



# *Evolution and Philanthropy*

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

***за период с июля. по декабрь 2011 г.***

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ**

*Если Вы хотите получить  
предыдущие выпуски Дайджеста  
или тематические подборки статей  
за 2010 - 2011 гг.*

*и/или получить Дайджест  
в будущем, сообщите  
об этом по адресу:*

**[evd\\_oa@uralsib.ru](mailto:evd_oa@uralsib.ru)**

## Содержание

<b>Революционная ситуация в мире IT-технологий .....</b>	<b>4</b>
Чтобы мир стал прозрачнее и демократичнее, фондам и другим донорам надо возглавить онлайн революцию. К такому выводу пришли участники конференции «Власть информации: Новые технологии для филантропии и развития» (The Power of Information: New Technologies for Philanthropy and Development' conference), которая прошла в Лондоне осенью 2011-го. <a href="http://www.philanthropyuk.org/news/2011-09-21/data-and-technology-will-help-funders-increase-impact-says-experts">http://www.philanthropyuk.org/news/2011-09-21/data-and-technology-will-help-funders-increase-impact-says-experts</a>	
<b>Премия за лучшую программу обучения с помощью Интернет и мультимедиа.....</b>	<b>5</b>
Программа одной из старейших британских НКО Barnardo's получила признание за широкое применение обучающих технологий и чуткость к потребностям пользователей. <a href="http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/10517/barnardos_wins_award_for_staff_earning_programme">http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/10517/barnardos_wins_award_for_staff_earning_programme</a>	
<b>Новый ресурс для анализа и рейтинга социального бизнеса .....</b>	<b>5</b>
На седьмой ежегодной конференции «Глобальной инициативы Клинтона (Clinton Global Initiative) было объявлено о запуске новой платформы для оценки эффекта и влияния социально-ориентированных инвестиций бизнеса. <a href="http://foundationcenter.org/pnd/news/story.jhtml?id=354400019">http://foundationcenter.org/pnd/news/story.jhtml?id=354400019</a>	
<b>Технологии – обоюдоострый инструмент.....</b>	<b>6</b>
Всем субъектам благотворительности в сфере развития не стоит недооценивать роль технологий, но также следует реалистично подходить к оценке последствий их применения. В популярном блоге GudeStar International's Blog обсуждается доклад «Сценарии будущего в сфере технологий и международного развития» (Scenarios for the Future of Technology and International Development report). <a href="http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/25/how-can-philanthropy-and-technology-co-evolve-for-development-a-review-of-the-scenarios-for-the-future-of-technology-a">http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/25/how-can-philanthropy-and-technology-co-evolve-for-development-a-review-of-the-scenarios-for-the-future-of-technology-a</a>	
<b>Станьте техническим донором.....</b>	<b>7</b>
Доступна новая оперативная микродобровольческая помощь от TechSoup по вопросам Интернета, программного обеспечения и прочих технических запросов. <a href="http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/26/techsoup-launches-mirco-volunteering-initiative-donate-your-brain/?utm_source=feedburner&amp;utm_medium=email&amp;utm_campaign=Feed%3A+GuidestarInternationalsBlog+%28GuideStar+International%27s+Blog%29&amp;utm_content=Yahoo%21+Mail">http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/26/techsoup-launches-mirco-volunteering-initiative-donate-your-brain/?utm_source=feedburner&amp;utm_medium=email&amp;utm_campaign=Feed%3A+GuidestarInternationalsBlog+%28GuideStar+International%27s+Blog%29&amp;utm_content=Yahoo%21+Mail</a>	
<b>Возьмитесь за руки онлайн!.....</b>	<b>7</b>
В Великобритании появилась новая веб-платформа, которая помогает благотворительным организациям оперативно находить и привлекать добровольцев по всему миру. <a href="http://www.fundraising.co.uk/news/2011/06/30/bright-one-launches-brightworks-microvolunteering-app">http://www.fundraising.co.uk/news/2011/06/30/bright-one-launches-brightworks-microvolunteering-app</a>	
<b>«ИТ» как сфера обмена информацией .....</b>	<b>7</b>
Американская некоммерческая организация ZeroDivide, ориентированная на оснащение НКО информационно-коммуникационными технологиями, публикует	

доклад с рекомендациями по повышению качества и объемов грант-мейкинга за счет внедрения информационных технологий.

