

САМООРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАН

**ПЛАТФОРМЫ-АГРЕГАТОРЫ ВОЛОНТЕРОВ
В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ: АНАЛИЗ РОССИЙСКОГО
И МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА**

Центр исследований гражданского общества
и некоммерческого сектора
Климова И.В., Мерсиянова И.В., Телицына А.Ю.

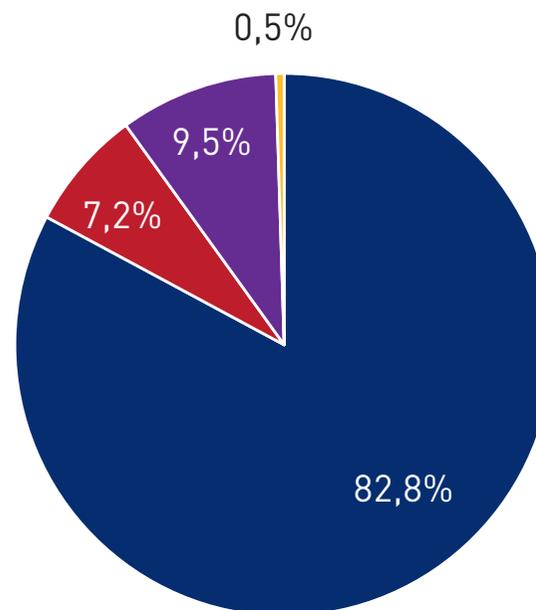
Платформы-агрегаторы волонтеров в условиях пандемии: анализ российского и международного опыта

Пандемия коронавирусной инфекции нового типа вызвала глубокие политические, социальные и экономические потрясения во всем мире. В экстренных условиях наступления кризиса пандемии и необходимости ему противостоять с использованием имеющихся ресурсов, в разных странах мира получила распространение практика организации онлайн-платформ. Это, так называемые платформы-агрегаторы, фокусирующиеся на сборе заявок от людей, желающих безвозмездно помочь – волонтеров, и от людей, нуждающихся в помощи. Платформы, автоматически или в ручном режиме, объединяют «спрос» и «предложение», тем самым приводя к эффективному распределению волонтерских инициатив и осуществлению поддержки населению.

Пандемия выступила драйвером переноса межличностных и деловых коммуникаций на цифровые платформы. Переход рекрутинга волонтеров, в особенности в условиях самоизоляции, в онлайн-пространство обусловлен активным использованием гражданами интернетом. Согласно результатам исследования «Самоорганизация и взаимопомощь в условиях противодействия распространению коронавирусной инфекции»¹, проведенного Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ «Высшая школа экономики», практически 3 из 4 респондентов последний раз пользовались интернетом в последние сутки. При этом, за последние три месяца каждый шестой ак-

тивный пользователь (16%) российской интернет-аудитории (которая составляет 81% от всех опрошенных) обращался к каким-либо сайтам или другим сетевым ресурсам, где обсуждаются вопросы волонтерства и добровольчества (рис. 1).

Рисунок 1



- Нет, не посещал(а) такие сайты
- Посещал(а), но не помню, что это были за сайты
- Посещал(а)
- Затрудняюсь ответить

¹ В рамках исследования были проведены телефонные интервью в период с 1 апреля по 3 мая 2020 года по всероссийской репрезентативной выборке взрослого населения России (старше 18 лет). Выборка составляет 2012 респондентов, статистическая погрешность не превышает 2,5 п.п.

