



Как организовать и поддерживать работу

Руководство
по общинным мультимедийным центрам

Под редакцией
Стеллы Хьюз
Сухариты Ишвар
Венус Эсваран Дженнингс

Москва



Издательство
«Права человека»
2006



Перевод с английского
Николай Ягодка

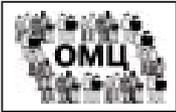
Используемые в публикации обозначения и представленные материалы не обязательно отражают точку зрения ЮНЕСКО относительно правового статуса любой страны, территории, города, района и властей на их территории, а также относительно определения их границ.

Идеи и мнения, высказанные на страницах этой книги их авторами, не обязательно представляют позицию ЮНЕСКО.

ISBN 5-7712-0351-3

© ЮНЕСКО, 2006 г.



	Предисловие – Виджаянанд Джаявера	5
	Введение	7
	Типы общинных мультимедийных центров (ОМЦ) – Стелла Хьюз	9
	День в жизни ОМЦ – Стелла Хьюз, Сухарита Ишвар, Вивек Дхейдж	16
	Организация работы – Ник Ишмаэль-Перкинс	19
	Выбор соответствующего оборудования и технологии – Питер Шайолер, Стив Бакли	29
	Человеческий потенциал ОМЦ: ориентированные на людей и управляемые ими – Ян Прингл	45
	Совершенствование навыков и обучение – Полли Гастер, Бьянка Мильоретто, Этьен Алуоч	55
	Организационные структуры и стратегии – Ян Прингл, Полли Гастер	67
	Участие общин, участников и пользователей – Анриэтт Эстэрхаузен	75
	Источники информации и медиа-содержания – Джекки Дэвис, Фредерик Норонха, Венус Э. Дженнингс	87
	Стабильность ОМЦ Часть 1. – Альфонсо Гумичио-Дагрон Часть 2. –IZEКИИЛЬ ДЛАМИНИ	101
	Исследования и оценки Этнографический подход к исследованиям – Джо Такки, Дон Слейтер, Грег Хорн	101
	Приложения	129



Благодарность

Редакторы хотели бы поблагодарить всех, кто внес свой вклад в подготовку этой книги, подготовив включенные в нее главы, социологические исследования или высказывая свою точку зрения и давая советы в ходе консультаций, которые предшествовали разработке книги. Мы также выражаем глубокую признательность управленцам-первооткрывателям и персоналу экспериментальных ОМЦ в Африке, Азии и странах Карибского бассейна, которые ежедневно сталкивались с необходимостью поиска решений новых проблем, с которыми встречались их ОМЦ, и кто, пройдя через этот процесс, действительно является создателями общинных мультимедийных центров.

Мы благодарны всем, кто любезно предоставил фотографии, которые включены в эту книгу.

Наконец, выражаем благодарность Швейцарскому агентству развития и сотрудничества (SDC) за его подход и устойчивую поддержку программы ОМЦ.

Фотографии на обложке

Слева направо сверху вниз:

Девушки учатся пользоваться Интернетом в телецентре Сенгерема, Танзания.

Фото предоставлено: Гэбби Бугалама.

Прослушивание радиопередачи на радио «Афия», Сенегал.

Фото предоставлено: Бирима Фолл.

Молодые добровольцы на радиостанции общины Намма Двани, Индия.

Фото предоставлено: Voices.

Члены общины в эфире в Мозамбике.

Фото предоставлено: ЮНЕСКО.

Женщины-техники, обеспечивающие работу портативной радиостанции в Нигере.

Фото предоставлено: С. Арнальдо.

Члены комитета Намма Двани на ежемесячной встрече, Индия.

Фото предоставлено: Voices.



Когда ЮНЕСКО запустила в январе 2001 года на семинаре в Котмале, Шри-Ланка, программу общинных мультимедийных центров (ОМЦ), радио общины Котмале было единственным существующим примером ОМЦ. Два года ранее на этой сельской радиостанции появился небольшой телецентр, где местные жители могли пользоваться Интернетом и пройти курс обучения основам компьютерной грамотности. Ежедневные программы радиопередач доносили свежую информацию непосредственно в дома людей на их родном языке. Это дало возможность сформировать у всех членов общины представление о киберпространстве и полезности ИКТ.

В настоящее время развернуто более двадцати экспериментальных ОМЦ в 15 странах Африки, Азии и Карибского бассейна. Сейчас ЮНЕСКО рассматривает вопрос об увеличении их количества. Модель Котмале была успешно приспособлена к различным условиям. основополагающие установки прошли испытание временем: сочетание местного радио и доступа к ИКТ является эффективным способом для информационного общества по оказанию помощи маргинальным общинам. На многие годы радио, несомненно, останется основным – и зачастую единственным – источником информации для бедных слоев населения в развивающихся странах. Радио общины наряду с небольшим телецентром существенно повышает возможности данной общины по доступу к компьютерному оборудованию и цифровым ресурсам.

Ключом к успеху общинного мультимедийного центра является его способность предоставить необходимые услуги. Прежде всего это касается их содержательной стороны. Обращение во Всемирную паутину, вероятно, будет мало чем полезно для фермера или сельского торговца, не владеющих языками, которые наиболее часто используются Интернетом. Какое содержание необходимо? Содержание, созданное на локальном уровне с привязкой к данной местности, на местных языках, образовательное, в различных формах – аудио-, цифровой, печатной, видео- или визуальных материалов, таких как постеры... этот список включает много позиций. Необходим широкий диапазон навыков и организационных возможностей для создания такого информационного наполнения, идентификации потребностей целевых групп, сочетания доступного содержания с мероприятиями, которые мобилизуют и вовлекают всех потенциальных пользователей, разработки соответствующих программных приложений.

Каждый день персоналу ОМЦ приходится заниматься решением не только этих задач, но также и администрированием центра, техническим обслуживанием оборудования, общением с людьми. Отличительной особенностью мультимедийных центров является их многогранная новизна: они выполняют новые функции в общине, привлекают новые типы кандидатов для выполнения новых видов работ, требуют привлечения нового учебного материала, связанного с обучением новым навыкам, идентификации новой целевой аудитории, предлагают новые услуги и налагают новые обязанности на общину. Значение этого далеко идущего новшества заключается в демонстрации того, что основным вызовом развитию ОМЦ являются не инвестиции на приобретение оборудования или обеспечение связи, но обеспечение всесторонней поддержки проекта. Новые проекты должны сопровождаться в течение длительных периодов широким диапазоном предоставляемых ресурсов, которые мобилизуют существенные финансовые и человеческие ресурсы. Единственным способом решить эту проблему является формирование местного потенциала.

ЮНЕСКО возглавляет группу специалистов по подготовке всестороннего набора программ семинаров, общедоступных учебных материалов под названием «Комплект мультимедийного обучения». Первые образцы и программа этого комплекта доступны на адресе www.itrainonline.org. Поскольку комплект продолжает увеличиваться, в качестве дополнительного инструмента разработано это руководство, представляющее краткий обзор различных аспектов организации и управления ОМЦ. Многие из разработчиков комплекта мультимедийного обучения являются также авторами глав, опубликованных в этой книге. Действительно, список авторов и организаций, которые они представляют, олицетворяет многосторонний характер развития ОМЦ. Многостороннее сотрудничество является суровым испытанием, в процессе которого различный

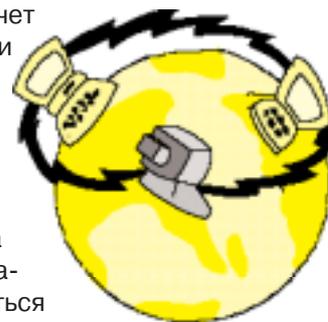


опыт и экспертиза, необходимая в этом инновационном деле, объединяются воедино. Я хотел бы поблагодарить всех, кто внес вклад в подготовку этой книги, все партнерские организации и выдающихся единомышленников, которые помогли вывести разработку концепции общинного мультимедийного центра и программы на сегодняшний уровень.

Виджаянанд Джаявера,
директор отдела развития коммуникаций ЮНЕСКО
E-mail: w.jayaweera@unesco.org

Для кого предназначена эта книга?

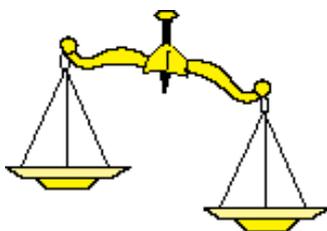
В настоящее время в развивающихся странах растет количество источников связи и провайдеров информационных услуг. Они используют радиостанции общины, многоцелевые телецентры, информационные центры, учебные центры общины и – в некоторых случаях – общинные мультимедийные центры (ОМЦ), которые уже объединяют в себе и радио, и телецентр. Эта книга (доступная первоначально на английском языке и планируемая к переводу на другие языки) может оказаться полезной всем, кто хочет принять или уже принимает участие в реализации следующих инициатив: штат и управляющие, группы общины, неправительственные организации, работающие в интересах общины, планирование развития контактов с целью поддержки мероприятий по развитию, инструкторы и партнеры проекта. Очевидно, она будет представлять особый интерес для тех, кто управляет работой ОМЦ или рассматривает вопрос его организации, поскольку материалы книги охватывают весь диапазон тем, связанных с деятельностью радиостанции и телецентра общины. Однако для тех, кто работает в более мелкой структуре, некоторые главы будут иметь непосредственное значение, в то время как другие могут оказаться полезными для соотнесения собственной деятельности с более широкой перспективой развития.



Широкомасштабный проект

Содержание следующей главы «Типы общинных мультимедийных центров» показывает, что концепция ОМЦ не является узким проектом. В моделях ОМЦ можно найти большое разнообразие структур, институциональных соглашений и средств. ЮНЕСКО разработала программу, основанную на этой специфической модели – объединение радио- и телецентра – так как она является эффективным способом оказания помощи общине через использование связи и информации в целях развития. Радио является средством преодоления «цифрового неравенства», обеспечивая косвенный, массовый доступ к цифровым ресурсам. Но занимаясь реализацией своей флагманской программы ОМЦ, ЮНЕСКО также одновременно продолжает оказывать поддержку другим типам стихийно возникающих проектов, таких как медиа-сообщество или автономные телецентры. Таким же образом многие другие организации и общины по развитию в развивающемся мире продолжают исследовать и внедрять многие формы предоставления общине коммуникационных и информационных услуг. Предпринимая усилия по привлечению всех к активному участию в жизни информационного общества, необходимо исследовать возможности каждого перспективного направления.

Установление баланса



Эта сфера представляет огромную область для изучения всеми заинтересованными сторонами, а различные подходы дают возможность извлечь ценный опыт. Зная это, авторы книги попытались избежать императивного подхода и дать как можно больше практических советов. Сложно сохранить равновесие в таком типе практического руководства, стараясь избегать и слишком общего изложения материала, и его излишней конкретизации. Условия очень сильно разнятся не только на разных континентах, но и на самом континенте, и даже в отдельных странах. По этой причине настоящая публикация содержит в каждой главе довольно общий вводный текст, набор более конкретных практических примеров и руководств.

Публикация или процесс?

В идеале эта первая публикация является только отправной точкой, и практики дополнят ее растущим количеством практических примеров, связей и ссылок, используя веб-сайт ЮНЕСКО как контактный пункт или через сеть. В конце книги, в кармашке внутри обложки может находиться набор дополнительных текстов и ссылок. В будущую версию CD-ROM также будут включены дополнения, которые обогатят руководство новыми

практическими примерами. Информация и опыт реализации различных аспектов проекта общинных мультимедийных центров широко распространены во всем мире. Вместо того, чтобы опираться на теоретические познания, которые могут применяться в различных условиях, опыт ОМЦ имеет местные корни, находит местные решения локальных проблем и в любом случае приспосабливает к местным условиям ресурсы, которые поступают извне, и это основано на наработанном и проверенном опыте и экспертных оценках. Поэтому процесс подбора материалов для этой публикации имел цель примирить различные позиции с целью создания первого полного рабочего справочника по общинным мультимедийным центрам. Мы надеемся, что процесс сбора материалов будет продолжен с использованием динамичной и интерактивной работы в сети, к участию в которой практики ОМЦ, к счастью, проявляют полную готовность.

Общедоступный фонд

Какая же картина вырисовывается в процессе осуществления этого сбора? При всем разнообразии ситуаций и контекстов, прочтение следующих глав покажет, что существует некий ряд постоянных элементов и особенностей, которые формируют основу всех ОМЦ. Возможно, наиболее значительный из них может быть лучше всего охарактеризован как этическая роль ОМЦ. Общинный мультимедийный центр является инструментом, возможности которого нельзя недооценивать. Как гласит поговорка, «информация – это власть», а в лице ОМЦ мы имеем полную коммуникационную и информационную платформу, представляющие реальную мощь! Обязанностью ОМЦ является обслуживание потребностей всей общины и противодействие любому чрезмерному влиянию определенных групп. Центр должен гарантировать доступность использования этой коммуникационной и информационной платформы для всех и не допустить ее монополизации кем бы то ни было. Он обязан прилагать усилия по подготовке доступной информации, которая была бы и значимой (сбалансированной и разнообразной, современной и точной), и релевантной потребностям общины. Это честолюбивые цели, особенно когда их рассматривать на фоне ежедневной борьбы ОМЦ за выживание – и часто это борьба за продолжение работы ОМЦ после того, как только завершена проектная стадия его поддержки. В конечном счете, все руководство, советы, подсказки и идеи, содержащиеся в этой книге, имеют своей целью помочь ОМЦ выполнить его этическое предназначение как можно эффективнее.



Поиск решений

Наконец, следует сделать некоторые предостережения. Это руководство может предложить несколько «быстрых вариантов» или моментальных решений многочисленных вопросов и дилемм, с которыми сталкивается ОМЦ в своей повседневной деятельности или при выборе долгосрочных стратегий и вариантов. Вот потому-то на вопросы, которые возникают в сфере деятельности ОМЦ, часто невозможно получить «правильного» ответа, и редко предлагаются хоть сколько-нибудь простые варианты. Принимаемые решения часто связаны с необходимостью сохранения баланса в связи с возникновением различных непредвиденных обстоятельств. Таким образом, часто читатель должен будет взять один из примеров, приведенных в книге, наиболее близкий к местным условиям, и затем адаптировать его. Читателям будет приятно осознавать, что их собственные решения, вероятно, будут столь же хороши, как и чьи-либо другие. Возьмите вопрос управления штатом добровольцев и трудные проблемы, связанные с его сохранением и вознаграждением. На него, как и на многие другие вопросы, нет никакого правильного ответа, или скорее, никакого ответа, который являлся бы правильным в условиях изменения обстановки, которой он ранее соответствовал.

Стелла Хьюз,
зав. секцией СМИ и общества ЮНЕСКО,
бывший радиожурналист
E-mail: s.hughes@unesco.org



Типы общинных мультимедийных центров

Стелла Хьюз



В этой главе

-
- **Что мы понимаем под общинным мультимедийным центром?**

 - **Типы ОМЦ**

 - **Право собственности на ОМЦ**

 - **Начинать с того, что уже есть**

Типы общинных мультимедийных центров

Что мы понимаем под общинным мультимедийным центром?

Давайте начнем с самого общего определения: общинный мультимедийный центр (ОМЦ) объединяет в себе местные радио- и телецентр, являющиеся собственностью общины и функционирующие как коммуникационная и информационная платформа для удовлетворения потребностей развития общины.

Основная идея этой модели заключается в максимальном использовании синергизмов радио- и телекомпонентов. Община использует возможности радио для того, чтобы дать возможность местным жителям знакомиться с местными новостями на их родных языках; потом эти характеристики связываются с условиями обучения работе на компьютере, доступом к Интернету и другим цифровым ресурсам. Радио становится эффективным связующим звеном между людьми, особенно с низким уровнем грамотности, которые проживают в отдаленных сельских областях или заброшенных городских районах, и услугами, предлагаемыми телецентром.

В рамках этой базовой структуры может существовать несколько различных типов ОМЦ, часто определяемых факторами местного, национального или регионального контекста. Если, например, национальное законодательство в сфере радиовещания еще не позволяет радио общины получить доступ к эфиру, но дает неограниченный доступ к Интернету или кабельным сетям, то радиокomпонент может быть основан на их использовании. В другой важной области, касающейся права собственности общины, этот принцип, который является общим для всех ОМЦ, может быть воплощен в форме разнообразных практических соглашений.

Полезно владеть информацией о различных типах ОМЦ; это может оказать помощь при выборе соответствующей модели для вашей общины, а также каждая модель имеет свои собственные преимущества и может предложить лучшие практические примеры для возможного использования в рамках другой модели.

Независимый радио- и телецентр общины

Наиболее широко распространенный тип ОМЦ включает в себя радиостанцию общины, совместно использующую помещение и имеющую с телецентром общее руководство и другие структурные элементы. Радиостанция обычно осуществляет вещание на частоте FM в объеме от 8 до 18 часов в день на территорию в радиусе 10-50 километров. Ее штат укомплектован преимущественно добровольцами и одним или двумя постоянными сотрудниками. Она получает некоторый доход от размещения объявлений, сообщений и программ, оплачиваемого отдельными лицами и организациями. Телецентр может иметь от 3 до 12 компьютеров для общего использования в утреннее и послеобеденное время. Доступ в Интернет, сканирование и фотокопирование, а также учебные курсы являются платными. Также предлагаются некоторые бесплатные услуги (или по фиксированным расценкам) для определенных групп общины, согласно имеющимся потребностям и приоритетам развития.

Этот тип функций ОМЦ во многом дифференцируется, будучи нацеленным на получение дохода для достижения финансовой устойчивости он сочетает в себе предоставление коммерческих и бесплатных услуг. Перечень подобных услуг обычно определяется при активном участии в этом процессе всей общины через комитет регулирования, совет управляющих, группы основных пользователей, ассоциации местных жителей и т.д.

Другой характеристикой этого типа ОМЦ является высокая степень уверенности в своих силах. Причиной этого обычно является очень слабая государственная поддержка, за исключением муниципального уровня. С одной стороны, это может предоставить большое преимущество. Это может подразумевать, что община действительно является ответственной за работу ОМЦ и имеет право собственности на него.

Но, с другой стороны, ресурсы ОМЦ часто настолько ограничены, что он не может предоставить все запланированные услуги и, в частности, слабым звеном является содержание радиопередач – большой объем трансляции музыкальных записей при неболь-



Общинный мультимедийный центр (ОМЦ) объединяет в себе местное радио и телецентр, являющиеся собственностью общины и функционирующие как коммуникационная и информационная платформа для удовлетворения потребностей развития общины.



шом количестве собственно радиопередач. Это означает, что радио является менее эффективным способом использования ИКТ для общины.

Ежедневные радиообзоры дают прекрасную возможность массового, косвенного доступа к Интернету. Но это требует времени и подготовки, равно как и обеспечения качественной связи для радиовещателей, чтобы просмотреть материалы Интернета и подготовить хороший, тщательно выверенный радиообзор для слушателей.

Журналист государственного радио

ОМЦ могут транслировать передачи государственных радиостанций, являясь частью национальной радиовещательной системы, обычно на местном или, возможно, региональном уровне. Этот вариант апробирован в Котмале (Шри-Ланка) в рамках экспериментального ОМЦ ЮНЕСКО, давшего толчок развитию других моделей ОМЦ.

Сначала эти ОМЦ не взимают плату с пользователей за доступ к компьютерам, Интернету или радио-услугам. Как и в случае с любыми средствами или приложениями ИКТ для развития, участие местных общин является необходимым для организации работы



Котмале в Шри-Ланке является первым ОМЦ, который вводит радиообзор в практику вещания.

со слушателями, пользователями, помощниками, добровольцами и инструкторами. В случае Шри-Ланки слушатели и пользователи ИКТ организованы в локальные группы при ОМЦ, называемые «обществами знания».

Как общественное учреждение, этот тип ОМЦ не предлагает коммерческие услуги, такие как использование факса, переплетные работы, сканирование и фотокопирование, которые являются одной из основных сфер деятельности независимых ОМЦ. Устойчивость общественного учреждения зависит от правительственной поддержки и наличия стабильной, долгосрочной структуры, в рамках которой может развиваться ОМЦ. Однако статья расходов на государственные субсидии для доступа в Интернет может поддерживаться не каждым правительством.

В том, что касается права собственности общины, пример Котмале показывает, что оно является государственным по структуре, но на практике реализуется общиной, с высоким уровнем привлечения общиной профессионалов, которые являются государственными служащими.

Кабельные и использующие Интернет ОМЦ

Следующим типом ОМЦ, который мы собираемся рассмотреть, являются ОМЦ в странах, где национальное законодательство не разрешает общинам доступ к радиочастотам. Эти ОМЦ должны искать альтернативу радиовещанию; часто с учетом возможности приступить к вещанию как только будут внесены изменения в законодательство, так как радио обеспечивает безусловно самый большой охват и доступность для восприятия.

Интернет-радио является единственно возможным в этих условиях. Его главный недостаток заключается в том, что доступ к нему имеет только пользователь компьютера. А его преимущество состоит в том, что пользователи могут часто обратиться к программам в удобное для них время, а не только во время передачи. Интернет-радио поощряет диалог, давая возможность слушателям направлять свои отзывы о программе, задавать вопросы, голосовать при опросах и так далее, создавая новый элемент интерактивного компонента.

Радио общины Намма Двани в Будхикоте, Индия, демонстрирует пример успешного использования возможностей кабельных радиостанций. Эти ОМЦ, используя через местного оператора возможности кабельного канала связи, транслируют радиопередачи 400 подписчикам. Намма Двани оборудован простой радиостудией, 2 компьютерами, маленьким телецентром и подключен к Интернету с помощью мультимедийных инструментальных средств и управляется женской группой самоусовершенствования. ОМЦ также связан с местным центром ресурсов развития, где хранятся ежедневные радио-

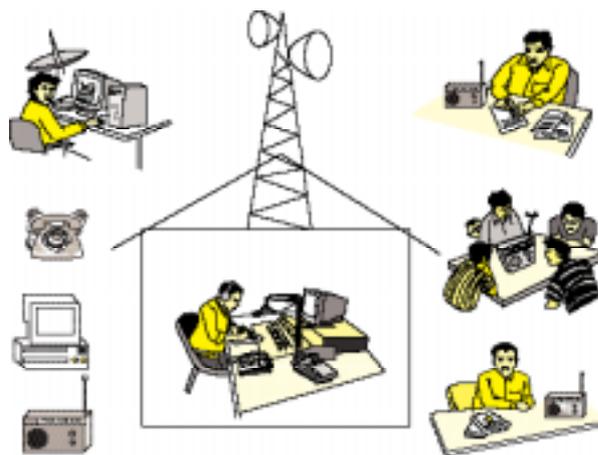
передачи общины, содержащие местную информацию и информацию о его потребностях, используя для этого разнообразные мультимедийные ресурсы.

Единый подход

Некоторые ОМЦ начали объединять локальную кабельную видеосеть и печатные СМИ с ИКТ и радио, в то время как другие пошли по пути нескольких радиостанций с одним телецентром. Этот тип ОМЦ существует в Мали, где около трех ОМЦ и частные FM-радиостанции обслуживают от 50 до 250 тысяч человек.

Основываясь на существующих ресурсах и инфраструктуре, модель ОМЦ в Мали предусматривает размещение телецентра в помещении с одной из радиостанций и принятие меморандума о понимании (МОП) для проведения организационных мероприятий, гарантирующих всем партнерским радиостанциям доступ к оборудованию телецентра. Важно удостовериться, что это действительно осуществляется на практике.

Преимущество этой модели состоит в том, что она является очень рентабельной, способствуя максимальному использованию ресурсов и потенциала ИКТ в рамках общины, которое конечно же не в состоянии содержать четыре или пять ОМЦ. Этот подход также помогает объединить существующие радиостанции и побудить их к совместному использованию возможностей для достижения важных целей развития.



Культурный центр общины

Еще один тип ОМЦ начинает появляться в рамках культурных центров общины. Эти учреждения создаются в рамках реализации программы ЮНЕСКО «Культура рядом» и являются хорошим дополнением к ОМЦ. Мобилизация возможностей общины и процесс реализации права собственности, позволившие создать культурный центр, формируют хорошую основу для деятельности ОМЦ.

ОМЦ в рамках культурного центра также выигрывают благодаря их подходу к проблемам развития, приурочивая организацию своих акций к проведению культурных мероприятий – показов, собраний, выставок и соревнований. Они привлекают традиционные искусства, ремесла и творческие навыки общины и являются центрами их сосредоточения. Такие мероприятия представляют хороший материал для радио и при наличии необходимых ресурсов и соответствующей подготовки могут также быть перенесены на цифровые носители информации.

Ряд других типов ОМЦ может быть разработан в рамках структур по развитию общины, например, информационные центры общины по вопросам здравоохранения, фермерские и сельскохозяйственные сети, молодежные клубы и инициативы по сохранению окружающей среды или сети, работающие для инвалидов. Образовательные учреждения предлагают особенно хорошие перспективы для долгосрочного содействия.

Право собственности на ОМЦ

Когда учреждение, находящееся в частной собственности, можно считать ОМЦ? Теоретически, может быть установлена «собственность общины», чтобы исключить частное монопольное использование. На практике есть случаи, когда частная станция FM, телецентр или ОМЦ решают задачи общины, удовлетворяя потребности в развитии и вовлекая в свою деятельность его представителей.

Есть интересные примеры эффективной работы частной модели, которая может быть взята на вооружение находящимся в собственности общины ОМЦ. В Юго-Восточной Европе, например, радио общины фактически не существует, но частные станции FM процветали в постконфликтный период и часто выполняли важные общественные функции, такие как оказание помощи беженцам и перемещенным общинам. Станции FM теперь открывают телецентры, обладающие более широкими возможностями, нежели модель виртуального кафе, сформированная большинством телецентров. Эти но-



вые телецентры организуют компьютерное обучение, которое повышает возможности людей по поиску работы, и они предпринимают серьезные усилия, чтобы добиться официального признания путем предоставления признанных квалификаций.

Во всех регионах мира отмечается большая потребность в том, чтобы ОМЦ предоставляли признанные квалификации, которые улучшают перспективы людей на получение рабочих мест. Поскольку все ОМЦ предлагают базовое компьютерное обучение, одной из возможностей для них могло бы стать обучение по признанным специальностям, таким как «лицензия на работу с компьютером». В идеальной ситуации, как только ОМЦ

получает необходимые средства, услуги и укомплектовывается компетентным персоналом, он должен быть в состоянии вести обучение по программам признанных специальностей.

Лицензия на работу с компьютером

Лицензия на работу с компьютером (ICDL) подразумевает наличие у человека знаний и навыков работы с вычислительной техникой. Она охватывает ключевые понятия в области компьютерной техники, прикладных приложений и их использования на рабочем месте и в обществе. Она состоит из семи базовых дисциплин, каждая из которых должна быть организована для получения свидетельства. В их перечень входят:

- основные понятия информационной технологии;
- использование компьютера и управление файлами;
- работа с редактором Word;
- электронные таблицы;
- базы данных;
- презентации;
- информация и связь.

Этот стандарт предназначен для оказания помощи людям на работе, дома или в учебе, он устанавливает признанный уровень знаний для каждого, кто использует компьютер в профессиональных или личных целях. Любой человек, независимо от возраста, имеющегося образования, опыта или подготовки, может принять участие в программе. Не требуется никаких предварительных знаний ИТ или навыков работы с компьютером, чтобы получить ICDL, которая основана на единой согласованной программе, используемой во всем мире.

Европейская лицензия на работу с компьютером/ Фонд ICDL в Дублине предоставляют лицензии национального или регионального уровня на использование концепции и организацию программ обучения. Например, Бюро ЮНЕСКО в Каире является владельцем лицензии на использование программы ICDL в Египте и других арабских государствах. Программа используется в более чем 31 стране мира.

Для получения более подробной информации:
t.shawki@unesco.org

Сеть ОМЦ

Последним типом ОМЦ, который мы рассмотрим в этой главе (но, несомненно, не последний из типов, которые начинают появляться), является сеть ОМЦ. Очевидно, что любой тип ОМЦ может осуществлять сетевую деятельность, которая всецело поощряется как важная взаимовыгодная система взаимной поддержки многих мероприятий всех ее участников, от совместного использования и обмена информацией до объединения ресурсов для технического обслуживания, проведения совместных учебных мероприятий и обмена практическим опытом.

В этом случае существовавшая ранее сеть фактически давала возможность ОМЦ с самого начала тщательно планировать и осуществлять развитие с учетом параметров сети. Многие радиостанции общин в странах Карибского бассейна начали работать в сети несколько лет назад с целью создания системы обмена радиопередачами. Этот тип сети может внести неоценимый вклад, поскольку каждая радиостанция со временем трансформируется в ОМЦ.

Первые станции этой сети, в состав которых вошел телецентр, находятся на Ямайке, Кубе, Барбадосе и Тринидаде и Тобаго. Вскоре появятся станции и в других странах.

Формирование сети на уже имеющейся базе позволяет выделять многие необходимые ресурсы и поддерживать системы, что не под силу сделать одному ОМЦ. Обучение

является одним из самых дорогостоящих мероприятий, и в сети Карибского бассейна радио ОМЦ Тосо в Тринидаде рассматривается в качестве возможного учебного центра. Радио Cocodrilo на Кубе совместно с Радио Тосо, рядом FM-радиостанций на Ямайке и радио GED Барбадоса сейчас начинают использовать мультимедийные технологии для общин Карибского бассейна (МСКБ) – интерактивную электронную сеть. В дополнение к обычным услугам телецентра, сеть МСКБ обеспечит процессы интерактивного обучения, проведение форумов в сети, обмен местной информацией, а также множество творческих и некоммерческих мероприятий. См. www.unescocaribbean.org/mcc для дальнейшей информации.



Узкое вещание

Первый шаг по организации радиопередач общины

Радио общины подразумевает передачу информации на микроуровне четко определенному количеству людей на небольшой территории. «Узкое вещание» (по сравнению с «радиотрансляцией») основано на этом подходе при организации работы на еще более низком уровне.

Что такое узкое вещание?

Узкое вещание может осуществляться несколькими способами.

Группа сельских жителей, собравшихся вместе для прослушивания программы. Но на сей раз, программа транслируется не через передатчик радиостанции, а воспроизводится на магнитофоне с кассеты.

Аудиопрограмма транслируется через громкоговорители, установленные в местах скопления людей, например, на сельских рынках и выставках, в общественных заведениях, на собраниях.

Преимущества.

- Нет необходимости в передатчике, поскольку радиовещание не ведется.
- Если нет лицензии на осуществление вещания, можно избежать любых юридических проблем с властями, используя узкое вещание.
- У людей не возникает необходимости в радиоприемниках, чтобы слушать программы.
- В случае, когда группы, прослушивающие программы на аудиокассетах, собираются добровольно, они более активны и сосредоточены.

Адаптировано из радио общины: Голос народа

Автор Абдул Рахман Паша; издано Voices

E-mail: voices@vsnl.com

Начинайте с того, что уже есть

Вопрос, открывающий эту главу, звучал так: «Что мы понимаем под общинным мультимедийным центром»? Ответы на него будут даны в следующих главах.

Все приведенные выше примеры были нацелены на то, чтобы наглядно показать гибкость и приспособляемость концепции ОМЦ. Причина ее адаптируемости заключается не только в необходимости приспособиться к местным условиям, но также и в том, что лучше использовать существующие структуры общины в качестве отправной точки. Типов ОМЦ может существовать столько, сколько существует типов активных и процветающих организаций по развитию общины.

Стелла Хьюз



Взгляните на то, что происходит с утра до вечера обычного дня в ОМЦ Кутиалы в Мали и ОМЦ Намма Двани в Индии.

ОМЦ Кутиалы в Мали

Для управляющего ОМЦ Кутиалы в Мали неделя начинается в 7.30 утра в понедельник. Этот ОМЦ был создан в помещении одной из локальных радиостанций города, к которой был добавлен маленький телецентр. Другие радиостанции города также установили партнерские отношения с ОМЦ. К прибытию управляющего смотритель здания уже заканчивает уборку помещения.

Ведущая первой радиопередачи также начинает свой рабочий день в 7.30. Управляющий утверждает микрофонную папку ее программы, и она выходит в эфир.

В 8 утра прибывает чиновник телецентра и уточняет с управляющим список мероприятий на неделю. Затем он осуществляет основную профилактику оборудования в теле-студии, протирает клавиатуру, удаляет ненужные файлы и проверяет данные на компьютере (число пользователей с поломкой параметра пользователя, количество поломок и ремонтов, слушателей учебных курсов и т.д.).

В 9 часов утра прибывают регистратор и первые клиенты, пользующиеся услугами телецентра. Через час начинается первое на неделе учебное занятие. Это вводный курс по использованию механизмов поиска, который ведет чиновник телецентра для женской группы.



Дети в эфире радиостанции ОМЦ Кутиалы, Мали.

В час пополудни проводится постоянная ежемесячная встреча комитета по выработке регламента (распорядка дня). Среди членов комитета – работники и представители других радиостанций. В повестку дня включаются вопросы, связанные с организацией работы добровольцев и ежемесячным обзором проведенных мероприятий.

В течение дня местные жители приходят в ОМЦ позвонить, отправить факс, сделать фотокопии, сканировать документы или отправить сообщение по электронной почте. Радиостанция регулярно рекламирует в эфире услуги телецентра и транслирует концерты поп-музыки, в ходе которых записываются мнения слушателей о работе центра и практических мероприятиях по оказанию помощи гражданам.

В 4 часа дня персонал городских радиостанций получает право приоритетного использования возможностей телецентра с целью поиска в сети необходимой интерактивной информации для подготовки своих программ.

Последнее учебное занятие в течение дня по курсу основ компьютерной грамотности проводится в **18:00**.

Перед закрытием центра управляющий и чиновник телецентра готовят компьютеры к использованию в течение следующего дня. В конце месяца местная фирма заказывает компьютер на весь вторник для подготовки ежемесячной отчетности, заполнения электронных форм отчетности, приведения в порядок всей деловой корреспонденции и хранимой документации.

ОМЦ Намма Двани в Будхикоте, Индия

6 часов утра. Два менеджера студии и добровольцы совместно обсуждают план работы на день в соответствии с программой передач на неделю.

У них нет никаких заготовленных загодя сценариев, только некоторые наброски. Они обсуждают проблему безработицы, вызывающую беспокойство у всех молодых людей и лиц среднего возраста в их деревне. В течение следующего часа программа будет транслироваться в масштабе узкого вещания по кабельному радиоканалу.

Начало еще одного рабочего дня в Намма Двани

- Бинду, техник и ведущая студии, которая работает в качестве добровольца и надеется однажды стать управляющей станции, просматривает контрольный список и проверяет оборудование студии, магнитофоны и микрофоны, используемые для полевых записей.
- Затем она звонит в сельскохозяйственный сбытовой кооператив, чтобы узнать рыночные цены на этот день и подготовить соответствующий материал для утренней передачи.
- Добровольцы занимаются подготовкой пленок для утренних и вечерних передач этого дня.
- Один из менеджеров студии готовится записать программу о местной жизни.



Дети-добровольцы на радио общины Намма Двани, Индия.

6.30 утра.

Песни, информация о рыночных ценах, материалы о том, как сохранить здоровье (см. в приложении в конце еженедельные программы радиопередач общины Намма Двани), заполняют эфир в течение часа, начиная с 6.30 утра.

В течение дня ОМЦ Намма Двани становится центром проведения различных мероприятий:

- проводится семинар по обучению девочек и женщин общины радиоделу;
- прибывают группы стажеров для обучения на курсах компьютерной грамотности;
- идеи радиопередачи обсуждаются и формулируются менеджерами студии и добровольцами в студии.

6.00 пополудни.

Время снова выходить в эфир.

- Викторины, песни и другие программы в масштабе узкого вещания через местную кабельную сеть.
- В другом помещении центра студент-доброволец вводит данные о ресурсах общины в базу данных, созданную одним из обученных добровольцев, используя недавно разработанное программное обеспечение (см. рамку в главе «Выбор соответствующего оборудования и технологии»).



Идет работа комитета Намма Двани, Индия.

Не без препятствий

Конечно, рабочие дни не обходятся без накладок. Самая большая проблема – нехватка электроэнергии. Власти произвольно включают и отключают электричество иногда в течение 10 часов. Программы, которые были подготовлены на этот день, должны быть переделаны.

Неудивительно поэтому, что персонал и добровольцы Намма Двани нетерпеливо ждут того дня, когда у них появится собственный генератор. Тогда они смогут точно планировать время выпуска программ и проведения занятий, а не сталкиваться с необходимостью менять свои планы в последний момент из-за отключения электричества.

Другой проблемой является нерегулярное прибытие добровольцев. А у некоторых новичков иногда имеются проблемы с технической подготовкой.

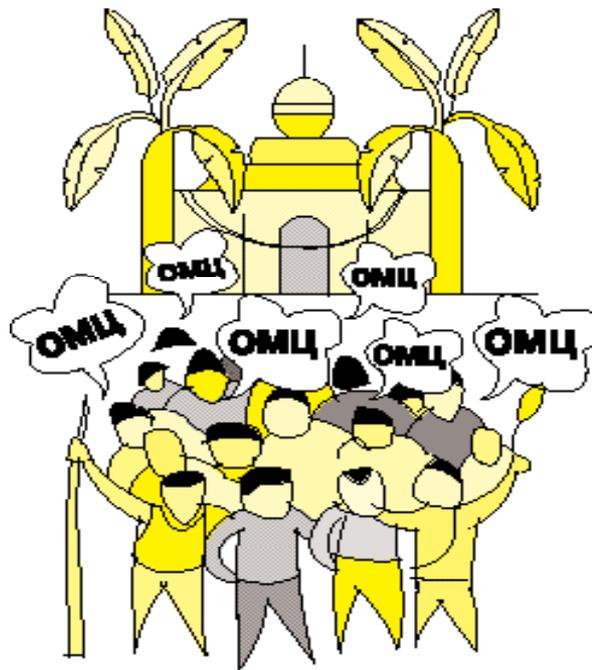
Но это не может сломить дух общины. Очевидные возможности радиосреды и принятие подавляющим большинством общины в Будхикоте ИКТ сделали центр таким, каким он является сегодня – окном в мир и маяком надежды для людей.

Сухарита Ишвар, специалист по информационно-коммуникационным технологиям, работающая в интересах развития общины и установления гендерного равенства в Азиатском регионе.

E-mail: sucharita_e@vsnl.net

Вивек Дхейдж, специалист по информационным ресурсам, графический проектировщик и специалист сети, работающий в интересах общины.

E-mail: vivekdhage@myrealbox.com



Организация работы

Ник Ишмаэль-Перкинс



В этой главе

- **Оценка потребностей**
 - **Подготовка официального заявления о намерениях**
 - **Составление бизнес-плана**
-

Организация работы

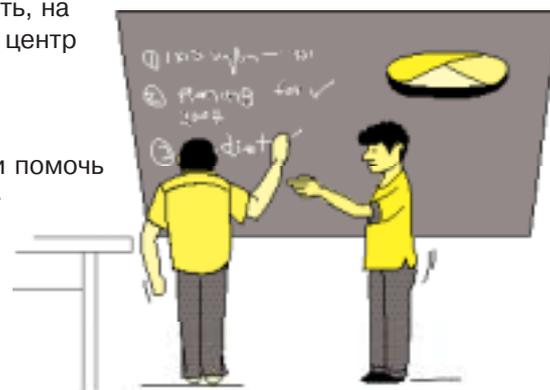
Чтобы создать действенный и эффективный ОМЦ, необходимо осуществить много предварительных мероприятий. Шаги, описанные в этой главе, дают краткий обзор общих, без излишней детализации, подходов, которые помогут вам при подготовке управленческих, технических мероприятий и составлении бизнес-плана. Детальные описания, связанные с процессом организации работы, представлены в других главах, ссылки на которые представлены далее по тексту.

