



офіс еўрапейскай экспертызы
і камунікацый



Руководство для некоммерческих организаций: как жить и работать в онлайнe

Руководство создано ПРООН и просветительским учреждением «Офис европейской экспертизы и коммуникаций» в рамках инициативы ПРООН по быстрому реагированию на вызовы, связанные с распространением COVID-19 в Беларуси.

Оглавление

Введение

Давайте знакомиться

Как появилось это руководство и на чем оно основано

Глава I. Менеджмент НКО

- 1.1. Проект сам себя не напишет: как разработать проект онлайн и подать на финансирование
- 1.2. Все в одном месте: мессенджер для всей команды
- 1.3. Менеджмент проектов: как управлять всеми проектами организации
- 1.4. Легко договориться: как принимать решения онлайн
- 1.5. Надо поговорить: заседания руководящих органов организации

Глава II. Коммуникация и партнерство в общественном секторе

- 2.1. Работа над общим проектом с партнерами
- 2.2. Вам письмо: как создавать email-рассылки, которые будут читать
- 2.3. Очень приятно! Бесплатные подписки для НКО
- 2.4. Как сделать годовой отчет, который хочется прочитать
- 2.5. Картинка имеет значение: коммуникация через визуал

Глава III. Работа с волонтерами и волонтерками

- 3.1. Нужна помощь: как вовлечь людей в волонтерскую работу
- 3.2. Это лайк! Как вовлечь аудиторию в соцсетях
- 3.3. Как оценить потребности целевых групп

Глава IV. Документооборот и бухгалтерия

- 4.1. Налоговые обязательства, которые возникают при использовании онлайн-инструментов белорусскими НКО: как, за что и сколько платить?

Глава V. Управление персоналом в НКО

- 5.1. Трекинг времени: сколько я трачу на чай, а сколько на работу?
- 5.2. Рабочая встреча: быстро и эффективно проводим планерку
- 5.3. Тимбилдинг: как поддерживать чувство команды на удаленке

Глава VI. Менеджмент мероприятий

- 6.1. Чтобы все пришли: как вовлечь аудиторию в онлайн-мероприятие
- 6.2. Хочу учиться: где провести онлайн-курс
- 6.3. Инструкция: как организовать онлайн-мероприятие
- 6.4. Онлайн: как обучать людей во время пандемии и не только
- 6.5. Когда все молчат: как провести дискуссию онлайн
- 6.6. Было интересно! Как провести оценку мероприятия онлайн
- 6.7. Ничего не понимаю: как читать сайты и платформы на других языках
- 6.8. Как провести форум онлайн
- 6.9. Как защитить свои сетевые аккаунты и приложения от взлома

Приложение

Заключение



Введение

В 2020 году многие организации были вынуждены перейти на удаленную работу и перевести свою деятельность в онлайн-формат из-за пандемии COVID-19.

ПРООН совместно с просветительским учреждением «Офис европейской экспертизы и коммуникаций» опросили белорусские некоммерческие организации (НКО), чтобы выяснить, с какими трудностями им пришлось столкнуться.

Оказалось, организации волнуют очень схожие вопросы. Например, как вести внутреннюю онлайн-коммуникацию и никого не потерять из коллектива? Или как собрать и мотивировать волонтеров, когда все работают из дома? И самое главное – как из множества цифровых инструментов выбрать наиболее эффективные для решения задач некоммерческих организаций?

Мы разработали это руководство, чтобы помочь НКО адаптироваться к новым условиям и сделать их работу более эффективной. Использование онлайн-программ и других цифровых инструментов будет полезно не только во время пандемии, но и в повседневной жизни.

Мы поможем разобраться с самыми разными программами для менеджмента, планирования работы, коммуникации, бухгалтерии и онлайн-образования. И на конкретных примерах объясним, как и где их можно применять.

В основу руководства легло два основных принципа: общение «равный равному» и возможность практического применения рекомендаций.

Давайте знакомиться

Мы, команда авторок, сами из некоммерческих организаций и долгое время работаем с цифровыми инструментами. В этом руководстве мы расскажем о своем опыте и опыте других организаций простым языком – так, как рассказали бы друзьям, коллегам и коллеганкам.

Для решения некоторых задач мы выбрали два-три инструмента, для других – один. Но самое главное, что все они рабочие и проверены временем.

Мы не ставим целью сделать рекламу каких-то конкретных сервисов, а рекомендуем только те, которые, по нашему опыту, лучше всего подходят для работы в некоммерческих организациях.

Привет, меня зовут **Таня**. Я тренерка и координаторка проектов. Удаленка – мой любимый формат работы, поэтому переход в онлайн из-за пандемии COVID-19 не стал для меня чем-то новым. Я много работаю в международных командах, и мои коллеги и коллеганки зачастую находятся в других странах. Я привыкла к онлайн-встречам, обсуждениям и совместной работе над документами.

Меня зовут **Женя**. Я занимаюсь пиаром. Удаленно работала и раньше, но все же предпочитала живые встречи. Я помогаю организациям вести социальные сети, делать email-рассылки и проводить мероприятия, чтобы сделать работу НКО видимой. Из-за пандемии практически вся деятельность перешла в онлайн, так что теперь я занимаюсь и онлайн-мероприятиями, и онлайн-школами. Понемногу начинаю привыкать к такому формату.

А я **Соня**, тренерка и фем-активистка. Уехала на семестр учебы в Грузию, попала в локдаун из-за пандемии COVID-19 и оказалась отрезана от коллеганок, родных и близких. Переход на удаленку поначалу воспринимала с энтузиазмом, было легко поддерживать связь с людьми, но со временем это надоело – теперь хочется больше живого общения.



Как появилось это руководство и на чем оно основано

В октябре 2020 года мы провели опрос среди некоммерческих организаций, чтобы лучше понять, какими вопросами чаще всего задаются НКО в связи с переходом на удаленный формат из-за пандемии COVID-19.

Среди всех опрошенных организаций представители только одной отметили, что с переходом на удаленку трудностей не возникло. Остальные столкнулись с целым рядом проблем, большинство из которых оказались очень похожи: сложности в коммуникации, организация мероприятий, контроль работы сотрудников и волонтеров и т.д.

Опираясь на полученные данные, мы подготовили практические и понятные инструкции, которые помогут вам лучше разобраться в цифровых инструментах и сделать свою онлайн-работу более эффективной.

Все проблемы и вопросы собраны в 6 разделах:

- 1 Менеджмент НКО.** Здесь рассказываем о том, как разрабатывать проекты онлайн, использовать сервисы для совместной работы, удаленно управлять проектами.
- 2 Коммуникация и партнерство.** В этом разделе научимся делать эффективные email-рассылки, годовые онлайн-отчеты, а также простые визуалы и видео для продвижения. Кроме того, мы подготовили список сервисов, которые предоставляют бесплатные возможности для некоммерческих организаций.
- 3 Работа с волонтерами и целевыми группами.** В этой главе делимся знаниями о том, как можно удаленно вовлечь людей в волонтерскую работу, оценить потребности целевых групп и вовлечь аудиторию в проект.
- 4 Управление персоналом.** Мы расскажем, как следить за своим рабочим временем, эффективно проводить онлайн-планерки, поддерживать и мотивировать команду на удаленке.



- 5 Документооборот и бухгалтерия.** Расскажем, какое налогообложение применяется при покупке онлайн-инструментов, в частности о налоге на доходы иностранных организаций, осуществляющих свою деятельность в Беларуси не через постоянное представительство. А также о НДС при покупке онлайн-инструментов и услуг у юридических лиц без постоянного представительства в Беларуси.
- 6 Менеджмент мероприятий.** В этом разделе мы расскажем, как вовлечь целевую аудиторию и провести онлайн-мероприятие (тренинг, лекцию), а также какие площадки лучше использовать для онлайн-курсов.

Каждый раздел содержит несколько кейсов, основанных на трудностях, с которыми сталкиваются НКО во время удаленной работы. Мы разберем типичные ситуации, предложим решения для этих задач, поделимся подходящими онлайн-инструментами и программами. Кроме того, дополним разборы кейсов полезными лайфхаками из личного опыта и советами по безопасности.



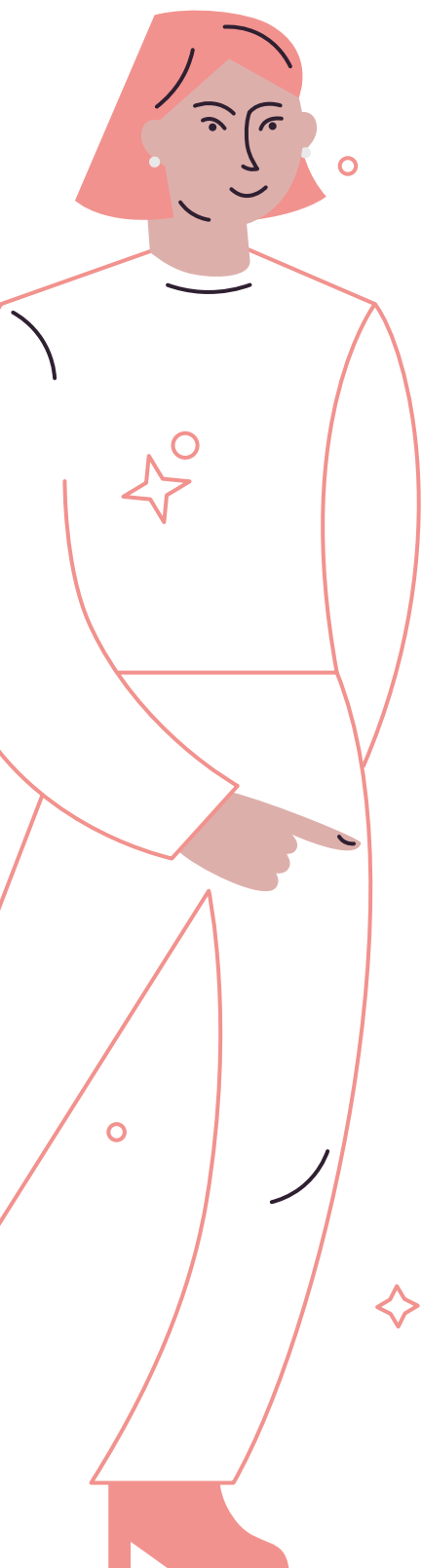
Прежде чем начать, давайте подготовимся к работе из дома

Во время удаленной работы самое главное правило – оградить себя от всех отвлекающих факторов. На время забудьте о домашних делах и сконцентрируйтесь на рабочих задачах, которые стоят перед вами. Это поможет не рассеивать внимание и эффективнее использовать время.

Как продуктивно работать из дома?

- 1** Подготовьте рабочее пространство. Обустройте отдельное место, где вам будет удобно находиться долгое время, и уберите вещи, которые мешают. Проверьте, исправно ли работает интернет.
- 2** Убедитесь, что вас никто не будет отвлекать. Можно договориться с домочадцами, что в конкретный промежуток времени вы заняты работой и вас лучше не беспокоить.
- 3** Составьте план на день. Так вы сможете отслеживать свою нагрузку и видеть, что уже успели сделать. План поможет расставить приоритеты и не расплываться на разные задачи одновременно.
- 4** Придерживайтесь режима дня. Это важно для вашей продуктивности. В графике стоит предусмотреть перерывы на обед и перекус, а также паузы на разминку.

Глава I: Менеджмент НКО



1.1. Проект сам себя не напишет: как разработать проект онлайн и подать на финансирование?

Журналисты и журналистки берут интервью и пишут статьи, бухгалтеры и бухгалтерки проводят платежи и ведут учет прихода-расхода. А я как сотрудница НКО все время пишу проекты, чтобы найти ресурсы для решения важных проблем общества.

Написание проекта у многих людей ассоциируется с чем-то крайне сложным. Даже в «доковидные» времена это было задачей со звездочкой, а с переходом на удаленку стало еще сложнее.

Что делать? Сейчас я расскажу о разных этапах создания проекта, где для каждой задачи подберу свои инструменты.

Генерирование идей

Бывает так, что идей для новых проектов маловато, а креативных – тем более. В этом случае поможет мозговой штурм в команде. Как провести его онлайн?

Общий документ Google

Его может создать человек с электронной почтой Gmail, другим пользователям необязательно иметь такой почтовый ящик. Каждый и каждая из команды открывает этот общий документ, где задается тема или пишется вопрос, на который команда должна найти креативный ответ.

Скажем, «Как сделать активизм модным среди жителей Германовичей?». Все одновременно списком пишут идеи. Задача – написать не менее 100 разных идей и возможных решений.

В процессе мозгового штурма вы не обсуждаете и не критикуете, а только читаете и обдумываете идеи других. Это может натолкнуть на более инновационные и неординарные решения.

После того как 100 идей написаны, каждый и каждая перечитывает список и ставит плюстик (+) рядом с понравившимися. Должно появиться около 10 новых идей, которые собрали максимальное количество плюстиков (голосов) от людей из команды.

Плюсы и минусы

- + Все могут одновременно редактировать и видеть, что пишут другие.
- + Все изменения в документе автоматически сохраняются.
- + Документом можно поделиться с другими: в правом верхнем углу нажмите «Настройки доступа», введите электронные адреса коллег или коллеганок либо откройте доступ для редактирования по ссылке.
- Скучный формат: составление списка идей на белом листе иногда вызывает тоску.

Miro или Jamboard

В некоторых случаях для мозгового штурма отлично подходят эти онлайн-инструменты. В них можно создавать стикеры, записывать на них свои идеи, а затем группировать со схожими идеями, перетягивая курсором по экрану.

Плюсы и минусы

Miro

- + Интерактивная доска, на которой можно создать много рабочих зон, со стикерами, стрелками, фигурами разных цветов.
- + Все объекты, созданные на доске, можно перемещать, редактировать, удалять.
- У Miro есть ограничения: если на доске работает больше 3 человек, нужно пройти регистрацию и получить доступ от создателя доски.
- ± В бесплатной версии Miro можно создать только три доски, но вам вполне хватит и одной. На ней можно разместить множество рабочих зон.

Плюсы и минусы

Jamboard

- + Интерактивная доска, на которой удобно создавать стикеры, рисовать, добавлять картинки и фото.
- + Люди из команды могут перейти по ссылке и работать на доске без предварительной регистрации.
- В Jamboard на стикере помещается только 15–20 слов (160 символов).

Поиск конкурсов проектов

Идеи нужно предлагать конкретным организациям-донорам. Эти организации безвозмездно выделяют финансирование для решения проблем целевых групп НКО. Чтобы вовремя получать информацию о конкурсах проектов, вам лучше всего подписаться на email-рассылки.

Командная работа над проектной заявкой

У каждого донора есть своя форма заявки, где должно быть расписано проектное предложение. Внимательно прочитайте условия конкурса, а затем загрузите форму проектной заявки на **Google Диск** и откройте файл как **документ Google** для совместного редактирования.

Второй вариант – скопируйте вопросы заявки в документ Google и распределите роли в команде: кто отвечает на какой вопрос заявки.

Назначить ответственного легко: напротив конкретного вопроса создаете комментарий, где указываете электронный адрес человека, и закрепляете его. Человек, которого вы отметили в комментарии, получит уведомление о комментарии по электронной почте.

В документе Google вы сможете редактировать текст, а также предлагать изменения и дополнения в режиме правок и комментариев. Это удобно, ведь другие члены команды видят, кто предлагает изменения или редактирует.

Логика написания проекта

Логика обычно такая: описание проблемы, определение целевой группы, которую затрагивает проблема, затем постановка цели, задач или определение промежуточных результатов. Только потом идет описание мероприятий и бюджет.

Посмотрите короткое видео [«Как оформить идею в проект: объясняем за 4 минуты»](#), где подробно рассказано о том, как писать проектное предложение.

Бюджет проекта

Я рекомендую работать над бюджетом проекта в **Google Таблицах** – это Excel-таблица онлайн. В Google Таблицах можно вставлять формулы, которые автоматически подсчитывают содержимое ячеек, – таким образом вы не сделаете ошибок в бюджете.

Zoom-встречи или Google Meet для написания проектной заявки

Если совсем сложно «посадить себя» писать проектную заявку, сделайте совместную Zoom-встречу или созвонитесь в Google Meet. Вы сможете демонстрировать на экране заявку в Документах Google и писать вместе, обсуждая и помогая друг другу.

Как не пропустить дедлайны?

Вы можете мониторить конкурсы проектов и обозначать дедлайны подачи заявок в **Google Календаре**. Его можно настроить так, чтобы вам на электронную почту приходили уведомления о приближающихся дедлайнах.

Дополнительные документы по проекту

Часто проектная заявка включает в себя дополнительные приложения – иногда нужно приложить резюме исполнителей проекта и свидетельство о регистрации вашей НКО. Для таких задач я создаю папку на **Google Диске**, где сохраняю все необходимые документы. Доступ к папке я даю всем, кто задействован в написании проекта, хотя некоторые коллеги и коллежанки предпочитают **Dropbox** для хранения там всех документов по проектной заявке и совместного их редактирования.

Безопасность

Если вы часто работаете с **Google Диском** и другими продуктами **Google**, убедитесь, что все ваши коллеги прошли тренинг по безопасности и установили двухэтапную аутентификацию для защиты от входа посторонних людей.

