

Научная статья / Research Article

УДК 347.471

DOI: 10.14258/SSI(2024)3-10

Современные технологии в деятельности российских НКО: основные инструменты и типологии сфер применения

Анна Атанасовна Атанасова

Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Россия, atanasova.a.a@mail.ru, <https://orcid/0000-0002-5047-1287>

Аннотация. Актуальность исследования заключается в том, что практически все волонтерские организации используют волонтерские технологии и лишь некоторые внедряют инновационные технологии в свою деятельность, поскольку они не только расширяют спектр возможностей волонтеров некоммерческих организаций (НКО), но и несут определенные риски. Проблема исследования состоит в том, что эти технологии еще не до конца изучены. В статье представлены основные типы технологий с акцентом на специфику инновационных технологий, которые используют российские НКО и волонтерские организации в своей деятельности, особенно в чрезвычайных ситуациях. Цель исследования состояла в том, чтобы типологизировать инновационные технологии, используемые волонтерами НКО, для чего использовался метод контент-анализа сайтов НКО и волонтерских организаций, а также вторичный анализ данных, предложенных в зарубежных и российских публикациях по исследуемой теме. На основании списков НКО, представленных на сайте Министерства юстиции Российской Федерации, а также составленных в результате поиска по ключевым запросам в сети Интернет, были отобраны 412 НКО разной направленности (от социально-ориентированных до событийных) по всей России. Сделаны выводы о возможных основаниях для классификации и создания типологии волонтерских технологий. Определена специфика технологий в зависимости от направления деятельности НКО с акцентом на особенностях технологий, используемых организациями в чрезвычайных ситуациях. Волонтеры, действующие в ЧС, и экологи, в отличие от добровольцев других направлений, используют цифровые технологии, требующие специальных навыков (мониторинговые технологии, ГИС-системы и прочие приложения для координации поисковых действий и др.), а волонтеры других направлений больше работают именно с такими технологиями, которые доступны широкому кругу пользователей, в частности, коммуникационными и маркетинговыми. Ценность исследовательских результатов заключается в систематизации данных технологий, а практическая значимость — в возможности для заинтересованных в этих инновациях групп воспользоваться результатами этого исследования.

Ключевые слова: волонтерские технологии НКО, инновационные технологии НКО, волонтерство в чрезвычайных ситуациях

Финансирование: исследование выполнено в рамках проекта «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России», поддержанного РНФ, грант № 19-78-10052.

Для цитирования: Атанасова А. А. Современные технологии в деятельности российских НКО: основные инструменты и типологии сфер применения // *Society and Security Insights*. 2024. Т. 7, № 3. С. 172-185. DOI: 10.14258/ssi(2024)3-10.

Modern Technologies in the Activities of Russian NGOs: Main Tools and Implementation Typologies

Anna A. Atanasova

Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia,
atanasova.a.a@mail.ru, <https://orcid/0000-0002-5047-1287>

Abstract. The relevance of the study lies in the fact that almost all volunteer organizations use volunteer technologies and only some implement innovative technologies. These technologies expand the range of opportunities for NGO volunteers and at the same time these technologies carry certain risks. The problem of the study is that these technologies have not yet been studied in detail. The article presents the main types of technologies, specifically digital innovative ones, that Russian NGOs and other volunteering organizations use in their activities, and, in particular, in emergency situations. The purpose of the study is to make a typology of these technologies. The method of content analysis of NGOs and volunteer organizations' websites was used, as well as secondary analysis of data proposed in foreign and Russian articles on the current topic. 412 NGOs of various fields (from socially-oriented to event-oriented) throughout Russia were selected based on the lists of NGOs presented on the Ministry of Justice website, as well as those compiled as a result of a search for key queries on the Internet. In conclusion, possible grounds for classification and creation of a typology of volunteer technologies were made. There were specific differences: volunteers in emergency situations and ecologists, unlike volunteers in other areas, use digital technologies that require special skills (monitoring technologies, GIS-systems and other applications for coordinating search activities, etc.), while volunteers in other areas work more with technologies that are accessible to a wide range of users, in particular, communication technologies and marketing. The research value results in the systematization of volunteer technologies, and the practical significance of the research lies in the ability of stakeholders to use the results of this research.

