



## **Гайд для неправительственных организаций по IT технологиям и приложениям**



## КАКИЕ ИТ-ТЕНДЕНЦИИ ДОЛЖНА ЗНАТЬ СОВРЕМЕННАЯ НПО?

С каждым годом некоммерческим организациям требуется все больше знаний в сфере ИТ, чтобы успевать за конкурентами и работать эффективно.

Десять  
современных  
ИТ-тенденций,  
которым  
необходимо  
следовать  
НПО.

1. У НПО есть работоспособный, адаптированный под мобильные устройства сайт.
2. НПО автоматизирует процессы в офисе.
3. НПО автоматизирует коммуникацию с жертвователями, благополучателями и волонтерами.
4. НПО автоматизирует и снижает затраты на обучение сотрудников и благополучателей.
5. НПО позволяет работать сотрудникам там, где им удобно, и хранит данные в «облаках».
6. НПО следит за личной безопасностью сотрудников.
7. НПО следит за безопасностью сайта и документов.
8. НПО знает и соблюдает законы, касающиеся ИТ.
9. НПО знает, где можно найти финансирование на поддержание ИТ-инфраструктуры.
10. НПО знает, где найти ИТ-волонтеров

## ЧТО ТАКОЕ ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ И ЗАЧЕМ ОНИ НУЖНЫ?

Представьте себе ситуацию: у вас завтра важные переговоры, а ваш компьютер внезапно перестал включаться. А на нем презентация, отчет и другие документы. Еще более экстремально, если компьютер изъяла прокуратура и вы не успели стереть файлы и ограничить доступ. Или вы просто находитесь вне офиса и у вас появилось время поработать над определенным документом. Во всех этих случаях пригодятся облачные сервисы.

Благодаря облачным сервисам вы можете, находясь где угодно, совместно с командой работать над любыми документами: от таблицы Excel до мультимедийной презентации. Облачные сервисы доступны с разных устройств, можно получить доступ к файлам и рабочим материалам со смартфона или планшета.



Ниже – пять наиболее популярных облачных платформ для хранения файлов и удаленной работы с ними:

Google One (Диск): <https://one.google.com>;

Яндекс Диск: <https://disk.yandex.ru>;

Dropbox: <https://www.dropbox.com>;

pCloud: <https://www.pcloud.com/eu>;

Облако Mail: <https://cloud.mail.ru>.

## **ЗАЧЕМ НПО TASK-МЕНЕДЖЕРЫ?**

Без должной организации рабочего процесса задачи и поручения скапливаются и путаются. Их присылают на почту и в мессенджеры, некоторые могут быть записаны только в блокноте без привязки к проектам и дедлайнам.

Таск-менеджеры позволяют координировать работу команды, помогают не забывать о важных вопросах и учитывать загруженность каждого сотрудника. Мы отобрали шесть таск-менеджеров, которыми ваша команда может пользоваться бесплатно:

Asana: <https://app.asana.com>;

Wrike: <https://www.wrike.com/ru>;

«Лидер Таск»: <https://www.leadertask.ru>;

Pyrus: <https://pyrus.com/ru/product>;

Trello: <https://trello.com>;

«Битрикс24»: <https://www.bitrix24.ru>.

## **КАКОЙ МЕССЕНДЖЕР ВЫБРАТЬ ДЛЯ НПО?**

Мессенджеры ускоряют коммуникацию и позволяют создать общее рабочее пространство для всей команды. Так как их много, лучше выбрать один как стандарт для всей организации. Самые популярные мессенджеры:

Whatsapp <https://www.whatsapp.com>;



Viber <https://www.viber.com/ru>;

Telegram <https://telegram.org>;

Skype <https://www.skype.com/ru>;

Facebook Messenger <https://www.messenger.com>;

Signal <https://signal.org/ru>;

Яндекс.Мессенджер <https://yandex.ru/messenger>.

### Полезные ссылки

На удаленку: лучшие инструменты для дистанционной работы вашей команды, «Теплица социальных технологий»: <https://te-st.ru/2020/03/19/toolsfor-remote-work>

Мессенджеры и угрозы безопасности. Размышляем о приватности мессенджеров вместе с главой WhatsApp, «Теплица социальных технологий»: <https://te-st.ru/2020/08/06/whatsapp>

Без стресса: 25 методов управления удаленной командой, «Теплица социальных технологий»: <https://te-st.ru/2020/07/25/remote-work-canva>

Инструменты для тайм-менеджмента, организации хранения информации и общения в команде, «Теплица социальных технологий»: <https://te-st.ru/2018/04/04/tools-for-personal-development>

## **ЧТО ТАКОЕ CRM? КАК CRM ПОМОГАЕТ РАБОТАТЬ С ЖЕРТВОДАТЕЛЯМИ И ВОЛОНТЕРАМИ?**

CRM (Customer Relationship Management) – это база данных. НПО использует ее обычно для сбора и анализа данных о спонсорах, волонтерах, пожертвованиях.