[Подробнее о двухэтапной аутентификации в кейсе 6.9. Как защитить свои сетевые аккаунты и приложения от взлома.](#)

Дополнительные материалы

Обучающие видео о том, как пользоваться этими инструментами:

[Как работать с общими документами Google](#)

[Как работать с Google Диском](#)

[Как использовать Google Календарь](#)

[Как работать с формулами в Google-таблице](#)

[Как пользоваться Dropbox](#)

1.2. Все в одном месте: мессенджер для всей команды

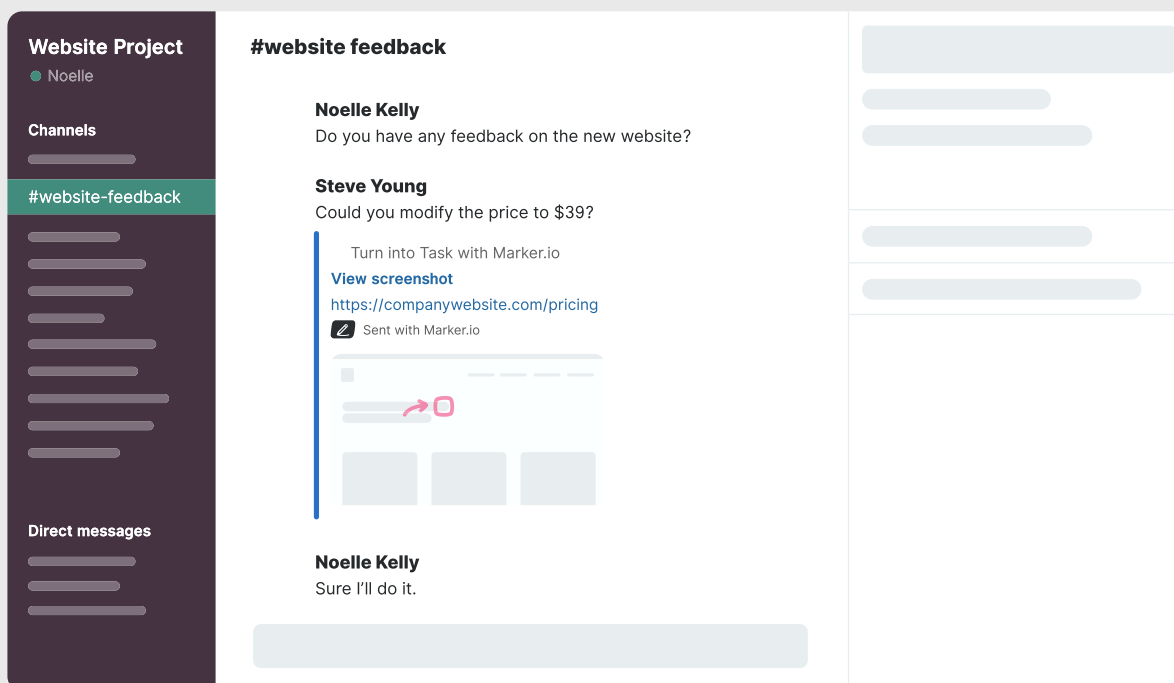
Я работаю в 5-7 разных командах, и в каждой используют разные инструменты для коммуникации и хранения документов. Каждый раз, когда я сажусь за ноутбук, у меня перед глазами появляется 30 чатов с неп прочитанными сообщениями в Facebook, Telegram, WhatsApp и Viber. Моя электронная почта бывает забита.

А еще приходится искать среди писем и в чатах ссылки на документы, видео и важные даты. Как не сойти с ума от количества сообщений и «потерянных» ссылок?

Решение

Одна из международных команд, в которой я работаю, предложила использовать для работы **Slack** – это удобный корпоративный мессенджер для команд.

В Slack есть тематические каналы под разные задачи, личные и общие чаты; в Slack можно хранить документы, пересылать и хранить ссылки, звонить друг другу и легко искать все, что нужно, через поисковик.



Также сервис предлагает некоммерческим организациям бесплатный доступ к возможностям тарифа [Standard](#), но есть условие: может работать не более 250 человек.

Решение

- 1 Зарегистрируйтесь – это легко. Можно работать в Slack через браузер, но я скачала версию для рабочего стола и установила приложение на мобильный телефон – так удобнее.
- 2 Теперь нужно убедить команду перейти работать в этот мессенджер. Если хотя бы один человек не подключится к Slack, коммуникация не будет эффективной.
- 3 Пригласите людей из команды в Slack, выслав приглашение на почту.
- 4 В Slack есть тематические каналы:
 - Общий – для общения и обмена документами со всеми членами команды;
 - Случайный – здесь можно обсуждать менее важные и не относящиеся к работе вопросы;
 - Любые пользовательские – это тематические каналы, которые вы создаете сами: например, «Проект “Белые медведи”».

У каналов есть настройки приватности – в каждый из них можно добавить только тех, кто работает над конкретной задачей (проектом). Другие люди из команды не будут видеть этот канал. Так в вашем Slack будут отображаться только самые актуальные каналы.

Если в канале есть непрочитанные сообщения, его название будет выделено жирным шрифтом.

Slack интегрируется с сотней других приложений, которыми пользуются команды, для хранения документов (например, **Google Диск**) и проведения онлайн-встреч (например, **Zoom**).

В сообщениях можно отметить кого-либо – тогда этот человек получит уведомление. Если вам никто не отвечает, можно отметить сразу всех, чтобы привлечь внимание. А еще под каждым сообщением можно начать тред: добавлять реакции и комментарии – все как в социальных сетях.



Плюсы и минусы

- + Бесплатный (бесплатных возможностей Slack хватит любой команде до 50 человек).
- + Заменяет собой все остальные мессенджеры.
- + Все документы, переписки, решения, ссылки хранятся в одном приложении.
- + Интерфейс Slack выполнен на английском, но переписку можно вести на русском и белорусском языках.
- Если несколько человек из команды не будут регулярно проверять и использовать Slack, работа команды не будет эффективной.

1.3. Менеджмент проектов: как управлять всеми проектами организации?

Так много проектов, так много задач по каждому! Непонятно, кто за что отвечает. Кто-то не успевает в срок, и все другие задачи провисают. Сложно...

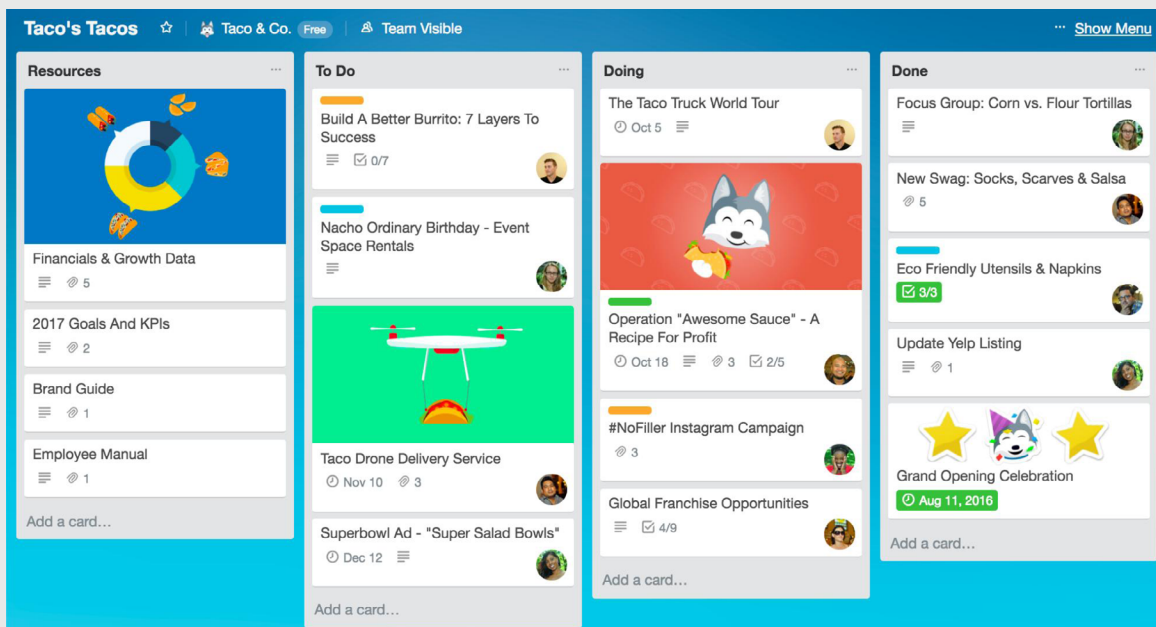
Решение

Управление проектами можно автоматизировать при помощи планировщика задач **Trello** – он идеально подходит для командной работы. Использую его и для личного планирования, но об этом расскажу в другой раз.

Trello – это таск-менеджер, в котором под каждую задачу (проект) вы создаете доску, на которой распределяете по цепочкам тематические карточки. Если вы используете для планирования цветные бумажные стикеры, то Trello – то же самое, только карточки создаются онлайн.

Карточки выполняют множество функций: создание чек-листов, возможность прикреплять ссылки, документы, картинки, гифки, добавлять в карточки людей из команды, указывать дедлайн выполнения задачи, использовать ярлыки для обозначения срочности дел по карточке и многое другое.

Вы можете использовать Trello на планерках, чтобы понимать, какие задачи нужно выполнить на неделе, кто за них отвечает и какие дедлайны приближаются.



Инструкция

- 1 Нужна регистрация всех людей из команды.
- 2 Вы увидите персональные и командные доски. Командные доски можно создавать под каждый проект организации отдельно, а можно создать одну общую доску для своей организации и в ней подготовить различные карточки для каждого проекта.
- 3 В Trello есть множество шаблонов досок, созданных другими организациями и менеджерами проектов. Вы можете скопировать шаблон и настроить его под свои потребности, а можете поэкспериментировать и создать свою уникальную доску.



- 4 В новой доске, например «Проекты», вы можете создавать столбики карточек с одноименным названием проекта. По каждому проекту нужно прописать разные задачи – каждую задачу на отдельной карточке, а затем расположить карточки в определенной последовательности.
- 5 Можно использовать планировщик иначе – создать отдельную доску под каждый проект и на каждой доске уже создать цепочки карточек: «Задачи», «В процессе», «Сделано». По мере выполнения задачи карточку можно перемещать из цепочки «В процессе» в цепочку «Сделано». Это очень легко, и визуально виден прогресс. Карточки, которые были «закрыты», то есть задачи по которым были выполнены, можно заархивировать или удалить, чтобы они не мешали.
- 6 Самое важное – командная работа. В карточки вы приглашаете разных людей, ответственных за задачу. Можно менять статусы людей и давать им дополнительные функции.
- 7 Trello интегрируется с другими приложениями: например, Google Диск или Google Календарь.

Плюсы и минусы

- + Бесплатной версии Trello хватает для работы команды.
- + Отличная визуализация задач по проектам.
- + Документы и ссылки можно хранить в тематических карточках по каждой задаче или проекту, их так легче искать.
- + Можно подписаться на рассылку от Trello (на английском) и получать по электронной почте полезные советы по работе.
- Если несколько человек из команды не будут регулярно проверять и использовать Trello, работа команды не будет эффективной.
- Нет чатов для оперативного общения всей команды.

1.4. Легко договориться: как принимать решения онлайн?

Из-за пандемии COVID-19 мы с командой приняли решение уйти в онлайн. Но, как только все начали работать из дома, мы столкнулись с вопросами: как учесть мнение каждого и каждой? И как собрать команду на онлайн-планерку в одно время?

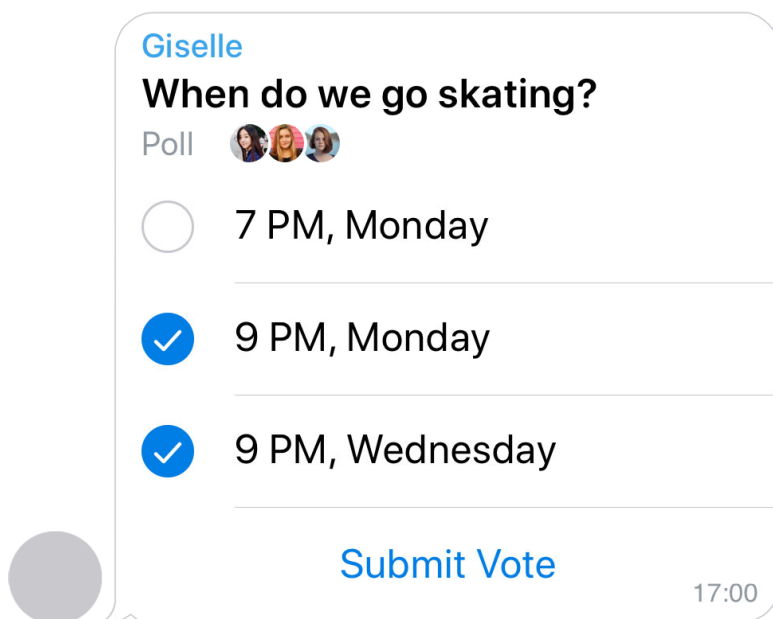
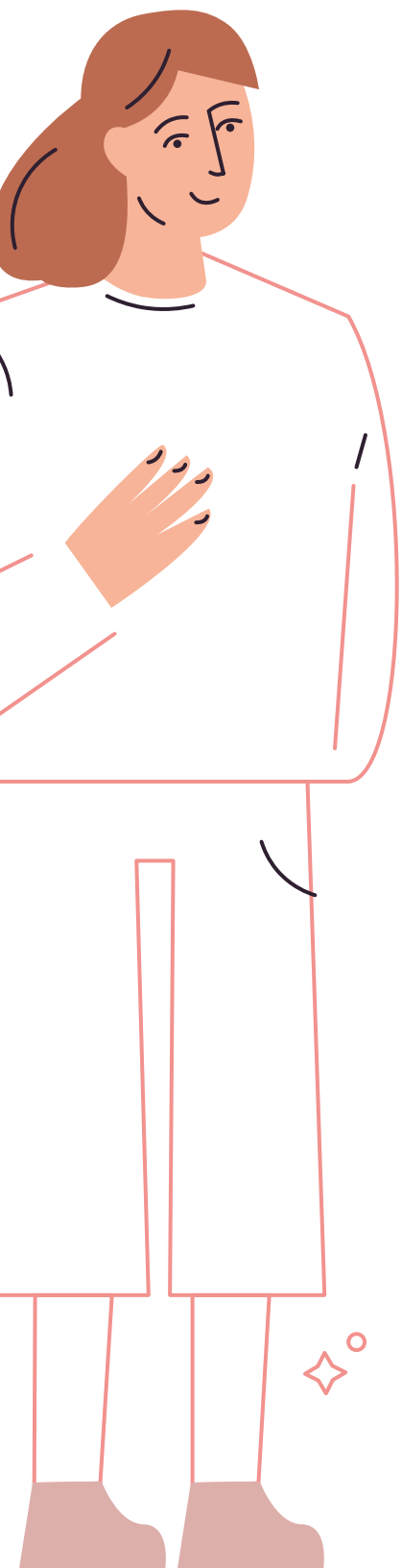
Решение

На помощь пришли опросы в социальных сетях (Facebook, VK), мессенджерах (Telegram, Viber) и даже специальные программы – Tricider и Trello.

[Более подробно о Trello мы говорили в кейсе 1.3. Менеджмент проектов: как управлять всеми проектами организации.](#)

Чтобы быстро узнать мнение всех участников команды, можно использовать функцию «Опросы» в социальных сетях или мессенджерах. В большинстве случаев эта функция предполагает анонимные ответы. В Telegram и Facebook видно, кто выбирает какой вариант ответа: это удобно, когда нужно принять решение о дате встречи, например.

Функция «Опросы», как правило, находится вместе с фотографиями, отправкой видео и другими функциями в чате.



Еще один вариант – программа **Tricider**. Она позволяет письменно обсудить рабочий вопрос и структурировать обсуждение. Однажды мы использовали ее, когда обсуждали стратегии организации перед отчетно-выборным собранием. Это помогло быстрее принять решение уже на самой встрече, а также учесть мнения людей, которые не смогли поучаствовать в ней.

Collect ideas and vote.

So easy with tricider!

Try it now!
It's free. No sign-up.

Go

Ask a question and invite friends or colleagues.
Collect ideas and vote for your favourite.

 [Watch the video](#)

Инструкция

- 1 На сайте Tricider.com введите вопрос или тему, по которой нужно принять решение. В нашем случае это было «Изменения в устав организации».
- 2 Нажмите Go («Начать») - и страница для обсуждения создана.
- 3 Нажмите серую кнопку Share And Invite («Поделиться и пригласить»). Откроется ссылка на данную страницу. Отправьте эту ссылку членам команды, чтобы начать обсуждение.
- 4 Затем все смогут добавлять идеи или предложения, нажав на зеленую кнопку Add Idea («Добавить идею»). Например, «Увеличить количество членов правления».

К каждой идее можно написать аргументы «за» и «против», нажав кнопку Add Argument («Добавить аргумент»).

Напротив каждой идеи справа есть счетчик голосов. Нажимаете на кнопку с цифрой, вписываете имя и нажимаете кнопку Save («Сохранить»). Ура, вы проголосовали!

Плюсы и минусы опросов в социальных сетях

- + Удобно и быстро. Людям не нужно переходить по другим ссылкам.
- Варианты ответов должны быть очень короткими. Не подходят, когда нужны аргументы и при этом структурированное обсуждение.

Плюсы и минусы Tricider

- + Программа бесплатная.
- + Не нужна регистрация.
- + Писать можно на любом языке.
- + На главной странице есть 1,5-минутная видеоинструкция.
- Интерфейс Tricider на английском языке, но очень простой.

1.5. Надо поговорить: заседания руководящих органов организации

В условиях пандемии проводить заседание вживую небезопасно. При этом необходимо регулярно проводить заседания руководящих органов организации. Вопросов слишком много, и их нужно решать. Что делать?

Решение

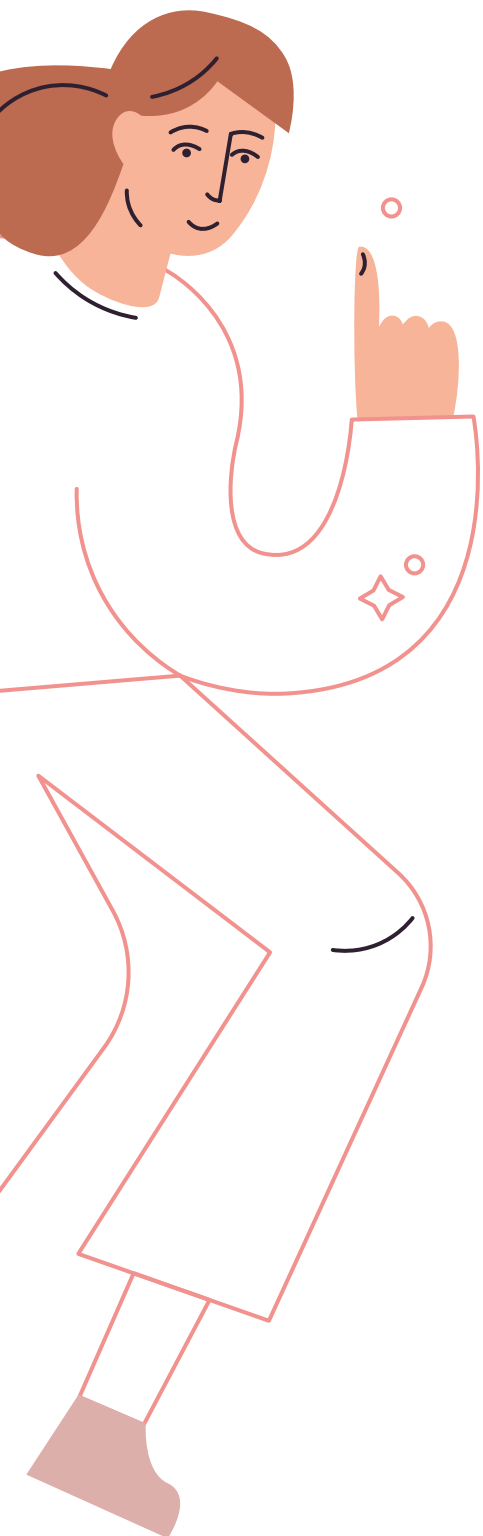
Для дистанционного управления организацией можно использовать удобные программы с видеосвязью: **Zoom, Google Meet, Jitsi Meet**.