Keywords: volunteer technologies of NGOs, innovative technologies of NGOs, volunteering in emergency situations

Financial Support: report was prepared with the support of the Russian Science Foundation Grant No. 19-78-10052, research project "Volunteering in emergency situations as a response to natural and man-made challenges in Russia".

For citation: Atanasova, A. A. (2024). Modern Technologies in the Activities of Russian NGOs: Main Tools and Implementation Typologies. *Society and Security Insights*. 7(3),172-185. (In Russ.). DOI: 10.14258/ssi(2024)3-10.

Введение

Актуальность исследования заключается в том, что практически все направления волонтерства используют цифровые технологии, и только некоторые из них внедряют инновационные технологии, которые расширяют спектр возможностей волонтеров и несут определенные риски. Российские НКО используют широкий спектр технологий, включая социальные сети, электронную почту, веб-сайты, вебинары и онлайн-трансляции, мобильные приложения, SMS-рассылки, организацию пресс-конференций, медиа-взаимодействие и многое другое. Эти инструменты позволяют организациям привлекать внимание к своей деятельности, общаться с целевой аудиторией, распространять информацию о проектах и событиях, проводить обучение и обмен опытом¹. В данной статье представлены основные типы технологий, которые используют российские НКО и волонтерские организации.

Концепция цифрового совместного производства, в которой ключевую роль играют информационно-коммуникационные технологии (Pilemalm, 2021, 2022), выбрана основной теоретической рамкой для данного исследования. Под совместным производством понимается практика, в рамках которой граждане участвуют в выработке коллективных решений в целях повышения общественных благ. Значимую роль в совместном производстве играют цифровые технологии. Их внедрение коренным образом меняет создание, планирование, проектирование и эксплуатацию сервисов². В процессе разработки инновационных технологий четко прослеживается наличие взаимосвязи между навыками исполнителей, инновациями и технологиями (Ciarli et al., 2021). Прослеживается коэволюция между траекториями развития цифровых технологий и внутриорганизационной рутинной, связанной с производством инноваций и формированием навыков. Волонтеры и сотрудники организаций, используя технологии, приобретают новые навыки, и наоборот, вкладывают свои знания и навыки в производство этих технологий в рамках работы организации.

В ходе исследования также была задействована концепция цифрового волонтерства, однако О.А. Башева и П.О. Ермолаева отмечают: «На данный момент не найдено точного определения цифрового волонтерства, но есть консенсус в том, что это добровольная деятельность, в рамках которой свободное время индивида тратится в пользу другого человека, группы или организации без получения прямого вознаграждения, но обязательно с использованием современных

¹ Исследовательский проект «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России». Результаты онлайн-опроса российских волонтеров. Грант РНФ № 19-78-10052. URL: https://www.isras.ru/files/File/nir/volonterstvo_resultat_oprosa.pdf (дата обращения: 12.04.2024.).

² ITU. Accelerating Digital Transformation: Good Practices for Developing, Driving and Accelerating ICT Centric Innovation Ecosystems in Europe. 2018. URL: https://www.itu.int/en/ITU-D/Innovation/Documents/Publications/18-00204_E_Goodpractices.pdf (дата обращения: 24.03.2021); ITU. Digital Transformation and the Role of Enterprise Architecture. 2019a. URL: https://www.itu.int/hub/publication/d-str-dig_transf-2019/ (дата обращения: 24.03.2021); ITU. Digital Skills Insights. 2019b. URL: https://www.itu.int/hub/publication/d-phcb-cap_bld-03-2019/ (дата обращения: 24.03.2021); ITU. Focus Group on Technologies for Network 2030. 2019c. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/net2030/Pages/default.aspx> (дата обращения: 23.03.2021).

информационно-коммуникационных технологий из дома или из других мест вне офиса. Западные исследования в основном описывают кризисный менеджмент и встраивание в эту концепцию цифрового волонтерства, в отечественной науке такие работы единичны...» (Башева, Ермолаева, 2020: 62). И.В. Мерсиянова в своем интервью Агентству Стратегических Инноваций (АСИ) приводит данные «об увеличении доли НКО, освоивших базовые технологические навыки: 93% опрошенных НКО так или иначе представлены в сети. Если в период пандемии рост цифровых компетенций наблюдался преимущественно среди тех НКО, которые уже применяли информационные технологии в своей деятельности и просто расширили свой цифровой инструментарий, когда появилась необходимость, то за последние два года стало вдвое меньше „цифровых аутсайдеров“, вообще не прибегающих к новым технологиям. Раньше таких НКО было 10%, сейчас — всего 5%» (Мерсиянова, 2024).

