



**Тематическая подборка материалов  
из выпусков «Дайджеста публикаций  
международного филантропического сообщества»**

**№ 4, июнь 2016 г.**

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В НКО-СЕКТОРЕ**

*Все выпуски и тематические подборки статей  
из архивов Дайджеста можно найти на сайте*  
<http://ep-digest.ru/>

*Чтобы подписаться на рассылку Дайджеста,  
обратитесь по адресу [info@ep.org.ru](mailto:info@ep.org.ru)  
или свяжитесь с нами в Фейсбуке*  
[www.facebook.com/EvolutionAndPhilanthropy](http://www.facebook.com/EvolutionAndPhilanthropy)

## Содержание

- 1) Цифровые стратегии - важный компонент социальных преобразований..... 4**  
 Группа международных ресурсных организаций, способствующих повышению эффективности НКО посредством развития технологий коммуникации и фандрайзинга, подготовила «Обзор цифровой практики: некоммерческие стратегии и тенденции -2016» (2016 Digital Outlook Report: Nonprofit Trends and Strategy). Документ отражает результаты опроса, в котором приняли участие 538 НКО, действующих в разных регионах планеты, но самыми активными среди них оказались американские и канадские организации.
- 2) Цифровые коммуникации требуют ответственного подхода: проверьте себя ..... 4**  
 Согласно данным технологической компании Salesforce (США), почти 42% корпоративных маркетологов планируют переместить свою основную деятельность в цифровое пространство. Это значит, что в ближайшем будущем НКО будут бороться за внимание обитателей Всемирной паутины с продвинутыми специалистами частного сектора. Чтобы не оказаться в последних рядах, благотворительным организациям потребуются продуманные стратегии коммуникации, оснащенные адекватным бюджетом..... 4
- 3) Освоение цифровых технологий: советы для управленцев НКО-сектора..... 5**  
 Цифровые коммуникации – это не только стратегии, планы и процессы, но также отношения между людьми. Соответственно, у благотворительных организаций - которые «человеко-ориентированы» по своей природе - есть значительные шансы на успех. Британские эксперты предлагают лидерам некоммерческого сообщества взять на заметку несколько правил, которые помогут изменить организационную культуру и перевести существующие возможности в практический формат.
- 4) Стратегическое использование социальных медиа: советы знатоков ..... 6**  
 В последние годы исследователи и аналитики все чаще говорят о том, что целевые аудитории некоммерческих организаций быстро перемещаются в виртуальное пространство. Чтобы в период «великого переселения» НКО не растеряли своих сторонников, специалисты института FrameWorks Institute (США) рассказали о практике работы в социальных медиа, позволяющей воплощать смелые коммуникационные стратегии и ускорять выполнение миссии.
- 5) Социальная справедливость и цифровые технологии: нужна помощь фондов ....7**  
 В прошлом веке общественные движения начинались с дебатов на кухне, но со временем дискуссии переместились на мониторы компьютеров и смартфонов. В связи с этим авторы опроса, проведенного агентством Public Interest Projects (США), зачислили цифровую компетентность правозащитных организаций в разряд неоспоримых приоритетов, и предложили донорам обратить на это направление особое внимание.
- 6) Информационные технологии гражданского влияния привлекают внимание американских инвесторов..... 8**  
 Фонд Джона С. и Джеймса Л. Найтов (The John S. and James L. Knight Foundation; США) предлагает ознакомиться с отчетом «Зарождение рынка информационных технологий гражданского общества: инвестиции в новую сферу» (The Emergence of Civic Tech: Investments in a Growing Field). Документ посвящен практике финансирования технологических разработок, целью которых является вовлечение граждан в общественные процессы, стимулирующие ответственность органов власти.
- 7) Как восполнить недостаток средств на развитие информационных технологий 8**  
 Сегодня эффективность НКО во многом зависит от качества информационных технологий (ИТ). Однако многие доноры и некоммерческие организации воспринимают ИТ как часть административных расходов, оттягивающих ресурсы от выполнения миссии. Чтобы повлиять на ситуацию, участники конференции Nonprofit Technology Conference - 2013 подготовили рекомендации для НКО, фондов и иных доноров.

- 8) Инновации и облачные технологии связаны между собой..... 9**  
 В ходе опроса 180 НКО организации Idealware и MAP for Nonprofits (США) изучили практику применения облачных технологий для воплощения инновационных решений, способствующих выполнению социально значимых миссий. На основе полученных данных исследователи составили рамочную концепцию, отражающую факторы успеха инновационной деятельности.
- 9) Исследование: ИТ в некоммерческом секторе .....10**  
 Компьютеры, сетевая инфраструктура и программное обеспечение – это те самые информационные технологии (ИТ), которые при хорошем подходе должны способствовать экономии средств и повышению качества услуг НКО. Чтобы выяснить, как обстоят дела в британском НКО-секторе, провайдеры ИТ-услуг провели онлайн опрос, в котором приняли участие 140 благотворительных организаций.
- 10) Применение технологий XXI века – ключевое условие устойчивости НКО-сектора.....10**  
 В ходе опроса, проведённого Лондонским консалтинговым объединением Lasa (London Advice Services Alliance), 30 самых влиятельных экспертов британского НКО-сектора обозначили основные перспективы укрепления стабильности НКО с помощью современных технологий.
- 11) Облачные технологии в НКО-секторе: практика и перспективы..... 11**  
 Американская НКО TechSoup Global, которая обеспечивает НКО-сектор современными технологиями, провела опрос, в ходе которого 10 500 организаций из 88 стран рассказали о своей практике применения программ и продуктов, размещённых в открытом пространстве (в качестве альтернативы программам на жёстких дисках и в локальных сетях).
- 12) Социальной сфере нужны компетентные специалисты по информационным технологиям .....12**  
 Игроки сферы социальных преобразований осознают значение технологических компетенций, но порой не знают, как привлечь квалифицированных специалистов, и как правильно распорядиться их талантами. К такому выводу пришла команда американской организации Freedman Consulting по итогам опроса, в котором приняли участие лидеры НКО и фондов, знатоки цифровых технологий и представители науки, бизнеса и законодательных органов.
- 13) Не заваливайте офис оргтехникой.....12**  
 Эксперты американской организации Idealware (США) рекомендуют некоммерческим организациям активнее использовать цифровые устройства (ноут-буки, смартфоны, планшеты), которые находятся в личном пользовании сотрудников. Данный подход, известный как BYOD (Bring Your Own Device - «Принеси свой девайс»), снижает затраты на содержание оргтехники и повышает производительность командной работы.