**Такая база позволяет хранить и систематизировать:**

- имена, основные контакты;
- записи о посещениях сайта, соцсетей, данные о пожертвованиях;
- даты первых контактов, даты первых и даты регулярных пожертвований, способы внесения средств;



- информацию, откуда появился каждый конкретный донор/волонтер;
- историю коммуникаций с жертвователями, партнерами, волонтерами и т. д.

CRM помогает содержать в порядке информацию о нынешних партнерах и находить новых с помощью анализа маркетинговых коммуникаций.

### **Бесплатные и условно бесплатные CRM:**

Supasoft: <https://supasoft.ru>;

«Битрикс24»: <https://www.bitrix24.ru>;

Onlyoffice: <https://www.onlyoffice.com>;

«Планфикс»: <https://planfix.ru>;

«Мегаплан»: <https://megaplan.ru>;

Sails CRM: <https://sails-crm.com>.

### Полезные ссылки

Как выбрать CRM-систему: рекомендации и опыт ведущих благотворительных фондов, «Теплица социальных технологий»: <https://te-st.ru/reports/meetup-crm-for-ngo>

CRM для НПО: как автоматизировать работу с донорами, АСИ: <https://www.asi.org.ru/news/2019/02/25/crmdlyankoka>

### **Приведем примеры CRM, созданных НПО и для НПО**

*CRM от «Ночлежки» <https://homeless.ru/>*

Благотворительная организация «Ночлежка», которая занимается помощью бездомным людям, разработала и запустила собственную CRM-программу под названием «Многофункциональный кабинет соцработника» (МКС).



МКС позволяет вносить в базу информацию о подопечных НПО и анализировать данные. Программа выложена с открытым исходным кодом – это значит, что ее можно доработать под себя.

Чтобы скачать и установить МКС от «Ночлежки», необходимо заполнить анкету. В течение недели представители команды свяжутся с заявителем и помогут с внедрением. Код сервиса на GitHub: <https://github.com/homelessru>

*CRM (DRM) от фонда «Дети наши» <https://detinashi.ru>*

Фонд, занимающийся профилактикой социального сиротства, разработал собственную платформу в 2017 году после получения президентского гранта. Система позволяет автоматизировать работу с донорами и благополучателями: собирает данные, отслеживает онлайн-пожертвования, делает отчеты. Это облачная система, поэтому вам не потребуется ни дополнительное оборудование, ни услуги IT-специалистов. DRM платная, но дешевле коммерческих аналогов.

*Philin CRM <http://philin-crm.org/>*

CRM на базе Terasoft учитывает специфику некоммерческого сектора. Это разработка платформы Philin, которая с 2014 года предлагает инфраструктурные услуги и сервисы некоммерческим организациям.

## **ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЕ: КАКИЕ СЕРВИСЫ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ НПО В СВОЕЙ РАБОТЕ?**

НПО – это особый мир со своим языком, ценностями и знаниями. Передавать эти знания сотрудникам, волонтерам, коллегам непросто, обучение требует времени и других ресурсов. Онлайн-форматы позволяют систематизировать этот процесс и увеличивать охват обучающихся программ. Кроме того, онлайн-обучение можно развивать как отдельный продукт: продажа доступа к курсам и дополнительных услуг может стать еще одним источником дохода для некоммерческой организации.

*Мы выбрали три платформы, на которых можно создавать и бесплатно загружать любые курсы:*

- Udemy: <https://www.udemy.com/ru/>;



- Stepik: <https://welcome.stepik.org/ru/>;
- Eduardo: <https://eduardo.studio/tarify>.

Одна из самых простых форм дистанционного обучения – вебинары. Ключевые факторы при организации вебинара – надежность и качество площадки.

*Наиболее популярные сервисы для проведения вебинаров:*

- MyOwnConference: <https://myownconference.ru/>;
- AnyMeeting: <https://www.intermedia.net/>;
- ClickMeeting: <https://clickmeeting.com/ru/>;
- GoToMeeting: <https://www.gotomeeting.com/>;
- Skype для бизнеса: <https://www.skype.com/ru/business>;
- Zoom Meeting: <https://zoom.us>.

Если вы не хотите, чтобы ваши образовательные программы были доступны всем, и для вас важна безопасность, можно выстроить систему на собственном хостинге с помощью Moodle: <https://moodle.org>. Moodle – серьезный и гибкий инструмент, к тому же бесплатный, но для его настройки понадобится помощь программистов.

## **ЗАЧЕМ НПО НУЖЕН САЙТ?**

*У сайта НПО есть несколько главных задач.*

**Информационная.** Распространенная ситуация: человек что-то когда-то о вас слышал, запомнил название и теперь открывает браузер, чтобы узнать подробнее. Если он не находит в интернете официальный сайт организации, доверие к ней падает.

