

САМООРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАН

**ЧЕМУ УЧАТ КРИЗИСЫ?
ПРИМЕНЕНИЕ НКО ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ ВО ВРЕМЯ КОРОНАКРИЗИСА
(НА ПРИМЕРЕ РОССИЙСКИХ НКО)**

Центр исследований гражданского общества
и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ
Телицына А.Ю., Мерсиянова И.В.

Чему учат кризисы?

Применение НКО информационных технологий во время коронакризиса (на примере российских НКО)

Во время коронакризиса существенная доля организаций была вынуждена перевести часть своих сотрудников на удаленную работу. Подобная участь не обошла стороной сферу НКО. Реальность такова, что остановка деятельности НКО может оказать серьезное влияние на специфику данной сферы – пострадают уязвимые группы населения, являющиеся подопечными третьего сектора. В этой связи многие проекты потребовали перестройки в соответствии с условиями режима самоизоляции, что в свою очередь повлекло за собой необходимость срочных обсуждений с командой и партнерами в режиме онлайн. Кроме того, осталась необходимость вести административную деятельность, учет бухгалтерских и иных расходов, принимать заявки от клиентов и передавать их исполнителям, координировать работу оставшихся в строю волонтеров, проводить онлайн мероприятия и встреч, привлекать финансирование, выстраивать коммуникацию (что и как писать во время пандемии, как преподносить информацию для открытого доступа), переформатировать проекты и мероприятия для проведения их в онлайн формате, как сделать онлайн живым и вовлекающим.

По данным всероссийского обследования НКО (n = 1000, 2019 г.), проводимого в рамках мониторинга состояния гражданского общества НИУ ВШЭ, и до коронакризиса все большее количество НКО активно использовали информационные технологии в своей повседневной жизни (рис. 1). В целом по выборке, 64% обследованных НКО использовали в своей работе хотя бы одну информационную технологию из предложенного списка. Чаще всего – это чаты, группы в социальных сетях (43%). Большую долю занимают

системы планирования и постановки задач. Многие НКО пользуются облачным хранением общей информации и корпоративными порталами. Все большую популярность завоевывают CRM программы для автоматизации взаимодействия с донорами, партнерами и волонтерами. Некоторые создают свои собственным CRM (например, DRM, разработанная БФ «Дети наши»)¹.

Рис. 1. Какие информационные технологии используются в работе Вашей организации и ее сотрудников?



По результатам обследования было выявлено, что чаще других информационными технологиями пользуются НКО, имеющие четкую стратегию, понятный вектор развития, документально оформленный стратегический план, созданный на основе проведенных стратегических сессий.

Меры самоизоляции в условиях пандемии внесли свои коррективы в деятельность НКО: актуализовалась потребность в использовании информационных технологий в расширенном объеме.

¹ Создание DRM БФ «Дети нашим» <https://detinashi.ru/tag/drm/> дата обращения 06.06.2020)

По некоторым данным, в Москве 83% обследованных организаций перевели сотрудников на удалённую работу, тогда как в регионах только четверть опрошенных приняли такое решение. 44% московских организаций совсем закрыли офисы и стали работать удалённо². Изменения коснулись не только работы внутри офисов НКО. 65% НКО перенесли или отменили конференции, семинары и мероприятия на ближайшие 2-3 месяца. Около половины смогли перевести мероприятия и программы в онлайн. В основном коммуникации с партнёрами теперь происходят в онлайн-формате (41% опрошенных организаций). Четверть НКО ведут коммуникации с благополучателями также в режиме онлайн. Изменения коснулись и работы с волонтерами: треть организаций ограничили привлечение волонтеров к работе, а 25% перевели коммуникации в онлайн.

Основными информационными технологиями, используемыми НКО для удаленной работы, являются: чаты, видеоконференции (в числе сервис Zoom), сервисы облачного хранения информации и работы с документацией (Google-таблицы, Яндекс-диск), работа с социальными сетями и системами планирования и постановки задач.

Так, сотрудники фонда «Старость в радость» отмечают, что им удалось перенести некоторые программы фонда из офлайна в онлайн. Например, продолжается налаживание системы длительного ухода: нет командировок, но постоянно проходят вебинары, в ходе которых обмениваются опытом сотрудники домов престарелых. Развивается новое направление – видеоволонтер-

ство. Некоторым домам престарелых удалось передать планшеты. В интернатах для пожилых персонал использует и личные устройства, чтобы показывать подопечным видеоприветы от волонтеров. Медики проводят вебинары для медицинских сотрудников домов-интернатов³. Сотрудники Благотворительного фонда «Хрупкие люди» сообщают, что уже несколько месяцев работают удалённо. Проводят встречи в ZOOM-сервисе видеоконференций. Постоянно на связи в группе в мессенджере, телеграмме и во «ВКонтакте». Благотворительный Фонд Константина Хабенского отмечает, что переход на онлайн-формат произошел быстро и качественно. Сейчас сотрудники работают над переформатированием реабилитационных программ, стараются найти способ для дистанционных занятий у детей⁴.