## 1) Цифровые стратегии - важный компонент социальных преобразований

Группа международных ресурсных организаций, способствующих повышению эффективности НКО посредством развития технологий коммуникации и фандрайзинга, подготовила «Обзор цифровой практики: некоммерческие стратегии и тенденции -2016» (2016 Digital Outlook Report: Nonprofit Trends and Strategy). Документ отражает результаты опроса, в котором приняли участие 538 НКО, действующих в разных регионах планеты, но самыми активными среди них оказались американские и канадские организации.

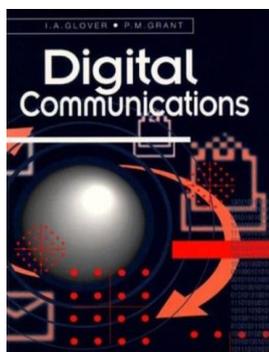
Исследование показало, что для реализации цифровых стратегий всего лишь 60% организаций наняли штатных сотрудников, а по два специалиста работают только в половине опрошенных НКО (52,1% респондентов). Иными словами, человеческих ресурсов, как правило, не хватает, а действующие команды не имеют тесных контактов с другими департаментами. Картина не слишком оптимистичная, но перспективы все же есть. В [отчете](#) говорится о том, что в следующем году почти 50% НКО планируют увеличить расходы на «коммуникации» и «продвижение организации в социальных медиа». И это не предел: многие участники опроса готовы посвятить виртуальному взаимодействию с донорами 10%-20% от общего [бюджета фандрайзинга](#). Таковы сегодняшние реалии крупных и некоторых средних НКО. В малых организациях вопросами привлечения ресурсов, коммуникации и маркетинга обычно занимаются члены основной команды. С одной стороны, перегруженные работой сотрудники, как правило, не располагают временем для подготовки контента и активности в социальных сетях, но, с другой стороны, они хорошо осведомлены обо всех событиях в жизни НКО, и успешно координируют действия с коллегами. Таким образом, организации разного размера могут учиться на опыте друг друга, использовать успешные примеры для дальнейшего роста, и привлекать сторонников, руководствуясь ожиданиями и возможностями пользователей интернета.

*Источник:* The Chronicle of Philanthropy, [https://philanthropy.com/article/Nonprofits-Need-to-Boost/235980?cid=pw&utm\\_source=pw&utm\\_medium=en&elqTrackId=934c6200622a4c15a7510e27ce2bcc3d&elq=2a5cfd358ac54d0087c56fec435764f4&elqaid=8646&elqat=1&elqCampaignId=2895](https://philanthropy.com/article/Nonprofits-Need-to-Boost/235980?cid=pw&utm_source=pw&utm_medium=en&elqTrackId=934c6200622a4c15a7510e27ce2bcc3d&elq=2a5cfd358ac54d0087c56fec435764f4&elqaid=8646&elqat=1&elqCampaignId=2895)

[Дайджест № 67 (3), июнь 2016 г.]

## 2) Цифровые коммуникации требуют ответственного подхода: проверьте себя

Согласно данным технологической компании Salesforce (США), почти 42% корпоративных маркетологов планируют переместить свою основную деятельность в цифровое пространство. Это значит, что в ближайшем будущем НКО будут бороться за внимание обитателей Всемирной паутины с продвинутыми специалистами частного сектора. Чтобы не оказаться в последних рядах, благотворительным организациям потребуются продуманные стратегии коммуникации, оснащенные адекватным бюджетом.



В отчете «Состояние дел в сфере маркетинга - 2015» ([The 2015 State of Marketing](#)) эксперты Salesforce сообщают о том, что доход от каждого доллара, вложенного в электронный маркетинг, в среднем составляет 44,25 доллара, а интересный контент является одной из главных «фишек», притягивающих внимание сторонников в социальных сетях. К сожалению, еще один отчет – о тенденциях в сфере некоммерческих коммуникаций ([The 2015 Nonprofit Communications Trends Report](#)) – свидетельствует о том, что для многих НКО преимущества виртуального мира по-прежнему остаются не освоенной возможностью: им не хватает времени на создание контента (на это жалуются 38% респондентов), средств на оплату прямых расходов (38%), и компетенций для оценки каналов взаимодействия и собственной практики (28%). При этом

главные фандрайзеры и пиарщики отмечают, что наиболее важными для НКО являются веб-сайты, электронные рассылки и социальные медиа. Получается следующая картина: самые ценные каналы коммуникации известны, но средства на их освоение не выделяются. Чтобы НКО смогли изменить подход к делу, эксперты подготовили серию вопросов, которые помогут определить дальнейшую траекторию движения:

- Имеете ли вы стратегию работы в открытом пространстве, которая в полной мере согласуется с целями организации?

