

ЦИФРОВИЗАЦИЯ

DOI: [10.14515/monitoring.2020.6.1746](https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.6.1746)



О. А. Башева, П. О. Ермолаева

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКИХ ВОЛОНТЕРОВ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ: ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ ИЛИ САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ТРЕНД РАЗВИТИЯ?

Правильная ссылка на статью:

Башева О. А., Ермолаева П. О. Цифровизация деятельности российских волонтеров в чрезвычайных ситуациях: влияние пандемии или самостоятельный тренд развития? // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2020. № 6. С. 376—402. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.6.1746>.

For citation:

Basheva O. A., Ermolaeva P. O. (2020) Digitalization of the Russian Emergency Volunteers' Activities: a Pandemic Impact or an Independent Development Trend? *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. No. 6. P. 376–402. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.6.1746>. (In Russ.)

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКИХ ВОЛОНТЕРОВ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ: ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ ИЛИ САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ТРЕНД РАЗВИТИЯ?

DIGITALIZATION OF THE RUSSIAN EMERGENCY VOLUNTEERS' ACTIVITIES: A PANDEMIC IMPACT OR AN INDEPENDENT DEVELOPMENT TREND?

БАШЕВА Ольга Александровна — кандидат социологических наук, научный сотрудник, Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Россия
E-MAIL: olgaausacheva@yandex.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1459-0091>

Olga A. BASHEVA¹ — Cand. Sci. (Soc.), Researcher
E-MAIL: olgaausacheva@yandex.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1459-0091>

ЕРМОЛАЕВА Полина Олеговна — кандидат социологических наук, научный сотрудник, Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Россия; доцент кафедры общей и этнической социологии, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия
E-MAIL: polina.ermolaeva@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-7522-9537>

Polina O. ERMOLAEVA^{1,2} — Cand. Sci. (Soc.), Researcher; Associate Professor at the Department of General and Ethnic Sociology
E-MAIL: polina.ermolaeva@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-7522-9537>

Аннотация. Пандемия COVID-19 уникальна тем, что связанные с ней события разворачиваются в период повсеместного развития информационно-коммуникационных технологий. Следствием цифровизации стало формирование глобального коммуникационного пространства, которое характеризуется неизмеримо большими потоками информации, возможностями ее использования, воздействием на все жизненные процессы, сознание и поведение людей. Электронная коммерция, дистанционная работа и обучение, онлайн-услуги, досуг и развлечения стали «новой нормальностью» современного мира, а также основ-

Abstract. The COVID-19 pandemic is unique in that it unfolds amidst widespread development of information and communication technologies. Digitalization resulted in a global communication environment characterized by immeasurably large flows of information, opportunities to use it, impacts on life processes, people's consciousness and behavior. E-commerce, remote work and e-learning, online services, leisure and entertainment have become a "new normality" of the modern world, as well as the major tools to cope with social and economic crisis, to maintain social communications and interactions between different social groups.

¹ Institute of Sociology of RAS, Moscow, Russia

² Kazan (Volga region) Federal University, Kazan, Russia

ными инструментами в попытках справиться с социально-экономическим кризисом, поддержанием социальных коммуникаций, помощи и взаимодействий между различными группами населения.

Гражданское общество, включая некоммерческие добровольческие организации, сыграло значительную роль в восполнении данных функций и стало одной из сфер, оказавшихся в режиме «социального эксперимента» во время стремительной цифровизации в период пандемии. В данной статье, опираясь на результаты оригинального эмпирического исследования, авторы рассмотрели потенциал и ограничения цифровых технологий в реализации функций волонтеров, в частности добровольных лесных пожарных и поисково-спасательных отрядов, действующих в чрезвычайных ситуациях, в условиях кризиса COVID-19. Цифровые форматы позволили продолжить такие виды деятельности, как образование и просвещение, но не заменили реальной работы на местах. В то же время цифровизация волонтерской работы происходит уже давно, а нынешний кризис лишь ускорил ее, породив ряд новых проблем, таких как «цифровое выгорание».

Ключевые слова: волонтерство, гражданские инициативы, краудсорсинг, чрезвычайные ситуации, цифровизация, COVID-19

Благодарность. Статья подготовлена в рамках проекта «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России», поддержанного РФФ, грант № 19-78-10052.

Civil society, including non-profit volunteer organizations, has played a significant role in performing that function and was propelled into a “social experiment” in an era of rapid digitalization amidst pandemic. The article is based on the results of an empirical study and explores the potential and limitations of digital technologies in the activities of emergency volunteers, in particular those related to forest firefighting and rescuing, during the pandemic. Digital mode allowed them to continue educational and outreach activities but did not help in their routine activities on the spot. At the same time, digitalization in volunteering started long ago, and the current crisis merely speeded it up causing new problems such as “digital burnout”.

Keywords: volunteering, civic initiatives, crowdsourcing, emergencies, digitalization, COVID-19

Acknowledgments. The article is part of the project “Emergency volunteering as a response to national and man-made challenges in Russia” supported by the Russian Science Foundation, grant no. 19-78-10052.

Введение в проблему

История показывает, что пандемии могут коренным образом изменять восприятие мира людьми. Текущий социально-эпидемиологический кризис актуализировал роль цифровых технологий в этих изменениях. По мнению экспертов, он может навсегда нормализовать их всестороннее использование обществом [Doyle, Conboy 2020], поскольку в условиях изоляции более чем трех миллиардов человек статус цифровых пространств переключился с удобного на необходимый, ведь они стали не только основным способом доступа к информации и услугам, но и одним из немногих векторов экономической, образовательной и досуговой деятельности, а также социального взаимодействия.

Цифровые технологии играют жизненно важную роль в сдерживании распространения COVID-19, делая более эффективной диагностику вируса, формируя пространственно-временную визуализацию его передачи [Zhou et al., 2020], обеспечивая обновление информации в режиме реального времени и содействие личному, коммунальному, административному и профессиональному общению и нормализации повседневности во время изоляции. Вместе с тем важно понимать, что ковидный кризис бросил вызов знаниям и навыкам работы людей с информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ), отсутствие которых, наравне с несформированностью самой цифровой инфраструктуры, воспроизводит новые типы неравенства, в частности цифрового [Beaunoyer, Depere, Guitton, 2020].

Нагляднее, чем какое-либо событие ранее, пандемия COVID-19 показала важность гражданских сообществ. Все они, по сути, стали волонтерами в ЧС, заполнив пробелы, оставленные государством. Гибкость и сетевая структура гражданского общества, отсутствие бюрократических барьеров сделали НКО и их добровольцев акторами формирующихся или уже имеющихся сетей солидарности, для которых социальная близость оказалась совершенно необязательным условием [Morrow, 2020]. Местные сообщества во всем мире стали сильным активом в борьбе с кризисом посредством подобных сетей. Добровольцы объединились и самоорганизовались, чтобы обеспечить незащищенные группы населения необходимыми товарами и услугами. Выход в онлайн стал вынужденной мерой для многих из них, и сложности вызвало понимание того, какие действия возможно выполнять в сети, а какие нет, как преодолевать разрывы между активными пользователями и теми, кто в меньшей степени владеет технологическими навыками.

Во многих странах мира гражданские организации в сотрудничестве с муниципалитетами доставляли продукты питания и лекарства для пожилых и больных людей, раздавали ваучеры бездомным и даже планшеты для получения дистанционного образования, проводили психологические консультации, защищали от домашнего насилия¹. Подобные инициативы были представлены на ad hoc созданных сайтах или онлайн-картах для того, чтобы люди могли сориентироваться в предоставляемых услугах.

Но существуют типы волонтерства, реализация которых требует непосредственного присутствия «на местах», в частности, когда помощь нужна в критических

¹ From ACTIVE NGOs to Solidarity Networks: Civic Ecosystems During and After COVID-19 / URBACT. 2020. 18 June. URL: <https://urbact.eu/active-ngos-solidarity-networks-civic-ecosystems-during-and-after-covid-19> (дата обращения: 27.08.2020).

и чрезвычайных ситуациях (ЧС), таких как пропажа людей в лесах, пожары и другие природные и техногенные катастрофы. Деятельность сообщества добровольных спасателей и пожарных довольно четко организована и подчинена строгим правилам, обеспечивающим максимальную безопасность добровольцев и тех, кому они оказывают помощь, так как главный принцип спасательной работы в ЧС — «не увеличивать количество пострадавших». Риски, вызванные пандемией COVID-19, усилили и без того непростые условия работы этих волонтеров. Появилась необходимость введения новых норм и правил — как рекомендуемых официальными службами, так и выработанных самостоятельно с опорой на здравый смысл. Одно из них — уход в виртуальное пространство.

Исследователи уже более десятилетия отмечают значимость и пользу цифровизации добровольческой деятельности во время ЧС [Zook et al., 2010] и анализируют возможности включения ее в официальный ответ на ЧС [Norris, 2016; Roberts, 2011]. Критические ситуации и катастрофы всегда стимулировали использование цифровых технологий в волонтерской деятельности, так как оно ускоряет и усиливает эффективность спасательных операций через возможности сбора 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. (см. подробнее [Башева, Ермолаева, 2020]). Часто исследователи пишут, что виртуализация во время ЧС связана с применением добровольцами технических навыков в сборе и обработке данных, необходимых при реагировании на ЧС [Liu, 2014; Meier, 2015], то есть с оказанием оперативной помощи, но дистанционно [Chernobrov, 2018]. Субъектами цифрового волонтерства становятся профессионалы в области программирования, картографирования и проч. По мнению Н. Рябченко и А. Гнедаш, наличие добровольных сетевых объединений подобных специалистов стимулирует цифровой активизм [Рябченко, Гнедаш 2016]. В реальности же виртуализация деятельности во время кризисов связана не только с применением активистами специальных 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 и проч.

