

Технологизация волонтерского действия

Полина Ермолаева, к.с.н., н.с. ФНИЦС РАН,
Ольга Башева, к.с.н., с.н.с. ФНИЦС РАН

*Доклад подготовлен в рамках гранта РНФ 19-78-10052 «Волонтерство в чрезвычайных
ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России»*

Актуальность

- ИКТ открывают новые пространства для волонтерства (UNV, 2011). Особенno значимые результаты дает **технологизация деятельности волонтеров при реагировании на ЧС**.
- Технологизация ускоряет и усиливает эффективность спасательных операций через сбор добровольной географической информации и молниеносного оповещения из зоны поражения, сбора средств и координации оказания гуманитарной помощи, обеспечения прозрачности информации, снижения коммуникационных барьеров и т.д. (Башева, Ермолаева, 2020).
- **Технологизация во время ЧС связана с применением добровольцами технических навыков в сборе, обработке и управлении данных** (Liu, 2014; Meier, 2015), то есть с оказанием оперативной помощи, но дистанционно (Chernobrov, 2018).
- В повседневности она связана не только с применением спец. навыков, но и со **стандартным пользовательским опытом**: распространением информации на своих страницах в социальных сетях посредством репостов, подписанием петиций, участием в сборе средств, оказанием посильной профессиональной помощи (например, психологических и юридических консультаций) бесплатно через Skype, Zoom.

Концептуализация

- Под технологизацией добровольчества мы понимаем использование цифровых (Интернет в целом, социальные сети) и других современных технологий (например, геомониторинговых систем, технологий радиосвязи, мобильных систем, беспилотных летательных аппаратов, специализированного ПО и проч.), включая новационные социальные технологии (например, координация больших групп людей), для более эффективного реагирования и снижения рисков, в том числе для самих волонтеров.
- Степень технологизации зависит от самой ситуации и может быть, как вторичным инструментом в волонтерской работе (гибридная форма оффайн и онлайн активности волонтеров), так и полностью виртуализировать волонтерскую работу.

Обзор литературы

- В начале 2000-х годов исследователи начали анализировать цифровизацию добровольческой деятельности (Cravens, 2000). Широкое распространение этот феномен получил вместе с развитием технологий Web 2.0 и Web 3.0, связанных с производством пользовательского контента. В 2010-х гг. цифровые практики волонтерской деятельности стали связывать с такими методами коллективного действия как краудсорсинг и краудфандинг.
- Большая доля исследований связана с контекстом чрезвычайности, так как именно ЧС провоцировали быструю мобилизацию из зон поражения, средств и гуманитарной помощи для пострадавших, оказания психологической поддержки онлайн и т. д.
- Рассматривается в таких **областях знания**, как: «гражданская наука» («citizen science», Strasser et al., 2018); кризисные коммуникации и кризисная информатика (Palen et al., 2007); совместная компьютеризированная работа (Albuquerque et al., 2016); управление чрезвычайными ситуациями; цифровое волонтерство (Башева, Ермолаева, 2020)

Обзор литературы (прод.)

- Выделяются разные формы и роли цифровых добровольцев: те, кто ответственен за сбор и анализ обширных потоков данных, проверку их на подлинность; геологацию и визуализацию информации (Meier, 2015); разработку новых цифровых платформ и приложений; мобилизацию онлайн-сообщества для быстрого удовлетворения потребностей пострадавших людей, восстановления разрушенной инфраструктуры, тушения пожаров и проч.
- Цифровизация добровольчества приводит к **переосмыслению агентности волонтеров и их взаимодействий с формальными структурами**, поскольку отныне они могут сами создавать виртуальные площадки для координации оказания помощи (Hughes, Tapia, 2015).
- Согласно концепции совместного участия, граждане **приобретают новые роли** не только в качестве потребителей, но и как производители информации о бедствии (Goldman et al. 2009).

