

Relatório do uso do FrontlineSMS – 2013

CAICC e Parceiros

1. Introdução

No âmbito da expansão de distribuição de informação para os seus parceiros locais, o CAICC iniciou em 2011 a pilotagem de um novo sistema de disseminação e recolha de informação via SMS com recurso ao FrontlineSMS. A pilotagem teve resultados positivos, facto que levou a adopção desta ferramenta como um dos elementos de extrema importância na comunicação interna e externa do CAICC, que denominou a ferramenta e todo processo ligado a ela de CAICC-SMS.

A princípio este sistema/plataforma era usado pelo CAICC para fazer chegar notícias e informações aos seus parceiros locais que não tinham acesso à internet e que conseqüentemente não teriam acesso à lista de discussão do CAICC que é uma das maiores formas de interacção e partilha de informação.

Após uma testagem positiva do FrontlineSMS surgiu a necessidade de expandir a iniciativa a nível local (distrito) como forma de interacção das rádios comunitárias com os seus ouvintes e para disseminação local de informação pertinente para a comunidade. Nesta ordem de ideias dando vazão ao seu plano estratégico o CAICC efectuou a instalação e formação no uso do FrontlineSMS em 14 Rádios e CMCs comunitários nomeadamente:

- **CMC de Ilha de Moçambique**
- **CMC de Lalaua**
- **CMC Ile**
- **CMC Mabote**
- **CMC Zavala**
- **RC Arco – Homoine**
- **RC Erive – Maganja da Costa**
- **RC Funhalouro**
- **RC Guruè**
- **RC Mossuril**
- **RC Muniga – Pebane**
- **RC Namarroi**
- **RC Save**
- **RTC Nacala-Porto**

Com o intuito de difundir mais o uso do FrontlineSMS a nível local, o CAICC efectuou novas instalações em conjunto com parceiros. Neste âmbito procedeu com a instalação em mais 9¹ locais e a programar da instalação em mais 12:

- Em parceria com o projecto Dialogo para a boa governação foi instalado nos seguintes locais: **Rádio Encontro, Nova Rádio Paz, Rádio Pax**, e também o jornal **Wamphula Fax**.

- A parceria com a UNICEF permitiu instalar o FrontlineSMS em 7 locais: **CMC Ribáuê, CMC Alto Molócuè, RC Morrumbala, CMC Chókwè², Linha Fala Criança, FORCOM, Alô Vida - MISAU**.

- Na parceria com IREX estão previstas para 2014 instalações em 12 rádios, das quais 6 já estão definidas: **RC Watana, CMC Monapo, RC Namialo, RC Licungo–Mocuba, CMC Milange e Nova Rádio Paz³**, no âmbito da pilotagem das rádios modelo.

2. Análise dos dados

Para avaliar a aderência e uso do FrontlineSMS nos locais onde foi instalado o CAICC solicita periodicamente o envio por correio electrónico dos *backups* contendo os dados do FrontlineSMS que são as mensagens (SMS) trocadas e contactos adicionados.

Dos dados já recebidos há que referir alguns casos de sucesso que superam as expectativas e outros casos que estão longe das expectativas previstas.

Os casos de sucesso incluem o CMC de Lalaua, Rádio Encontro, CMC de Ile, RC de Save, CMC Mabote e RC Maganja da Costa que têm feito um excelente uso do FrontlineSMS para interacção com os ouvintes dos seus programas. O CMC de Ile, além de usar na interacção, tem usado o FrontlineSMS para divulgação dos preços dos mercados agrícolas em parceria com a ADRA.

A RC de Save figura na lista das mais destacadas pelo facto de ser uma rádio de natureza informativa para casos de desastres naturais. Isto permitiu que a rádio tivesse uma parceria com o Instituto Nacional de Gestão de Calamidades (INGC), de forma que a Rádio passe a enviar SMS para a população de Govuro alertando sobre as condições climáticas, dicas de prevenção e outras medidas a tomar em caso de catástrofes naturais.