Как шел процесс цифровизации волонтерских сообществ до пандемии и как она усилила их уход в онлайн-пространство с вытекающими для них сложностями и новыми возможностями, рассмотрим в данной статье на материалах авторского эмпирического исследования.

Обзор литературы и методология исследования

Еще в начале 2000-х годов исследователи начали анализировать цифровизацию добровольческой деятельности [Cravens, 2000], но широкое распространение этот феномен получил вместе с развитием технологий Web 2.0 и Web 3.0, связанным с производством пользовательского контента. Большая доля исследований цифровых форм волонтерства связана с контекстом чрезвычайности, так как именно ЧС провоцировали быструю мобилизацию сетевыми методами,

использование цифровых технологий для сбора информации из зон поражения, средств и гуманитарной помощи для пострадавших, оказания психологической поддержки онлайн и т. д. Подобные явления рассматриваются в таких областях знания, как:

- «гражданская наука» (Citizen Science), понимаемая как концепция проведения исследований с привлечением широкого круга общественности при взаимодействии или под руководством профессиональных ученых или научных институтов [Strasser et al., 2018; Ермолаева, Ермолаева, Башева, 2020];
- кризисные коммуникации и кризисная информатика, занимающаяся проблемами изучения деятельности по сбору и распространению информации от граждан во время кризисов и ЧС [Palen et al., 2007];
- совместная компьютеризированная работа;
- коллективный интеллект, краудсорсинг и добровольная географическая информация [Albuquerque et al., 2016];
- управление чрезвычайными ситуациями;
- цифровое волонтерство [Башева, Ермолаева, 2020].

ИКТ открыли новые репертуары добровольческих практик. Произошло переосмысление агентности волонтеров и их взаимодействий с формальными структурами, поскольку отныне они могут сами создавать виртуальные площадки для координации оказания помощи жертвам ЧС [там же]. Согласно концепции совместного участия, граждане приобретают новые роли не только в качестве потребителей, но и как производители информации о бедствии [Goldman et al. 2009]. Исследователи описывают цифровое добровольчество в ЧС как цифровой активизм, используя объяснительную концепцию гражданской вовлеченности как действий, направленных на выявление и решение проблем, вызывающих общественную обеспокоенность, посредством цифровых инструментов [Santos Rocha et al., 2017; Asmolov, 2015].

Находясь на пересечении междисциплинарных границ, цифровое волонтерство анализируется посредством различных теоретических подходов, в частности в рамках «цифрового гуманизма» или «цифровых гуманитарных наук» (Digital Humanities), связанных с исследованием новых форм накопления и трансляции знаний на основе использования ИКТ, с созданием цифровых архивов и библиотек, обработкой больших массивов данных [Meier, 2015]. Подход цифрового гуманизма как наиболее общая рамка исследования цифровых практик предполагает, что ИКТ используются гражданскими активистами для сбора и анализа обширных потоков данных при реагировании на ЧС, для мобилизации онлайн-сообществ, чтобы быстро удовлетворить потребности пострадавших, для разработки новых цифровых платформ, содействующих эффективному и прозрачному распределению помощи [Башева, Ермолаева, 2020]. Этот подход позволяет описать особенности волонтерских практик без разделения на онлайн- и офлайн-пространства, в которых они реализуются, что характерно именно для ЧС, когда мобилизация добровольцев происходит как в виртуальном пространстве, так и на месте происшествия. В этом значении, к цифровому гуманизму при осмыслении цифровых практик волонтеров в критических ситуациях близок сетевой подход М. Кастельса, согласно которому данные практики зарождаются в виртуальном мире, но дальнейшее

развитие получают в реальном [Castells, 2007]. Благодаря такой гибридной сфере реализации они характеризуются определенной независимостью от социальных и политических институтов, а субъекты, их реализующие, объединяются в сети с децентрализованным характером управления. Цифровые практики добровольцев часто анализируются в рамках концепции коллективного интеллекта, что позволяет изучать их с помощью инструментов теории совместного производства [Abeysseka, 2015] как формы участия населения в социальной политике, в которую граждане напрямую вовлечены через партисипативный дизайн и создание продуктов и услуг. Подход цифровой экономики совместного пользования позволяет проанализировать ценностные аспекты цифрового волонтерства, а также новые формы организации цифровых добровольцев, такие как краудсорсинг, краудфандинг и краудмаппинг (добровольная географическая информация)².

Обзор литературы, проведенный авторами ранее, показал, что на данный момент большинство исследований цифровых волонтерских практик носят описательный характер, не предлагая единой объяснительной рамки [Башева, Ермолаева, 2020]. В качестве наиболее общей и объединяющей различные аспекты цифровых коллективных практик в ЧС можно отметить интегральную концептуальную модель, предложенную Ч. Парком и Э. Джонстоном [Park, Johnston 2017]. Она включает в себя анализ цифрового добровольчества через:

- 1) описание кризисного контекста (почему одни ЧС получают больше внимания по сравнению с другими);
- 2) действия цифровых волонтеров в ЧС;
- 3) результаты их деятельности.

Действия цифровых добровольцев в ЧС осмысляются авторами через изучение индивидуальных, организационных, технических, функциональных переменных. *Факторы индивидуального уровня* описывают людей — носителей цифровых практик (их типы) и то, почему они их выполняют (мотивации). *Организационные факторы* характеризуют цифровые волонтерские сети: как организованы связи между участниками и как координируются задачи по реагированию на ЧС. К техническим факторам относится виртуальная инфраструктура, включающая SMS-оповещения, email-рассылки, использование социальных сетей, мобильных приложений, открытых уличных карт и т. д. *Функциональные факторы* описывают такие задачи, как настройка систем оповещения, картографирование, краудсорсинг, мобилизация ресурсов. Предлагаемый авторами подход хоть и полезен при тематизации кейсов цифрового добровольчества, но существующие дискуссии и теоретические подходы к анализу цифрового волонтерства практически не рассматриваются, соответственно, теоретического приращения знания не происходит; авторский подход выступает скорее в качестве методики, чем полноценной теоретической рамки к исследованию данного феномена.

² Краудсорсинг (от англ. crowd — толпа, sourcing — использование ресурсов) — привлечение к решению какой-либо проблемы широкого круга лиц для использования их творческих способностей, знаний и опыта по типу субподрядной работы на добровольных началах с применением ИКТ; краудфандинг (crowdfunding) — сотрудничество людей-доноров, которые добровольно объединяют свои финансовые и другие ресурсы для поддержки усилий других людей или организаций; краудмаппинг (crowdmapping) — создание цифровых карт различных событий (в частности, гуманитарных кризисов и стихийных бедствий) на базе метода краудсорсинга, то есть совокупность собранных посредством краудсорсинга данных в сочетании с географическими данными.

Научных работ, направленных на исследование цифровизации деятельности чрезвычайных волонтеров и влияния ИКТ на деятельность НКО во время пандемии COVID-19, в мировом научном дискурсе пока представлено мало. В целом можно отметить осмысление влияния ИКТ на общественные структуры, включая добровольчество, как двусторонний процесс. Амбивалентный характер цифровизации во время пандемии связан как с поддерживающими функциями ИКТ в деятельности некоммерческих структур, так и с еще большим усилением цифровых разрывов, особенно среди уязвимых и маргинализированных слоев населения.

Большинство работ направлено на анализ причин цифровых разрывов среди уязвимых слоев населения [Van Lancker, Parolin, 2020; Wang, Tang, 2020]. Например, пандемия сильно сократила посещения пожилых людей волонтерами и социальными работниками с целью минимизации социальных контактов и рисков инфицирования, что привело к росту социального изоляционизма и депривации данных групп населения, которые в малой степени используют цифровые технологии. В связи с этим необходимо сделать ИКТ инклюзивными для людей пенсионного возраста, чтобы преодолевать цифровые разрывы и изоляционизм [Xie et al., 2020].

Другие исследования фокусируются на конструктивном влиянии ИКТ на волонтерскую деятельность во время пандемии, особенно среди молодежи, с точки зрения социальной и профессиональной социализации последних [Spear et al., 2020; Wetter, Rosengren, Törn, 2020; Lachance, 2020]. В то же время отмечаются сложности цифрового добровольчества, связанные с рекрутингом новых членов, длительным процессом их вовлечения и удержания.

Технологические новации и цифровизация ускорили и расширили возможности и масштаб реагирования добровольцев в ЧС, перераспределили ответственность между агентами, оказывающими помощь, что позволило исследователям переосмыслить институциональные механизмы влияния волонтеров на спасательный процесс в ситуации ЧС. Также были отмечены «бесконтактный» характер помощи посредством ИКТ для уязвимых групп и возможность ее масштабировать от локального до национального уровня. Примеры, которые приводятся в литературе [Spear et al., 2020], относятся к организации добровольческих онлайн-акций через социальные медиа и краудсорсинговые платформы по покупке продуктов питания для разных категорий населения, в частности тех, кто находится в группе риска по заболеваемости. Кроме того, помощь и взаимопомощь во время пандемии COVID-19 чаще представлена в различных гибридных формах объединений — организованных и спонтанных добровольческих группах, самоорганизующихся сообществах, бизнес-сообществах, госструктурах, которые используют краудсорсинговые методы и мобильные приложения для оказания помощи, отслеживания распространения вируса и т. д.³ Именно в таких формах «коллективной гибридности» на пересечениях волонтерства, новых технологий, социальных инноваций ученые видят новые теоретические рамки и аналитические возможности для исследования гражданского общества, включая волонтерские группы.