[Рекомендации по использованию этих программ детально описаны в кейсе 5.2. Рабочая встреча: как быстро и эффективно провести планерку.](#)

А чтобы структурировать повестку встречи и обсудить вопросы перед заседанием, используйте Tricider.

[Подробные рекомендации по использованию этой программы детально описаны в кейсе 1.4. Легко договориться: как принимать решения онлайн.](#)

Глава II: Коммуникация и партнерство в общественном секторе



2.1. Работа над общим проектом с партнерами

Партнерство с другими организациями включает в себя много вопросов: цели партнерства, стратегии работы, распределение ролей - и обо всем этом нужно договориться.

При этом возникают и организационные вопросы: как держать связь, обеспечить доступ к информации, совместно работать над документами, принимать решения. А мы, как вы помните, все работаем из дома.

Решение

Для регулярных рабочих встреч можно использовать программы с видеосвязью: **Zoom**, **Google Meet**, **Jitsi Meet**.

Подробные рекомендации по этим программам смотрите в кейсе 5.2. Рабочая встреча: как быстро и эффективно провести планерку.

А для совместной работы с документами советуют **Google Документы** (*подробнее о них в кейсе 1.1. Рабочая встреча: как быстро и эффективно провести планерку*) и мессенджер **Slack** для всей команды (*о нем подробнее в кейсе 1.2. Все в одном месте: мессенджер для всей команды*).

Лайфхаки

- **Не все одинаково хорошо умеют пользоваться различными программами**

В каждой организации наблюдаются разные уровни использования технологий и онлайн-инструментов. И это нормально.

Если не все партнеры одинаково уверенно владеют какой-то программой, которая вам по душе, обязательно поделитесь своими навыками и лайфхаками работы с этой программой. В онлайн-коммуникации с партнерами особенно важны прозрачность и поддержка.

Регулярно и вовремя информируйте партнеров, делитесь информацией, файлами, прогрессом по проекту, обсуждайте сложности и достижения.

- **Комфорт для вас не равно комфорт для всех**

Работая в международной команде, я также изучаю и обсуждаю межкультурный аспект. Например, в каких-то культурах допустимо опоздание на встречу, а где-то очень важны светские беседы перед началом рабочего процесса.

Как вы работаете в команде? Что для каждого и каждой «эффективное партнерство» и «комфорт»? Обсуждение этих вопросов помогает определить ожидания от совместной работы.

Помните о ценности партнерства. Сформулируйте для себя ответы на следующие вопросы: что вы цените в партнерах? И что вам дает это партнерство?

Иногда кажется, что проще сделать все самой, или из-за сложных ситуаций может накапливаться напряжение. Именно в такие моменты я напоминаю себе о преимуществах совместной работы и объединения усилий.



2.2. Вам письмо: как создавать email-рассылки, которые будут читать

Наверняка у вас есть база электронных адресов тех, кто когда-либо участвовал в ваших мероприятиях или обращался к вам. Знаете ли вы, что делать с этими контактами? Или вы пытаетесь делать новостную рассылку, но ее почти не открывают?

Сейчас я поделюсь своим опытом и расскажу, как использовать email-рассылки и делать их с помощью программы **Mailchimp**.

Какие задачи могут решать рассылки?

Рассылки – это не только ежемесячная сводка новостей организации, но и отличная возможность для коммуникации.

Что можно «упаковать» в рассылку:

- марафон;
- образовательный мини-курс;
- подборку полезных материалов, новостей, предложений по темам, с которыми работает ваша организация.

Вы можете делать рассылку не для всех, а, например, как привилегию для определенной целевой группы, с которой работаете: для волонтеров или тех, кто жертвует вам деньги.

По шагам: как сделать рассылку

Mailchimp – популярный сервис для создания email-рассылок. Для начала **зарегистрируйтесь на платформе** или **войдите в свой аккаунт**.

Перед тем как писать письмо, загрузите базу адресов в систему. Для этого перейдите во вкладку **Audience** («Целевая группа») в меню слева и выберите **Manage Audience** -> **Import Contacts** («Управление целевыми группами -> Импорт контактов»).

Products Resources Inspiration Pricing

mailchimp

Log In Sign Up Free

Marketing smarts for big ideas

Mailchimp helps small businesses do big things, with the right tools and guidance every step of the way.

Pick A Plan

Do it all with Mailchimp

Bring your audience data, marketing channels, and insights together so you can reach your goals faster—all from a single platform.

Get your business online

Give your brand a home with a custom domain. Then create a website with built-in marketing tools to help you launch it.

Websites and domains →

Great looks for any personality

Custom domains

Система предложит вам сделать это двумя способами: загрузить CSV-файл с адресами в систему или вставить адреса с помощью функций «Копировать» и «Вставить». Когда система импортирует контакты, вы можете присвоить им определенные категории, или «теги», например: волонтеры, посетители мероприятий, участники программ.

Шаг 1. Новая рассылка: нажмите иконку с карандашом в левом верхнем углу панели управления

Чтобы сделать простую email-рассылку, выберите пункт Email («Электронная почта») в появившемся списке.

Шаг 2. Дайте название вашей рассылке и нажмите Begin («Начать»)

Это не заголовок письма, а название, по которому вы сможете найти эту рассылку в личном кабинете.

Шаг 3. В появившемся окне настройте свою рассылку

- Выберите аудиторию, которой вы хотите отправить письмо, из своей базы.
- Определите, как вы хотите быть подписаны (как отправитель).
- Введите тему письма, с которой ваша рассылка появится в папках «Входящие» пользователей.
- Переходите ко вкладке Content («Содержимое»), где вы будете создавать само письмо.

Шаг 4. Создайте письмо

После того как вы перейдете ко вкладке Content, система предложит вам выбрать шаблон для письма. Когда шаблон будет выбран, система перебросит вас в конструктор.

В нем вы сможете добавлять и настраивать разные блоки и менять их стили. Элементы добавляются перетягиванием из меню. Если все готово, нажимайте Continue («Продолжить») в правом верхнем углу.

Шаг 5. Проверьте письмо и отправляйте

Перед отправкой обязательно перечитайте письмо:

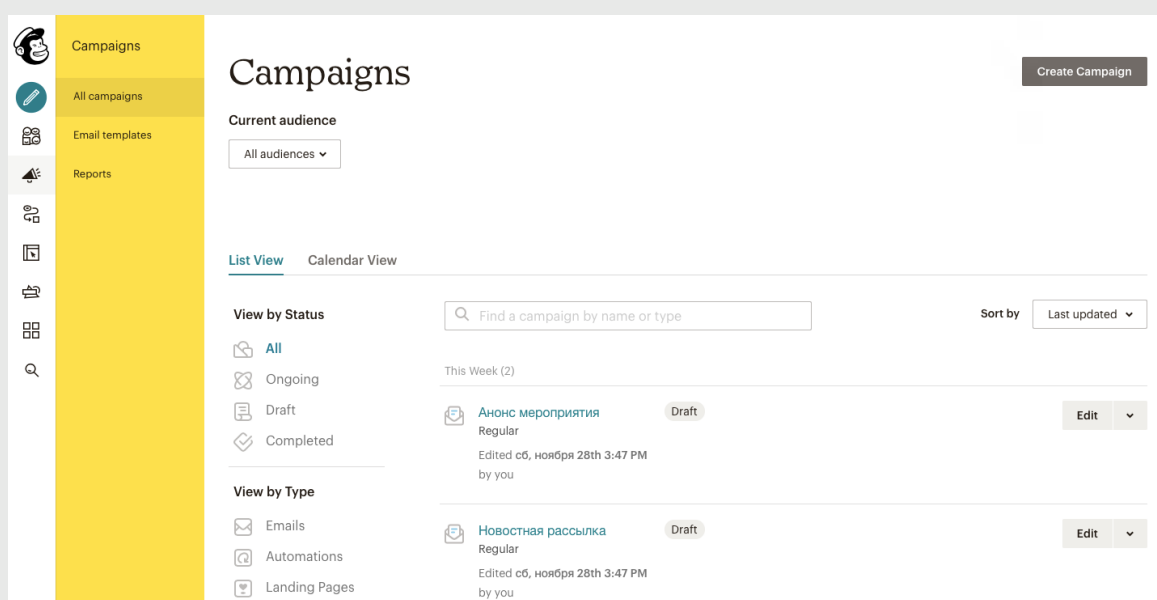
- Все ли написано верно?
- Правильно ли работают ссылки?
- Те ли отображаются картинки?

Чтобы посмотреть, как ваше письмо будет выглядеть в почтовом ящике, воспользуйтесь функцией Send Test Email («Отправить тестовое электронное письмо»), которая доступна на страничке email-кампании.

Когда убедитесь, что все в порядке, смело нажимайте Send («Отправить»). Если хотите, чтобы письмо отправилось в конкретное время, то воспользуйтесь функцией Schedule – отложенной отправкой.

Шаг 6. Отслеживайте статистику

Это можно сделать на странице со списком кампаний. Под каждой кампанией вы увидите две цифры: процент открытых и процент кликов по ссылке. Если вы наведете курсор на них, то проценты превратятся в количество открытий и кликов.



Плюсы и минусы

- + Интуитивно понятный интерфейс.
- + Шаблоны адаптированы под мобильный телефон.
- + Можно выбирать подписчиков: волонтеры, участники мероприятий, выпускники образовательных программ и так далее.
- + Бесплатно до 2000 адресов в базе.
- Интерфейс выполнен на английском языке.
- Письма могут попадать в спам, а также прятаться в папке Promotions в электронном ящике. Это частая история для подобных сервисов.

Лайфхаки, чтобы подписчики ждали ваши письма:

- 1** Давайте своим подписчикам что-то полезное в конце: совет, чек-лист, специальный материал. Людям нравится бесплатно получать то, что они могут применить для себя.
- 2** Размещайте в письме призыв к действию. Вы анонсируете мероприятие? Поставьте прямо в письме кнопку «Зарегистрироваться», чтобы ее можно было заметить.
- 3** Добавляйте в заголовок письма то, что понятно и актуально для получателя рассылки. Например, «5 инклюзивных практик, чтобы сделать онлайн-мероприятие доступным». Это мотивирует открыть и прочитать письмо, потому что он или она узнает то, что можно применить в своей работе.
- 4** Чередуйте текст и картинки. Если переборщить с одним или другим, вряд ли рассылку дочитают.
- 5** Многие конструкторы электронных писем дают возможность добавить в письмо личное обращение, например «Привет, Василий!». Это очень персонализирует и «очеловечивает» письмо. Так же и с именем отправителя – можете написать не просто название организации, а имя человека, который делает рассылку: например, Аня из НКО «Ромашка».


Безопасность

Дайте людям возможность отписаться от рассылки, а также укажите, что они могут попросить вас удалить их данные из базы по своему желанию. И ни в коем случае не передавайте базу адресов другим людям без разрешения.

Если вы отправляете одно письмо большому количеству адресатов не через сервис для рассылок, а напрямую через электронную почту, проверьте, чтобы адреса получателей стояли в скрытой копии (BCC), а не в открытой (CC).

2.3. Очень приятно! Бесплатные подписки для НКО

Есть множество программ и сервисов, которые могут облегчить работу НКО. Как правило, у них есть упрощенная бесплатная версия. Есть сервисы, которые дают бесплатный доступ к продвинутым возможностям для общественных организаций, если подать специальную заявку. Я сделала подборку таких программ.

 **Важно:** некоторые сайты программ из этого списка – на английском языке, и заявку нужно заполнять тоже на английском. Как правило, сервисы просят прикрепить к заявке копию свидетельства о государственной регистрации организации.

Grammarly

Сервис, который поможет проверить на ошибки ваши тексты на английском. Grammarly дает некоммерческим организациям доступ к функциям Premium-версии. Проверьте новости сервиса.

Обратите внимание, что это предложение не действует для государственных и образовательных организаций. [Заявка и подробности тут.](#)

Tilda

Tilda – это конструктор сайтов. В нем можно сделать веб-страницу без навыков программирования. Каждый месяц платформа дарит 5 бесплатных годовых тарифов для НКО и социальных проектов. Заполнить заявку и вдохновиться проектами, которые уже получили бесплатный годовой тариф, можно [здесь](#).

Canva

Здесь можно сделать графические материалы с помощью сотен тысяч готовых шаблонов: афиши, презентации, визуалы для социальных сетей, сертификаты и другое. Общественные организации могут получить пожизненный бесплатный доступ к [Pro-версии сервиса](#).

«Старонка»

Это как Tilda, только из Беларуси. «Старонка» дает социальным инициативам бесплатный доступ к тарифному плану «Продвинутый»: создание и хранение сайта, техническая поддержка, защищенное соединение, подключение платежных систем и не только. [Подробнее тут.](#)

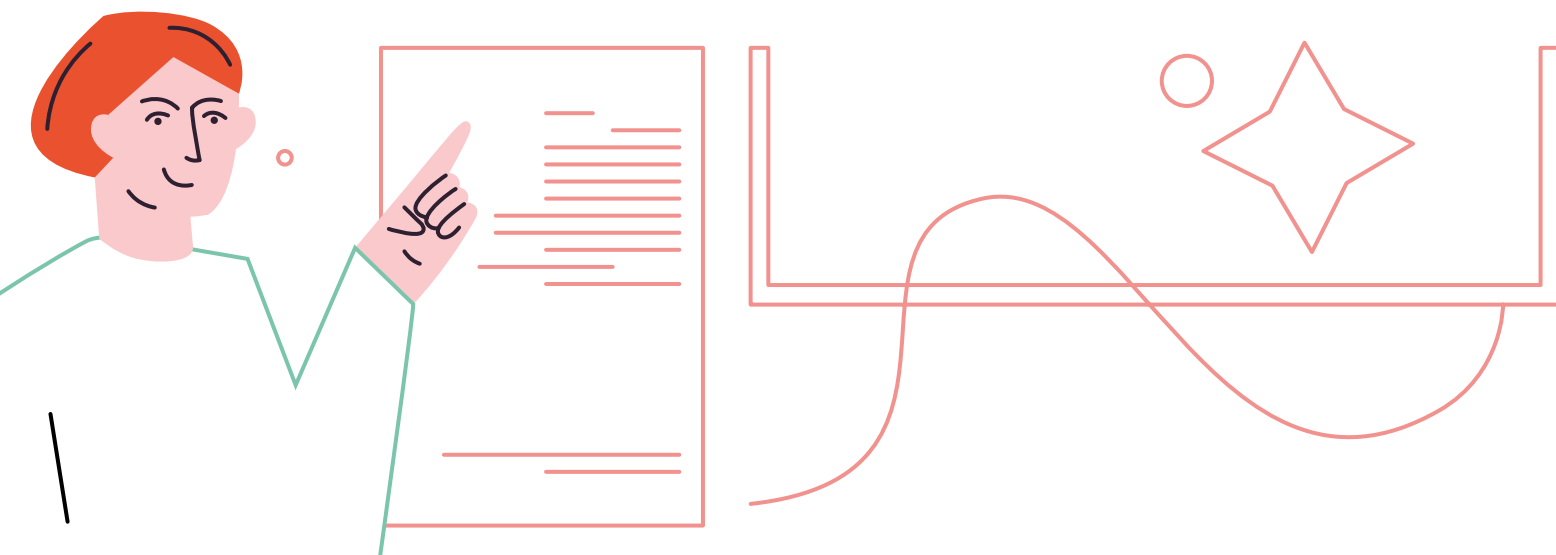
Slack

Это корпоративный мессенджер. Сервис предлагает некоммерческим организациям бесплатный доступ к тарифу, по которому в одном рабочем пространстве может быть до 250 человек. [Какие организации подходят и как податьсья.](#)

[Более подробно про работу в Slack смотрите в кейсе 1.1. Все в одном месте: мессенджер для всей команды.](#)

Что сделать, чтобы заявку на бесплатную подписку одобрили?

- 1 Внимательно читайте условия программы.** Проверьте, подходит ли профиль вашей организации под требования сервиса и есть ли у вас документ о государственной регистрации НКО, если он необходим.
- 2 Описывайте свою организацию коротко и добавьте ее достижения.** Чем конкретнее и «без воды» вы опишете организацию и ее деятельность, тем более вероятно, что заявку одобрят.
- 3 Расскажите, для чего вам нужна подписка:** вести коммуникацию с донорами, делать микросайты для анонсов ваших мероприятий, создавать визуальные материалы для социальных сетей организации? Это поможет сервису понять, что вы подаете заявку не просто так.



2.4. Как сделать годовой отчет, который хочется читать

Часто организации делают годовые отчеты, чтобы показать их донорам, партнерам и сторонникам. В отчетах содержится информация о том, что они успели сделать за год. Чаще всего их делают в виде мини-книг или брошюр. На создание брошюры нужно время и дополнительные человеческие ресурсы: дизайн, верстка, печать и т.д.

Как упростить этот процесс?

Решение

Для экономии ресурсов и времени я делаю годовые отчеты на одностраничных сайтах на платформе [Tilda](#).

Tilda – это наглядный, увлекательный и красивый годовой отчет. Базовые функции платформы легко освоить без помощи программиста. Кроме того, на Tilda можно сделать сайт-визитку для организации, сайт для большого мероприятия, оформить статью, анонс образовательной программы или целый проект.

Инструкция

Как создать сайт с нуля, специалисты Tilda рассказывают сами в пошаговом руководстве на [Tilda Education](#).

Подробнее о том, как некоммерческие организации могут использовать Tilda, в [мастер-классе для Офиса европейской экспертизы и коммуникаций](#).

Для сайта-визитки организации / инициативы

- Название
- Чем вы занимаетесь - коротко
- Чего уже достигли / какими проектами занимаетесь
- Как присоединиться к вашей деятельности
- Команда
- Контакты
- Странички в соцсетях (если есть) и/или форма подписки на имейл-рассылку
- Материалы в СМИ о вашей организации / инициативе

35:38 / 47:00

#онлайнобразование #онлайнворкшоп #созданиясайта
Как сделать сайт за пару часов: краш-курс по конструктору Tilda от Дианы Ляшкевич
27 праглядаў • 28.10.2020

АБАГУЛЬЦЬ ЗАХАВАЦЬ

В промежутке 35:13–44:33 есть примеры структуры сайта в зависимости от ваших потребностей.