- Есть ли в штате организации профессионал, который отвечает за выполнение стратегии, а также бюджет, в котором предусмотрены средства на оплату труда данного сотрудника (или на выплату гонораров внешним специалистам или консультантам)?
- Публикует ли НКО собственные материалы – инфографику, видео, статьи в блогах и т.д.?
- Считаете ли вы, что инвестиции в расширение аудитории сторонников и повышение узнаваемости бренда в социальных медиа имеет решающее значение для укрепления финансового положения вашей НКО?
- Взаимосвязаны ли между собой ваши внутренние базы данных, содержащие контакты доноров, адреса получателей рассылок, сведения о пользователях социальных медиа и т.д.?
- Обеспечены ли ваши сотрудники инструментарием для работы в интернете?
- Используете ли вы результаты оценки для принятия решений?

Главная идея, которую пытаются донести до НКО знатоки сферы коммуникаций, заключается в том, что успех в цифровом пространстве возможен лишь в том случае, если организация инвестирует достаточные средства в профессиональное развитие своих сотрудников и укрепляет взаимодействие между разными отделами, обеспечивая согласованность действий и получение хорошего результата.

Источник: Hilborn Charity eNews, [http://www.charityinfo.ca/articles/you-get-what-you-pay-for-how-much-is-your-digital-expense-budget?utm\\_source=eNews%3A%20June%2018%2C%202015](http://www.charityinfo.ca/articles/you-get-what-you-pay-for-how-much-is-your-digital-expense-budget?utm_source=eNews%3A%20June%2018%2C%202015)

[Дайджест № 64 (10), декабрь 2016 г.]

### 3) Освоение цифровых технологий: советы для управленцев НКО-сектора

Цифровые коммуникации – это не только стратегии, планы и процессы, но также отношения между людьми. Соответственно, у благотворительных организаций - которые «человеко-ориентированы» по своей природе - есть значительные шансы на успех. Британские эксперты предлагают лидерам некоммерческого сообщества взять на заметку несколько правил, которые помогут изменить организационную культуру и перевести существующие возможности в практический формат.

1. *Не перекладывайте ответственность за успех «культурных модификаций» на новых людей.* Чтобы получить пользу от информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), некоторые НКО приглашают в совет директоров специалиста с необходимыми навыками либо нанимают директора по ИКТ. Однако следует понимать, что новое действующее лицо не сможет существенно повлиять на ситуацию, не имея отчетливого представления о целях своей будущей деятельности, ожидаемых результатах и должностных обязанностях. Иными словами, намереваясь привлечь «мэтра», высший руководящий состав НКО должен проделать большую подготовительную работу.

**Becoming 'digital-first'  
requires buy-in from the  
whole organisation.**

1. *Изучайте потребности внутренних и внешних аудиторий.* Чтобы ваш бренд стал «своим» для множества организаций и людей, с которыми взаимодействует НКО, необходимо прояснить ожидания стейкхолдеров и добиваться их доверия в ходе открытой коммуникации, требующей активности не только от фандрайзеров и «пиарщиков», но и от первых лиц организации.
2. *Оцените компетенции сотрудников.* Даже в тех НКО, которые делают на ниве ИКТ первые шаги, всегда найдутся «сведущие» или «достаточно продвинутые» люди. Как правило, такие сотрудники действуют на всех организационных уровнях. Сделайте их проводниками новой культуры и главными помощниками для своих коллег.
3. *Уделяйте особое внимание внутренним коммуникациям.* Чтобы ускорить освоение ИКТ, британская благотворительная организация Parkinson's UK (которая помогает людям, страдающим от болезни Паркинсона) решила разработать специальную «дорожную карту», и вовлекла в этот процесс весь персонал. Недавно сотрудники отдела ИКТ провели внутренний опрос, который помог сформировать комплекс сравнительных показателей для оценки эффективности различных каналов коммуникации и форм работы с ключевыми аудиториями. В

дальнейшем планируется организовать серию собеседований, которые позволят получить обратную связь и скорректировать стратегию модернизации подходов к общению с окружением.

4. «Проактивная» позиция руководителя – залог успеха. Если лидер организации взаимодействует с целевыми аудиториями в социальных сетях, то он может лично продемонстрировать столь необходимый, но хрупкий баланс между общим и частным, который является важным условием конструктивного общения с виртуальной аудиторией. «Это то, что вызывает у сотрудников самые большие трудности», - поясняет Клэр Рейнольдс (Claire Reynolds), директор по ИКТ Parkinson's UK. Г-жа Рейнольдс призывает руководителей НКО равняться на своего босса Стива Форда (Steve Ford), который не только регулярно пишет статьи для тематических блогов, но и отвечает на вопросы читателей и сторонников в Твиттере и Фейсбуке. Вне всякого сомнения - пример достойный подражания!

Источник: JustGiving, <http://blog.justgiving.com/why-your-charitys-culture-is-critical-for-digital-success/>  
[Дайджест № 61 (7), июль 2015 г.]

#### 4) Стратегическое использование социальных медиа: советы знатоков

В последние годы исследователи и аналитики все чаще говорят о том, что целевые аудитории некоммерческих организаций быстро перемещаются в виртуальное пространство. Чтобы в период «великого переселения» НКО не растеряли своих сторонников, специалисты института FrameWorks Institute (США) рассказали о практике работы в социальных медиа, позволяющей воплощать смелые коммуникационные стратегии и ускорять выполнение миссии.



Организация, выступающая за здоровый образ жизни, «переформатировала» проблему потребления табака, представив ее не как «вопрос индивидуального выбора» (Вредить или не вредить своему здоровью? – решайте сами...), а как «вопрос производства и распространения недопустимых / вредных продуктов», стимулирующий дискуссию о необходимости ограничительных мер и ответственности корпораций. Так выглядит удачный пример «рефрейминга» (новой подачи) информации о социальной проблеме.