Цель исследования состояла в том, чтобы типологизировать технологии, используемые волонтерами НКО, выделив специфику инновационных технологий, которые используют и внедряют волонтеры разных направлений. Для достижения цели следовало решить ряд задач: выделить основания для классификации и создания типологии инновационных технологий НКО; описать эти технологии; выделить специфику использования волонтерами НКО инновационных технологий. Результатом исследования являются новые знания о некоммерческом секторе и волонтерстве в нем. Новизна исследования, таким образом, заключалась в определении отличительных характеристик использования, создания и внедрения инновационных технологий.

Методы исследования

Исследование осуществлено в рамках проекта РНФ «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России». Для решения задач исследования использовался метод контент-анализа, а также вторичный анализ данных в зарубежных и российских публикациях по исследуемой теме. На основании списков НКО, представленных на сайте Министерства юстиции Российской Федерации, а также составленных в результате поиска по ключевым запросам в сети Интернет, была создана репрезентативная выборка из 412 НКО разной направленности по всей России. Для изучения веб-сайтов и страниц использовался метод контент-анализа, предполагающий изучение документов и коммуникационных артефактов (тексты различных форматов, изображения, аудио или видео), представленных на веб-сайтах организаций. Использовались следующие вопросы: информация об организации, работающая ссылка на веб-сайт, телефонные контакты, направление деятельности НКО, тип используемых технологий, тип цифровых платформ, наличие социальных сетей и работающие ссылки на них, пояснительные комментарии. Анализ проходил путем сбора информации с сайтов и ее анализа с помощью таблиц Google. В исследовании участвовали сайты НКО следующих направлений: оказание помощи незащищенным группам населения: сиротам, многодетным семьям, инвалидам,

пожилым, бездомным, беженцам и др.; экологические проблемы (восстановление лесов, раздельный сбор отходов, экопросвещение и др.); защита и уход за животными; организация конференций, форумов, концертов, спортивных мероприятий и т.д.; культурное волонтерство (проведение экскурсий, работа с музейными и библиотечными фондами, помощь в реставрации памятников истории и культуры, обучение различным видам творческих практик и т.д.); донорство (помощь в организации донорских акций, просветительская деятельность и т.д.); общественная безопасность (ЧС, поиск пропавших людей, спасательная деятельность, тушение лесных пожаров, профилактика и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций, обеспечение безопасности на массовых событиях, содействие интернет-безопасности и т.д.); правозащита: помощь задержанным, общественная юридическая защита, наблюдение за условиями в пенитенциарных учреждениях, организациях, занимающихся реабилитацией репрессированных; волонтерство в медицине (помощь медикам, просветительская деятельность по профилактике заболеваний, помощь в больницах во время пандемии COVID-19 и др.); патриотическое волонтерство (организация патриотических акций и мероприятий, помощь ветеранам и ветеранским организациям, поисковые работы, исторические реконструкции и т.д.); помощь НКО и социальным предпринимателям, ассоциации волонтеров; религиозные НКО.

Результаты исследования и дискуссия

Контент-анализ сайтов НКО позволил выделить несколько оснований для классификации технологий волонтерской деятельности: по функционалу, по типу технологий, по типу целевой аудитории/пользователей. *По функционалу:* 1) краудфандинг (виды пожертвований и способы, которыми они осуществляются); 2) технологии работы с волонтерами (востребованные специальности и навыки волонтеров, краудсорсинг, партнерство с бизнесом, анкета волонтера, отбор волонтеров, обучение волонтеров); 3) маркетинговые инструменты (магазины, школы, фестивали, концерты, новостная рассылка, рекламные акции и программы благотворительности); 4) предоставление услуг с помощью цифровых технологий; 5) реализация основной деятельности организации (например, образовательные технологии, технология поисково-спасательной работы и пр.) *По типу технологий:* социальные, маркетинговые (коммуникативные), технические (оборудование), цифровые продукты. *По целевой аудитории/пользователям:* для волонтеров; для благотворителей (физических и юридических); для партнеров (бизнес, государство, другие НКО).