Плюсы и минусы

- + В платформе можно разобраться самостоятельно.
- + Есть бесплатная версия, но ее хватит только для простого сайта.
- + Не нужно нанимать технического специалиста.
- У бесплатной версии [есть ограничения](#).
- Не подходит для создания сложных сайтов.

Лайфхаки

Пробный бесплатный формат

В бесплатной версии вы можете пользоваться пробным периодом платного тарифа на протяжении двух недель. За это время можно создать свой сайт из платных блоков, и по истечении этого времени блоки не пропадут.

Будьте внимательны: после завершения пробного периода вам нужно будет снова перевести сайт на бесплатный тариф, чтобы он стал доступен для пользователей.

Парочка советов для крутого отчета

- **Оцифруйте свои достижения.** Расскажите, сколько проектов реализовали, сколько человек поучаствовало в ваших активностях и сколько мероприятий вы провели. Не стесняйтесь, это ведь ваши успехи.
- **Но и не делайте из отчета сплошную «выставку достижений».** Рассказывайте только о самом важном. А лучше поставьте себя на место читателя вашего отчета и подумайте: а вы бы прочитали его до конца?
- **Подавайте информацию прозрачно,** насколько это возможно. Если собираете пожертвования, то покажите, сколько вам удалось собрать за год и на что вы потратили эту сумму. Если вы можете показать цифры по финансам проектов, то покажите – ведь это про честность и про то, сколько денег вам удалось превратить в полезные дела.
- **Дайте высказаться** тем, кто участвовал в ваших проектах, мероприятиях, программах. Попросите у них небольшие комментарии. Отзывы других людей – это про доверие.

Безопасность

Убедитесь, что доступ к управлению сайтом есть не только у вас, но и у кого-то из ваших коллег. Это нужно, чтобы сайт остался в надежных руках, если с вами или вашим компьютером что-то случится либо вы покинете организацию.

И не передавайте пароли на бумаге или через чаты. Для этого придуманы безопасные менеджеры хранения паролей, например [1password](#), [LastPass](#), [DashLane](#). Они работают как «сейф» для ваших паролей, в котором они будут зашифрованы и защищены от взлома. Вам не нужно запоминать доступы ко всем сервисам, которыми вы пользуетесь, а только пароль от этого «сейфа».

Парочка хороших примеров годовых отчетов

[Пример годового отчета.](#)

Немного цифр и фактов

- ✓ **39 активных городов-подписантов**
Каждый третий житель Беларуси живёт на территории городов-подписантов Соглашения.
- ✓ **11 планов по устойчивому энергетическому развитию**
Разработаны и уже внедряются
- ✓ **288 миллионов евро**
Инвестиций запланировано для 10 городов, которые разработали планы по устойчивому энергетическому развитию
- ✓ **Минус 65 тысячи машин**
От внедрения 10 разработанных планов выбросов CO2 станет меньше на 369 690 тонну в год к 2020, это равно выбросам от 65 тысяч автомобилей.
- ✓ **2 миллиона мегаватт/час электроэнергии**
Сэкономят города-подписанты с разработанными Планами к 2020 году. Столько электроэнергии каждый год тратят 118 тысяч домашних хозяйств в Беларуси.
- ✓ **3 демонстрационных проекта**
Реализуют в Беларуси в рамках проекта "Соглашение мэров - Демонстрационные проекты". Среди них - наш проект "ГОРСВЕТ" в Полоцке, а также проекты из Чаусов и Браслава. [Подробнее >>>](#)

Пример годового отчета.



Я ўдзельнічаю ў праекце, бо лічу, што калі мяняцца будзеш ты, то астатнія падцягнуцца. Мне вельмі цікава сачыць за станам рэк, я даведалася больш пра ўласцівасці вады ды завяла новых сяброў і сябровак у Беларусі. Рэкі аб'ядноўваюць нас, кожны і кожная перадае свой досвед і разам мы можам дасягнуць большага.



Аліна Мертынюк

Школьніца, удзельніца грамадскага экалагічнага паста ў Ветлах (Украіна)

~

Крыху лічбаў перад новай порцыяй фотаздымкаў

20 візітаў

Столькі разоў мы ездзілі адзін да аднаго аналізаваць ваду і прыбіраць берагі

~170 чалавек

Вось столькі нас было агулам!

1500 літраў

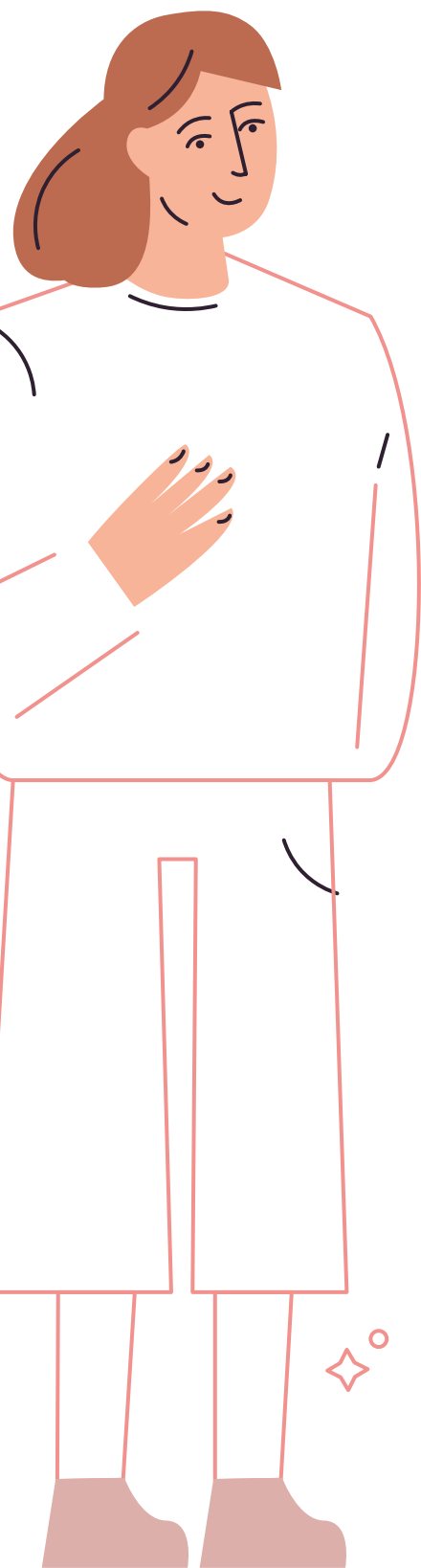
Прыкладна столькі смецця мы здолелі сабраць з берагоў. Гэта больш за пяць дзясяткаў вялікіх-вялікіх мяшкоў!

~



Путешествие с юными водными инспекторами из Полесья. Проект «Трансграничные водные инспекторы», 2018 год.

2.5. Картинка имеет значение: коммуникация через визуал



Совместные фото с мероприятий, видеотчеты, яркие посты в соцсетях – все это осталось в теплых воспоминаниях «доковидного» мира.

Мы привыкли делиться с людьми и рассказывать о работе своей организации через визуал. Но удаленка позволяет делать лишь скриншоты видеозвонков или записи лекций в Zoom – не самый увлекательный контент.

Как же во время пандемии создать красивый визуал – фото, видео, рисунки, инфографику, – если в организации нет дизайнера или дизайнерки?

Решение

Не имея никаких навыков в дизайне, я с большой радостью пользуюсь программами, которые помогают мне делать картинки и видео. Сделать афишу или картинку для публикации в социальных сетях можно с помощью **Canva**, а снять и смонтировать видео на мобильный телефон – программой **VivaVideo**.

Инструкция

Canva: создавайте картинки или редактируйте фото

- 1 Зайдите на сайт [Canva.com](https://www.canva.com) и зарегистрируйтесь через электронную почту.
- 2 Проще всего создавать визуал через шаблоны: выберите нужный формат, например публикацию в Instagram, и перед вами откроется онлайн-редактор. Меню с возможностями будет слева.

Нажмите на функцию «Шаблоны», выберите подходящий и замените содержание своим текстом.

- 3 Если хотите создать картинку сами: в меню справа выберите фон или изображение для фона, шрифт и другие элементы (рамки, иконки и т.д.).
- 4 С помощью функции «Загрузки» можно загрузить фотографию, на которую далее можно наложить текст или дополнительные элементы.

Если вы берете фотографии из интернета, соблюдайте авторские права. Я использую изображения с пометкой лицензии Creative Commons – авторы и авторки дают право на использование изображения в некоммерческих целях.

Я беру фотографии на [Unsplash](#) или через ресурс [CC Search](#) – поиск картинок уже с лицензией.

- 5 Сохраните готовый визуал в Canva через кнопку «Скачать» в верхнем правом углу.

VivaVideo: монтаж видео без видеооператора

- 1 Установите приложение **VivaVideo** на свой смартфон. Откройте приложение и зайдите в «Редактор». Выберите видео из памяти своего телефона (список отображается слева) и нажмите кнопку «Далее».

Если вы загружаете несколько видео, чтобы их монтировать, проще всего сразу загружать видео в той же последовательности, в которой они будут идти в ролике.

У VivaVideo также есть раздел «Руководство» в главном меню – это пошаговые инструкции со снимками экрана для каждой задачи.

- 2 В редакторе можно выбирать функции из нижнего горизонтального меню: «Темы», «Музыка», «Редактирование клипа», «Текст и спецэффекты», «Фильтры».
- 3 Элементы можно перемещать пальцами. Чтобы убрать элемент, который не получился, нажмите на стрелку возврата в верхнем меню (как функция возврата в любых других редакторах).
- 4 Сохранить готовое видео можно через кнопку «Экспорт» в верхнем правом углу.

Размещение видео на YouTube

- 1 Чтобы размещать видео на YouTube, нужно иметь профиль в Google/Gmail. Откройте YouTube и введите свои данные – адрес электронной почты Gmail и пароль – через кнопку «Войти» в правом верхнем углу.
- 2 Нажмите кнопку «Создать» с изображением видеокамеры в верхнем правом углу. Загрузите видеофайл, заполните информацию о видео (она будет видна пользователям), а также задайте настройки для вашего видео.
- 3 Базовые рекомендации по размещению и продвижению видео на YouTube вы можете получить из записи вебинара [«Без рекламы в топы»](#).

Перед загрузкой

1. Определиться для чего канала и какой контент будет на нем публиковаться

CONTENT

Без рекламы в топы Youtube || Воркшоп Виталия Володченко

57 views • Jul 28, 2020

Офис европейской экспертизы и коммуникаций
101 subscribers

SUBSCRIBE

Плюсы и минусы

Canva

- + Базовая версия бесплатная.
- + Содержит шаблоны практически всех форматов: инфографика, публикации для социальных сетей, презентации, программы мероприятий, визитки, флаеры, приглашения, видео, фотоколлажи и др.

VivaVideo

- + Базовая версия бесплатная.
- + Быстрое редактирование видео прямо на телефоне.
- В бесплатной версии на ролике отображается водяной знак приложения.

Глава III: Работа с волонтерами и волонтерками

3.1. Нужна помощь: как вовлечь людей в волонтерскую работу?



Волонтерам и волонтеркам всегда важно понимать цель – конечный результат, который будет получен после выполнения определенной задачи.

А еще им важно участвовать в эффективных процессах: регулярная прозрачная коммуникация, понятная система принятия решений и распределения задач.

Кроме того, людей мотивирует чувство причастности к команде или конкретной организации, а также признание заслуг – благодарность и поощрение.

Как же организовать волонтерскую работу онлайн, когда у всех мотивация и так на нуле?

Решение

Подробно продумайте задачи для волонтер_ок, подготовьте удобную анкету для регистрации и разместите красивый анонс на страничке своей НКО, в Telegram или соцсетях.

Форму регистрации можно сделать в **Google-форме**. Вот о чем можно просить людей в анкете:

- 1 Рассказать немного о себе: имя, возраст, род занятий.
- 2 Попросить ссылку на их профили в социальных сетях.
- 3 Узнать, как лучше с ними связаться: телефон, электронная почта, соцсети.
- 4 Кратко рассказать о своей мотивации волонтерства и о том, сколько часов в неделю они готовы посвящать этому.
- 5 Также в форме обязательно сообщите дедлайн – последний срок подачи заявки на волонтерство.

Google-формы очень удобны тем, что после их заполнения вы можете обрабатывать информацию с помощью **Google Таблиц** - в таблице, где собрана вся информация по каждой анкете (человеку). [Подробнее о Google Таблицах смотрите в кейсе 1.1. Проект сам себя не напишет.](#)

Как и где вести коммуникацию?

Для работы с волонтерскими группами лучше всего подходит **Telegram-чат**. Вы можете собрать всех волонтеров и волонтерок в одном чате и распределять задачи, присылать дополнительные ссылки и отмечать друг друга. Кстати, для удобства Telegram можно установить на компьютер - это облегчает процесс переписки.

Инструкция по Telegram

- 1 Договоритесь о правилах чата. Например, можно отключать чат на ночь, чтобы люди не беспокоили друг друга. Для этого в администраторы чата нужно поставить Telegram-бота. Вот подробная [инструкция](#).
- 2 Можно записывать голосовые сообщения и закреплять важные объявления в шапке чата, чтобы их видели все члены группы.
- 3 Еще в Telegram есть гифки и стикерпаки, чтобы выражать свои эмоции, подбадривать и благодарить других за работу.
- 4 Например, раз в неделю в чат можно писать мини-отчет: сколько задач выполнено, какие есть новости по новым задачам и как вы благодарны всем за работу.

А вот сами задачи, ответственных за их выполнение и прогресс по каждой лучше вести в **таблице Excel**.

Как встретиться с волонтерами, когда все на самоизоляции?

Если вы не можете встретиться с волонтерами и волонтерками лично, проведите **Zoom**-встречу. О чем можно поговорить на онлайн-встрече:

- 1 Расскажите подробнее об организации и познакомьтесь друг с другом.
- 2 Расскажите о задачах и распределите их между волонтерами и волонтерками.
- 3 Кстати, с разрешения всех участников встречу можно записать и переслать ссылку тем, кто не смог присоединиться.

Благодарность и признание волонтерского вклада

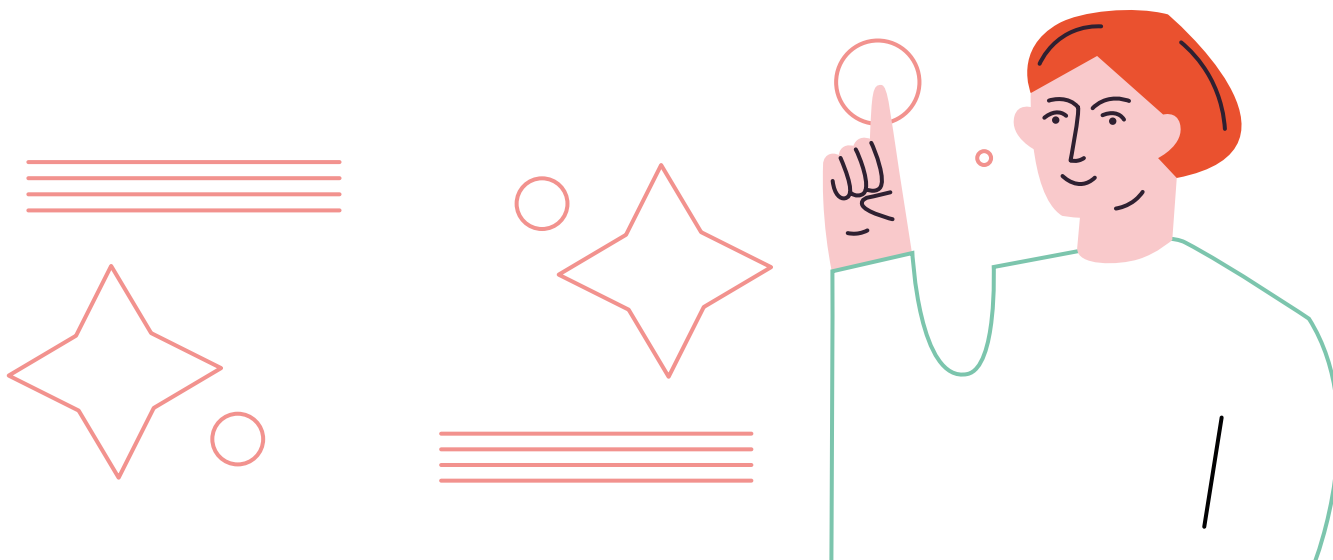
Для визуального признания волонтерской работы можно создать систему бейджей – цифровых значков [Badgecraft](https://badgecraft.eu). Бейджи можно выдавать людям за выполнение волонтерских задач.

Создавайте собственную экосистему значков. Например, «Волонтер (волонтерка) недели», «Человек-поддержка», «Эффективный коммуникатор».

Главный плюс цифровых бейджей – ими можно делиться в соцсетях и демонстрировать свои достижения и «награды» за отличную работу.

Благодарность и признание волонтерского вклада

- 1 Зарегистрируйтесь на сайте [Badgecraft.eu](https://badgecraft.eu) и выберите визуал для значков.
- 2 Придумайте им название и краткое описание, за которое выдается этот значок.
- 3 Продумайте, за что именно человек будет получать цифровой бейдж.



3.2. Это лайк! Как вовлечь аудиторию в соцсетях?

Наверняка у вашей организации, инициативы, проекта есть странички в социальных сетях. Но не всегда понятно, что в них публиковать. А главное – на что бурно отреагируют подписчики и подписчицы?

Решение

Чтобы активизировать свою аудиторию и привлечь новую, помогут интерактивные механики: бинго, викторины, марафоны. Сейчас я расскажу о каждой подробнее.

Бинго в Instagram

Этот формат подходит для Stories в Instagram. Это как в одноименной игре:

- 1 Создаете «сетку» из квадратов. В каждом квадрате пишете факты, которые будут близки людям.
- 2 Люди отмечают факты, которые точно про них, кружочками или галочками и публикуют у себя в Stories. При этом отмечают человека, которому передают эстафету, и заодно аккаунт вашей организации.



Викторина – чтобы продвинуть исследование

Этот формат также оптимален для Stories в Instagram. Викторины можно создавать с помощью функции Quiz в Instagram.

Так можно проверять знания своих подписчиков и подписчиц по темам, с которыми вы работаете, и легко продвигать свои исследования и статьи, а в конце предлагать подписчикам и подписчицам прочитать вашу статью целиком по ссылке в описании профиля. Только не забывайте публиковать после вопросов короткие пояснения, почему на вопрос нужно дать тот или иной ответ.

