

и сделать важное дело, изменить чью-то жизнь. То есть от идеи до ее реализации — максимально короткий отрезок времени», — говорит она.

По словам эксперта, в повестке большинства российских деловых СМИ тема социальной ответственности либо отсутствует, либо сокращена до минимума, а аудитория профильных СМИ узкоспециализированна и знает, что и где происходит на ниве социальной ответственности. «Тогда социальные сети и выходят на передний план, становясь основным источником коммуникации. В социальных сетях свой tone of voice, более легкий и человечный, там можно усилить эмоции, которые оживляют текст и „заряжают“ читателя. В социальных сетях гораздо быстрее можно получить обратную связь и максимальный общественный охват», — добавляет Елена Шипачева.

Некоторые компании не любят рассказывать о своих социальных и благотворительных проектах: считается, что это некий пиар в негативном смысле, который снижает доверие общественности и в частности клиентов. «Это в корне неверно: рассказывать нужно, если компания реально содействует изменениям в обществе, делится успешными кейсами, которые могут служить примером и вдохновить других на социально значимые дела», — считает госпожа Шипачева.

Она обращает внимание на то, что чем больше в информационном поле будет появляться постов, историй и лонгридов, тем быстрее общество привыкнет к тому, что и бизнес в целом, и каждый человек в частности несет ответственность и может повлиять на свое окружение и сделать жизнь вокруг гармоничнее.

Особенно важно выходить в социальные сети представителям некоммерческих организаций, для того чтобы их услышали потенциальные благотворители, как частные, так и от бизнеса, говорит эксперт: это must have ресурс, при помощи которого они могут как проводить фандрайзинговые акции, охватывая максимальное количество пользователей, так и выкладывать отчетность своих проектов, тем самым повышая доверие к деятельности фонда.

### ЦИФРОВАЯ ПОМОЩЬ

Один из крупнейших операторов связи еще в 2014 году подписал с Пенсионным фондом России (ПФР) соглашение о сотрудничестве в обучении пенсионеров работе на компьютере. Цель договора — повышение качества жизни через обучение компьютерной грамотности и работе в интернет-сети, а также оказание помощи старшему поколению в получении государственных услуг в электронном виде.

Совместно фонд и оператор подготовили азбуку интернета — специальное образовательное пособие для пожилых людей, разработанное педагогами, психологами-геронтологами и IT-специалистами. Программа курса развивается, а учебник дополняется новыми модулями и актуальной информацией.

Пособие можно использовать как самоучитель при работе на компьютере и в интернете, а также в качестве учебника для специализированных курсов по компьютерной грамотности для пенсионеров, которые проводятся по всей России. В рамках проекта работает обучающий портал, где опубликованы наглядные пособия, презентации к каждой теме учебника, полезные ссылки и методические рекомендации по особенностям обучения людей старшего поколения.

Интернет-портал ежемесячно посещает около 20 тыс. пользователей, а в разделе для преподавателей зарегистрировано около 3,5 тыс. человек. В прошлом году около 85 тыс. пенсионеров получили навыки работы на компьютере и в интернете, а всего в программе приняли участие более 250 тыс. пенсионеров из 76 регионов России.

Обучение разделено на два курса: базовый — для начинающих пользователей и расширенный — для тех, кто уже освоил азы работы на компьютере и в

## «В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ СВОЙ TONE OF VOICE, БОЛЕЕ ЛЕГКИЙ И ЧЕЛОВЕЧНЫЙ, ТАМ МОЖНО УСИЛИТЬ ЭМОЦИИ, КОТОРЫЕ ОЖИВЛЯЮТ ТЕКСТ И „ЗАРЯЖАЮТ“ ЧИТАТЕЛЯ. В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ ГОРАЗДО БЫСТРЕЕ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ И МАКСИМАЛЬНЫЙ ОБЩЕСТВЕННЫЙ ОХВАТ»

сети. В частности, в 2015 году были опубликованы модули, в которых рассказывается о выборе домашнего компьютера и дополнительного оборудования к нему, даны рекомендации по использованию социальных сетей и региональных интернет-сервисов. В 2016 году на портале появились материалы, посвященные финансовой интернет-грамотности, поиску работы в интернете и необходимым для трудоустройства программам. В 2017 году были разработаны модули о работе на планшетах и в программах видеобщения. Сейчас опубликованы материалы семи модулей расширенного курса обучения.

Выпуск азбуки интернета является для оператора благотворительным проектом: подготовка, издание и бесплатное распространение учебника позволяет увеличивать число пенсионеров, которые умеют пользоваться компьютером и работать в интернете, и облегчать пожилым людям доступ к электронным государственным услугам и социальным сервисам.

### СОЦИАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИИ

Другой оператор связи и интернета работает по нескольким направлениям социальных инноваций. В частности, в компании действуют программы по поддержке талантливой молодежи и технологического предпринимательства, развитию ассистивных технологий и созданию доступной цифровой среды, а также по технологичным решениям для благотворительности и поиска пропавших людей.

Так, компания выступает телекоммуникационным партнером добровольческого поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт».

Горячая линия по поиску пропавших людей представляет специализированное решение для фиксации и обработки поступающих сообщений о пропавших. Социальный эффект от запуска — появление региональных ячеек отряда в 47 регионах России. налаживание связи позволяет привлечь к помощи как можно больше волонтеров, и благодаря оперативности распространения информации и широкому охвату большая часть пропавших успешно возвращается домой.

Также оператор разработал и запустил мобильные и цифровые сервисы для полноценной социализации и самореализации для людей с инвалидностью. Например, облачный переводчик, который способен помогать людям со слуховыми ограничениями преодолеть языковой барьер и давать им полноценные консультации как по использованию сервисов и технологий компании, так и по покупке высокотехнологичного оборудования в удобном и привычном для них формате.

Среди других проектов — перчатка Брайля, которая решает вопрос бытовой коммуникации слепоглохих людей, а также помогает людям, испытывающим трудности с речью, например, после инсульта, приложение-тифлокомментатор, которое позволяет получить синхронизированную с фильмом аудиодескрипцию в смартфоне, а также разработанный и запущенный совместно с фондом «Подари жизнь» сервис, который позволяет настроить автоматические ежемесячные пожертвования с мобильного счета в пользу благотворительных фондов.



Изучая азбуку интернета, пожилые люди получают большой круг умений — от элементарных навыков работы на ПК до использования сайта Госуслуг и заказа документов через сайт ПФР

Фото Юрия Мартыанова