1. Краудфандинг. Рассмотрим виды и способы краудфандинга. Практически все НКО дают благотворителям через сайт возможность как разовых, так и рекуррентных пожертвований. По сферам деятельности больших различий в цифровых способах передачи пожертвований не отмечается, заметно лишь, что у НКО, занятых оказанием помощи незащищенным группам населения, таких способов на сайтах, как правило, больше. Существуют разные способы передачи пожертвований: через формы на сайте с помощью банковских карт; через кра-

удфандинг-платформы; наличными в кассу фонда, наличными в ящик фонда; платежи через банки; через почту России; переводы бонусных баллов различных программ и кэшбэк (cashback — англицизм — возврат некоторой части расходов на оплату товаров и услуг); часто существует возможность помощи одеждой, едой, лекарствами, канцтоварами, электроникой, средствами гигиены, кормом для животных и другими нужными фонду вещами. Н.В. Мироненко описывает механизмы построения взаимодействия НКО и населения в межсекторном социальном партнерстве. Например, она пишет о том, что «создание прозрачного и эффективного механизма для народного финансирования проектов стало возможным благодаря краудфандинговым технологиям (crowdfunding — англицизм — «народное финансирование»), ставшим источником генерирования дополнительного дохода для решения социальных проектов деятельности НКО и реализации благотворительных практик» (Мироненко, 2018: 148). Для защитников животных доступно опекуновство животного (эта технология не является краудфандингом: с опекуном заключается договор, в котором фонд передает права на содержание животного опекуну, при этом иногда сохраняя контакт с опекуном). Еще одним видом пожертвований является потребление услуг в пользу фонда, например, в пользу приюта «Ночлежка»¹, можно слушать музыку, пить кофе, посещать мероприятия и покупать украшения.

2. *Технологии работы с волонтерами* (востребованные специальности и навыки волонтеров, краудсорсинг, партнерство с бизнесом, анкета волонтера, отбор волонтеров, обучение волонтеров). Одним из способов организации процесса работы НКО является краудсорсинг (crowdsourcing — англицизм — передача определенных функций и задач организации стороннему кругу лиц для добровольного исполнения). Для компании при использовании этой технологии характерно привлекать к работе широкий круг людей и использовать их знания, опыт и идеи для решения своих задач. Обычно это не сотрудники, а привлеченные исполнители, которые готовы выполнять задания добровольно: без трудового договора и оплаты. Для коммуникации с волонтерами у многих фондов есть координаторы и анкеты волонтера на сайте, иногда встречается «кодекс волонтера» — определенный свод правил для волонтеров. В некоторых анкетах или на сайтах организаций в разделах о волонтерах указаны специальности, профессии, а также виды работ искомых волонтеров. В современном понимании данные виды запрашиваемой волонтерской помощи можно отнести к видам краудсорсинга, например умения, навыки, время волонтеров. Основные технологии работы с волонтерами связаны с образовательной деятельностью.

Оказание помощи незащищенным группам населения: сиротам, многодетным семьям, инвалидам, пожилым, бездомным, беженцам и др. осуществляется с помощью разных ролей. Рассмотрим вначале популярную роль волонтера: наставник, а также участник программы наставничества. «Наставником может стать человек, достигший 18-летнего возраста и желающий помогать детям; проживающий в регионе присутствия программы; понимающий роль и ответствен-

¹ Благотворительный фонд «Ночлежка». URL: <https://homeless.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