Если у вашего аккаунта больше 10 тысяч подписчиков, то ссылку можно поместить в саму Stories.

Марафон, но не по бегу

Такой формат подходит и для VK, и для Instagram, и для Facebook. Суть в том, что вы даете своим подписчикам задание, которое нужно выполнить на протяжении определенного времени и поделиться результатом на своей страничке.

Так о вашей организации узнают друзья и подруги подписчиков и подписчиц и вовлекутся в процесс.

Идеи марафонов:

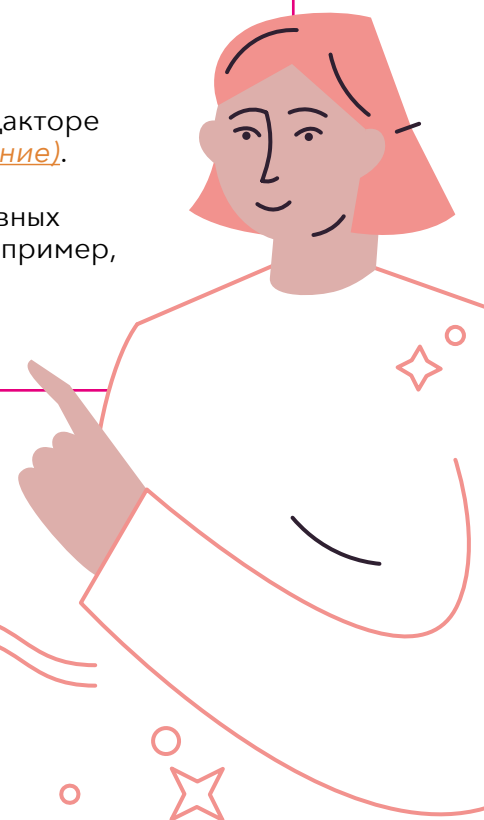
- Марафон полезных привычек;
- Марафон «Как стать активистом (активисткой)»;
- Марафон волонтерства и др.

Плюсы и минусы

- + Если задумали марафон, то не забудьте про подарки. Они отлично мотивируют.
- + Для викторины в Instagram – не больше 5 вопросов, иначе подписчики и подписчицы теряют концентрацию. Либо же викторину можно растянуть на несколько дней.
- + Короткие и четкие вопросы в викторине – залог успеха. Ведь одна Stories – это всего 15 секунд.

Лайфхаки

- 1 Готовые шаблоны для бинго есть в графическом онлайн-редакторе Canva ([подробнее о нем в кейсе 2.5. Картинка имеет значение](#)).
- 2 Чтобы быть в курсе трендов социальных медиа и интерактивных форматов, я советую следить за тематическими блогами. Например, [Amplifr](#) или [Dnative](#).



3.3. Как оценить потребности целевых групп

Если вы спросите меня о самом важном опыте, который я получила в процессе работы в НКО, отвечу с ходу: оценка потребностей.

Мы часто разрабатываем программы, опираясь лишь на свое понимание ситуации. Но наш опыт не универсален. Чтобы лучше понять других, нужно провести оценку потребностей.

Например, это может быть консультация с представителями целевой группы. Это повысит качество программы, продуктов и даже методов работы. Такие консультации помогают собрать нужды, потребности и проблемы ваших клиентов и клиенток.

«Ничего для нас без нас» – вот самый важный принцип работы любой некоммерческой организации. Он говорит о том, что целевые группы должны быть максимально вовлечены в разного рода процессы НКО, в том числе и в этап разработки программ.

Решение

Есть несколько способов проведения оценки потребностей онлайн. Поговорим коротко о каждом.

Google-формы

Анкета – самый распространенный вариант сбора потребностей. В шапке анкеты лучше написать приветственный текст, где стоит рассказать о цели оценки, о том, сколько времени уйдет на ее заполнение, и указать крайний срок заполнения формы.

Важно сказать и о конфиденциальности данных – то, что они будут использоваться в обобщенном виде.

В Google-формах можно разбить вопросы на тематические секции, тогда все вопросы из одной секции будут появляться по очереди.

Есть несколько форматов вопросов:

- Чек-листы – выбор нескольких опций;
- Выбор одного варианта ответа из многих;
- Открытые вопросы, где опрашиваемые сами пишут ответ.

Еще вопросы можно делать обязательными или необязательными для ответа. Рядом с обязательными появится красная звездочка – без ответа на такие вопросы анкета не отправится.

Google-формы могут быть очень разными по визуалу: можно менять цветовую гамму, добавлять картинки с лого вашей организации или фото – все это вы сами выбираете в настройках.

ВОПРОСЫ ОТВЕТЫ 1

Имя и адрес

Описание

Ваше имя Текст (строка)

Краткий ответ

Обязательный вопрос

Email * Краткий ответ

Приятный бонус – после заполнения анкеты все данные собираются в Google-таблице ([подробнее об этом инструменте в кейсе 1.1. Проект сам себя не напишет](#)). В таком формате легко работать с данными: удалять, редактировать и делиться всей таблицей с другими.

Кроме того, все ответы обобщаются и на вкладке «Ответы» появляются в виде разноцветных графиков и диаграмм. Это очень удобно, если нужно вставить графики в отчеты.

Zoom

Иногда для ответов на вопросы можно использовать опросы в Zoom. В начале встречи с вашей целевой группой вы можете попросить ее участников ответить на заготовленные вопросы.

Опрос в Zoom нужно создавать заранее, на этапе планирования встречи, на сайте Zoom в вашем аккаунте. Когда вы начнете онлайн-встречу, то увидите кнопку Poll («Опрос»).

После нажатия на эту кнопку у всех на экране появятся вопросы. В режиме реального времени можно будет видеть, сколько человек приняло участие в опросе. К сожалению, вопросы в Zoom не очень разнообразны, поэтому лучше использовать закрытые варианты вопросов.

После окончания встречи результаты ответов сохраняются в вашей учетной записи Zoom.

Mentimeter

Mentimeter мне нравится намного больше. В бесплатной версии можно создавать несколько слайдов с вопросами. Люди могут голосовать или писать варианты ответов с мобильного телефона или компьютера.

Кстати, открыть опрос можно разными способами: перейти по ссылке, отсканировать QR-код либо зайти на сайт [Mentimeter.com](https://www.mentimeter.com) и ввести шестизначный уникальный код вашего опроса.

В Mentimeter есть различные форматы вопросов и виды голосовалок. Голосовать за вопрос можно даже сердечками, котиками и вопросительными знаками (если люди не уверены или не понимают вопрос).

Можно создавать шкалы, облака слов, текстовые блоки (в виде пузырей с прямой речью). Все эти форматы позволяют оценить потребности людей достаточно быстро и интерактивно.

Но, как правило, я провожу оценку потребностей онлайн в Zoom и использую Jamboard и Miro. Встреча по оценке потребностей состоит из нескольких этапов:

1 Индивидуальная работа. Я прошу людей записать на Jamboard или просто у себя на листике в блокноте ответы на вопросы: «Что меня волнует больше всего на данный момент?», или «Какие потребности и нужды есть у таких людей, как я?», или «Какие проблемы должны быть решены в нашем дворе, поселке, доме, чтобы нам всем жилось комфортно?»

Люди записывают ответы на вопросы около 7 минут.

2 Работа в малых группах. Затем я объединяю людей в малые группы при помощи «Сессионных залов» в Zoom. Это можно сделать автоматически либо вручную.

3 В сессионных залах группы работают самостоятельно, при этом они могут использовать дополнительные инструменты, которые вы им предложите. Также им доступны различные функции: поделиться экраном, получать от вас сообщения и напоминания в виде всплывающих окон.

В группах я прошу обсудить индивидуальные потребности и выбрать 3-5 приоритетных – те, которые откликаются всем.

Затем я прошу зафиксировать каждую потребность на отдельном стикере в **Jamboard** или **Miro**.

Важно ограничить время для работы в малых группах: например, 15-20 минут. И за минуту до окончания работы каждая группа получит напоминание в виде таймера с обратным отсчетом времени.

Группы возвращаются в общий зал Zoom автоматически.

4 Работа в большой группе. Каждая группа рассказывает о своих приоритетных проблемах, а я как ведущая стараюсь сгруппировать схожие проблемы и потребности, перетягивая стикеры на доске в кучки.

Часто мы заканчиваем встречу на этом этапе. Но если нужно сократить список и выбрать еще несколько самых важных проблем, то я предлагаю проголосовать за наиболее приоритетные потребности.

5 Голосование. Для голосования я использую программу Miro. В ней можно создавать фигуры: скажем, кружочки разного цвета – у каждого и каждой свой цвет.

Я пишу имена участников в столбик, возле каждого имени ставлю 5 кружочков и прошу людей голосовать кружочками: например, переместить кружочки на стикеры, на которых описаны наиболее важные для них проблемы.

После мы обсуждаем результаты, подводим итоги, и я благодарю всех за участие.

Глава IV: Документооборот и бухгалтерия

4.1. Налоговые обязательства, которые возникают при использовании онлайн-инструментов белорусскими НКО: как, за что и сколько платить?

На удаленке практически всем стали знакомы такие онлайн-инструменты, как Zoom, Mentimeter, Padlet и другие. Да, есть бесплатные форматы, но их не хватает. Как же правильно оплачивать расширенные версии? Ведь выгодополучателем является некоммерческая организация – юридическое лицо.

Оплата производится с корпоративного счета организации. И вот тут необходимо разобраться: кому мы платим за все эти виртуальные полезности? И какие налоги вырастают из этих «невидимых» отношений?

[Налог на доходы иностранных организаций, не осуществляющих деятельность в Республике Беларусь через постоянное представительство](#)

Кто является налоговым агентом? Белорусские НКО.

Кто является поставщиком услуг? Иностранные и международные организации, в том числе не юридические лица, те, кто не осуществляет деятельность в Беларуси через постоянное представительство, но получает доходы из источников в нашей стране.

За что платим? Все объекты указаны [в статье 189 главы 17 Налогового кодекса](#).

Каков размер налога? Ноль, шесть, десять, двенадцать или пятнадцать процентов. Подробнее [в статье 192 Налогового кодекса](#).

Какая предусмотрена отчетность? Налоговая декларация (расчет) по налогу на доходы подается ежеквартально.

Как не платить? Чтобы избежать двойного налогообложения, нужно запросить у иностранной организации подтверждение, что она имеет постоянное местонахождение в том иностранном государстве, с которым заключен международный договор Республики Беларусь по вопросам налогообложения. Его нужно заверить в органе иностранного государства, который выдает такое подтверждение.

Налог на добавленную стоимость (НДС)

Кто является налоговым агентом? Беларуские НКО.

Кто является поставщиком услуг? Иностранные и международные организации, не юридические лица, те, кто не осуществляет деятельность в Беларуси через постоянное представительство и не состоит в связи с этим на учете в беларуских налоговых органах.

За что платим? Все объекты перечислены [в статье 115 Налогового кодекса](#).

Каков размер НДС? 20%.

Какая предусмотрена отчетность? Налоговая декларация (расчет) по налогу на добавленную стоимость.

Как не платить? Никак.

Мы живем и работаем в быстро изменяющейся цифровой среде. Законодательство также быстро подстраивается под существующие запросы. Отслеживайте изменения законодательства и при необходимости консультируйтесь с юристом по поводу налогов, которые возникают в вашей некоммерческой организации.

Глава V: Управление персоналом в НКО

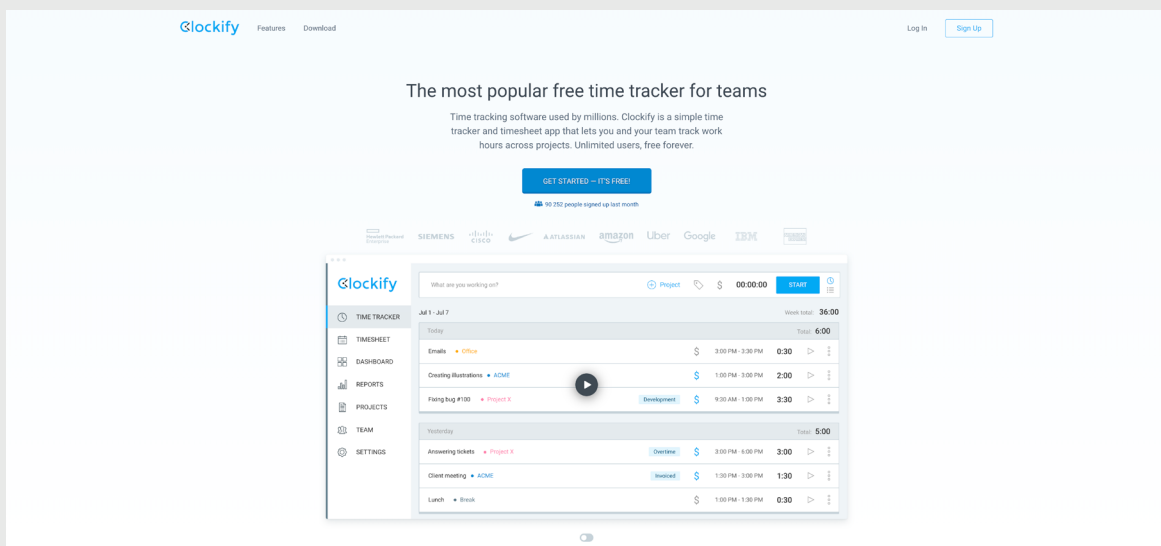
5.1. Трекинг времени: сколько я трачу на чай, а сколько на работу?



При работе на удаленке остро встал вопрос подсчета времени: сколько уходит на работу, сколько на домашние отвлечения и чай? А еще на какие именно проекты и задачи тратится время? Это актуально и для фрилансеров, и для команд организаций.

Решение

Сайт **Clockify.me** учитывает время, которое вы потратили на конкретное дело, и группирует его по проектам; показывает суммарное отработанное время за день или за другой выбранный промежуток. Помимо индивидуального учета времени можно делать проекты групповыми, приглашая других участников и участниц.



Инструкция

Зарегистрируйтесь на [Clockify.me](https://clockify.me) с помощью своей электронной почты.

А дальше:

- 1 В левом меню выберите Time Tracker («Учет времени»).
- 2 В верхней строке введите дело или задачу, над которыми собираетесь работать. Задачи и дела нужно отнести к конкретному проекту.
- 3 Введите название проекта в Project («Проект»). Чтобы создать новый проект, в открытом меню выберите Create New Project («Создать новый проект»). Позже вы сможете выбирать из существующих проектов нужный. И, кстати, каждый проект можно выделить цветом – так легче ориентироваться.
- 4 Нажмите синюю кнопку Start («Старт») и начинайте работать. Включается таймер, и кнопка автоматически превращается в красную кнопку Stop («Стоп») – нажмите ее, когда закончите работу над этой задачей.

Регулярные задачи и дела можно не создавать заново, а найти в списке предыдущих дней. Нажимайте Start – кнопку-треугольник в графе задачи справа – и продолжайте работать.

Плюсы и минусы

- + Бесплатный инструмент. Есть дополнительные платные функции, но это по желанию.
- + Если забыли вовремя включить или выключить трекер, можно вручную скорректировать или добавить это время, чтобы оно не потерялось.
- Сервис выполнен на английском языке, но его легко освоить интуитивно.
- Ручной учет времени. Нужно включать и выключать самостоятельно.

Лайфхаки

По моему опыту, Clockify помогает фокусироваться на одной задаче, чтобы не включать и выключать таймер по каждому небольшому делу.

Я группирую мелкие дела, например ответы на сообщения в почте и мессенджерах, в один временной промежуток.



Так учитываются даже непродолжительные задачи, которые суммарно могут занять достаточно много времени, хотя зачастую оно остается незамеченным, неучтенным.

Кроме того, такой подход помогает не отвлекаться на сообщения сразу же, как только они приходят, а полноценно фокусироваться на других задачах.

5.2. Рабочая встреча: быстро и эффективно проводим планерку

Договориться о встрече теперь занимает 20 электронных писем и несколько дней. Как итог, даже несрочные вопросы начинают «гореть». Долгие и непродуктивные онлайн-планерки приводят к усталости и выгоранию.

Решение

Чтобы быстро и сразу договориться о встрече, используйте **Doodle** или **Xoyondo**. Иногда помогает и опрос в чате или мессенджере.

А сами планерки я провожу в **Zoom**, **Google Meet** или **Jitsi Meet**.

Инструкция

1 Договоритесь о дате и времени встречи

Для этого можно устроить опрос в чате, которым пользуется ваша команда ([подробнее об этом в кейсе 1.4. Легко договориться: как принимать решения онлайн](#)). Либо используйте [Doodle](#) или [Xoyondo](#) - эти программы позволяют получить более подробные ответы при опросе: например, «Могу, если это необходимо» вместо «Могу».

2 Подготовьте повестку встречи

Подготовка во многом определяет успешность встречи. Заготовьте не только список вопросов для обсуждения, но и рассчитайте время, которое может уйти на каждый вопрос. Так вы сразу поймете: обсудить всё нереально.

Если вы уже записали 8 пунктов для обсуждения, а встреча длится час, получается, что на один вопрос выделяется меньше 10 минут. Достаточно ли этого времени, чтобы все высказались и вопрос был решен?

Подумайте: можете ли вы начать обсуждение или сбор идей заранее, до начала встречи? Если это так, сделайте общий документ Google или воспользуйтесь Tricider ([подробнее об этом инструменте в кейсе 1.4. Легко договориться](#)).

Если же информации много, сделайте слайды с коротким содержанием. Не всем удобно воспринимать информацию на слух.

3 Проведение встречи

Есть множество программ с видеосвязью, самые распространенные из них – Zoom, Google Meet, Jitsi Meet. У каждой свои достоинства и ограничения, о них чуть позже. Выбор программы чаще зависит от привычки или технических навыков. Но с каждой легко разобраться.

И не забывайте про роль фасилитации. Ее может брать на себя любой или любая из команды: следить за временем, за тем, чтобы все желающие высказались, подводить итоги обсуждения.

Помните, для каждой задачи важно определить сроки выполнения и ответственных и записать эти данные. Договоритесь, кто ведет такой «протокол» встречи. Лучше, если он будет в цифровом виде, чтобы все могли наблюдать за процессом: делитесь экраном в Zoom или создавайте общий **документ Google**.

Продолжительность онлайн-планерки должна составлять максимум 1,5-2 часа. Если необходимо больше времени, то обязательно запланируйте перерыв на 10-15 минут.

Приглашайте людей включать камеры, чтобы видеть друг друга. Даже если человек не планирует высказываться, то он или она может реагировать на обсуждение – это делает онлайн-процесс более живым.