Frontline também está a ser usado para fins internos, por ex convocar reuniões ou transmitir informação para um grupo específico, e algumas rádios oferecem estes

¹ No projecto com o Dialogo estavam previstos 4 locais mais por não ter sido reunidos os requisitos necessários de uma das radios, esta foi removida;

² A instalação e formação no CMC Chókwè esta programada para o decorrer deste ano (2014);

³ Já tendo sido abrangida pelo projecto com o Dialogo, será feita uma actualização dos conteúdos;

serviços às instituições e empresas locais – embora sem ter havido muita procura ainda.

Por outro lado os casos de insucesso incluem as restantes Rádios, por estas praticamente não fazerem o uso e não potencializar a utilização do FrontlineSMS nos programas locais. Esta análise é baseada nos dados *Backups* fornecidos por estas Rádios e informações recebidas, e os números mostram uma fraca utilização.

Factores de insucesso

São diversos os factores que contribuem para o insucesso do uso do FrontlineSMS, apenas salientar alguns mais comuns:

- Falta de interesse/prática – Este tem sido um dos grandes problemas na maior parte dos locais onde foi efectuada a instalação. Muitas vezes as Rádios tem a tendência de serem dinâmicas durante o evento de instalação e formação, e depois falta o dinamismo dos colaboradores das rádios para implementar o que foi apreendido. Isto leva ao esquecimento de algumas funcionalidades, e por fim não percebem como podem fazer uso do FrontlineSMS e como este pode ajudar no melhoramento de algumas actividades da rádio.

O CAICC durante o acompanhamento de uso nas visitas e via Helpdesk tem solicitado a apresentação de dúvidas e dificuldades de forma a mitigar esta questão de falta de prática, para além de recomendar o uso do manual que sempre fica na Rádio. Tem dado dicas e cenários em que pode ser usado o FrontlineSMS como por ex.: Programas de interacção com ouvintes, dedicatórias, cupões, criação de grupos, e muito mais.

- Falta de saldo/crédito – Este factor também deita por terra o uso do FrontlineSMS. Algumas rádios não dispõem de fundos para a compra de crédito para o modem, fazendo com que a interacção seja do ouvinte para a rádio e não havendo o retorno/resposta por parte da rádio. O CAICC tem encetado esforços com o intuito de informar as Rádios que o FrontlineSMS é uma ferramenta poderosa que pode ser usada como um meio de comunicação nas suas actividades normais, e que deve alocar fundos no seu orçamento para a compra do saldo.
- Literacia digital dos colaboradores – Em alguns locais onde foi instalado FrontlineSMS os colaboradores que participaram no evento não tinham as capacidades mínimas de uso do computador, tornando a formação mais complicada e demorada. Para colmatar este facto o CAICC sempre solicita que colaboradores formados apresentem dúvidas e que partilhem o aprendizado com outros colegas ausentes de forma a criar um conhecimento mais amplo da ferramenta.

3. Conclusões

De um modo geral a iniciativa de expansão do uso do FrontlineSMS está a ser um sucesso, e onde está a ser usado é possível constatar o nível de adesão da iniciativa pelos ouvintes das rádios abrangidas. Em alguns locais após a formação foi possível colher dos participantes como seria o uso da nova ferramenta nas actividades da rádio.

Algumas rádios que ainda não têm Frontline já perceberam o real valor desta ferramenta, facto este que pode ser visto nos esforços individuais que fazem para conseguir ter através do Helpdesk. Têm solicitado links para download do software e do manual, e têm tirado dúvidas constantemente.

Deve-se realçar que os Planos de Actividades dos Pontos Focais do CAICC prevêem formar toda a Rádio que for visitada em FrontlineSMS.

