

## ВИКОРИСТАННЯ ІКТ У КОМУНІКАЦІЯХ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

**Хоменко А.С.,**

*Київський університет імені Бориса Грінченка, м. Київ*

В останні декілька років в Україні виникла численна кількість громадських організацій та громадянських інститутів, але їх діяльність не завжди ефективна. На це впливають численні фактори, але один із головних — недостатня інформатизація, що значно ускладнює їх діяльність. Саме тому актуальність статті полягає в налагодженні та покращенні комунікації громадських організацій засобами сучасних інформаційних технологій.

Громадська організація — це громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи. Громадські організації або об'єднання громадян створюються з різною метою. Також у межах дослідження розглянемо приклад волонтерських громадських організацій, які не мають коштів для спеціалізованого або платного програмно-забезпечення, тому дещо обмежені у виборі шляхів інформатизації.

Визначимо два основні напрями використання ІКТ:

- зовнішні комунікації між громадськими організаціями, небайдужими громадянами, волонтерами та органами влади;
- внутрішня комунікація.

Найбільш розповсюдженим видом комунікативної співпраці є соціальні мережі. Серед загальних соцмереж варто виділити Facebook, де для такої співпраці були створені численні комунікативні майданчики у вигляді сторінок або груп. Також кожна громадська організація починає свою медійну діяльність саме зі створення сторінки у соціальних мережах. Одразу зазначимо, що не менш популярний ВКонтакте, не підходить для даних цілей через вікову групу користувачів.

Окрім Facebook, особливої уваги заслуговують:

- Twitter як портативний міні-блог;
- Instagram як додаток з обміном фотографій — контентом, що найкраще засвоюється та дозволить швидко звітувати.

Другий етап, до якого поступово підходять громадські організації — це створення власного сайту, наявність якого свідчить про більш високий рівень діяльності та масову роботу.

Також дієвим для комунікацій є створення власних інтернет-відеоканалів, наприклад YouTube, які дозволяють вести відеоблоги, вебінари або просто викладати відеоматеріали у мережу, а також проводити прямі включення у режимі реального часу.

Зрозуміло, що у соціальних мережах вам напишуть повідомлення, під вашим відео залишать коментарі, але це не буде достатньо зручним або ж терміновим, тому варто розглянути більш вузькі та професійні засоби комунікації, які на даному етапі являтимуть інтереси вашої організації:

- поштовий акаунт, наприклад Gmail;
- програми миттєвого обміну повідомленнями, такі як Skype;
- мобільний зв'язок.

Варто розглянути основні індивідуальні засоби комунікації. Це повинні бути зручні, популярні та мобільні програми, які мають забезпечувати можливість ведення мультидіалогів, надсилання документів.

Громадські організації можуть вибирати:

- зручні месенджери, наприклад Viber, що має прив'язку до номера телефону;
- корпоративну пошту.

З появою хмарних технологій з'являється багато рішень, що можуть використовуватися різноманітними установами соціальної сфери, а також громадськими організаціями, які прагнуть автоматизувати свою роботу. Прикладом є інформаційні системи Бітрікс24 (корпорації 1С) та jПарус (корпорації «Парус»). Функціональні можливості цих інформаційних систем вирішують всі внутрішні комунікативні потреби організації, а також повну синхронізацію з соціальними мережами й іншим сервісами, що забезпечують зовнішні комунікації.

Використання сучасних інформаційних систем допомагають у розв'язанні багатьох проблем різних установ, у тому числі забезпечують комунікативні функції як у середині організації, так і зовні. Найкращими продуктами треба визнати ті, які є найпопулярнішими, а тому більш масовими. Наприклад, такі соціальні мережі, як Facebook та Twitter є одними із світових лідерів за кількістю користувачів і являють собою неогані комунікативні майданчики, особливо для громадських організацій.

Водночас громадські організації, що прагнуть оптимізувати свою діяльність, мають використовувати такі хмарні платформи, як jПарус та Бітрікс24, що дозволить якісно управляти роботою всієї організації.

Переважає більшість волонтерів займається своєю діяльністю без відриву від основного місця роботи, тому постійна комунікація між членами громадської організації дуже важлива. Оскільки не завжди є можливість користуватися комп'ютером та Інтернетом для постійного зав'язку, то використання мобільних пристроїв і вільного програмного забезпечення набуває першочергового значення й розглянуті хмарні сервіси повністю відповідають вимогам сьогодення.