Важно обратить внимание, что инициативы по созданию подобных онлайн-агрегаторов исходили как «сверху», от государственных и муниципальных учреждений и организаций, так и «снизу» – в формате проектов, реализованных неравнодушными гражданами. В России распространение получила акция взаимопомощи #МыВместе, организованная «сверху» Ассоциацией волонтерских центров (АВЦ), Общероссийским народным фронтом (ОНФ), Всероссийским общественным движением Волонтеры-медики и проектом «Добро в России». Проект осуществляет набор волонтеров, которые занимаются координированной доставкой лекарств и продуктов по всей России, помогая пожилым, маломобильным гражданам и медицинским сотрудникам². Напротив, британская волонтерская инициатива «Взаимная помощь» от начала и до конца реализована силами добровольцев, которые создали платформу для поддержки групп местных сообществ, решивших поддержать других в период пандемии. Активисты предоставляют возможность осуществлять помощь нуждающимся по всему миру, присоединяясь к уже зарегистрировавшимся в карте проекта движениям или создавая новые³.

Также платформы можно классифицировать по иным основаниям: в одних случаях подобные платформы, направленные на поддержку уязвимых в условиях пандемии граждан, разворачивались в рамках уже существующих агрегаторов, в других случаях – были с нуля экстренно созданы как сами площадки, так и их онлайн-инфраструктура.

Приведем несколько примеров из зарубежной практики. Нидерландская электронная доска объявлений «Обычные люди» была

создана группой волонтеров специально для борьбы с социальными последствиями коронавируса. Ее разработчики утверждают, что начали проект в ответ на «трудные времена», не получают финансирования и соответственно сами осуществляют волонтерскую деятельность для поддержания проекта⁴. С другой стороны, разработанное и запущенное до кризиса коронавируса, в августе 2019 г., швейцарское приложение «Five up» в период пандемии стало отличным инструментом для эффективной координации частных лиц и организаций, нуждающихся в помощи, и волонтеров⁵. Важно обратить внимание, что необходимо продолжать наблюдение за трендами в среде онлайн-платформ для добровольцев. Учитывая трансформацию волонтерских проектов общего характера в специальные проекты против пандемии, стоит предполагать вероятность обратного эффекта – инициативы, созданные в период пандемии, могут продолжить осуществление волонтерской деятельности на постоянной основе в менее напряженные времена в долгосрочной перспективе.

Платформы-агрегаторы волонтеров значительно диверсифицированы по территориальному признаку. Так, в мировой практике встречаются как исключительно локальные инициативы, реализующие поддержку в рамках города или его района, а в других случаях – сайты стремятся решать проблемы на национальном или наднациональном уровнях, предоставляя перевод веб-страниц на разные языки и находя сторонников в разных точках мира. Швейцарский проект «Вместе против Covid-19», по информации, предоставленной на сайте, уже объединяет около 4 миллионов человек в локальные группы взаимопомощи, и ставит перед собой цель

² #МыВместе: [сайт]. URL: мывместе2020.рф (дата обращения: 20.06.2020).

³ Frequently Asked Questions // Covid-19 Mutual Aid: [сайт]. URL: <https://covidmutualaid.org/faq> (дата обращения: 20.06.2020).

⁴ Gewoon Mensen: [сайт]. URL: <https://www.gewoonmensen.nl/> (дата обращения: 20.06.2020).

⁵ Diese Plattformen fördern die Nachbarschaftshilfe // Bellevue: [сайт]. URL: <https://bellevue.nzz.ch/design-wohnen/nachbarschaftshilfe-waehrend-corona-krise-4-nuetzliche-plattformen-ld.1547235> (дата обращения: 20.06.2020).

– создать национальную сеть взаимной поддержки Швейцарии⁶. В это же время оксфордские студенты реализуют свой проект, не ограничиваясь территорией одного государства. Сайт их инициативы уже переведен на 5 языков, а добровольцы и группы взаимопомощи базируются в более 13 странах мира⁷.

Онлайн-платформы по агрегированию имеющихся волонтерских ресурсов и направлению их на помощь нуждающимся в период пандемии можно различить и по структуре оказания услуг: в одних случаях, они становятся удобной площадкой для онлайн-самоорганизации граждан конкретной территории, предоставляя киберпространство для коммуникации и нетворкинга. Например, петербургский волонтерский проект «Ковидарность» объединил добровольцев из разных регионов в локальные группы и предоставил материалы для совместного оказания помощи людям, находящимся в группах риска. В отличие от других аналогичных проектов сайт не приглашает нуждающихся заявить о своей потребности, но фокусируется исключительно на усилении самоорганизации граждан «на местах»⁸.