Этой «хитрой» технике надо учиться, поскольку от историй, которые НКО транслируют разборчивым обитателям социальных сетей, зависит конечный результат – масштабы желаемых изменений и степень воздействия на общество. Команда FrameWorks предлагает взять на заметку три вопроса», которые помогут составить реалистичное представление о будущих результатах коммуникации:

1. *Не усилит ли ваша публикация вселенскую «усталость от сострадания»?* Если ваш будущий блог-пост выглядит так, как будто его написал несчастный Цыпленок Цыпа<sup>1</sup>, то его следует немедленно переписать в духе американской детской сказки про Паровозик, который верил в себя (The Little Engine That Could). Авторитетные ученые предупреждают о том, что нескончаемый поток сентенций «кризисного» содержания подавляют желание и способность людей участвовать в решении социальных проблем.
2. *Не увлекаетесь ли вы жизнеописанием отдельной личности, оставляя за кадром вопросы системного характера?* Если рассматривать проблему структурно, то люди будут размышлять о возможности ее решения «всем миром», а если сконцентрироваться на примере из жизни одного человека, то ответственность за происходящее автоматически переместится на отдельную личность. Поэтому «истории людей» следует предлагать в широком социальном контексте.
3. *Не забываете ли вы об интересах аудитории, занимаясь продвижением своей организации?* Стремясь рассказать как можно больше об особенностях работы и достижениях НКО, не перегибайте палку. Людям больше нравятся «полезные» публикации, которые содержат новую информацию (например, об истоках социальной проблемы) и/или рекомендации практического характера (как защитить свои права, как стать добровольцем и т.п.).
4. *Уверены ли вы в том, что значительная часть виртуальной аудитории имеет хотя бы отдаленное представление о проблеме?* Изучая степень понимания проблем, касающихся состояния планеты, эксперты FrameWorks выяснили, что многие рядовые американцы не отличают двуокись углерода (углекислый газ - CO<sub>2</sub>) от окиси углерода (угарного газа - CO) и,

<sup>1</sup> **Chicken Little** (Цыпленок Цыпа) – басня / мультфильм про цыпленка, вопящего о том, что небеса падают на землю: так происходит всякий раз, когда ему на голову приземляется желудь.

соответственно, полагают, что изменение климата может привести к массовому удушью.

Просвещайте свою аудиторию последовательно и терпеливо!

Мир массовых коммуникаций уходит все дальше и дальше от «модели вещания» (broadcasting model), перемещая акцент на «модель участия в жизни общества» (social engagement model). Поэтому организациям, выступающим за социальную справедливость, следует наращивать свои компетенции и постоянно совершенствовать практику работы в социальных медиа.

*Источник:* Nonprofit Quarterly, [https://nonprofitquarterly.org/management/24746-reframing-issues-in-the-digital-age-using-social-media-strategically.html?utm\\_source=hs\\_email](https://nonprofitquarterly.org/management/24746-reframing-issues-in-the-digital-age-using-social-media-strategically.html?utm_source=hs_email)

[Дайджест № 61 (7), июль 2015 г.]

## 5) Социальная справедливость и цифровые технологии: нужна помощь фондов

В прошлом веке общественные движения начинались с дебатов на кухне, но со временем дискуссии переместились на мониторы компьютеров и смартфонов. В связи с этим авторы опроса, проведенного агентством Public Interest Projects (США), зачислили цифровую компетентность правозащитных организаций в разряд неоспоримых приоритетов, и предложили донорам обратить на это направление особое внимание.



Опрос организаций, действующих в сфере социальной справедливости, показал следующее:

- Практически все небольшие правозащитные организации (ПЗО) привлекают онлайн пожертвования и пользуются социальными сетями, но только в ограниченном объеме: для полномасштабного освоения новых возможностей им не хватает знаний.
- Чаще всего ПЗО применяют цифровые инструменты для решения маркетинговых и коммуникационных задач, и в очень редких случаях – для фандрайзинга: им не хватает средств и штатных

специалистов. Обязанности, связанные с работой в виртуальном мире постоянно перераспределяются или мигрируют от одного сотрудника к другому.

- Четыре ПЗО в каждой пятёрке респондентов никогда не получали грантов на развитие онлайн взаимодействия с донорами и сторонниками.

Команда Public Interest Projects также опросила 25 грант-мейкеров, которые поддерживают ПЗО на постоянной основе, и установила еще несколько интересных фактов:

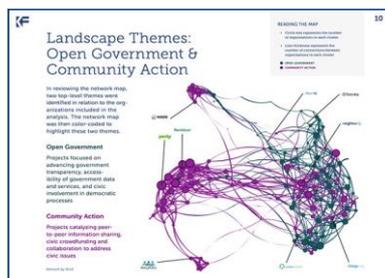
- Почти половина опрошенных уже предоставляла средства на расширение практики онлайн фандрайзинга и общения ПЗО с целевыми аудиториями; а вторая половина фондов готова обсудить такой сценарий с получателями и соискателями грантов.
  - Готовность доноров поддерживать развитие цифровых компетенций зависит от способности ПЗО интегрировать новые технологии в основную деятельность и использовать их для достижения финансовой стабильности организаций.
  - Фонды не предоставляют повторных грантов на освоение возможностей виртуального мира, потому что им не поступает соответствующих запросов.
- Основываясь на полученной информации, исследователи подготовили серию рекомендаций, которые помогут фондам структурировать работу по поддержке перспективного направления:
- Финансируйте службы технической поддержки, тренинги, вебинары и иные мероприятия, в ходе которых ПЗО смогут обмениваться опытом и обсуждать варианты решения конкретных задач.
  - Проверяйте эффективность онлайн моделей, приветствуйте разработку кейсов для ПЗО, и содействуйте распространению обучающей информации.
  - Предоставляйте малые гранты для выполнения небольших проектов и обновления технической базы правозащитных организаций.
  - Разрабатывайте показатели и системы оценки, которые помогут ПЗО оценить эффективность своих цифровых инструментов и стратегий.