Учитывая данные международные эвристические заделы и методологические рамки к исследованию цифрового волонтерства в ЧС, авторы статьи предлагают

³ Nutt S. Innovation in the Time of Coronavirus. OPSI. 2020. 20 March. URL: <https://oecd-opsi.org/innovation-in-the-time-of-coronavirus/> (accessed: 17.12.2020).

результаты анализа процесса цифровизации работы добровольцев, участвующих в реагировании на критические и чрезвычайные ситуации для того, чтобы понять, стала ли пандемия COVID-19 катализатором изменения форматов работы такого типа добровольчества или всего лишь ускорила естественный тренд цифровизации данной сферы.

Для реализации поставленной задачи применялись такие исследовательские методы, как анализ литературы и сайтов НКО, проведение 45 глубинных и экспертных интервью с волонтерами, координаторами добровольческой деятельности и руководителями НКО (авторами использовалась теоретическая выборка, отбор информантов проведен до теоретического насыщения поля), анализ информации из открытых источников, в частности социальных сетей, вторичный анализ данных, полученных авторами в прошлых проектах [Усачева, 2012; Башева, 2018].

Результаты исследования

Цифровизация деятельности волонтеров в ЧС до пандемии

В России, вследствие обширных программ поддержки с Запада [Яницкий, 2014], общественные организации шли в авангарде процесса цифровизации, перенимая опыт зарубежных коллег [Усачева, 2008]: быстрее, чем государственные структуры и даже частные лица, стали делать email-рассылки, создавать сайты, а позже — использовать краудсорсинговые и краудфандинговые технологии; привлекать IT-специалистов для создания благотворительных проектов. Уже более десятилетия российские общественники используют технологии, помогающие реализовывать их основные функции — просвещение, обучение, оказание гуманитарной помощи, психологической и финансовой поддержки.

К 2010-м годам в основной своей массе НКО и гражданские активисты вышли в сеть, многие имели свои сайты и социальные сети, вели блоги в популярном в тот период «Живом Журнале» [Кузьмина, 2011], а в моменты кризисов и ЧС эти площадки становились узлами сетей гражданской мобилизации [Усачева, 2012], выполняя информационные и координационные функции. Уже тогда стало понятно, что цифровые площадки значительно ускоряют и упрощают работу волонтеров в случае ЧС, делают ее масштабнее, заметнее, а информацию из зон ЧС — прозрачнее. Постепенно из «Живого Журнала» активистское сообщество стало переходить на становившиеся более популярными площадки Facebook, Twitter, «ВКонтакте». Возникновение каждой новой ЧС отражалось в сетях тысячами постов и репостов. Так было в 2010 г., когда бушевали лесные пожары в Центральной России [Усачева, 2013], сжигая деревни, в 2012 г. [Usacheva, 2013] и 2013 г., когда произошли наводнения на Кубани, в Дагестане и на Дальнем Востоке, а позже — когда пожар уничтожил часть фондов библиотеки ИНИОН РАН в Москве [Башева, 2018] и т. д.

По нашим оценкам, примерно с начала 2010-х годов в России стало формироваться независимое и довольно масштабное сообщество волонтеров, действующих в критических (например, пропажа человека в лесу или городе) и чрезвычайных ситуациях на регулярной основе: спасателей, поисковиков, добровольных лесных пожарных, активистов, оказывающих гуманитарную помощь в зонах поражения. До этого момента мы можем говорить скорее о «ростках» подобных

организаций (например, в Москве уже существовал общественный поисково-спасательный отряд «СпасРезерв», работающий наравне с профессиональными спасателями). Работа этих волонтеров в большей части связана с деятельностью на местах. В контексте всеобщей цифровизации, конечно же, все эти группы стали транслировать информацию о своей деятельности и нуждах в сети:

[Без цифровых технологий] совсем, наверное, невозможно работать, потому что в том числе общение, оповещение и большинство коммуникаций — все происходит уже через почту, мессенджеры, разные социальные сети и т. д. (Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис)⁴

Важную роль в распространении информации о деятельности волонтерских объединений и актуализации проблем, на решение которых она направлена, по мнению самих участников, играют социальные сети и мессенджеры:

Социальные сети — это один из способов распространения информации. Ну, то есть у нас есть группы «ВКонтакте», на Facebook, у нас есть свой сайт, у нас есть канал в Telegram. У нас, в общем, есть канал в Instagram. И все это мы используем, чтобы... рассказывать... о какой-то ситуации, о проблеме в регионе — это очень важно. (Волонтер)

Через эти каналы волонтеры пытаются «заявить о себе», сформировать свою позитивную репутацию:

В своих соцсетях я пытаюсь транслировать нашу работу, то есть хотя бы своих друзей оповещать о том, что есть такие люди, которые [этим] занимаются. Если хотите, друзья, приходите, или хотя бы не делайте ничего такого, что приведет к глобальной катастрофе в дальнейшем. (Волонтер)

[В соцсетях] мы регулярно выкладываем новости о том, что мы делаем, о занятиях... (Волонтер)

Мы стараемся публиковать информацию о наших выездах... в наших социальных сетях, то есть Facebook, Instagram, на Youtube мы выкладываем ролики, в том числе некоторые ролики с нашего обучения для волонтеров-новичков. (Волонтер)

Также социальные сети обеспечивают рекрутинг новых участников:

Для нас, как для любой волонтерской организации, главный ресурс — это люди, поэтому для нас нужен постоянный поток новых людей... а для того, чтобы они о нас узнавали,

⁴ Здесь и далее в скобках указан статус информантов, с кем были проведены интервью в рамках проекта «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России» или чьи цитаты были взяты из открытых источников («волонтер» или «эксперт» — руководитель или координатор волонтерской деятельности). Два информанта не анонимизированы, так как нами было получено разрешение открыто цитировать их, или они выступали в открытых источниках, а также для понимания их статуса и контекста деятельности.

мы ведем в нескольких соцсетях наши собственные страницы... чтобы привлечь людей. (Волонтер)

Социальные сети — эффективный инструмент координации деятельности волонтерских групп:

Наличие социальных сетей — это великолепная вещь. Вся координация добровольцев упростилась в разы. То есть, вообще, появилась возможность мгновенной координации. Когда, грубо говоря, кидается клич на интернет-форму в три часа ночи, что нужно помочь заделать полиэтиленом окна в сгоревшей квартире, чтобы не разморозить отопление. И когда координатор приехал... и уже троих человек увидел, на месте стоящих, которые, пока он ехал, прочитали и пришли, они были рядом. (Волонтер)

Через соцсети во время пожаров мы нашли друг друга с ребятами, с которыми мы вместе собирались и там тушили, вот. А «ЛизаАлерт», у них вообще вся работа через соцсети. То есть у них и информирование, и поиски, ориентировки... Кидают ориентировки в соцсети, чтобы распространялись, и люди репостили, ездили. Если человек рядом с вами, чтобы помогали искать. (Волонтер)

Подобные технологии обеспечивают быструю и эффективную коммуникацию как внутри сообщества, так и с внешними субъектами:

Через соцсети распространяются не только ориентировки, но и обмен информацией происходит через соцсети и мессенджеры. То есть у нас есть поисковый чат <...> информацию мы по «потеряшке» <...> скидываем непосредственно в чат, чтобы все участники могли видеть, информацией оперировать. (Волонтер)

Просто писал посты в Facebook. Потом их многие перепостивали. Иногда сразу после появления этих постов начинали звонить журналисты, задавать вопросы. <...> Коммуникация получается великолепная. Не требует специальных «пиаровских» навыков. (Эксперт)

Одно из важнейших направлений деятельности общественных организаций — просвещение населения, которое также в большой степени реализуется через социальные сети:

Ключевое направление в работе добровольных лесных пожарных — это, как ни крути, экопросвещение и социальные сети. То есть сил на то, чтобы тушить все, что поджигают, не будет никогда и ни у кого, нужно, чтобы меньше поджигали. И это основная задача, именно над этим нужно в первую очередь работать. (Волонтер)

НКО уже давно привлекают так называемых кибер-активистов — сторонников, которые всегда помогают дистанционно — подписывают петиции, делают пожертвования, распространяют информацию, которой делятся организации с широкой общественностью. Фандрайзинг или краудфандинг, необходимый общественным

организациям, также производится посредством их сайтов или социальных сетей. Например, на сайте поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт» постоянно висит список отрядных нужд:

Мы не ведем сборы, и у нас есть куча людей, которые помогают нам... Они не могут поехать на поиски, но они могут купить фонари. Они идут за фонарями, покупают фонари, приносят нам их. Есть некоторые люди, которые приходят и говорят: «Мы хотим вам помочь. Что именно вам нужно?». У нас есть список, он висит на сайте. (Председатель добровольческого поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт» Григорий Сергеев, из прямого эфира в Instagram от 03.04.2020)

Несмотря на позитивный опыт использования социальных сетей, волонтеры осознают и возможные риски, такие как распространение ложной информации или информационный прессинг:

[Социальные сети] могут сыграть и злую шутку. Например, распространить фейк. (Эксперт)