Краткий обзор показывает, что чем более ответственно вы занимаетесь проблемами общины, тем лучшие возможности у вас будут для поддержания центра, поскольку и общественность и другие участники будут иметь соответствующую мотивацию для этого.

Некоторые описанные ниже мероприятия могут показаться не актуальными для тех, кто уже использует радиостанции общины, но, может быть, на них стоит вновь обратить внимание, если вы планируете дооснастить центр телеоборудованием.

• Оценка потребностей

Это должно помочь вам углубить ваше понимание нужд общины и помочь в продвижении ОМЦ. Кроме того, оценка потребностей может помочь вам определить информационные и коммуникационные потребности вашей общины, как рассмотрено в главе по участию общин, участников и пользователей. Оценка потребностей особенно важна для того, чтобы общине получить лицензию на радиовещание, если в этом есть необходимость.



• Подготовка официального заявления о намерениях

На этом этапе определяются цели вашего ОМЦ. Важно, чтобы вы смогли ясно показать цели центра и то, как они соотносятся с потребностями вашей общины. Это увеличит ваши возможности по созданию успешного центра.

• Разработка структуры вашего центра

Весьма важно иметь представление о том, как будет работать ОМЦ. Это окажет вам неоценимую помощь в процессе принятия решений по широкому кругу вопросов – от выбора необходимого помещения, до определения численности персонала, который вам потребуется. С более подробной информацией можно ознакомиться в главах по организационной структуре и человеческим ресурсам соответственно.

• Разработка положения о центре

Удостоверьтесь, что любые ассоциации, вовлеченные в работу центра, зарегистрированы в установленном законом порядке – это может быть важно для того, чтобы не потерять лицензию на радиовещание. С более подробной информацией можно ознакомиться в главе об организационной структуре и в Приложениях.

• Бизнес-план

Он зависит от структуры вашего ОМЦ: например, планирование доходов и расходов, соотнесение уровня потребления энергии с затратами на нее и, с учетом этого, составление графика работы центра. Обратитесь также к главе по устойчивости и Приложениям.

Шаги:

- оценка потребностей;
- подготовка официального заявления о намерениях;
- разработка структуры вашего центра;
- разработка положения о центре;
- бизнес-план.

Оценка потребностей

Картодиаграмма вашей общины

Община является основным участником ОМЦ; центр существует именно для нее. Важно, чтобы вы поняли потребности, интересы и ограничения, присущие общине. Однако общины могут иметь сложную, динамичную структуру и состоять из нескольких групп. Отображение общины позволит визуализировать ваши связи и поможет определить лучший способ доведения информации до вашей аудитории. Упражнение 1 поможет



более точно определить состав вашей общины с тем, чтобы можно было выработать соответствующий подход к организации планирования и проведению исследований.

Конечно, вы можете выявить много других факторов, относящихся к важным группам общины. Все группы должны принимать участие в процессе планирования, что с самого начала будет служить гарантией формирования собственности общины и минимизирует риски, связанные с любой обидой и ощущением отстраненности от процесса. Фактически, когда возникают сомнения по какому-нибудь вопросу, обратитесь за помощью к членам общины – начните с эмблемы центра. Чем больший вклад они вносят, тем лучше они себя чувствуют и активнее поддерживают центр.



Упражнение 1 **Картодиаграмма вашей общины**

Составьте карту вашей общины; нанесите на нее все существующие в нем группы. Есть много признаков, по которым люди отличаются друг от друга. Вот некоторые из них, подлежащие учету при подготовке вашей карты:

- возрастная группа;
- пол;
- языковая группа;
- религиозная группа (протестанты, католик, другие церкви, мусульмане, индуусы или другие);
- этническая группа;
- род деятельности (фермеры, торговцы, студенты, ремесленники);
- специальные потребности (доход отсутствует или очень низкий, ограниченная дееспособность, неграмотность);
- местоположение (Члены группы живут в больших или маленьких семьях, отдельных, расширенных или нуклеарных? Какое расстояние между местом проживания группы и ОМЦ? Какой вид транспорта доступен?)

Во-вторых, может оказаться полезным наличие дополнительной площади, которая могла бы использоваться для пополнения вашего дохода, например, предоставление места для офиса какой-либо организации в обмен на определенные ресурсы.

Темы для размышления для вас и общины

Где должен быть расположен центр?

Вам потребуется подходящее место для размещения вашего ОМЦ. Помните, что он должен располагаться в удобном для большинства людей месте, чтобы они могли легко добираться до центра, участвовать в его деятельности и пользоваться предоставляемыми услугами. Попробуйте найти такое место, которое позволит вам расширяться при минимальных затратах в будущем. Также имейте в виду, что дополнительное офисное пространство может обеспечить дополнительные ресурсы для ОМЦ, получаемые от заинтересованной организации или коммерческой структуры. Место должно располагаться на безопасной территории и быть защищено от стихийных бедствий, например, таких как наводнения или оползни.

Название центра

Использование названия, которое было предложено общиной, делает его участие очевидным для всех. Это также укрепляет чувство гордости и значимости среди членов общины.

Какие проблемы, по мнению общины, должен решать центр?

Помните, развитие общины является вашей первоочередной целью. Важно проконсультироваться с общиной для того, чтобы определить типы услуг, которые предложит центр.

Что думает община по поводу управления центром?

Вселите чувство собственности в общине, основываясь на существующих ресурсах. Сделайте ваши услуги узнаваемыми в ряду других доступных услуг.

Кто должен работать в центре?

Сделайте вашу деятельность отличной от других сфер предоставления услуг, привлекая к этому членов общины.

Когда возникают какие-то сомнения, обратитесь за советом к общине – даже если это касается эмблемы центра. Чем больший вклад они вносят, тем лучше себя чувствуют и активнее поддерживают центр.

Затем рассмотрим способы сбора основной информации о вашей общине.



Сбор информации об общине

Важно знать конкретно, в какой степени ваш ОМЦ отвечает ожиданиям общины, сколько людей пользуются услугами центра, кто посещает центр, а кто нет, а также ответить на вопрос, способствует ли он развитию общины?

Базовое исследование является ответом на все эти и многие другие вопросы об изучаемой среде. Лучше проводить ваше исследование до открытия ОМЦ, с тем чтобы можно было максимально учесть его результаты при планировании работы. Существует много методик проведения исследований, и те, что рассматриваются ниже, отличаются от уникального подхода, представленного в главе «Исследование и Оценка».

Некоторые подсказки

Запланируйте встречи с различными группами по интересам, включая гражданские и молодежные организации, женские группы, религиозные объединения и традиционных лидеров. Проведите неофициальные, лицом к лицу обсуждения интересующих вас вопросов с членами общины.

Цель встреч состоит в том, чтобы узнать, как община идентифицирует собственные потребности; считает ли, что эти потребности могут быть удовлетворены ОМЦ; будет ли община поддерживать и участвовать в инициативе ОМЦ; что община ожидает от управления ОМЦ.

Существует множество подходов, основанных на проведении семинаров, методов полевых исследований, которые можно использовать для получения такого рода информации. Это включает проведение ситуационного анализа и создание «прикладного дерева», проведение количественного анализа и работу с исследователями. Все они представлены в предыдущих разделах.

Изучение среды пользователей ОМЦ

Есть много различных типов исследований, но вас может особенно заинтересовать *среда пользователей*, которая состоит из населения, являющегося объектом вашей деятельности, и представляет свое видение необходимости в ОМЦ. Результаты, полученные в ходе ее изучения, могут использоваться тем или иным образом, принося пользу центру и укрепляя роль ОМЦ. Исследование *среды пользователей* может также способствовать:

- оценке и учету проблем, которыми центр предположительно должен заняться;
- учету полученных результатов, чтобы показать вашу работу и успехи и, в особенности, приобретению необходимого опыта для проведения последующих оценок и осуществления мониторинга;
- определению потребностей и ожиданий общины и обеспечению поддержки и патронажа с его стороны благодаря предложению требуемых услуг;
- использованию полученной информации для того, чтобы заручиться поддержкой участников, таких как правительство и организации-доноры;
- созданию спроса на ваш ОМЦ; привлечению к сотрудничеству и оказанию общей поддержки широкого круга участников развития путем предоставления им качественной и полезной информации. Таким образом, можно укрепить ваш центр и в то же время сформировать устойчивые партнерские отношения.

Другие подходы к составлению картодиаграммы общины

- Инфраструктура – обеспечение связи, телефонные линии, подача электроэнергии, возможные источники энергии, например, покупка дополнительной мощности у местной больницы, дорог, транспортных предприятий.
- Ресурсы – существующий доступ к компьютерам, радиостанциям и т.д.
- Учреждения – предоставляются ли рекламные услуги клинике, школе, местным органам власти и сельскохозяйственному сектору? Это необходимо учитывать и определять их потребности, поскольку они будут важными партнерами и клиентами ОМЦ.
- Ассоциации и неправительственные организации – женские группы, фермерские кооперативы, мелкие ассоциации торговцев, религиозные общины и т.д.
- Местные предприниматели – могут быть основными клиентами.

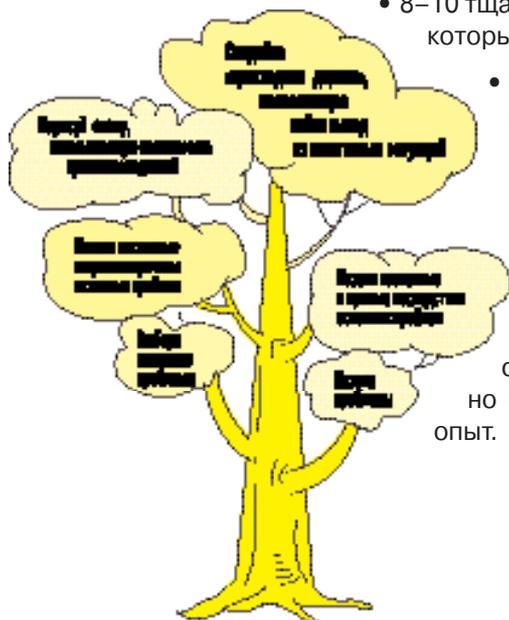
См. также далее в этой главе – «Технические решения».



Ситуационный анализ / «Прикладное дерево»

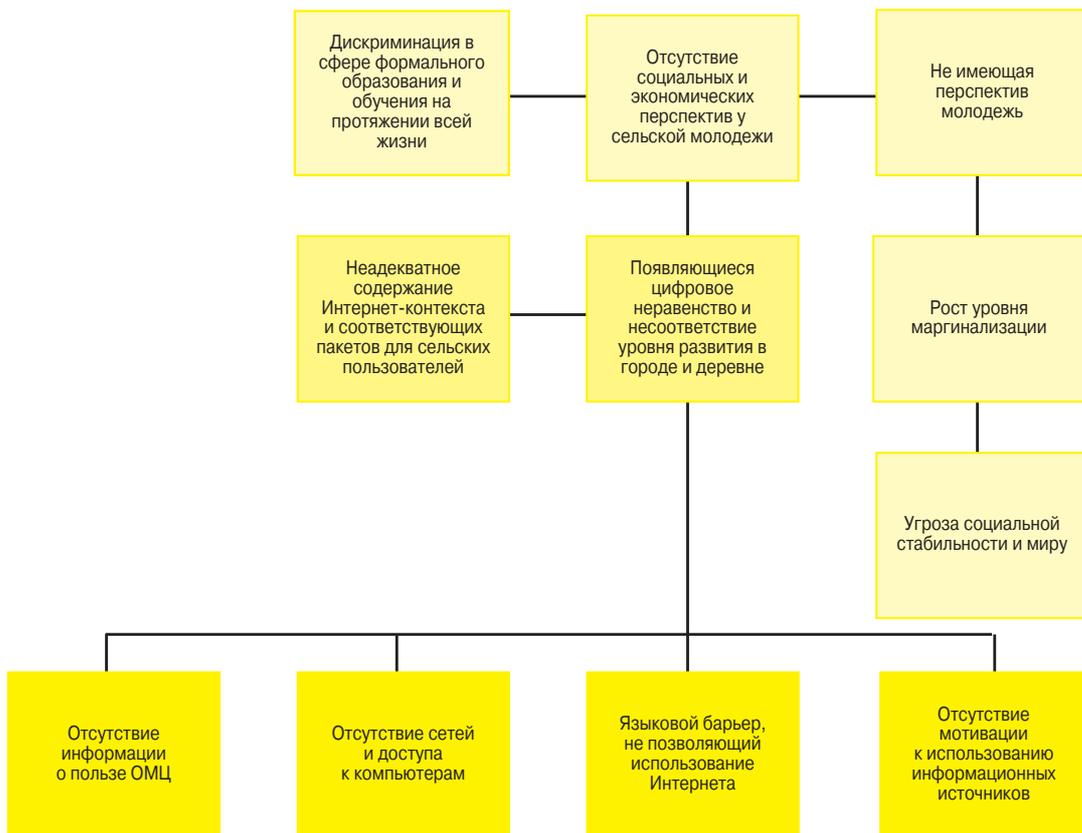
Это процесс, который может осуществляться в ходе интенсивного группового обсуждения по конкретной проблеме. Чтобы провести такое обсуждение, необходимы:

- группа из 8–12 участников с одинаковой подготовкой и опытом (обратитесь к Упражнению 1);
- 8–10 тщательно продуманных и согласованных между собой вопросов интервью, которые предполагают ответ, формулируемый самим респондентом;
- ведущий, обладающий посредническими навыками и знанием групповой динамики;
- помощник ведущего для ведения записей;
- удобное место, где каждый может сидеть друг против друга.



Участники могут задавать свои вопросы по различной тематике даже при том, что они могут повторяться.

На вопросы, которые предполагают ответ, формулируемый самим респондентом, нельзя дать простые ответы «да» или «нет», в ответе должно содержаться мнение людей по рассматриваемому вопросу и/или их опыт.



«Прикладное дерево», составленное общиной Котмалы на Шри-Ланке, наглядно показывает местные условия и проблемы. Группы вашей общины могут идентифицировать другие вопросы и проблемы.

Количественный обзор

Для этого необходимо, чтобы члены общины заполнили краткую, простую анкету. Анкетные опросы обычно проводятся с помощью персонала или добровольцев. Важно опросить различные группы респондентов, даже если их ответы будут иметь приблизительно одинаковое содержание.

Затем ответы обрабатываются, чтобы выработать общее мнение. Заключение обзора может служить обоснованием при планировании мероприятий и принятии управленческих решений.



Кто проводит исследование?

В максимально возможной степени обеспечьте, чтобы исследователи были членами вашей общины и чтобы в группе были сбалансированно представлены мужчины, женщины и молодежь, владеющие местными языками. Это облегчит открытое взаимодействие с общиной. В то же самое время обратите внимание на то, чтобы исследователи не представили свои собственные мнения вместо мнений интервьюируемых.

В анкете

- попросите людей представить немного информации о себе, например: их возраст, пол, место жительства и любая информация, которая может иметь значение для того, чтобы понять, кто является вашими пользователями;
- спросите мнение людей об услугах, предоставляемых центром:
 - для чего они пользуются (или не пользуются) ими?
 - когда они наиболее вероятно будут пользоваться услугами и с кем?
 - какой вклад они хотели бы внести в работу центра?
 - узнайте их мнение о критериях, по которым можно было бы определять эффективность работы центра в интересах общины.
- попросите людей высказать любые предложения по улучшению работы центра и качества предоставляемых им услуг.

Работа с исследователями

В приведенных выше методологиях нет излишней академичности, но вместо этого упор сделан на подготовку и подбор вопросов, которые, возможно, необходимо будет задать. Есть, однако, множество способов, которые могут быть использованы для работы с опытными исследователями. Это важно при проведении больших научно-исследовательских работ или для того, чтобы получить более достоверные результаты.

У вас также может возникнуть желание ознакомиться с терминологией, которая используется в исследовательской работе. Ниже приводится несколько примеров.

- **Исследование среды пользователей:** центр может обратиться к услугам профессиональных исследователей из коммерческого агентства, образовательного учреждения или неправительственной организации для проведения определенного исследования, в данном случае – изучения среды пользователей. ОМЦ необходимо будет принять активное участие в работе по определению задач исследования, чтобы его результаты находились в полном соответствии с потребностями центра, но профессионалы, которых вы нанимаете или уполномочиваете, проведут фактическое исследование.
- **Установление партнерства при проведении исследований:** ОМЦ участвует и в постановке целей и в проведении части исследования в сотрудничестве с другой организацией или исследовательским агентством. Преимущество такого партнерства состоит в том, что ваш персонал может обучаться навыкам проведения исследовательской работы.
- **Партиципативное исследование:** в данном случае, ОМЦ вовлекает общину в проведение собственного исследования, но в партнерстве с исследовательской организацией. Это решение требует специальной подготовки, больших усилий со стороны центра, равно как и большой поддержки со стороны исследовательской организации на ранней стадии партнерства. Однако оно позволяет центру взять под свой контроль ход проведения исследования, что обеспечивает постоянный приток информации по относительно низкой цене в течение длительного периода времени. (Обратитесь также к главе «Участие общин, участников и пользователей».)



Не забудьте:

- **здать необходимые вопросы;**
- **слушайте то, что люди должны сказать;**
- **точно документируйте вклад общины; расположите его в приоритетном порядке и представьте его таким образом, чтобы он объективно отражал взгляды, предложения, потребности и приоритеты общины;**
- **самым важным является использование информации в процессе определения структуры и функций центра.**

- **Этнографическое исследование:** этот метод позволяет исследователю увидеть социальную обстановку в целом и все социальные связи общины, включая любые модели, которые характеризуют локальные связи, соглашения и цели, чтобы иметь целостное представление о среде, в которой реализуется проект. Это включает в себя привлечение на долгосрочной основе опытных исследователей, которые будут наблюдать за развитием обстановки ежедневно. (Обратитесь также к главе «Исследования и оценки»).

Подготовка официального заявления о намерениях

Заявление о намерениях помогает четко сформулировать представление об ОМЦ и позволяет каждому быстро понять стоящие перед ним задачи в целом. Оно также является полезным руководством, которое может использоваться управлением ОМЦ при принятии решений и отражает интересы, потребности и значимость общины и участников.

Заявление о намерениях дает представление о центре.

Упражнение по визуализации

Большая часть этого упражнения может быть выполнена в группах, но организатор должен иметь в виду, что у каждого должна быть возможность внести свой вклад. Может даже возникнуть необходимость перегруппировать участников в соответствии с их подготовкой и социальным статусом, чтобы они могли чувствовать себя легко и непринужденно в ходе обсуждений. Упражнение может проводиться в различных ситуациях, например, на собрании по рассмотрению «прикладного дерева», составленного по результатам ситуационного анализа.

Важно, чтобы на собрании присутствовали 20–30 представителей общины, его лидеры, идеологи и другие влиятельные люди. Удостоверьтесь, что все группы, участвующие в Упражнении 1, включены; иногда это будет связано с преднамеренным изменением статус-кво, чтобы пригласить тех, кто часто не участвует в обсуждении.

Шаг А. Определитесь, где вы сейчас находитесь. Если можно, начните с обсуждения «прикладного дерева» и упражнения по ситуационному анализу, которые проводились в ходе обсуждения в фокусных группах. В противном случае участники должны обсудить текущую ситуацию, определив для этого одну или две приоритетных или прикладных областей и дел.

Шаг Б. Определитесь, где бы вы хотели быть. Участники должны участвовать в обсуждении, как если бы они были наделены властными полномочиями для решения всех вопросов, связанных с достижением намеченных целей.

Шаг В. Затем участники должны определить, что означает визуализация для каждой демографической группы общины. Это может быть выражено в простых инструкциях. На-

пример, фермеры производят больше продукции и получают лучшую оплату за свой труд.

Шаг Г. Определите все позитивные шаги, которые могли бы быть осуществлены с помощью коммуникации, информации или образования на уровне общины. Например,

фермеры узнают о методах сохранения почвы, чтобы уменьшить ее уязвимость от стихийных бедствий.

Затем можно приступить к разработке заявления о намерениях, описывая, как центр сможет помочь общине в удовлетворении идентифицированных потребностей.

Где уместна визуализация

Проблемы
и ситуационный
анализ



Визуализация
(где они хотят
находиться)



Информационные
и образовательные
нужды (ОМЦ)



Как вести работу над визуализацией

Поле на с.27

Шаг первый. Обратитесь к карте Упражнения 1 и посетите созданные вами группы.

Организируйте обсуждения в фокусных группах, а затем задайте вопросы, проясняющие позицию участников. Выясните, что могло бы представлять для них интерес. Попытайтесь понять причины, препятствующие их участию.

Шаг второй. Составьте таблицу, основанную на результатах обсуждений фокусной группы.

Интересы	Группы	Мероприятия	Ограничения	Решение
	(Напр. молодые женщины)			
	(Напр. женщины старшего возраста)			

*Интересы – что они хотели или должны бы были делать.
Мероприятия – деятельность центра, которая отвечала бы этим интересам.
Ограничения – что может препятствовать их участию в работе центра.
Решение – каким образом вы можете преодолеть эти ограничения .*

Работа над визуализацией
В какой степени ваши программы и услуги отвечают идентифицированным потребностям общины?
Соответствуют ли Ваши мероприятия и их содержание тем целям и задачам, которые определены в заявлении о намерениях?

Структурирование вашего ОМЦ

Структура вашей организации включает не только имущество, приспособления и инфраструктуру, но также и элементы, которые позволяют управлять содержанием программы, штатом, и финансами. Поэтому полная структура вашего ОМЦ определяется по результатам оценки потребностей и базового исследования, имеющихся навыков и человеческих ресурсов, вовлеченных в деятельность ОМЦ. Она зависит также от способов преодоления возникающих проблем и относительного преимущества ОМЦ над другими коммерческими радиостанциями.

Будет полезным творчески подойти к вопросу удовлетворения потребностей вашей общины с целью популяризации ОМЦ, например, рассмотреть возможность предоставления услуг для матерей, занимающихся воспитанием ребенка, которые интересуются Интернет-услугами.

Практические и технические соображения при выборе помещения для вашего ОМЦ

(См. также главу «Выбор соответствующего оборудования и технологии»).

Подключение Интернета

Удостоверьтесь, что у вас есть телефонная линия или спутниковый канал связи, обеспечивающие соединение компьютеров с Интернетом. Обсудите с поставщиками услуг в вашей стране наиболее приемлемые для вас решения.

Источники питания

Возможно, возникнет необходимость установить одну или предпочтительно две линии подачи электроэнергии от надежного источника, чтобы избежать любых перебоев. На многие радиостанции общины налажена постоянная подача электричества при наличии резервного генератора и некоторых альтернативных источников энергии, таких как солнечные батареи. Предусмотрите возможность получения дополнительной энергии для реализации планов будущего расширения.

Заявление о намерениях Радио Зибонель

«Мы, группа добровольцев, имеющих разнообразную подготовку, создали Радиостанцию общины, которая находится в собственности, управляется и эксплуатируется общиной Хайелитша. Нашей целью является улучшение качества жизни путем повышения стандартов здоровья наших людей. Все те, для кого мы работаем, имеют слабое здоровье и живут в неблагоприятных экологических условиях. Радио Зибонель предназначено для совместного обмена опытом и информацией с целью улучшения жизни членов общины Хайелитша».

Радио Зибонель обслуживает общину за пределами Кейптауна в Южной Африке и специализируется по вопросам здравоохранения, которые являются приоритетными для него.



Размер

Вам потребуется пространство, достаточное для размещения компьютеров, радиостудии и приема посетителей, которые должны чувствовать себя уютно в центре.

Страхование

Важно, чтобы вы застраховали оборудование. Этот шаг предоставляет наилучший шанс восстановить оборудование, пострадавшее в результате несчастного случая. Обсудите с различными страховыми компаниями условия и выберите наиболее оптимальный вариант, четко определив условия замены поврежденного оборудования.

Разработка положения

Положение объясняет правовой статус ОМЦ, его цели и способы управления. Если положение для уже существующей структуры разработано, тогда необходимо внести в него поправки с тем, чтобы в его тексте были полностью учтены все изменения, касающиеся ОМЦ в целом. (Обратитесь также к главе «Организационные структуры и стратегии» и Приложениям.)

Информация к размышлению

Перечислите каждый из заголовков положения и подумайте, какие интересы общины и ОМЦ могли бы быть отражены в каждом разделе. Помните, что они должны отражать ценности и потребности, упомянутые в вашем заявлении о намерениях.

Бизнес-план

Главной целью бизнес-плана является подготовка обоснования для устойчивого, жизнеспособного, хорошо управляемого объекта. Убедительный бизнес-план привлечет финансовую поддержку членов общины и доноров. Важно представить бизнес-план, руководствуясь при этом ясными целями и прогнозируя степень участия общины, текущее количество кадров, размер прибыли, показатели и критерии оценки. Они объясняют результаты визуализации, подтверждают вашу серьезность и показывают, что идет работа над планом, который обеспечит будущее ОМЦ. В главе «Устойчивость ОМЦ» представлены основные шаги по разработке бизнес-плана. (Обратитесь также к Приложениям.)

Ссылки

Руководство ЮНЕСКО по общественному радио, ЮНЕСКО, 2001.

Как создать телецентр, ЮНЕСКО, 2002.

Картографирование менталитета № 2: Воспоминания и неожиданности, ЮНЕСКО, Бангкок, Таиланд, 2002.

Руководство менеджера африканского радио общины: Руководство по устойчивому радио, AMARC Африка, 1998.

Инструментальные средства развития: руководство для тех, кто занят в сфере развития, DFID, 2003.

Этнографическое исследование, ЮНЕСКО, 2003.

Бизнес-план (см. Приложение в конце книги).



Практическая подсказка

С самого начала предусмотрите простые меры по улучшению места расположения ОМЦ, например, от типа покрытия крыши в значительной степени зависит комнатная температура, что, в свою очередь, связано с возможными дополнительными затратами на кондиционирование воздуха; пыль сокращает срок службы оборудования, но ее количество можно уменьшить за счет разбивки клумб и посадки кустарника вокруг здания ОМЦ.

Ник Ишмаэль-Перкинс,
директор проекта
развития радио в Великобритании
E-mail: nishmael@rfd.org.uk



Выбор соответствующего оборудования и технологии

Питер Шайолер, Стив Бакли



В этой главе

- **Формирование и физическая инфраструктура**
 - **Создание радио общины**
 - **Компьютеры, программное обеспечение, работа с сетями**
 - **Оборудование и программное обслуживание**
-

Выбор соответствующего оборудования и технологии

До недавнего времени существовал размытый подход к разделению коммуникационных технологий на радиовещательные и телекоммуникационные. Радиовещание воспринималось как технология «один для многих»: центральная радиостанция передает сигнал многим слушателям. Телекоммуникация, с другой стороны, рассматривалась как «линейная» технология. Лучше всего она может быть представлена телефоном – устройством для персональной связи.

Теперь, однако, эти ранее отличные технологии сближаются. Объединяя возможности радиовещания и телекоммуникационных систем, общинный мультимедийный центр создает новые возможности для связи «многих со многими». Радиослушатель может легко стать создателем новостей и информации, в то время как Интернет обеспечивает новые технические средства для многостороннего общения.

ОМЦ включает в себя структуры общины для радиовещания наряду с телецентрами. Радио- (или теле-) студии и средства для производства и передачи информации объединены с телефоном, Интернетом, электронной почтой, факсимильной связью и печатью. Это не просто объединение различных технологий под одной крышей: ОМЦ нацелен на то, чтобы быть интегрированной радиовещательной и телекоммуникационной платформой.

ОМЦ принимают различные формы и размеры

Выбор целесообразного технологического решения для вашего ОМЦ является определяющим для обеспечения его устойчивости и соответствия потребностям общины. Слишком большой крен в пользу высокотехнологичных решений потребует существенных финансовых и человеческих инвестиций, в то время как игнорирование современных ИКТ не позволит вашей общине в полной мере воспользоваться результатами бурно развившихся в течение прошлого десятилетия услуг, основанных на использовании ИКТ.

Так как ОМЦ принимают множество форм и видов, невозможно дать приемлемый для всех совет относительно того, как должен быть оборудован ОМЦ. Кроме того, местные факторы, например, доступность, качество поставки и стоимость электроэнергии, подключения телефона, доступа в Интернет, компьютерного оборудования и расходных материалов и т.д., будут ключевыми при проектировании реального ОМЦ, создаваемого для вашей общины.

В этой главе представлено общее видение того, как мог бы быть оборудован ОМЦ, основанное на опыте общинных мультимедийных центров и телецентров общин во всем мире. Тщательно соотнесите его с фактической ситуацией в общине и возьмите все необходимое для вашего ОМЦ, как представлено ниже.

При планировании уровня технического оснащения ищите:

- удобное и доступное местоположение;
- поддержку по обучению медийным и технологическим навыкам;
- доступ к Интернету, электронной почте, телефону и факсу;
- средства для подготовки радиопрограмм (и/или телевизионных);
- доступ к радиовещанию и системам распространения информации;
- средства.

Выбор оборудования



Выбор оборудования и технического дизайна должен определяться прежде всего целями и функциями ОМЦ. Стремясь удовлетворить коммуникационные потребности общины, необходимо учитывать, какие из них являются в настоящее время доступными, и определить потенциальные барьеры, препятствующие участию в работе центра, такие как местоположение и доступность, уровень грамотности и навыки работы на компьютере.



Начните с малого, развивайтесь в соответствии с возможностями и спросом

Общее правило гласит, что начинать надо с малого. Дайте время персоналу и пользователям ознакомиться с технологией и соответствующими услугами, которые она может предоставить, а затем расширяйте их перечень в соответствии с требованиями общины. Необходимо также помнить, что его требования, вероятно, будут изменяться, и ОМЦ должен быть готов к постоянному соответствующему изменению своей конфигурации.

Все оборудование, связанное с ИКТ, должно фигурировать в бизнес-планах ОМЦ, и предпочтение при закупках должно отдаваться тем позициям, которые определенно обеспечат, по меньшей мере, возврат затраченных ОМЦ средств.

Техническое оборудование для небольшого ОМЦ

- FM радиостанция общины (трансляция и другие возможности);

См. отдельный раздел по радио общины.

- 1 компьютер (с устройством для записи компакт-дисков) для управления ОМЦ;
- 1-2 компьютера для всеобщего доступа;
- 1 принтер;
- 1 ксерокс;
- 1 телефон;
- 1 факс.

Компьютерная сеть для среднего ОМЦ

- 2 ПК для системных администраторов;
- 4 ПК, имеющих доступ в Интернет;
- 1 сервер с памятью и системой дублирования;
- 1 принтер/копировальное устройство;
- 1 сканер;
- 1 устройство для записи компакт-дисков;
- 1 кабельная система и система маршрутизации.

Помимо непосредственного выбора технического оборудования, помните, что необходимо создать определенные условия для эксплуатации машин, в том числе соответствующий тепловой режим и влажность.

Перед принятием решения о выборе технологий обсудите этот вопрос с другими пользователями сети

Попытайтесь найти другие ОМЦ, телецентры или школы, оснащенные компьютерами и имеющие доступ в Интернет, и ознакомьтесь с их опытом: Что прижилось, а что не работает в их местных условиях? Каковы локальные компьютерные стандарты? Имеются ли возможности приобретения запасных частей и наличие послепродажного обслуживания?

Новый ОМЦ только выиграет, приобретя «наставника» в лице хорошо работающего центра. Привлекая опыт наставника и организуя посещения и обмен персоналом, штат ОМЦ получает возможность ознакомиться с оборудованием ИКТ и процедурами перед покупкой оборудования.

Формирование и физическая инфраструктура

Создание и ввод в эксплуатацию нового ОМЦ должны быть основаны на тщательном техническом планировании и спецификации оборудования, чтобы гарантировать, что выбранные средства соответствуют поставленным целям и дадут наилучший результат в рамках доступного бюджета.

Техническое планирование и спецификация оборудования должны быть готовы до проведения тендера на поставки или до начала строительно-монтажных работ. Это обеспечивает лучший контроль за расходами и позволяет выбирать более приемлемые условия контракта.

Средства производства новостей, компьютерные сети и системы связи требуют проведения специальной технической экспертизы, которая не всегда может быть предостав-

лена одним человеком или компанией. Кроме того, строительные работы, возможно, должны будут вестись в уже построенном здании. Необходимо назначить организатора проекта, который будет организовывать своевременное выполнение и координацию работ в соответствии с бюджетом.

После завершения работ, монтажа оборудования и установки программного обеспечения в центре должна быть проведена всесторонняя проверка на предмет выявления любых ошибок и принято решение о том, кто их будет исправлять и нести за это ответственность. Особое внимание должно быть уделено любым потенциальным опасностям для здоровья и безопасности, таким, например, как неисправная электропроводка.

Создание радиостанции общины

Звуковая студия в ОМЦ используется для создания радиопрограмм, обучения и вещания. На одной студии можно осуществлять все три функции, но не в одно и то же время. Поэтому на многих радиостанциях общины имеются две или больше студий. Основная студия используется для оперативного вещания. Вторая студия – для обучения и подготовки программ, но она может также использоваться для оперативного вещания в течение планового или чрезвычайного ремонта основной студии.

Какую частоту выбрать – АМ или FM?

При организации радиовещания необходимо определиться, на каких частотах оно будет осуществляться – FM (частотная модуляция) и АМ (амплитудная модуляция). Большинство радиоприемников может принимать передачи на обеих частотах, но есть существенные различия в характеристиках их передачи.



Радио FM имеет охват вещания только в зоне прямой видимости от антенны до получателя сигнала. На коротком расстоянии оно обеспечивает более четкий и качественный сигнал, чем радио АМ, но это преимущество теряется в холмистой или гористой местности. АМ обеспечивает более однородный охват большой территории, но в ночное время могут возникать помехи, вызванные работой отдаленных станций, и эта радиостанция является более дорогостоящей.

Основным элементом звуковой студии является монтажный стол. Он соединен с различными источниками – дикторским микрофоном, проигрывателями компакт-дисков, кассетными проигрывателями, проигрывателями мини-дисков, телефоном, и т.д., и с него подготовленная программа посылается на запись или для трансляции. Некоторые студии управляются одним человеком, который является и ведущим и автором программ. На других есть технический оператор, который работает за монтажным столом, в то время как ведущий, или ведущие, работают в эфире. Многие студии имеют «дискуссионную комнату» с несколькими микрофонами, выведенными в основную студию.

Продвижение цифровых технологий. Радиостудии все в большей степени переходят на цифровые технологии и могут также иметь один или несколько компьютеров для записи, редактирования, хранения и воспроизведения информации. Компьютер также используется для того, чтобы отображать сценарии и микрофонную папку ведущего и может время от времени вести программу в автоматическом режиме. Студийные компьютеры должны быть полностью интегрированы в сеть ОМЦ, чтобы подготовка цифровых материалов и программ могла осуществляться за пределами основной студии.



Радиостудия одного человека в ОМЦ Сенгерема, Танзания.

Защита вашего ОМЦ

В вашем здании должны строго соблюдаться меры противопожарной безопасности, чтобы избежать пожара и других опасностей. Проведите оценку возможных рисков и степени защищенности здания и оборудования. Могут использоваться системы оповещения, чтобы предотвратить проникновение злоумышленников и возникновение пожара. Оценки санитарного состояния и уровня безопасности должны проводиться регулярно, включая проверку всего электрического оборудования. Вы можете оформить страховку на случай потери или повреждения имущества по вышеупомянутым причинам.



Оборудование для звуковой студии

Минимум:

- 1 монтажный стол;
- 2 кассетных проигрывателя;
- 2 проигрывателя мини-дисков;
- 2 проигрывателя компакт-дисков;
- 2 держателя микрофона/микрофонов;
- 2 репортерские сумки;
- 1 усилитель и динамики;
- 2 наушника.

Дополнительное:

- 2 стола для записи;
- 1 телефонный модуль;
- 2 компьютера;
- 1 инфракрасный индикатор (микрофон включен).

Набор видеооборудования

Минимум:

- 1 цифровая видеокамера;
- 1 тренога;
- 1 микрофон;
- 1 мультимедиа-ПК с платой видеоредактирования;
- 2 монитора с широким экраном;
- 1 программное обеспечение для видеоредактирования.

Локальная запись. Для радио общины в дополнение к студийным средствам важно иметь переносное записывающее оборудование для того, чтобы провести интервью, сделать репортаж, музыкальную запись или подготовить материал о других культурных мероприятиях за пределами студии. Основной репортерский комплект состоит из диктофона, микрофона, наушников, пустых мини-дисков и батарей. Для более сложных полевых записей, таких как публичные дискуссии или культурные мероприятия, потребуется небольшой монтажный модуль, дополнительные микрофоны и подставки для них.

Радиочемоданчик

Радиочемоданчик – это полностью готовая к использованию радиостанция с антенной в простом чемоданчике, которая производится в Канаде фирмой Wantok Enterprises. Станция является полностью переносной или может использоваться как постоянная FM-радиостанция общины. Пультовая часть системы идеальна для обеспечения доступа общины к существующим сетям и часто используется ОМЦ из-за ее относительной дешевизны, удобства в работе и устойчивого преимущества. Эти радиостанции имеют мощность 30, 100 и 50 ватт. Дополнительную информацию можно получить по адресу: <http://www.wantokent.com>



Женщина-техник занимается обслуживанием радиочемоданчика в Нигере.

Видеооборудование

Телевидение общины распространено в меньшей степени, чем радио, и еще много людей не имеют к нему доступа. Видео, тем не менее, является важным средством связи и может использоваться для записи событий, подготовки репортажей и документальных материалов и оказывать помощь при проведении культурно-просветительной работы.

Стоимость оборудования для видеозаписи существенно уменьшилась в связи с массовым производством цифровых видеокамер и компьютеров, которые могут легко воспроизводить подготовленные материалы. Все это делает возможным реальное использование видеопродукции ОМЦ.

Основным оборудованием для видеозаписи являются камера, тренога и микрофоны. Для редактирования и создания материала необходимы компьютер и два монитора с большими экранами, а также высококачественная видеоплата и соответствующее программное обеспечение. Дополнительное программное обеспечение может потребоваться для подготовки титров, субтитров и необходимых эффектов.

Источники снабжения электроэнергией

Важное значение для работы вашего ОМЦ имеет надежная поставка электричества во время работы центра, которое опять-таки определяется основными пользователями. Когда происходят сбои в поставке электроэнергии, студии, компьютерная сеть и большинство других средств прекращают свою работу. Поэтому принимайте во внимание не только основные источники электричества, но также и систему дублирования в случае отказа.

Сетка подачи электроэнергии. Там где это возможно, государственная поставка электричества является наименее дорогостоящей операцией, но не обязательно самой надежной. Обратите внимание, что такое оборудование, как компьютеры и средства связи, очень чувствительны к перепадам напряжения; поэтому необходимо учесть локальный опыт качественной поставки электроэнергии, методы защиты оборудования и поддержания устойчивого и непрерывного электроснабжения.

Альтернативные источники энергоснабжения. Если получение энергии из общественной сети недоступно или невозможно, вы можете попытаться закупить избыточную электроэнергию у местных школ, больниц и других учреждений.

Другие варианты включают в себя установку нефтяного или газового генератора, энергетической установки, использующей энергию солнца, ветра или воды. Установка нефтяного или газового генератора стоит недорого, гораздо дороже его эксплуатация, зависящая от колебания цен на поставки. Для использования солнечной энергии необходимы солнечные панели, которые продаются по очень высокой цене, но имеют очень низкие эксплуатационные расходы. В местах, где это возможно, может использоваться энергия ветра или воды. Дублирующий генератор будет гарантировать продолжение работы в случае перебоев с подачей электропитания.

При использовании альтернативных источников энергии необходимо свести к минимуму потребление электроэнергии. Например, более дорогостоящий портативный компьютер потребляет намного меньше энергии, чем настольный ПК, в то время как солнечная установка может обычно обеспечить электроэнергией два портативных или один настольный ПК.

Радиолампа Люфо



Лампа Люфо состоит из FM-радиоприемника и лампы.