Мир меняется, и если фонды будут чутко реагировать на новые потребности, то их вклад в дело социальной справедливости будет более значительным. Цифровые технологии – это то, без чего современный мир представить уже невозможно. Поэтому очень важно, чтобы правозащитники двигались в ногу со временем и не отставали от своих коллег, единомышленников и оппонентов.

*Источник:* The Chronicle of Philanthropy, <http://philanthropy.com/article/Social-Change-Requires/147933/?cid=pw>  
[Дайджест № 53 (11), ноябрь 2014 г.]

## 6) Информационные технологии гражданского влияния привлекают внимание американских инвесторов

Фонд Джона С. и Джеймса Л. Найтов (The John S. and James L. Knight Foundation; США) предлагает ознакомиться с отчётом «Зарождение рынка информационных технологий гражданского общества: инвестиции в новую сферу» (The Emergence of Civic Tech: Investments in a Growing Field). Документ посвящён практике финансирования технологических разработок, целью которых является вовлечение граждан в общественные процессы, стимулирующие ответственность органов власти.



Команда исследователей изучила 177 инвестиций (на общую сумму 431 млн долларов), которые были предоставлены разработчикам «информационных технологий гражданского общества» (ИТГО) корпорациями, финансовыми институтами, частными лицами и фондами в период с января 2011 по май 2013 гг. Один из выводов данной работы заключается в том, что в отличие от бизнес-ангелов и держателей венчурного капитала, фонды чаще подключаются к инициативам на условиях софинансирования, и получают доходы по очень скромным ставкам. Также выяснилось, что сфера ИТГО

является достаточно притягательной для частного капитала, который в большинстве случаев распределяется через фонды с целью поддержки ИТГО двух типов – «открытое правительство» и «гражданская активность сообществ». В целом, начиная с 2008 года, объём поддержки проектов, способствующих эффективному сотрудничеству между местными органами власти и объединениями граждан, в среднем увеличился на 23%. При этом, формирование рынка ИТГО сопровождалось следующими явлениями и процессами:

- ИТГО в основном развивались за счёт частного капитала (84%), который предоставлялся как в виде грантов, так и в форме инвестиций - в равном соотношении.
- Инвесторы реагировали на изменение характера потребления в местных сообществах, которое выразилось в развитии равноправного обмена информацией, товарами и услугами (peer-to-peer sharing). В 2009-2012 гг. объём финансирования таких технологий ежегодно возрастал на 36%.
- ИТГО, содействующие открытости органов власти, как правило, получали поддержку за счёт филантропического капитала в виде грантов (65 из 75 случаев).

В данном отчёте вы не найдёте информации о социальной эффективности инвестиций в ИТГО, потому что исследователи не ставили перед собой такой задачи, но стремились получить первичное описание рынка, в котором сегодня нуждаются многие заинтересованные субъекты. «Если мы планируем выйти на рынок вместе с другими участниками, то мы должны знать, что происходит на этом рынке», - так оценил практическое значение документа Мейер Патель (Mayur Patel) вице-президент по инвестициям и стратегиям Фонда Найтов.

Источник: Nonprofit Quarterly, <http://www.nonprofitquarterly.org/pol...>  
[Дайджест № 45 (3), март 2014 г.]

## 7) Как восполнить недостаток средств на развитие информационных технологий

Сегодня эффективность НКО во многом зависит от качества информационных технологий (ИТ). Однако многие доноры и некоммерческие организации воспринимают ИТ как часть административных расходов, оттягивающих ресурсы от выполнения миссии. Чтобы повлиять на ситуацию, участники конференции Nonprofit Technology Conference - 2013 подготовили рекомендации для НКО, фондов и иных доноров.



Эксперты и «продвинутые» НКО считают, что отношение к ИТ во многом определяется позицией фондов / доноров, которым следует изменить подход к финансированию ИТ следующим образом:

- *Расширить толкование «деятельности по поддержке миссий НКО», дополнив данное понятие ещё одним направлением - содействием развитию технической базы и компетенций, необходимых для эффективного использования ИТ в процессе выполнения миссий;*

- *Терпимо относиться к неудачам, памятуя о том, что инновации и риски неразделимы;*

- *Обращать внимание на финансовые ограничения*, вынуждающие НКО экономить на ИТ. А пока фонды размышляют над этими предложениями, специалисты организации Idealware советуют некоммерческим организациям воспользоваться простыми правилами, которые помогут поддержать ИТ в условиях ограниченных ресурсов:
- *Следите за скидками*. Если вы приступаете к реализации «технологического проекта», то сначала изучите рынок, и, в частности, посетите [интернет-магазинчик TechSoupttp](#).
- *Загляните в гости к представителям местного бизнеса*. Они могут предложить оборудование, программное обеспечение (ПО) и/или добровольческую помощь своих специалистов.
- *Обратитесь за поддержкой к сторонникам – институциональным и частным*. Если среди них есть представители бизнеса, то вам не придётся долго рассказывать о ценности ИТ. Но вы должны убедить их в том, что применение новой технологии существенно изменит работу НКО. Вполне возможно, что они не только проявят щедрость, но и предложат расширить проект.
- *Пообщайтесь с действующими донорами*. Фонды и корпорации, которые уже знакомы с вашей НКО, могут положительно отнестись к возможности поддержать то, что они называют «непрограммной деятельностью» или «развитием организационного потенциала». Покажите, что развитие ИТ станет реальным вкладом в выполнение миссии. Тщательно продумайте бюджет. Включите в него не только предполагаемые затраты на оборудование и ПО, но также расходы на административные нужды, включая обучение и поездки.