Никто никому ничего не должен, никто не обязан помогать, если не хочет. Это должно идти изнутри, от сердца, от собственной потребности, но никак не от желания манипуляции, поэтому вот это «не выпейте чашку кофе, а переведите 100 рублей на хоспис» — этого не должно быть. Нужно информировать нейтрально, поэтому я пишу и рассказываю о своем волонтерстве, ну, например, десант радости высадили в парке на озерах и провел там концерт. (Волонтер)

Помимо социальных сетей, волонтеры применяют множество других современных технологий. Например, поисковики всегда работают с «геотрекерами, чтобы отмечать пройденную территорию» (Волонтер); добровольные лесные пожарные неоднократно упоминали в ходе интервью об использовании спутникового мониторинга за термочками:

[Используем] открытые данные по космоснимкам, которые выполняют спутники NASA... Спутники эти снимают в разных спектрах, и там есть слой термальных аномалий, когда можно выделить сильно горящие участки. (Волонтер)

Важное значение имеют навигаторы, различное программное обеспечение для картографии:

Используются навигаторы для картографии, для того чтобы строить маршруты, оценивать площади пожаров. (Волонтер)

Сейчас очень много используются планшеты, географические информационные системы, программы по работе с разными подложками, снимками. На любую территорию мы можем сделать карту, которая нам нужна. Если у нас есть разведка какой-то территории, то это мы сразу можем выложить в электронный носитель. Где горит, где

ближайшая вода, какие расстояния от воды до очагов. Можно отдельно произвести разведку, а потом приступить к тушению. Можно рассчитать, какое оборудование необходимо взять с собой, какой сделать маршрут. Все это отдельно составила, людям рассказала, в навигатор залила — все, дальше человек просто идет по навигатору, и не надо фантазировать, хватит воды или нет. (Эксперт)

При тушении лесных пожаров волонтеры давно и активно используют беспилотные летательные аппараты, в частности квадрокоптеры, дроны:

Используются, естественно, коптерные снимки, когда у нас есть возможность поднять коптер и посмотреть, чтобы оценить, собственно, масштабы того, что происходит. Если это пожар или что-нибудь такое. (Волонтер)

Очень сильно сейчас дает шаг вперед использование беспилотных летательных аппаратов — квадрокоптеров. С ними видно, куда надо быстрее, где еще терпит, и прочее... Особенно помогает, когда у тебя не постоянная территория, которую ты много раз проходил, а там, где все в новинку, где приходится ориентироваться. Ну и с точки зрения торфяных пожаров можно обнаружить очаги. Но с точки зрения, что беспилотники нужно регистрировать и все полеты нужно оформлять, это, конечно, непростая задача, потому что мы сами работаем исключительно в правовом поле и предлагаем добровольцам только те штуки, которые соответствуют законодательству. Несмотря на то, что есть много соблазнительных и не очень законных штук, мы вздыхаем и не используем их. Это должно быть помощью, а не дополнительной проблемой. (Эксперт)

Волонтеры, имеющие навыки программирования, участвуют в разработке программного обеспечения по принципу краудсорсинговых систем. Так, один из информантов сообщил, что их сообщество добровольных лесных пожарных работает над «приложением на Андроиде, чтобы любой человек, который столкнулся с пожаром, мог самостоятельно, нажав несколько кнопок, зафиксировать, что, собственно, горит, в каком масштабе, где, в какую сторону распространяется, и вызвать помощь» (волонтер).

Уже десятилетие назад российские общественники поняли эффективность таких форм деятельности, как краудсорсинг, используя подход добровольной географической информации. В условиях масштабной ЧС летом 2010 г., когда горели леса Центральной России, российские активисты организовали на площадке Ушахиди карту помощи «Виртуальная рында» [Asmolov, 2014]. В тот момент стало понятно, что подобные технологии, связанные со сбором добровольной географической информации, во время ЧС необходимы. И тогда встал вопрос о кооперации активистов-волонтеров с программистским сообществом. Развитие получили гражданские онлайн-приложения, служащие для целей цифрового активизма, а впоследствии непосредственно для оказания помощи в критических ситуациях, например, такие как «Спасатель.Рядом» (spasatel.me), инициированное петербургским поисково-спасательным отрядом «Экстремум». Это мобильное приложение, работающее как связующее звено между людьми, которым стало плохо на улице или в общественном месте, и добровольным спасателем, умеющим оказывать первую помощь.

Появление необходимости в разработке новых платформ и приложений стимулировало НКО к кооперации с IT-специалистами. Еще в 2016 г. российское сообщество IT-специалистов, занятых в общественной сфере, исследователи называли лишь зарождающимся [Рябченко, Гнедаш, 2016], но нарастающая необходимость в разработках гражданских приложений и технологий к сегодняшнему дню вывела их на передовые позиции в мире:

У нас, в российском отделении Гринпис, есть специальный отдел — отдел географических информационных систем. И это не только отдельный коллектив внутри российского офиса, но еще и международная лаборатория. Со всего мира нашим коллегам поступают запросы на помощь в проведении исследований, визуализации природоохранных проблем, создании новых инструментов. Наш отдел в том числе является центром для обучения сотрудников из других стран, потому что такое направление есть далеко не в каждом офисе. (Софья Косачева)

Цифровизация деятельности волонтерских организаций оценивается ее участниками как средство оптимизации и поиска инновационных решений, вовлечения большего количества кибер-активистов, но не как единственный путь развития:

Я не думаю, что имеет смысл все принудительно пытаться переводить в цифровой формат, но попытка оптимизации, как правило, приводит как раз в сторону каких-то цифровых решений. Например, у нас весной был большой проект, в котором мы тоже вовлекали много добровольцев, но это необязательно должны были быть лесные пожарные, это были люди совершенно разного характера и качества. Мы решили посчитать, сколько за весну в реальности сгорает природных территорий, потому что государство дает статистику по лесным пожарам, то есть если это не лесной фонд, то мы не понимаем, сколько сгорело. <...> У нас есть возможность получать снимки [спутников] и по ним, собственно, видеть площадь выгоревших территорий. Мы решили по ним «отрисовать» всю страну, сколько же у нас сгорает всего за весну, и сравнить это со статистикой, которую дает государство, на основе тех данных, которые приходят из регионов или которые считаются автоматически. В том числе чтобы понимать, какая у нас погрешность с разными инструментами. И чтобы найти и посчитать все пожары, выгоревшие территории, нужно было искать и обводить вручную. Вся страна поделилась на кучу маленьких полигонов, в каждом из которых нужно было отсмотреть спутниковые снимки. [В этом] приняли участие порядка 500 человек, в течение одного месяца нашли почти все пожары в стране. <...> классный проект, но при этом нужно было этим руководить, людей обучать, объяснять, это было достаточно напряженно⁵. <...> Сам результат и возможность вовлечения в такой формат дает новые размышления о возможностях. (Софья Косачева)

Важная специфика цифровых технологий — инклюзивность, то есть то, что позволяет участвовать в поисково-спасательной деятельности людям, не достиг-

⁵ См. подробнее: Ягодина В. Как мы собирали карту весенних пожаров. Краудмеппинг, чаты, космоснимки // Greenpeace. 2020. 6 июня. URL: <https://greenpeace.ru/stories/2020/06/06/kak-my-sobirali-kartu-vesennih-pozharov/> (дата обращения: 03.08.2020).

шим совершеннолетия или имеющим ограничения в передвижении. Наглядный пример — участие в качестве координатора волонтерской помощи летом 2010 г. девушки-инвалида, прикованной болезнью к постели⁶, или вовлечение юных добровольцев в оказание посильной помощи в рамках информирования о пропаже людей в специальной группе репостов ПСО «ЛизаАлерт» в сети «ВКонтакте».

Цифровизация деятельности волонтеров в ЧС во время пандемии COVID-19

Как только начали поступать первые сообщения из эпицентра пандемии — Китая, — глобальное сообщество общественников сразу же дало свой ответ на надвигающуюся глобальную угрозу. В числе первых были природоохранники: Greenpeace International, WWF International, Friends of the Earth, Римский клуб опубликовали на своих сайтах письма с призывами к правительствам и населению стран мира к соблюдению ряда необходимых мер по предотвращению распространения вируса COVID-19, а также недопущению подобных заболеваний в будущем⁷.

Проведенный анализ публичных писем и информации на сайтах общественных организаций показал, что пандемия внесла коррективы в их работу, но не прекратила ее. Многие перешли в мобилизационный режим, еще более, чем обычно, нуждаясь в поддержке сторонников. Эти организации стали практически ежедневно использовать email-рассылки, сообщая срочные новости и призывая к незамедлительным действиям, хотя до пандемии рассылали максимум по два-три письма в неделю. Перемещение крупных событий и сбора средств в онлайн-пространство стало одним из сложнейших аспектов работы. В Greenpeace International в марте поняли, что офлайн-сбор средств невозможен, из-за чего были уволены 172 сотрудника⁸. На сайтах крупных российских НКО сразу же стали появляться материалы, посвященные условиям работы в период карантина⁹: переходу на удаленный формат работы и проведению ранее запланированных встреч и тренингов в онлайн-формате. Также НКО обозначили множество способов проявления солидарности в условиях пандемии: использование социальных сетей для распространения информации и стандартов поведения, рекомендуемых ВОЗ и Министерством здравоохранения РФ; распространение на своих каналах материалов, фильмов и книг, которые будут интересны детям и подросткам в качестве действий, направленных на помощь семьям, проводящим время дома с детьми; призывы сторонников к активному участию через распространение информации, подписание петиций, направление обращений в госорганы. И, конечно же, просвещение.