Департамент труда и социальной защиты населения вместе с Московской городской ассоциацией детей-инвалидов и центром реабилитации инвалидов детства «Наш солнечный мир» запустил новый проект онлайн-поддержки родителей детей с аутизмом и другими особенностями развития. Родителям рассказывают о специфике социального взаимодействия у особенных детей и учат справляться с собственной усталостью и утомлением. Для детей запланированы уроки с логопедом, занятия по физкультуре и игровому взаимодействию и многое другое⁵. Фонд «Благо дари миру» запустил онлайн-школу волонтеров «Невидимые крылья». В ней ребята, в том числе с особенностями здоровья, учатся журналистике, фотографии, языку жестов, ораторскому мастерству и т.п.⁶. В мае киберспортивный клуб Virtus.pro и студия киберспор-

² По данным опроса БФ «КАФ» о влиянии эпидемии коронавируса на работу некоммерческих организаций в Москве и регионах. Новая реальность. Как Covid-19 меняет работу российских НКО. URL: http://www.cafrussia.ru/page/issledovanie_new_reality_how_covid_19_is_changing_the_work_of_russian_ngos (дата обращения: 08.06.2020).

³ По материалам с официального сайта фонда «Старость в радость». URL: <https://starikam.org/news/v-den-pobedy-bolee-sta-videovstrech/> (дата обращения: 09.06.2020)

⁴ По материалам с официального сайта фонда «Благотворительного фонда Константина Хабенского». URL: <https://bfkh.ru/news/227346/> (дата обращения: 09.06.2020).

⁵ По материалам официального сайта Мэра Москвы. URL: <https://www.mos.ru/news/item/72843073/> (дата обращения: 09.06.2020).

⁶ По материалам «Портала социально ориентированных некоммерческих организаций города Москвы». URL: <https://душевная.москва/blagodarimiru/ru-RU/news-card?id=6916>. (дата обращения: 09.06.2020).

тивных трансляций RuHub при поддержке Федерации компьютерного спорта России организовали серию благотворительных «домашних» стримов «Подари майские» в пользу подопечных фонда «Подари жизнь». Кибермарафон длился весь май. И специально для этого на платформе Дружья фонда «Подари жизнь» была создана кампания. Зрители могли перечислить любую сумму в пользу фонда на борьбу с онкологическими и гематологическими заболеваниями⁷.

НКО «Йога практика» проводит для москвичей старшего поколения онлайн-уроки. Здесь также устраивают специальные занятия для больных рассеянным склерозом и раком молочной железы. Нагрузка подобрана с учетом всех возрастных особенностей и заболеваний. Во время урока можно не только выполнять асаны вместе с преподавателем, но и задавать вопросы. Фонд по борьбе с инсультом «ОРБИ» организует видеоконсультации врача-эрготерапевта. Он выходит на связь с семьями, у члена которых произошёл инсульт, и дает им конкретные советы по двигательной реабилитации больных. Также Фонд завершил курс бесплатных скуре-занятий хатха-йоги с инструктором с международным сертификатом⁸.

Благотворительный фонд «Свет в руках», который оказывает психологическую помощь родителям, потерявшим ребенка, вместо очных встреч теперь проводит вебинары. Помимо этого, психологи фонда запустили специальную программу помощи медицинским работникам. Общение проходит в онлайн-формате, можно выбрать

наиболее удобный способ – переписку, аудио- или видеосвязь. Центр «Насилию.нет» продолжает дистанционно оказывать помощь пострадавшим от домашнего насилия. Каждый понедельник в 19 часов психологи центра проводят онлайн-встречи группы поддержки, которые помогают жертвам справиться со страхом и тревожностью. ИЭКА «Поволжье» продолжает не только консультировать НКО в текущем режиме через viber и e-mail, но и проводит онлайн-совещания и семинары для сельских организаций. Студия инклюзивного творчества проводит репетиции с помощью платформы Zoom, а спортивные организации – дистанционные тренировки⁹. Благотворительный фонд Ройзмана использовал момент введения режима самоизоляции для перестройки работы и коммуникации внутри команды и перешли на командный планировщик задач. Фонд остановился на платформе для создания системы управления предприятием Планфикс¹⁰.