Достоинства и вызовы

- **Достоинства:** цифровые практики гибче офлайн-активности; более высокая степень анонимности; низкий порог включенности, не требуются обширные ресурсы, встроенность в социальные сети или особо выраженное психологическое вовлечение (Amichai-Hamburger, 2008).
- **Вызовы:** необходимость проверки данных, полученных от цифровых волонтеров на подлинность, и возможность предоставления ими ошибочной или искаженной информации (Malizia et al., 2011).

Цель и методология исследования

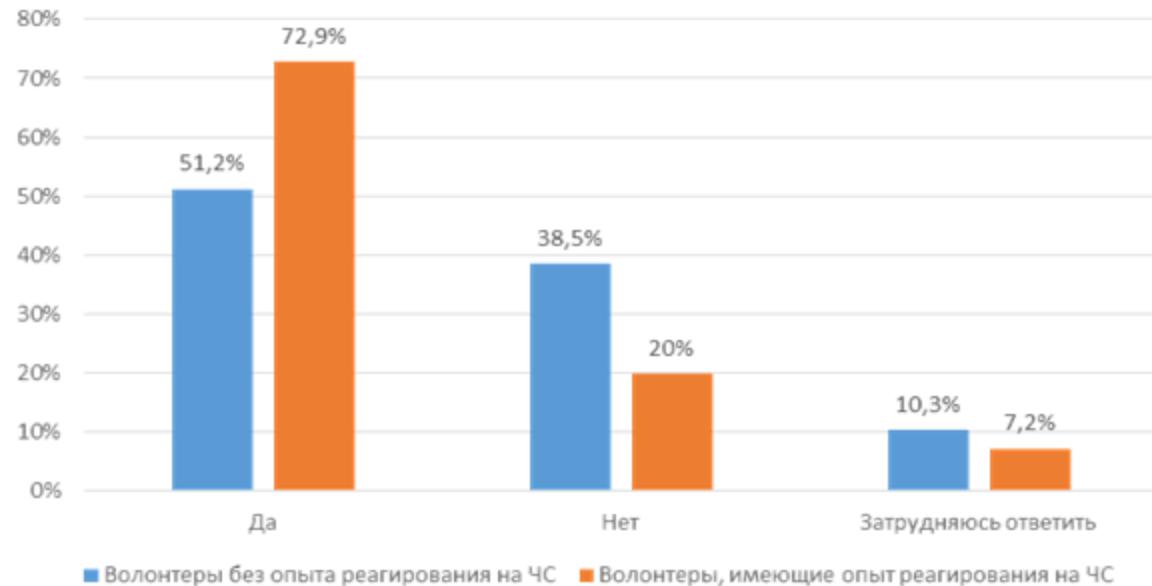
Цель исследования: определить особенности технологизации российского волонтерства.

Задачи:

- 1) Выделить долю волонтеров, использующих ИКТ
- 2) Определить виды ИКТ, которые используют разные группы волонтеров.
- 3) Проанализировать преимущества и ограничения ИКТ в деятельности волонтеров.
- 4) Определить тренды технологизации и цифровизации волонтерства;
- 5) Сравнить волонтеров в ЧС с другими группами волонтеров
 - **Онлайн опрос** волонтеров из различных сфер ($n=1070$, 446 - волонтеры в ЧС, осень-зима 2020 г.)
 - **Глубинные интервью** с добровольцами и лидерами волонтерских организаций (45 чел., зима-лето 2020 г.)

Использование ИКТ

Используете ли вы различные специальные интернет-сервисы, мобильные приложения, платформы, технологии в своей волонтерской деятельности?



2/3

Используют
ИКТ

73%

Волонтеры в
ЧС

Какие именно технологии Вы используете?