<http://idealware.org/blog/encouraging-grantmakers-spread-technology-information>

**Краудфандинг: личная доля в океане коллективного ..... 8**

Сопричастными и в полной мере вовлеченными в благотворительные дела могут быть лишь крупные и не анонимные доноры. Насколько верно такое мнение?

<http://opinionator.blogs.nytimes.com/2011/03/31/on-the-web-a-revolution-in-giving/> ..... 8

**Новое мобильное приложение ..... 9**

В партнерстве с 12 НКО британский оператор мобильной связи Orange запустил новое приложение «Сделай что-нибудь полезное» (Do Some Good), которое позволяет будущим добровольцам сделать первый шаг с помощью мобильного телефона.

Разработка заслужила похвалу самого Премьер-министра.

[http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/8751/orange\\_launches\\_do\\_some\\_good\\_volunteering\\_app](http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/8751/orange_launches_do_some_good_volunteering_app)

**Управление отношениями с клиентом (CRM) для НКО-сектора ..... 9**

CRM, казалось бы, является прерогативой коммерческого сектора и крупных компаний. Однако управление отношениями с клиентом успешно находит свое место и в НКО-секторе, утверждает Азади Шеридан (Azadi Sheridan), управляющий практической деятельностью Blackbaud Europe. Компания добилась успеха на рынке программного обеспечения для благотворительных организаций.

[http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/opinion/content/8759/getting\\_to\\_know\\_you\\_crm\\_for\\_the\\_sector](http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/opinion/content/8759/getting_to_know_you_crm_for_the_sector)

## Революционная ситуация в мире IT-технологий

Чтобы мир стал прозрачнее и демократичнее, фондам и другим донорам надо возглавить онлайн революцию. К такому выводу пришли участники конференции «Власть информации: Новые технологии для филантропии и развития» (The Power of Information: New Technologies for Philanthropy and Development' conference), которая прошла в Лондоне осенью 2011-го.

<http://www.philanthropyuk.org/news/2011-09-21/data-and-technology-will-help-funders-increase-impact-says-experts>

Конференция состоялась по инициативе Института филантропии ([The Institute for Philanthropy](#)), Фонда [Indigo Trust](#) (содействующего развитию технологий для социальных преобразований) и Сети Омидьяр ([The Omidyar Network](#)), которая активно пропагандирует инвестиции для благотворительных целей. Главный посыл организаторов заключался в том, что активное развитие цифровой инфраструктуры, платформ и инструментов в течение последних нескольких лет сформировало предпосылки для широкого участия населения в формировании контента, для поступления актуальной информации в открытое пространство и реализации масштабных онлайн программ в целях спасения жизни людей и обеспечения подотчетности органов власти перед обществом. Делегатам были представлены примеры технологических инструментов, которые помогают людям влиять на происходящие события. Это мобильная сеть, которая в 2004 году позволила гражданам Нигерии сообщать о том, как проходят выборы; а также система, с помощью которой жители Гаити в режиме реального времени отслеживали работу организаций гуманитарной помощи.

Тем не менее, мнения относительно роли технологий в общественных процессах высказывались разные. Представитель Facebook Ричард Аллен (Richard Allen) убежден, что для НКО-сектора наступают удивительные времена; а Фрэн Перрин (Fran Perrin) из Фонда Indigo Trust предупреждает, что технология – это всего лишь инструмент, который не способен избавить мир от всех проблем, и, следовательно, надо позаботиться о целевом использовании современных ресурсов – для конкретных общественно-значимых целей. Она подчеркнула, что прозрачность занимает первые строки в списках таких целей. В частности, фонды должны раскрывать информацию точно так же, как это делают агентства гуманитарной помощи. И такие же требования необходимо предъявлять правительствам. Идею Фрэн Перри активно поддержал учредитель компании eBay Пьер Омидьяр (Pierre Omidyar). В своем видео-обращении к делегатам он сообщил о намерении предоставить 3 млн. долларов шести ведущим организациям (таким как британский Фонд открытых знаний / The Open Knowledge Foundation), которые будут активно содействовать укреплению подотчетности и прозрачности органов власти.

Также, участники события пришли к заключению, что, финансирующие организации, которые слабо ориентируются в «цифровой вселенной» и не используют преимуществ социальных медиа, с каждым днем утрачивают возможности для достижения лучших, более значительных результатов для общества. Чтобы не упустить момент и поддержать стремление доноров к освоению виртуального мира, Институт филантропии подготовил и представил делегатам новое руководство «Филантропия и социальные медиа» (Philanthropy and Social Media). Остается надеяться, что современные технологии будут в надежных руках; и мир станет лучше и добрее.