Помимо активизации усилий уже имеющихся общественных организаций, как и любая другая ЧС, пандемия COVID-19 спровоцировала появление новых об-

⁶ См. Наталья Вороницына: «Мой сегодняшний день — это и есть жизнь» // Матроны.ру. 2012. 26 Окт. URL: <https://www.matrony.ru/natalya-voronicyna-moj-segodnyashnij-den-eto-i-est-zhizn/> (дата обращения: 25.08.2020).

⁷ См., например, Morgan J., Rosemberg A. Covid-19: Compassion, Cooperation, Courage, Choice // Greenpeace. 2020. 22 March. URL: <https://www.greenpeace.org/international/story/29490/covid-19-compassion-cooperation-courage-choice/> (дата обращения: 10.12.2020).

⁸ Leonard A. How Coronavirus Has Changed Our Campaigning // Greenpeace. 2020. 14 May. URL: <https://www.greenpeace.org/usa/how-coronavirus-changed-our-campaigning/> (дата обращения 10.12.2020).

⁹ См., например, Рябко В. Изменит ли свою работу Greenpeace в связи с пандемией? Почему важно быть вместе и помнить о природе // Greenpeace. 2020. 20 марта. URL: <https://greenpeace.ru/blogs/2020/03/20/izmenit-li-svoju-rabotu-greenpeace-v-svjazi-s-pandemiej/> (дата обращения: 10.12.2020).

щественных инициатив, направленных на помощь разным типам общественных групп и действующих онлайн¹⁰. Это проекты, инициированные как государственными структурами с привлечением волонтеров¹¹, так и поддерживаемые бизнесом¹², а также исключительно гражданские инициативы, созданные «снизу» активистами¹³.

Пандемия выявила новые необходимые направления волонтерской работы, в частности мультилингвальные переводы как важное средство обеспечения доступа к информации при реагировании на ЧС. Волонтеры-переводчики все чаще стали использовать платформы социальных сетей для самоорганизации и выполнения срочных переводческих задач, которые эффективно дополняют официальные усилия по оказанию помощи. Однако роль краудсорсинговых переводов в уменьшении последствий стихийных бедствий по-прежнему недооценивается, и поэтому они малоизучены, хотя уже десять лет назад исследователи обратили внимание на участие волонтеров-переводчиков как «культурных посредников» [O'Brien, Federici, 2019] в таких ситуациях, как землетрясение на Гаити [Munro, 2010]. Исследование проблем экстренной кризисной коммуникации в Ухани на ранних стадиях пандемии и необходимости интеграции ИКТ с мультилингвальными ресурсами для оказания помощи при стихийных бедствиях, проведенное китайскими учеными в этом году, лишь актуализировало важность этой работы [Zhang, Wu, 2020].

Вспышка COVID-19 в 11-миллионном городе сразу же вылилась в кризис общественного здравоохранения и выявила множество неотложных и разнообразных коммуникационных потребностей, таких как закупка медицинских товаров за границей в связи с невозможностью китайских производств быстро ответить на возникший спрос, помощь в понимании стандартов качества иностранных медицинских продуктов, медицинские консультации, карантинные инспекции в аэропортах или общественные услуги для 12 000 иностранных жителей Ухани. В ответ на эти многочисленные и весьма разноплановые в языковом отношении потребности в общении на платформах социальных сетей и мессенджеров (в частности, в WeChat) были созданы онлайн-сообщества добровольцев-переводчиков для преодоления языковых барьеров при проведении операций по спасению и оказанию помощи в Китае. С середины марта 2020 г. общая ситуация с медикаментами в Ухане значительно улучшилась благодаря совместным усилиям всех сторон.

¹⁰ Готов помочь: 6 волонтерских благотворительных сервисов по борьбе с COVID // Sravni.ru. 2020. 6 мая. URL: <https://www.sravni.ru/text/2020/5/6/gotov-pomoch-6-volontjorskikh-i-blagotvoritelnykh-servisov-po-borbe-s-covid/> (дата обращения: 10.12.2020).

¹¹ Например, #МыВместе — организация помощи пожилым людям, оказавшимся на карантине или не имеющим возможности выйти на улицу (покупка продуктов и лекарств, юридическая и психологическая поддержка онлайн), которую координирует Всероссийское движение «Волонтеры-медики» совместно с Ассоциацией волонтерских центров и Общероссийским народным фронтом.

¹² Такие как «Помощь рядом», организованная при участии «Яндекса» и направленная на оказание бесплатной технической и логистической поддержки.

¹³ Например, #COVIDарность. Этот проект направлен на помощь в формировании локальных сообществ взаимопомощи в условиях карантина и самоизоляции (на сайте covidarnost.ru представлены необходимые для этого материалы и инструменты), а также на оказание психологической поддержки в онлайн-формате. Для формирования локальных сообществ команда #COVIDарность предложила использовать специально созданные боты в Telegram, Viber, «ВКонтакте», а также расклеивать листовки, которые можно скачать на сайте (на русском, узбекском, киргизском, таджикском языках), в подъездах и общаться в региональных чатах (их список также представлен на сайте).

Российские волонтеры действовали в том же русле, что и другие представители глобального гражданского общества: они адаптировали свою работу к условиям самоизоляции, частично уходя в онлайн-пространство. На примере деятельности Добровольных лесных пожарных и ПСО «ЛизаАлерт» рассмотрим практики переноса их деятельности в онлайн и ограничения, связанные с этим процессом.

Цифровые инструменты (Zoom, Skype, мессенджеры и проч. программы) позволили расширить образовательные практики, изобрести новые форматы обучения (например, игровые) в самые короткие сроки. Несмотря на экстренную мобилизацию, усилия по переводу обучения в виртуальное пространство дали такие позитивные эффекты, как стирание границ между регионами:

У нас весна, начальный весенний период — он связан с проведением тренировок и семинаров для добровольцев. В этом году его пришлось полностью перенести в дистанционный формат — в формат вебинаров, разных интерактивных задач, ролевых игр, словесных игр. Причем у нас было запланировано много поездок по разным городам с рассказами и привлечением новых добровольцев. В конце зимы мы уже запускали разные информационные кампании, набор людей, была аренда мест для проведения встреч — это порядка 18 городов в нашей стране. В некоторые мы даже успели съездить. Когда начали появляться ограничения, связанные с коронавирусом, мы быстро поняли, что нужно в полете успеть переобуться, чтобы не потерять людей. Надо было все равно как-то попробовать передать те знания, что у нас есть. Получилось, что с середины марта по середину мая мы провели около 85 вебинаров для волонтеров со всей страны: где-то это были региональные сессии, где-то собирались люди из разных федеральных округов. Это были не только вебинары, но и интерактивные занятия для тренировки уже полученных знаний, просмотры тематических фильмов и их обсуждения, викторины. Придумывали разные подходы и смотрели, что получается. Например, на основе детских воспоминаний создали игру «Одень пожарного» для изучения правильной экипировки. Каждый новый инструмент — это попытка не только передать знания, но и удержать слушателя у экрана, не дать отвлечься на домашние дела, социальные сети. А чтобы удерживать — должно быть интересно и затрагивать разные сферы внимания. Чтобы добровольцы сразу могли транслировать новые знания, придумали интерактивное противопожарное занятие для детей: работу по профилактике пожаров не останавливали даже в режиме самоизоляции. Школы закрыты, детские лагеря практически все на лето отменились. Проведением таких занятий мы сразу увлекали новых волонтеров, которые только весной присоединились: прослушал несколько вебинаров, подготовился с инструктором и сразу же рассказываешь детям о правильном поведении на природе, особенностях развития и тушения пожаров. Использование новых знаний помогает большему количеству информации остаться в памяти. А из дополнительных плюсов — вели такие занятия добровольцы из разных регионов: сразу стирали границы, не обособляя добровольцев по территориальному признаку. Время занятий мы подбирали так, чтобы было удобно подключаться людям и из европейского часового пояса, из Сибири, с Дальнего Востока. Так получалось, что детские занятия у нас могли вести добровольцы из Москвы и из Новосибирска,

из Томска и из Хабаровска. То есть такого опыта, чтобы малознакомые люди на первых этапах сразу же начинали деятельность, сильно перемешиваясь между регионами, у нас раньше не было. Очень здорово, что что-то новое и уникальное мы смогли вынести в этом процессе. (Софья Косачева)

При переходе обучения Добровольных лесных пожарных в онлайн-формат использовались такие технологии, как Zoom для проведения вебинаров и теоретических занятий, Roll 20 и Kahoot, а также Photoshop и другие графические редакторы для создания и проведения обучающих игр, Blatube для совместного просмотра обучающих роликов¹⁴.