ЮНЕСКО организовала экспериментальное использование нового FM-приемника, разработанного на основе использования термоэлектричества фирмой Serras Technologies во Франции. Встроенный в стандартную керосиновую лампу AM/FM-приемник питается за счет энергии огня. Новое поколение ламп Люфо содержит разъем для зарядки мобильного телефона или подключения приемника спутниковой связи. Этот FM-приемник распространяется через систему оптовой торговли.

Использующее энергию ветра и солнца радио Freerplay не требует батарей. Представляется полезным изучить возможность финансирования распределения радиоприемников среди самых бедных членов общины.

Дополнительную информацию можно получить по адресу <http://www.serras.net/vo/applications/lufo1.asp>

Типы компьютеров и их использование

Компьютеры являются многоцелевым инструментом. Они необходимы для выполнения офисных функций, таких как ведение делопроизводства, учетных записей и управления базой данных; они могут использоваться как средство обучения навыкам ИКТ; с их помощью может быть осуществлен бесплатный или платный доступ в Интернет и к электронной почте; они могут также использоваться для подготовки материалов для СМИ, включая исследование программы, запись сценария и звуковое редактирование. Вы должны убедиться, что количество компьютеров, которые находятся в вашем распоряжении, и их распределение, соответствуют вашим операционным потребностям.

Компьютерная сеть должна обеспечивать доступ в Интернет, выполнение основных офисных операций, таких как обработка текстов, электронных таблиц и баз данных, и соответствующих мультимедиа приложений, как, например, цифровое редактирование звука, графические средства для проектирования и инструментальные средства для создания веб-страниц. В цифровом ОМЦ компьютерная рабочая станция может действовать как самостоятельный производственный модуль.

ОМЦ часто необходимо иметь не менее двух компьютеров для администрирования центра, подготовки радиопередач и обеспечения доступа для пользователей. Есть два основных типа компьютеров, подходящих для укомплектования ими ОМЦ: Intel-совместимые персональные компьютеры (ПК), на которых обычно используются операцион-



НАПОМИНАНИЕ

Стандартный настольный компьютер для ОМЦ будет обычно состоять из центрального процессора (Central Processing Unit), монитора (экрана), клавиатуры и мыши. Мультимедиа-ПК будет иметь звуковую плату, наушники и микрофон.

ные системы MS Windows или Linux, и машины Apple, часто использующие операционную систему MacOS.

Эти два типа компьютеров схожи, но не совместимы и потребуют различного программного обеспечения, различной подготовки и, обычно, их обслуживание будут осуществлять разные техники. Вы должны выбрать или Apple или ПК в зависимости от того, какой тип компьютера является самым распространенным в вашей местности и среди ваших партнеров. Выбор типа компьютера будет влиять на цену и доступность программного обеспечения и запасных частей, а также на возможность обмена материалами ИКТ с школами и другими ОМЦ.

Второе решение, которое необходимо принять в отношении выбора компьютеров, связано с тем, приобретать ли новые машины или бывшие в употреблении. При организации работы ОМЦ можно установить несколько бывших в употреблении компьютеров для выполнения основных функций и обучения, а позже приобрести дополнительные компьютеры, например, новый мультимедиа-ПК с возможностями аудио- и видеоредактирования, в зависимости от стоящих задач.

Учитывайте специальные потребности ваших пользователей



Доступ для всех – хороший девиз для ОМЦ, и он потребует обратить особое внимание на потребности людей, которые имеют определенные сложности в этом плане.

Люди, имеющие инвалидность, особенно те, кто пользуется инвалидной коляской, могут столкнуться с физическими препятствиями в виде лестницы, узких дверных проемов или низких рабочих столов. Все эти вопросы необходимо учесть на стадии проектирования здания.

Слепым и людям с частичной потерей зрения трудно работать на ПК без посторонней помощи. Для этого имеется соответствующее программное обеспечение, с помощью которого текст может быть озвучен. С помощью программного обеспечения по распознаванию речи могут быть выполнены простые команды без их набора на клавиатуре. Для идентификации каналов на монтажном столе может использоваться шрифт Брайля.

Язык и грамотность являются барьером для участия многих людей, особенно женщин. Традиционные культурные барьеры также часто препятствуют женщинам принимать участие в работе ОМЦ и пользоваться его услугами. Обсудите с вашей общиной возможные пути извлечения выгоды от деятельности ОМЦ всеми его членами. Вы могли бы подготовить человека, который владеет языком глухонемых, чтобы он обучал основам компьютерной грамотности глухих членов общины.

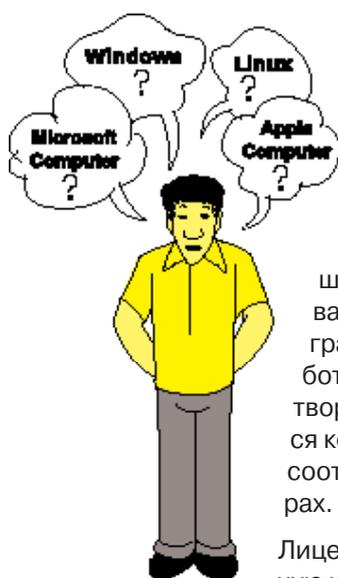
Учебные материалы должны легко читаться или быть доступными в аудиоформе на языках пользователей. Инструкторы и обслуживающий персонал должны быть способны контактировать с пользователями и оказывать поддержку тем, чьи навыки в чтении и письме не позволяют им пользоваться компьютером и Интернетом.

Новые или бывшие в употреблении?

Бывшие в употреблении компьютеры являются обычно нормальными машинами, которые устарели для некоторых сфер деятельности (например, банковской или для компаний по разработке программного обеспечения) и поэтому распроданы по низкой цене. Бывшие в употреблении компьютеры часто продолжают выполнять основные функции, такие как редактирование текста и работа в Интернете, но могут быть неприменимы к последним программам мультимедиа и будут также иметь более короткий срок эксплуатации, чем новые компьютеры. В ОМЦ они могут использоваться для обучения основам компьютерной грамотности, в то время как более новые компьютеры будут использоваться для работы в Интернете.

Программы управления, лицензирование ПО и открытые источники

Программное обеспечение, необходимое для вашего ОМЦ будет зависеть от типа выбранных компьютеров (Apple или ПК) и услуг, предлагаемых центром.



На все компьютеры необходимо будет установить операционную систему (ОС) и программное обеспечение антивирусной защиты. Стандартное программное обеспечение предоставляет теперь возможность редактирования текстов и электронных таблиц, а также работы в Интернете при наличии соединения.

Частные программные решения дороги, а также требуют постоянной модернизации. Бесплатные программные решения существуют для удовлетворения большинства требований, но они менее известны, чем основные частные программные системы. При тщательном планировании и разработке бесплатное программное обеспечение может удовлетворить многие основные потребности. Возможно, потребуются консультация со специалистом, чтобы оценить и установить соответствующие программные решения на ваших компьютерах.

Лицензии на коммерческое ПО часто составляют существенную часть бюджета ОМЦ на ИКТ. Однако независимые сети разработчиков программного обеспечения все в большей степени

обеспечивают бесплатный доступ к их приложениям, руководствуясь духом совместного использования и сотрудничества.

Вы можете изучить вопрос возможной замены коммерческих пакетов типа Microsoft Office на приложения из источников бесплатного или общедоступного программного обеспечения (ИБОПО), но при этом необходимо также знать, что использование этих пакетов часто требует дополнительных технических навыков. С более подробной информацией о бесплатных источниках программного обеспечения можно ознакомиться на портале ЮНЕСКО www.unesco.org/webworld/portalfreesoft.

Для технической разработки и установки компьютерной сети необходима помощь специалиста. Один компьютер может действовать как шлюз в Интернет для маленькой сети до 6 ПК. Лучше иметь центральный сервер для лучшего администрирования сети, который включает хранение данных, систему дублирования и шлюз в Интернет.

В дополнение к настольным компьютерам и центральному серверу для создания компьютерной сети потребуются кабели, маршрутизаторы и другие аппаратные средства. У вас может быть некоторое вспомогательное сервисное оборудование – принтеры, фотокопировальное устройство, сканер и устройство для записи компакт-дисков. Программное обеспечение потребуется для операционных систем и приложений для настольных компьютеров и центрального сервера, включая эффективную антивирусную защиту и систему сетевой защиты.

Коммерческое или бесплатное программное обеспечение?

Управляющий ОМЦ должен знать о преимуществах стандартных или часто используемых пакетов программ, таких как Microsoft Office, равно как и о растущих возможностях использования источников бесплатного или общедоступного программного обеспечения, доступных на общественном домене, таком, например, как OpenOffice.

Источник бесперебойного питания защищает ваши компьютеры

Компьютеры особенно чувствительны к колебаниям уровня напряжения и должны быть защищены «источником бесперебойного питания» (ИБП).

Источник бесперебойного питания является аккумулялирующим устройством для сглаживания перепадов и гарантирования устойчивой подачи напряжения. Он также обеспечивает краткосрочную работу ПК в случае отключения питания, что позволяет сохранить данные и выключить компьютеры.

Также предусмотрите установку стабилизаторов, чтобы защитить оборудование от колебаний уровня напряжения в сети.



Сетевые компьютеры и периферийное оборудование

Как только ваш ОМЦ принял решение о приобретении более чем одного компьютера, потребуется установка Локальной вычислительной сети (ЛВС). ЛВС даст возможность пользователям легко обмениваться файлами между компьютерами, совместно пользоваться принтерами и работать в Интернете и упростит постоянное резервное копирование. С более подробной информацией о работе компьютерной сети можно ознакомиться на веб-сайте ITrainOnline.

Беспроводные сети. Традиционные системы ЛВС, установленные с помощью кабельного соединения компьютеров, заменяются беспроводными ЛВС или технологией стандарта Wi-Fi на беспроводную связь, которая становится все более популярной из-за ее гибкости и возможности удаленного пользования ею для владельцев портативных компьютеров. Беспроводная технология – все еще более дорогая, чем традиционные решения, и может быть чувствительна к электромагнитным помехам. Она имеет сравнительные преимущества в ситуациях, когда компьютеры распределены на более обширной территории или если ОМЦ необходимо снабдить пользователей их собственными портативными ЭВМ.

Введение в Интернет

Интернет возник как свободно связанная исследовательская сеть между большими компьютерными центрами, но за прошедшие 10 лет он превратился в глобальную сеть, объединяющую все страны и позволяющую обмениваться данными, используя общий стандарт. Интернет предоставляет несколько видов услуг, которые являются уместными для ОМЦ, таких как электронная почта (e-mail), Всемирная паутина (WWW), протокол передачи файлов (FTP) и аудиовизуальная передача (AV).

Сегодня Интернет стал основным ресурсом совместного использования информации и работы с сетями. Можно, например, найти совет относительно определенного ОМЦ или телецентра, задав вопрос на сетевом форуме Telecentre-L (<http://www.idrc.ca/pan/telelib.html>), чтобы идентифицировать и соединиться с пользователями сети в других странах или исследовательскими разделами, уместными для вашей общины при использовании механизмов поиска в Интернете, таких как Google (www.google.com). Форум Telecentre-L ведет Канадский международный центр по изучению вопросов развития (IDRC).

Типы доступа в Интернет

Телефонные линии вообще являются самым дешевым и надежным средством обеспечения доступа в Интернет, так же как телефоны и факсы. В некоторых районах цифровые телефонные станции выделяют абонентскую цифровую линию (DSL), которая обеспечивает более быстрое, постоянное подключение к Интернету. Для областей, не имеющих наземных линий телефонной связи, и при расстояниях до 200 километров средством обеспечения подключения к Интернету может стать беспроводная система соединения с самой близкой точкой доступа к глобальной сети (POP).

Альтернативным вариантом для более отдаленных местностей является спутниковое оборудование. Оно может быть мобильным или стационарным. Стационарное оборудование для интерактивной связи или только для получения сигнала известно как VSAT (Терминал с очень малой апертурой). Оно в значительной степени является системой для обеспечения удаленного доступа; однако необходимость получения лицензии сдерживает их распространение во многих странах. Мобильные спутниковые системы, такие как Иридиум и Инмарсат, являются более дорогостоящими.

Доступ в Интернет часто будет являться определяющим фактором для телевизионной составляющей вашего ОМЦ. Различные технологические решения, связанные с подключением к Интернету, осуществляются по аналогичному образцу:

Интернет для ОМЦ

Доступ в Интернет становится все более важным для обеспечения работы FM-радиостанции общины, а также для совместного использования аудиофайлов, получения информации и программ из различных источников.

Вы можете использовать Интернет для обмена опытом в рамках и за пределами общины, получения необходимых учебных программ.

Многие ОМЦ запрещают пользователям интерактивный доступ к порнографическим ресурсам Интернета с целью оградить от них детей, которые посещают центр, и не создавать дополнительные препятствия для посещения ОМЦ женщинами.

ОМЦ соединяется с Интернет-провайдером (ISP), который имеет быстродействующую связь с Интернетом. См. диаграмму подключения ОМЦ к Интернету.

Основные методы подключения вашего ОМЦ к Интернету



Подключение с использованием наземных линий связи. Установление модемной связи с местным Интернет-провайдером часто будет первым шагом, если в вашей местности имеется хорошо функционирующая система телефонной связи и телефонный модем пропускной способностью 56 Кбит/с (килобит в секунду). Это обеспечит подключение вашего центра и позволит обмениваться по сети с другими ОМЦ советами и опытом работы.

Через Интернет можно получить доступ к электронной почте, материалам сети и интерактивным программам дистанционного обучения. Растет число городских районов, где можно заменить телефонную модемную связь цифровой сетью комплексного обслуживания (ISDN), радио или цифровой абонентской линией/асимметричной цифровой абонентской линией связи (DSL\ADSL), которые обеспечивают высокоскоростной доступ, позволяющий осуществлять видео/аудиопросмотр многим пользователям (см. ниже).

	телефонный модем	ADSL/DSL
Скорость передачи данных	33-56 Кбит/сек	от 256 Кбит/сек до 1,5 Мбит/сек
Сценарий 1: e-mail	3-4 пользователя могут просмотреть и проверить электронную почту	20 пользователей могут просмотреть и проверить почту
Сценарий 2: мультимедиа	1 пользователь может обратиться к содержанию мультимедиа	6 пользователей могут обратиться к содержанию мультимедиа (при подключении на 512 Кбайт)
Сценарий 3: потокковое аудио	невозможно	потокковое аудио (передача по Интернету)



Подключение к Интернету через спутник (VSAT). VSAT часто является единственной альтернативой там, где отсутствуют наземные телефонные линии. Существуют различные спутники и услуги – от ограниченного почтового обмена (например, VITASAT) до коммерческой широкополосной передачи в направлении, противоположном основному трафику (upstreaming) и по направлению основного трафика (downstreaming).

Поскольку спутниковая полоса пропускания часто является более дорогостоящей, чем наземная, эта опция обычно жизнеспособна только при наличии большого центра и отсутствии других средств связи. Спутниковая связь может также предусматривать лицензионную плату. В некоторых странах использование VSAT разрешается только при наличии лицензии телекоммуникационных операторов.

СВЧ-диапазон и беспроводная связь стандарта Wi-Fi. ОМЦ может установить связь с местным Интернет-провайдером в СВЧ-диапазоне, или беспроводной контакт стандарта Wi-Fi, или с партнером, подключенным к Интернету. Эта связь, однако, зависит от местного ландшафта, поскольку оба пункта должны находиться в зоне прямой видимости. Максимальное расстояние для обеспечения оптимальных условий связи в СВЧ-диапазоне составляет 50 километров, в то время как связь в стандарте WiFi ограничена 25 километрами. Как и спутниковая, связь в СВЧ-диапазоне может также предусматривать плату за выдачу лицензии.

Обслуживание оборудования

Конфигурация и спецификация нового оборудования должны быть зарегистрированы сразу после его установки. Это включает в себя тип оборудования, его серийный номер, цели использования, программу начальной установки компьютеров, названия и версии установленных пакетов программ.

Процедуры по обслуживанию необходимы для обеспечения работы оборудования в оптимальном режиме и сокращения времени его простоя до минимума. Оборудование ИКТ должно проверяться регулярно, например, один раз в месяц, чтобы убедиться в его исправности. Результаты обслуживания должны заноситься в параметры определенного оборудования.

Часто с оборудованием ИКТ случаются аналогичные проблемы, так что будет полезным хранить информацию о его параметрах в формате базы данных или электронной таблицы.

Перечень контрольных мероприятий по обслуживанию общественного компьютера

Перед включением компьютера

- Проверьте, имеются ли в наличии все элементы компьютера и правильно ли они соединены (центральный процессор, монитор, клавиатура, мышь, динамики, принтер и т.д.).
- Проверьте, содержится ли компьютер в чистоте и имеет ли привлекательный внешний вид.
- Обеспечены ли необходимые окружающие условия для работы компьютера?

После включения

- Правильно ли произведено включение компьютера?
- Не появилось ли сообщение об ошибках или какие либо предупреждения при включении?
- Исправно ли работает монитор?

- Пригодна ли для работы клавиатура?
- Исправна ли мышь?
- Распечатайте пробную страницу текста, чтобы проверить работу принтера.
- Нормально ли запустились основные программные приложения?
- Производилась ли несанкционированная установка на компьютер нового программного обеспечения?
- Установлена ли на компьютере новая антивирусная программа?
- Проверьте компьютер на наличие вирусов и зафиксируйте результат.

Выключение компьютера

- Проверьте правильность выключения компьютера.

Характеристики работы каждой части оборудования должны регистрироваться на постоянной основе, включая поломки и способы их устранения.

Сохранение электронных данных и регулярное проведение резервного копирования

Вы сможете обрабатывать и сохранять информацию, такую как базы данных пользователей, учебные материалы и отчетность центра в электронном виде, когда будет налажено использование компьютеров для управления ОМЦ и предоставления услуг в сфере ИКТ.

Электронный формат предоставляет много преимуществ в том, что касается доступа, совместного использования и обработки информации, но также имеет и недостатки, связанные с возможным ее удалением по ошибке или потерей из-за отказа аппаратных средств или воровства. Поэтому необходимо принять соответствующие меры безопасности, чтобы избежать потери важных и невозможных данных.



Управляющий телецентра Сенгерема занимается обслуживанием ПК.

Поддержка и обслуживание

Для обеспечения обслуживания технических средств ОМЦ и устранения выявленных неисправностей требуются люди с определенными техническими навыками. Компьютерные сети, аппаратные средства и программное обеспечение требуют навыков администрирования сети. Знание электронных ноу-хау необходимо для работы в медийных студиях. Системы радиовещания требуют знаний в области радиотехники.

Не всегда просто найти отдельного техника, обладающего всеми этими навыками. Возможным решением может быть их подготовка. Альтернативным вариантом обеспечения части, или всей технической поддержки, может быть сервисное обслуживание. Для некоторого важного оборудования как, например, радиопередатчик, система резервного копирования, необходима система экстренного или текущего обслуживания.

Резервное копирование данных. Все важные файлы, такие как базы данных пользователей ОМЦ, описи или корреспонденция, должны копироваться регулярно, не менее одного раза в неделю, на сменном устройстве, например, на перезаписываемом компакт-диске. Резервная копия затем должна храниться в безопасном месте или в другом помещении.

В случае, если основной файл удален или разрушен, его можно будет восстановить по последней резервной копии.

Резервные копии с оригиналов на компакт-дисках. Коммерческое лицензированное программное обеспечение часто представляет существенную статью расходов ОМЦ. Делайте копию с оригиналов на компакт-дисках и храните оригиналы в сейфе. В центре используйте только копии, чтобы ваши первоначальные компакт-диски были защищены от износа, а также не потерялись и не были украдены.

Диагностика ИКТ в ОМЦ

Есть ряд несложных мероприятий, которые можно осуществить перед вызовом техника в случае выявления работающего со сбоями оборудования в ОМЦ. Структурный поиск неисправ-

Еженедельная процедура резервного копирования

- Подготовьте 5 CD-RW и обозначьте их как «Резервное копирование. 1 неделя», «Резервное копирование. 2 неделя» и т. д.
- Храните все важные и регулярно обновляемые файлы на одном компьютере и в организованной структуре в папках, содержащихся в основной базе данных ОМЦ.
- В конце каждой недели копируйте папку данных ОМЦ и подпапки на соответствующий компакт-диск: на первой неделе месяца копируйте данные на компакт-диск «Резервное копирование. 1 неделя», на второй неделе – на компакт-диск «Резервное копирование. 2 неделя» с тем, чтобы все компакт-диски использовались раз в месяц. В зависимости от количества резервных данных, можно или чистить компакт-диски перед следующим использованием, или сохранять старые резервные копии за предыдущие месяцы.
- После выполнения еженедельного резервного копирования поместите 5 резервных компакт-дисков в сейф ОМЦ.
- Один раз в месяц специально выделенный для этого человек должен производить последнее еженедельное резервное копирование, например, на компакт-диск «Резервное копирование. 4 неделя», и хранить этот диск за пределами центра – в доме управляющего. Это полностью обезопасит данные вашего ОМЦ от пожара или воровства.



ностей будет часто экономить средства на оплату труда техника и поможет избежать длительных простоев.

3 основных мероприятия по поиску неисправностей

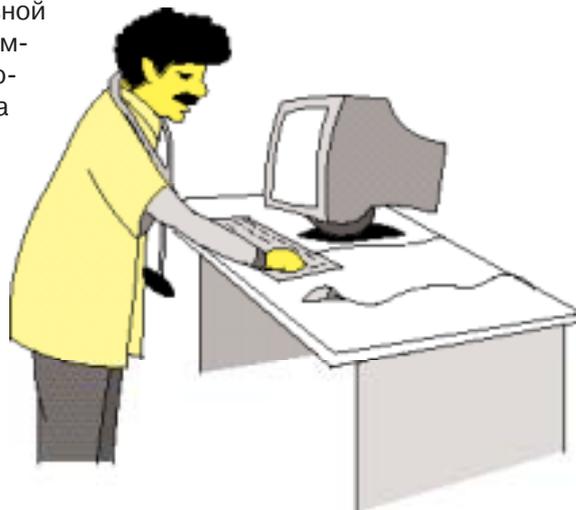
Когда техническая проблема выявлена персоналом или о ней сообщили пользователи, тогда:

- | | |
|----------------------|---|
| Мероприятие 1 | <ul style="list-style-type: none">• Идентифицируйте характер проблемы.• Может ли проблема быть связана с отдельной частью оборудования?• Она связана с аппаратными средствами или программным обеспечением? |
| Мероприятие 2 | <ul style="list-style-type: none">• Проверьте файл обслуживания и выясните, случалось ли подобное раньше.• Какое решение было принято в первый раз?• Может ли персонал ОМЦ решить возникшую проблему?• Если проблема связана с аппаратными средствами, проверьте всю силовую и сетевую проводку/кабельные подключения. |
| Мероприятие 3 | <ul style="list-style-type: none">• Обратитесь за советом к представителями службы сервиса, если проблема не может быть решена ОМЦ.• Занесите в сервисный отчет информацию о данном совете и предпринятых действиях. |

Много полезной информации о всех видах технических проблем можно найти в Интернете. Однако советы Интернета не имеют какой-либо гарантии, и не следует принимать никаких радикальных решений не проконсультировавшись с местным специалистом по ИТ.

Защита системы от компьютерных вирусов

Компьютерные вирусы стали ежедневной проблемой всех пользователей ПК. Компьютерный вирус – это программа, которая размножает себя с компьютера на компьютер через сети или общедоступные носители типа CD-ROM или дискет. Компьютерный вирус в активированном состоянии может взять под свой контроль главный компьютер, удалить персональные или системные файлы, послать информацию о вашей системе злоумышленникам по Интернету и вызвать поломки аппаратных средств. Новые вирусы разрабатываются ежедневно с увеличивающейся скоростью.



Всемирная космическая спутниковая система

Всемирная космическая спутниковая система обеспечивает цифровую передачу аудио- и мультимедиа содержания в Африку, на Ближний Восток и в Азию. Она представляет особый интерес для ОМЦ; можно иметь более 30 музыкальных, информационных и образовательных цифровых аудиоканалов при наличии всего лишь цифрового радиоприемника и адаптера мультимедиа. При наличии разрешения программы могут ретранслироваться в FM-диапазоне радиостанцией общины, а содержание мультимедиа, типа материалов для подготовки преподавателей станет доступным с помощью компьютеров ОМЦ.

Некоторые центры стали оказывать местные услуги, аналогичные Интернетовским, когда их пользователи могут знакомиться с новостями, учебными материалами и т. д., получаемыми через Всемирную космическую службу мультимедиа.



Нападения компьютерных вирусов часто могут предотвращаться:

1. С помощью установки и частой модификации антивирусного программного обеспечения на всех компьютерах.
2. Обратиться к пользователям, чтобы они были бдительны при записи новых файлов на компьютер ОМЦ, просмотре сообщений по электронной почте или использовании других каналов.
- 3) Прекратить использование гибких дисков, за исключением машин, на которых установлены последние антивирусные программы.
- 4) Выбрать Интернет-провайдера, блокирующего вирусы на сервере.

См. материалы о Работе персонала по адресу <http://computer.howstuffworks.com/virus.htm> для получения дополнительной информации о компьютерных вирусах.

Некоторые подсказки

- Административные системы должны быть готовы к регистрации технических ошибок, как только поступило сообщение о них.
- Ошибки, являющиеся результатом неправильного использования, могут быть сокращены за счет контроля доступа к оборудованию.
- Убедитесь, что пользователи прошли надлежащую подготовку перед использованием оборудования.
- К центральным серверам и системам передачи возможен доступ только специально подготовленного персонала.
- Компьютеры общего пользования должны регулярно очищаться от данных, и на них необходимо повторно устанавливать программное обеспечение.

Антивирусные программные компоненты

Антивирусное программное обеспечение обеспечивает защиту от вирусов.

Типичная система антивирусной защиты для ПК состоит из двух частей:

1. Основная программа, состоящая из механизма вирусного поиска, которая может идентифицировать и удалить компьютерные вирусы.
2. Файлы определения вирусов, содержащие вирусные характеристики и методы удаления.

Поскольку новые компьютерные вирусы продолжают появляться, файлы определения вирусов должны часто модифицироваться, чтобы обезопасить компьютеры вашего ОМЦ.

Обучение штата и подбор учебных материалов

Подготовка кадров является важным элементом успешного применения новых ИКТ в деятельности любого ОМЦ. Персонал и добровольцы должны уверенно применять новое оборудование в их повседневной работе, например, в процессе редактирования радиопередач. Штат должен также уметь представить общине новинки ИКТ. Поэтому очень важным является наличие хорошей подготовки и справочных материалов. Учебные материалы и курсы становятся все более доступными в Интернете. Неплохо начать с веб-сайта www.itrainonline.com, на котором международные неправительственные организации и агентства ООН представляют бесплатные качественные учебные материалы.

С более подробной информацией можно ознакомиться в Ссылках в конце этой главы.

См. также главу «Совершенствование навыков и обучение».

Семь раз примерь, а один отрежь!

В этой главе представлено общее руководство по технологическим проблемам для ОМЦ. Не существует никакой готовой модели на все случаи жизни, и технические решения необходимо будет принимать исходя из существующих обстоятельств. Проконсультируйтесь со специалистом перед принятием окончательного решения о расходовании средств. Часто полезный совет можно получить на соседней радиостанции или близлежащем телецентре, или используя Интернет для установления контакта с уже действующим ОМЦ.



Ссылки

www.itrainonline.org/itrainonline/english/networking.shtml

*Беспроводная передача информации, используя нелицензированный радиоспектр в диапазоне 2.4 ГГц и 5.8 ГГц. Более подробная информация о Wi-Fi доступна на адресе **<http://www.wlan.org.uk>**, **www.sown.org.uk** или **www.wlug.org.nz***

*Добровольцы в оказании технической помощи (VITA) – международная неправительственная организация с более чем 40 летним опытом оказания информационной поддержки **www.vita.org/leo**.*

Термин «upstreaming» относится к передаче данных из центра на спутник, «downstreaming» – к передаче данных со спутника в центр. См., например, **www.iwayafrica.com**; **www.swan-informatique.com**; **www.geolink.com**; **www.worldspace.com**

Питер Т. Шайолер,
эксперт по применению ИКТ в целях развития,
имеющий опыт работы в многоцелевых телецентрах общин в Африке
и странах Карибского бассейна.
В настоящее время занимается реализацией программы ЮНЕСКО в Ираке
E-mail: **pt.schioler@unesco.org**

Стив Бакли,
директор Ассоциации медиасообщества в Великобритании
и президент AMARC (Всемирной ассоциации радиожурналистов общин)
E-mail: **steve@commedia.org.uk**



Человеческий потенциал ОМЦ
Предназначено для людей,
ориентированных на ОМЦ и управляющих ими

Ян Прингл



В этой главе

- **Типы людских ресурсов**
 - **Планирование людских ресурсов для вашего ОМЦ**
 - **Формирование навыков и способностей**
-



Человеческий потенциал ОМЦ

Ваш ОМЦ является мультимедийным центром. Таким образом люди, которые являются человеческим ресурсом вашей общины, должны быть в центре процесса планирования вашего ОМЦ.

Чтобы выжить, ОМЦ должны быть ориентированы на помощь людям. На повседневном уровне это выражается в оказании постоянного содействия со стороны общины, например, помощь при строительстве, ежегодные членские взносы или еженедельный слет добровольцев, которые позволяют ОМЦ, подобным вашему, функционировать самостоятельно, устойчиво и при малых затратах финансовых средств.

ОМЦ отличаются от коммерческого радио и Интернет-кафе, также как и от различных школ или учреждений местных органов власти. Как и другим структурам общины, необходимо подумать о способах организации и ведения работы, которые отличали бы вас от предпринимателей и официальных учреждений.

Потребность в альтернативных идеях и инновациях является очень важной при работе с людьми вашего ОМЦ, так как это напрямую связано с техническими, финансовыми или другими ресурсами.

Управление человеческими ресурсами ОМЦ является медленным процессом, требующим формирования рабочих отношений с вашей общиной, разъяснения того, как использовать информацию и работать с коммуникационными инструментальными средствами.

В конечном счете, достижение поддержки деятельности центра со стороны местных жителей является, вероятно, самым важным и длительным мероприятием, которое Вы можете осуществить, и это – постоянный и органичный процесс.

Процесс формирования собственности общины включает в себя:

- Формирование понимания важности информации и связи. Что означают эти слова? Как они вписываются в ежедневную жизнь людей вашей общины?
- Обеспечение участия людей как в планировании, так и в использовании местных возможностей в качестве средства для развития общины.

Типы человеческих ресурсов

Для организации работы общинного мультимедийного центра требуется много людей. Необходимы люди для поддержания внутренней работы центра, трансляции радиопередач и обеспечения функционирования компьютеров. Помимо этого существуют люди за пределами ОМЦ: слушатели и потребители информации, группы общины и его отдельные представители. Конечно, одним из условий, которые делают ОМЦ столь привлекательными, является постоянное переплетение этих ролей.

Вашему ОМЦ необходимо иметь:

- официальную символику;
- основную группу активистов;
- много приверженцев, которые могут сделать работу;
- гибкие системы вовлечения и обучения людей, организации и поддержания работы всей сети.

Лучшим человеческим ресурсом для ОМЦ являются те, кто осознанно и интуитивно увлечен идеей. Сотрудница ОМЦ так характеризует свое состояние и причастность к его деятельности: «В меньшей степени меня привлекает радиостанция, ... скорее связанный с работой образ жизни».

Разнообразные действия

Составление плана привлечения человеческих ресурсов представляет из себя процесс приведения ваших потребностей в соответствие с нуждами общины.

- **В некоторых ОМЦ вообще нет оплачиваемых сотрудников.**
- **Некоторые имеют только одного оплачиваемого сотрудника в штате, который выполняет функции управляющего станции или центра.**
- **Другие ОМЦ полностью укомплектованы персоналом и имеют достаточно средств, чтобы оплачивать труд программистов и технических работников.**



Степень вовлеченности вашей общины и масштабы деятельности возрастут и будут развиваться на контрактной основе в зависимости от потребностей, возможностей и способности общины по мере того, как оно будет сталкиваться с наметившимися тенденциями развития, циклами и внешними субъектами деятельности. Степень вовлеченности никогда не будет находиться на одном уровне, и ваш ОМЦ неизменно переживет различные циклы и кризисы, претерпит изменения, происходящие в среде его людских ресурсов.

Основные соображения

Ваш ОМЦ должен найти решение по проблеме людских ресурсов, которое было бы оптимальным для местных условий. Есть ряд ключевых моментов, которые мы можем рассмотреть здесь.

- Важность проблемы занятости и оплаты труда персонала. Конечно, это не означает, что необходимо изменять сложившуюся структуру. Здесь не говорится, что вы не должны иметь штат сотрудников, но имеется в виду потребность в наличии альтернативных решений.
- Для многих добровольцев общины, работающих на ОМЦ, важным элементом является то, как они, имея ограниченный доход, в то же время удовлетворяют местные потребности. Подчеркните некоммерческие выгоды от участия в работе ОМЦ, например, приобретение новых навыков, практического опыта и социального капитала.
- Поскольку мы должны стремиться к выработке альтернативных решений, необходимо поощрять инновационный и творческий подход – что мы иногда называем взглядом со стороны. Для этого вы и ваш ОМЦ также должны практиковать такой подход. Подходите творчески к рассмотрению новых идей!



Дружественная среда является основой для привлечения людей, в особенности представителей маргинальных групп. В рамках общины ОМЦ должен стать притягательным местом для всех, где можно проявить свой инновационный и творческий потенциал во всем.

Давайте рассмотрим некоторые типы людских ресурсов, о которых стоит поразмыслить.

Оплачиваемый штат

На процесс комплектования ОМЦ сильное влияние оказывают местные условия и определенные обстоятельства. При подборе персонала необходимо найти ответы на ряд вопросов:

- почему необходим оплачиваемый персонал и для решения каких задач?
- есть ли другой способ решения любой из этих задач?
- какую роль играет оплачиваемый штат по отношению к другим человеческим ресурсам?

Специализированный, оплачиваемый штат, очевидно, будет иметь огромное преимущество в ОМЦ. Однако он может также осложнить работу с человеческими ресурсами, потому что его оплата представляет определенный взрывной потенциал и даже может вытеснить другие формы участия, особенно это скажется на неоплачиваемой и добровольной работе.

Именно поэтому нельзя полагаться на оплачиваемый персонал для того, чтобы определить потребности ваших людских ресурсов. Они никогда не принимают самостоятельных решений. Вы должны избрать целостный подход и рассмотреть все типы человеческих ресурсов.

Важно рассмотреть и оценить соответствующие навыки, а также понимание принципов деятельности ОМЦ, его целей и задач. Хотя вы могли бы нанять работников, учитывая их навыки как в журналистике, так и в технической сфере, они, однако, никогда не будут действовать как «социальные работники». Персонал должен выступать, скорее, в роли помощников, а не просто служащих. Хотя это неизбежно приведет к возникновению



большого объема работы, и сотрудники сосредоточатся не на ее выполнении, а на том, чтобы организовать других людей на решение стоящих задач. Другими словами, координация деятельности добровольцев должна входить в функциональные обязанности каждого сотрудника.

Основными сферами оплачиваемого труда персонала являются:

- администрирование;
- техническое обслуживание;
- программирование;
- координация.

Во многих случаях выполнение всех этих обязанностей предусматривается одной штатной единицей. Возможно, наиболее важной задачей, которая должна решаться всем персоналом, является координация деятельности добровольцев.

Временный штат

Многие ОМЦ предоставляют своим временным рабочим стимулы в форме денег на чай, оплаты проезда на автобусе или бесплатных обедов. Иногда оговоренный заработок или гонорар выплачиваются за выполнение программы или частично сделанную работу.

Временный штат – это иногда оплачиваемый персонал и работающие бесплатно добровольцы. Возможность оплачивать временный штат может изменяться от сезона к сезону; это может также зависеть от вашего финансирования и проектов, которые вы реализуете.

Например, ваш ОМЦ мог бы подписать небольшой контракт с местной неправительственной организацией на разработку интерактивного контента или подготовку новой радиопередачи. В течение нескольких месяцев могла бы возникнуть необходимость в привлечении дополнительных людей для выполнения этих обязательств.

Большим преимуществом этих рабочих является то, что они получают некоторую компенсацию за свой труд. Это побуждает их уделять больше времени ОМЦ.

Временный штат часто находится в серой зоне – между потребностью ОМЦ в людях для выполнения повседневной работы в центре и недостатком средств для оплаты полной рабочей недели постоянному штату или группе.

Временный штат может быть важной частью стратегии ОМЦ в отношении человеческих ресурсов, но центры не должны увлекаться их эксплуатацией, дабы не формировать ложных ожиданий. Также важно, чтобы ни основной штат, ни временные рабочие преднамеренно или по неосторожности не ограничивали возможности добровольцев и степень участия общины.

Понимание роли, прав и обязанностей

В одном ОМЦ возникла проблема между временным штатом и управлением центра. Временный штат, будучи оплачиваемым за выполнение каждой программы, превосходил численность постоянного штата в соотношении 3:1. Временный штат вносил основной вклад в повседневную деятельность ОМЦ, но периодически возникали недоразумения в связи с выполняемой им ролью, что вызывало сильное возмущение и напряженность. Некоторые представители временного штата испытывали потребность в постоянной занятости и, по возможности, изменяли «многозвенную схему». Другие полагали, что временный штат берет слишком много функций на себя, что исключало возможность участия добровольцев.

Важно удостовериться в том, что роли, права и обязанности вашего людского ресурса четко определены и приняты.

Заработная плата и вознаграждение

Жалованья штата ОМЦ должны отражать сложившуюся местную практику по этим вопросам.

Заслуживает внимания изучение практики оплаты труда других местных рабочих. Ответьте на ряд вопросов:

- какое жалованье получают местные преподаватели и владельцы магазинов?
- размер местной потребительской корзины?
- как будут относиться к оплачиваемому штату другие члены общины в целом?

Если в штате несколько оплачиваемых сотрудников, вопрос об уровне оплаты их труда необходимо рассмотреть на комитете. Невозможно платить одинаково всем, но вы должны учесть возможные последствия принятых решений для ОМЦ и общины в целом.

Сохраняйте спокойствие и помните, деньги – не лучший способ оценить вклад человека.



Кое-что о добровольцах

- **Добровольцы – это не замена оплачиваемого штата.**
- **Добровольцы не должны использоваться в качестве бесплатной или неоплачиваемой рабочей силы.**
- **Их нельзя привлекать на длительный срок или на постоянной основе.**
- **ОМЦ должен применять гибкий подход при размещении добровольцев.**
- **Добровольцы могут работать только час или два в неделю/месяц.**
- **Привлечение добровольцев часто носит временный и/или сезонный характер.**
- **Добровольцы должны поддерживаться, вознаграждаться и получать оценку по результатам деятельности; их вклад должен быть признан.**

Добровольцы

Если добровольцы являются частью стратегии, ваш персонал должен сосредоточиться на:

- идентификации навыков и интересов потенциальных добровольцев;
- облегчении их обучения и оказании содействия в предоставлении им работы;
- поддержании системы.

Выгоды от реализации принципа добровольности могут иметь большое значение для ОМЦ. Все зависит от человеческих ресурсов, которые уже существуют и, что еще более важно, тех, которые могут быть созданы в вашей общине.

Есть ли незанятые люди в вашей общине; молодые и пожилые? Для многих людей ОМЦ может представить уникальную возможность для осуществления их задумок. Часто люди, особенно молодежь, расстраиваются из-за явного недостатка возможностей сделать вещи, заслуживающие внимания.

Принцип добровольности – великолепная возможность для этого. Успех вашего ОМЦ можно определить по степени причастности общины к его деятельности. Принцип добровольности состоит в формировании отношений с людьми и общиной вместо того, чтобы нанимать людей, работающих бесплатно.