*[Дайджест № 18 (11) за декабрь 2011 г.]*

## Премия за лучшую программу обучения с помощью Интернет и мультимедиа

Программа одной из старейших британских НКО Barnardo's получила признание за широкое применение обучающих технологий и чуткость к потребностям пользователей.

[http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/10517/barnardos\\_wins\\_award\\_for\\_staff\\_earning\\_programme](http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/10517/barnardos_wins_award_for_staff_earning_programme)

В данной программе разработчикам удалось совместить целый ряд различных обучающих технологий: виртуальные классы, видео, wiki и онлайн обучение. Сначала «новобранцы» знакомятся со всей информационной системой в ходе 45-минутной презентации, которая выполняет функцию виртуального путеводителя по базе знаний, информации и необходимой поддержки. Этим же ресурсом пользуются 7500 сотрудников организации и 400 добровольцев, работающих в разных уголках Великобритании и Северной Ирландии. Но это далеко не единственное достоинство программы. Она постоянно корректируется с учетом трудностей, с которыми участники сталкиваются в процессе обучения. Благодаря индивидуальному подходу (организация заключает контракты на индивидуальное и групповое обучение, а также на обучение по модулям), по сравнению с 2010 годом количество участников программы увеличилось на 54%. Новый подход повлиял на культуру обучения во всей организации. Если раньше запросы формулировались как «мне нужно узнать о том-то и том-то», то теперь они звучат иначе: «где я могу найти материал, который мне поможет сделать то-то?». Около 60% информационного обмена внутри организации осуществляется онлайн при поддержке команды специалистов в сфере ИТ-технологий.

*[Дайджест № 18 (11) за декабрь 2011 г.]*

## Новый ресурс для анализа и рейтинга социального бизнеса

На седьмой ежегодной конференции «Глобальной инициативы Клинтон (Clinton Global Initiative) было объявлено о запуске новой платформы для оценки эффекта и влияния социально-ориентированных инвестиций бизнеса.

<http://foundationcenter.org/pnd/news/story.jhtml?id=354400019>

Автор разработки – некоммерческая организация B Lab, которая известна тем, что она сертифицирует новый тип предприятий, осуществляющих социально-ориентированную деловую активность (**B Corporations**). Новая автоматизированная веб-платформа **GIIRS Ratings and Analytics** – это совместный проект 15 инвесторов, целью которого является создание инструмента, позволяющего анализировать агрегированные, проверенные и сравнительные данные о социальном и экологическом эффекте деятельности (прежде всего, партнеров проекта) с учетом таких параметров, как географический регион, отрасль, уровень развития и размер организации. Среди партнеров представлены ведущие финансовые институты, лидеры в сфере социальных финансов и ряд частных фондов. Компании **Deloitte**, **Prudential Financial** и Фонд Рокфеллера (The Rockefeller Foundation) вложили около 9 млн. долларов в виде денежных средств, продуктов и услуг, чтобы внедрить платформу GIIRS в кратчайшие сроки и тем самым поддержать развитие отрасли инвестиций, нацеленных на достижение социального эффекта (impact investing field).

*[Дайджест № 18 (11) за декабрь 2011 г.]*

## Технологии – обоюдоострый инструмент

Всем субъектам благотворительности в сфере развития не стоит недооценивать роль технологий, но также следует реалистично подходить к оценке последствий их применения. В популярном блоге GudeStar International's Blog обсуждается доклад «Сценарии будущего в сфере технологий и международного развития» (Scenarios for the Future of Technology and International Development report).

<http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/25/how-can-philanthropy-and-technology-co-evolve-for-development-a-review-of-the-scenarios-for-the-future-of-technology-a>

Авторы доклада, подготовленного при поддержке Фонда Рокфеллера ([Rockefeller Foundation](#)) и Международной деловой сети (Global Business Network) предлагают поразмышлять о том, как действовать в непредсказуемых ситуациях (которые могут возникнуть вследствие применения технологий), руководствуясь четырьмя образами будущего:

- «На замке» (Lock Step): *«Модель мира с более жёстким государственным контролем и авторитарным управлением, накладывающим ограничения на инновации и участие граждан»*. Чтобы работать эффективно, филантропические организации развивают дипломатические навыки. Технологические инновации внедряются под зорким оком государства, которое исходит из соображений национальной безопасности.
- «Объединение интеллектуальных ресурсов» (Clever Together): *«Модель мира с благоприятными условиями для появления согласованных и успешных стратегий, способствующих решению актуальных общемировых проблем»*. Это сценарий укрепления международного сотрудничества и ограничения власти государства, когда технологии становятся неотъемлемой частью повседневной жизни благотворительных организаций и обеспечивают прозрачность и подотчётность.
- «Хакерская атака» (Hack Attack): *«Модель мира с нестабильной экономикой и слабым государством, где процветает преступность и создаются условия для опасных инноваций»*. Этот сценарий показывает, каким образом недостаток ресурсов приводит к разногласиям, разрыву партнёрских отношений и разжиганию конфликтов, в которых технологии становятся весомым аргументом. Благотворительные организации в основном работают на местном уровне, стремятся обеспечивать базовые потребности и поддерживать стабильность.
- «Интеллектуальные гонки» (Smart Scramble): *«Модель мира, где экономическая депрессия вынуждает людей и сообщества развиваться и искать способы решения проблем локально, не обращаясь к существующему опыту»*. В этом сценарии усиливаются различия между городом и сельскими территориями, которые определяются уровнем доступа к информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ), из-за недостатка инвестиций в ИКТ вне городов. Благотворительные организации поддерживают местные инициативы, предлагающие адресную помощь отдельным людям, а не институтам. Без международной координации сфера филантропии разобщена и способна откликаться только на местные вызовы.

Главная идея доклада заключается в том, что благотворительным организациям следует не только осваивать технологии, но также влиять на процесс их развития. Тогда ИКТ действительно будут работать на благо общества.

*[Дайджест № 16 (9) за октябрь 2011 г.]*

## Станьте техническим донором

Доступна новая оперативная микродобровольческая<sup>1</sup> помощь от TechSoup по вопросам Интернета, программного обеспечения и прочих технических запросов. [http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/26/techsoup-launches-mirco-volunteering-initiative-donate-your-brain/?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=Feed%3A+GuidestarInternationalsBlog+%28GuidEStar+International%27s+Blog%29&utm\\_content=Yahoo%21+Mail](http://blog.guidestarinternational.org/2011/07/26/techsoup-launches-mirco-volunteering-initiative-donate-your-brain/?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+GuidestarInternationalsBlog+%28GuidEStar+International%27s+Blog%29&utm_content=Yahoo%21+Mail)

НКО, библиотеки, государственные агентства и прочие социально-ориентированные службы отныне могут задать любой вопрос технического характера и получить на него ответ на виртуальном форуме [Donate Your Brain](#). Отвечать на них будут технические добровольцы, уже активные в социальных сетях и готовые оперативно прийти на помощь. Они могут выбирать вопросы, на которые будут отвечать.

*[Дайджест № 16 (9) за октябрь 2011 г.]*

## Возьмитесь за руки онлайн!

В Великобритании появилась новая веб-платформа, которая помогает благотворительным организациям оперативно находить и привлекать добровольцев по всему миру.

<http://www.fundraising.co.uk/news/2011/06/30/bright-one-launches-brightworks-microvolunteering-app>

Новое веб-приложение BrightWorks разработано компанией Dharmafly (которая специализируется на социальном дизайне веб-ресурсов) по заказу добровольческого агентства Bright One. BrightWorks на безвозмездной основе поможет НКО решить задачи, связанные с маркетингом, взаимодействием в социальных медиа и привлечением волонтеров в те проекты, где их знания, опыт и участие наиболее востребованы. Сейчас действует бета-версия веб-сайта, и услугами пока могут воспользоваться только клиенты агентства. Но после «обкатки» платформа будет открыта для благотворительных организаций, НКО и социальных предприятий, действующих по всему миру. Учредитель Bright One Бен Мэттьюс (Ben Matthews) считает, что создание ресурса, способствующего самоорганизации и повышению мобильности людей доброй воли, позволит агентству добиться более значительных результатов и принесет больше пользы обществу.

*[Дайджест № 15 (8) за сентябрь 2011 г.]*

## «ИТ» как сфера обмена информацией

Американская некоммерческая организация ZeroDivide, ориентированная на оснащение НКО информационно-коммуникационными технологиями, публикует доклад с рекомендациями по повышению качества и объемов грант-мейкинга за счет внедрения информационных технологий.