В рамках той же образовательной стратегии для новичков действовали и волонтеры поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт»:

Сейчас одна из главных наших задач — сделать такую историю новичковую при помощи каких-то удаленных средств, чтобы это не были только физические контакты на месте. Это первое. Второе — у нас есть лекции на такие общие темы. У нас есть лекции на тему, как искать в природной среде, как искать в городе, что такое отклик, как работать с самыми разными поисковыми технологиями. Такие лекции в формате вебинаров мы сейчас будем проводить много. Кроме того, «ЛизаАлерт» славится тем, что у нас всегда было много обучений. Один из тех моментов, которым хочется хвастаться, что обучений у нас больше, чем дней в году. Сейчас, конечно, эта ситуация изменилась, потому что большинство обучений очные, нам надо уменьшить количество контактов между людьми, как мы уже сказали. Именно поэтому обучения сейчас станут чуть поменьше. Ну, в любом случае мы будем делать вебинары, будем их объявлять, в том числе делать такие общеформатные семинары для всех. Вот сейчас в процессе, когда мы с вами разговариваем, мне кажется, что это хорошая идея — сделать не профессиональные [семинары] для поисковиков, а для тех людей, кто интересуется. Тем самым мы вместе гораздо лучше переживем карантин, во-первых, а во-вторых, получим достаточное количество новых знаний. И давайте попробуем придумать программу таких вебинаров, которые нам были бы интересны и полезны. (Григорий Сергеев)

Волонтеры пытались, насколько возможно, сократить работу на местах, прибегая к помощи бизнеса и цифровых платформ:

Для нас изменения такие: как можно больше работы удаленной, как можно больше работы информационной, как можно меньше физической работы. Нам надо уменьшить количество расклеиваемых ориентировок, чтобы трогать меньше поверхностей, даже несмотря на то, что в перчатках. И для этого мы совместно с Mail.ru сделали такую историю <...>: наши ориентировки подсвечивают в «ВКонтакте», наши ориентировки будут подсвечивать на те районы, где это очень важно. То есть это будет как некая рекламная от них программа, и эту ориентировку будут показывать тем людям, которые находятся в нужных нам районах. (Григорий Сергеев)

¹⁴ Zoom-тушение: как онлайн изменил работу добровольных пожарных // Теплица социальных технологий. 2020. 20 авг. URL: <https://te-st.ru/2020/08/20/voluntary-firefighters-online/> (дата обращения: 28.08.2020).

Ограничения цифровых методов работы для волонтерского сообщества спасателей

Широкие возможности, которые открывают цифровые технологии, не могут полностью компенсировать основную, «офлайновую», деятельность, которой заняты волонтеры-спасатели, пожарные и те, кто оказывает гуманитарную помощь на местах. Выполнение многих видов действий требует от участников наработки практических навыков, которые невозможно, по мнению волонтеров, приобрести дистанционно. Это касается работы с техникой, пожаротушения, поисковой деятельности, оказания первой помощи пострадавшим в ЧС и т. д.

Осталась очень большая проблема в том, что невозможно потушить пожар, не выходя из дома. Это то ограничение, которое мы никак не смогли продумать, как можно решить. У нас отчасти сейчас не до конца решенная проблема с тем, как уже практические знания передать новым добровольцам. Мы в теории, что могли, дали и показали, а теперь это надо дать в руки все пощупать, попробовать, как это происходит в реальности. Здесь мы очень сильно как раз ограничены... Я вот, например, не знаю, как можно научиться человеку первую помощь оказывать, не подходя к нему ближе чем на два метра <...> как можно, условно, потушить пожар, если ты не вышел из дома. Даже если ты пожар в своем доме тушишь, тебе все равно нужно выйти из него <...> делать это снаружи. (Софья Косачева)

Еще одно ограничение цифровизации — физические и ментальные возможности человека, которые мы можем обозначить как «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. <...> люди просто дико устали от дистанционного формата, люди хотят живого общения, поездок <...> потрогать, не знаю, человека другого. (Софья Косачева)

Помимо перечисленных ограничений, волонтеры столкнулись с таким вызовом, как актуализация раньше времени проблем, на решение которых направлена их деятельность, что также вынуждало их выходить в офлайн:

Намного больше людей сидит дома, намного больше бабушек оказалось под контролем. Но по детям количество пропавших не стало сильно меньше. И еще одна проблема, которая у нас возникла в связи с этим: многие люди пережидать вот эти тяжелые времена уехали на дачи. В этом тоже есть проблема. Мы получили внеурочный лесной сезон, мы получили людей, которые уходят в лес не за грибами и ягодами, а они уходят сейчас, ну просто, например, на прогулку. Не так давно отец с сыном сажали деревья, и сын потерялся. Слава богу, все закончилось хорошо. (Григорий Сергеев)

Работа в рамках этих выходов была подчинена новым строгим правилам: соблюдая все меры предосторожности, используя маски и перчатки, средства дезинфекции, волонтеры работали в малых постоянных группах-«двойках»:

Весной основные наши задачи <...> были — разведка торфяных пожаров. Ездили парами, с помощью беспилотников с тепловизорами проводили разведку с воздуха, где этого не хватало — проходили ногами, составляли план очагов и предложения по тушению, передавали в местную пожарную часть. Основная помощь добровольцев — это как раз разведка, на которую, бывает, у местных пожарных не хватает ресурсов. Ездили без ночевки в гостиницах. <...> Либо это выезд на один день, либо мы на месте ночевали в палатках: своя еда, свои отдельные чашечки-тарелочки. Использовалось бесконечное количество антисептиков, которыми мы протирали машину, когда передавали следующей группе, себя протирали... прям уже пропахли запахом санитайзеров. (Софья Косачева)

Такая же методика работы автономными группами применялась и поисково-спасательными отрядами:

Нам придется заниматься поисками так, как мы занимались до этого. Потому что люди продолжают пропадать... Единственное что важно сказать, мы будем заниматься этим следующим образом: мы формируем «двойки», эти «двойки» у нас работают на постоянной основе. <...> Потому что речь идет... о безопасности. Человек не может один заниматься какими-то поисковыми мероприятиями, то есть может, но это намного сложнее. То есть для нас это намного сложнее с точки зрения организации самого поискового мероприятия. <...> Мы будем стараться максимальное количество задач выполнять автономно, то есть мы должны действовать без штабов. Мы должны действовать с минимальным контактом между людьми. Мы должны применять все средства индивидуальной защиты, которые необходимы, а именно: очки, перчатки, респираторы класса F, FP-2 и выше. И вот примерно так мы должны обеспечивать собственную защиту. Наша задача на любом поиске — не увеличивать количество пострадавших. (Григорий Сергеев)

На период пандемии некоторые волонтерские организации при поддержке бизнеса даже расширили свою офлайн-деятельность, присоединившись к таким инициативам, как помощь незащищенным общественным группам:

На период того же самого карантина для выполнения поисковых мероприятий больше 20 автомобилей компания «Ягуар Лэндровер» передала московскому отряду «ЛизаАлерт», для того чтобы могли <...> вот эти автономные «двойки» совершать выезды, во-первых. А во-вторых, для того чтобы мы чуть-чуть присоединились к поддержке пожилого поколения. И если у нас есть время, то мы пытаемся заниматься доставкой продуктов и такими вещами. (Григорий Сергеев)

Но при этом пандемия снизила приток новичков:

Мы сдержанно приглашаем новых людей в ходе карантина, опять же — средства индивидуальной защиты, сложившиеся группы, отсутствие лишней коммуникации — это все крайне важные для нас сейчас слова и действия. (Григорий Сергеев)

Позитивные последствия вынужденной цифровизации волонтерской деятельности и перспективы использования цифровых методов после пандемии COVID-19

Позитивные последствия вынужденного перехода на дистанционный формат подготовки и обучения новичков состоят в том, что координаторы обрели практические навыки работы онлайн (хотя и не всегда с восторгом).

Было внутреннее большое сопротивление, потому что очень жалко той огромной работы, которую мы проделали для того, чтобы осуществить все в другом формате. Условно, можно было зимой ничего не делать и точно так же за неделю переориентироваться и заново все продумывать. <...> прямо скрипя иногда шестеренками, приходилось принимать какие-то решения. А с другой стороны я сейчас понимаю, что если планировать на следующий год какое-то обучение, то я не могу для себя ответить на вопрос, например, «а зачем до определенной стадии ездить в каждый город?» (Софья Косачева)

Были придуманы новые форматы, открыты возможности, о которых активисты раньше не задумывались:

Люди <...> в данной ситуации освоились к использованию Skype, Zoom и других дистанционных форматов <...> [мы просто] не задумывались раньше, что возможно вовлечь людей в формат видеоконференций... аудитория, на которую мы работали, для нее стала привычнее такая форма, она стала реальнее, ближе, это, конечно, точно будет менять дальнейшую работу, потому что <...> вот яркий пример — вебинар по дистанционному мониторингу пожаров [вместо] очной лекции. Обычно это было три часа, где мы говорили о том, что можно в принципе сделать, а заканчивали, что теперь вот вам 60 страниц подробной инструкции — разбирайтесь! В этот раз мы сделали три отдельных вебинара по два часа, делали трансляцию с экрана и вместе с людьми все проходили, все этапы: куда тыкнуть, где зарегистрироваться, что скачать, как это выглядит и почему. В обычном формате это было невозможно сделать. Такие действительно неожиданные возможности, о которых мы раньше не задумывались, открылись. (Софья Косачева)

Выводы и рассуждения

Исследования новых условий жизни в период эпидемии COVID-19 дают ученым возможность обосновывать поведенческие изменения в условиях «внешнего шока» [Harrington, Hadjiconstantinou, 2020] не только отдельных людей, но целых организаций, о которых шла речь в данной работе. Пандемия, с одной стороны, сильно нарушила деятельность общественных организаций и волонтеров, а с другой — показала необходимость в них, обострив множество социальных проблем (от одиночества и цифрового неравенства до досрочного выезда людей за город и их пропажи в лесах).