ность наставника, желающий поддерживать ребенка в долгосрочных отношениях; психически и эмоционально стабильный, имеющий навыки общения с ребенком (или желание приобрести таковые)»¹. У другого фонда есть программа «Подари профессию»: курсы для ребят по специальностям, актуальным на рынке труда — сфера услуг, HoReCa, цифровые специальности и др.² У фонда «Благо» есть программа «Подари навык», по которой происходит обучение детей из интернатов навыкам, например вокалу и хореографии³. «Программа „Профи“ — это помощь в раскрытии потенциала и формировании навыков, необходимых для успешного устройства на работу молодых людей, находящихся в трудной жизненной ситуации»⁴. Фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» реализует проект «Дистанционное образование». «Цель проекта — помочь молодым людям, воспитанникам детских домов и интернатов из разных регионов России и подросткам из приемных и кризисных семей получить образование или повысить его уровень. Этим ребятам часто нужна индивидуальная помощь в освоении школьной программы и, главное, участие взрослого, который искренне заинтересован в их успехах»⁵. Еще одна программа: «„Я выбираю профессию“ состоит из разнообразных мероприятий, в которых действуют частные компании, волонтеры, сотрудники фонда и главные участники — подростки, которым в скором времени предстоит получать профессиональное образование»⁶. Программа наставничества этого же фонда: «„Точка роста“, целью которой является создать условия для разноскоронного развития воспитанников детских домов „Я Профи“. „Я Профи“ — это ступень большой профориентационной программы, на которой мы организуем для ребят профессиональные пробы — подробное индивидуальное знакомство с профессиональной деятельностью непосредственно на рабочем месте с помощью специалиста в данной области — волонтера»⁷. В Центре «ВВЕРХ» действует образовательная программа: «основная цель программы — помочь молодым людям в трудной жизненной ситуации получить достойное образование и создать возможности для самореализации и развития. Программа направлена на помощь в подготовке к экзаменам ОГЭ и ЕГЭ. Большинство студентов до прихода в фонд «ВВЕРХ» окончили коррекционную школу и имеют образование на уровне пяти классов общеобразовательной школы, которое не всегда позволяет им

¹ Благотворительный фонд «Старшие братья, старшие сестры». URL: <http://www.nastavniki.org/> (дата обращения: 12.04.2024).

² Благотворительный фонд «Бюро Добрых Дел». URL: <https://burodd.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

³ Благотворительный фонд «Благо». URL: <https://blago-vrn.ru/> (дата обращения: 12.04.2024.).

⁴ Центр равных возможностей для детей-сирот «ВВЕРХ». URL: <https://vverh.su/> (дата обращения: 12.04.2024).

⁵ Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам». URL: <https://otkazniki.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

⁶ Благотворительный фонд «В твоих руках» // URL: <http://www.ehands.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

⁷ Там же.

свободно выбирать профессию и жизненный путь»¹. Волонтеры проекта «Быть рядом» благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам» поддерживают детей в больницах и детских домах, ухаживают за ними, становятся их старшими друзьями и наставниками. «Волонтеров-психологов ждут в проект „Наставничество“». Волонтеры проектов решают непростые задачи, на их плечах лежит большая ответственность, поэтому они нуждаются в психологическом сопровождении: психолог может оказать поддержку волонтеру, вовремя помочь профессиональным советом. Без команды психологов полноценная работа проектов невозможна»².

Еще одна распространенная роль у волонтеров: *фандрайзер*. Фандрайзинг отличается от краудфандинга тем, что фандрайзинг включает краудфандинг — как одну из технологий сбора средств. Можно устраивать благотворительные праздники, «любое торжество, будь то свадьба или день рождения, даже просто встреча с друзьями может принести пользу детям»³, а также использовать личные достижения как повод для фандрайзинга. Другими возможностями для фандрайзинга являются организация благотворительных мастер-классов или ярмарок изделий и передача собранных от продажи средств на помощь детям; онлайн-турниры: организация соревнования с определенным вступительным взносом для каждого участника и зрителя.

У некоторых фондов есть опция стать *амбассадором фонда*. Например, у комитета «Гражданское содействие» есть амбассадор комитета. «„Амбассадор Комитета“ — это человек, разделяющий наши ценности. Если Вы убеждены, что каждый имеет право на достойную жизнь, и хотите изменить отношение государства и общества к беженцам и мигрантам, мы будем рады видеть вас в числе наших сторонников»⁴.

Далее рассмотрим *клубы и группы волонтеров*, которые стабильно работают и заявляют о себе на сайтах фондов. «„Волонтеры-Ангелы“ — волонтерская группа, которая обеспечивает срочные нужды подопечных организаций, оказывает адресную помощь семьям, осуществляет помощь автоволонтерами. Проект „Волонтеры-Ангелы“ помогает подросткам-сиротам осознанно подойти к выбору профессии и получить первый опыт работы при поддержке корпоративных наставников. Проект реализуется в партнерстве с благотворительным фондом „Хранители детства“ при поддержке компании ПАО „МегаФон“»⁵.