Также некоммерческие организации проводят вебинары, онлайн-консультации, онлайн-марафоны по широкому спектру тем, связанных с вопросами психологического здоровья. Например, Центр развития и социализации детей и взрослых с нарушениями развития «Пространство общения» проводит вебинары для родителей и театральные занятия для детей с особыми потребностями он-лайн.¹¹

В Самаре волонтеры организации «Твой путь» организовали «Курс выживания домоседа» с советами по здоровому питанию, организации режима дня и физических нагрузок в пределах квар-

⁷ По материалам с официального сайта фонда «Подари жизнь». URL: <https://podari-zhizn.ru/main/node/36794>. (дата обращения: 09.06.2020).

⁸ По материалам с официального сайта фонда ОРБИ. URL: <https://orbifond.ru/activity/chto-my-sdelali-v-aprele/>. (дата обращения 09.06.2020).

⁹ По материалам сети ресурсных центров НКО Приволжского Федерального округа. URL: <https://nko-pfo.ru/24067>. (дата обращения 08.06.2020).

¹⁰ По данным опроса БФ «КАФ» о влиянии эпидемии коронавируса на работу некоммерческих организаций в Москве и регионах. Новая реальность. Как Covid-19 меняет работу российских НКО. URL: http://www.cafrussia.ru/page/issledovanie_new_reality_how_covid_19_is_changing_the_work_of_russian_ngos (дата обращения: 08.06.2020).

¹¹ Он-лайн занятия «Пространства общения» <https://prostranstvo-center.ru/> (дата обращения 07.06.2020)

тиры¹². Вебинары для женщин, совмещающих работу и домашние обязанности, фестиваль о гендерной грамотности - Moscow FemFest сделала серию вебинаров «Безопасность и благополучие в период изоляции»¹³. Психологическая помощь нужна многим семьям, т.к. из-за режима самоизоляции члены семей много времени проводят вместе (в непривычном формате), что часто влечет за собой кризисы детско-родительских отношений и семейные кризисы. Ряд НКО помогают справиться с этой проблемой Центр «Мир Семьи» запустил проект «Антипаника» - 30 минут общения с психологом каждому¹⁴.

Очевидно, грядущее всероссийское обследование НКО, запланированное в рамках мониторинга состояния гражданского общества в 2020 году, зафиксирует рост числа НКО, которые используют информационные технологии в коммуникациях с целевой аудиторией. В 2019 году, говоря об этом, руководители НКО отмечали, что активнее всего в коммуникациях с целевыми аудиториями используются социальные сети (Facebook, Одноклассники, Вконтакте и пр.) (56%). Чаще других социальные сети использовали НКО, занимающиеся культурой и рекреацией; социально ориентированные и благотворительные НКО; привлекающие более 20 добровольцев; имеющие 4 и более источника финансирования (как внутренние, так и внешние); назвавшие в качестве основного источника финансирования субсидии и гранты от властей любого уровня; практикующие разработку проектов на конкурсы и личные встречи с донорами; применяющие оффлайн и онлайн фандрайзинг; занимающиеся продвижением и стратегией организации; использующие 10 и более документов и методов управления проектами; предоставляющие услуги в сфере образования, культуры, социального обслуживания; имеющие 500 и более потребителей – физических

лиц; уже состоящие или готовые войти в реестр поставщиков социальных услуг и получить статус исполнителей общественно полезных услуг; взаимодействующие с 5 и более субъектами общественной среды; использующие 5 и более элементов информационной открытости; испытывающие 5 и более проблем функционирования (особенно – проблемы с помещением).

В целом по выборке, 78% обследованных НКО использовали хотя бы одну информационную технологию из предложенного им во время опроса списка (рис. 2).

Рис.2 — Какие информационные технологии использует Ваша организация в коммуникациях с целевыми аудиториями?



Организации некоммерческого сектора адаптируют наиболее популярные решения для удаленной работы под свои конкретные

¹² «Твой путь» в Самаре <http://www.xn----ctbvthnfh6f.xn--p1ai/> (дата обращения 07.06.2020)

¹³ Фестиваль гендерной грамотности <http://moscowfemfest.ru/> (дата обращения 08.06.2020)

¹⁴ Проект «Антипаника» <https://mirsemi.ru/> (дата обращения 08.06.2020)



проекты, идут в ногу со временем, используют плюсы и минусы создавшейся ситуации. Кризис – это проверка партнерских, клиентских, да и просто дружеских отношений. Человеческое отношение к компаниям и людям, которые попали в сложную ситуацию, очень долго ценится. Принимая решение о внедрении новых технологий, НКО нужно учитывать, как они будут интегрироваться с уже существующими системами и с теми, которые еще планируются. Синхронизация должна происходить на уровне ИТ и структуры самой организации. Кризис – время принятия болезненных решений, которые потом сопровождают организацию либо со знаком «плюс», либо со знаком «минус». И некоммерческие организации сумели приспособиться к неопределенности, нашли способы, используя цифровые технологии, продолжать реализовывать свою миссию.