Сегодня доноры неохотно поддерживают ИТ. Но если подойти к вопросу стратегически и продемонстрировать тесную взаимосвязь между технологическим обеспечением и качеством / результатами работы организации, то фортуна окажется на вашей стороне.

Источник: Idealware, <http://www.idealware.org/articles/fun...>  
[Дайджест № 38 (8), июль 2013 г.]

## 8) Инновации и облачные технологии связаны между собой

В ходе опроса 180 НКО организации Idealware и MAP for Nonprofits (США) изучили практику применения облачных технологий для воплощения инновационных решений, способствующих выполнению социально значимых миссий. На основе полученных данных исследователи составили рамочную концепцию, отражающую факторы успеха инновационной деятельности.



- *Полный переход от «технологии, ориентированной на интересы предприятия» (enterprise-centered technology), к «технологии, ориентированной на потребителя» (consumer-centered technology)*, которая формирует у благополучателей более высокие запросы и тем самым стимулирует дальнейший поиск инновационных решений.
- *Отказ от административно-командного стиля управления и укрепление сетевых организационных структур*, позволяющих каждому участнику, независимо от занимаемой должности,

озвучивать и обсуждать инновационные идеи.

- *Отказ от работы в офисе от звонка до звонка и переход к смешанному режиму*, когда выполнение должностных обязанностей тесно переплетается с общественной и частной жизнью. Это означает, что каждый сотрудник должен быть в зоне доступа в любом месте и в любое время. Такая организация труда стимулирует освоение новых технологий естественным образом.
- *Появление облачных сервисов*, которые способствуют проведению вышеуказанных организационных реформ и одновременно подзаряжаются данными изменениями.

Помимо факторов успеха, авторы отчёта «Высвобождение инноваций: Использование повседневных технологий для совершенствования услуг НКО» ([Unleashing Innovation: Using Everyday Technology to Improve Nonprofit Services](#)) предлагают ознакомиться с целым рядом интересных наблюдений и рекомендаций, основанных на результатах опроса и на собственном опыте экспертов:

- *Простые и экономичные решения*. Многие считают инновации чем-то необычным и запредельным, но на практике все не так. Семейный центр [H/O.W.A. Family Center](#), например, повысил оперативность взаимодействия с наставниками подростков, заменив общение по электронной почте текстовыми сообщениями. Кроме того, инновационные решения бывают недорогими. Так, в 2011 году НКО [Community Thread](#) с помощью Фейсбука привлекла 1500 волонтеров, которые приняли активное участие в ликвидации последствий стихийных бедствий. Самое главное, начинайте с маленьких проектов.

- *Выбор подходящих облачных технологий.* Среди многообразия приложений и сервисов бывает трудно выбрать то, которое подходит по цене / качеству и соответствует потребностям НКО. Обязательно посоветуйтесь с консультантами и опытными специалистами из других НКО.
- *Возможные трудности.* Во-первых, для реализации крупных проектов, связанных с перемещением организации «в облака», необходимы средства. Однако доноры неохотно поддерживают то, что, по их мнению, является расходами на техническую поддержку повседневной работы НКО. Далее, облачные технологии не могут гарантировать высокой степени безопасности, защиты и сохранности информации. Это риски, которые требуют предварительной объективной оценки. И, наконец, для активной заоблачной жизни (проведения вебинаров, управления отношениями с клиентами / CRM и т.п.) необходим высокоскоростной интернет. Это подводный риф, который способен погубить самую светлую идею.

Таким образом, если совместить облачные технологии с некоторыми культурными преобразованиями, то в НКО сформируется благоприятный климат для появления и реализации инновационных идей. Однако вероятность масштабных изменений будет зависеть от позиции руководства и совета директоров организации (как, впрочем, и всегда).

*Источник:* The Nonprofit Technology Network, <http://www.nten.org/articles/2013/non...>  
[Дайджест № 38 (8), июль 2013 г.]

## 9) Исследование: ИТ в некоммерческом секторе

Компьютеры, сетевая инфраструктура и программное обеспечение – это те самые информационные технологии (ИТ), которые при хорошем подходе должны способствовать экономии средств и повышению качества услуг НКО. Чтобы выяснить, как обстоят дела в британском НКО-секторе, провайдеры ИТ-услуг провели онлайн опрос, в котором приняли участие 140 благотворительных организаций.

Charity Technology Trust (СТТ), Adapta Consulting, IT4Communities, LASA и Worshipful Company of Information Technologists – это консорциум провайдеров ИТ-услуг, которые консультируют НКО на условиях pro bono или оплаты «по усмотрению благополучателя». С помощью опроса данные организации получили более полное представление о том, каким образом их некоммерческие клиенты используют ИТ для решения управленческих задач и повышения эффективности.

Оказалось, что практика применения ИТ в НКО-секторе пока оставляет желать лучшего:

- 67% респондентов (94 НКО) не имеют штатных ИТ-специалистов;
- 58% НКО поручают решение некоторых (или всех) задач провайдерам ИТ-услуг; а 64% НКО обращаются к консультантам, рискуя приобрести услуги по слишком высокой цене;
- Как правило, ИТ-системы используются для развития программ / услуг НКО, но не находят широкого применения в повседневной работе организаций;
- Стоимость ИТ и ограниченный доступ к необходимым услугам являются основными препятствиями для более широкого применения ИТ в НКО-секторе (несмотря на существование решений, позволяющих экономить значительные средства – облачные технологии и т.п.);
- Наличие ИТ-стратегии заметно повышает шансы оправдать инвестиции в ИТ и получить лучшие социальные результаты.

Это лишь некоторые из пространного списка выводов, озвученных в «Отчёте о результатах опроса об использовании информационных технологий в благотворительных организациях» ([Report on a survey of charitable organizations' use of information technology](#)). Благодаря исследованию участники консорциума смогут понять, в каких услугах больше всего нуждаются некоммерческие организации, и предложат им необходимое обучение и поддержку.