4 После встречи

Обязательно отправьте «протокол» встречи и ссылки, материалы, которые упоминались, всем участникам и участницам. Это закрепит эффект обсуждения.

Плюсы и минусы

Zoom ([инструкция по этой программе подробно расписана в кейсе 6.3. Как организовать онлайн-мероприятие](#))

- + Есть всё для рабочих встреч: видео, звук, чат, демонстрация экрана, сессионные залы (работа в группах). Количество участников – до 100 человек.

- + Дополнительные функции: запись видео- и аудиозвонков, совместное администрирование, зал ожидания, вход по паролю и многое другое.
- В бесплатной версии для 3 и более участников существует ограничение на 40 минут, после встреча прерывается - и ее нужно начинать заново.

Google Meet

- + Есть всё для рабочих встреч: видео, звук, чат, демонстрация экрана.
- + Бесплатная версия доступна для группы до 100 человек.
- + Связана с другими сервисами Google, например Календарем, Почтой, интерактивной доской Jamboard.
- + Создание встречи занимает 10 секунд, если вы пользуетесь электронной почтой Gmail: функция Meet («Новая встреча») в меню слева в самой почте Gmail - и вы уже на связи.
- Нельзя работать в малых группах.
- Нужен аккаунт на Gmail.
- Функция записи есть только в платных версиях Google Workplace (в тарифах от Business Standard и выше).

Jitsi Meet

- + Есть всё для рабочих встреч: видео, звук, чат, демонстрация экрана.
- + Количество участников - до 75 человек (рекомендуемое количество - до 30-35 человек для сохранения качества связи).
- + Полностью бесплатна.
- + Для участия не нужно регистрироваться, достаточно пройти по ссылке.
- + Есть счетчик того, сколько времени говорил каждый из команды (помогает поровну распределять время для обсуждения).
- Нельзя работать в малых группах.

Лайфхаки

Не ставьте встречи одну за другой, делайте перерывы 15-20 минут. Это позволит участникам сделать мелкие дела: отправить документы или совершить звонок после встречи, чтобы не откладывать в долгий ящик. Также это поможет восстановить силы и прийти на следующую встречу в продуктивном состоянии.

Для поддержания командного духа, помимо рабочих встреч, проводите онлайн-вечеринки или созвоны в течение дня, чтобы вместе попить кофе или чай.

5.3. Тимбилдинг: как поддерживать чувство команды на удаленке?

Не всем работа из дома доставляет удовольствие. Многие жалуются на нехватку эмоционального и физического контакта: совместных чаепитий, разговоров о жизни, шуток. Люди чувствуют себя менее вовлеченными в процесс и теряют мотивацию, особенно если дома рядом дети, куча бытовых дел и другие отвлекающие факторы.

Решение

Тимбилдинг! Причем с играми и упражнениями для сплочения команды.

[Исследования показывают](#), что наиболее эффективные команды – те, в которых люди испытывают чувство общности и психологической безопасности. Как на расстоянии сделать так, чтобы люди почувствовали «плечо» и доверяли друг другу?

Командные ритуалы

В каждой команде есть свои ритуалы: болтать за чашкой чая или обмениваться новостями возле кофемашины по утрам. Эти ритуалы можно использовать и в удаленной работе.

- Можно завести **приватный канал в Slack**, где команда будет чувствовать себя безопасно. В нем можно обмениваться мемами, обсуждать новости, делиться ссылками на шоу и сериалы.
- Еще до того, как дни рождения в **Zoom** вошли в «моду», я частенько устраивала виртуальные кофепаузы с подругами из-за границы.
- В своей команде вы тоже можете договориться о различных практиках в **Zoom, Slack, Telegram**: еженедельный happy hour (счастливый час), бранчи, вечера игр, празднование побед, воркшопы рукоделия и даже кулинарные поединки, не говоря уже о виртуальных утренних чаепитиях или кофепаузах в течение дня.

Коммуникация

- Ставьте всех в копию, чтобы люди были в курсе всех процессов. На удаленке лучше коммуницировать в общих **Slack-каналах** и **Telegram-чатах**. В этом случае команда не будет чувствовать себя «выпавшей» из рабочего потока. [Подробнее о Slack в кейсе 1.2. Мессенджер для всей команды.](#)

- Переписка отнимает много времени, поэтому для быстрого решения вопроса иногда можно и созвониться по телефону, в мессенджере или в **Zoom**.

Тимбилдинг

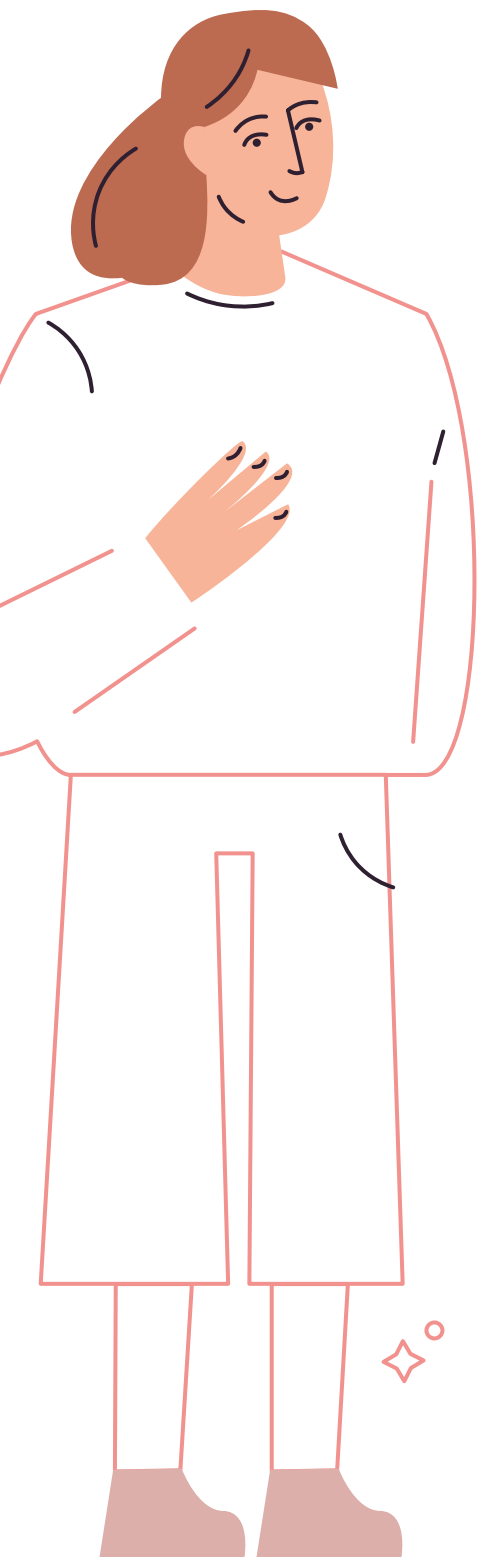
Правда в том, что, если вы не запланируете мероприятия и встречи для сплочения команды, дальше их будет очень сложно внедрить в недельный план.

- Заведите специальную цепочку карточек в **Trello** и собирайте там [идеи и предложения](#) для совместного проведения времени. Все из команды могут предлагать что-то свое и даже голосовать за понравившиеся варианты (писать комментарии или использовать цветные метки со своим именем). [Подробнее о Trello в кейсе 1.3. Как управлять всеми проектами организации.](#)
- Сделайте календарь, например в **Google Календаре**, с днями рождения всех из команды, важными датами и праздниками. Так вы сможете подготовиться к событиям заранее.

Плюсы и минусы

- + Все программы бесплатны и просты в использовании.
- Некоторым людям кажется, что тимбилдинг – это неважно: «главное – выполнять свою работу». Но именно участие каждого и каждой дает ощущение сплоченности команды.

Глава VI: Менеджмент мероприятий



6.1. Чтобы все пришли: как вовлечь аудиторию в онлайн-мероприятие

Часто онлайн-мероприятия похожи на подкасты или радиозэфиры: есть приглашенные эксперты и экспертки, которых можно слушать на фоне, без включенной камеры и микрофона.

Этот формат точно не про вовлечение, ведь не происходит контакта: почти никто не задает вопросы, нет живых реакций, звучит монолог.

В такой ситуации плохо всем: участники и участницы устают тратить на это два часа своего времени и отвлекаются на посторонние дела, а ведущие, организаторы и организаторки не понимают, было ли мероприятие полезным и интересным.

Решение

Технологии дают большие возможности для вовлечения в онлайн. Программы интерактивных опросов **Mentimeter** и **Kahoot** помогают делать викторины, тесты, опросы, а приложение **ActionBound** – создавать увлекательные квизы.

Инструкция

Mentimeter

Совмещает в себе функции презентации и интерактивного опроса. Признаться, это моя любимая программа для интерактивных опросов.

- Можно включать слайды, чтобы участники и участницы реагировали на них, например ставили лайки.
- При опросе ответы могут отображаться как графики или облако слов.

Для создания опроса нужно [зарегистрироваться](#) на сайте. Для каждой презентации создается свой уникальный код из 7 цифр – он указан вверху каждого слайда презентации. Участники и участницы заходят на сайт [menti.com](https://www.menti.com), вводят код и отвечают на вопросы.

[Подробная инструкция по Mentimeter в кейсе 3.3. Как оценить потребности целевых групп.](#)

Kahoot

Популярный сервис для викторин и опросов. Часто на базе Kahoot строится целое онлайн-мероприятие. Разберем самый распространенный формат использования Kahoot – викторину.

Для игры участникам и участницам нужно два устройства: с одного (компьютер) – читать вопросы, с другого (удобнее телефон) – выбирать варианты ответов. После каждого вопроса появляется рейтинг по баллам. Баллы присваиваются за правильные ответы и скорость ответа.

Для создания опроса нужно [зарегистрироваться](#). На сайте можно создать и транслировать презентацию с вопросами. У каждой презентации свой уникальный код (PIN). Участники и участницы заходят на сайт Kahoot, вводят код и отвечают на вопросы.

ActionBound

Программа, в которой можно создавать приключенческие квесты. Они классно работают в офлайн-формате: задания в городе, офисе организации или музейные квесты. Но в онлайн можно сделать ничуть не хуже.

В приложении участники и участницы выполняют задания (миссии) и получают за это баллы. Свои квесты я обычно делаю на команду из 3–5 человек. Миссии могут быть самыми разными: ответить на вопросы по теме, снять и загрузить видео, придумать и записать песню, найти определенный материал или предмет, сделать тематическую фотографию. Такие задания хорошо погружают в тему и развивают творческий потенциал и навыки работы в команде.

Если решите вписать квест в часть тренинга, то оставьте на его прохождение не менее 45 минут, а лучше час.

Квест создается на сайте [ActionBound](#), где удобнее работать с компьютера. А вот участники и участницы могут играть через приложение на телефоне. Если вы делаете квест по командам, достаточно, чтобы один человек из команды установил приложение: он будет отвечать за написание ответов, загрузку фото или видео.

Плюсы и минусы

Mentimeter

- + Широкие возможности: разные типы вопросов и ответов, слайды, викторины.
- + Универсальный инструмент: презентации, опросы, викторины, оценка мероприятия (в расширенной платной версии).
- Интерфейс выполнен на английском, но вопросы и ответы можно писать на любом языке.
- Бесплатная версия включает только 3 слайда и (или) вопроса, но количество презентаций и опросов для одного пользователя не ограничено.

Kahoot

- + Яркий игровой интерфейс.
- Интерфейс выполнен на английском, но вопросы и ответы можно писать на любом языке.
- Расширенные опции платные (3 евро в месяц для простого пакета PRO).

ActionBound

- + Можно использовать и в онлайн-, и в офлайн-формате.
- + Разнообразные форматы заданий: работа с видео, фотографиями, аудио, вопросы и ответы.
- Интерфейс выполнен на английском, но вопросы и ответы можно писать на любом языке.
- Участникам и участницам нужно установить приложение на телефон.

Лайфхаки

Если вы пользуетесь бесплатной версией Mentimeter, то можно создавать отдельные презентации из 3 слайдов для каждого из блоков мероприятия: знакомство и оценка мероприятия.

Да, для новой презентации снова придется ввести код, но при этом процесс будет уже знаком, так что сложностей обычно не возникает.

6.2. Хочу учиться: где провести онлайн-курс?



Для обучающего курса онлайн нужна отдельная платформа. Она помогает собрать всё в одном месте: участников и участниц, материалы, домашние задания. Платформ множество, я выбрала для сравнения три: **LearnDash CMS, Moodle**, обучение через **закрытую группу в Facebook**.

Все три закрывают базовые потребности онлайн-курса: можно сделать структуру курса, публиковать материалы, принимать домашние задания, создавать дискуссии.

Инструкция

[LearnDash CMS](#) – это плагин (модуль, который дополняет основную программу). Он позволяет развернуть инфраструктуру онлайн-курса внутри существующего сайта в системе управления Wordpress.

Онлайн-уроки по использованию LearnDash CMS доступны на YouTube-канале платформы на английском языке.

A screenshot of the LearnDash website homepage. The page features the LearnDash logo at the top left, navigation links (Features, Pricing, Case Studies, Add-ons, Demo, Get LearnDash) at the top right, and a main headline: "Your online course deserves the best!". Below the headline, there are buttons for "Demo" and "Pricing". A section titled "AWARD WINNING" mentions "Capterra Top 20 Training Software Winner". At the bottom, there are logos of various partners and clients, including UF Florida, DigitalMarketer, Tony Robbins, University of Michigan, Yoast, and Keap. The page is set against a white background with a large blue triangle on the right side.

[Moodle](#) – одна из самых распространенных виртуальных платформ для обучения. Онлайн-уроки по использованию Moodle [доступны на YouTube-канале платформы](#) на английском языке.

The screenshot shows the Moodle website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Moodle logo, a language selector (English), and links for Home, Contact, and Shop. Below the navigation bar, the main content is organized into several sections:

- Empower educators**: A section with the headline "Empower educators with a flexible, open source LMS" and a sub-headline "Excel in collaborative learning using a world-class online learning management system." It includes a "Discover Moodle LMS" button and an illustration of a globe with people icons.
- The world's most popular learning platform**: A section featuring statistics: 245,000,000+ Users, 32,000,000+ Courses, 191,000+ Sites, and 240+ Countries. It also lists logos of partner organizations: The Open University, Shell, University of Cambridge, Vodafone, and World Vision.
- Build your online learning site in minutes**: A section with the headline "Build your online learning site in minutes" and a sub-headline "Learning should be accessible to anyone, from anywhere in the world, at any time. No matter where your students are, at home, abroad or at another campus, their learning journey can remain consistent, engaging and individualised." It includes a "Get started" button and an illustration of a laptop and a smartphone displaying the Moodle interface.
- The impact of COVID-19 on online learning**: A section with the headline "The impact of COVID-19 on online learning" and a sub-headline "Since COVID-19 hit, there has been a huge shift in the way people teach, learn and work." It includes a "Learn more" button and an illustration of a person working on a laptop.
- Industry-specific sections**: Three columns at the bottom, each with a photo and a button:
 - K-12 Schools**: "Nourish growing minds with an online collaborative learning platform." Button: "For Schools".
 - Higher Education**: "Discover the platform used by over 60% of all higher education institutions globally." Button: "For Higher Ed".
 - Workplace**: "Empower your team to continually learn new skills and respond to today's challenges." Button: "At Work".

[Facebook](#) – это социальная сеть. Здесь все просто: создаете закрытую группу, куда по ссылке принимаете участников курса. Каждый модуль курса можно оформить с помощью закрытого Facebook-мероприятия внутри группы. Видео, материалы и задания можно размещать в виде постов в группе.

Плюсы и минусы

Платформа	Цена вопроса	Язык	Техподдержка	Место размещения
LearnDash LMS	Платно. Лицензия стоит от 159 USD	Английский и русский	Нужна, чтобы развернуть и настроить плагин на старте	Интегрируется в сайт организации, если он на Wordpres
Moodle	Платформа бесплатная Есть платные функции	Английский, белорусский и русский	Нужна, чтобы установить платформу и настроить курс на сервере	Нужен сайт, где вы «развернете» Moodle и сам курс
Facebook	Бесплатно	Английский, белорусский и русский	Не нужна. Все можно сделать самостоятельно	Сама соцсеть

Лайфхаки

- Где бы вы ни делали курс, вначале обязательно проведите для всех участников и участниц занятие-инструктаж «Как пользоваться платформой».
- Из личного опыта: для общения обучающихся лучше работает Telegram-чат.
- Можно транслировать свое занятие из Zoom в Facebook или YouTube без посторонних программ. Записи сохраняются автоматически.

Безопасность

- 1 Проверьте, чтобы доступ к платформе, на которой вы делаете курс, был у нескольких проверенных человек. Вдруг с тем, у кого имеется доступ, что-то случится: например, сломается компьютер.
- 2 Если вы делаете курс через Facebook-группу, то в целях безопасности дайте права администратора нескольким людям.
- 3 Попросите участников заранее предупредить вас, если они зарегистрированы в Facebook не под своими настоящими именем и фамилией.



6.3. Инструкция: как организовать онлайн-мероприятие

С одной стороны, пандемия облегчила задачу: не нужно арендовать помещение, заказывать питание, печатать раздаточные материалы. С другой стороны, в онлайн-мероприятия труднее вовлекать и делать так, чтобы люди оставались до конца.

Решение

Для начала я создаю пошаговую инструкцию. Она помогает успешно организовать любое онлайн-мероприятие.

Шаг 1. Идея и детали мероприятия

Здесь, как и для офлайн-мероприятий, нужно продумать тему, формат, определиться со спикерами и спикерками, установить дату и время мероприятия.

Шаг 2. Онлайн-площадка для мероприятия

Я расскажу о мероприятии в **Zoom**, потому что это одна из самых популярных платформ. О ее аналогах подробно можно прочитать [здесь](#). Бесплатная версия Zoom позволяет провести онлайн-мероприятие продолжительностью до 40 минут.

Чтобы запланировать мероприятие в Zoom, [перейдите по ссылке](#) или нажмите кнопку «Запланировать мероприятие».

Шаг 3. Регистрация на мероприятие

Лучший формат для регистрации – анкета в Google-форме. Введите в браузере forms.google.com и нажмите на плюс в верхнем левом углу. Откроется конструктор, с помощью которого можно создать анкету.

Когда все будет готово, нажмите на значок в виде глаза в правом верхнем углу. Готовая форма откроется в новой вкладке.

Еще регистрационную форму можно сделать в самом Zoom. Эта функция доступна только для тех, кто пользуется платной версией. Чтобы программа сгенерировала вам форму, поставьте галочку напротив пункта «Требуется регистрация» на страничке планирования мероприятия.