Добровольцы могут выполнять всю работу ОМЦ – от ответа на телефонный звонок до выполнения программ, от технического обслуживания оборудования до сбора денег. Но это может также стать основным вызовом для бедных людей общины, где свободное время, особенно среди женщин и девушек, является роскошью, которую многие не могут себе позволить. Для многих людей принцип добровольности – это новое и иногда трудное понятие.

Сила добровольцев в их обязательности и массовости. ОМЦ управляются не за счет предоставления большого количества услуг небольшим количеством людей, а благодаря сравнительно небольшому их перечню, которые обеспечиваются большим количеством людей. Вы можете полагать, что работа с добровольцами опасна по сравнению с работой с наемным персоналом. Фактически их просто нельзя сравнивать. Медийные центры общины функционируют совершенно на другой основе. Существенной характеристикой, определяющей их роль, является ориентированность на участие людей как в их создании, так и в конструктивном использовании.



ОМЦ, которые могут позволить себе содержание оплачиваемого штата, ограниченно используют возможности добровольцев по разным, в том числе управленческим соображениям. Другие ОМЦ полагаются в своей деятельности почти исключительно на добровольцев. Многие останавливаются на компромиссном решении.

Управление ОМЦ с помощью добровольцев требует инвестиций: на обучение людей, контроль за их работой, терпеливое отношение к их ошибкам в процессе обучения; даже на то, чтобы проследить за их уходом из центра. Однако добровольцы могут создать эффект снежного кома: вложив средства в обучение пяти добровольцев, можно ожидать возвращения в центр трех подготовленных рабочих, а также укрепления взаимодействия с местной общиной.

Работа с добровольцами требует гибкости и наличия систем их последующего распределения. Вы должны быть приверженцами принципа добровольности, чтобы использовать заложенный в нем большой потенциал. Планирование участия добровольцев также должно быть гибким: иногда они проявляют повышенную активность, но иногда она сходит на нет. Вы должны быть готовы к этому. Необходимо привести планирование привлечения человеческих ресурсов в соответствие с потребностями ОМЦ и способностями и возможностями ваших добровольцев.

Старайтесь построить работу так, чтобы среди добровольцев или временного штата не возникало несбыточных надежд в отношении того, что их участие приведет со временем к получению работы.



Подсказки в отношении поощрения добровольцев

- **Контракты или соглашения для добровольцев, в которых определены права и обязанности.**
- **Официальный статус добровольцев и/или их категорий, таких как радио-продюсеры, организаторы шоу, технические операторы, зрители телецентра, инструкторы по обучению основам компьютерной грамотности и т.д.**
- **Заявите публично о ваших добровольцах: по радио, в центре, в печати.**
- **Разработайте систему поощрения и стимулов, например, предоставление скидок в телецентре и в сотрудничающих с вами местных коммерческих заведениях и иных учреждениях.**
- **Выдайте удостоверения личности добровольцам.**
- **Другие типы компенсации: чай, транспортные расходы, питание.**

В ОМЦ в Кутиале, Мали, имеется не менее четырех категорий добровольцев: привлеченные сотрудники, местные жители, добровольцы и интерны.

«Привлеченный сотрудник» имеет оплачиваемую работу в другом месте и помогает ОМЦ на постоянной основе и в установленное время. Некоторые делали это в течение более 10 лет. «Местные жители» – это местные специалисты, которых могут пригласить идентифицировать, объяснить или прокомментировать определенную информацию, например, принять участие в радиопередаче по вопросам здравоохранения, сельского хозяйства и т.д. «Доброволец» – это молодой человек или студент, который оказывает посильную помощь в решении некоторых задач. «Интерн» – представитель местного, национального или международного учебного или образовательного учреждения, набирающий практический опыт.

В Кутиале «привлеченные сотрудники» являются наиболее заинтересованными и дисциплинированными, в то время как «добровольцы» принимают в работе центра наименьшее участие и подвергаются минимальным ограничениям.

Признание и поощрение всего штата и добровольцев

Выражение признательности сотрудникам ОМЦ не должно осуществляться в денежной форме. К сожалению, заплаченная сумма денег часто рассматривается как показатель того, как ОМЦ (и, таким образом, община) оценивает вклад штата. **ОМЦ необходимо мотивировать и поощрять штат и добровольцев альтернативными, нефинансовыми способами.** Более подробная информация по этому вопросу содержится в разделе «Добровольцы».

Многие участники вносят свой вклад в работу ОМЦ, руководствуясь стремлением использовать имеющееся время и энергию для пользы других. Необходимо определить и институционализировать потребности вашего ОМЦ, чтобы они соответствовали ожиданиям людей и способствовали их участию в работе центра.

Планирование

Нет никаких простых ответов на вопросы, связанные с работой ОМЦ. Нанятый и оплачиваемый штат – это не ответ, и нельзя сказать, что ОМЦ заработает сам по себе, как только поступит оборудование.

Учитывайте потребность в людях до того, как начнете планировать расходы на заработную плату и оборудование.

Люди должны управлять процессом их собственного развития, а не быть только сторонними наблюдателями. Другими словами, люди должны участвовать в осуществлении всех мероприятий. Основным вопросом для всех ОМЦ является **участие**. Это справедливо для всех направлений деятельности, но наиболее важно для того, чтобы понять, как вы представляете себе процесс управления людскими ресурсами.

- Уделите особое внимание молодежи и женщинам, чтобы максимизировать воздействие.
- Молодежь заинтересована во взаимовыгодном сотрудничестве с ОМЦ: центры предоставляют им широкие возможности для обучения, свободомыслие и свободное время; они приобретают новые навыки, настраивают социальные связи, и перед ними открываются более широкие перспективы.
- Находясь на острие процессов развития общины, женщины должны быть вовлечены в работу ОМЦ на всех уровнях, и удовлетворению их потребностей должен отдаваться приоритет.

Удостоверьтесь, что необходимость рассмотрения проблем людских ресурсов прописана в вашем положении. Это помогает настроить людей на нужный лад и готовить рекомендации или программы, в которых найдут отражение ваши цели и приоритеты.



Рекомендации персоналу, разработанные для ОМЦ в Котмале

Выдержки:

- Интернет и другие новые коммуникационные технологии не должны представляться как технологический трюк или чудо – людям должна разьясняться их необходимость и полезность в повседневной жизни.
- Первое необходимое условие для успеха – активное участие общины. Для этого компьютеры и другое оборудование должны быть размещены соответствующим образом.
- Персонал не должен слишком ограничивать пользователей ПК – они должны чувствовать себя раскованно.

Участники

Есть смысл начать изучение человеческого потенциала с основного стандартного блока ОМЦ: членов общины.

Ваша цель состоит в том, чтобы официально, с помощью кооперации или других организационных форм, через простое вовлечение в качестве добровольцев, слушателей и пользователей сделать «членов общины» также «членами» ОМЦ.

В идеале широкое участие общины сформирует основу для местного монопольного использования вашего ОМЦ, что является ключевым компонентом успеха и устойчивости любого центра.

Участие общины

К настоящему времени должно стать очевидным, что самым большим ресурсом вашего ОМЦ является непосредственно сама община. Конечно, община включает ваших слушателей и пользователей, но также и всех остальных его участников, организации и группы, которые работают с ИКТ и местными медиасредствами – среди них повышающие свой профессиональный уровень рабочие, преподаватели, работники службы здравоохранения, лидеры общины, а также должностные лица местных органов власти.

Необходимо установить партнерские отношения с отдельными лицами и группами, специализирующимися в различных областях, для продвижения инновационных подходов: Интернет-кафе, например, могут поделиться опытом организации устойчивой работы и оказать техническую помощь. Неправительственные организации и различные программы развития могут иметь те же цели, что и вы. Вы можете иметь общие интересы с другими структурами общины, такими как группы пользователей или сети микрокредитования. Подумайте, какие связи можно было бы установить. Можно пригласить представителей других групп для участия в работе одного из ваших комитетов или формирования группы консультантов.

Основные группы

В основе вашего ОМЦ есть люди, которые делают возможным его функционирование, инстинктивно и интуитивно понимая стоящие перед центром задачи. Часто вскоре после этого формируется группа переданных людей.

Подсказки по вопросу привлечения женщин и девочек

Составьте отдельный план по привлечению девочек и женщин.

- Позаботьтесь, чтобы женщины были включены в состав комитетов и штат не просто для массовки, но в качестве полноправных участниц.
- Привлекайте женщин и девочек к планированию всех аспектов деятельности ОМЦ, от участия в составлении программ до физического размещения средств.
- Разработайте программы для женщин, а также разделы ориентированных на женщин цифровых ресурсов.
- Установите часы работы ОМЦ «только для женщин», как для занятий медиа-программированием, так и для работы на компьютерах.
- Удостоверьтесь, что женщины участвуют в качестве агитаторов, инструкторов и смотрителей во всех сферах деятельности ОМЦ.

Фактически, эти правила применимы для любой группы, будь то молодежь или инвалиды.

Самое главное – привлечь людей!



Основные группы, независимо от того, состоят ли они из сотрудников штата, добровольцев или имеют смешанный характер, обеспечивают непрерывность работы центра, невзирая на текучесть временных работников и сезонные колебания.

Основная группа могла бы выполнять практические обязанности, которые возложены на ваш комитет; например, вести график сбора средств. При проведении мероприятий, не обеспеченных финансовыми средствами, добровольцы из числа членов основной группы могли бы даже быть приняты во временный штат. По всей вероятности, основная группа поможет вашему ОМЦ приобрести гибкость в осуществлении повседневной деятельности.

Многое, конечно, будет зависеть от конкретной ситуации, но характерной чертой всех ОМЦ является то, что они привлекают к участию в своей деятельности людей. Будьте готовы с пониманием относиться к этому и использовать в своих интересах их энергию и навыки.

Какова структура основной группы ОМЦ?

- В состав основной группы могут входить основатели центра, или представители материнской организации, или члены управленческого совета.
- Всего в нее войдет весь персонал.
- Она может включать местных лидеров общины, преподавателей, служащих или рабочих.
- В основную группу могут также входить советники или не члены общины, которые имеют определенное отношение к медиа-средствам общины.
- Во многих центрах также найдутся люди, по разным причинам связанные с деятельностью ОМЦ – добровольцы, для которых может не быть работы в студии, при подготовке интервью или создании новых программ на компьютере.

Формирование навыков и способностей

Одной из самых важных задач, которые должен решить ОМЦ, является формирование способности общины удовлетворять местные потребности, например, по получению дохода, улучшению качества образования, управления или здравоохранения.

Необходимо также подумать о формировании навыков и способностей вашего собственного штата с целью организации эффективного планирования и деятельности ОМЦ.

Это касается людей, работающих на радио и телевидении. Обучение должно охватить широкий диапазон навыков, которые необходимо сообща идентифицировать и обсудить. Можно обучать навыкам подготовки интервью или редактирования, или тому, как получать и форматировать материалы из Интернета.

Профессии и навыки

Признавая важность формального обучения, необходимо также способствовать развитию таких форм подготовки, как наставничество и шефство. Сотрудничество и дружеская поддержка часто способствуют совершенствованию навыков, повышению интереса и способностей многих участников всей сети ОМЦ.

Процесс становления участником ОМЦ определяется степенью востребованности индивида; однако нельзя подталкивать людей к тому, чтобы они рассматривали ОМЦ только лишь как средство для получения профессии. Также не стоит продвигать идею, что обучение основам компьютерной грамотности или другие типы подготовки обеспечат предоставление работы.



Молодые добровольцы в телецентре Барака, Сенегал.



, Часто персонал ОМЦ состоит из молодых людей, с ограниченной языковой и страноведческой подготовкой. Однако они обладают неиссякаемой энергией и творческим потенциалом, которые проявляются в их делах.

Обучение: ценные инвестиции

Персонал и добровольцы, которые начинают работать, не имея должной подготовки в сфере ИКТ, должны быть обучены различным трудовым навыкам, которые включают использование CD-ROM, программного обеспечения и управление делами ОМЦ.

Идеальным вариантом является обучение на рабочем месте, но его необходимо должным образом структурировать и обеспечить для этого дополнительные возможности в виде руководств, обучающих программ, интерактивных советов, организации дискуссионных групп и т.д.

Проблема высокой текучести кадров

Сохранение штата сотрудников и добровольцев является, без сомнения, важной проблемой, которая обычно возникает из-за высокой текучести кадров по следующим причинам:

- утечка мозгов, поскольку у людей возникает стремление продолжить учебу и уехать в город;
- обученный персонал стремится найти работу в организациях, которые предлагают лучшие условия;
- энергичные молодые люди становятся старше, женятся, обрастают новыми заботами, которые увеличивают финансовые потребности и ограничивают их свободное время;
- молодые менеджеры/координаторы не всегда могут справиться с высоким уровнем ответственности при работе с деньгами, людьми и в процессе решения управленческих проблем;
- уточнение функциональных обязанностей оплачиваемого и работающего бесплатно персонала может оказаться трудной задачей;
- плохие межличностные отношения, ненадежность, отсутствие прогресса, несмотря на обучение;
- различия в уровнях заработной платы персонала как в рамках одного ОМЦ, так и между различными центрами, например, жалования в рамках реализации проекта, установленные государством уровни заработной платы, зарплаты, выплачиваемые из местного бюджета.

Предлагаемые решения включают:

- постоянную и децентрализованную переподготовку;
- объединенный и широкий круг активистов, добровольцев и членов комитета;
- привлечение активистов и членов местных комитетов к участию в проведении управленческих и учебных мероприятий;
- вдумчивую работу с активистами и внедрение стимулов к работе, например, признание, бесплатное обучение или доступ в Интернет, раздача футболок, чай;
- сравнимый уровень жалования и заработной платы.

Важно создать хорошую и благожелательную рабочую обстановку для общины и рабочих, чтобы люди гордились занятостью в ОМЦ.

Полли Гастер, CIUEM
E-mail: polly@nambu.uem.mz

Одним из главных преимуществ ОМЦ перед компьютерными и медиаучреждениями является то, что центры не только развивают навыки, но также и дают возможность применять их на практике. Необходимо превратить ОМЦ в место, где люди смогут применять свои навыки, проявлять инновационный и творческий подход на благо всей общины.

Ян Прингл,
работал на радиостанциях общин и ОМЦ в Канаде и Южной Азии.
В настоящее время является консультантом ЮНЕСКО и работает в Индии

E-mail: i.pringle@unesco.org



Совершенствование навыков и обучение

*Полли Гастер, Бьянка Мильоретто,
Этьен Алуоч*



В этой главе

-
- **Навыки, требуемые в ОмЦ**
 - **Какой вид обучения?**
 - **Информация для размышления**
 - **Практика применения:
учебный телецентр в Уганде**
-

Совершенствование навыков и обучение

Создавая ОМЦ, необходимо тщательно проработать вопрос о людях, которые необходимы для обеспечения его работы, наличии необходимых специалистов в данной местности. В Мозамбике, например, в очень немногих сельских районах можно получить среднее образование, следовательно, неизбежна миграция молодых людей в города для продолжения учебы. Рынок труда в стране также ограничен.

Вначале проведите изучение доступных людских ресурсов, а затем приступайте к проектированию сложной структуры, с включением в нее отделов, рабочих групп, техников и выпускников университетов, особенно если не многие люди из вашей общины имеют высшее образование.

Возьмем, к примеру, радио. Существенное разделение функций на радио обозначено наличием должностей техника, координатора и диктора (корреспондента). Такое четкое разделение отсутствует на радио общины, где каждый член группы, как ожидается, будет обладать всеми этими навыками и постепенно выберет себе специализацию. Но реально можно выбрать специализацию только после того, как появится шанс узнать все аспекты работы радиостанции.



При соответствующей подготовке большинство людей может узнать, как вести передачу в эфире, овладеть необходимыми навыками и делать программы, которые привлекут внимание большего количества слушателей и участников. Проблемой для радио общины является предоставление каждому возможности работать в прямом эфире, а не только готовить интервью.

Основное правило заключается в том, что различным навыкам можно обучаться под присмотром опытного наставника до тех пор, пока человек сам хочет этого.

Навыки, требуемые в ОМЦ

Представьте, что в настоящее время в центре имеется основное оборудование, которое включает сеть компьютеров, соединенных с принтером и имеющих доступ к электронной почте и Интернету, радиочемоданчик, фотокопировальное устройство, факс и телефон. Люди с какими навыками потребуются для обеспечения работы центра?

С чего начать?

• Технические навыки:

- умение работать на компьютере – основная обработка текстов, электронные таблицы, организация и управление файлами и информацией, меры предосторожности, такие как правильное включение и выключение, резервное копирование;
- умение пользоваться электронной почтой и Интернетом – для обеспечения связи, поиска и сохранения информации;
- умение пользоваться радиооборудованием – студия, передача, запись на пленку, интервьюирование, редактирование и подготовка программ, меры безопасности;
- техническое обслуживание – первичное обслуживание, установка программ, использование антивирусных программ, поддержание радиооборудования в надлежащем виде.

Когда вы сталкиваетесь с чем-то впервые и чувствуете себя не очень уверенно, это может привести в замешательство и вызвать смятение, например, различная компоновка клавиатуры или различные программы обработки текстов. Или, если вы пришли на большую радиостанцию и услышали, что для подготовки соответствующих радиопередач необходимы две студии и масса оборудования, вам не остается ничего другого, как повторять, глядя сверху вниз на небольшой радиочемоданчик, что сделать это невозможно! Не забывайте, что работа в ОМЦ не преследует коммерческих целей и не дублирует работу национальной радиостанции. Вы несете слово общине: чтобы сделать это, примените лучшие свои способности – используйте простые методы для достижения больших результатов.

• Организационные навыки:

- управление – как поддерживать все виды работ, план мероприятий, платежные документы, ведение счетов, организация встреч, удостоверьтесь, что согласованные методы работы практикуются, поддержка добровольцев, подготовка отчетов;
- мероприятия на радио – подготовка программ вещания, графика работы с добровольцами, координация.

• Творческие навыки:

- умение вести курсы по основам компьютерной грамотности, обучать добровольцев для работы на радиостанции;
- наличие творческого потенциала и способностей к журналистике – подготовка радиопередач, продукции для веб-сети, выпуск местной газеты, готовность экспериментировать с новыми идеями.

• Навыки в области связи и анимации:

- мобилизация – работа с общиной с целью обеспечения всеобщей вовлеченности, поддержание связей с общественностью и информаторами, местными властями и организациями, поиск поддержки и спонсорской помощи, привлечение большего числа клиентов, которые пользуются платными услугами, сбор денег;
- обсуждение с членами общины мероприятий ОМЦ;
- бережное отношение к установкам и оборудованию и понимание права собственности.

Даже в районах, где ОМЦ начинает совершенно незнакомое для людей дело, часто можно найти индивидов, которые уже имеют полезные навыки или приобрели определенный опыт в другом месте. Например, среди добровольцев может быть человек, который работал на радио общины в другом месте или имеет такого родственника; школьники, которые выпускали школьную стенную газету; подающий надежды электрик; ушедший на пенсию преподаватель или работник службы здравоохранения, располагающие свободным временем.

С одной стороны, сложнее всего заполнить управленческие, организационные и финансовые вакансии, с другой – связанные с творческой деятельностью, но обучение может решить большинство проблем.

Вид обучения

Подготовьте практиков

Обучение в процессе работы дает хорошие результаты если оно должным образом структурировано и целенаправленно. Обучение людей непосредственно в ОМЦ дает наилучшие результаты благодаря использованию оборудования, предназначенного для проведения ежедневных мероприятий центра. Есть примеры, когда люди посещают курсы по обучению основам компьютерной грамотности и радиоделу, а потом не могут применить на практике полученные знания, потому что их собственное оборудование значительно отличается от учебного! Необходимо избегать подобной практики.



Обучение должно состоять из множества практических упражнений. Не затягивайте теоретическую вводную часть и дайте возможность участникам сразу же продемонстрировать то, что они узнали. После изложения материала о том, как проводить интервью, организуйте практическое занятие, в ходе которого они сделают свои интервью, а затем проведите их критический разбор.



Практические занятия в студии обычно являются частью обучения людей. Перед инструктором стоит важная задача побудить стажеров готовить их собственные радиопередачи. Это вдохновляет участников на подготовку собственного первого радиоматериала непосредственно в течение обучения.

Развитие творческого потенциала

Самой сложной задачей в процессе обучения является развитие творческого потенциала людей. Многие стараются копировать стиль программ, которые они слушают по коммерческому или государственному радио. Но радио является средством, позволяющим передавать все гамму тонов и оттенков в зависимости от формы подачи материала. Радио общины позволяет экспериментировать с различными из них.

Желательно начать обучение с простого вводного курса продолжительностью 3-5 дней, в течение которых дается теоретический материал по всем аспекты радиожурналистики (см. типовой график обучения в Приложении). Затем можно переходить к практическим занятиям. На следующей стадии им преподается материал по различным аспектам радио общины.

Подготовка инструкторов

Направьте лучших людей из числа вашего персонала на курсы по основам компьютерной грамотности и радиожурналистики в ближайшее учебное заведение – компьютерную школу, учебный радиоцентр, на известную радиостанцию и т.п. Они возвратятся готовыми к обучению добровольцев основам радиожурналистики и проведению курсов компьютерной грамотности в ОМЦ.

Они должны соответствовать всем предъявляемым требованиям: можно не иметь никаких технических навыков, но имеющееся базовое образование должно позволять им усваивать учебный материал и затем передавать его другим.

Отберите спокойных и надежных людей, хорошо ладящих с другими, которые, вероятно, будут работать в ОМЦ в течение некоторого времени. По возможности, всегда посылайте не менее двух или трех человек, при наличии средств. Это позволяет кому-то в лучшей степени овладеть определенными навыками, а также уменьшает риск, связанный с уходом специалиста.

Не забудьте, что инструкторы должны возвратиться с методичками и программами, которыми они пользовались в процессе обучения, с тем чтобы их можно было адаптировать и размножить для нужд ОМЦ (при наличии соответствующего разрешения).

Базовая подготовка в ОМЦ

Включите в бюджет строку расходов на организацию курсов обучения основам компьютерной грамотности, которые будут мотивировать ваш штат. Обучение на этих курсах может быть также предложено членам комитета управления или группе консультантов общины с целью более близкого их ознакомления с ОМЦ.

Курсы могут проводиться вашими собственными инструкторами и должны включать обучение основным навыкам. К концу курса каждый должен уметь набирать и распечатывать тексты, делать основную верстку газеты и листовок и т.п., осуществлять поиск, отбор и систематизацию материалов из Интернета.

В зависимости от имеющегося оборудования, группы также должны уметь пользоваться CD-ROM для поиска информации, копирования на них материалов или музыки для использования в радиопередачах. Если в ОМЦ нет студии с цифровым оборудованием, радиогруппа может загрузить интервью для редактирования с цифрового магнитофона на компьютер, а потом записать его на CD-ROM для радиопередачи.

Специализированные курсы

Самый практичный способ организовать специализированное обучение состоит в том, чтобы установить контакты с другими аналогичными организациями в стране и присоединиться к их учебным мероприятиям, руководствуясь теми же принципами, что и при обучении инструкторов.

ОМЦ должен иметь собственные программы курса и методические рекомендации, а также проводить тестирование после их окончания, прежде чем выдавать сертификат. Это касается как платных, так и курсов для добровольцев и штата.



Преимущество этого способа заключается также в возможности обмена опытом людей со всей страны, которые работают на радио или телецентрах или участвуют в реализации проектов ОМЦ.

Однако если возникает необходимость в обучении большего количества людей (скажем, минимум шести человек), может быть дешевле и эффективнее заключить контракт с инструктором на неделю обучения в ОМЦ, вместо того чтобы куда-то направлять стажеров.

Специализированные курсы могут включать:

- финансовое управление;
- сетевой дизайн;
- подготовку радиопередачи;
- сбор информации;
- расширенное обслуживание.



Семинары

Хорошим способом собрать большее число людей является организация и проведение однодневного семинара. Его темой могло бы стать введение в радиожурналистику, обучение новым навыкам или приглашение определенной группы общины. Старайтесь приглашать разных людей – такого рода контакты предоставляют возможность подобрать лучших добровольцев, которые будут работать длительное время.

Для успешного проведения учебного семинара:

- определите тему;
- определите приоритетную целевую группу, отвечающую за ее подготовку;
- назначьте время, дату и место проведения, которые являются наиболее удобными для этой целевой группы;
- определите повестку дня, включив в нее время начала и завершения мероприятий;
- подготовьте ваших участников или помощников и любые материалы, в которых может возникнуть необходимость;
- сделайте публичное сообщение о готовящемся событии, уделив при этом основное внимание вашей целевой группе, разошлите приглашения и контактную информацию по мере необходимости;
- если вы располагаете средствами, устройте легкий завтрак (например легкие напитки и бисквиты) в ходе или после мероприятия.

Обмен опытом и работа в сети

Один из лучших способов обучения состоит в том, чтобы лично ознакомиться с опытом других людей по решению аналогичных проблем. Групповое посещение другого ОМЦ, радиостанции или телецентра всегда дает превосходный результат – люди возвращаются полными энтузиазма, с новыми идеями и планами работы. Управленцы, в частности, могут многому научиться, поработав один или два дня с коллегами в уже состоявшихся ОМЦ.

В зависимости от местонахождения и территории страны, это может быть весьма дорогостоящим мероприятием, но, возможно, оно потребует не больше расходов, чем, например, направление людей на формальные курсы в столицу, с учетом получения одинакового результата.

Затем, конечно, необходимо будет пригласить людей к себе, чтобы они могли извлечь пользу из вашего опыта и, возможно, дать вам некоторые практические советы.

Большим преимуществом и ознакомительных визитов, и посещения курсов других организаций является то, что они предоставляют возможность устанавливать дружеские контакты и постоянные рабочие отношения с другими группами. Вы увидите, что это приводит к формированию неофициальной сети по оказанию взаимопомощи. Например, ОМЦ могут консультироваться друг с другом по телефону или электронной почте в случае возникновения проблем; возможно, в одном центре есть действительно хороший техник, которого можно пригласить прочитать короткий курс или провести семинар; другой близлежащий ОМЦ в случае необходимости сможет предоставить пленку или картридж для принтера, и так далее.



Хорошая работа с сетями может действительно помочь вашему долгосрочному объединению и устойчивой работе.

Наставничество

Полезно иметь дополнительную возможность получать необходимую помощь, используя институты наставничества и оказания шефской помощи. Идея заключается в том, чтобы установить постоянный контакт (или контракт) с опытными профессионалами, которые согласны оказать помощь в определенной сфере деятельности. Обычно она будет включать интерактивную поддержку по телефону или электронной почте и регулярные посещения (возможно, раз в месяц или в три месяца) в течение данного периода.

Информация для размышления

Кого Вы обучаете?

Почти все люди могут овладеть техническими навыками. Однако необходимо помнить, что они будут учиться, только если представится такая возможность.

Во всем мире бытуют представления, затрудняющие женщинам и девочкам доступ к техническому обучению. Девочкам зачастую непросто высказать свое мнение в комнате, в которой полно мужчин, что объясняется культурными особенностями. Такая же картина может быть характерна и в отношении молодых людей с ограниченной учебной подготовкой, инвалидов, жителей сельских общин, которые чувствуют себя более комфортно на поле, нежели за столом. Вы должны проявить осознанный подход к формированию сбалансированной группы стажеров, чтобы создать в ней такую атмосферу, где каждый может непринужденно общаться друг с другом и с вами, а инструктор сможет уделять всем одинаковое внимание.



Вы можете также организовать специальные курсы для различных групп. Женщины могут отдать предпочтение разделному с мужчинами посещению учебных занятий. Женщина-инструктор может служить образцом для подражания. Молодые слушатели будут усваивать материал быстрее и могут иногда помогать в учебе старшим товарищам. Хотя может быть не совсем правильно постоянно формировать группы по половому, социальному, языковому и т.д. признакам, этот подход, тем не менее, может оказать определен-

Подсказки по контрактам

При заключении контракта должны быть оговорены его условия.

Некоторые позиции:

- Цель – например техническое обучение, обслуживание, управленческая поддержка.
- Метод работы – например обучение некоторого количества людей в течение какого-то времени, наблюдение за некоторыми мероприятиями, проведение семинаров, помощь в ведении счетов или описании проектов.
- Как должна выполняться работа и как часто.
- Затраты, включая расходы на поездки и/или связь с наставником.
- К выбору консультанта необходимо подходить очень взвешенно, не только на основе технической экспертизы, но также и рассматривая их опыт в реализации проектов общины и работы в сельских районах, знание местных языков, уровень понимания гендерных проблем и т.д.



Проводите учебные курсы на постоянной основе, включая повторение вводных курсов и проведение семинаров, чтобы новые добровольцы были столь же компетентны и чувствовали себя столь же уверенно, как и те, кто пришел в центр раньше.

ную помощь в плане завоевания доверия при организации работы на начальных этапах становления центра.

Местных деревенских корреспондентов необходимо будет специально обучить работе с оборудованием (типа магнитофона) и методам подготовки информационных материалов; местных специалистов можно заинтересовать подготовкой радиопередач, связанных с их сферой деятельности.

Вовлечение менее образованных и нетрудоспособных людей

Неграмотность или нетрудоспособность не должны являться препятствиями для полноценного участия членов общины в деятельности ОМЦ. Люди не обязательно должны обладать навыками чтения и уметь писать, чтобы подготовить радиопередачу. Глухие и немые люди могут открыть для себя новый мир общения, работая на веб-сайте ОМЦ или общаясь в чатах или дискуссионных группах по электронной почте. Слепые люди могут использовать радиостудию, если она оснащена должным образом.

Учебные материалы

При наличии возможностей все слушатели формальных курсов должны быть обеспечены учебниками. Если это не представляется возможным, то ОМЦ должен иметь постоянно действующую библиотеку.

Подготовка собственных материалов

Англоговорящим странам значительно проще приобрести учебную литературу из местных источников или из Интернета. Если местный язык не английский, возникает необходимость в переводе материала на местные языки и его адаптации. Можно, конечно, подготовить учебники на вашем собственном языке, если это экономически более эффективно. Имейте в виду, что сам по себе перевод не решит проблем, связанных с усвоением новых понятий.

Производственное обучение

Как только люди приобретают определенные навыки, они должны немедленно находить им применение. Обучение должно начаться только после получения и установки оборудования. Процесс начального обучения перетекает в производственное, в ходе которого люди могут передавать свои навыки другим.

Поддержание деятельности

Так же как и проекты, предусматривающие только финансирование первоначальной закупки оборудования без выделения средств на запасные части и обслуживание, некоторые проекты планируют только вводные учебные курсы без включения последующей подготовки. Это может оказать негативное влияние на степень устойчивости ОМЦ. Возможность текущего обучения должна планироваться и финансироваться с самого начала, что будет способствовать объединению и расширению круга участников. Всегда планируйте мероприятия по непрерывному обучению и оказанию поддержки учебниками, учебным программным обеспечением, учебными программами, интерактивными советами и в виде шефской помощи, а также проведения обсуждения в группах.

Не забывайте, что навыки, полученные в ОМЦ, не утрачиваются с уходом сотрудника или добровольца – они применяются где-нибудь в другом месте. Однако не в вашем центре! Именно поэтому никогда не надо делать ставку на одного или двух человек. Обеспечьте условия для того, чтобы обученный персонал передавал свои навыки, и продолжайте работу по привлечению новых участников.

Учебный комплект мультимедиа (УММК): адаптируемые учебные материалы

В 2002 году ЮНЕСКО начала подготовку учебного мультимедиа комплекта (УММК) для инструкторов телецентров, ОМЦ, медиаорганизаций общин и сектора развития с набором материалов, предназначенных для ликвидации разрыва между новыми и традиционными носителями.

Материалы УММК, созданные группой партнерских организаций, охватывают ряд областей. Модули и их элементы могут использоваться как стандартные блоки, которые используются инструкторами при подготовке программы семинара. Например, для семинара по навыкам в сфере ИКТ для женской организации инструктор мог бы выбрать и объединить материал из блоков «Поиск в Интернете» и «Насилие против женщин».

В комплект включены материалы по следующим темам: поиск в Интернете, цифровая аудиопродукция, подготовка материалов для радио и сети, совместное решение задач, использование общедоступных источников программного обеспечения и сообщения по проблеме ВИЧ/СПИДа. Подготовленные уже материалы являются только первым шагом по созданию всесторонней коллекции, работа над которой продолжается.

Все материалы выпущены согласно лицензии Творческой Палаты, которая разрешает их бесплатное использование и распространение в некоммерческих целях.

Материалы распространяются ЮНЕСКО на компакт-дисках и доступны на адресе <http://www.itrainonline/mmtk/>



Обучение основам компьютерной грамотности в телецентре Сенгерема, Танзания.

Энн Тотхилл

APC – Ассоциация передовых коммуникаций

AATothill@apc.org



Опыт применения

Обучение в телецентре ОМЦ Накасеке в Уганде

Оценка навыков

Трехмесячная программа обучения в ОМЦ Накасеке началась с оценочного опроса о том, в изучении каких навыков в сфере ИКТ заинтересована местная община. Анкетный опрос педагогов, готовящих учителей начальных школ, учеников средних школ, безработной молодежи и женщин, фермеров, предпринимателей, других членов местной общины и штата ОМЦ показал, что:

- преподаватели интересуются обработкой текстов, использованием CD-ROM, электронной почты и обучением работе в Интернете;
- персонал центра интересуется изучением HTML, базового оборудования и программного обеспечения, диагностикой;
- фермеры и предприниматели заинтересованы в изучении Интернета, а также CD-ROM для использования в исследовательских целях;
- молодежь главным образом заинтересована в изучении Интернета и электронной почты.

По результатам вышеупомянутого опроса был проведен открытый семинар по ИКТ по следующим темам: основы компьютерной грамотности, печать, язык HTML и дизайн сети, Интернет и электронная почта.

В конце обучения слушатели оценили приобретенные навыки, заполнив соответствующую форму (см. Приложение). Затем им были даны рекомендации по поводу их возможной дальнейшей специализации.

Подготовка расписания

Чтобы согласовать расписание с временем работы людей, их учебными потребностями и интересами с учетом наличия только пяти компьютеров, занятия были разделены на три смены:

Грамотность и владение языком

Основным требованием для всех участников была способность читать, писать и понимать английский язык, поскольку на нем говорили инструкторы и велось преподавание в большинстве местных школ.

Однако на занятиях всегда присутствовал сотрудник центра, который в случае необходимости давал разъяснения группе на языке луганда. При объяснении сотрудники использовали сценарии, которые имели отношение к участникам; они также помогали растопить лед недоверия по отношению к пришлым инструкторам. В течение всего курса использовались эти примеры для дальнейшей иллюстрации трудных понятий, таких как отправка электронной почты, структура папок, сохранение файлов и т.д.

- с 9:00 до 12:00;
- с 13:00 до 14:00;
- с 14:00 до 17:00.

ОМЦ работал с 8 утра до 18:00 вечера с понедельника по субботу, предоставляя таким образом ученикам вполне достаточные возможности для подготовки домашней работы до или после занятий.

Печатание и обработка текстов

Обучение печатанию и обработке текстов стало главной частью курса, поскольку участники поняли, что владение этими навыками поможет им получать определенный доход.

Они также научились пользоваться сканером и делать диаграммы с фотографиями. Они раз-

работали образец удостоверения о завершении обучения и с помощью принтера и фотокопировальной машины сделали с него копии.

Электронная почта и Интернет

Подключение телефонов было запланировано до окончания курса, но, к сожалению, этого сделать не удалось. Поэтому большой проблемой стало теоретическое объяснение функциональных возможностей электронной почты и Интернета, проводя параллели с работой обычной почты и объясняя методы мгновенной передачи сообщений с помощью этой новой технологии.

Во время частых падений напряжения в центре проводился ряд контрольных опросов по пройденному материалу, чтобы занять время, пока не будет восстановлена нормальная подача электроэнергии. Когда было заранее известно, что электричества не будет в течение всего дня, запускался генератор, и занятия продолжались без перерыва.

Учебные материалы

Обучающие программы машинописи, доступные на гибких дисках и CD-ROM, стали большим подспорьем в процессе обучения, поскольку они предоставляют слушателям возможность заниматься самостоятельно в свободное время.

Дополнительные учебные материалы по широкому кругу вопросов – от сельского хозяйства и медицины, до разведения рогатого скота и применения соответствующих технологий – можно найти на интерактивных CD-ROM. Обучающие программы доступны на дискетах и полезны для ОМЦ, которые используют старые образцы компьютеров.

Самостоятельное обучение

Одним из преимуществ проведения курсов в разное время в течение дня является то, что это позволит собирать учеников с различным уровнем подготовки и одинаковыми интересами в одно время. Это дает им возможность общаться при подготовке домашней работы в удобное для большинства из них время, а также обмениваться мнениями.

Сертификация

В конце семинара проводилось тестирование и слушателям выдавались свидетельства о завершении учебы. На церемонии вручения свидетельств царил приподнятое настроение. В свидетельстве отмечено, что стажеры прослушали «вводный курс ИКТ», и к нему прилагается содержание курса.

Ученики были заинтересованы в признании свидетельств другими заведениями по обучению компьютерной грамотности. Это является проблемой, с которой сталкиваются многие учебные курсы ОМЦ.

Необходимо изучить возможность разработки стандартизированного теста, который мог бы проводиться в любом ОМЦ в глобальном масштабе, а также признавался в других учебных заведениях.



Ссылки

Что такое радио общины?

Издана AMARC Africa и Panos Southern Africa,

ISBN: 0 620 229993, 1998,

E-mail amarc@global.co.za;

доступна на английском, французском и португальском языках.

Women on Line Training Material.

Издана AMARC Europe Women's Network, чтобы побудить женщин к использованию новых радиотехнологий; <http://www.amarc.org/wol/>, доступна на английском, испанском и немецком языках.

<http://www.school.za/edict/edict/appl.htm>

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/trainers.shtml>

Полли Гастер,

возглавляет Службу информации и развития
в Центре Эдуардо Мондлане. Университетский центр информатики (CIUEM) в Мапуту.
Координатор экспериментальных проектов Мозамбика
по организации телецентров и ОМЦ

E-mail //: polly@nambu.uem.mz

Бьянка Мильоретто,

журналистка и инструктор радио общины,
имеет большой опыт работы на Мадагаскаре, Филиппинах и в Швейцарии

E-mail: bianca@swix.ch

Этьен Алуоч,

консультант по ИКТ с опытом работы на Востоке,
в Южной Африке и Северной Америке
в области преподавания вводных курсов по ИКТ женщинам и проведения семинаров
по гендерно-ориентированной политике в сфере ИКТ.

E-mail: saluoch@yahoo.com



Организационные структуры и стратегии

Ян Прингл и Полли Гастер



В этой главе

- **Ориентированные на людей организационные стратегии**
 - **Организационная структура и организационное развитие**
 - **Консультации и обратная связь**
-

Организационные структуры и стратегии

Проблемы общинного мультимедийного центра чаще имеют организационный, а не технологический характер. Организационный менеджмент лежит в основе деятельности любого предприятия, и то, насколько вы организованы, определяет содержание любой мультимедийной стратегии, которую можно было бы принять для развития вашей общины с использованием инструментальных средств мультимедиа.

Организационный подход в значительной степени определяется исходя из местных условий, готовых решений здесь быть не может. Есть ряд основополагающих принципов, которым необходимо следовать, и служебных обязанностей, требующих исполнения.

Структура организации будет формироваться в соответствии с типом ОМЦ – его масштабом, местоположением, преобладающей культурой, национальным законодательством и многими другими факторами. Вам решать, что соответствует вашим потребностям, кроме того, существует большой выбор различных моделей, которые могут быть взяты без изменений или адаптированы.

Можно позаимствовать идеи у других организаций, действующих в этом регионе, ОМЦ, телецентров или радиостанций общины, расположенных на территории вашей страны или за ее пределами. Вы также можете взять подборки уставов или кодексов поведения из руководств в Интернете.