Новая глобальная ЧС — первая пандемия в эпоху цифровых технологий — показала необходимость цифровых форм добровольчества как безопасной меры поддержки незащищенных групп населения; проявила такие формы добровольческой деятельности, на которые ранее мало обращали внимание исследователи

и лица, принимающие решения, например, мультилингвальные переводы; открыла возможности для новых типов образовательных процессов, которые проводят общественные организации для своих сторонников и активистов.

Хотя волонтерские организации, как и все общество, еще глубже погрузились в виртуальную среду, все цифровые форматы работы, использованные во время карантина, в той или иной мере применялись добровольными спасателями и ранее: уже десятилетие они налаживают координационные процессы через социальные сети, рекрутируют новичков, оповещают и информируют сторонников, производят краудсорсинг, собирают пожертвования, используют коптерные технологии для мониторинга местности, снимают кино и рисуют мультфильмы, ведут просветительскую работу на сайтах и проч. Наибольшие изменения коснулись образовательных программ, которые ранее велись офлайн. Для перевода их в дистанционный формат волонтеры активно использовали популярные приложения и технологии (например, Skype, Zoom, различные мессенджеры и чаты), быстро наращивая новые знания и навыки, а также применяя свой творческий потенциал и связи с сообществом IT-специалистов. Но помимо очевидной пользы процесс виртуализации открыл и такие проблемы, как усталость от экранов и дистанционных форматов, невозможность отработать практические навыки, необходимые для работы на местах в условиях ЧС, а также наличие цифрового неравенства, закрывающего возможности участия волонтеров, не владеющих цифровой грамотностью или оборудованием (ноутбуком или стационарным компьютером и т. д.).

Пандемия «протестировала» сообщество добровольных спасателей на их способность к оказанию помощи в новых условиях. Гибкость, быстрая адаптация и обучаемость, сетевая структура, наличие локальных знаний снова сыграли на руку гражданским объединениям. Делать выводы о том, как будут работать волонтеры после пандемии, еще рано, но очевидно, что цифровые практики не могут заменить работу на местах, которую выполняют волонтеры в зонах ЧС: невозможно найти человека в лесу или потушить пожар, не находясь в зоне поражения.

В связи с отсутствием комплексной аналитической модели для анализа коллективных цифровых практик в условиях чрезвычайности нам видится необходимой ее разработка по методу обоснованной теории и с учетом важных условий, а именно:

— она должна объяснить характерную для критических ситуаций связку «онлайн — офлайн», которая предполагает зарождение практик в цифровой среде и дальнейшую реализацию на местах;

— требуется критически осмыслить возможные коммуникационные/цифровые разрывы при (ре)транслировании практик из онлайн- в офлайн-пространство и обратно;

— необходимо избежать технологического детерминизма, поскольку цифровые технологии выступают скорее как инструменты волонтерских практик, имеющих под собой определенные смыслы.

Помимо разработки теоретической рамки перед исследователями встают вопросы о том, какие уроки вынесли для себя из этого кризиса сами добровольцы, использующие цифровые технологии в своей деятельности, какие практики уже не будут прежними, а какие закрепятся и изменятся в дальнейшем в посткризис-

ный период. Неизученными также остаются вопросы, касающиеся эффективного вовлечения населения в цифровые добровольческие практики (в частности, краудсорсинговых кампаний, использования гражданских приложений), а также их совместного использования с государственными службами, задействованными в реагировании на критические ситуации. Более глубокого изучения требуют и риски, порожденные «вынужденной» цифровизацией, как для самих волонтеров, так и для других групп стейкхолдеров. Они могут касаться нормативного ландшафта, кибербезопасности, физического и ментального здоровья.

Список литературы (References)

Башева О. А. Специфика городской катастрофы на примере пожара в ИНИОН РАН // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 11. Социология. 2018. № 2. С. 99—116. URL: <https://www.isras.ru/publ.html?id=6289&type=publ> (дата обращения: 18.12.2020).

Basheva O. A. (2018) The Specifics of an Urban Catastrophe on the Example of a Fire at INION RAS. Social and Humanitarian Sciences. Domestic and foreign literature. Ser. 11, Sociology. No. 2. P. 99–116. URL: <https://www.isras.ru/publ.html?id=6289&type=publ> (accessed: 18.12.2020). (In Russ.)

Башева О. А., Ермолаева П. О. Феномен цифрового волонтерства в чрезвычайных ситуациях: сущность, виды, теоретические рамки // Вестник Института социологии. 2020. Т. 11. № 1. С. 49—71. <https://doi.org/10.19181/vis.2020.11.1.625>.

Basheva O. A., Ermolayeva P. O. (2020) The Phenomenon of Digital Volunteerism in Emergency Situations: Its Essence, Types and Theoretical Framework. *Vestnik Instituta Sotziologii*. Vol. 11. No. 1. P. 49–71. <https://doi.org/10.19181/vis.2020.11.1.625>. (In Russ.)

Ермолаева П. О., Ермолаева Ю. В., Башева О. А. Цифровой экологический активизм как новая форма экологического участия населения // Социологическое обозрение. 2020. Т. 19. № 3. С. 376—408. <https://doi.org/10.17323/1728-192x-2020-3-376-408>.

Ermolaeva P. O., Ermolaeva Yu. V., Basheva O. A. (2020) Digital Environmental Activism as the New Form of Environmental Participation. *Sociological Review*. Vol. 19. No. 3. P. 376–408. <https://doi.org/10.17323/1728-192x-2020-3-376-408>. (In Russ.)

Кузьмина Е. В. Сообщества в живом журнале — новые коммуникативные возможности для субкультурных групп и общественных инициатив // Журнал исследований социальной политики. 2011. Т. 9 № 3. С. 365—389. URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3513> (дата обращения: 18.12.2020).

Kuzmina E. V. (2011) Communities in Live Journal – New Communication Opportunities for Subcultural Groups and Social Initiatives. *The Journal of Social Policy Studies*. Vol. 9. No. 3. P. 365–389. URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3513> (accessed: 18.12.2020). (In Russ.)

Рябченко Н. А., Гнедаш А. А. Цифровой активизм: новые медиа, гражданские приложения и технологические сообщества как основания для социально-поли-

тических изменений // Государство и граждане в электронной среде. Сборник научных статей. Труды XIX Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2016), Санкт-Петербург, 22—24 июня 2016 г. СПб.: Университет ИТМО, 2016. С. 48—55. URL: <http://ojs.itmo.ru/index.php/IMS/article/view/483> (дата обращения: 17.12.2020).

Ryabchenko N. A., Gnedash A. A. (2016) Digital Activism: New Media, Civic Applications and Technological Communities as Basis for Socio-Political Change. In: *State and Citizens in the Electronic Environment. Collection of Scientific Articles. Proceedings of the XIX International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society»* (IMS-2016), St. Petersburg, June 22–24, 2016. Saint Petersburg: University of ITMO. P. 48–55. URL: <http://ojs.itmo.ru/index.php/IMS/article/view/483> (accessed: 17.12.2020). (In Russ.)

Усачева О. А. Общественные движения и информационные технологии в Западной Европе // Человек и природа: «вызов» и «ответ» / под ред. Кульпина Э. С. Вып. XXXII. М.: ИАЦ-Энергия. 2008. С. 236—258. URL: https://www.isras.ru/files/File/publ/Binder1_Kulpin.pdf (дата обращения: 17.12.2020).

Usacheva O. A. (2008) Social Movements and Information Technologies in Western Europe. In: Kulpin E. S. (ed.) *Man and Nature: «Challenge» and «Response»*. Vol. XXXII. Moscow: IAC-Energy. P. 236–258. URL: https://www.isras.ru/files/File/publ/Binder1_Kulpin.pdf (accessed: 17.12.2020). (In Russ.)

Усачева О. А. Сети гражданской мобилизации // Общественные науки и современность. 2012. № 6. С. 35—42.

Usacheva O. A. (2012) Civilian Mobilization Networks. *Social Sciences and Contemporary World*. No. 6. P. 35–42. (In Russ.)

Усачева О. А. Интернет как новая площадка для гражданской самоорганизации // Социальные сети и виртуальные сетевые сообщества / Отв. ред. Верченнов Л. Н., Ефременко Д. В., Тищенко В. И. Сборник научных трудов ИНИОН РАН. М.: ИНИОН РАН, 2013. С. 214—227. URL: http://inion.ru/site/assets/files/2653/social_networks_and_online_communities_2013.pdf (дата обращения: 17.12.2020).

Usacheva O. A. (2013) Internet as a New Platform for Civil Self-Organization. In: Verchenov L. N., Efremenko D. V., Tishchenko V. I. (eds.) *Social Networks and Virtual Network Communities*. INION RAN Proceedings. Moscow: INION RAN. P. 214–227. URL: http://inion.ru/site/assets/files/2653/social_networks_and_online_communities_2013.pdf (accessed: 17.12.2020). (In Russ.)

Яницкий О. Н. Экологический архив О. Н. Яницкого / Институт социологии РАН, Яницкий О. Н. // Официальный сайт ИС РАН, 2014. URL: <http://www.isras.ru/publ.html?id=2983> (дата обращения: 17.12.2020).

Yanitsky O. N. (2014) Environmental Archive of O. N. Yanitsky. Institute of Sociology RAS. *Official Site of the Institute of Sociology of RAS*. URL: <http://www.isras.ru/publ.html?id=2983> (accessed: 17.12.2020). (In Russ.)

Abeysekera R. (2015) Concepts and Implications of Theory of Co-Production. *Colombo Business Journal*. Vol. 6. No. 2. P. 22–38. <https://doi.org/10.4038/cbj.v6i2.26>.