В других случаях – организаторы агрегаторов осуществляют профессиональную координацию добровольческой деятельности, предоставление средств индивидуальной защиты, проведение инструктажа и т.п. Так, приложение для волонтеров Красного креста – профессиональный агрегатор. Волонтер регистрируется в приложении, после этого его ожидает обучение, оформление соглашения, получение средств индивидуальной защиты и дезинфекции, а

также бейджа. Деятельность каждого добровольца находится под кураторством регионального координатора, который делегирует задачи и контролирует их выполнение⁹.

Целевая аудитория подобных сайтов-агрегаторов различается незначительно. К ним можно отнести оказание помощи и поддержки соседям (различие по территориальному принципу), уязвимым группам в целом (например, пожилым людям населенного пункта), а также медицинским работникам, испытывающим бытовые сложности.

Французская правительственная платформа «На передовой» отличается от того множества проектов, функционал которых представляет собой две регистрационные формы: «Я могу помочь» и «Мне нужна помощь». Французский аналог содержит дополнительную градацию людей, нуждающихся в помощи, как представителей группы риска и медицинских работников, нуждающихся в поддержке для решения бытовых вопросов¹⁰. Австралийская платформа предоставляет возможности для регистрации волонтеров, предлагающих свою помощь, и организаций, которым необходима поддержка. Благодаря сайту, организаторы платформы могут эффективно распределять ресурсы и осуществлять подбор волонтеров в экстренных условиях, но при этом не предполагается оказание прямой помощи физическим лицам¹¹.

Несмотря на широкий спектр и географию платформ-агрегаторов для добровольцев, результаты исследования «Самоорганизация и взаимопомощь в условиях противодействия распространению

⁶ Ensemble contre le covid-19: [сайт]. URL: <https://www.aide-maintenant.ch/> (дата обращения: 20.06.2020).

⁷ #AgainstCorona: [сайт]. URL: <http://studentsagainstcorona.co.uk/> (дата обращения: 20.06.2020).

⁸ #ковидарность: [сайт]. URL: <https://covidarnost.ru/> (дата обращения: 20.06.2020).

⁹ Веб-приложение для волонтеров Красного Креста запущено в Беларуси // Белта: [сайт]. URL: <https://www.belta.by/tech/view/veb-prilozhenie-dlja-volonterov-krasnogo-kresta-zapuscheno-v-belarusi-388181-2020> (дата обращения: 20.06.2020).

¹⁰ En première ligne: [сайт]. URL: <https://enpremiereligne.fr> (дата обращения: 20.06.2020).

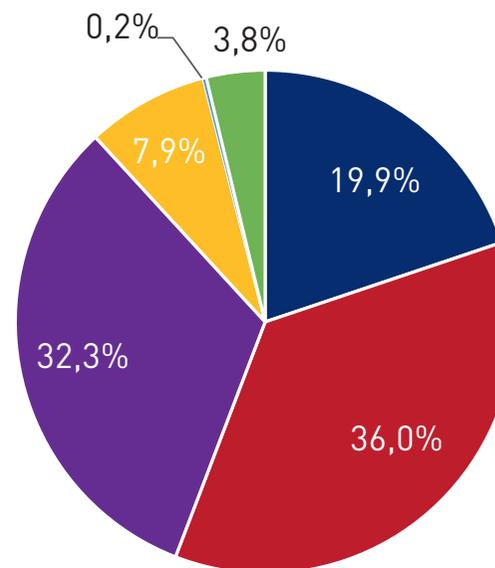
¹¹ Emergency Support Volunteering: [сайт]. URL: <https://emergency.volunteer.org.au/> (дата обращения: 20.06.2020).