Типы технологий	Все волонтеры, %	Имеют опыт в ЧС	Без опыта в ЧС
Социальные сети	30,1%	28,8%	31,6%
Веб-сайты и платформы (Добро.ру, Ecowiki, Посади лес, Росмолодежь, Доброволец России, Volonter.ru, Greenpeace)	21,7%	12,7%	32,2%
Навигационные системы (Locus Map, Гугл карты, Guru Maps, GPS, Gaia GPS, SASPlanet, ГИС ПСР, Навигаторы, Карты, Компасы)	19,1%	32,2%	4,0%
Мобильные приложения (Автоволонтеры, Помощь, МыВместе, Берегите лес, Спасатель. Рядом, Мы, Добрая Москва, Мосволонтер)	17%	23,4%	9,6%
Мессенджеры	16%	16,1%	15,8%
Интернет в целом	7,3%	5,9%	9,0%
Платформы для организации аудио и видеоконференций (Zoom и аналоги, Skype)	5,8%	3,4%	8,5%
Специализированные приложения, специализированное ПО	5,2%	8,8%	1,1%
Форумы	4,2%	7,3%	0,6%
Обучающие и событийные платформы (например, skill cup, Timerad и др.)	3,7%	2,4%	5,1%
Сервисы доступа к электронным документам (например, Google Docs)	2,9%	0,0%	6,2%
Технологии радиосвязи	2,4%	4,4%	0,0%
Программы управления проектами (например, Trello)	1,6%	0,0%	3,4%
Базы данных	1,6%	2,9%	0,0%
БЛА - беспилотные летательные аппараты (например, квадрокоптеры)	0,8%	1,5%	0,0%
Другое	4,2%	2,9%	5,6%

Преимущества ИКТ для волонтеров:

Цифровые технологии помогают волонтерам:

- Транслировать информацию о своей деятельности;
- координировать задачи, которые решают сами волонтеры;
- обеспечить эффективную коммуникацию, как внутри сообщества, так и с внешними СМИ;
- «позиционировать» себя для формирования положительной репутации;
- фандрайзинг;
- рекрутинг новых членов;

«Без цифровых технологий, наверное, вообще невозможно работать, потому что уведомления и большинство коммуникаций – все происходит через почту, мессенджеры, различные социальные сети..»
(руководитель противопожарной программы Гринпис, волонтер лесных пожаров)

Ограничения ИКТ для волонтеров:

- Многие виды деятельности требуют от участников **развития практических навыков на местах**, которые невозможно получить удаленно (работа с оборудованием, пожаротушение, поисковая деятельность, первая помощь пострадавшим в ЧС и др.)
- **Распространение ложной информации**
- **«Цифровое выгорание»**

«Все дистанционные форматы, они, конечно, очень удобные во многом, но, с другой стороны, люди очень устали от компьютера. Мы даже по участию в вебинарах видели, как на второй месяц стала резко падать посещаемость...»
(руководитель противопожарной программы Гринпис, волонтер лесных пожаров)

Тренды технологизации и цифровизации волонтерства

- Волонтеры, обладающие навыками разработки ПО, участвуют в разработке программного обеспечения на основе краудсорсинга;
- Необходимость разработки новых платформ и приложений стимулировала НКО к коллаборациям со специалистами в области ИКТ;
- Тенденция последних трех лет: активное сотрудничество волонтерства с крупным технологическим бизнесом, в частности с телекоммуникационными компаниями, операторами мобильной связи (Билайн, МегаФон) и другими технологическими гигантами, такими как Сбербанк и Яндекс.

Краткие выводы

- 73% волонтеров-спасателей используют различные цифровые технологии в противовес 51% волонтеров других направлений.
- Это - навигационные системы, социальные сети, мобильные приложения, мессенджеры, интернет-форумы, технологии радиосвязи, работа с базами данных, управление беспилотными летательными аппаратами.
- При этом специфика деятельности добровольцев в ЧС подразумевает использование ими специализированного оборудования, овладения техническими навыками и навыками оказания первой медицинской помощи.
- Другими словами, волонтеры в ЧС являются пионерами среди добровольчества в скорости цифровизации и технологизации своей деятельности, что существенно отличает данную группу от волонтеров из других направлений.

Спасибо!

Наши контакты:

polina.ermolaeva@gmail.com

OlgaAUsacheva@yandex.ru



volunteer