Albuquerque J. P. de, Eckle M., Herfort B., Zipf A. (2016) Crowdsourcing Geographic Information for Disaster Risk Management and Improving Urban Resilience: An Overview of the Lessons Learned. In: Capineri, C., Haklay M., Huang H., Antoniou V., Kettunen J., Ostermann F., Purves R. (eds). *European Handbook of Crowdsourced Geographic Information*. London: Ubiquity Press. P. 309–321. <https://doi.org/10.5334/bax.w>.

Asmolov G. (2015) Crowdsourcing and the Folksonomy of Emergency Response: The Construction of a Mediated Subject. *Interactions: Studies in Communication & Culture*. No. 6(2). P. 155–178. https://doi.org/10.1386/iscc.6.2.155_1.

Asmolov G. (2014) Virtual Rynda – The Atlas of Help: Mutual Aid as a Form of Social Activism: Crowdsourcing in Transition From Emergency to Everyday Life. In: Zuckerman E., LeJeune L. (eds.) *Global Dimensions of Digital Activism*. MIT Center for Civic Media.

Beaunoyer E., Dupéré S., Guitton M. J. (2020) COVID-19 and Digital Inequalities: Reciprocal Impacts and Mitigation Strategies. *Computers in Human Behavior*. Vol. 11. 106424. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106424>.

Castells M. (2007) Communication, Power and Counter-Power in the Network Society. *International Journal of Communication*. Vol. 1. P. 238–266. URL: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/46> (accessed: 17.12.2020).

Chernobrov D. (2018) Digital Volunteer Networks and Humanitarian Crisis Reporting. *Digital Journalism*. Vol. 6. No. 7. P. 928–944. <https://doi.org/10.1080/21670811.2018.1462666>.

Cravens J. (2000) Virtual Volunteering: Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies. *Journal of Technology in Human Services*. Vol. 17. No. 2–3. P. 119–136. https://doi.org/10.1300/j017v17n02_02.

Doyle R., Conboy K. (2020) The Role of IS in the COVID-19 Pandemic: A Liquid-Modern Perspective. *International Journal of Information Management*. Vol. 55. P. 102184. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102184>.

Goldman J., Shilton K., Burke J. A., Estrin D., Hansen M., Ramanathan N., Reddy S., Samanta V., Srivastava M., West R. (2009) *Participatory Sensing: A Citizen Powered Approach to Illuminating the Patterns That Shape Our World*. Washington, DC: Woodrow Wilson International Center for Scholars. URL: <https://www.wilsoncenter.org/publication/participatory-sensing-citizen-powered-approach-to-illuminating-the-patterns-shape-our> (accessed: 17.12.2020).

Harrington D., Hadjiconstantinou M. (2020) Changes in Commuting Behaviours in Response to the COVID-19 Pandemic in the UK. *OSFPREPRINTS*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/46hzd>.

Lachance E. L. (2020) COVID-19 and Its Impact on Volunteering: Moving Towards Virtual Volunteering. *Leisure Sciences*. <https://doi.org/10.1080/01490400.2020.1773990>.

Liu S. B. (2014) Crisis Crowdsourcing Framework: Designing Strategic Configurations of Crowdsourcing for the Emergency Management Domain. *Computer Supported*

Cooperative Work. Vol. 23. No. 4–6. P. 389–443. <https://doi.org/10.1007/s10606-014-9204-3>.

Meier P. (2015) Digital Humanitarians: How Big Data Is Changing the Face of Humanitarian Response. New York, NY: Routledge. <https://doi.org/10.1201/b18023>.

Morrow J. A. (2020) Alone Together: Finding Solidarity in a Time of Social Distance. *Space and Culture*. Vol. 23. No. 3. P. 315–319. <https://doi.org/10.1177/1206331220938643>.

Munro R. (2010) Crowdsourced Translation for Emergency Response in Haiti: The Global Collaboration of Local Knowledge. In: *AMTA Workshop on Collaborative Crowdsourcing for Translation*. Denver, CO. URL: http://www.robertmunro.com/research/Munro_AMTA.pdf (accessed: 17.12.2020).

Norris W. (2016) Digital Humanitarians: Citizen Journalists on the Virtual Front Line of Natural and Human-Caused Disasters. *Journalism Practice. Special Issue: Mapping Citizen and Participatory Journalism*. Vol. 11. No. 2–3. P. 213–228. <https://doi.org/10.1080/17512786.2016.1228471>.

O'Brien S., Federici F. M. (2019) Crisis Translation: Considering Language Needs in Multilingual Disaster Settings. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*. Vol. 29. No. 2. P. 129–143. <https://doi.org/10.1108/DPM-11-2018-0373>.

Palen L., Vieweg J., Sutton S. B., Liu S. B., Hughes A. (2007) Crisis Informatics: Studying Crisis in a Networked World. *Third International Conference on e-Social Science*, Ann Arbor, Michigan. October 7–9, 2007. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.113.5750&rep=rep1&type=pdf> (accessed: 17.12.2020).

Park C. H., Johnston E. W. (2017) A Framework for Analyzing Digital Volunteer Contributions in Emergent Crisis Response Efforts. *New Media & Society*. Vol. 19. No. 8. P. 1308–1327. <https://doi.org/10.1177/1461444817706877>.

Roberts N. C. (2011) Beyond Smokestacks and Silos: Open-Source, Webenabled Coordination in Organizations and Networks. *Public Administration Review*. Vol. 71. No. 5. P. 677–693. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02406.x>.

Santos Rocha R. dos, Widera A., Berg R. P. van den, Albuquerque J. P. de, Helingrath B. (2017) Improving the Involvement of Digital Volunteers in Disaster Management. In: Murayama Yu., Velev D., Zlateva P., Gonzalez J. J. (eds.) *Information Technology in Disaster Risk Reduction. ITDRR 2016. IFIP Advances in Information and Communication Technology*. Vol. 501. Cham: Springer. P. 214–224. https://doi.org/10.1007/978-3-319-68486-4_17.

Spear R., Erdi G., Parker M. A., Anastasiadis M. (2020) Innovations in Citizen Response to Crises: Volunteerism & Social Mobilization During COVID-19. *A Journal for and About Social Movements*. Vol. 12. P. 383–391. URL: <https://www.interfacejournal.net/wp-content/uploads/2020/07/Interface-12-1-Spear-Erdi-Parker-Anastasiadis.pdf> (accessed: 17.12.2020).

Strasser B., Baudry J., Mahr D., Sanchez G., Tancoigne E. (2019) «Citizen Science»? Rethinking Science and Public Participation. *Science and Technology Studies. Special Issue: Many Modes of Citizen Science*. Vol. 32. No. 2. P. 52–76. <https://doi.org/10.23987/sts.60425>.

Usacheva O. (2013) Urban Social Movements under Disaster Conditions (the Case of Krymsk). *Russian Sociology in the Period of Crisis, Critique and Changes. Papers of Russian Sociologists for the 11th ESA Conference CRISIS, CRITIQUE AND CHANGES in Torino Italy, August 28–31, 2013* P. 480–488. URL: <https://www.ssa-rss.ru/files/File/PublikaciiROS/RussianSociologyInThePeriodOfCrisisCritiqueAndChanges.pdf> (accessed: 11.12.2020).

Van Lancker, W., Parolin, Z. (2020) COVID-19, School Closures, and Child Poverty: A Social Crisis in the Making. *The Lancet Public Health*. Vol. 5. No. 5. P. e243-e244. [https://doi.org/10.1016/s2468-2667\(20\)30084-0](https://doi.org/10.1016/s2468-2667(20)30084-0).

Wang Zh., Tang K. (2020) Combating COVID-19: Health Equity Matters. *Nature Medicine*. Vol. 26. No. 4 P. 458. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0823-6>.

Wetter E., Rosengren S., Törn F. (2020) Private Sector Data for Understanding Public Behaviors in Crisis: The Case of COVID-19 in Sweden. *SSE Working Paper Series in Business Administration*. Stockholm School of Economics. URL: https://ideas.repec.org/p/hhb/hastma/2020_001.html (accessed: 14.12.2020).

Xie B., Charness N., Fingerman K., Kaye J., Kim Mi. T., Khurshid A. (2020) When Going Digital Becomes a Necessity: Ensuring Older Adults' Needs for Information, Services, and Social Inclusion During COVID-19. *Journal of Aging & Social Policy*. Vol. 32 No. 4–5. P. 460–470. <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1771237>.

Zhang J., Wu Yu. (2020) Providing Multilingual Logistics Communication in COVID-19 Disaster Relief. *Multilingua*. Vol. 39. No. 5. P. 517–528. <https://doi.org/10.1515/multi-2020-0110>.

Zhou C., Su F., Pei T., Zhang A., Du Y., Luo B., Cao Zh., Wang J., Yuan W., Zhu Y., Song C., Chen J., Xu J., Li F., Ma T., Jiang L., Yan F., Yi J., Hu Y., Liao Y., Xiao H. (2020) COVID-19: Challenges to GIS With Big Data. *Geography and Sustainability*. Vol. 1. No. 1. P. 77–87. <https://doi.org/10.1016/j.geosus.2020.03.005>.

Zook M., Graham M., Shelton T., Gorman S. (2010) Volunteered Geographic Information and Crowdsourcing Disaster Relief: A Case Study of the Haitian Earthquake. *World Medical & Health Policy*. Vol. 2. No. 2. P. 6–32. <https://doi.org/10.2202/1948=4682.1069>.