Шаг 4. Анонс и афиша мероприятия

В анонсе укажите формат мероприятия, спикеров, спикерок; опишите, чего участникам и участницам ждать от мероприятия. Не забудьте написать, когда и где (на какой платформе) оно пройдет, и прикрепите ссылку на регистрационную форму.

Шаг 5. PR и коммуникация

Если у вас мероприятие с открытым входом, то я советую задействовать и ваши собственные, и внешние ресурсы. К собственным ресурсам относятся сайт, странички в соцсетях, рассылка, чаты участников вашей организации. Внешние ресурсы могут быть очень разными в зависимости от целевой аудитории, которой интересно ваше событие. Это могут быть тематические Telegram-каналы про образование, рассылки других НКО.

Вот несколько организаций, которые активно распространяют пресс-релизы мероприятий и образовательных программ: [Офис европейской экспертизы и коммуникаций](#), [Асамблея НДА](#), [ОДБ Брюссель](#). Вы можете предлагать им анонсы своих мероприятий.

А это Telegram-каналы, которые помогут с продвижением: [«Твои возможности»](#), [Stay home](#), [«Варушыся»](#), [«Адукацыя»](#), [«Не благодари»](#), [EduLive](#), [IBB Minsk](#).

А еще вы можете размещать анонсы самостоятельно в Facebook-сообществах [Education Opportunities for Belarusians](#), [«Анонсы международных программ»](#), [«Обучение за рубежом, образование, карьера»](#), [«Образование и работа»](#). Иногда под мероприятие удобно сделать страничку в Facebook – это может помочь увеличить охват участников. Когда человек нажимает «Интересуюсь» или «Точно пойду», то это отражается в ленте – и друзья человека тоже это видят.

Создать страничку можно [по ссылке](#). Далее вас ждет интуитивно понятный конструктор: нужно вставить название мероприятия, анонс, афишу. Обратите внимание: размер обложки мероприятия должен быть 1910×1005 пикселей.

Шаг 6. День X и что можно делать в Zoom

Технические моменты, которые надо учитывать во время и после проведения онлайн-мероприятия, я описываю в специальном чек-листе. Его можно скачать: [см. Приложение](#).

Вот что можно делать в Zoom на мероприятии:

- Объединять участников и участниц в малые группы с помощью функции «Сессионные залы». Она доступна на нижней панели в окне конференции.
- Использовать интерактивную доску – она встроена в платформу.
- Запускать опросы во время самого мероприятия.
- Менять свой фон. Это полезно для безопасности, а еще для неформального образования. Например, если работаете в группах, можно попросить каждую группу установить свой фон.
- Делать онлайн-трансляцию в Facebook или на YouTube прямо из Zoom. Правда, только в одну из этих соцсетей.

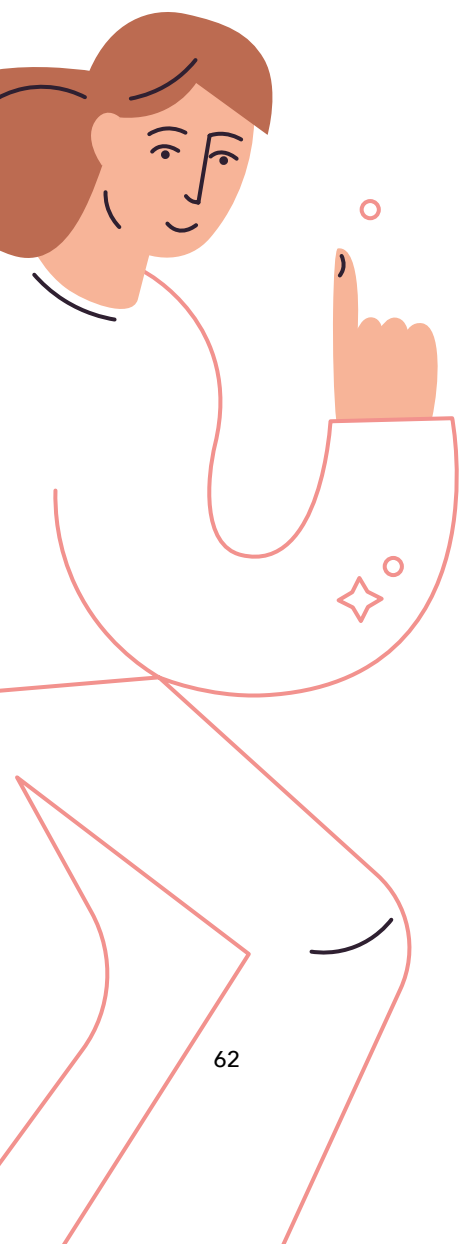
Тем, кто в первый раз пользуется Zoom, может быть тяжело разобраться в интерфейсе программы. Основные моменты, связанные с работой на платформе, Zoom описывает [в своих коротких видеоруководствах](#).

Лайфхаки

- Если нужно, чтобы трансляция из Zoom шла сразу в нескольких соцсетях одновременно, используйте сервис Restream. У него есть бесплатная версия.
- У Zoom два режима организации мероприятий: вебинар и конференция. Конференция – это когда все участники и участницы могут видеть друг друга, демонстрировать экран, говорить. Вебинар – это когда демонстрировать экран, транслировать видео и звук могут только организаторы, организаторки и выступающие. При этом участники и участницы не видят друг друга, но могут общаться в чате и с помощью функции «Вопрос-ответ».

Безопасность

- 1 Не выкладывайте ссылку на саму Zoom-конференцию в открытый доступ. Так вы обезопасите себя от неожиданных гостей.
- 2 Создайте пароль для встречи и сообщите его тем, кто зарегистрировался на мероприятие.
- 3 Включите опцию «Зал ожидания» для вашей конференции. Прежде чем попасть на мероприятие, участники и участницы окажутся в зале ожидания и будут ждать от вас «разрешения на вход». Эта настройка доступна при создании мероприятия.
- 4 Включите опцию «Демонстрация экрана» только для тех, кто выступает.
- 5 Когда все на мероприятии, вы можете «заблокировать» конференцию – это значит, что теперь никто не сможет присоединиться к вам.
- 6 Если вы планируете записывать мероприятие на видео и публиковать его в открытом доступе, то предупредите об этом участников и участниц и спросите, приемлемо ли для них попасть на видео.



6.4. Онлайн: как обучать людей во время пандемии и не только

В онлайн нет динамики, нет энергии и задора. Конечно, это не живая встреча. Но это ведь не значит, что мы перестанем обучать людей и все засядем дома до лучших времен?

Решение

Тренинги и воркшопы можно проводить онлайн. Главное – адаптировать содержание и учесть динамику группы. Онлайн-тренинги могут быть более инклюзивными: людям не нужно ехать несколько часов в другой город и тратить деньги на проезд, а еще можно присоединяться из любой точки мира.

Топ-7 советов для онлайн-обучения:

- 1 Продолжительность** – максимум 3 часа в день (180 минут) с перерывом 20–30 минут. Если тренинг включает в себя много аспектов, то лучше вести его несколько дней, причем продолжительность одного воркшопа не должна составлять более 1,5 часа.
- 2 Цель тренинга.** В онлайн нужно передавать знания и экспертизу очень концентрированно, а основное время уделить работе в малых группах и отработке конкретных навыков.
- 3 Методы.** Можно адаптировать практически любой метод, который вы используете в офлайне. Главное – интерактивность. Есть мнение, что для онлайн нужно уметь хорошо пользоваться приложениями и программами. Это не так. Часто участники рады, если можно порисовать на бумаге и показать свой рисунок другим либо записать мысли в блокноте.
- 4 Работа в малых группах.** Люди на онлайн-мероприятиях не стали говорить меньше или вмещать больше слов в минуту, поэтому работе в группе нужно уделять столько же, сколько и в офлайне. Если участники жалуются на поверхностность и отсутствие глубины, это может означать, что им не хватило времени на обсуждение.
- 5 Визуализация.** В онлайн сложно удерживать внимание надолго. Поэтому лучше демонстрировать инструкции к каждому методу и заданию на слайдах, пока вы их объясняете.
- 6 Введение в тренинг и подведение итогов.** Важно проводить хотя бы минимальное знакомство с группой, предлагать и обсуждать правила работы, уточнять ожидания, а также в конце программы проводить оценку тренинга и подводить итоги.
- 7 Количество участников и участниц.** От 10 до 20 человек – это оптимальное количество для наиболее эффективного обучения в онлайн.

Я провожу тренинги и воркшопы в Zoom, но можно использовать и другие бесплатные платформы: Jitsi, Google Meet. [Подробнее об этих инструментах в кейсе 5.2. Рабочая встреча: быстро и эффективно проводим планерку.](#)

Как дополнительные инструменты для тренинга – Google Презентации, Padlet, Mentimeter, Jamboard ([подробнее о Jamboard в кейсе 6.5. Когда все молчат: как провести дискуссию онлайн](#)).

Несколько советов, чтобы обучение онлайн было продуктивным:

- 1** Можно ввести правило: обязательное участие от начала до конца тренинга.
- 2** Попросите участников и участниц заранее установить последнюю версию Zoom на свой ноутбук, компьютер или приложение в смартфоне.

- 3 Попросите всех участников и участниц заранее проверить, работает ли камера. Ведь включенная камера – тоже обязательное условие.
- 4 Используйте наушники или наушники с микрофоном – звук будет качественнее.
- 5 Попросите участников и участниц заранее найти тихое и удобное место, где никто не будет мешать и издавать громких звуков.
- 6 [Проверьте скорость интернета](#) и посоветуйте сделать это участникам и участницам до начала тренинга.
- 7 Если для тренинга нужны дополнительные материалы – пластилин, бумага, карандаши, – попросите подготовить их заранее. То же самое с онлайн-инструментами – программами и приложениями, которые лучше скачать заранее.
- 8 И попросите всех прийти на онлайн-тренинг за 10-15 минут, чтобы начать вовремя.

Начало тренинга

Поприветствуйте людей, расскажите о правилах работы, технических особенностях **Zoom**: где находится чат, как поднять виртуальную руку, как показать эмоции и др. Расскажите о программе.

Знакомиться важно. Попросите людей назвать имя, организацию или город, описать свое настроение и ожидания от тренинга. Можно делать расширенные знакомства в малых группах в **«Сессионных залах» Zoom**.

А можно использовать **Mentimeter**. [Подробнее о нем в кейсе 3.3. Как оценить потребности целевых групп.](#)

Интерактивная мини-лекция

Онлайн-лекция должна быть максимально короткой – в этом залог ее успеха. Можно заготовить слайды, и очень важно рассказывать кейсы и персональные истории, чтобы люди не теряли внимание.

Иногда я даже использую флипчарт в **Zoom** и пишу на нем большими буквами или рисую – все это для создания иллюзии присутствия. Также я прошу людей писать вопросы в чат по ходу лекции или поднимать виртуальные руки, чтобы высказаться.

Работа в малых группах

Для этого лучше всего подходит **Padlet** или **Jamboard**.

Padlet предназначен для задач разной сложности. На доске можно разместить вопрос или задание. Каждая из групп обсуждает вопрос, а результаты записывает в отдельной карточке. Эти карточки в **Padlet** хороши тем, что их можно комментировать другим членам группы, можно прикреплять ссылки, фото, видео, ставить лайки или голосовать.

Плюсы и минусы

- + Регистрация не нужна.
- + При этом функция регистрации есть, и это удобно, так как позволяет видеть, кто написал комментарий или создал карточку.
- + Платная версия предоставляется по достаточно доступной цене.
- В бесплатной версии только 3 доски.

Jamboard чуть проще, в нем чаще всего используются стикеры с ограниченным количеством слов. Но для генерации идей и документирования кратких выводов подходит.

Обычно я даю задание группе, демонстрирую доску **Padlet** или **Jamboard** в общей группе и отправляю ссылку на нее в чат, чтобы все могли открыть ее и работать параллельно. Дальше я отправляю людей в «**Сессионные залы**» **Zoom** (можно компоновать группы автоматически или вручную).

Рефлексия (дебрифинг)

После каждого задания в малых группах важно провести дебрифинг – обсуждение результатов и выводов.

Участники и участницы могут показать на досках свои наработки и кратко поделиться мнением. Затем можно уточнить, чему они научились во время упражнения, как это соотносится с их реальной жизнью и какие выводы они сделали.

Заключительная часть

Как подвести итоги и оценку мероприятия, подробно рассказано [в кейсе 6.6. Было интересно! Как провести оценку мероприятия онлайн.](#)

Можно, опять же, провести оценку онлайн-тренинга в **Mentimeter**, а можно просто попросить людей показать на экране количество пальцев от 1 до 5, где 1 - «Недоволен (недовольна) программой тренинга», а 5 - «Отлично, все было полезно». Люди одновременно показывают пальцы, а затем некоторые комментируют голосом свою оценку, другие же могут написать отзыв в чате.

Плюсы и минусы

Zoom

- + Сессионные залы для работы в малых группах.
- + Есть интерактивная доска - легко записывать наработки группы.
- + Интуитивный интерфейс.
- + Постоянно обновляются функции и защита.
- Zoom бесплатный при встречах по 40 минут, дальше связь прерывается. Зато платная версия стоит недорого - около 15\$ в месяц.
- Нужно скачать приложение на компьютер или мобильное устройство.

Padlet

- + Удобные и красивые доски, на которых одновременно может работать несколько человек.
- + Не требуется регистрация участников, достаточно дать ссылку.
- + Многофункциональные карточки: комментирование, реакции, добавление ссылок, фото, видео.
- + Карточки можно перемещать.
- Бесплатно предоставляется только 10 досок. Но можно архивировать старые доски - тогда появится возможность создавать новые.

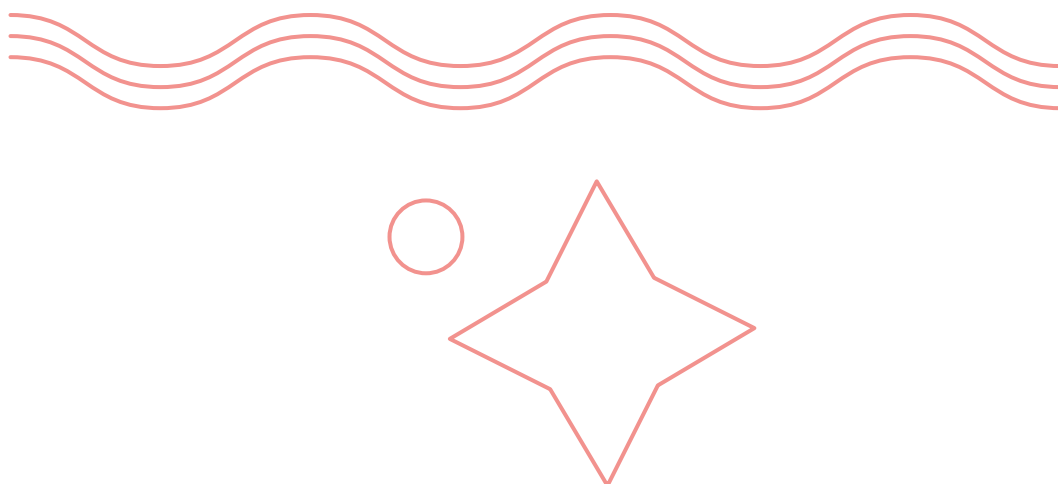
Jamboard

- + Программа бесплатна, но нужно иметь почту Gmail.
- + Удобные и красивые доски, на которых одновременно может работать несколько человек.
- + Не требуется регистрация участников, достаточно дать ссылку.
- + Карточки можно перемещать.
- У карточек есть ограничение по количеству слов.
- Меньше возможностей, чем у других интерактивных досок.

Лайфхаки

Не используйте слишком много онлайн-инструментов в одном воркшопе. Это необоснованно усложняет и замедляет работу, особенно если участники и участницы не очень уверенно владеют технологиями.

В 1,5-часовом воркшопе я обычно использую работу в сессионных залах и один инструмент (интерактивный опрос или интерактивную доску).



6.5. Когда все молчат: как провести дискуссию онлайн

Часто онлайн-мероприятие – это монолог ведущих. В своих мероприятиях я иду дальше и организую онлайн-дискуссию.

Я часто провожу адаптированный для онлайн вариант дискуссии [«Где вы стоите?»](#). Еще он известен как «Консенсус и конфронтация» или «Спорные утверждения».

В офлайн-формате посередине комнаты проводится линия, которая делит пространство на две части. Ведущий делает утверждение, а люди выбирают позицию: согласны с утверждением (одна сторона комнаты) или не согласны (другая сторона комнаты). Дальше участники и участницы приводят аргументы, отвечают оппонентам.

Решение

В онлайн-формате такая дискуссия возможна во время видеоконференции, например в Zoom с использованием интерактивной цифровой доски. На ней участники обозначают позицию через личную карточку. Тут помогает доска Jamboard. Это один из документов Google, поэтому организаторам необходимо иметь почту Gmail, а участникам – не нужно.

Это упражнение помогает обсудить сложные, часто этические вопросы, связанные с темой мероприятия. Интерактивная доска позволяет всем принять участие в дискуссии, даже не высказывая при этом личное мнение.

Инструкция

Чтобы разобраться с нюансами проведения дискуссии, прочитайте описание метода по ссылкам выше.

Чтобы подготовить доску Jamboard, заранее нужно сделать следующее:

- 1 Зайдите на Диск через свою почту Gmail и нажмите кнопку «Создать» в верхнем правом углу.
- 2 В появившемся окне нажмите «Еще» и выберите Google Jamboard.
- 3 Разделите доску на две части: «Согласен(а)» и «Не согласен(а)» – и подготовьте карточку с утверждением, которое хотите обсудить. Например, на дискуссии по лидерству можно обсудить такое утверждение: «Хорошими лидерами рождаются».
- 4 Настройте доступ для всех участников и участниц: нажмите синюю кнопку в верхнем правом углу «Настройки доступа» и выберите «Доступные пользователям, у которых есть ссылка». Справа от надписи выберите опцию «Редактор». Тогда участники и участницы смогут создать карточки со своими именами и перемещать их самостоятельно в процессе дискуссии.
- 5 Можно использовать шаблон для дискуссии, скопировав его на свой Google Диск. Для этого нажмите на три горизонтальные точки рядом с кнопкой «Настройки доступа» и выберите в появившемся меню функцию «Создать копию».
- 6 Теперь можно отправлять ссылку на доску всем участникам и участницам. Чтобы каждый и каждая могли создать карточку со своим именем, в вертикальном меню слева нужно нажать кнопку «Создать стикер» и написать свое имя.
- 7 Когда все создадут свои стикеры, озвучьте утверждение и попросите переместить стикер туда, куда каждый и каждая посчитают верным.