**Фандрайзинговая.** С помощью сайта можно собирать деньги как для подопечных вашей организации, так и на административные нужды. Сборы в соцсетях вызывают меньше доверия, чем на сайте.

**Обучающая.** Именно на сайте лучше всего хранить полезные материалы для благополучателей, специалистов и СМИ. Гораздо легче дать несколько ссылок, чем переправлять все материалы вручную.



## ЧТО ВХОДИТ В ПОНЯТИЕ САЙТ?

### Домен

Домен – это адрес вашего сайта. Полное доменное имя состоит из непосредственного имени домена и далее имен всех доменов, в которые он входит, разделенных точками. Например, полное имя civilalliance.kz обозначает домен второго уровня kz, который входит в домен первого уровня civilalliance. В обыденной речи под доменным именем нередко понимают именно полное доменное имя. При выборе домена лучше всего идти с конца, то есть выбрать, в какой доменной зоне будет находиться ваш сайт.

Для некоммерческой организации лучше всего выбирать такие доменные зоны:

.kz – означает, что сайт находится в Казахстане;

.org – означает, что сайт принадлежит некоммерческой организации, а не бизнесу.

Мы не рекомендуем использовать кириллические домены без латинских, так как при копировании ссылок у вас будут воспроизводиться нечитаемые символы

### Хостинг

Хостинг – это место, где находятся файлы вашего сайта. Хостинг-компаний очень много, но мы бы рекомендовали выбирать крупные с круглосуточной техподдержкой и защитой от хакерских атак.

### Система управления (CMS)

Если вы не хотите привлекать верстальщика всякий раз, когда вам нужно создать новую страницу на сайте или даже просто опубликовать новость, нужно, чтобы у вашего сайта была CMS (content management system). Именно с ее помощью вы в дальнейшем будете управлять вашим сайтом. CMS существует очень много. Поговорим о самых популярных.

#### **WordPress**

Это наиболее популярная CMS: более половины пользователей предпочитают именно WordPress. Чтобы понять почему, посмотрим на ее характеристики.





- Наиболее широкий набор плагинов, тем, виджетов для галерей, форумов, мультязычность, различные каталоги, магазины и т. д.
- WYSIWYG и редактор Gutenberg облегчат жизнь тем, у кого есть проблемы с HTML-разметкой и другими языками.
- Технический опыт не обязателен. Админ-панель намного проще, чем в других CMS: PHP и CSS файлы можно редактировать непосредственно в админке. Например, можно легко вставить текст из любого текстового редактора, в отличие от Drupal или Joomla.
- WordPress – довольно сильный инструмент для разработчиков и дизайнеров, которые создают сайты для клиентов.

### **Joomla**

- Несмотря на простоту в сравнении с Drupal, Joomla является полноценным инструментом для разработки. В чем ее преимущества?
- Поддержка протоколов контроля доступа (OpenID, LDAP, Gmail.com).
- Наличие удобной админ-панели с широким набором функций: шаблоны, стили, управление меню и т. д.
- Простой процесс установки для неопытных пользователей.

### **Drupal**

- С каждым новым релизом Drupal становится все проще в плане использования. Ниже перечислены особенности этой CMS.
- Наличие так называемых хуков (hooks), которые позволяют избежать практически любых проблем в системе.
- Модули CCK и VIEWS позволяют конструировать произвольные типы данных и их отображение.
- Модуль Taxonomy позволяет систематизировать контент по уровням, признакам и категориям.
- Огромное количество модулей, которые позволяют добавить на сайт пользовательские блоги, OpenID, форумы, профили и т. д., повышая его функциональность.

Доля мобильного трафика достигла 50 %, а в некоторых сферах и 90 %, поэтому крайне важно, чтобы ваш сайт хорошо отображался на планшетах и телефонах. Мы не рекомендуем делать отдельную мобильную версию. Гораздо лучше, когда сайт имеет адаптивную верстку и перестраивается в зависимости от размера экрана



## КАК СОЗДАТЬ САЙТ САМОСТОЯТЕЛЬНО?

Если организация или волонтерское движение только начинает свою работу, обычно нет ни денег, ни четкого представления, каким должен быть сайт и какие функции от него требуются. В этом случае имеет смысл создавать сайт самостоятельно. Он может представлять организацию на первом этапе и работать как прототип будущего более сложного сайта. Работать с черновиком гораздо проще, чем с чистым листом.

Платформ для создания сайтов сейчас много. Самые известные из них:

- Tilda: <https://tilda.cc/ru>;
- WordPress: <https://ru.wordpress.org> (в том числе специально созданная тема для НПО «Кандинский» <https://knd.te-st.ru>);
- Wix: <https://ru.wix.com>;
- Google сайты: <https://sites.google.com>.