As dificuldades das Rádios com um aproveitamento não desejável têm sido resolvidas com recurso ao *helpdesk* e linhas verde do CAICC, onde para além de esclarecer dúvidas que têm surgido têm sido dadas dicas para massificar a utilização. O problema reside nos casos onde não se pede apoios, e evita-se enviar os ficheiros de backup.

Numa análise mais profunda, é preciso tomar em conta o seguinte:

a) Inovação vs Assimilação imediata

Como entidade implementadora do FrontlineSMS é responsabilidade primordial garantir os níveis de qualidade e precisão de forma que as Rádios compreendam e estejam satisfeitas com a ferramenta em causa. A história mostra que poucas inovações tecnológicas provocaram tantas mudanças em tão pouco tempo na sociedade como as TIC. De facto, a introdução do Frontline a nível central também levou bastante tempo até os parceiros locais se aperceberem do sistema.

Assim, reconhecendo que assimilar a inovação e apresentar resultados é um processo longo, é preciso implementar novas maneiras de pensar e conviver diante das tecnologias baseada na prática do dia a dia das rádios.

No contexto descrito, o CAICC está procurando os melhores caminhos para introduzir, de forma sistemática, organizada e efectiva facilitadores dos processos didático-pedagógicos, buscando aprendizagens significativas e a melhoria dos indicadores de desempenho das Rádios. Vai-se contar muito com o apoio presencial dos Pontos Focais, a disseminação de exemplos positivos de uso de Frontline, e eventualmente com a pressão de sair de uma situação minoritária (um rádio que não está a usar Frontline quando muitas outras já o dominam).

As novas tecnologias trazem muitas questões diante da inevitabilidade de se ter que conviver com elas e o FrontlineSMS é um exemplo disso. Ao longo do tempo as rádios irão assimilando as novidades, e o CAICC já sente alguma progressão das Rádios neste sentido.

b) Papel da Liderança

A liderança das rádios também é um factor crítico no uso do FrontlineSMS. Dessa forma, sendo a liderança o componente que define o nível de desempenho, gera resultados e define a dinâmica de toda a organização, ela deve ser capaz de liderar a assimilação e adopção de novos instrumentos e métodos de trabalho. Infelizmente, nem todos conseguem sair das suas rotinas, porém o CAICC tem-se esforçado para dinamizar os processos.

A tarefa da liderança não é a de mudar as pessoas, mas sim multiplicar a capacidade de desempenho de todos, no presente caso utilizando-se dos pontos fortes e aspirações dos indivíduos em relação ao uso do Frontline.

Nota:

Ver anexo1 que possui a estatística do uso do FrontlineSMS pelas rádios abrangidas

Izalde Martins e Matateu Mário Ubisse

29/01/2014

Uso do Frontline SMS pelos parceiros do CAICC

Beneficiário	Interação de Mensagens (SMS)	Contactos adicionados	Observações
<i>Provincia de Nampula</i>			
Radio Encontro	162		
Wamphula Fax	7		
RTC Nacala-Porto			
RC Mossuril			
CMC de Ilha de Moçambique			
CMC de Lalaua			
CMC Ribáuè			
<i>Provincia da Zambezia</i>			
Nova radio Paz	24		
CMC de Alto Molócuè			
RC Morrumbala			
RC Muniga – Pebane			
CMC Ile	36	33	
RC Namarroi			
RC Erive – Maganja da Costa	237	9	
RC Guruè	3	13	
<i>Provincia de Sofala</i>			
Radio Pax			
<i>Provincia de Inhambane</i>			
RC Arco – Homoine		5	
CMC Zavala		4	
RC Save		0	
RC Funhalouro		5	
CMC Mabote	26	23	

Notas:

- Os campos em branco são resultado da falta de informações pois algumas rádios abrangidas ainda não enviaram os *backups* solicitados.
- A coluna interação de mensagens contempla todas as mensagens trocadas tanto as enviadas como as recebidas.
- Infelizmente Lalaua e Save, que estão em acção, não conseguiram enviar os seus ficheiros backup ate a data do relatório.