коронавирусной инфекции», проведенного Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ «Высшая школа экономики»¹², показали, что более половины (55,9%) взрослых россиян (18+) не стали бы регистрироваться на подобных сайтах (рис. 2). Интерес к уже действующим или потенциальным ресурсам для волонтеров высказывают чаще действующие волонтеры (оказывали добровольческую помощь в течение последнего года) и люди, считающие себя волонтерами. Интерес тех, кто не имел опыта помощи другим людям, и тех, кто не обладает волонтерской идентичностью, находится на таком же уровне, что в среднем по населению.

Тем не менее, цифры подтверждают активный рост числа платформ-агрегаторов волонтерской деятельности – потребность в специализированном сайте для поиска возможностей оказать помощь нуждающимся актуализировалась в период режима самоизоляции и введения карантинных мер. Об этом говорит количество желающих зарегистрироваться на таком сайте среди тех россиян, кому ещё не приходилось помогать незнакомым людям во время распространения коронавирусной инфекции нового типа. В данной категории людей каждый второй (52%) готов искать на специализированном сайте, кому бы помочь в этот непростой период жизни страны (в то время как среди имеющих опыт помощи при коронавирусе желающих 48%).

Несмотря на то, что пандемия коронавируса всерьез и надолго изменила уклад жизни общества, многие добровольческие объединения в России продолжают работать оффлайн. Но при этом видоизменили свои сайты и платформы, чтобы адаптировать возможности волонтеров под нужды общества во время пандемии.

Рисунок 2



- Не стал(а) бы регистрироваться ни при каких условиях
- Скорее всего, не зарегистрировался(лась) бы
- Скорее всего, зарегистрировался(лась) бы
- Обязательно зарегистрировался(лась) бы
- Уже зарегистрировался
- Затрудняюсь ответить

¹² В рамках исследования были проведены телефонные интервью в период с 1 апреля по 3 мая 2020 года по всероссийской репрезентативной выборке взрослого населения России (старше 18 лет). Выборка составляет 2012 респондентов, статистическая погрешность не превышает 2,5 п.п.

Добровольческое объединение «Даниловцы» до пандемии развили живое и активное сообщество, регулярные встречи с подопечными, участие в их жизни – в связи с введением карантинных мер – все это было поставлено на паузу. Но работа движения продолжается – на сайте проводится рекрутинг волонтеров для новых проектов – помощи уязвимым слоям населения во время режима самоизоляции. Две группы волонтеров работают офлайн (помощь бездомным, например)¹³.

Союз волонтерских объединений и движений тоже адаптировал свой сайт для организации волонтерской помощи незащищенным слоям населения: волонтеры откликаются на просьбы о помощи, осуществляют доставку бесплатных продуктовых наборов, занимаются поиском необходимых лекарственных средств, поддерживают позитивный настрой и веру в лучшее¹⁴.

Явление активного роста инициатив по созданию онлайн-пространств, занимающихся агрегированием предложений помочь другим, и принятия людьми непосредственного участия на безвозмездной основе в подобных проектах, требует дальнейшего наблюдения и исследования. Инициативы по созданию подобных онлайн-агрегаторов исходили как «сверху», от государственных и муниципальных учреждений и организаций, так и «снизу» – в формате проектов, реализованных неравнодушными гражданами.

Кризисная ситуация, возникшая в результате пандемии коронавируса, спровоцировала количественное и качественное развитие волонтерских практик, реализуемых в местных сообществах в условиях ограниченности ресурсов и необходимости срочного реагирования, и послужила внезапным фактором развития гражданского общества и некоммерческого сектора.

¹³ Даниловцы на карантине. Как помогать прямо сейчас? // Добровольческое движение «Даниловцы»: [сайт]. URL: <https://danilovcy.ru/danilovtsy-na-karantine-kak-pomogat-priamo-sejchas/> (дата обращения 21.06.2020).

¹⁴ Союз волонтерских объединений и движений: [сайт]. URL: <http://volontery.ru/> (дата обращения 21.06.2020).