<http://idealware.org/blog/encouraging-grantmakers-spread-technology-information>

В докладе используются комментарии 41 донора и 13 провайдеров услуг в сфере информационных и коммуникационных технологий. Наиболее актуальные выводы таковы:

- Многие доноры недостаточно инвестируют в информационные технологии (ИТ) для грантополучателей;

---

<sup>1</sup> **Микродобровольчество** – форма виртуального добровольного участия. Как правило, не предполагает процедуры подачи заявления, рассмотрения или периода обучения; оказывается в течение нескольких минут или часов; не связано никакими обязательствами со стороны добровольца. (Прим. авт.)

- Доноры не знают, какими могли бы быть следующие шаги - зачастую им не особо понятна суть ИТ и, следовательно, цель инвестиций;
- Грант-мейкеры не совсем понимают, как оценивать пользу, полученную от технологий, и как сделать стратегические инвестиции;
- Существует огромная потребность в услугах в сфере информационных технологий.

НКО остро нуждаются в любых полезных ресурсах, но этот факт доноры часто недооценивают. НКО-сектор фрагментирован и не настолько консолидирован по сравнению с сообществом фондов (которые взаимодействуют через национальные и региональные организации). Информация о ресурсах и возможностях, циркулирующая среди фондов, может быть интересна и НКО. Это могут быть, например, сообщения о значительных скидках в совокупности с описанием специальных технологий для НКО. В большинстве случаев общение между донорами и грантополучателями не выходит за сложившиеся «логистические» рамки. Какими бы ни были причины, но за ними кроются нереализованные возможности по укреплению сектора. В частности, было бы уместно раз в месяц рассылать новостной электронный бюллетень, включающий активные ссылки на ресурсы. Его подготовка не должна занять много времени, зато НКО получали бы информацию в кратком и структурированном виде. В противном случае известные интернет-ресурсы (BoardSource, CompassPoint,) могли бы взять на себя задачу публикации ежемесячных новостей в сфере информационных технологий.

*[Дайджест № 14 (7) за август 2011 г.]*

### Краудфандинг: личная доля в океане коллективного

Сопричастными и в полной мере вовлеченными в благотворительные дела могут быть лишь крупные и не анонимные доноры. Насколько верно такое мнение?

<http://opinionator.blogs.nytimes.com/2011/03/31/on-the-web-a-revolution-in-giving/>

Крупный донор уверен в значительности своего вклада и участия. Размер пожертвования дает ему право выбирать (или даже изобретать) проекты, которые стоит поддержать, диктовать условия, запрашивать информацию и т.д. «Малому» донору, скорее всего, не знакомо чувство глубокой причастности к большому важному делу. Однако краудфандинг<sup>2</sup> позволяет мотивировать доноров, которые готовы к небольшим пожертвованиям. Существует масса веб-ресурсов, предлагающих каталоги мини-проектов, каждый из которых имеет собственный сайт и ждет своего неторопливого донора. Например:

- [Donorschoose.org](http://Donorschoose.org) представляет сотни обращений школьных учителей, которым нужны материалы.
- [Thekopernik.org](http://Thekopernik.org) предлагает высокотехнологичную продукцию для малоимущих: освещение на солнечных батареях для фермерских семей в Нигерии или фильтры для очистки воды на биопеске для сельских жителей крошечного государства Восточный Тимор в юго-восточной Азии.
- [Spot.us](http://Spot.us) публикует список тем и историй, получивших одобрение экспертов, которые журналисты готовы представить, написать или продать американским СМИ. Многие из них посвящены проблемам коррупции, урона окружающей среде, или нарушения прав потребителей.

Эти и иные подобные сайты отличаются от фандрайзинговых ресурсов «старой школы» рядом важных характеристик.

- Больше информации. Интернет сегодня позволяет публиковать самую разнообразную информацию о потенциальных благополучателях.

<sup>2</sup> **Crowd-funding** (англ.) – пожертвования большой группы людей, являющихся пользователями компьютеров и имеющих доступ в Интернет. (Прим. авт.)

- Больше соответствия интересам донора. Краудфандинг позволяет делать выбор из множества проектов, среди которых, в т.ч., представлены совсем небольшие. Поэтому каждый донор имеет шанс найти и поддержать проект, который отвечает его интересам.
- Поддержка конкретных людей. Например, [Changents.com](http://Changents.com) предлагает каталог людей, а не проектов. И каждый донор может «взять шефство» и поддержать конкретного человека.
- Возможность стать «ангелом», сделав небольшое пожертвование. На ресурсах краудфандинга представлено много крошечных проектов или тех, которые пока существуют только в виде идей и нуждаются в начальном вложении. Здесь радость донорства можно испытать за \$50 долларов, поддержав проект, который в будущем может оказаться мощным катализатором социальных изменений.
- Благотворительность с возможностью получения возврата. Не все ресурсы ориентируются на благотворителей, некоторые из них предлагают поддержать некоммерческие проекты в форме инвестиции и ссуд (например, <http://www.kiva.org/>).