- 8 Попросите участников и участниц привести аргументы в поддержку своей позиции.

Такую дискуссию можно проводить с помощью разных инструментов: интерактивных досок или через экран в Zoom. А в записи вебинара [«Дискуссии онлайн. Как разнообразить?»](#) вы найдете вариант в Google-презентации.

Плюсы и минусы

- + Доска Google Jamboard – самый простой и удобный вариант для всех.
- + Участникам не нужна регистрация, достаточно открыть ссылку у себя в браузере.
- + Имена людей и их позиция видны всем – так проще обращаться к человеку по имени.

Лайфхаки

- Дискуссия с 2-3 утверждениями занимает около 30-40 минут. Учитывайте, что участникам и участницам потребуется время, чтобы разобраться с платформой. И здесь хорошо иметь технического ассистента (техническую ассистентку), который поможет участникам и участницам.
- Если у кого-то не получится, то карточку можно создать за человека и даже передвигать ее в процессе дискуссии туда, куда он или она попросит.

Дополнительные материалы

Запись воркшопа [«Меня хорошо слышно?»](#) (смотреть с 4:10) – здесь показан пример проведения описанного выше упражнения.

6.6. Было интересно! Как провести оценку мероприятия онлайн

Как понять, что мероприятие было эффективным и достигло поставленной цели?

Оценка – неотъемлемая часть моих мероприятий, будь то тренинг, воркшоп, встреча или лекция. Часто используют термины «обратная связь» или «рефлексия». Но здесь я говорю именно об оценке результатов.

Есть два формата оценки: групповой и индивидуальный. И для каждого свои онлайн-инструменты.

Решение

Если я провожу короткое мероприятие в Zoom и на оценку есть только 5-10 минут или аудитория не очень уверенно себя чувствует с технологиями, то групповая оценка через **«Опросы» в Zoom** – лучший вариант ([подробнее об этом инструменте в кейсе 3.3. Как оценить потребности целевых групп](#)).

Групповая оценка помогает участникам и участницам сформулировать собственные результаты и рекомендации по мероприятию, а также узнать, что было важно для других.

Если позволяет время, то для более глубокой оценки можно использовать **Mentimeter** ([подробнее об этом инструменте в кейсе 3.3. Как оценить потребности целевых групп](#)).

Индивидуальная оценка помогает собрать подробную обратную связь. И здесь лучше подойдет формат анкеты – **Google-форма**.

Плюсы и минусы

«Опросы» в Zoom

- + Не нужно тратить время на переход на другой инструмент.
- + Все вопросы появляются на экранах участников и участниц.
- Короткая обратная связь.

Mentimeter

- + Помогает собрать подробную обратную связь (вопросы разных типов).
 - + Красиво отображает вопросы и ответы в режиме реального времени.
 - + Результаты голосования можно загрузить отдельным файлом: например, как изображения для отчета или социальных сетей либо PDF-файл.
 - + На платную версию образовательной сферы и НКО есть скидка.
 - + Нужно написать на hello@mentimeter.com и прислать краткое описание организации.
- Расширенная версия Mentimeter платная. Но мне хватает бесплатной версии - 3 слайда для оценки мероприятий.

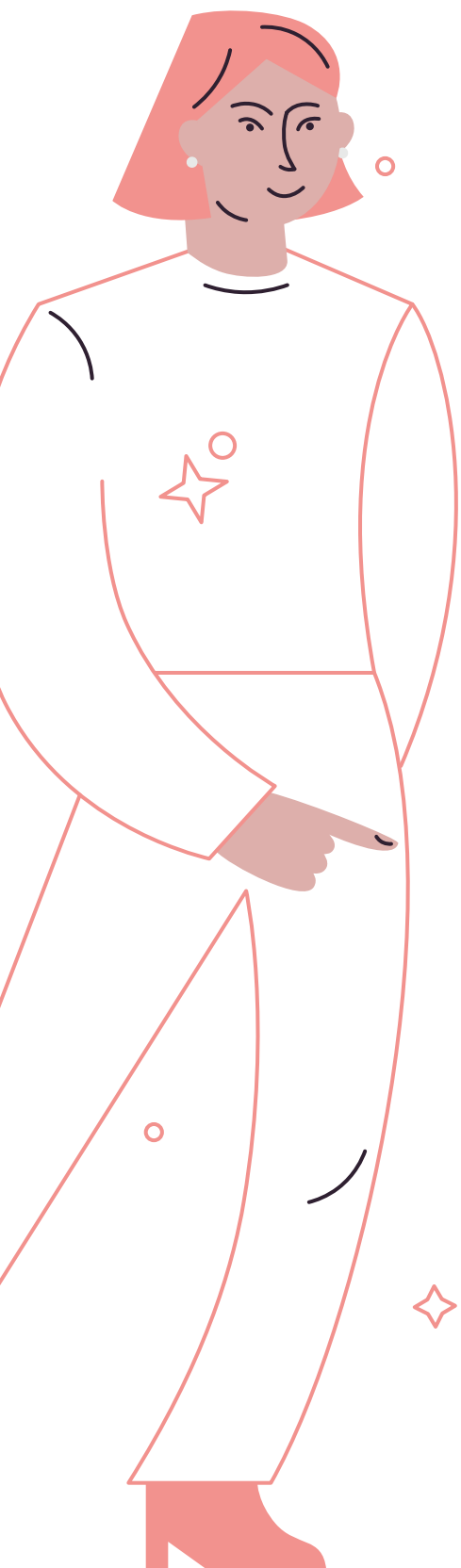
Google-формы

- + Можно создавать вопросы разных типов.
- + Можно сделать обязательные для ответа вопросы, без которых анкета не отправится.
- + Удобно смотреть результаты анкетирования - Google автоматически создает графики и диаграммы для закрытых вопросов, а также Excel-таблицу с ответами.

Лайфхаки

- В программе мероприятия обязательно закладывайте время для оценки, даже если вы делаете 1-2 слайда в Mentimeter. Подключение к самой программе займет некоторое время.
- Когда создаете анкету в Google-форме, обращайте внимание, какую ссылку даете участникам и участницам. Нужно скопировать ссылку через кнопку «Отправить», а не просто копию строки браузера, иначе вы дадите доступ к редактированию анкеты. У меня было пару таких случаев: участники и участницы писали ответы в поле вопросов, и потом приходилось исправлять анкету и восстанавливать вопросы.

6.7. Ничего не понимаю: как читать сайты и платформы на других языках?



Большинство приложений, сайтов и платформ выполнено на английском – это универсальный язык. Как же использовать сайт, если не знаешь английский? Или если сайт на национальном языке – скажем, нидерландском?

Сейчас я живу в Грузии, и, признаюсь, бывает трудно заказать доставку еды онлайн, когда сайт полностью на грузинском.

Решение

Читать иностранные сайты на родном или понятном вам языке возможно, если правильно настроить свой браузер.

Инструкция

Все зависит от того, каким браузером вы пользуетесь. К примеру, в **Google Chrome** легко настроить перевод страниц.

- 1 Запустите **Chrome** на компьютере.
- 2 Нажмите на **значок с тремя точками** в правом верхнем углу экрана и выберите **«Настройки»**.
- 3 Внизу выберите **«Дополнительные»**.
- 4 В разделе **«Языки»** нажмите **«Язык»**.
- 5 Нажмите на значок **«Другие действия»**.
- 6 Включите или отключите параметр **«Предлагать перевести страницы на этом языке»**.

Еще можно ввести в поиске Google запрос **«Как перевести сайт на русский/беларуский в Chrome»** (или в другом браузере).

В последнее время многие представители и представительницы НКО используют систему iOS, где браузер по умолчанию – Safari. К сожалению, для этого браузера нет бесплатных программ перевода. Но можно установить платные приложения для перевода сайтов за символическую цену.

- 1 Зайдите в App Store.
- 2 Введите в строке поиска Web Page Translator (Переводчик веб-страниц).
- 3 Выберите программу для перевода сайтов, загрузите и установите на ноутбуке. Например, Hola Translate for Safari. Ее стоимость составляет 2,49\$.
- 4 В браузере появится кнопка, нажав на которую можно выбрать язык перевода.

Плюсы и минусы

- + Бесплатно и просто настроить для Chrome.
- + Для Safari можно установить программу – переводчик сайтов по символической цене.
- Иностранные языки все же нужно подучить.

6.8. Как провести форум онлайн?

COVID-19 бушует, и большие конференции отменяются. О международных форумах остается только мечтать. Но как обмениваться знаниями и экспертизой, как выработать важные рекомендации и идеи во время пандемии?

Решение

Можно организовать онлайн-форум. Это требует своевременной и тщательной подготовки, хотя организовать форум в онлайн намного проще и дешевле. За последние пару месяцев я побывала на нескольких больших консультативных онлайн-форумах. Мне понравилось, как были организованы эти встречи с помощью приложения **Notion**.

Инструкция

Удобная программа форума

Программы форумов создавали в **Notion** – это очень удобно, если у организации нет сайта или она не хочет создавать сайт-визитку для большого ивента на Tilda.

В Notion блоковая система. Выбирайте подходящие вам блоки: заголовок, таблица, чек-лист или другой шаблон. Затем размещайте блоки вашей программы форума на одной веб-странице, добавляйте картинки или важные ссылки.

Например, для каждого блока программы можно сделать ссылку для подключения в Zoom: одна ссылка – для открытия конференции, приветственных слов и презентаций, вторая – для закрытия, другие ссылки – для нескольких параллельных тематических дискуссий или рабочих групп.

Ссылку на программу мероприятия в Notion вы можете переслать зарегистрировавшимся участникам и участницам.

Продолжительность

Максимум – 3 часа в день (180 минут) с перерывом 20-30 минут. Если конференция включает много аспектов, лучше проводить ее 2-3 дня.

Количество участников и участниц

От 40 до 100 человек – это оптимальное количество для наиболее эффективного проведения форума онлайн. Так вам будет легче сделать форум более интерактивным.

Где проводить

Я провожу онлайн-форумы в **Zoom**. В последней версии Zoom (5.3.0) участники и участницы могут самостоятельно выбирать сессионный зал, к которому хотят присоединиться.

Как дополнительные инструменты для форума – **Google Презентации**, Padlet, Mentimeter, Jamboard ([подробнее о них в кейсе 6.4. Онлайн: как обучать людей во время пандемии и не только](#)).

Правила работы на онлайн-форуме

- 1 Попросите участников и участниц заранее установить последнюю версию Zoom (5.3.0 и новее) на свой ноутбук, компьютер или приложение в смартфон.
- 2 Попросите всех подключиться к онлайн-форуму за 10-15 минут, чтобы проверить, работает ли камера, наушники и звук.

Перевод

Если форум международный, можно организовать синхронный перевод во время мероприятия. В Zoom можно активировать функцию **«Перевод»** и пригласить профессионального переводчика. Участники и участницы смогут выбрать язык, на котором они хотят слушать выступающих. К сожалению, эта функция недоступна для работы в «Сессионных залах».

Начало форума

- Поприветствуйте людей, расскажите о правилах работы, технических особенностях Zoom – где находится чат, как поднять виртуальную руку, как показать эмоции и др. Расскажите о программе и организаторах.
- Проведите короткое знакомство при помощи **Mentimeter** ([подробнее о нем в кейсе 3.3. Как оценить потребности целевых групп](#)). Предложите людям ответить в Mentimeter про страну (город), которую они представляют, описать свое настроение и ожидания от тренинга. Можно делать расширенные знакомства в малых группах в **«Сессионных залах» Zoom**, если вам важен более тесный контакт между участниками и участницами форума.

Выступления и презентации

В онлайн-форумах важно не переборщить с количеством выступлений. Я всегда предлагаю ограничиться двумя-тремя выступлениями по 20–30 минут каждое. Во время выступлений модераторы форума могут отслеживать вопросы в чате, которые потом адресуют выступавшим экспертам и эксперткам.

В промежутках между выступлениями можно отправить людей обсудить свои вопросы, идеи и открытия в малых группах в **«Сессионных залах» Zoom**. Свои инсайты, обратную связь и реакции каждая группа может записать на специально заготовленной доске **Padlet** для комментариев.

Работа в малых группах

На онлайн-форумах можно обсуждать различные темы и вопросы, волнующие группу. Вы можете предложить во второй половине форума подискутировать в тематических рабочих группах.

Подготовьте сессионные залы по различным тематикам и попросите людей выбрать группы, в которых они будут работать 20–30 минут. Люди могут самостоятельно выбрать сессионный зал, тема которого их интересует. Если им захочется по какой-то причине поменять группу в ходе форума, они смогут это сделать самостоятельно.

Результаты обсуждений в группах участники и участницы форума могут записывать на досках **Padlet** или **Jamboard**.

Завершение форума

Чаще всего я провожу оценку онлайн-форумов в Mentimeter. Но вы можете выбрать другой формат оценки [в кейсе 6.6. Было интересно! Как провести оценку мероприятия онлайн](#).

Плюсы и минусы

Mentimeter

- + Появилась новая функция: теперь сессионные залы могут выбирать сами участники и участницы и перемещаться между ними без помощи ведущих.

Notion

- + Легко редактировать, если вдруг что-то меняется в программе (время, ссылка, выступающие).
- + Простота в использовании.
- + У бесплатной версия большой функционал.

6.9. Как защитить свои сетевые аккаунты и приложения от взлома

Количество наших сетевых аккаунтов просто зашкаливает. А информация в мессенджерах может быть очень приватной и использована против нас самих.

Если недоброжелатели получают доступ хотя бы к одному из аккаунтов или мессенджеров, они смогут зайти в другие наши аккаунты в социальных сетях, а также в онлайн-банкинги и личные сервисы.

Решение

Несколько лет назад наша организация прошла тренинг по безопасности, где нам посоветовали установить **Google Authenticator**. Это мобильное приложение для подключения двухэтапной аутентификации.

Проще говоря, если вы заходите в свой аккаунт электронной почты с другого устройства или из браузера, которым раньше не пользовались, система попросит вас ввести 6-значный код. Этот код постоянно генерируется и изменяется в мобильном приложении Google Authenticator. Это отличная защита от взлома.

А на сами мессенджеры вы можете установить пароли.

Инструкция

Скачайте приложение и добавьте тот аккаунт, на который хотели бы установить двухэтапную аутентификацию.

Аккаунты добавлять легко: в ваших приложениях на компьютере нужно найти настройки безопасности, отсканировать QR-код на экране компьютера – и аккаунт будет подключен к Google Authenticator. После этого приложение начнет генерировать ключ, который обновляется каждые 30 секунд.

Можно также защитить свою переписку в **Telegram**: создавать секретные чаты, которые удаляются через некоторое время. Секретный чат создается между двумя устройствами, и никто не может перехватить переписку и расшифровать сообщения в чате, включая персонал самого Telegram. Это означает, что только вы и ваш собеседник или собеседница можете прочитать сообщения.

Решение

- 1 Найдите в списке контактов человека, с которым хотите пообщаться в секретном чате.
- 2 В профиле контакта нажмите на три точки справа.
- 3 Откроется меню; выберите «Начать секретный чат».
- 4 Секретный чат будет подсвечен зеленым и отмечен пиктограммой зеленого замка.

Как запаролить Telegram:

- 1 В Telegram зайдите в «Настройки».
- 2 Выберите «Приватность и безопасность».
- 3 Найдите «Код блокировки» и активируйте его.
- 4 Введите код.

Плюсы и минусы

Google Authenticator

- + Можно использовать без Wi-Fi и даже без мобильной сети.
- Если потеряете мобильный телефон, придется попотеть, чтобы зайти в свои аккаунты. Но есть много инструкций в интернете, как это сделать.

Секретный чат в Telegram

- + Самоуничтожение по таймеру. Вы можете задать время, через которое сообщение или целая переписка удалится.
- + Синхронное удаление по желанию. Если вы удаляете сообщение или фото из вашего чата, оно удаляется и из чата собеседника.
- + Запрет на пересылку. Сообщение из секретного чата невозможно никуда переслать.
- + Если собеседник в момент переписки сделает скриншот, в чате появится оповещение об этом.

- Работает только на телефоне.

Приложение



Как провести мероприятие в Zoom

Когда ты – технический ассистент или ассистентка

До мероприятия

- Создать мероприятие в Zoom
- Установить пароль для мероприятия
- Отправить участвующим ссылку и инструкции
- Обсудить план действий с ведущим/ведущей
- Отправить спикерам и спикеркам памятку для выступающих
- Сделать тестовый созвон с выступающими

Во время мероприятия

- Зайти в конференцию за 15-20 минут до начала
- Поставить заставку на демонстрацию экрана, пока собираются участвующие
- Задать вопрос в чате, пока собираются участвующие ("поставьте плюстик" и т.д.)
- Напомнить в чате о том, как принимаются вопросы для выступающих
- Включить запись мероприятия
- Настроить трансляцию в соцсети, если необходимо
- Проверить, корректно ли работает трансляция
- Отслеживать и банить ботов
- Устроить опрос во время мероприятия, если необходимо
- Отслеживать комментарии в чате и трансляциях
- Отправить ведущему/ведущей вопросы и замечания из комментариев и чата, если необходимо
- Завершить мероприятие в Zoom

После мероприятия

- Сохранить запись мероприятия на компьютер или в облако
- Созвониться с ведущим/ведущей и обсудить, как всё прошло
- Отправить участвовавшим анкету обратной связи
- Отправить участвовавшим ссылку на запись и/или презентации, если необходимо

В разработке «Руководства для НКО: как жить и работать в онлайн» принимали участие экспертки и консультантки НКО:

- Марина Корж, тренерка-консультантка по менеджменту некоммерческих организаций
- Алеся Бальчунас, бухгалтерка Офиса европейской экспертизы и коммуникаций
- Диана Ляшкевич, PR-специалистка для некоммерческих организаций и инициатив
- Юлия Станкевич, тренерка неформального образования, консультантка

- Александра Савинич, редакторка
- Анастасия Болотникова, иллюстраторка
- Надежда Мурашко, корректорка

Материалы руководства подобраны на основании опроса некоммерческих организаций «Развитие навыков внедрения цифровых решений в условиях COVID-19», проведенного просветительским учреждением «Офис европейской экспертизы и коммуникаций».

Руководство разработано в рамках инициативы ПРООН по быстрому реагированию на вызовы, связанные с распространением COVID-19 в Беларуси.

Изложенная в руководстве информация может не отражать официальную позицию ПРООН. Использованные изображения и ссылки на онлайн-ресурсы и платформы носят иллюстративный характер и не являются рекламой этих продуктов.