Все аспекты управления ОМЦ взаимосвязаны. Вам необходимо тщательно обдумывать многие вопросы в организационном плане, включая стоимость и масштаб средств, стратегии для людских ресурсов, планирование и содержание деятельности. Приоритетом для ОМЦ должно являться развитие организационных возможностей в дополнение к другим приоритетам, таким как формирование технического и производственного потенциала, предложение хороших программ и надежных услуг.

Ориентированная на людей организация

Основой вашей организации являются люди. Они должны быть представлены и включены и в концептуальную, и в функциональную составляющие организации ОМЦ.

Сети

Организация начинает формироваться на уже существующей в общине базе – в социальной сетевой среде. В идеале ОМЦ – это объект сбора информации в рамках более широкой сети, которая включает в себя общественные движения и местные информационные и коммуникационные каналы. Поддерживая взаимовыгодные отношения, ОМЦ одновременно опирается и укрепляет местные сети, состоящие из групп и индивидов.

Некоторые ОМЦ имеют сильные сети, созданные ранее; инициативы других ОМЦ направлены на их развитие, что является частью стратегии. Медиатехнологиям и ИКТ отводится важная роль в работе с сетями любого вида.



Партнерство

Местные сети также устанавливают более широкие и разнообразные партнерские отношения.

Некоторые ОМЦ представляют собой коалицию различных местных медиа- и общественных организаций, в состав которых иногда входят представители органов власти или местные предприниматели. Хотя партнерские отношения, особенно в форме коалиции, предполагают определенные управленческие сложности, тем не менее, они себя оправдывают.

Общие рекомендации по организации ОМЦ:

- **будьте демократичны;**
- **будьте ответственны;**
- **обеспечьте участие всех участников ОМЦ – штата, добровольцев, сотрудников;**
- **обеспечьте представительство всех слоев общины и дайте им возможность защищать свои интересы;**
- **не выступайте на стороне одних в ущерб другим;**
- **будьте гибкими и практичными.**



Ваш ОМЦ должен быть открытым как для ассоциаций, так и для практических мероприятий, в которых на общее благо работают две или больше организаций.

Ассоциации

Огромное влияние ассоциации и ее сила, появляющаяся благодаря численности, дает ОМЦ возможность устанавливать контакты, невзирая на границы и барьеры: тому пример известная международная неправительственная организация «Журналисты без границ». Такие типы ассоциаций особенно важны в кризисных ситуациях. Членство в хорошо зарекомендовавших себя организациях может укрепить доверие к вашему ОМЦ и облегчить принятие международных норм и стандартов в вашей организации.

Ваш ОМЦ должен со всей серьезностью отнестись к совместной работе и активно участвовать в деятельности финансируемых сетей.

Хорошими методами сетевой работы является использование электронной почты и Интернета. В Интернете есть полезные интерактивные дискуссионные группы, переписка по электронной почте и другие информативные и интерактивные ресурсы. Если это возможно, принимайте также участие в национальных, региональных или международных встречах, особенно если они ориентированы на сетевую работу.

Организационные структуры

Собрания и положения

Деятельность вашего ОМЦ основана на определенных принципах и рекомендациях и осуществляется в интересах его основных участников. Официальная структура, положение и постоянные собрания участников должны быть положены в **основу** деятельности ОМЦ вашей общины.

Участники, наделенные полномочиями, должны быть представлены в процессе принятия решений. Выборы существенно повышают требования к ОМЦ по представлению местной общины и показу прогрессивного примера. Это справедливо только в том случае,

если выборы являются справедливыми, свободными от внешнего влияния и любой формы откровенного политического давления.

Хотя процедуры изменяются от места к месту, ОМЦ вообще включаются в состав ассоциаций или групп. Структурами, которые формирует, выбирает или назначает власть, являются ассамблеи участников, представителей или членов.

Наряду с юридической регистрацией, положение или аналогичный документ являются письменным основанием существования организации, обычно разъясняющим ее цели и задачи в дополнение к режиму работы. В нем также прописана политика, правила и инструкции, даже если они изложены более подробно в других документах. (См. в Приложении «Разработка Положения»).

Положение и другие документы, разработанные на ее основе, определяют лицо организации, принципы и практику ее деятельности. Существуют многочисленные модели организации и обычно есть различные местные варианты выбора для ОМЦ. Например, ОМЦ может быть обществом, кооперативом, некоммерче-

Нормы поведения

Редакционная политика и журналистская этика являются важными вопросами, которые необходимо обсуждать и согласовывать. Во многих странах власти уже добились принятия конституций и/или национального законодательства, которые определяют свободу слова, право получения информации, обращаться к источникам и потребность в сбалансированной подаче материала.

Эти модели могут быть приняты или включены в собственную редакционную политику вашего ОМЦ, которая должна также отражать местные нужды и потребности.

На радиостанцию всегда осуществляется сильное местное давление, так что наличие четкой редакционной политики и гарантий поддержки со стороны комитета, который представляет общину, являются важными инструментами защиты радиожурналистов.

В некоторых регионах радиосети общины сформировали группу координирования и перечень согласованных принципов, которыми они руководствуются при освещении выборов. Радио общины будут передавать только образовательные и новостные блоки, политическая пропаганда исключена, кроме коротких коммерческих радиопередач.



ской корпорацией или ассоциацией. В некоторых случаях ОМЦ мог бы даже официально быть предпринимательской или государственной структурой. (См. образец Положения в Приложении).

Тип организации ОМЦ, который вы выбрали, в значительной степени связан с вашей собственной уникальной средой – юридически, культурно и практически – и в том, что касается организационной структуры, и в отношении управления медиасредствами и технологиями.

Все, что написано и задумано, должно также быть осуществлено на практике. Прежде всего, то, что касается самой организации. ОМЦ может быть действительно ориентированным на общину, одновременно имея независимый, коллективный и кооперативный характер.

Медиаорганизации должны всегда придерживаться принципа независимости. ОМЦ должны быть организованы автономно с правами и механизмами для самоопределения.

Особенно в контексте изменяющейся медиасреды ОМЦ и другие медиаорганизации общины часто появляются благодаря усилиям общественных организаций и групп защиты, которые спонсируют новые местные медиа каналы.

Понятие и практика независимости лежат в основе доверия к любому медиаканалу и его устойчивости.

Членство

Необходимо еще раз повторить, что основой ОМЦ являются члены вашей общины.

Официально, через кооперацию или другую форму организации, или посредством вовлечения в качестве добровольцев, слушателей и пользователей, вам необходимо сделать «членов общины» также «членами ОМЦ».

В идеале, широкое участие общины формирует основу местной собственности на ваш ОМЦ, что является ключевым компонентом успеха любого центра, особенно укрепления его жизнеспособности.

Советы и комитеты

Называют ли их «совета́ми» или «рабочими группами», «наблюдательными комитетами» или они проходят под другим названием, необходимо иметь официальный орган, который буквально или символически представляет права вашей общины на ОМЦ.

Каких бы аспектов деятельности это ни касалось, было бы лучше, если бы эта группа действительно работала; однако на практике многие ОМЦ не имеют ничего общего со своими рабочими органами. Независимо от структуры, важно, чтобы в ОМЦ была хорошо поставлена управленческая работа, чтобы процесс принятия решений был прозрачным и ответственным.

Особенно важна роль официальных структур при принятии решений, работе с официальными документами, общении с другими группами – от правительственных организаций до организаций местных общин. Ваш комитет должен гарантировать, что вся деятельность ОМЦ отражает характер вашей общины, и что центр открыт для всех его членов.

Комитеты могут быть очень полезны особенно для ОМЦ, которые работают с маленьким штатом или вообще не имеют постоянного персонала, в выполнении основных обязанностей.

Кооперативы

Как члены и группы общины могут стать владельцами – в принципе и практически? Одной из наилучших моделей организации ОМЦ является кооператив, потому что при этом учитываются местные интересы, связанные с участием людей и правом собственности. Кооперативы одновременно предусматривают местное монопольное использование и финансовые инвестиции (в разной степени), так же как для избранного представительства. ОМЦ гарантирует вовлечение общины, обеспечивая членство. Одним интересным примером является информационный и коммуникационный кооператив Лумбини в Непале. С дополнительной информацией о Радио Лумбини можно ознакомиться на адресе: lumbinifm@mos.com.np.

Создание рабочих групп

Лучшим способом обеспечить участие является создание рабочих групп по направлениям деятельности. В зависимости от ваших приоритетов группы могут создаваться для реализации:

- культурных программ на радио;
- женских программ;
- программы обучения;
- санитарного просвещения;
- выпуска местной газеты.

Таким образом, в деятельность ОМЦ могут быть вовлечены разные люди – от учеников школ, которые хотят готовить музыкальные программы на радио, до местных работников службы здравоохранения, которые могут принять участие в кампании по предотвращению распространения СПИДа.



Распределение задач и обязанностей

Отношения между руководящими органами (обычно добровольными), оплачиваемым штатом и добровольцами часто являются сложными. Обычно, оплачиваемый персонал выполняет большую часть ежедневной работы и обеспечивает управление и выполнение всех запланированных мероприятий. Добровольцы будут особенно полезны для работы на радио, проведения мобилизационных мероприятий, подготовки информации и осуществления других инициатив. Руководство контролирует штат, следит за ведением учетных записей и обеспечивает хорошие отношения с общиной и внешними организациями.

К некоторым сферам деятельности необходимо относиться с особой серьезностью и встраивать их в структуру, за которую ваш комитет или другое учреждение несут ответственность. Вы могли бы сделать это следующим образом:

- управление: финансы, регистрация;
- координация: добровольцы, обучение, сбор денег;
- технический аспект: средства, обслуживание оборудования;
- программа/содержание: соответствие местным условиям.

Операционные системы

Деятельность вашего ОМЦ облегчается благодаря структурам и системам, которые позволяют обеспечить устойчивое организационное управление, коллективное принятие решений и непрерывность опыта и институционализации знаний.

Структуры включают механизмы для создания содержания программы, использования и поддержания средств, управления финансами и материально-техническим обеспечением.

Эти действия координируются членами ОМЦ – основной группой, штатом и добровольцами. Принцип организации работы ОМЦ должен основываться на тех же принципах равенства и социальной справедливости, на которых основываются ваши программы и содержание.

Консультативное, согласованное и коллективное принятие решений является необходимым и, в конечном счете, полезным подходом. Организация работы в группах и различных структурах дает возможность избавиться от чрезмерной зависимости от сильных личностей и руководствоваться коллективным подходом при организации дел.

Если мы считаем ОМЦ общественными центрами, важно признать их роль в деле распространения новшеств и экспериментирования. Они являются местом, где может быть полностью реализован творческий потенциал членов общины с целью удовлетворения местных потребностей.

Организационное развитие

Встречи

Основная группа штата, преданные добровольцы и активные члены комитета должны проводить регулярные встречи для обсуждения общих проблем и персональной ответственности.



Идея заключается в том, чтобы создать систему координации и управления ОМЦ как группой. Используйте встречи для ориентирования основной группы ОМЦ на все главные мероприятия. В дополнение к доскам объявлений и электронной почте, встречи являются основным средством связи.

Ваш ОМЦ проводит эти мероприятия?

- **Сбор денег:**
 - рекламирование;
 - финансовый учет.
- **Людские ресурсы:**
 - наем;
 - оценка;
 - справедливость.
- **Программирование:**
 - свобода выражения;
 - запрещение распространять ненависть, непристойности;
 - рекомендации для выборов.

Подсказки по организации встреч

Помните, что встречи рано или поздно должны завершаться. Они должны вестись соответствующим образом.

- На встрече всегда должен быть председатель. Независимый председатель не должен быть участником, но он ответственен за ход процесса и обсуждение согласованных вопросов.
- Повестка дня должна соответствовать установленному формату, который включает:
 - одобрение предыдущих документов;
 - обзор деятельности ОМЦ;
 - предстоящие задачи;
 - новые элементы;
 - корреспонденция и посетители.
- Встречи должны быть гибкими и человечными, но необходимо также придерживаться повестки дня и устанавливать время для обсуждения. Председатель должен вести собрание справедливо и эффективно.
- Будьте ориентированы на действие: определите ответственных и всегда заслушивайте их на следующей встрече.
- Встречи должны быть содержательными и позволять всем участникам высказывать свое мнение.
- Будьте прозрачны и подотчетны перед участниками вашего ОМЦ: рассылайте по почте повестки дня, берегите минуты и делайте их доступными.
- Проводите встречи регулярно; могут быть короткие ежедневные встречи или более всесторонние еженедельные или ежемесячные встречи.

Политика развития

Функциональные обязанности штата и комитетов должны быть четко определены и прописаны. Сотрудники должны иметь в письменном виде свои функциональные обязанности, а комитеты должны иметь ясные ссылки. Доступная документация дает четкое понимание роли и обязанности каждого.

Организация Вашего ОМЦ должна обеспечивать время для развития систем и политики, которые управляют работой организации и документированием процесса.

Стратегическое планирование и организационное развитие

ОМЦ должны участвовать в процессе организационного развития, который включает проведение исследований и анализа для подготовки планов и стратегий, которые направлены на удовлетворение местных потребностей с помощью местных ресурсов.

Примерами такой деятельности является разработка специализированных стратегий, таких как бизнес-планы, маркетинг, кампании по сбору средств и привлечению новых участников.

Консультации и обратная связь

Регулярные исследования помогут владеть информацией о пользователях и участниках ОМЦ, их потребностях.

Местные корреспонденты на деревенском уровне могут также сообщать о том, как принимаются радиопередачи, пониманию языка и уместности содержания. Они могли бы

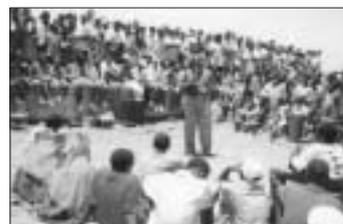


Будет очень полезным вести учет всех посетителей ОМЦ, по крайней мере, указывать их пол, возрастную группу и цель посещения. Это поможет выявить через какое-то время определенные тенденции и увидеть, какими услугами пользуются чаще всего, а какие являются наименее популярными. Тогда можно будет, опираясь на периодические обзоры, поинтересоваться предпочтениями пользователей.

захотеть провести встречи и задать вопросы, высказать предложения в расчете на обратную связь.

В некоторых местах создаются группы слушателей, в других предлагается ассоциированное членство любому, кто хочет присоединиться. Присоединение подразумевает постоянный небольшой вклад в деятельность ОМЦ и участие в работе собраний, на которых высказывается мнение о его работе и строятся планы на будущее.

Упомянутые выше структуры обеспечат прочные связи с самыми важными Вашими радиослушателями и пользователями информационных технологий. Ваши организационные структуры будут меняться с ростом ОМЦ. Значение имеет четкость и общеизвестность руководства, правил и каналов связи.



Телецентр Сенгерема (Танзания). Менеджер объясняет значение центра для общины.

Ян Прингл и Полли Гастер



Участие общин, участников и пользователей

Анриэтт Эстэрхаузен



В этой главе

- **Что такое община?**
 - **Понимание общин и их потребностей**
 - **Какую роль может играть ОМЦ, решая проблемы общины?**
 - **Участие общины в деятельности ОМЦ**
 - **Работа с другими**
-

Участие общин, участников и пользователей

Что такое община?

Не всегда просто определить понятие «община». Если не делать ссылку на определенное, известное сообщество, его использование может быть весьма неопределенным. В то же самое время оно является центральным по отношению к развитию и работе по достижению социальной справедливости. Понятие «община» добавляет человеческое измерение. При обсуждении вопросов «развития общины» и «полномочий общины» имейте в виду, что их цель состоит в том, чтобы принести пользу конкретным людям, улучшая доступ к ресурсам и расширяя участие в принятии решений, которые воздействуют на повседневную жизнь.

Вообще термин «община» относится к группе людей, которые связаны между собой определенным образом – живя в непосредственной близости друг к другу, имея общие потребности, интересы, жизненный опыт, культурные или религиозные характеристики, общие ценности или общие мероприятия.

Полезно подумать об общине наряду со словами «обычный» и «коммуна».

- «Обычный» указывает на характеристики, которые в целом присущи членам общины и определяют группу как определенное сообщество.
- «Коммуна» выделяет элемент связи и взаимодействия, которые формируют и поддерживают общины.

Вопросы составления схемы состава вашей общины обсуждены в главе «*Организация работы*». Здесь мы будем использовать тот же подход для идентификации информационных потребностей общины.

Как отправная точка, Пример 1, приведенный ниже, демонстрирует типы общин и общие характеристики, которые превращают группу людей в «общину». В качестве короткого упражнения заполните правый столбец вашими мыслями о том, что составляет информационные потребности каждой из этих общин.

Пример 1

Члены общины	Тип общины	Общие характеристики	Информационные потребности
Жители деревни или окрестностей	Географический/ по месту проживания	Местоположение и местные условия, местный орган власти, лидеры, провайдеры услуг	
Журналисты радио общины в Замбии	Профессиональный/ по виду деятельности	Подобный опыт работы, навыки, регулирующая среда	
Дети – жертвы сексуального насилия	Группа поддержки	Аналогичный опыт получения травмы и реабилитации	
Католические миссионеры	Религиозный/ по виду деятельности	Вера, религиозные ценности и опыт работы	
Люди, заболевшие ВИЧ/СПИДом	Группа поддержки Группа активистов Группа защиты	Опыт, цели защиты, потребности в лечении и медицинском обслуживании и т.д.	



Постарайтесь максимально использовать возможности членов общины



Например, в контексте ОМЦ женщина-фермер, имеющая инвалидность, могла бы быть активным членом общины женщин-фермеров, а также общины инвалидов. Если ваш ОМЦ имеет хорошие контакты с женщинами-фермерами, вы могли бы работать с этой отдельной женщиной, чтобы развивать отношения с инвалидами, живущими в вашем районе.

Пользователи и участники

В случае ОМЦ ваши пользователи и участники будут частью целевого сообщества. К «пользователям» относятся люди, которые пользуются услугами ОМЦ, а к «участникам» – люди или группы людей, которые имеют «долю» или определенный интерес в деятельности ОМЦ, его целях и предоставляемых услугах. Иногда Вашими услугами могут пользоваться представители других целевых сообществ, например, другие ОМЦ или организации, базирующиеся в других регионах. Участники – больше чем «пользователи». Они должны быть включены в процесс, который ведет к созданию ОМЦ, определяя стратегическое направление его развития и обеспечивая обратную связь.

В этой главе участники не рассматриваются отдельно, поскольку мы предполагаем, что ваше целевое сообщество или общины являются пользователями вашего ОМЦ так же, как и вашими участниками.

Определите пользователей и участников, которые будут включены в процесс запуска, обсудив этот вопрос совместно со штатом ОМЦ, добровольцами, партнерами или донорами, такими как община, группы общины и группы по интересам, которых вы хотите привлечь в первую очередь; «доли» или интересы этих группировок, и идентифицируйте сообщество, к которому принадлежите вы и ваша группа.

Какая община является объектом вашей деятельности?

Кому вы намерены оказывать услуги? Людям, живущим по соседству, в провинции или регионе? Или ваш ОМЦ намерен работать с определенной общиной, например, женщинами, занятыми в сфере микрокредитования, или фермерами, выращивающими хлопков?

Необходимо иметь четкое представление об объекте вашей деятельности для того, чтобы:

- планировать мероприятия и перечень услуг, предоставляемых вашим ОМЦ;
- выбрать местоположение ОМЦ;
- обращаться за грантом или кредитом;
- продавать рекламное место, если ОМЦ выпускает печатное издание или располагает радиостанцией.

В зависимости от этого вы будете осуществлять подбор персонала, выбирать рабочий язык или языки, собирать и распространять информацию.

Имеются ли в регионе другие общины?

Иногда может возникнуть желание работать с несколькими общинами. Например, ОМЦ в жилых районах на окраинах Йоханнесбурга в Южной Африке может проявить интерес к работе с людьми, которые живут там последние десять лет, а также с новой общиной рабочих мигрантов из Мозамбика, живущих в незаконных постройках на окраинах по соседству.

Эти две общины отличаются одна от другой, их представители разговаривают на разных языках и их информационные потребности в определенных сферах переплетаются, в других сферах – существенно отличаются. Например, рабочие мигранты могут испытывать потребность в информации, касающейся прав как легальных, так и нелегальных мигрантов.

Доступ и участие женщин в деятельности ОМЦ

Часто ошибочным является предположение, что информационные технологии являются нейтральными в гендерном отношении. Это понятие часто исключает женщин и девочек. Женщины интересуются использованием информационных технологий связи и радио общины, и необходимо, чтобы ОМЦ прислушались к заинтересованности женщин и прислушались к их потребностям, обеспечивая возможности для участия женщин на всех уровнях.

Множество радио- и телецентров общины часто не принимают во внимание культурный, традиционный, социальный, экономический факторы и фактор ограничения по времени, с которым женщины сталкиваются в их общине, и поэтому они терпят неудачу при обращении к женщинам и девочкам.

Нэнси Дж. Хафкин и Соня Хорхе описывают некоторые предварительные условия для полного женского участия. В основе вашего подхода должен лежать выбор чуткого в гендерном отношении человека с самого начала реализации вашего проекта, а не по его завершению или на промежуточном этапе.

Дженис Бродман выделяет следующие требования, чтобы обеспечить доступ женщин к информационным и коммуникационным технологиям.

- **Проводите активные мероприятия:** Многие активные методы, такие как распространение рекламных листовок или проведение встреч, часто не достигают женщин из-за их неграмотности и отсутствия времени для посещения встреч. В семье часто посещение общественных мест и участие в различного рода мероприятиях является прерогативой мужчин.
- **Обеспечьте финансовую доступность:** Поскольку женщины часто ответственны за ведение домашнего хозяйства, они будут, в первую очередь, покупать продовольствие и другие необходимые товары и только потом начнут тратить деньги на Интернет.
- **Обеспечьте физическую доступность:** Если ОМЦ находится в отдаленном месте, женщинам может быть трудно возвращаться оттуда в позднее время суток, центр также не должен быть расположен в таком месте, куда женщины традиционно не ходят самостоятельно.
- **Обеспечьте обучение:** Образовательные потребности для женщин и мужчин могут быть различны; в то время как женщины нуждаются в обучении основам компьютерной грамотности, большинство мужчин нуждаются в обучении навыкам, применимым в сфере обслуживания. Из-за уровня знания языка (английского) и грамотности могут быть необходимы различные уровни обучения.
- **Гарантируйте уместность:** Поскольку у женщин имеются напряженные графики и большие рабочие нагрузки, они должны быть убеждены в уместности мероприятий ОМЦ. Они должны видеть быструю отдачу и пользу от их участия.
- **Формирование доверия:** Если молодым девочкам и женщинам говорят, что есть множество мероприятий, особенно технического характера и касающихся работы общины, которые – не для них, они сосредотачивают свои усилия в других сферах деятельности. Необходимо убедить их в том, что это не так, чтобы создать в них уверенность в своих силах.
- **Подкрепление участия:** Недостаточно просто пригласить женщин участвовать в работе центра, необходимо избавить их от необходимости выполнить множество предварительных условий, подумать о возможности предоставления им эфирного времени, компьютеров и т.д.

Во избежание всех обычных препятствий необходимо избавиться от гендерного похода с самой первой стадии планирования мероприятий ОМЦ. Избавление означает не только рост женского самосознания, но также и мужского в том, что касается поддержки женского участия, взяв на себя больше ответственности по ведению домашнего хозяйства, работы на ферме и т.д. Женщины общины имеют огромный потенциал для достижения успеха ОМЦ и общины; нашей задачей является его полное раскрытие в интересах общины.

Бьянка Мильоретто

Дополнительная информация по теме

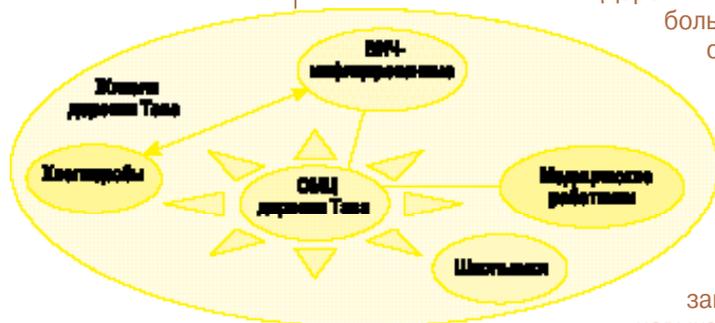
- «Женщины и коммуникация», Women in Action 2/2002, Isis International, Манила. <http://www.isiswomen.org>
- Соня Хорхе, Гендерные перспективы телецентров, ITU-Telecom Americas 2000 и «Гендерные ИКТ-проекты: Руководящие принципы», подготовленные для Семинара по гендерной методологии, APC-WNSP, май 2002
- GEM – Методология гендерной оценки: Изучение для будущих перемен, APC WNSP оценочная модель: <http://www.apcwomen.org/gem/learning4change/>



Содержит ли эта община меньшие «подобщины» или группы?

Как только вы идентифицировали основную общину, к которой вы хотите обратиться, полезно рассмотреть, содержит ли она меньшие подсообщества или определенные группы, с которыми вы должны консультироваться и рассматривать вопросы. Например, если жители большой деревни являются вашим первичным сообществом, вы могли бы узнать, что в рамках этого сообщества есть религиозные группы, которые отличаются от большего сообщества.

Целевые ОМЦ деревни Тана



Деревня Тана – маленькое поселение в Южной Африке, где большинство людей выживает, благодаря доходам членов семей, которые являются рабочими-мигрантами или выращивают хлопок. Существует высокий уровень заболеваемости ВИЧ-инфекцией, но также хорошо организовано оказание неотложной медицинской помощи, благодаря наличию мобильной клиники.

Приоритетными целями ОМЦ является обеспечение возможностей для фермеров, занимающихся выращиванием хлопка, обучаться новым навыкам, находить новые способы получать доход

и предоставление им информационных и коммуникационных услуг по профилактике и лечению ВИЧ-инфекции.

Приоритетная группа – фермеры, выращивающие хлопок, многие из которых заражены ВИЧ-инфекцией.

ОМЦ также активно обращается к школьникам, предлагая библиотеки и учебные компьютерные центры.

Выше, на Диаграмме 1, стрелка между ОМЦ и ВИЧ-зараженными членами сообщества указывает на то, что есть сотрудник ОМЦ, который активно работает в рамках этого семейства, обеспечивая бесплатное лечение. Пунктир к пункту оказания неотложной медицинской помощи указывает, что жена инструктора ОМЦ по компьютерам – доктор, который обеспечивает работу мобильной клиники.

Почему важно понять общины, с которыми вы работаете?

Есть много причин, включая:

- общину или общины, с которыми вы работаете «на рынке» ОМЦ, то есть целевые пользователи, аудитория, пользователи и слушатели. Понимание того, кем они являются и какие у них имеются потребности – единственный путь, следуя по которому вы сможете обеспечить значимое содержание и необходимые услуги. Некоторые люди называют этот процесс «рыночным определением и анализом».
- легитимность или долгосрочная жизнеспособность ОМЦ зависит от вовлеченности общины, поддержки, участия и уместности услуг ОМЦ существующим потребностям. Вы могли бы считать это «участием общины и монопольным использованием».
- укрепление общины является частью Вашей основной цели – формирования возможностей, обеспечения ресурсами и поддержкой, облегчение общественного участия в местных или национальных правительственных мероприятиях или обеспечение возможностей для совместного проведения встреч и использования опыта. Все они способствуют «укреплению полномочий общины в целях развития».



Анализ потребностей, интересов и взаимоотношений в вашей общине

Есть много способов определить потребности общины и динамику проведения предварительных исследований и сбора собственной информации.

Предварительное исследование

Узнайте историю вашей общины и текущую социально-экономическую ситуацию, задавая некоторые из типовых нижеупомянутых вопросов. Некоторые из ответов будут зависеть от того, сколько информации было зарегистрировано об общине. Помните, что знание в значительной степени связано со знаниями людей, воспоминаниями и историями.

Вопросы об истории общины

- Как долго существует община?
- Какие причины способствовали формированию общины? Что это были за причины?
- Как история этой общины вписывается в историю страны или региона в целом?
- Как община изменилась через какое-то время?

Вопросы о социальных, культурных и экономических факторах

- Каковы основные источники дохода?
- Социальная структура, этническая политика, язык и религиозная практика?
- Существуют ли определенные конфликты внутри общины, например, между различными религиозными группами, или по распределению земельных участков, или связанными с правилами торговли?
- Как люди отдыхают и формы культурного самовыражения? Статус женщин, детей, пожилых людей и инвалидов в общине?

Попробуйте получить доступ к следующим источникам информации:

- национальным статистическим данным, которые должны быть доступны в отделе статистики вашего правительства;
- должностным лицам местного органа власти;
- старшим людям, обладающим хорошей памятью и репутацией.

Вопросы о том, как организована община

- Организовано ли семейство, с некоторой формой ответственности или лидерства?
- Как лидеры выбраны или идентифицированы? По возрасту, религиозному состоянию, наследованию, выборами, вращение?
- В каких областях лидерство имеет управление? Распределение земли, ведущей переговоры с местным органом власти, предлагая услуги и т.д.

Предвидение изменений

Поскольку вы продолжаете работать с ОМЦ, необходимо повторно проверить ваш первичный анализ общины и его потребности. Вы должны также оценить, появились ли новые общины. Так, засуха или конфликт могут заставить новую группу людей перемещаться в соседние местности с новым и разнообразным языком и информационными потребностями, или ваши существующие пользователи могут измениться из-за, например, избытка рабочих из-за малого количества рабочих мест на фабриках, что может вызвать увеличение уличных торговцев в вашей общине.



Полезно проследить изменения, произошедшие в общине за определённый период времени. Нарисуйте хронологию общины, чтобы отобразить некоторые из этих изменений.

Пример

История неформальной общины Сиваль

(Воображаемая община в Дурбане, Южная Африка)

- 1980 г. – первые семейства прибывают после принудительного выселения из Лемонтвиля.
- 1982 г. – строительство поселка Сиваль.
- 1986 г. – арест сивальской «шестерки» и смерть Мэтью Мпангоза.
- 1987 г. – Сивальский общественный центр (носящий имя Мэтью Мпангоза) сформирован под покровительством скандинавской церкви.
- 1987–1990 гг. – количество членов общины Сиваль утраивается в результате появления новых поселенцев, переехавших в провинцию после изменения законодательства в Южной Африке.
- 1992 г. – женская группа Сиваль формирует мелкий бизнес, поддерживающий сеть торговцев.
- 1994 г. – новое постапартеидное правительство приходит к власти в Южной Африке.
- 1995 г. – строительство таксопарка Сиваль.
- 1997 г. – община Сиваль представляет требование о земле, с которой община была выселена в 1980 году.
- 2000 г. – первое признание множества смертей от ВИЧ\СПИДа, неправительственные организации начинают работу в Сивале.
- 2001 г. – правительство начинает схему проектировки и строительства в Сивале 10 000 зданий которые будут построены в течение 2 лет.
- 2002 г. – прибытие группы нелегальных иммигрантов из Мозамбика.
- 2003 г. – Вуси Муса, футболист, рожденный в Сивале, включен в национальную сборную «Бафана-Бафана» и забивает решающий гол в игре против сборной Сенегала. Жители празднуют на улице рядом с домом его матери.

... и так далее.

Упражнение

Сейчас 2004 год, и вы – член группы, которая устанавливает ОМЦ в Сивале. Смотрите на вышеупомянутый график. Какая информация будет особенно важна для вас при дальнейшем планировании?

Сбор вашей собственной информации

Для этого можно осуществить следующие мероприятия:

- составление схемы наличных ресурсов и инициатив, например, газеты, радиостанции, организации, предприниматели, группы самоусовершенствования;
- посещение встреч и событий;
- общение с людьми, которые работают в общине, например, другие организации или поставщики услуг;
- общение с членами общины или группами непосредственно, формально и неофициально.



Посещение встреч и событий

Узнайте о том, что случается при посещении встречи и события, и удостоверьтесь, что кто-то из вашего ОМЦ следит за этим. Вы можете узнать о проблемах, которые являются важными для вашей общины, посещая встречи местного органа власти, например, с уличными торговцами. Работа ОМЦ очень похожа на работу журналистов.

Общение с людьми, которые работают в общине

Составляя схему, вы определяете организации и поставщиков услуг в общине. Определите их назначение, чтобы обсудить потребности общины в информации, планы и вызовы. Разработайте краткий список вопросов для интервью. Узнайте об их работе и организационных потребностях, их использовании, и работе с ИКТ, такими как телефон и Интернет. Какие радиостанции они любят слушать? Действительно ли достаточно радио, чтобы отвечать их информационным потребностям?

Общение непосредственно с членами общины

Вы можете делать это формально и неофициально, общаясь с людьми в автобусе, в такси и даже в очереди универсама.

Обратитесь к Наставлению ЮНЕСКО о телецентрах как практическому пособию о том, как собирать информацию и понимать потребности вашей общины. Вы можете найти эту книгу в Интернете по адресу <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001230/123004e.pdf> или обратиться в ЮНЕСКО с просьбой прислать Вам копию.

Какую роль ОМЦ может играть в решении проблем общины?

По мере составления схемы общины и идентификации проблем вы должны подумать о том, как ваш ОМЦ может их решить.

Информация и связь нуждаются в анализе

Сначала подумайте о потребностях информации и связи в свете этих проблем. Например, возьмем случай общины с высокой распространенностью ВИЧ/СПИДа – это информация о заботе, доступной для пациентов, больных СПИДом и их семейств. Действительно ли доступна любая информация о профилактике и лечении? Имеют ли школьники доступ к информации, которая может дать им знания и помочь ответить на вопросы? Имеют ли занятые в сфере здравоохранения информацию, которая может помочь им оказывать более квалифицированную помощь? Существует ли потребность поддержки профилактики распространению ВИЧ? Все ли матери знают о передаче ВИЧ младенцам? (Обратитесь к анализу нужд общины, приведенному выше.)

Существующие источники информации

Затем попробуйте понять, как члены общины обмениваются информацией. Проанализируйте схему общины, чтобы идентифицировать важные информационные узлы.

Всякий раз, когда возможно, оцените, до какой степени существующие услуги отвечают потребностям, которые вы определили ранее. Есть ли какие-нибудь пробелы? Знают ли люди о типе поддержки, которую они могут получить в местной клинике? Часто информационные службы слабо задействованы, потому что люди не знают о них. ОМЦ может играть важную роль в заполнении этого пробела.

Ответственность ОМЦ: информация и услуги связи

Затем определите услуги, которые ОМЦ может обеспечить в ответ на основные проблемы и вызовы общины.

Примеры услуг информации и связи включают:

- письменные материалы, которые люди могут использовать в ОМЦ, или взять в ОМЦ в прокат, например, книги, журналы, брошюры;
- материалы, которые люди могут собрать в ОМЦ и забрать домой, чтобы прочитать, например, брошюры;
- наглядные материалы, например, постеры, комиксы и мультфильмы;

Уважайте и оценивайте различные перспективы

Существует множество способов оценить любую проблему или ситуацию.

Рассмотрите диапазон перспектив и сохраните объективное мнение, так как написанное не всегда является истиной.

Интересы одной общины могут противоречить интересам другой – это не должно изменить важность любой общины для ОМЦ. Например, жители

заинтересованы в том, чтобы полиция ночью патрулировала улицы для большей безопасности, но это противоречит интересам самих полицейских, которые уже переработали и не получают за это оплату.



Группа барабанщиков банту от телецентра Сенгерема демонстрирует использование телефона в общине.



- перечень информационных служб;
- программы радиопередач, например, ток-шоу, развлекательные передачи, интервью;
- общественные встречи и обсуждения, например, с приглашенными ораторами или членами общины, передающими опыт.

По мере систематизации ваших идей и информации сформируйте их в таблицу, обсудите ее с вашими коллегами и членами общины.

Оценка воздействия

Подумайте о том, как вы можете оценить воздействие, которое ваш ОМЦ оказывает на основные сферы в общине.

Ведите учет того, как используются средства ОМЦ и уровень участия общины. Простые цифры, которые показывают, сколько людей использует ОМЦ в течение года, могут быть очень полезны при планировании.

Также попробуйте собрать информацию о людях, которые слушают ваши радиопередачи.



Участие общины в ОМЦ

Успех и стабильность ОМЦ зависят от степени участия общины. Чем больше община участвует в ОМЦ, тем больше вы знаете о ее потребностях в услугах ОМЦ.

Планируйте и предусматривайте участие общины в различных аспектах вашей работы и в жизни ОМЦ. Это начинается с планирования и продолжается при периодической оценке и оценке влияния.

«Управление» ОМЦ

Существует множество определений «управления». Самое простое – это процесс обеспечения подотчетности деятельности ОМЦ. Важно создать управленческий или консультативный комитет для вашего ОМЦ, чтобы обеспечить достойное участие в нем членов общины.

Контрольный список участия общины

Рассмотрите следующие процессы и удостоверьтесь, что участие общины учтено при каждом шаге.

Процесс	Как участвует община?
Планирование ОМЦ (в самом начале)	
Стадия запуска ОМЦ	
Поиск понимания у общины	
Отображение ресурсов общины	
Управление	
Сбор средств	
Планирование новых услуг	
Оценка воздействия	
Другие	



Работа со сторонними организациями

Ваш ОМЦ формирует только часть схемы инициатив и поставщиков услуг в вашей области. Необходимо понимание того, как вы вписываетесь в полную схему.

Подумайте о формировании коалиций, товариществ и сотрудничестве с другими поставщиками услуг – учреждениями, правительством, частным сектором, гражданским обществом – на местном, региональном и международном уровнях. Также рассмотрите установление отношений в тематическом контексте, например, по вопросам информирования, обучения и т.д. Некоторые товарищества могут работать не только в сфере простого обмена определенной информацией, но и немного выходить за рамки простого информационного обмена, в то время как другие товарищества относятся к какой-либо определенной теме.

Гражданское общество становится все более активным в сетевой деятельности. Близкие партнеры могут оказаться в организациях, находящихся в разных частях мира, с кем личные встречи происходят редко. Большинство людей, которые имеют доступ к почте, принадлежит хотя бы к одному списку адресатов или интерактивному форуму обсуждения, а большинство инициатив общины является частью местной, национальной или международной сети.

Обычным явлением является то, что отдельные члены ОМЦ забывают учитывать, с кем они общаются и работают в сети. Удостоверьтесь что вы правильно ведете учет ваших партнеров и сетей, с которыми вы работаете.

Партнерство и работа с сетями в общине

Формирование товариществ начинается с информации, которую вы собрали в ходе составления схемы общины. Используйте этот список как основу для определения потенциальных партнеров. Удостоверьтесь, что в списке участвуют: гражданские общественные и неправительственные организации, самоорганизованные сообщества, основанные на инициативах, деловые и правительственные инициативы, медиа-производители, агентства развития и доноры.

Партнерство и сетевая работа с другими ОМЦ и подобными инициативами

Войдите в контакт с другими ОМЦ и медиа-сообществами в вашем регионе. Там также должны существовать телецентры, многоцелевые общественные центры и другие центры ресурсов информации общины, с которыми вам было бы полезно контактировать.

Международная работа в сети и товарищества – несколько примеров

Связь с международными организациями:

AMARC (Всемирная ассоциация радио общин) <http://www.amarc.org>;

ЮНЕСКО <http://portal.unesco.org/>;

APC (Ассоциация прогрессивной связи) <http://www.apc.org>.

Также существуют сети, сосредоточенные на некоторых проблемах, которые вы считаете приоритетными в вашем ОМЦ. Например, если вы сосредотачиваетесь на ВИЧ/СПИДЕ, ищите сети, которые могут наполнить вашу работу новым содержанием.

Важные соображения при работе с сетями

Работа с сетями – трудоемкий процесс. Удостоверьтесь что:

- работа с сетями добавляет ценности вашей работе;
- вы определяете цели и результаты для работы с сетями и участия в сетях;
- вы осуществляете планирование в понятиях времени работы и финансовых ресурсов (например, посещение встреч).