*[Дайджест № 13 (6) за июль 2011 г.]*

### Новое мобильное приложение

В партнерстве с 12 НКО британский оператор мобильной связи Orange запустил новое приложение «Сделай что-нибудь полезное» (Do Some Good), которое позволяет будущим добровольцам сделать первый шаг с помощью мобильного телефона. Разработка заслужила похвалу самого Премьер-министра. [http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/8751/orange\\_launches\\_do\\_some\\_good\\_volunteering\\_app](http://www.civilsociety.co.uk/it/news/content/8751/orange_launches_do_some_good_volunteering_app)

Новое приложение позволяет в течение пяти минут выполнить 12 различных действий - от участия в опросе о качестве жизни до загрузки фотографий и обозначения местонахождения. Оно легко встраивается в современный стиль жизни. Результаты предпроектного исследования показали, что наиболее вероятными пользователями приложения станут молодые люди в возрасте от 18 до 24 лет (74% опрошенных). В прошлом году 67% респондентов оказали благотворительную помощь НКО, и чуть менее 25% работали в качестве добровольцев. И хотя 40% участников опроса признались в дефиците времени, 25% ответили, что готовы ежедневно затрачивать 5 минут на добровольческую деятельность.

Добровольчество по мобильной связи – инновационное направление с большими перспективами широкого охвата новых аудиторий, которое способно существенно повлиять на жизнь многих британцев.

*[Дайджест № 13 (6) за июль 2011 г.]*

### Управление отношениями с клиентом (CRM) для НКО-сектора

CRM, казалось бы, является прерогативой коммерческого сектора и крупных компаний. Однако управление отношениями с клиентом успешно находит свое место и в НКО-секторе, утверждает Азади Шеридан (Azadi Sheridan), управляющий практической деятельностью Blackbaud Europe. Компания добилась успеха на рынке программного обеспечения для благотворительных организаций. [http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/opinion/content/8759/getting\\_to\\_know\\_you\\_crm\\_for\\_the\\_sector](http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/opinion/content/8759/getting_to_know_you_crm_for_the_sector)

«CRM – это не программа, это способ мышления», - говорит Азади. Можно инвестировать в сложные системы управления, когда целью являются организационные изменения, эффективность деятельности и глубокое понимание данных. Однако такая возможность выпадает далеко не всем небольшим НКО. Но наверняка всем доступна программа Excel

или в её аналоги, которые могут выполнять функцию CRM и станут системой управления при условии, если опираются на одобренные внутри организации бизнес процессы. Для этого нужно думать в терминах CRM. Принципиально, чтобы система предусматривала хранение и обновление всех важных данных, а также обеспечивала доступ к информации всем ответственным лицам. CRM - это не технология, это - процессы. Самое важное – точно понимать цели использования информации. В противном случае, неквалифицированное применение любой технической программы в качестве системы управления лишь усложнит внутренние проблемы, связанные с обработкой данных. И случится это очень быстро.

CRM имеет отношение не только к фандрайзингу, но к организации в целом: предоставлению услуг, финансам, управлению добровольцами и т.д. Это инструмент, позволяющий оптимизировать результаты, знания и принимать мудрые решения. Каковы же ключевые элементы CRM?

- При выборе системы управления важно взглянуть на данные организации с точки зрения клиента. Как улучшить процессы с пользой для доноров, благополучателей и добровольцев? Попробуйте задать этот вопрос им.
- Начните с простых, базовых процессов. Крупные системы управления слишком сложны для небольших организаций. Им лучше выбрать систему, которая будет развиваться вместе с ними. Например, определите точки пересечения между базой данных доноров, справочной информацией или даже процессами работы с жалобами.
- В эпоху цифровой связи организация просто обязана присутствовать в Интернете и должна быть обеспечена электронной почтой, мобильной связью, т.д. Но не торопитесь перегружать систему управления: не включайте в неё новшества и дополнения, которыми не пользуетесь.

*[Дайджест № 13 (6) за июль 2011 г.]*