*Источник:* Civil Society Media Ltd, <http://www.civilsociety.co.uk/it/news...>  
[Дайджест № 35 (5), май 2013 г.]

## 10) Применение технологий XXI века – ключевое условие устойчивости НКО-сектора

В ходе опроса, проведённого Лондонским консалтинговым объединением Lasa (London Advice Services Alliance), 30 самых влиятельных экспертов британского НКО-сектора обозначили основные перспективы укрепления стабильности НКО с помощью современных технологий.

В отчёте «Цифровые технологии: Что следует знать каждому лидеру НКО» ([Digital: What Every Charity Leader Should Know](#)) говорится о том, что «цифра» может оказаться наиболее полезной в таких сферах, как: (1) управление НКО; (2) создание и совершенствование организационной

стратегии; (3) развитие инновационной деятельности; (4) взаимодействие с потребителями услуг; (4) привлечение сторонников и доноров в социальных сетях; и (5) публикация данных в открытом пространстве и освоение облачных технологий. Но чтобы воспользоваться существующими возможностями, руководителю НКО необходимо нанять IT-специалиста и создать условия для обучения сотрудников, разработать конкретный план действий и интегрировать его в стратегию организации. Помимо этого, следует контролировать исполнение плана, оценивать результаты работы и оперативно корректировать процесс применения новых технологий. Эти задачи окажутся выполнимыми, если будет меняться культура организации и на смену традиционному мышлению придёт сетевое<sup>2</sup>. Данные процессы, как правило, сопровождаются наращиванием информационных потоков, расширением взаимодействия НКО со сторонниками и донорами в социальных сетях, построением профессиональных сетей для достижения целей организации, прозрачностью принятия решений и активным сотрудничеством с широким кругом стейкхолдеров.

Оценивая практическую пользу отчёта о результатах опроса, руководитель объединения Lasa Терри Стоукс (Terry Stokes) отмечает: «В этом документе... директора НКО узнают не только о том, как выжить в «крутые времена», но также о том, как не упустить возможности для фандрайзинга, укрепления контактов и сотрудничества с различными причастными сторонами».

Источник: London Advice Services Alliance, <http://www.lasa.org.uk/news/detail/op...>  
[Дайджест № 32 (2), февраль 2013 г.]

## 11) Облачные технологии в НКО-секторе: практика и перспективы

Американская НКО TechSoup Global, которая обеспечивает НКО-сектор современными технологиями, провела опрос, в ходе которого 10 500 организаций из 88 стран рассказали о своей практике применения программ и продуктов, размещённых в открытом пространстве (в качестве альтернативы программам на жёстких дисках и в локальных сетях).



Опрос показал, что 90% опрошенных НКО пользуются как минимум одним онлайн приложением – т.е. обладают некоторым опытом использования облачных технологий (cloud computing). Самыми активными пользователями оказались респонденты из Австралии (91%), за ними следуют представители Австрии и Новой Зеландии (по 89%), и последнее место заняла Индия (83%). Чаще всего организации используют электронную почту (55%), социальные сети / Web 2.0 (47%), а также ресурсы для хранения/обмена данными (26%), для проведения веб-конференций (24%) и виртуальной

работы офиса (23%). При этом 24% респондентов не осведомлены о том, какие ресурсы являются «облачными», и просто упоминают о проведении веб-конференций. А 55% точно указывают такие программы, как WebEx, Citrix GoToMeeting, ReadyTalk или Skype. Иными словами, многие НКО не до конца понимают, что такое облачные технологии, а 60% респондентов считают «отсутствие знаний» основным препятствием для освоения новых возможностей. Однако трудности не особо влияют на энтузиазм организаций. В течение трёх лет 53% НКО планируют переместиться в «облако». Их привлекают перспективы взаимодействия с целевыми аудиториями, снижения расходов и упрощения процесса управления данными. Наибольший интерес вызывают ресурсы для хранения данных (2/3 опрошенных), и лишь немногие желают освоить продукты и сервисы, предназначенные для управления грантами (всего 9%) и взаимодействия с донорами (11%) и добровольцами (10%). Представитель американской организации Grovo Learning Рональдо Браун (Rolando Brown) отмечает: «В каждом поколении есть люди, которые стремятся помочь нуждающимся. И каждое поколение ищет наиболее эффективные способы выполнения данной работы. Я считаю, что нынешнее поколение отлично понимает, как использовать возможности виртуального пространства. И каждой НКО стоит задуматься об освоении ресурсов всемирной сети, чтобы помочь большему числу людей». Сегодня проводится множество исследований, которые помогут НКО оценить возможности использования социальных медиа, мобильных приложений и иных ресурсов для развития коммуникации, фандрайзинга и решения ряда других задач. Американские НКО могут изучить тематические отчёты на веб-сайтах исследовательских лабораторий [M&R Reseach Labs](#), сети [NTEN](#), а также компаний [Convio](#) и [Blackbaud](#). Для европейцев прекрасную подборку материалов подготовил ресурс [Social Misfits Media](#), а НКО Австралии и Новой

<sup>2</sup> С основными характеристиками двух типов мышления можно ознакомиться в статье «Сетевое мышление вытесняет традиционное», опубликованной в Дайджесте 3 (21), март 2012 г.: <https://docs.google.com/file/d/oB-ph8...> Архив: <https://docs.google.com/folder/d/oB-p...>

Зеландии могут почерпнуть массу полезной информации на сайтах [Australian Policy Online](#) и [Connecting Up](#).