Распределите время и возможности для работы с сетями и партнерами по:

- стратегическому планированию;
- встречам с персоналом;
- встречам руководства;
- докладов о достигнутых результатах и проектных сообщениях;
- годовым отчетам.

Сохраните перечень списков рассылки, на которые подписан штат ОМЦ, и обменивайтесь им для модифицирования.



Важные соображения по вопросам партнерства

Будьте предусмотрительны. Поймите значение партнерства и соответственно скорректируйте ваши цели. Если вы входите в партнерские отношения с другим учреждением, удостоверьтесь, что вы знаете:

- вид партнерства (формальное, неофициальное, проектно ориентированное);
- какова цель партнерства;
- кто ответственен за управление партнерством.

Если партнерство предусматривает сотрудничество в проекте, очень важно убедиться, что:

- роли и обязанности ясно определены и четко разработаны в форме детального плана работы и меморандума о соглашении (MOU);
- финансовый учет произведен четко и тщательно;
- вы сформировали управляющий комитет, ответственный за проект, со всеми партнерами, представленными в нем;
- каждый понимает цель проекта и сотрудничества;
- вы совместно используете информацию и достигаете соглашений, признавая равноправие всех партнеров.

Партнерство и работа с сетями занимают большое время, но, пока это стратегически спланировано, ваша группа ОМЦ извлечет выгоду из повышения возможностей по работе с сетями. Сети могут помочь изучать новые предметы, встречать новых друзей, генерировать новые идеи и поддержать, когда мы в этом больше всего нуждаемся.

Помните, что, даже если мы работаем на местном уровне, мы – часть всемирного движения людей, которые работают для жизнеспособного развития и социального правосудия.

Ссылки

Хафкин Дж. Нэнси и Соня Джордж, «Вступайте и вступайте пораньше: гарантия женского участия в проектах ИКТ», **Женщины в действии**, 2/2002 в издании **«Женщины и коммуникация»**, Isis International, Манила.

Дженис Бродман и Амбика Капур, «Женщины и телецентры» в издании **Телецентры мира**, Всемирный союз телекоммуникаций, планируется к выходу.

Анриэтт Эстэрхаузен,
проживает в ЮАР и работает в Ассоциации прогрессивной связи (APC)
E-mail: anriette@apc.org



Источники информации и медиа-содержание

*Джекки Дэвис,
Фредерик Норонха
и Венус Э. Дженнингс*



В этой главе

- **Различные формы и источники информации**
 - **Проблемы авторского права**
 - **Конвергенция носителей**
 - **Сбор и обмен собственной информацией**
-

Источники информации и медиа-содержание

По мере оценки информационных потребностей вашей общины, вам потребуется информация на разные темы, начиная от стиля жизни со здоровой диетой до улучшения урожая или здоровья матерей и детей, а также будущее детского образования.

ОМЦ будет необходимо определить приоритетные потребности, затем выявить различные источники информации, чтобы удовлетворить требования общины. Вначале необходимо обеспечить доступ к надежным источникам информации.

Информационные источники различны по своей форме: печатное слово, электронная почта, Интернет, радио и телевидение; традиционное, телефонное или личное общение. Каждая среда имеет свои особенности и недостатки, и вы можете использовать каждую возможность в своих интересах.

Печать, радио, телевидение, аудио- и видео источники настолько обширны и различны, что целая книга может быть написана про каждый из них в отдельности. Эта глава пытается подготовить вас к классификации источников информации, которую вы позже сможете исследовать для определенных тем, представляющих интерес для вашего ОМЦ. Следующие разделы также помогут вам осознать, как получить доступ к источнику, по возможности, бесплатно.

Информация, доступная в печати

Печатная информация имеет очень широкое распространение и существует во многих формах, например, книги, газеты, журналы, рукописи, карты, руководства, схемы и т.д. Печатные материалы предлагают большой выбор информации и дают возможность читателям исследовать, изучать, понимать темы, которые представляют для них интерес. Деятельность ОМЦ зависит от печатных материалов как средства обмена информацией и повышения качества информации в радиопередачах.

Вы можете обеспечить обслуживание своего ОМЦ за очень небольшую цену путем выведения на дисплей одной или двух местных газет для общего чтения (в некоторых центрах их размещают на стене для ознакомления). Некоторые ОМЦ предоставляют общине газету, подготовленную местными журналистами, использующими средства ОМЦ.

Ваш ОМЦ может оказывать дополнительную услугу по очень низкой стоимости, вывешивая одну или две местные газеты для всеобщего чтения (в некоторых центрах их прикрепляют кнопками к стене, а потом заменяют новыми номерами). В некоторых ОМЦ вывешивается газета общины, подготовленная местным журналистом с использованием возможностей Центра.





Начните разрабатывать список новых источников, особенно тех, которые являются бесплатными. Поощряйте сотрудников добавлять к этим спискам также:

- **списки книг по темам, доступным Вашему ОМЦ и общине;**
- **список издателей;**
- **продавцы книг в вашей стране;**
- **списки журналов;**
- **списки информационных бюллетеней – местный, национальный и международный;**
- **другие источники печатных материалов.**

Как вы можете это получить?

Это зависит от ваших потребностей и услуг, к которым у вас есть доступ. Если есть **местная или районная библиотека**, то библиотекарь сможет рассказать вам о необходимых книгах и журналах и может даже предложить поиск определенных материалов в Интернете, которые находятся в различных учреждениях и университетах мира.

Вы можете попросить **продавца книг** выслать вам каталог, чтобы по нему сделать заказ. Также вы можете **подписаться у самого издателя**.

Большинство организаций издает **информационные бюллетени**, которые содержат полезную и необходимую информацию. Вы можете запросить различные организации включить вас в дистрибутивный список адресатов и получать копии бесплатно.

Это заслуживающие внимания источники исследований печатной информации внутри вашей общины. **Документы, письма и рукописи**, связанные с развитием вашей общины или группы могут стать ценным ресурсом для вашего ОМЦ.

За что вы должны платить?

Любой заказ, сделанный у издателя или продавца книг, должен быть оплачен. Планируйте расходы на подписку и заказ книг.

Бесплатный доступ

Книги и журналы дороги, но иногда вы можете найти их бесплатно в Интернете или непосредственно общаясь с самими издателями. Некоторые издатели предлагают бесплатную публикацию справочников некоторых некоммерческих организаций. Не смущайтесь спрашивать бесплатные публикации – если не будете спрашивать, то не будете ничего знать!

Печатная информация через электронную почту и Интернет

Найденные в Интернете сетевые веб-узлы, документы, страницы или сайты могут быть простыми или казаться слишком трудными. Частично это происходит из-за огромного размера «всемирной паутины» (WWW), в настоящее время содержащей около 3 миллиардов документов. Это происходит в том числе и потому, что WWW не имеет ни одного стандартного оглавления. В отличие от библиотечных каталогов, в которых вы можете использовать стандартные заголовки, чтобы найти книги, вы всегда думаете, какие слова будут на страницах сайтов при поиске информации в Интернете.

Веб-узлы Интернета часто будут обеспечивать связь или портал, который приведет вас к нужному вам сайту, содержащему дополнительную информацию. Поисковые системы, такие как Google, Yahoo, Lycos облегчат вам поиск сайтов с нужной информацией.

Напечатанный материал в Интернете	Напечатанная информация может быть найдена по Интернету	Возможность использования в радиопостановках и как справочник в ОМЦ
Электронные книги	Книги, доступные для загрузки по Интернету, бесплатные и платные.	Можно загрузить/ распечатать
Журналы	Журналы, доступные для загрузки по Интернету, бесплатные и платные.	Можно загрузить/ распечатать
Газеты	Газеты всего мира	Доступны для интерактивного чтения (главным образом, бесплатные), распечатки и поиска в архиве (часто платно)



Как вы можете получить это?

Довольно часто бывает трудно узнать, где получить информацию. Ваш первый шаг должен начинаться с порталов, которые собирают информацию о веб-узлах – одном из лучших средств для развития связи – Инициативная связь www.comminit.org, есть также хорошие сайты, которые публикуют газеты со всего мира. Другие – это мировые порталы Всемирного Банка и сайты ООН.

Порталы могут дать вам доступ для поиска в базах данных веб-узлов различных организаций, например, портал One World (www.oneworld.net) – важный источник информации, связанный с более 2000 неправительственных организаций во всем мире. Он содержит 80 тем по правам человека, а также о странах и языках.

Количество виртуальных книг и журналов, которые являются доступными как для интерактивного чтения, так и для загрузки, все увеличивается, просто об этом не всегда можно узнать. Инициативная связь располагает некоторыми ссылками на публикации.

Как только вы нашли веб-узел, который дает вам нужную информацию, вы можете ее распечатать или сохранить на своем компьютере.

Списки электронной почты – еще один мощный инструмент для обмена информацией, для того, чтобы получать и отсылать то, что вы хотите сказать. Вы можете легко открыть бесплатный адрес e-mail, чтобы получать и рассылать информацию для вашего ОМЦ, например, на Yahoo или Hotmail.

Текстовое содержание, полученное по электронной почте	Печатная информация, которая прибывает непосредственно в ваш почтовый ящик	Возможность использования в радиопостановках и для ссылок в ОМЦ
Информационные бюллетени	Различные информационные листы	Подписаться, распечатать
Новостные рассылки	Бюллетени, которые могут быть прочтены по радио, и сохраниться для справки	Подписаться, распечатать
Телеконференции и серверы рассылки	Группы рассылки, к которым вы можете присоединиться	Подписаться

Виды этой печатной информации могут быть загружены на ваш компьютер или напечатаны с вашего e-mail адреса. Вы также сможете способствовать интерактивным обсуждениям, используя электронную почту.

Как вы можете получить это?

Сначала откройте e-mail адрес. Затем проведите поиск, используя поисковые системы и порталы, чтобы найти соответствующий материал, на который вы можете подписаться. Также сделайте запрос о вашем имени, которое будет включено в список сервера, распространяющего материал, необходимый вашему ОМЦ.

Новостные рассылки приспособлены для журналистов и рассылают новости по определенным проблемам, которые могут читаться в прямом эфире. AMARC организовало информационное агентство, рассылающие новости по разным темам. Свяжитесь с организациями, которые представляют для вас интерес, чтобы выяснить, располагают ли они услугами новостной рассылки.

Как только вы нашли информационный бюллетень, новостную рассылку или телеконференцию, которую вы хотите получать регулярно, вы можете на нее подписаться – обычно бесплатно. Просто следуйте инструкциям, которые появятся на экране; часто это просто означает посылать им электронные письма со словами «подписаться» в строке.



Бесплатный доступ

Большинство информационных бюллетеней бесплатны, и почти каждый почтовый список, и телеконференция – тоже. Выясните, платны ли услуги рассылки, потому что это то, что вы будете использовать на радио.

Радио, телевидение, аудио- и видеоматериал

Аудио и телевизионные программы	Возможности для прослушивания и просмотра	Доступность для прослушивания и для ретрансляции
Радио и телевизионные программы	Список станций на неделю/месяц	Напечатано в газетах и доступно интерактивно
Радио- и телепередачи	Обычные передачи в прямом эфире, требуют частот – FM, MBT, AM и спутниковой связи	Требуют радио с кассетной декой или телевизор с видеомагнитофоном, чтобы делать запись передачи. Проверьте авторские права перед ретрансляцией.
Радио, аудио кассетные, CD, видео или DVD программы	Часто от неправительственных организаций или международных журналистов, иногда с печатными комментариями.	Заказ или подписка чтобы получить почтой. Проверьте авторские права для ретрансляции.

Как вы можете получить это?

В зависимости от местного контекста, вы можете узнать, что заказ копий широкоэмитивных программ не так прост, как заказ материала печати. Если вы хотите получить копию программы, которая транслировалась по радио или телевидению, вы должны сделать заметку о том, когда была эта трансляция, и затем связаться с журналистом с просьбой выслать вам копию. Часто эта услуга платная. Та же самая процедура может относиться к ретранслированным программам. При получении материала вас могут попросить оплатить почтовые издержки – еще одно соображение по поводу вашего бюджета.

Бесплатный доступ

Часто международные журналисты и международные организации будут принимать ваш запрос по поводу бесплатных источников, потому что в их интересах распространять свои программы настолько широко, насколько возможно. Узнайте об информации, произведенной национальными или местными источниками, типа неправительственных организаций в вашей стране, и затем свяжитесь непосредственно с ними.

Получение и обмен информацией на компакт-диске

Компакт-диск способен к переносу огромного количества информации. Для многих организаций – коммерческих и некоммерческих – это наиболее рентабельный способ предоставить вам информацию.

Преимущество компакт-диска состоит в том, что вы можете просматривать информацию быстро и эффективно, когда вам будет удобно. Он позволяет показывать большинство текстов и изображений, разнообразными способами и дает вам ряд инновационных и интерактивных возможностей. Создание компакт-дисков не является предметом рассмотрения в этой книге, однако можно обратить внимание читателя на публикации,

типа Mind Mapping (ЮНЕСКО, 2002) или The Multi Media Training Kit (www.ltrainOnline.org).

Интерактивный текст и визуализация, доступные на компакт-диске	Где их находить
На компакт-диске может быть доступна целая библиотека справочников	Запросить издателя
Информация по теме развития	Запросить организации
Обучающие материалы и курсы самообучения	Запросить обучающие организации

Ряд материалов, особенно о здравоохранении, образовании и проблемах развития, доступны от производителей бесплатно.

Как получать и обмениваться информацией на компакт-дисках

Существуют комплекты программного обеспечения для того, чтобы формировать и распределять цифровые библиотечные коллекции, которые нацеливают и «разрешают» пользователям формировать собственные цифровые библиотеки. Это обеспечивает мощный способ организовывать текст и отображать его в электронном формате для издания на CD или в Интернете. Главные преимущества перед традиционным форматом Сети – сжатие информации и полный текстовый и библиотечный поиск, вроде каталога.

Эти комплекты производятся Новозеландским проектом цифровых библиотек Университета Вайкато, разработаны и поставляются в сотрудничестве с ЮНЕСКО и неправительственной организацией Human info.

Это открытый источник многоязычного программного обеспечения, выпущенный в соответствии с Открытой лицензией GNU. (См. <http://www.greenstone.org/english/home.html>).

Обучение грамоте с использованием компакт-дисков

В Индии компания по разработке программного обеспечения Tata Consultancy Services создала компакт-диск, чтобы научить неграмотных взрослых навыками чтения и письма даже при отсутствии квалифицированного преподавателя.

Компакт-диск использует анимированную графику и применяет комментарии, чтобы объяснить, как отдельные слова объединяются, чтобы дать структуру и значение различным словам, использует персонажей для помощи в процессе обучения.

Уроки приспособлены для различных языков и наречий. Они сосредоточены на чтении и основаны на теориях познания, языка и общения.

Комментарии повышают понимание уроков, а повторение закрепляет пройденный материал.

Формат мультимедиа гарантирует, что произношение слов/символов преподается точно так, как надо, вместо того, чтобы быть оставленным на откуп индивидуальным преподавателям. Это особенно полезно для языков (подобно тамильскому языку на юге Индии), где те же символы могут быть поняты по-другому, в зависимости от ситуации. http://www.tataliteracy.com/how_it_works.htm.





Интерактивный доступ к аудио- и видеoinформации

Интернет также дает вам возможность доступа к аудио- и видеoinформации всего мира. Вы можете использовать интерактивный аудиодоступ как поучительный пример того, как другие люди подходят к проблеме. Доступ к радиосценариям также очень полезен, поскольку вы можете использовать их в собственном контексте, приспосабливая к интересам вашей собственной общины.

Аудио и видео он-лайн	Аудиопрограммы, интервью, объявления общественных служб, другие форматы	Возможность прослушивать (и адаптировать); часто скачивать и ретранслировать
Аудиопорталы	«Шлюзы» прямого и интерактивного доступа к аудиоинформации	Бесплатно и интерактивно
Он-лайновые базы данных	Интерактивно доступные библиотеки отрывков аудиофайлов,	Главным образом бесплатные для интерактивного прослушивания, небольшая плата за скачивание
Программы радиопередач Интернет	Сайты, в которых перечислены интерактивные радиостанции для легкого их поиска	Бесплатно и интерактивно
Радиостанции Интернет	Передачи радиостанций всего мира в реальном масштабе времени, то есть не заархивированные, но, подобно обычной передаче, бесплатные при доступе	Бесплатно и интерактивно
Сценарии	Сценарии, которые интерактивно сопровождают аудиоинформацию на различных языках	Бесплатные для чтения и распечатки
Он-лайн видео	Видеозаписи, которые можно просматривать интерактивно	Потоковая связь, требует высокоскоростного Интернета

Как это получить?

Существует ряд порталов, дающих прямой доступ к интерактивным базам данных вещательных компаний, которые заинтересованы в совместном использовании и обмене информацией и программами, которые вы можете загрузить и ретранслировать. При этом предполагается, что вы уже обладаете требуемым программным обеспечением.

Много больших вещательных компаний обладают собственными интерактивными базами аудиоданных. Некоторые позволяют вам скачивать программы, в то время как другие – только прослушивать. Богатым источником информации по ряду проблем является сайт Би-Би-Си.

Для интерактивных радиостанций – а их великое множество – оптимальный поиск можно осуществлять или по имени станции, или по сайтам, в которых перечислены все интерактивные радиостанции мира.

Для интерактивного видео существует проблема обеспечения связи, поскольку просмотр материала требует высокоскоростного Интернета. Но если он у вас есть, то сразу станет доступным огромный массив видеoinформации, в виде полных программ или клипов. Зачастую вы сможете заказать копию видеоматериала с сайта, где вы его просматривали. Некоторые сайты дают вам тематический доступ к файлам видеозаписей



различных организаций и независимых производителей, а также к различным основным новостям.

Бесплатный доступ

Интерактивное прослушивание или просмотр мультимедиа-информации обычно осуществляется бесплатно. Загрузка бесплатна от большинства неправительственных организаций, но может иметь свою цену, если исходит от международных вещательных компаний.

Материал, готовый к трансляции

Сайт farmradio.org предлагает информацию, интересную для зрителей сельских районов, в легко переводимом радиоформате с применением «радиосценариев», доступных для бесплатной трансляции в развивающихся странах на языке, который выбирается вещательной компанией.

Сценарии доступны в Интернете по адресу:
http://www.farmradio.org/english/published_scripts.html

Использование телефона

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) включают не только Интернет, но также и все услуги традиционных линий связи и мобильных телефонов. Мобильные телефоны дают пользователям возможность посылать и получать текстовые сообщения, которые все чаще используются для обмена всеми видами информации – от рыночных цен до результатов спортивных результатов и приглашений на работу. Обычный телефон также представляет собой важный инструмент обмена информацией. Часто это самый лучший способ, которым вы можете связаться с другими людьми и обменяться информацией.

Телефон: обычный или мобильный	Информация от людей, с которыми вы находитесь в прямом контакте через мобильный или обычный телефон	Текущая информация, которая может использоваться в радиопередачах или СМС
Официальные сообщения	SMS-сообщения на определенные темы	Текстовые описания услуг
Неофициальные сообщения	SMS-сообщения от абонентов или местных репортеров	Необходимы только мобильные телефоны
Телефонные интервью	Интервью с местными жителями или иностранцами на определенные темы	Прямое интервью или запись вещательной компании
Обычные телефонные звонки	Информативные телефонные звонки	Обычная информация или телефонное шоу, в прямом эфире или заранее записанное

Как это получить?

Вы должны подписаться на SMS-услуги у определенного провайдера или организации, которая обеспечивает обслуживание. Число бизнес- и некоммерческих услуг все увеличивается, поэтому необходимо отслеживать ситуацию в вашей области.

Другой вопрос – получение информации от конкретных людей, для чего вам часто нужно только обменяться номерами телефонов. Это хороший способ для сбора информации в сельских районах или от абонентов, проживающих в других городах или странах.

Обычные телефонные интервью часто используются в передачах.



Наиболее очевидный, но иногда упускаемый из виду источник информации – люди вокруг вас. Местные знания и мнения – богатый и полезный источник для любого ОМЦ. Собирайте эту информацию, делая анкетные опросы, записывая интервью, и формируйте банк этого знания для вашей общины, чтобы получить от этого пользу в дальнейшем.

Бесплатный доступ

Вы должны будете оплатить подключение телефона. Коммерческие SMS-услуги обычно платны в отличие от некоммерческих.

Устная информация

Часто информация, которая вам необходима, уже присутствует в вашей общине, и все, что от вас требуется – организовать ее сбор.

Вид сбора информации	Используемые методы	Форма сбора информации
Запись интервью	Интервью с конкретным человеком – лидером или обычным членом общины, политиком, врачом, экспертом и др.	Может проводиться в студии, в прямом эфире или в записи, или на улице с использованием оборудования для записи
Проведение анкетных опросов	Получение информации от членов общины в виде ответов на вопросы анкеты, которые затем можно анализировать или сравнивать	Анкетные опросы или таблицы
«Глас народа»	Неофициальные комментарии рядовых членов общины	Аудио- или видеозапись для использования в передаче
Специальные группы и встречи	Опрос группы людей по вопросу/теме	Запись или использование ответов

Сбор информации и обмен ею

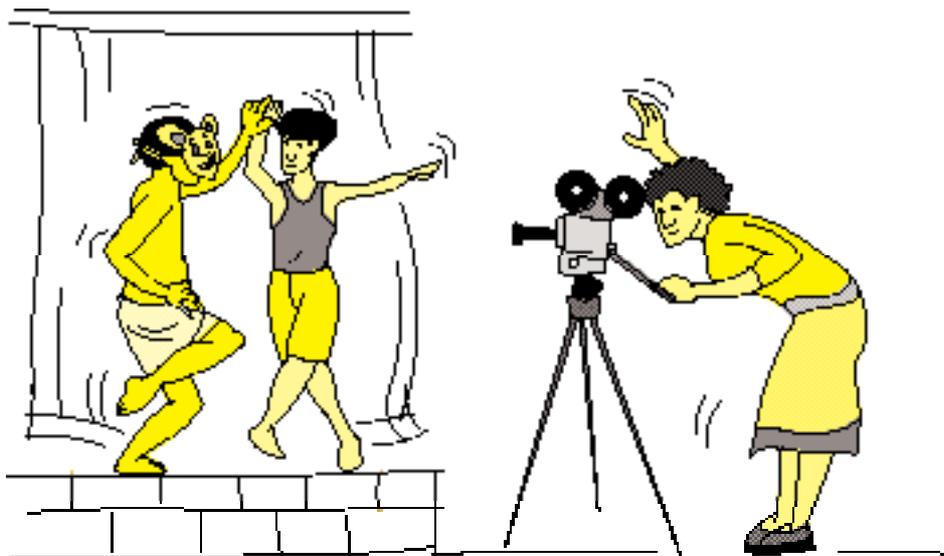
Местная информация столь же разнообразна, как и ваша община – это могут быть знания о традиционной медицине и сельском хозяйстве, или взгляд общины на социальные, экономические и политические проблемы.

Ваш ОМЦ как центр обмена местными и международными знаниями является идеальным местом по сосредоточению информации местного характера. Существует ряд инновационных проектов в этой области, оказывающих помощь ИКТ по сбору и обмену информацией местного характера.

См. некоторые исследовательские работы по этой теме:

- www.openknowledge.net – сайт проекта Сети открытого знания; для получения основной информации см. раздел «Область работы» или www.dgroups.org/groups/okn.
- www.iicd.org/ks – интересный документ о «сборе и распространении информации местного характера»; перейдите в раздел обмена информацией, кликните на меню Публикации и прокрутите список вниз.

Создание собственной информации и базы данных



«Давайте посмотрим правде в лицо, 99 процентов существующих веб-страниц (а мы говорим о многомиллионных числах, удваивающихся почти ежегодно), недоступны 99 процентам населения планеты. Каждая сотая из них может заинтересовать и использоваться индийской крестьянкой или мексиканским фабричным рабочим Мексики.

Самые успешные проекты приобщения к Интернету создают собственную мини-сеть с соответствующим для местного населения содержанием. Иначе ОМЦ, независимо от назначения или финансирования, становится всего лишь еще одним кибер-кафе, используемым молодежью для интерактивных игр, чатов с друзьями (иногда сидящих в той же комнате) или скачивания информации для бездумного выполнения домашних работ.

Разработка местного содержания подразумевает исследование местных интересов и тем. Содержание мини-сети должно быть способно отвечать местным проблемам. Она должна также отражать местную культуру и самосознание, и способствовать их развитию».

Альфонсо Гумичио-Дагрон
Gumucio@Guate.net.gt

Вопросы авторских прав

Печать

Большинство книг и журналов защищены авторским правом, в теории подразумевающим, что никакой отрывок не может быть скопирован для несанкционированного использования. Однако большинство авторов или издателей часто позволяют копировать отрывки из книг, пока вы используете их только для сбора информации, а не в коммерческих целях.

Если вы цитируете любую публикацию или материал, не забудьте упомянуть автора и источник.



Важно помнить, что вы живете среди людей. Вы и ваши соседи, которые могут создавать и обмениваться информацией, часто не думая об этом; общаясь напрямую, по телефону, в передачах и по почте. Весь это вместе дает мощный пример медиаконвергенции.

Аудио- и видео

Если вы намереваетесь ретранслировать любую аудио- или видеoinформацию, вы должны выяснить, есть ли разрешение производителей. Позвоните, напишите или пошлите им электронную почту о ваших намерениях; они могут иногда потребовать копию окончательной программы или хотя бы оповестить их о дате эфира.

Это не будет необходимо для материала, который вам высылают или доступного для скачивания.

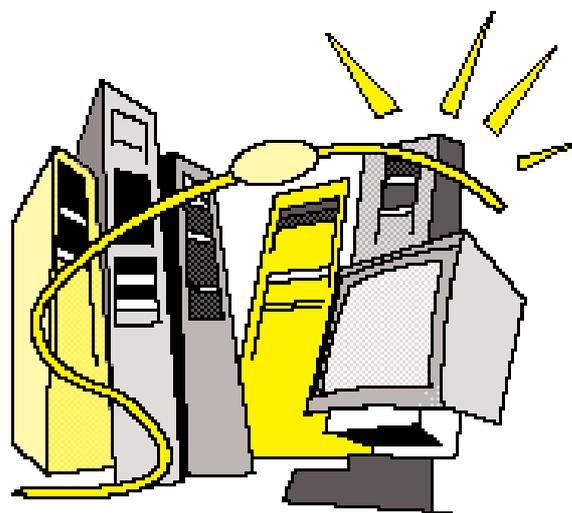
Медиаконвергенция

Ваш ОМЦ является ярким примером медиаконвергенции. Вероятно, в вашем распоряжении будут всевозможные типы носителей – книги и издания, он-лайн аудио, кассеты, мини-диски и видео. У вас будет компьютер, чтобы использовать CD, а также электронную почту и Интернет. Вы можете располагать студией вещания с радиооборудованием, необходимым для осуществления передач вашим слушателям.

Инновационные медиа-форматы: радиобраузер

Мы живем в быстро меняющемся мире. Кроме разнообразных существующих медиа-источников и медиа-режимов, разрабатываются и новые способы использовать эти ресурсы, объединяя их для создания нового способа поиска и обмена информацией. «Старые» носители (издания, книги, журналы, радио) объединяются с «новыми» (Интернет, электронная почта, списки рассылки), чтобы получить новый набор возможностей.

Пример тому – радиобраузер – объединение силы и популярности обычной передачи с новыми возможностями сбора информации в Интернете.



Кампании по вопросам развития

Ряд организаций и общин намерены сотрудничать в сборе и обмене информацией в рамках определенных кампаний. Используя эту стратегию, они могут сосредоточиться на вопросе и получить широкую аудиторию.

Если вы – работник трансляционной компании, войдите в контакт с местными организациями по вопросам запланированных в вашей области кампаний, в рамках которой вы можете использовать услуги местных экспертов. Активные участники кампании нуждаются в рекламе, что может быть идеальной основой для партнерских отношений.

Где найти информацию о кампаниях

Список Международных дней ООН – полезный ориентир для того, чтобы спланировать будущие кампании; например, вы можете сфокусироваться на детях в Международный день защиты детей, женщинах в Международный женский день и ВИЧ/СПИДе во Всемирный день борьбы со СПИДом. Их перечень содержится на сайте ООН.

На сайтах организаций по вопросам развития также есть разделы о кампаниях по тематикам и со связями, информацией и контактами для заинтересованных лиц; на них обычно можно найти уместную и своевременно обновляющуюся информацию.



eNRICH – программное обеспечение для сельских общин

eNRICH – браузер, который дает возможность общинам быстро сформировать свой портал и обеспечивает взаимодействие между общинами и в их рамках.

Это дает свободный доступ к подлинной информации и поощряет создание информации местного содержания.

Этот универсальный ИКТ веб-браузер, разработанный Национальным центром информатики Индии, может:

- полностью использоваться для удовлетворения потребностей общин в информации и связи;
- легко настраиваться на местные языки и содержание;
- поощрять членов общины производить собственную информацию местного свойства;
- предоставлять свободный доступ к необходимой информации;
- обеспечивать эффективную связь между общинами и в их рамках.

eNRICH обеспечивает два интерфейса

Интерфейс пользователя браузера общины, используемый членами общины и содержащий следующие разделы:

- информационные ресурсы;
- местная база данных;
- услуги связи;
- услуги;
- доска объявлений;
- опрос мнений;
- зона обучения.

Настольный интерфейс менеджера – администрирование сайта на основе браузера и инструмент анализа для менеджера сайта.

Дополнительная информация – на компакт-диске с руководством.

Рама Харихаран,

главный системный аналитик группы Проекта сельских компьютерных систем информации Национального центра информатики, Индия.

E-mail: rama@hub.nic.in

<http://enrich.nic.in/>

Радиобраузер для радиостанции общины Котмалы

Экспериментальный проект ЮНЕСКО по использованию радио для работы сельских общин в Интернете был начат в Шри-Ланке с 1999 г.

Одна из особенностей проекта – радиопередачи общины в Интернет. Ежедневная двухчасовая интерактивная программа позволила слушателям запрашивать (телефонными запросами или почтой) определенную информацию из Интернета. Сотрудники нашли требуемую информацию на сайтах и перевели ее местный язык, таким образом преодолевая общий барьер Интернета – слабое понимание английского языка.

Чанука Воттегама

chanuka@enterprisetl.com

Демонстрационное и обучающее видео по радиобраузеру включено в компакт-диск с руководством.



Компакт-диск, созданный в Уганде женщинами и для женщин

Разработанный Международным центром «Трибуна для женщин» и женщинами ОМЦ Накасека в Уганде, компакт-диск использует речевой интерфейс и простую методику «найди-и-кликни». В диске используется программа браузера, имитирующая доступ к информации через Интернет.

Женщины, использующие программу, кликнув текст и графику, слышат голос, говорящий на местном языке луганда. Диск предназначен для женщин, желающих зарабатывать деньги и пробующих себя в мелком бизнесе.

Женщины приезжают со всей Уганды для того, чтобы познакомиться с программой женщин Накасека. Очень немногие из них имели возможность закончить более одного или двух классов начальной школы. Однако они начинают учиться читать, следя за озвученным текстом.

73-летняя Анастасия, не получившая достаточного образования, сделала распространение информации с программой на компакт-диске целью своей жизни. Она идет по холмам сельской Уганды с ноутбуком в рюкзаке, работая с женщинами в зданиях и деревнях. ОМЦ Накасека перезаряжает батарею ноутбука каждую ночь и обеспечивает защиту для Анастасии.



Энн С. Волкер

Международный центр «Трибуна для женщин», Австралия.

E-mail: annewalker@iwtc.org

Ссылки

www.oneworld.net для информации и связей OneWorld по национальным и глобальным кампаниям.

Что нужно знать прежде, чем начинать поиск (в Интернете) <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/internet/ThingsToKnow.html>

Картографирование мультимедиа № 2: Воспоминания и неожиданности, ЮНЕСКО, Таиланд, 2002.

Учебный комплект мультимедиа <http://www.itrainonline.org/itrainonline/mmtk/index.shtml>

Всемирное радио www.interworldradio.org

AMARC www.amarc.org

OneWorld телевидение www.oneworld.net/tv и радио www.oneworld.net/radio

Indymedia www.indymedia.org

Би-Би-Си www.bbc.co.uk

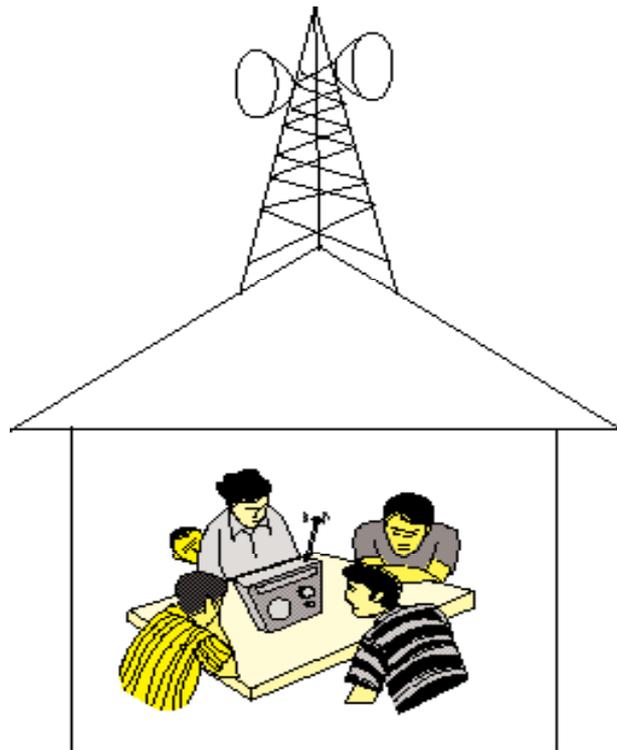
ЮНИСЕФ www.unicef.org

Международные дни ООН <http://www.unesco.org/general/eng/infoserv/db/days.shtml>

Джекки Дэвис, радиоменеджер OneWorld International, Великобритания
E-mail: jackie.davies@oneworld.net

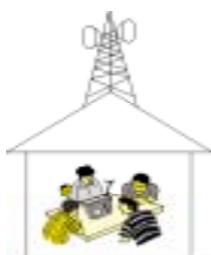
Фредерик Норонха, свободный журналист из Индии
Соучредитель bytesforall.org, добровольного объединения, содействующего доступу к Интернету и информационным технологиям
E-mail: fred@bytesforall.org

Венус Э. Дженнингс, бывший журналист телевидения и сотрудник программы развития, референт по вопросам Африки Одела ЮНЕСКО по развитию связи
E-mail: v.jennings@unesco.org



Стабильность ОМЦ

*Альфонсо Гумичио-Дагрон
и Изекииль Дламини*



В этой главе

Часть 1

- **Триединая основа стабильности**
 - **Социальная, организационная, финансовая**
-

Часть 2

- **Бизнес-модели для ОМЦ**
 - **Стратегии развития**
 - **Разработка бизнес-плана**
 - **Сбор средств**
-

Стабильность – широкая тема, которая предусматривает длительные социальные изменения, а также средне- и долгосрочные вопросы финансирования. Эта глава разделена на две части. Часть I рассматривает некоторые вопросы социальной, организационной и финансовой стабильности. В ней приведены примеры, которые пригодятся вам при организации ОМЦ. В части II вы найдете ряд практических советов, которые дадут возможность разработать жизнеспособную модель финансирования ОМЦ. Она содержит пошаговые инструкции по составлению вашего бизнес-плана.

Ожидается, что проекты семейства будут жизнеспособными, то есть они должны окрепнуть и развиваться после первого двух- или трехлетнего периода финансирования донорами. Давайте более широко рассмотрим сложные проблемы стабильности, которая подразумевает не только финансовую автономию, один из многих элементов, которые могут вызвать изменения в любой общине.

Триединая основа стабильности

Если бы экономическая стабильность была основной целью ОМЦ, это было бы неутешительно. Радиостанция общины может стать выгодной, если ее музыкальный эфир на протяжении всего дня будет удовлетворять запросы молодежной аудитории; сельский телецентр может стать материально независимым, обеспечивая только телефонные и факсимильные услуги. Однако, чтобы достичь стабильности, мы должны спросить себя: как экономическая самодостаточность центра будет воздействовать на экономические и социальные изменения в общине?

Широко признана важность полного участия общины в процессе планирования и осуществления. Поэтому стабильность не может основываться на одних только фондах. Скорее, стабильность зависит от социальной, организационной и финансовой жизнеспособности, как показано в Диаграмме 1.



Диаграмма 1.

Финансирование может удовлетворять одну важную потребность, но как обеспечить вовлечение и участие социума, внутреннюю демократию и эффективную организацию? Давайте подробно рассмотрим эти компоненты.

Социальная стабильность

Социальный компонент является основным при планировании стабильности ОМЦ. Кроме того, он подчеркивает важность подхода по привлечению к участию на всех уровнях и в любое время. Медиа-услуги общины в любой форме – радио, театр, Интернет, телефон или видео – нуждаются в участии общины в целях их создания, использования и существования.

Есть три основных способа достичь социальной стабильности:

- перевод телекоммуникационных процессов в собственность общины;
- развитие местного содержания;
- языковая и культурная релевантность.



Социальное участие в процессе коммуникации является основным элементом стабильности мультимедиа в общине. Оно также включает собственность на инфраструктуру и оборудование, но не только. Концепция участия широка; это целый процесс, включающий принятие решений, менеджмент и технические навыки и, по возможности, приобретение собственности на всю аппаратуру и оборудование.

Разница между ОМЦ и Интернет-кафе

В отличие от основных радиостанций, в телецентрах общин все еще не решена проблема владения услугами связи. Многие из них являются «проектами», то есть инициативами правительства, девелоперских структур или даже частного сектора. И если ясно видно различие между коммерческой радиостанцией и радио общины, разница между телецентром общины и коммерческим Интернет-кафе размыта.

Нельзя думать, что только установка нескольких компьютеров в удаленной общине будет положительно влиять на социальное развитие, особенно если община не просила об этом и не видит выгоды. Установка компьютеров в сельских районах не имеет никакого смысла, если не является частью более широкой социальной инициативы по их развитию.

Компьютеры, Интернет и «местная сеть» являются дополнительными инструментами, а не основным предметом инициативы по развитию общины. Сами компьютеры не будут нести положительного значения, если не связаны с радио общины для предоставления интерактивной информации.

Развитие местной информации

Второе условие социальной стабильности – развитие местной информации. Самые успешные проекты внедрения Интернета создают собственную мини-сеть с соответствующим местным содержанием.

Третий фактор – языковая и культурная релевантность. Английский язык доминирует во «всемирной паутине», которую осваивает большинство людей стран «третьего мира».

Если местная информация в сети не разработана на местных языках и в соответствии с местной культурой, нельзя ожидать участия традиционно не участвующих в процессе общин. Важно, чтобы ОМЦ не стал обычным Интернет-кафе, которое просто развлекает молодых людей интерактивными играми и чатами. Местные общины просто не будут использовать Интернет, если не увидят в этом пользы.

Успех радиостанций общины также связан с вышеупомянутыми условиями – передачи с использованием языка и культуры общины, которое они обслуживают, формируя соответствующее содержание, отвечающее потребностям общины, и облегчающее процесс демократического участия, улучшения и освоения процессов связи.



Студенты оттачивают компьютерные навыки в телецентре Сенгерема, Танзания.

Организационная стабильность

Общинные медиacentры десятилетиями боролись за получение признания. В Латинской Америке, континент, который задавал тон в сфере с начала 1950-х, радиостанции общины вначале организовывались без разрешения и часто в откровенной конфронтации с военными диктатурами и коррумпированными правительствами. Позже многие из них уже имели законодательное признание прав на существование, защищавшее их от пуль и солдат. Южная Африка пережила подобную ситуацию в начале девяностых, когда первые «пиратские» станции были организованы в открытом противостоянии с властью апартеида.

Ключевые факторы организационной стабильности

Основные вопросы достижения организационной стабильности:

Законодательство, регулирование и политика

В некоторых странах, где существуют лицензии ОМЦ, основная проблема – это право собственности и полномочия общины. Если мультимедиа общины действительно представляют общину и становятся его голосом, тогда они становятся и инструментом для того, чтобы устанавливать и усиливать взгляды на лучшее будущее. Вы должны знать о внешнем влиянии мощных политических и экономических интересов, которые доминируют над общиной, для разработки осторожного курса, чтобы избежать политических интересов при управлении ОМЦ.

Право собственности общины и ее вовлечение в рассмотрение возможных проблем

Право собственности может стать выходом: вы сможете лучше защитить ОМЦ от внешнего управления или попыток цензуры, если ваша община юридически обладает ОМЦ.

Внутренняя демократия, обучение и участие

Внутренняя динамика ОМЦ также является коэффициентом организационной стабильности. Внутренняя демократия, обучение и участие в принятии решений, программировании, разработке содержания, разделении управления и ответственности являются основой. Прозрачность управления, дух товарищества и солидарности среди персонала, постоянный диалог в процессе строительства и приобретения новых навыков в целях улучшения обслуживания интересов общины должны дать ясное понимание природы вашего ОМЦ и его стабильности.

Целесообразная и демократическая структура, менеджмент и контролирующие органы

Роль устойчивых институтов очень важна для организационной стабильности. Она может существовать без эффективно-го, ответственного, подотчетного и обновляемого совета управляющих, регулируемого комитетом или группой пользователей.

Ключевым также является вопрос ясного и соответствующего разделения обязанностей в рамках организационной структуры. Вы можете столкнуться с кризисами и конфликтами ответственности по поводу фондов, бюджетов, сбора средств и т.д. Это может угрожать стабильности, если не разработаны ясно определенные обязанности и процедуры.

Целесообразная технология

Ряд медиа-проектов общин дают сбой из-за слабой проработки. Это часто происходит, когда недостаточно знание социальных и культурных условий и используется нецелесообразная технология, необходимая для организационной

Телецентр Барака: он работает, оставаясь в собственности общины!

Барака – небольшой и бедный район в центре провинции Дакара, столицы Сенегала, населенный выходцами из Мали, Гвинеи и сельского Сенегала. Средний доход – 70 долларов в месяц, и окружающие, более богатые соседи часто подвергают остракизму его жителей. Возможно, это и является цементирующей основой общины, ведь в Барака даже вода и электричество находятся в общественном пользовании, поскольку все дома должны совместно использовать одну скважину и электрическую линию.

На этом фоне Enda Tiers Monde решило сформировать в Барака общественный телецентр. Он даст доступ жителям к телефону и Интернету, обучит их использованию ИКТ и станет местом встреч лидеров общины.



Телецентр Барака, Сенегал.

Управление им основано на модели собственности общины, где местный наблюдательный комитет организует деятельность и финансирование телецентра.

Недавно в Барака был пожар, который мог уничтожить всю деревню. Единственным путем для вызова пожарной охраны стал телефон телецентра. Это спасло общину.

Однако, как во многих телецентрах Африки, телецентр Барака не может оплатить счета за телефон и Интернет, поскольку доходы телецентра не соответствуют его затратам. Несмотря на это, телецентр все еще работает, потому что община Барака решила, что он слишком важен, чтобы его закрыть.

Как они это сделали?

Они использовали активное сальдо водного фонда общины, чтобы оплатить счета телецентра.

Лорен Элдер,
Чиновник связи Африканской программы
Регионального западноафриканского офиса
IDRC (BRACO),
E-mail: Lelder@idrc.org.sn



стабильности. Сложные аппаратные средства не заменяют шаги по вовлечению в процесс коммуникации, а оборудование мультимедийного центра дорогими компьютерами, стареющими со временем, является примером слабого планирования, которое не обеспечивает цели выживания.

Финансовая стабильность может прийти разными путями

В случае общественного радио общественные выплаты обычно становятся основным источником финансирования (часто непосредственно от пользователей, в виде оплаты лицензии).

Если ОМЦ приносят реальную пользу общине, то и община также должна иметь непосредственное отношение к их финансированию. Если ОМЦ гарантирует социальную стабильность общины, в том числе предоставляя различные услуги, то это может перерасти из социальной стабильности в финансовую стабильность. Политически важно убедить общество и правительство, что лучше заплатить за общественную службу, чем получить «свободное» коммерческое обслуживание за очень высокую стоимость, «приемлемо» исключаящую бедняков, и услуги, которые будут оптимизированы для коммерческого, а не общественного использования.

Общественное финансирование поддерживает развитие других элементов инфраструктуры, например, дорог. В конечном счете, если мы действительно собираемся иметь «информационное общество», я думаю, что оно будет более жизнеспособным, если будет финансироваться общиной, а не коммерсантами.

Брюс Жерар,

Видимое единство:
радио, новые ИКТ и их взаимодействие,
директор по связи и редактор
E-mail: bgirard@comunica.org

Поэтому важно тщательно планировать и избегать накопления оборудования до того, что оно не может использоваться. Такая оплошность может вести к серьезным проблемам, которые могут самостоятельно сократить жизнь ОМЦ. Спросите себя на стадии планирования, каков объем инвестиций в оборудование перед обеспечением телефонной линии для обеспечения связи Интернет. Как принимались решения относительно оборудования? Кто определяет число компьютеров, которые необходимы? Это важные вопросы планирования стабильности.

Кажется, будет рациональнее проектировать радиостанции общины, а не телецентры, возможно, из-за накопленного за десятилетия опыта. Одновременно, срок службы радиооборудования более длителен. Некоторые радиостанции все еще работают с оборудованием, приобретенным двадцать лет назад. Телецентр может стать жертвой компьютерных и программных многонациональных компаний, борющихся за новые рынки; опасайтесь быть вовлеченными в закупку дорогого оборудования, которое может использоваться только на 5 процентов возможностей. В начале многие ОМЦ нуждаются в компьютерах прежде всего для обработки текстов и электронной почты, если возможно обеспечение связи с Интернет.

Сетевая работа и конвергенция

Все более трудно становится предугадать уровень организационной стабильности без сетевой работы и конвергенции; сети могут распределить инвестиции и затраты, содействовать обмену

опытом, совместному анализу деятельности. Недостатком может быть автономный характер некоторых каналов связи. Радиосеть Тамбули на Филиппинах работает, потому что существует не менее сильный стимул того, чтобы быть частью более широкой сети. Проекты телецентров, которые связаны с программами развития общин, имеют больше возможностей для успеха, чем те, которые работают в изоляции.

Финансовая стабильность

Финансирование, действительно, является важной проблемой. Однако здесь присутствует ряд аспектов, которые часто не учитываются. Доход, определяющий деятельность и дающий финансовую стабильность, должен означать выживание и развитие ОМЦ в рамках свободы слова и соответствия потребностям общины. Наилучшие модели финансовой стабильности сумели объединить различные источники экономической поддержки, чтобы сохранить свою независимость и гарантировать соответствие взглядам общины.

См. разделы «Бизнес-модели» и «Сбор средств».

Правительственная поддержка

При обсуждении ОМЦ нелишне упомянуть об ответственности и поддержке со стороны правительства. Правительства часто сочувствуют или, по крайней мере, терпимо относятся к мультимедиа-сообществам. Сеть местных радиостанций в Мексике – пример такого отношения и четкой политики, которые превратились за годы в современную и полностью партиципаторную модель. Точно так же в Южной Африке разработана политика содействия радиостанциям общин, телецентрам и ОМЦ.

ОМЦ играют в вопросах развития определенную социальную и культурную роль и выполняют часть задач правительства в образовательной области. Поэтому, быть может, можно обратиться к правительству для выделения средств на организацию ОМЦ, подобно тому, как финансируются сельские школы или общественные библиотеки.

Вы можете также учесть привлечение правительства к обеспечению финансовой стабильности вашего ОМЦ различными способами – например, обеспечение подключения Интернета, предоставление льготных тарифов, реклама, гранты и т.д.

Местные учреждения и коммерческие предприятия

Местные учреждения и организации могут оказать поддержку ОМЦ, если они находят это полезным. Местные неправительственные организации, содействующие развитию образования, сельского хозяйства, прав человека или здравоохранения, могут найти полезным взаимодействие с вашим ОМЦ для того, чтобы создавать и распространять совместные программы. Объединения, кооперативы, женские клубы и другие организации гражданского общества обычно способствуют радиостанциям общин, приобретая эфирное время для своих программ. Точно так же такие международные агентства, как ЮНИСЕФ, Фонд содействия коммуникации, «Оксфам», Защита детства, часто вносят свой вклад в радио общины и ОМЦ, как прямо поддерживая их роль в обеспечении разнообразия информации и связи, так и в обмен на эфирное время.

Ряд радиостанций общин в Африке (подобно Радио Kwizera (Радио Надежды), на границе Танзании, Руанды и Бурунди) участвуют в подготовке радиопередач о воде и санитарии, здоровье, мире и согласии при поддержке благотворительной организации «Оксфам», ЮНЕСКО, Управления Верховного комиссариата ООН по делам беженцев, ЮНИСЕФ и т.д.

Поддержка местных предпринимателей очень важна для ОМЦ – они могут стать основой вашей финансовой стабильности. Они могут помочь стабилизировать доход вашего ОМЦ. Так, ОМЦ может стать местным провайдером Интернет-услуг местным предприятиям, оплачивая годовую подписку на доступ в Интернет, а коммерческие и неправительственные организации могут периодически арендовать помещения в вашем офисе.

Реклама

Страны, в которых ОМЦ законодательно признаны, часто запрещают или ограничивают объем эфирной рекламы для радиостанций общины. Эта мера, как утверждают, защищает станцию от постановки в зависимость от рекламы и гарантирует, что радио общины не сможет незаконно конкурировать с частными FM-станциями, которые платят намного более высокую сумму за лицензию. Однако это ограничение может и стать препятствием на пути обретения станциями материальной жизнеспособности. По возможности, ОМЦ должны учитывать местную рекламу в качестве существенного источника дохода.



ОМЦ Баникоара в Бенине открыл кафе, чтобы обслуживать пользователей и поднять доход.





Иновационные способы получения дохода

La Primerísima, независимая радиостанция в Никарагуа, на протяжении 18 лет изо всех сил пыталась не только выжить, но и конкурировать за первые три места в национальных рейтингах. Станция принадлежит коллективу журналистов. В течение многолетней борьбы за независимость она сумела создать инновационные способы получения дохода.

Так, любой сотрудник станции может привлечь доход от рекламы и получить процент от этого. Несколько слотов программы «арендованы» неправительственными организациями, использующими их для передач по вопросам прав человека, охраны окружающей среды, миграции или о проблемах гендерного равенства. Рекламная деятельность обычно не была самоцелью La Primerísima из-за ее прогрессивной политической позиции в отношении беднейших слоев населения Никарагуа. Однако поддержка аудитории была огромна. Внешняя поддержка только от сочувствующих организаций в Европе и Австралии составляет от 6 до 10 процентов годового дохода станции. Остальное получается в местном масштабе.

Поддержка со стороны общины

Содействие со стороны общины часто игнорируется при планировании и не принимается в расчет, хотя в действительности поддержка общины представляет собой весьма ощутимую величину. Так, обычно община предоставляет землю под здание ОМЦ и радиостанции, оказывает помощь при строительстве и предоставляет для него имеющиеся материалы.

Известный пример прямой помощи общины – радиостанция шахтеров Боливии. На протяжении более тридцати лет каждый рабочий оловянных шахт жертвовал один день ежемесячного заработка в пользу радиостанции. Это пример того, что могут позволить себе даже самые бедные общины, чтобы способствовать коммуникационному проекту, который будет олицетворять собой их голос и самосознание.

Заключение

Участие и содействие со стороны общины – фундаментальное условие стабильности ОМЦ. Вы можете создать ОМЦ без опасений за его будущее, потому что он будет постоянно финансироваться за счет донора; однако, если отсутствуют два других жизненно важных компонента, центр прекратит работу вскоре после прекращения внешнего финансирования.

Стабильность вашего ОМЦ тесно связана с уровнем участия пользователей, возможностями, которые вы в него закладываете, а также финансовой поддержкой со стороны вашей общины и других участников. Необходимо также учитывать, что эффективная интеграция компонентов радио и телецентра способствует стабильности, поскольку они дополняют и поддерживают друг друга.

Если в рамках ОМЦ тесно переплетены социальная, организационная и финансовая стабильность, он просуществует долгие годы в согласии с людьми, которых обслуживает.

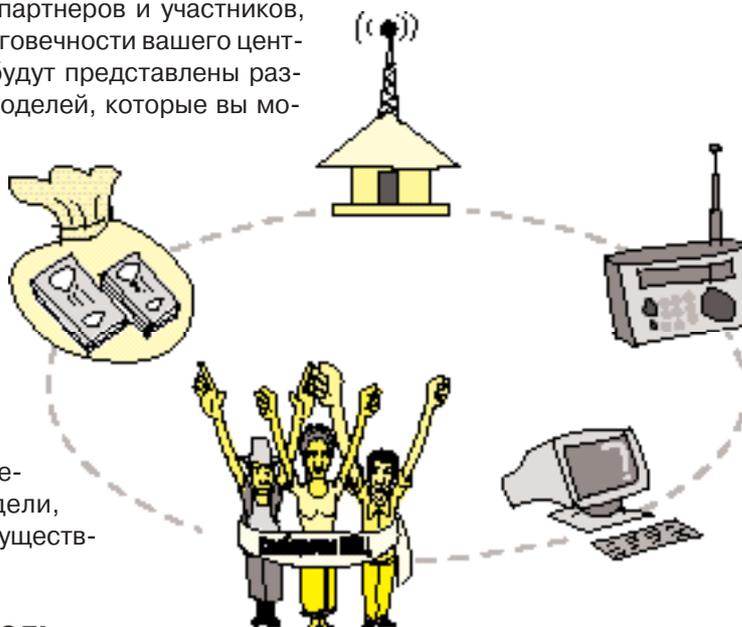
Альфонсо Гумичио-Дагрон,
специалист по развитию средств связи,
кинопродюсер и писатель из Боливии, с опытом работы
в Африке, Азии, Латинской Америке и странах Карибского бассейна

E-mail: gumucio@guate.net.gt

Планирование финансовой стабильности

ОМЦ можно рассматривать как предприятия бизнеса, имеющие задачи развития. Бизнес и вопросы развития должны быть тщательно смоделированы, чтобы удовлетворить потребности общины, с одной стороны, и стать должным образом управляемым и самодостаточным предприятием небольшого или среднего масштаба – с другой.

Основной бизнес ОМЦ приходится на предоставление вами медиа-услуг с использованием традиционных и новых ИКТ. Некоторые основные инструменты управления должны использоваться не только в целях предоставления этих услуг, но и для привлечения доверия потенциальных партнеров и участников, а также поддержки долговечности вашего центра. В этой главе вам будут представлены различные типы бизнес-моделей, которые вы можете переработать и приспособить для своих нужд, разработав бизнес-план ОМЦ и обеспечить его финансирование.



Бизнес-модели для ОМЦ

Ниже представлены некоторые бизнес-модели, которые могут быть осуществлены на базе ОМЦ.

Маклерская модель

По этой модели, ОМЦ предоставляет радио и Интернет местным брокерам или представителям местных производителей, чтобы обеспечить связь покупателей и продавцов в рамках прямых продаж или аукционов.

Плату можно взимать с каждой сделки, заключенной при содействии ОМЦ. Эта модель требует, чтобы ОМЦ активно продавал свои услуги местным брокерам, как новый способ работы на рынке.

Местные производители получают таким образом выгоду, имея дело непосредственно с покупателями вместо того, чтобы платить городским брокерам. Это также дает выгоду для ОМЦ. При хорошей организации эта модель может облегчить сделки моделей бизнес-бизнес (B2B), бизнес-потребитель (B2C) и потребитель-потребитель (C2C).

Эта модель также может предусмотреть разработку каталогов изделий для интерактивного или автономного использования. В этом случае агент определяет цену и наличие указанных товаров или услуг и предоставляет эту информацию покупателю.

Точно так же эта модель может предоставлять рыночную информацию для тех, кто желает узнать о стоимости подобных товаров в других регионах. Радио ОМЦ и услуги Интернет могут использоваться для информирования местных производителей о новостях рынка.



Рекламная модель

Реклама на радио хорошо известна многим ОМЦ и представляет собой один из основных источников получения дохода.

Однако нельзя сказать то же самое о рекламе в сети. В большинстве случаев реклама в сети касается предоставления информации и услуг, например, электронная почта, чаты, форумы, объединенные с рекламными сообщениями в виде баннеров.

В сети получают деньги за размещение рекламы, тогда как для радио оплачивается используемое эфирное время.

Рекламный сайт может содержать оригинальную информацию или играть роль ее распространителя. Сама по себе рекламная модель сети работает хорошо только при большом объеме трафика. Следовательно, сайт должен быть доступен для поиска через порталы и «крупные» сайты.

В зависимости от типа ОМЦ реклама может успешно использоваться пользователями вне общины и привлекать покупателей из других мест.

Посредническая модель

Эта модель, которая подразумевает информационное посредничество, основана на концепции рынка информации. Данные о потребителях или производителях и их деятельности собраны и проанализированы в рамках кампаний маркетинга.

Чтобы применять эту модель, ОМЦ могут создать сетевые базы данных, содержащие информацию о местной продукции и проблемах развития в своей области в интересах правительственных, политических, неправительственных организаций и даже бизнеса, например, о кустарном промысле, местную информацию и тенденции о ВИЧ/СПИДе и т.д. Информация о библиотечных пользователях также очень важна, тем более что электронные книги становятся широко доступными и востребованными. Эта информация может быть собрана и предоставлена за плату.

Независимо собранные качественные и количественные данные о потребителях, производителях, общинах, их традициях и деятельности могут быть очень полезны для инициатив и инвесторов в области развития.

Модель общины

Эта модель стала довольно популярной для ОМЦ, радиостанций и многоцелевых телецентров общин. Ее значение основано на лояльности пользователей и вкладах временных пользователей.

Доход может быть получен от продажи вспомогательных товаров и услуг и/или добровольных вкладов. Модель широко используется, чтобы поддержать открытые инициативы развития, общественные передачи, образовательные сети и специализированные сайты для обсуждения различных вопросов.



Интернет и подписные услуги электронной почты становятся все более популярными.

ОМЦ могут применить эту модель, обучая молодежь и женщин взамен добровольной работы. Другая область, которая может принести успех ОМЦ, заключается в развитии национальных/региональных сетей.

Подписная модель

Успех этой модели зависит от типа вашего ОМЦ и финансовых возможностей вашей общины. В этой модели с пользователей берется ежедневная, ежемесячная или ежегодная плата за обслуживание.

Пример использования этой модели в Уганде – ежемесячные членские взносы ОМЦ для активных пользователей. Эти взносы позволяют пользователю получать библиотечные книги, компакт-диски и т.д. Прилагаются усилия по разработке услуг, включающих «более привилегированный» пакет, не ставящий под угрозу сервис для одноразовых пользователей. Это означает, что прокат компакт-дисков может быть платным для одноразовых пользователей и бесплатным для подписантов, которые могут брать в прокат книги, компакт-диски, видеокассеты и DVD.

Подписная модель может быть расширена на пользователей Интернета. Для подписантов может предоставляться определенное время в Интернете, например, 30 минут в день. Это полезно для предпринимателей и тех, которые считают, что разовые платежи для них слишком дороги.

Важно поддерживать перечень бесплатных или субсидированных услуг ОМЦ, чтобы соответствовать цели развития и сохранить общественную значимость, как основу для гражданского участия общества. Следовательно, руководство ОМЦ должно очень осторожно обращаться с этой моделью, чтобы избежать излишней переплаты за предоставляемые услуги.

Сервисная модель

Эта модель уже используется многими ОМЦ при предоставлении услуг телефона, электронной почты и сетевого поиска. Сервисная модель использует метод платы за пользование или подход «плати-по-счетчику». Тарифные услуги дают доход, основанный на расценках использования. Эта модель обычно используется при предоставлении основных услуг, типа телефона, электричества и воды. Однако ряд Интернет-провайдеров (поставщиков Интернет-услуг) и Интернет-кафе в развивающихся странах уже используют этот способ для получения дохода от пользователей.

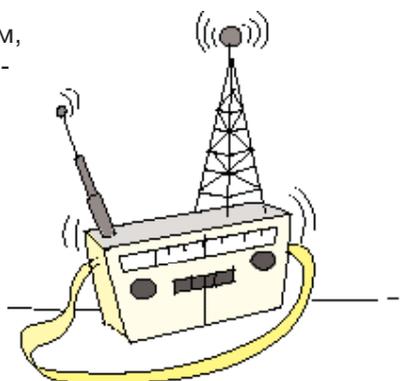
Для ОМЦ это может стать знакомой, простой и проверенной моделью с многочисленными способами развития рынка предложений и возможностей.

Разработка кратко-, средне- и долгосрочных стратегий

Любой ОМЦ, подобно другим малым предприятиям, должен начать с разработки бизнес-плана, предусматривающего кратко-, средне- и долгосрочные стратегии. Давайте рассмотрим различные стратегии перед рассмотрением порядка разработки бизнес-плана.

Краткосрочные стратегии

Краткосрочные стратегии нацелены на результат по сиюминутным и четко определенным проблемам. Эта категория стратегий должна ответить на следующие ключевые вопросы:





- Какие услуги должны быть обеспечены?
- Каков рынок приложения?
- Кто конкуренты?
- Какова стратегия продаж?
- Сколько денег необходимо, чтобы запустить бизнес?
- Каков источник финансирования?
- Каковы человеческие ресурсы и материальные вложения, необходимые для запуска и ежедневной работы центра?
- Каковы требования и какой управленческий контроль должен быть установлен?
- Каковы сроки корректировки бизнес-плана?
- Откуда менеджмент может получить совет и техническую поддержку?

Ваш ОМЦ должен определить услуги, которые можно предложить немедленно и с минимальной стоимостью. Для многих ОМЦ это будет означать использование дешевых и простых технологий. Услуги, которые вы предлагаете, могут включать: радиопередачи для общины, обучение основам компьютерной грамотности, телефония (если доступна) и, возможно, библиотека с электронными книгами на CD, если Интернет не доступен.

Энергичный маркетинг и коммерческая стратегия должны вслед за краткосрочной стратегией заявить общине о вашем ОМЦ.

При разработке основного плана используйте подход «начни с малого».

Среднесрочные стратегии

Как только ваша краткосрочная стратегия разработана, следует приступить к среднесрочной оценке перспектив вашего ОМЦ. Например, ОМЦ, заинтересованный в получении сравнительных преимуществ перед бизнесом и в формировании имиджа, будет бороться за лояльность клиента, предпринимая следующие действия:

- предоставление дополнительных услуг, вроде основания настоящей библиотеки, чтобы усилить свой имидж;
- определение и применение бизнес-модели или комбинации моделей, например, если планируется использовать маклерскую модель, ОМЦ может определить существующих брокеров или представителей ассоциаций, которых следует обучить для работы в рамках этой модели.

Долгосрочные стратегии

В этом случае ОМЦ следует рассмотреть социальные изменения, которое он намерен вызывать и попытаться реализовать полномасштабный подход, оценивая, например, существующие связи и структуру общины.



Члены группы, получающей мини-кредит, участвуют в передаче Радио «Афия», Сенегал.

Основные направления развития могут включать:

- создание или объединение национальной или региональной сети ОМЦ для обмена радиопередачами, совместного развития людских ресурсов, совместных закупок и обслуживания и т.д.;
- связи с национальными и региональными учреждениями для оказания дополнительных услуг и повышения значимости;
- участие в сетевом обучении;
- создание дискуссионных сайтов для всей диаспоры.

Разработка бизнес-плана

Как и обсуждалось ранее, разработка бизнес-плана является первым шагом создания любого ОМЦ. Бизнес-план – письменный документ, который позволяет ОМЦ совместно с инвестором планировать свою деятельность. Содержание бизнес-плана поэтому должно демонстрировать детальный и должным образом сформулированный план, который гарантирует создание жизнеспособного и управляемого объекта. В зависимости от типа ОМЦ, будет полезно включить в план вопрос о порядке возврата вложенного в него капитала.

Есть множество видов бизнес-планов, которые можно использовать применительно к ситуации. В любом случае вы должны будете собрать и представить информацию по различным категориям, которые определены в оглавлении и описаны в резюме. Также необходимо указать:

- цели и задачи ОМЦ;
- история ОМЦ;
- структура и организация ОМЦ;
- предлагаемые услуги;
- как ОМЦ получает доход;
- объем выручки, затрат и доходов.

Бизнес-план позволяет потенциальным участникам и донорам оценить значение ОМЦ и вероятность его успеха. Это также поможет руководству ОМЦ планировать потребности и идентифицировать проблемы. Хороший бизнес-план очень полезен для формирования краткосрочных решений и помогает устанавливать перспективные цели для ОМЦ. Усилия по сбору средств всегда должны отражаться в бизнес-плане. Нижеследующее упражнение может помочь вам определить срок его разработки.



Теперь у вас есть все элементы для составления бизнес-плана! Обратитесь к Приложению в конце документа и творчески его переработайте.

Всесторонняя проработка вопросов финансирования и партнерства

ОМЦ при планировании привлечения средств из различных источников должны учитывать следующее:

- Важно постоянно соответствовать динамическим приоритетам развития общины-донора. Определите возможности доступа к информации донора; узнайте, выпускает ли он информационные бюллетени; попробуйте посетить его сайт.
- Доноры чаще финансируют инициативы развития, которые предусматривают понятия, а не инфраструктуру, например, развитие информации, целенаправленное обучение, кампании развития. Они, в свою очередь, потребуют использования услуг ОМЦ.
- Правительство или институты общественного сектора скорее предоставят средства под программы развития нации и общины. Знайте об этом и всегда используйте в своих интересах.



Пошаговая оценка бизнес-плана

Шаг 1. Перечислите все основные позиции, которые должны быть включены в ваш бизнес-план – услуги, маркетинг, план и структура.

Шаг 2. Проверьте эти пункты по следующим позициям:

В «Бюджете» удостоверьтесь, что финансовый план предусматривает доходы или расходы. Например, если в плане маркетинга вы раздаете футболки, финансовый план должен содержать расходы на их изготовление.

«Значение» – каждая часть бизнес-плана должна повышать значимость и эффективность ваших задач и способностей по их решению.

«Доказано» – демонстрирует вашу способность обосновать важность пункта на опыте или документами

«Согласовано» – показывает, что все заинтересованные участники, включая Совет, персонал и общину, согласны с тем, что вы планируете.

Шаг 3. Если вы проверили Шаг 2 и сделали то, что спрашивают, представляйте бизнес-план в читаемом формате. Например:

Пункт	В бюджете	Значимость	Доказано	Согласовано
Переезд в большее здание	да	да	да	да

- Организации гражданского общества (например, неправительственные организации) могут предоставить средства под тематические инициативы, требующие услуг ОМЦ, например, ВИЧ/СПИД, женское равенство и т.д.
- Корпоративный или частный сектор скорее приобретет услугу или товар ОМЦ. Товаром ОМЦ может стать информация о местном рынке и производителях (см. посредническую модель выше). Однако работайте в этом секторе осторожно, чтобы избежать конфликта интересов.
- Общины диаспоры – потенциальный источник работы ОМЦ, но его вклад скорее будет не финансовым, а практическим (добровольцы, экспертиза и техническая поддержка).

Привлечение помощи и содействия со стороны общины

Наряду с обеспечением услуг типа обучения ИКТ, доступа в Интернет, радио-объявлений, записи и передач радио в прямом эфире, вы можете использовать разные способы привлечь помощь и содействие со стороны общины. Кто-то может интересоваться определенным вопросом, например, расширением библиотеки. Община в целом может интересоваться платой трансляции школьной пьесы или освещения важной местной новости.

Вовлечение диаспоры

Любая диаспора часто имеет финансовые возможности, имеющие существенное значение для развития общины. Открыто приглашайте вашу диаспору к финансовой или практической помощи, включая техническую экспертизу и поддержку.

Привлечение содействия общины потребует обширной и творческой сетевой работы ОМЦ. Возможные способы предоставления диаспоре услуг включают содействие дебатам по вопросам развития, действенное информирование международного сообщества о развитии местных общин, трансляция предложений о роли диаспоры в развитии общин и реклама услуг, которые могут представлять интерес для диаспоры.



Рабочие отношения с коммерческими структурами

ОМЦ могут стать потенциальными каналами развития новых рынков в стране или регионе. Коммерческий сектор будет интересоваться вопросами расширения и доступа к новым рынкам, что может послужить поводом для разработки новых способов взаимодействия. Однако вы должны будете сохранить устойчивость перед попытками коммерческих организаций не мытьем, так катаньем захватить ОМЦ в собственность.

Ваш ОМЦ может потребовать участия частного сектора на разумных основаниях в общей социальной программе, которая может составить неопценимую поддержку инициативам развития.

Удобным моментом по установлению отношений с коммерческими структурами является определение вами услуги или продукта, которые вы можете перераспределить на уровне общины.



Бизнесмен просматривает приложение к тендеру, отправляемое факсом из телецентра Сенгерема в Танзании.

Ссылки

Майкл Раппа, **Бизнес-модели в Интернете**
<http://digitalenterprise.org/models/models.html>
 пятница, 24 октября 2003 г., 11:44:19 EDT.

Роберт Жичира и Дуглас Диксон, **Собственный бизнес: как начинать и как с ним управляться**, Хейнеманн, Кения, Найроби, 1991.



Дороти Маккормик и Пул Оув Педерсен, **Малые предприятия: гибкость и сетевая работа в условиях Африки**, Лонгхорн, Кения, Найроби, 1996.

Изекииль Дламини,
советник ЮНЕСКО по вопросам ИКТ в Западной Африке

E-mail: h.dlamini@unesco.org



Исследования и оценки Этнографический подход к исследованиям

*Джо Такки, Дон Слейтер
и Грег Хорн*



В этой главе

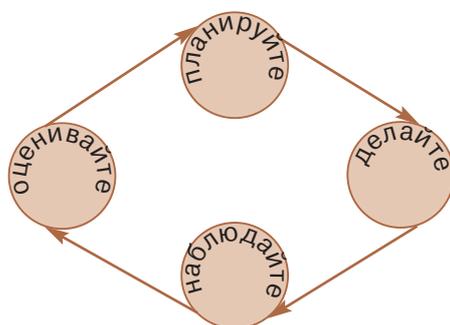
- **Что и зачем исследуют?**
 - **Этнография и практические исследования**
 - **Широкое и целенаправленное исследование**
 - **Планирование вашего исследования**
-

Исследование и оценка

Практическое этнографическое исследование представляет собой методологию, которая обеспечивает гибкий и адаптивный подход к сбору информации о ОМЦ, их пользователях и более обширных общинах. Методология основана на объединении двух исследовательских подходов: **этнографии** и **практического исследования**.

Этнография – исследовательский подход, который традиционно использовался для понимания отличных культур. Этнографический подход гарантирует, что проект развития основан на широком понимании местных условий и потребностей.

Практическое исследование – исследовательский подход, используемый для продвижений новых подходов при новой оценке ситуаций. Он основан на «цикле планируйте-делайте-наблюдайте-оценивайте» и дает возможность сбора богатых исследовательских данных, используемых этнографическим подходом для планирования деятельности.



В этой главе мы представляем схему практического этнографического исследования. Для полного понимания подхода мы рекомендуем «Руководство пользователя ЮНЕСКО: практическое этнографическое исследование» (Такки и др., 2003 г.).

Зачем ведутся исследования?

Практический этнографический подход поощряет ОМЦ постоянно «исследовать культуру». Само исследование всегда нацелено на оказание помощи ОМЦ эффективнее развиваться и работать в местных условиях.

В основе исследовательского процесса лежат четыре основных вопроса, которые должны постоянно сопровождать деятельность ОМЦ:

- Что мы пробуем сделать?
- Как мы пробуем это сделать?
- Как хорошо мы это делаем?
- Как мы можем сделать это по-другому/лучше?

Что мы пробуем сделать?

Ответы на первый вопрос определяют цели и задачи вашего проекта.

Каждый ОМЦ берет определенное направление и пробует получить результаты, например, определяя цель, ОМЦ публично определяет, для чего он существует, а определение задач ОМЦ помогает ему не сбиться с курса. Эти задачи могут использоваться для оценки успеха ОМЦ. Другими словами, задачи описывают то, что должно произойти в результате работы ОМЦ.

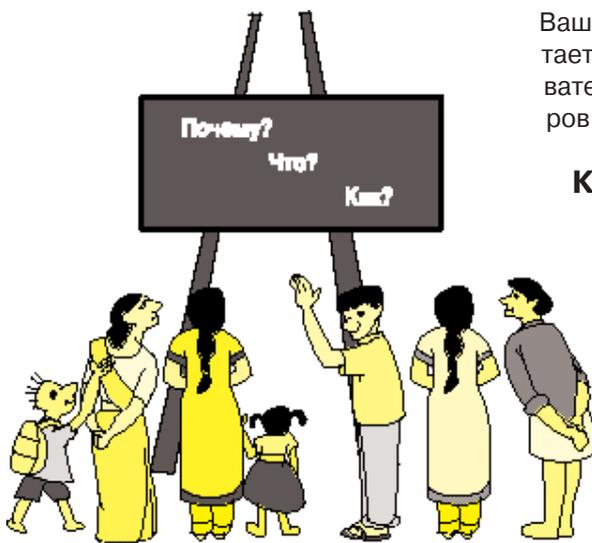
Как мы пробуем это сделать?

Второй вопрос превращает задачи в определенные планы. Как ваш ОМЦ пробует достичь своих целей и задач в повседневной деятельности? Это требует понимания:

- деятельности самого вашего ОМЦ;
- путей, которыми вы ежедневно пытаетесь достичь целей и задач, как организация, и относительно вовлеченных в процесс, включая общину, которой вы служите;
- внутренних структур и связей вашего ОМЦ, включая способы, которыми вы используете ресурсы ОМЦ.

Как хорошо мы это делаем?

Третий вопрос требует реалистичной и научной оценки работы вашего ОМЦ по осуществлению поставленных целей и задач через отражение, самосознание и исследование тех, на кого вы пробуете воздействовать.



Ваша оценка раскроет, как хорошо вы работаете в интересах местных общин, пользователей, персонала, добровольцев, доноров и других участников процесса.

Как мы можем сделать это по-другому/лучше?

Подкрепленный результатами вашего исследования, четвертый вопрос требует переоценки ваших цели и задач, обзора вашей деятельности и анализа эффективности, достижений и недостатков. Это требует нового планирования и действий, основанных на исследованиях, анализе и оценке, которые предпринимаются с общей целью повышения эффективности ОМЦ.

Кроме этих четырех есть и более конкретные вопросы, которые должны возникать с развитием ОМЦ. Практическое этнографическое исследование поможет вам в разработке ключевых и в определении более конкретных вопросов, соответствующих вашему ОМЦ и его задачам.

Что вы должны исследовать?

Вместо того, чтобы сосредоточиться на отдельных медиа-технологиях и их «влиянии», этнографический подход подразумевает, что мы должны рассматривать всю структуру связи и информационных потоков в жизни людей:

- виды коммуникационной и информационной деятельности, которые они предпочитают;
- имеющиеся коммуникационные ресурсы и как они понимают способ их использования;
- социальные отношения и институты, через которые они поддерживают связь.

Как только мы нарисуем это полотно, нам будет намного проще понять влияние и возможности среды и как связь вписывается в другие сферы деятельности. Это касается места медиа-технологий и их использования в более широкой **«коммуникативной экологии»**.



Крайне важно внимание ОМЦ к полной картине (коммуникативной экологии) и социальным вопросам (информационным потокам). Часто мы имеем дело с новыми, еще не оформившимися медиа-технологиями. Мы можем приспособить их к местным способам связи. Кроме того, в случае мультимедиа, мы должны соотносить носители с различной историей и учреждениями, творчески приспособляя их, чтобы делать их эффективными и – это важно – уместными в местном масштабе.

Этнография

Этнография буквально означает «записывать или представлять культуру». Этнография традиционно основана на долгом изучении местных условий (то есть вашего ОМЦ и общины). Основной метод – непосредственное наблюдение, когда этнограф живет в обществе или изучаемой культуре (то есть живет среди людей), сохраняя аналитическую или наблюдательную позицию так, чтобы анализировать, описывать и интерпретировать изучаемую тему. Этнограф ищет образцы, описывает местные связи, понятия и их значение. Этнография принимает «целостный» подход к объекту изучения – то есть целостные взгляды этнографа на социальную обстановку и социальные отношения.

Для наших целей этнографический подход предназначен для цельного понимания всего диапазона социальных отношений и процессов, в рамках которых работает ОМЦ. Сюда входят:

- непосредственный круг персонала и активистов – как они организованы, как выполняют работу, как ОМЦ отражается в их жизни;
- пользователи – их повседневная жизнь и способ деятельности (не только в аспекте коммуникации, но и в условиях общины, дружбы, социальных отношений, работы и так далее);
- более широкие социальные условия проекта (например, социальные группы в общине, вопросы языка, местной экономики, социальных и культурных ресурсов, отношений власти и институты в общине);
- социальные структуры и процессы вне общины (например, инфраструктура, государственная политика, экономические новости).

Практическое исследование

Практическое исследование зависит от способа вашей постоянной оценки потребностей ОМЦ. Цель состоит в том, чтобы создать в рамках ОМЦ исследовательскую культуру, когда исследование и учет станут неотъемлемой частью повседневной деятельности. Каждый вносит свой вклад и получает знания в процессе исследования; это обсуждается на встречах; штат и добровольцы думают об этом при планировании действий.

Практическое этнографическое исследование предусматривает получение знаний посредством спланированных, структурных и четко очерченных методов. Все участники ОМЦ могут содействовать исследованию, внося свои соображения и наблюдения и активно участвуя в исследовательском процессе. Люди в процессе выполнения работы создают огромный массив знаний, называемый «опытом» или «инстинктом». Но сбор и осмысление этого знания также станет неплохим исследованием.

Ключом к этнографии является сосредоточение на понимании определенной местности, подробно и в ее собственных условиях. Этнография очень хорошо соответствует практическому исследованию, так как оба этих подхода изучают взаимодействие вашей общины и вашего проекта.

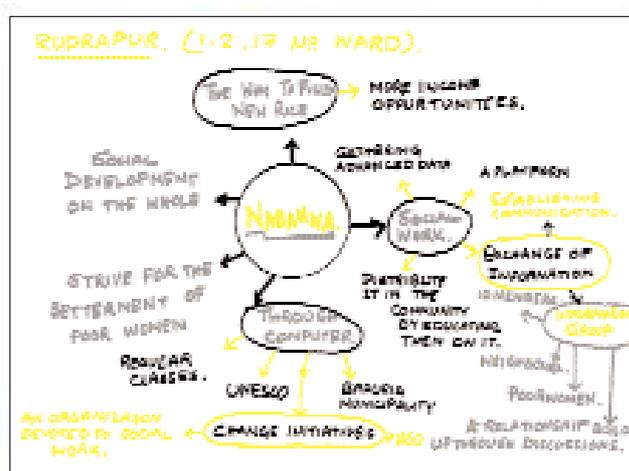


Схема социальных отношений общины Набанна, Индия

Пример 1

Будхикот – большая деревня в 750 домов, в которую входят меньшие деревни. ОМЦ Намма-Дхвани объединяет кабельное радио, подготовку радиопередач, компьютеры и Интернет. Он связан с 15 организованными женскими группами самоусовершенствования (ГСУ), а также привлекает пользователей из числа основного населения.