*Источники:*

The Chronicle of Philanthropy, <http://philanthropy.com/blogs/social-...>

Civil Society Media Ltd, <http://www.civilsociety.co.uk/it/news...>

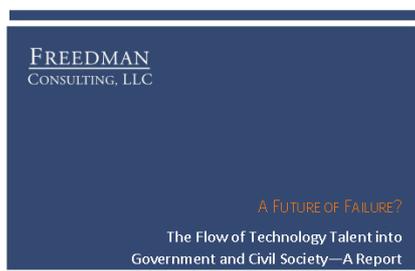
Nonprofit Quarterly, <http://www.nonprofitquarterly.org/man...>

Nonprofit Tech 2.0: A Social Media Guide for Nonprofits, <http://nonprofitorgs.wordpress.com/20...>

[Дайджест № 30 (12), декабрь 2012 г.]

## 12) Социальной сфере нужны компетентные специалисты по информационным технологиям

Игроки сферы социальных преобразований осознают значение технологических компетенций, но порой не знают, как привлечь квалифицированных специалистов, и как правильно распорядиться их талантами. К такому выводу пришла команда американской организации Freedman Consulting по итогам опроса, в котором приняли участие лидеры НКО и фондов, знатоки цифровых технологий и представители науки, бизнеса и законодательных органов.



Авторы *отчета*, подготовленного по заказу Фонда Форда (The Ford Foundation) и Фонда Макарттуров (The MacArthur Foundation), отмечают, что дефицит специалистов по информационным и коммуникационным технологиям (ИКТ) в сфере создания общественных благ с каждым годом становится все более очевидным. Один из 50 участников опроса объяснил усиление спроса на ИКТ следующим образом: «Я не могу себе представить НКО, которая не смогла бы получить от более совершенных технологий хоть какую-то полезную отдачу – в любом виде и на

любом уровне». И больше всего современные инструменты коммуникации нужны тем организациям, которые стремятся выйти на широкие аудитории потребителей / единомышленников либо повлиять на законодательство и сложившуюся практику. Помимо этого, НКО, которые сделали ИКТ частью своей повседневной жизни, действуют более открыто, прозрачно и быстро осваивают новые форматы сетевого взаимодействия и сотрудничества. Чтобы восполнить кадровый дефицит и проложить дорогу к новым преимуществам, эксперты рекомендуют некоммерческому сообществу действовать следующим образом:

- Фондам и некоммерческим организациям следует активнее поддерживать и выполнять образовательные программы для специалистов ИКТ, которые желают включиться в процессы законотворчества и общественных преобразований. Сегодня таких инициатив мало, а университеты не слишком стремятся к разработке междисциплинарных продуктов.
- НКО должны всерьез задуматься о развитии партнерских отношений с экспертными организациями сферы ИКТ. Одним из удачных примеров такого сотрудничества является стипендиальная программа компании Google (The Google Policy Fellowship), в рамках которой студенты факультетов ИКТ используют свои знания для поддержки социально значимой деятельности, оказывая помощь конкретными организациями.
- Благотворительным организациям необходимо ярче обозначить некоторые аспекты своей жизни, которые способны заинтриговать молодых и амбициозных специалистов ИКТ. Безусловно, НКО не располагают мощной технической базой, но зато могут предложить культуру инноваций и творчества, открывающую простор для воплощения самых смелых идей.

Таким образом, опрос показал, что кадровая проблема существует, но технологическую революцию в гражданском обществе пока никто не отменял. Все зависит от инициативы ключевых игроков.

*Источник:* The Chronicle of Philanthropy, <http://philanthropy.com/article/3-Ways-Nonprofits-Can-Find/147061/>

[Дайджест № 51 (9), сентябрь 2014 г.]

## 13) Не заваливайте офис оргтехникой

Эксперты американской организации Idealware (США) рекомендуют некоммерческим организациям активнее использовать цифровые устройства (ноут-буки, смартфоны, планшеты), которые находятся в личном пользовании сотрудников. Данный подход, известный как BYOD (Bring Your Own Device - «Принеси свой девайс»), снижает затраты на содержание оргтехники и повышает производительность командной работы.

BYOD – это не только внутренняя политика, но, как правило, целая совокупность решений, затрагивающих различные аспекты работы организации:

- *Оплата стоимости оборудования.* Некоторые НКО возмещают расходы на приобретение персональных устройств одновременно, а некоторые ежемесячно перечисляют сотруднику определённую сумму.
- *Удалённый доступ к данным.* Если организация активно пользуется облачными услугами - различными приложениями Google, Dropbox и т.п., то BYOD является для неё лучшим решением.
- *Безопасность.* Не стоит забывать, что переносное устройство может быть утеряно или похищено. Поэтому НКО должна следить за тем, чтобы сотрудники не пренебрегали резервным копированием данных, которое должно быть нормой жизни. Если этот вопрос по каким-то причинам остался без внимания, загляните на веб-сайт Idealware: [data backup](#). Кроме того, пользователи оборудования, находящегося в «серой зоне» между домом и офисом, обязаны регулярно проводить антивирусное сканирование и пользоваться лицензионными программами.
- *Выбор операционной системы.* Чтобы обеспечить совместимость данных, команда НКО должна договориться об использовании единой для всех ОС - Windows или Apple.
- *Двойная загрузка.* Чтобы разделить «домашние» и «офисные» ресурсы, сотрудники НКО могут пользоваться опциями двойной загрузки (dual boot options) - разными логинами и паролями, либо кнопкой-переключателем ([mobile phone virtualization](#)). Но эта «повышенная комфортность» (позволяющая, в том числе, использовать разные ОС) относится к разряду дорогих удовольствий, потому что для устранения возможных неполадок нужен специалист по информационным технологиям.

Оцените возможности и потребности организации, и оптимизируйте использование ресурсов!

Источник: Idealware, <http://www.idealware.org/blog/byod-npos>

[Дайджест № 41 (11), ноябрь 2013 г.]