ОМЦ использовал следующие методы разработки социальной карты:

- ГСУ как важный элемент деятельности ОМЦ и общины были изучены в ходе совместных занятий, интервью с отдельными членами и сбора замечаний после встреч. Те же методы были опробованы на нескольких ГСУ, которые не были связаны с проектом ИКТ. Все эти методы рассматривали проблемы бедности (включая отношение людей и их определение бедности), использования медиа-технологий и социальные проблемы общины.
- Ряд лиц с низким доходом не входят в ГСУ. В этой связи они были сгруппированы при картографировании в две категории: организованные группы с низким доходом (члены ГСУ) и неорганизованные группы с низким доходом. Для последних были организованы совместные упражнения с соседями, домашние интервью с не-членами ГСУ и интервью с мужчинами (мужьями членов ГСУ и мужчинами из других семей).

- ОМЦ было организовано интервью со специалистами общины: преподавателями, работниками системы здравоохранения, социального обеспечения, религиозными лидерами, сотрудниками кабельной сети и членами местного совета.

- Штат ОМЦ удостоверился в охвате всего сектора – например, домашние хозяйства различных религий, каст и местностей, в том числе в отдаленных деревнях и самом Будхикоте. Для проекта важны не только все эти группы, но также и возможности различных слоев бедноты по использованию медиа-технологий и работе в проекте.

- Был проведен обзор 130 домашних хозяйств в Будхикоте и соседней деревне с широким анкетным опросом, содержащим вопросы о финансовых возможностях общины, образовании, использовании медиа-технологий и многие другие.

- Были проведены также обширные наблюдения жизни деревни: общественные события и драмы; места встреч и общения (например, колодцы, кафе, уличные сборища после прекращения подачи электроэнергии); и повседневного использования ОМЦ.

- ОМЦ предпринял обзор трансляций: в ходе передач персонал и добровольцы ходили по улицам и наблюдали, какие программы пользовались популярностью, и общались со многими людьми по вопросу того, как они используют медиа-технологии.

- Было предпринято даже картографирование самой общины Намма Дхвани в форме организационной диаграммы, отображающей работу организации: кто чем занимается, и как ОМЦ вовлекает членов общины в управление проектом и его осуществление.



В рамках исследовательского процесса можно выявить отношение участников ОМЦ к тому, что они уже знают, и возможность обмена этого знания с другими. Вы можете поощрять участников ОМЦ к размышлению над тем, что узнают они и их коллеги. Все это поворачивает деятельность в плоскость практического исследования: они могут размышлять над работой ОМЦ, изучать полученные уроки и думать о том, как их использовать.

Общее и целенаправленное исследование

В рамках практического этнографического исследования можно предпринять общее и целенаправленное исследование.

• Общее исследование (социальное картографирование и изучение в контексте местных условий)

Цель общего исследования состоит в том, чтобы сформировать «полотно» ОМЦ и его социальных условий, используя ряд методов для формирования полного понимания ОМЦ и условий его деятельности.

Как вы можете увидеть в Примере 1, этот вид исследования служит различным задачам и широк по охвату. Это зависит от общины, которую вы хотите отобразить. Фактически, хотя вы и можете рассчитывать на картографирование отдельного социума, по мере втягивания в процесс ваши задачи станут расширяться с получением новой информации. В случае Будхикота, начав с групп самоусовершенствования, стала понятна их связь с другими группами, которые могли быть весьма отличны.

В общем, социальное картографирование может включать следующие цели:

- сбор местной демографической и статистической информации;
- описание взаимосвязей и других служебных инфраструктур;
- понимание местной экологии коммуникации;
- понимание местной потребности в информации и связи;
- определение заинтересованных участников;
- картографирование взаимоотношений;
- аналитическая оценка ОМЦ, его структур и процессов.

Вы можете добавить и другие цели в зависимости от ваших условий.

• Целенаправленное исследование

Целенаправленное исследование может использоваться, чтобы сосредоточиться на определенных проблемах, выявленных в ходе общего исследования, на специфических группах ваших общин или на специфических аспектах работы вашего ОМЦ. По результатам общего исследования вы можете определить некоторые из основных проблем и областей работы, которые можно и/или важно исследовать в целях развития вашего ОМЦ. В таком случае вам будет необходимо исследование, сосредоточенное на этих вопросах или проблемах.

Вы могли бы, например, исследовать, почему некоторые группы в вашей общине участвуют или не участвуют в работе ОМЦ. Вы могли бы определить и то, что эти группы хотят получить от ОМЦ и как они оценивают перспективы этого. Целенаправленное исследование может быть предпринято по различным проблемам на всем протяжении вашего проекта. Одни и те же проблемы могут оцениваться не единожды, поскольку ОМЦ и участие общины продолжают развиваться.

В сущности, целенаправленное исследование должно ответить на определенные вопросы типа, «почему девушки не могут воспользоваться услугами, которые мы предлагаем?» или «что думают о нас девушки, использующие наши услуги, и какую пользу от



Корреспонденты радио La Primerisima, Никарагуа, берут интервью у бастующих шахтеров.



этих услуг они получают?» Этим способом вы получите информацию, которую сможете использовать в деятельности вашего центра и повысить качество ваших услуг.

Как показано в Примере 2, целенаправленное исследование может содержать рассмотрение определенных тем, групп людей, политических процессов и их участников, определенных групп мужчин или женщин. Эта конкретизация важна для развития проекта и для дальнейшей проработки понимания места центра в местных условиях.

Пример 2

В Буджикоте исследователи со временем сосредоточились на трех главных темах. Это стало результатом социального анализа и непосредственно развития ОМЦ.

1. Образование – как работать со школами

Картографирование показало, что родители уделяют большое внимание образованию детей, но крайне обеспокоены его низким уровнем. В то же время в Намма Дхвани

выявлен интерес к усилению взаимодействия со школами, чтобы привести в программу неофициальные методы обучения.

Был запущен проект, в котором ученики и преподаватели сделают радиопередачи частью школьной программы и будут транслировать их на Намма Дхвани. Этот «эксперимент» будет тщательно исследоваться со сбором информации о его ходе на местах; опросом преподавателей, учеников и родителей; изучением программ; наблюдением и учетом школьной активности и так далее.

2. Управление и местная политика

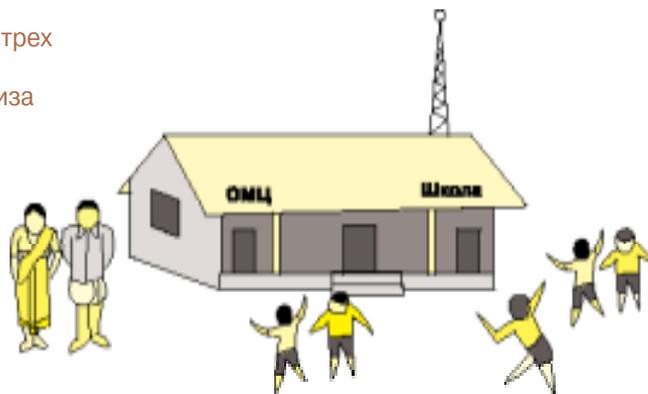
Социальное картографирование показало, что, особенно в ГСУ, люди становятся компетентны в местных проблемах, но их отношения с политическими органами, такими как Панчяят (местный совет), оставались запутаны и неудовлетворительны. Основная цель Намма Дхвани – усиление взаимодействия с властью: знать о своих правах и действовать на их основе.

Поэтому было принято решение сосредоточиться на исследовании местных политических процессов, например, изучая документы Панчаята (его счетов и систем информации); обмен информацией между общиной и Панчаятом; какие проблемы важны для населения и как они решаются.

3. Организованные и неорганизованные бедные слои населения

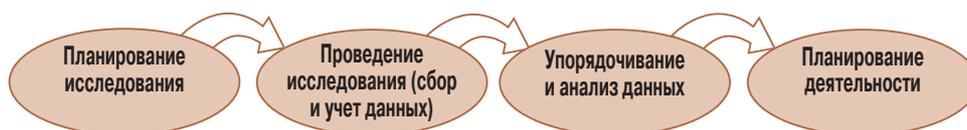
Эта тема появилась почти в начале составления социальной карты, поскольку исследователи обратили внимание на более плотную работу с членами ГСУ, чем с кем-либо еще. Кроме необходимости анализа различных групп населения для социального картографирования, их заинтересовали различия между организованным и неорганизованными группами бедных слоев населения. Так, почему в 35 ГСУ Буджикота входили всего две мусульманки? И каково их отличие от других мусульманских женщин? Мужчины понимают выгоду ГСУ, но пока не могут организовать подобным способом. И опять – почему? И может ли исследование найти способ их организовать?

И в случае мусульманских женщин, и в случае деревенских мужчин целенаправленное исследование предусматривало детальные опросы и наблюдения для оценки их места в общине, отношений друг с другом и остальной частью деревни.



Процесс исследования

Исследовательский процесс должен проводиться ОМЦ постоянно. Он проводится в следующем порядке:



Задайте себе вопросы:

- Для чего проводится исследование?
- Что необходимо выяснить в его результате?
- Как результаты исследования будут использоваться?

Обсудите ответы со всеми участниками вашего исследования.

Рекомендации по приведению исследовательских методов в соответствие с потребностями в информации

Вы должны выбрать методы и технологию, наиболее удовлетворяющие вашему проекту исследования или оценки ОМЦ.

Избегайте решений, принятых в результате единственного метода

Как правило, при любом изучении целесообразно не заикливаться на одном только методе. Некоторые методы лучше подходят для некоторых видов информации и социального окружения. Уверенность в результатах одного-единственного метода, обычно анализа анкетного опроса, неизбежно снижает богатство получаемых данных информации и возможность получения перекрестной информации. Данные на том, как используется оборудование, анализируются лучше, чем данные, полученные в ходе интервью, однако информация о том, почему люди хотят использовать именно это оборудование и что они при этом думают, можно выяснить только в ходе опроса.

Приводите метод в соответствие с доступными людскими ресурсами

Время и ресурсы, доступные при научно-исследовательской работе, и особенно наличие обученных исследователей и полевых сотрудников, являются важными факторами. Только исследователи с определенной подготовкой в области разработки, учета и анализа могут эффективно работать с данным методом исследования.

Другие методы более применимы в прикладном виде типа наблюдения, отчетов о выполнении работы и самооценки. При этом техническая группа нуждается в квалифицированном помощнике для оказания помощи в введущихся обсуждениях. Обзор анкетного опроса часто более труден, чем думают об этом большинство людей, однако полевые помощники с ограниченной подготовкой могут эффективно его провести при наличии четкого инструментария и опросных групп, являющихся ключом к эффективному сбору данных.

Согласовывайте методику с видом данных, необходимых заинтересованным участникам

Оцените тип данных, необходимых различным заинтересованным сторонам. На местном уровне статистическая информация, вероятно, менее полезна, чем более глубокий, качественный анализ, позволяющий его изучить и сделать определенные выводы. Однако потенциальные инвесторы и международные доноры телецентров могут затребовать данные о провинциальном или национальном признании, поэтому важна будет именно четкая выборка информации, в которую может входить статистическая финансовая информация. Согласование заинтересованных сторон с их информационными нуждами будет влиять на вид исследования, его стратегию и метод.

Выдержки из материала **Лорент Элдер**: Рекомендации для исследователей по оценке аудиторрии телецентров, Оттава: IDRC, 2000.





Каждый этап вашего исследования должен следовать этому процессу, причем одновременно может осуществляться несколько этапов.

Этот процесс применим при общем и целенаправленном исследовании.

Планирование исследования

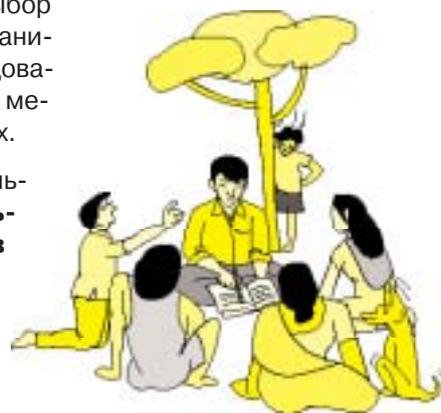
В любом виде исследовательской деятельности присутствуют фундаментальные вопросы необходимости ее осуществления. Это особенно актуально для партиципативных подходов, например, практического этнографического исследования. Участники будут поглощены исследовательским процессом и будут располагать временем и людскими ресурсами, если понимают его цель и знают его значение.

Сбор и учет данных

Потребность в планировании присутствует и в общем, и в целенаправленном исследовании. Выбор методов и участников также является частью планирования. В таком случае вы проводите исследование, используя и дорабатывая выбранные вами методы, исходящие из потребности в сборе данных.

При сборе данных вы можете использовать альтернативный исследовательский метод. **Используйте несколько исследовательских методов для повышения адекватности полученных результатов.**

Очень важно убедиться в полном учете ваших данных. Вы можете провести несколько подробных, замечательных интервью, дополненных наблюдениями – но эти данные будут утеряны, если вы их не *запишете*. Многие могут забыться, а в памяти могут остаться только крохи собранной информации. Вы будете не способны учесть и должным образом проанализировать ваш материал, хранящийся у вас в голове, так как вы ни с кем не сможете им поделиться.



Организация, кодирование и анализ данных

Вы должны быть дисциплинированы и организованы в сборе данных и способах управления ими. Избегайте излишней красоты, потому что эта задача является крайне трудоёмкой. Вместо этого организуйте ваши документы и тексты, чтобы компенсировать время по их поиску.

Удостоверьтесь, что вы помечаете все данные, касающиеся сбора основной информации, типа даты, времени, места, участников и т.д., и систематически их регистрируете.

Анализ – неотъемлемая часть исследовательского процесса, а не то, что получается в результате сбора информации. Вы должны думать об анализе, как только вы уже собрали некоторые данные. В этнографии ежедневно уделяется некоторое время для просмотра и обдумывания материала, чтобы:

- выявить новые интересные и существенные вопросы;
- разработать идеи и интерпретации, которые могут использоваться в дальнейших исследованиях;
- оценить свои идеи в отношении всех видов собираемого материала.

При этом целью становятся общие темы, идеи, проблемы или вопросы, которые появляются в результате ваших исследований. Это одна из причин необходимости учета: невозможно проанализировать материал должным образом, если он не записан или зарегистрирован в иной форме.



Кодирование. В данном примере необходимость формального образования интервьюируемого является проблемой, также важной для вашего ОМЦ. Записав фразу «формальное и неофициальное образование» в примечаниях к интервью, вы приступаете к процессу, известному как «кодирование». Другими словами, вы просто помечаете интересные разделы ваших примечаний соответствующими «знаками».

Использование «знаков» позволит вам определять важность и наличие проблем в вашей общине, как показано выше. В этом случае, как только вы завершили «кодирование», вашим следующим шагом должен стать просмотр примечаний к интервью и расшифровка стенограмм, чтобы найти другие примеры отношения к «формальному и неофициальному образованию». Вы также должны просмотреть полевые заметки, анкетные опросы и любые другие материалы, например, дневники. Также просмотрите материал, использованный в вашем проекте, типа сайтов или схем, и то, что в них говорится о различных стилях обучения. Что все это говорит вам о «формальном и неофициальном образовании»?

Затем приступайте к организации и исследованию ваших данных в терминах частных «кодов». Это позволяет вам рассмотреть весь материал через призму определенных тем или идей. В практическом этнографическом исследовании большая часть работы по анализу производится на основе кодирования, организации и оценки данных. По мере разрастания исследования оно обрастает такими обозначениями, предоставляя вам все более детальное понимание вашего ОМЦ и окружающего сообщества.

На основе кодирования и анализа вы сможете доработать процесс исследования и увязать его с ОМЦ. Например:

- вы можете провести интервью с преподавателями в местных или частных компьютерных школах;
- организуйте некоторых пользователей центра в группы обсуждения;
- добавьте вопрос о неофициальном образовании в формы обратной связи или анкетный опрос;
- обсудите эту проблему с участниками проекта, или поднимите ее на следующем заседании персонала;
- предложите способ организовать ваших курсов так, чтобы они учли проблемы, которые выпали из Вашего поля зрения.

Например, в одном из интервью вы обсуждаете вопросы образования и обучения. Интервьюируемая проходила компьютерные курсы в вашем центре. Хотя она и проходила неофициальное обучение, она и ее родители волнуются, что это не «то же, что и школа», и поэтому не может заслуживать внимания. Кроме того, вы не предоставляете дипломы или удостоверения подобно частным компьютерным школам, поэтому родители задаются вопросом, должны ли они платить за Ваши курсы.

Планирование и осуществление

Вы теперь обладаете всеми данными, собранными с использованием различных методов, организовали их по кодам и темам; следующий вопрос – что с этим делать?

Вы можете получить некоторые результаты и рекомендации для вашего ОМЦ, и вы можете определить области дальнейшего исследования. Вам необходимо оценить:

- что вы узнали и как это можно использовать для развития ОМЦ;
- как углубить ваше понимание проблем, которые вы исследовали, и какие еще проблемы необходимо исследовать.

Вы можете записать результаты вашего анализа и распространить их. Это оценка работы вашего проекта, чего он достиг, что стало важным, в чем его сила и слабость. Ваш исследовательский подход позволит вам основывать эту оценку на более широких социальных условиях деятельности ОМЦ, и вы сможете более подробно описать его прямую и косвенную пользу. Исследование ценно как для пропаганды вашего ОМЦ, так и для совершенствования его работы.



Вооружившись вашими результатами, ОМЦ может планировать свою деятельность, а вы можете наблюдать и оценивать их работоспособность. По завершении каждого исследовательского цикла вы будете лучше понимать ваши возможности и пути их достижения.

Дополнительная информация о практическом этнографическом исследовании

Д. Такки, Д. Слейтер и Г. Хорн. 2003. Практическое этнографическое исследование: руководство пользователю. Нью-Дели.
ЮНЕСКО, <http://cirac.qut.edu.au/ictpr/downloads/handbook.pdf>

Д. Такки, Д. Слейтер и Р. Льюис. 2003. «Оценка медиа-инициатив через призму общины: подход к практическому этнографическому исследованию». Доклад на III конференции OURMedia, Баранкилья, Колумбия. 19–21 мая 2003.
<http://cirac.qut.edu.au/ictpr/downloads/TacchiOM3.pdf>

Джо Такки,

старший научный сотрудник факультета индустрии и прикладного центра
Квинслендского технологического университета, Австралия,
и почетный сотрудник Оксфордского института Интернета,
Оксфордский университет, Великобритания

E-mail: j.tacchi@qut.edu.au или jo.tacchi@oii.ox.ac.uk

Дон Слейтер,

преподаватель социологии
Лондонской школы экономики, Великобритания

E-mail: d.slater@lse.ac.uk

Грег Хорн, профессор факультета индустрии

Квинслендского технологического университета, Австралия

E-mail: g.hearn@qut.edu.au



Приложение 1

Как подготовить бизнес-план

I. Титульный лист

- Название ОМЦ.
- Название документа («Бизнес-план ... »).
- Дата публикации документа.
- Название, адрес и номер телефона компании или центра.
- *Дополнение:* не забудьте напомнить читателю о конфиденциальности плана.

II. Оглавление

III. Исполнительное резюме

Вопросы инвестора

- *Кто? Что? Почему? Как?*
- *Действительно ли это тот тип компании, в которую я хочу вложить капитал?*
- *Получу ли я обратно инвестируемые средства?*

Включите следующую информацию:

- Укажите, кто ищет средства, является ли эта структура компанией общины или принадлежит отдельному владельцу.
- Размер и предусмотренная норма роста.
- Общая потребность в финансовых средствах. Укажите основные пункты использования предусмотренных фондов (закупка и установка компьютеров и программного обеспечения).
- Источники финансирования (вклад общины, субсидии, и т.д.).
- Средний ожидаемый доход по всем инвестициям.

Примечание: Это резюме должно быть написано после того, как завершена работа над остальной частью плана. Часто читатель принимает решение ознакомиться с остальной частью плана, потому что исполнительное резюме пробуждает у него интерес.

IV. Компания ОМЦ

Вопрос финансового покровителя или инвестора

- *Почему я должен вкладывать мои деньги в ОМЦ?*

Описание

- Тип деятельности: связь, торговля, услуги и т.д.
- Тип компании: компания общины, частная компания.
- Ситуация: создание, расширение и т.д.
- Размер: коммерческий объем, количество служащих, количество и размеры инсталляций.



Управление

- Совет директоров и группа управления: Укажите, кто они, какие преимущества они дадут компании (опыт работы в сфере ИКТ, специализированные навыки и т.д.).
- Укажите должность, которую занимает каждый из них.
- Укажите, является ли она единственной занимаемой должностью.

V. Возможности

- Почему люди будут покупать и пользоваться услугами ОМЦ?
- Будет ли обеспечено достаточное количество пользователей?
- Каковы перспективы на будущее?

Продукты или услуги

- Назовите их и укажите, для чего они предназначены.
- Опишите новые или инновационные особенности ОМЦ.
- Укажите, предусмотрена ли модификация или последующее обновление.

Рынок

- Укажите, кто является потенциальными клиентами (корпорации и т.д.).
- Укажите, насколько ваш продукт отвечает их потребностям.
- Укажите емкость рынка. Подкрепите это данными, полученными в результате исследований общины и т.д.
- Укажите потенциал роста рынка. Подкрепите его фактическими данными. Примите во внимание местные рынки конкурентов.
- Укажите вашу долю рынка и его сегмент, который вы намерены освоить в течение первого года.
- Установите тарифы. Укажите, как вы будете получать прибыль в условиях конкуренции.
- Дайте коммерческий прогноз на следующие пять лет (чем хуже прогноз, тем лучше результаты и ожидания).

Конкуренция

- Основные конкуренты: названия и доли рынка.
- Укажите, повышается или уменьшается доля конкурента, или она остается устойчивой, и объясните почему.
- Сильные и слабые пункты: сделайте сравнение между вашей компанией и конкурентами (размер, репутация, положение и т.д.).
- Сильные и слабые пункты: проведите сравнительный анализ ваших продуктов и продукции ваших конкурентов (качество, цена и т.д.).

Продажи и продвижение

- Укажите, как будут продаваться ваши товары и услуги.
- Определите, какие виды рекламы будут использоваться для продвижения товара (радио, открытая дверь и т.д.).



VI. Продукция

Место

- Укажите преимущества вашего месторасположения (близость к рынкам, к центру и т.д.).

Инсталляции

- Укажите, являетесь ли вы владельцем или арендатором помещения. Определите условия.
- Дайте краткое описание помещений. Можно приложить эскизы.
- Укажите, необходима ли реконструкция. Определите стоимость.

Штат

- Укажите ваши потребности в персонале, есть ли квалифицированные сотрудники среди членов общины или их необходимо нанять в городе.
- Укажите необходимые навыки, стоимость обучения.
- Составьте список льгот и преимуществ, связанных с каждой позицией. Включите жалованья, заработную плату, сверхурочное вознаграждение и льготы.

Организация

- Укажите необходимость наличия определенных муниципальных или правительственных разрешений, которые могут потребоваться, и определите время их получения.
- Укажите время, необходимое для получения помещения, приобретения оборудования, укомплектования штата и т.д., и его установки.

VII. Финансовые данные

Требуемые инвестиции

- Укажите общее необходимое количество и вклад общины.
- Укажите источник финансирования.
- Укажите, когда инвесторы могут ожидать, что ОМЦ перейдет на самофинансирование.

Оценка

- Открытая оценка.

Обнародование результатов

- Ежемесячно в течение первого года.

Отчет о движении финансовых средств

- Ежемесячно в течение первого года.



Приложение 2

Разработка положения

Положение объясняет правовой характер ОМЦ, его цели и способы управления. Ниже приведен список позиций, которые присутствуют в обычном положении. Если у вас уже есть положение или нечто подобное, то важно убедиться, чтобы оно было дополнено таким образом, чтобы название ОМЦ содержалось в каждой позиции.

Правовой характер и индивидуальность центра

В этом разделе положения объясняется правовая регламентация деятельности центра.

Например, будет ли управлять его деятельностью кооператив или ассоциация? Какие законодательные акты определяют порядок и содержание работы организации, подобной вашей?

Цели ассоциации

Это список того, что ваш центр надеется сделать.

Управленческий совет

Кто будет контролировать деятельность центра? Это будет не менеджер, но группа, которой управленец будет докладывать о проделанной работе. Эта группа также осуществляет общее управление центром.

В этом разделе должны быть прописаны функциональные обязанности каждого члена совета. В нем также должно быть разъяснение порядка их избрания.

Вакансии

В нем разъясняются условия исключения из состава совета.

Права и обязанности управленческого совета

В нем дается четкое разъяснение задач совета. Они должны быть определены в четком соответствии с действующим законодательством. Помните, что совет должен обладать способностью поддерживать деятельность центра.

Функции управления

Обычно в нем объясняются задачи управленцев центра. В нем мог бы также содержаться раздел по финансовому управлению деятельностью центра и/или ассоциации.

Финансовые вопросы

Материалы этого раздела касаются сохранности денежных средств. В нем также говорится о сроках предоставления финансовой отчетности и механизме ее утверждения.

Активы центра

Это список движимого и недвижимого имущества, находящегося в распоряжении центра. Он должен регулярно обновляться.

Членство

Если организация или ассоциация управляет работой станции, необходимо объяснить, кто входит в ассоциацию. Необходимо также прописать порядок вступления и прекращения членства.

Также целесообразно иметь раздел, определяющий порядок проведения общих собраний организации. Также опишите возможный круг рассматриваемых вопросов (повестка дня) на этих общих собраниях.



Роспуск

В этом разделе объясняется процедура прекращения деятельности организации или центра. Например, кто принимает решение о закрытии организации и что происходит с собственностью организации?

Поправки

В этом разделе объясняется порядок внесения изменений в положение. В нем определяется, кто принимает решения о внесении изменений и определяется соответствующая процедура.

Помните, что содержание вашего положения должно служить целям, одобренным в заявлении о намерениях.

Ян Прингл



Приложение 3

Положение о ИК-клубах сети ОМЦ Ува, Шри-Ланка

Цели

- Поддержание средств ИКТ в интересах членов общества знания и слушателей радио общины Ува.
- Предоставление информации сообществу, используя современные ИКТ.
- Обучение сообщества Ува использованию современных средств ИКТ.
- Проектирование, организация и создание программ для Интернета и использования в Интернете.
- Поддержка и создание центров ИКТ.
- Создание фондов для поддержки мультимедийных центров сообщества.
- Разработка программы действий для формирования фондов по обслуживанию и развитию центров.
- Организация благотворительных мероприятий для членов.
- Укрепление обществ знания.

Руководящие органы

- Вся работа, касающаяся центра, выполняется с согласия менеджера, радио общины Ува.
- Учреждение и поддержание фонда устойчивого развития центров.
- Закупка, аренда, продажа любого движимого или недвижимого имущества для деятельности центров.
- Принятие грантов и средств от местных и иностранных доноров.
- Организация обучения ИКТ за плату или без таковой.
- Организация проектов по созданию рабочих мест.
- Предоставление, отмена или отказ в приеме в члены центров.
- Создание программы по привлечению ассоциированных членов.
- Открытие и ведение счета в банке.
- Вышеупомянутые мероприятия должны осуществляться с ведома и согласия управляющего радио общины Ува.

Членство

- Все члены обществ знания радио общины Ува имеют право быть членами клубов пользователей ИК; необходимо заполнить членский билет.
- Члены должны разделять и придерживаться целей и положения клуба пользователей ИК.
- Менеджеры радио общины Ува имеют право на ассоциированное членство без права голоса.



Организация

- Общий Совет будет являться высшим органом с наделением правом принятия промежуточных решений управления / управленческого комитета.
- Управленческий комитет должен руководить клубами в течение первых 12 месяцев.
- В конце этого периода созывается ежегодное общее собрание, на котором избираются новые члены совета управления.

Структура комитета

- Менеджер или представитель радио общины Ува.
- Президент клуба пользователей ИК.
- Секретарь.
- Вице-президент.
- Помощник секретаря.
- Казначей.
- Помощники секретаря по вопросам обучения и образования:
 - по проведению благотворительных мероприятий;
 - рекламе;
 - развитию;
 - службам общины.

- Один представитель от мини-центра ИК.

Исключение: клуб Жирадурукотте – менеджер или кандидат в менеджеры центра радио общины Жирадурукотте будет включен в состав комитета.

Обязанности управленческого комитета

- Секретарь клуба пользователей ИК является секретарем комитета.
- Президент клуба пользователей ИК является президентом комитета.
- Составьте и согласуйте стратегический план, реализацией которого будет заниматься комитет и менеджер. В этом документе излагаются цели деятельности центра на 12 месяцев.
- Деятельность центра оценивается в соответствии с этими целями ежемесячно, чтобы определить, выполняет ли центр свои финансовые обязательства, программы развития и заявленные услуги.
- Разработка политики и правил работы центра.
- Поиск потребителей реализуемых программ и предлагаемых услуг.
- Поддержание финансовой состоятельности центров.
- Маркетинг деятельности центра и его мероприятий. Этим занимается управляющий, но Комитет несет ответственность за окончательные результаты работы центра.
- Комитет будет наделен полномочиями Генеральной ассамблеи осуществлять повседневную деятельность клуба.



Приложение 4

Содержание 3-дневного учебного курса радио общины Программа обучения

Цель обучения

Подготовка группой трех или четырех программ продолжительностью 5–10 минут для студийного вещания.

В процессе подготовки участники знакомятся с методами решения различных задач в процессе создания программ для радио общины. Возможно, потребуются определенная редакторская работа для окончательной доводки программ. Стажеры будут очень горды и активны, если их первая работа прозвучит в широком эфире.

День 1	
10.00 – Знакомство участников, представление программы и инструктора	
10.30 – Введение в радиожурналистику	
11.00 – Демократизация радиоэфира	
12.00 – Радио общины, структуры, участие общины и т.д.	
01.00 – Перерыв на ланч	
02.00 – Как создавать формат программы, разработка формата и плана действия	
03.00 – Работа по группам: разработка формата и плана программы (группа из 3–4 человек)	
04.00 – Подготовка текста для радиопередачи	
05.00 – Упражнения по подготовке текста и его прочтению	
День 2	
Группа 1 (максимум 6 человек)	Группа 2
10.00 – Работа в студии	Работа с диктофоном
11.30 – Работа с диктофоном	Работа в студии
01.00 – Перерыв на ланч	
02.00 – Как проводить интервью	
04.00 – Подготовка и проведение интервью для программы	
05.00 – Подбор музыки, звуковых эффектов, микрофонной папки для передачи	
День 3	
10.00 – Редактирование интервью на мини-диске, подготовка к записи	
11.00 – Запись в студии по группам (60–90 мин. на группу)	
01.00 – Перерыв на ланч	
02.00 – Запись в студии и окончательное редактирование	
03.30 – Прослушивание и оценка программы	
05.30 – Подведение итогов обучения	

Подготовлено **Бьянкой Мильоретто**



Приложение 5

Всестороннее обучение радио общины

Ежедневное обучение в течение трех недель с 10 утра до 18:00.

Это обучение предназначено для членов общины, которые работают на радиостанциях в качестве помощников и добровольцев. Целью обучения является подготовка его участниками передач продолжительностью 10–15 минут по текущим местным проблемам в форме интервью с местными партнерами. Вторая часть обучения посвящена подготовке учебной радиодрамы на 10–15 минут. Работа ведется в группах.

После завершения обучения стажеры должны усовершенствовать свои навыки и быть готовыми участвовать в подготовке передач радио общины.

Содержание курса может меняться в зависимости от потребностей участников. Больше время может быть уделено изучению структуры и принципа работы радиостанции общины, и меньшее – процессу подготовки программ; или наоборот.

Предлагаемое расписание

Неделя 1: Что такое радио общины и радиоформаты	
Понедельник	Радио – самая доступная информация и технология связи
Утро	Знакомство с участниками, инструкторами и программами
	Радио как средство массовой информации: преимущества и недостатки
	Радио – разнообразие и концепция радио общины
День	Формат программы, различные сегменты радио
	Подготовка формата и плана программы в группах
Вторник	Журналистская этика
Утро	Отношения с органами власти в журналистике
	Радиопрограммы по гендерной тематике
День	Работа в радиостудии, специфика вещания
Среда	Исследовательская работа
Утро	Исследование для радио
День	Изучение особенностей подготовки программ
Четверг	Интервьюирование
Утро	Как проводить интервью, моментальное интервью
День	Интервью с партнерами
	Прослушивание и анализ интервью
Пятница	Подготовка микрофонной папки
Утро	Работа над микрофонной папкой
День	Запись и работа над передачей



Неделя 2		Предварительная подготовка и оперативная передача
Понедельник	Редактирование	
Утро	Редактирование на мини-диске, кассете или компьютере	
День	Работа над передачей, интервью, подбор музыки и звуковых эффектов	
	Подготовка сценариев, запись в студии	
Вторник	Подготовка программы	
Утро	Работа в студии и на компьютере	
День	Прослушивание в группах и внесение необходимых поправок	
Среда	Подведение итогов	
Утро	Прослушивание и обсуждение программ	
День	Посещение местной коммерческой или государственной радиостанции	
Четверг	Публичное обсуждение и оперативное выполнение функций ведущего	
Утро	Проведение публичного обсуждения и оперативной программы	
День	Запись публичного обсуждения с гостями	
	Прослушивание программы и ее анализ	
Пятница	Партиципативное радио	
Утро	Партиципативное радио, работа с общиной	
День	Планирование будущих партиципативных передач	

Неделя 3		Радиодрама и обучение добровольцев
Понедельник	Радиодрама	
Утро	Вводный курс по подготовке драматических радиопередач	
День	Выработка концепции радиодрамы в группах	
Вторник	Подготовка	
Утро	Подготовка радиодрам в группах	
День	Редактирование радиодрам	
Среда	Подведение итогов	
Утро	Завершение подготовки радиодрам	
День	Прослушивание радиодрам, обсуждение способов их улучшения	
Четверг	Обучение на базе общины	
Утро	Как проводить обучение на базе радио общины	
День	Концептуализация обучения на базе радио общины для участвующих общин	
Пятница	Подведение итогов работы	
Утро	Представление концепций и обсуждения	
День	Подведение итогов обучения	
	Выдача удостоверений и празднование	

Приложение 6

Форма оценки ИК-навыков

Выборка формы оценки навыков, вручаемая слушателям курсов обучения на телецентре. (Доступна на адресе: <http://www.school.za/edict/appl.htm>)

ИКТ-навыки	Не имею	Осваиваю	Все еще необходима практика	Владею хорошо
Управление файлами				
Открыть файл	Не могу сделать этого	Я открывал файлы раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу открыть файлы только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу открывать файлы при работе в текстовом редакторе и веб-браузере
Закрыть файл	Не могу сделать этого	Я закрывал файлы раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу закрыть файлы только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу закрывать файлы при работе в текстовом редакторе и веб-браузере
Сохранить файл	Не могу сделать этого	Я сохранял файлы раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу сохранять файлы только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу сохранять файлы при работе в текстовом редакторе и веб-браузере
Сохранить как файл	Не могу сделать этого	Я сохранял файлы раньше в различных директориях и под разными названиями, но мне необходима помощь в этом	Я могу сохранять файлы в различных директориях и под разными названиями при работе только в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу сохранять файлы в различных директориях и под разными названиями при работе в текстовом редакторе или веб-браузере
Дать имя файлу	Не могу сделать этого	Я мог давать имя файлу раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу дать имя файлу только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу дать имя файлу при работе в текстовом редакторе или веб-браузере
Переименовать файл	Не могу сделать этого	Я переименовывал файлы раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу переименовывать файлы только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу переименовывать файлы при работе в текстовом редакторе или веб-браузере



ИКТ-навыки	Не имею	Осваиваю	Все еще необходима практика	Владею хорошо
Печатание документа	Не могу сделать этого	Я печатал документы раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу печатать документы только при работе в текстовом редакторе или веб-браузере	Я могу печатать документы при работе в текстовом редакторе или веб-браузере
Создать папку	Не могу сделать этого	Я создавал папку и давал ей название раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу создать папку и дать ей название только при работе в Windows	Я могу создать папку и дать ей название при работе в Windows или веб-браузере
Переименовать папку	Не могу сделать этого	Я переименовывал папку раньше, но мне необходима помощь в этом	Я могу переименовать папку только при работе в Windows	Я могу переименовать папку при работе в Windows или веб-браузере

E-mail				
Отправить почту	Не могу сделать этого	Я могу отправить основную почту одному пользователю	Я могу отправить почту одному пользователю, и копию – другому. Я также могу отправлять почту по рассылке	Я могу отправить почту пользователю, группе пользователей, по рассылке, на форум
Прочитать почту	Не могу сделать этого			Я могу прочитать почту
Дать ответ	Не могу сделать этого	Я могу дать ответ на полученное сообщение	Я могу ответить на почтовое сообщение и включить оригинал в ответ	Отвечая на почтовое сообщение, я могу продиктовать, кому его направить и какую часть оригинала включить в ответ
Вложения	Не могу сделать этого	Я могу отправлять приложения, но не могу их принимать, или наоборот. Иногда у меня возникают при этом проблемы	Я могу отправлять и получать основные приложения	Я могу полностью управлять файловыми приложениями. Я также могу получать и отправлять приложения
Папки	Не могу сделать этого	Я могу хранить почту в папках, но иногда у меня возникают проблемы при создании папок	Я могу хранить почту в папках	Я могу работать с почтой, храня ее в папках и лотках
Модемная связь	Не могу сделать этого	Я не часто обращаюсь в Интернет, но могу делать это	Я могу пользоваться модемной связью	Я могу входить в Интернет с помощью модема и понимаю причины, по которым эта связь не всегда бывает устойчивой

Подготовлено **Этьен Алуоч**

Приложение 7

Еженедельная программа Радио Намма Дхвани

Утро	6.30 – 6.45	6.46 – 6.55	6.55 – 7.05	7.05 – 7.15	7.15 – 7.25	7.25 – 7.30
ВС	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Детские песни	Погода	Музыка из кинофильмов	Объявления коммунальных служб (ОКС). Телефоны и контактная информация
ПН	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Народные песни	Местная медицина	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация
ВТ	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Народные песни	Сельское хозяйство	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация
СР	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Религиозные песни	Здоровье	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация
ЧТ	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Женские песни	Новости о sangha	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация
ПТ	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Детские песни	Образование	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация
СБ	Религиозные песни	График движения автобусов и рыночные цены	Песни	Местные новости	Музыка из кинофильмов	ОКС Телефоны и контактная информация

Вечер	6.00 – 6.05	6.05 – 6.15	6.15 – 6.25	6.25 – 6.40	6.40 – 6.55	6.55 – 7.00
ВС	Телефоны и контактная информация	Семейные ценности	Песни	Молодежный форум	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
ПН	Телефоны и контактная информация	Ответы доктора	Детские передачи	Дебаты	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
ВТ	Телефоны и контактная информация	Программы о том, как получить доход	Женские песни	Истории	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
СР	Телефоны и контактная информация	Программы центра ресурсов	Деревенские песни	Истории успеха	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
ЧТ	Телефоны и контактная информация	Вопросы юристам	Религиозные песни	Дискуссия фермеров	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
ПТ	Телефоны и контактная информация	Программы центра ресурсов	Женские песни	Новости Panchayat	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация
СБ	Телефоны и контактная информация	Дети и женщины	Детские передачи	Местные новости	Музыка из кинофильмов	ОКС и контактная информация

Языки радиопередач: каннада, телугу, хинди.

Интернет-ресурсы, посвященные ОМЦ

www.amarc.org

www.apc.org

www.comminit.org

www.idrc.ca/pan/telelib.html

www.interworldradio.org

www.indymedia.org

www.itrainonline.org

www.iwayafrica.com

www.geolink.com

www.google.com

www.oneworld.net

www.portal.unesco.org

www.school.za/edict/edict/appl.htm

www.sown.org.uk

www.swan-informatique.com

www.unescocaribbean.org/mcc

www.unesco.org/webworld/portalfreesoft

www.unicef.org www.vita.org/leo

www.wlan.org.uk

www.wlug.org.nz

www.worldspace.com