1 Центр равных возможностей для детей-сирот «ВВЕРХ». URL: <https://vverh.su/> (дата обращения: 12.04.2024).

2 Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам». URL: <https://otkazniki.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

3 Благотворительный фонд «Настенька». URL: <https://nastenka.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

4 Благотворительный фонд «Гражданское содействие». URL: <https://refugee.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

5 Благотворительный фонд «Чужих детей не бывает». URL: <https://khabdety.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

Работа фондов с бизнес-сегментом также важна, ведь помощь от компаний вносит весомый вклад в развитие дела фондов. «Неважно, какого размера ваша компания. Важно то, что вы можете помогать разнообразно. Можете поддерживать программы, помогать товарами и услугами. Или организовать совместное мероприятие, или кампанию по сбору средств»¹. Как опция в других фондах предлагается привлечение клиентов бизнеса в корпоративное волонтерство. Так, банковские работники организуют детские праздники, существует успешный опыт реализации таких кейсов: «студенты, корпоративные волонтеры Сбербанка и КРМГ»².

Волонтерская помощь в рамках общественной безопасности и чрезвычайных ситуаций была представлена в благотворительном фонде продовольствия «Русь». «В рамках данного направления фонд «Русь» предоставляет неденежную имущественную помощь лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций. «Фонд „Русь“ оказывает помощь пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам. Фонд „Русь“ предоставляет помощь лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, жертвуя указанным лицам продукцию, полученную в натуральной форме от благотворителей программы либо приобретенную за счет целевых денежных пожертвований, поступивших в адрес банка еды „Русь“ от благотворителей программы»³.

В рамках анализа сайтов НКО в РФ был выявлен широкий спектр специальностей, в которых нуждаются НКО для постоянной или частичной занятости pro bono. НКО, которые занимаются решением экологических проблем, запрашивают помощь волонтеров по следующим специальностям: дизайнеры, иллюстраторы, фотографы, видеооператоры, PR-специалисты (public relations — пер. с англ. яз. «связи с общественностью»), журналисты, модераторы карт — например, карт горения торфяников с использованием снимков со спутника (добровольные лесные пожарные), блогеры, специалисты по таргетированной рекламе (target advertising — пер. с англ. яз. «целенаправленная реклама»), копирайтеры (copywriter — пер. с англ. яз. «разработчик, составитель рекламных текстов, издатель новых идей в рекламе, защищенных авторским правом»), сказители, координаторы мероприятий, переводчики. НКО в сфере защиты и ухода за животными публикуют объявления о надобности в волонтерах у себя на сайтах, таких как фотографы, дизайнеры, юристы, бухгалтеры, PR-специалисты, SEO-специалисты (search engine optimization — пер. с англ. яз. «поисковая оптимизация, продвижение сайтов»), программисты, фандрайзеры, строители, электрики, автоволонтеры, координаторы мероприятий, специалисты по рекламе. Помощь волонтеров НКО и социальным предпринимателям осуществляется по следующим

.....
¹ Благотворительный фонд «Теплый дом». URL: <https://www.domgdeteplo.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

² Центр «Содействие», г. Ростов-на-Дону. URL: <https://sodejstvie-rostov.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

³ Фонд продовольствия «Русь». URL: <https://foodbankrus.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

специальностям: специалисты по стратегическому планированию, фандрайзеры, маркетологи, PR-специалисты, координаторы мероприятий, бизнес-аналитики, финансисты, юристы, HR-специалисты (Human Resources — пер. с англ. яз. «человеческие ресурсы»). Для оказания помощи незащищенным группам населения НКО привлекает врачей, медработников, педагогов, IT-специалистов, работников рекламы, психологов, юристов, дизайнеров буклетов, аниматоров, редакторов, корректоров, курьеров, SMM-специалистов (social media marketing — пер. с англ. яз. «маркетинг в социальных сетях»), уборщиков, тьюторов, автоволонтеров, артистов, поваров, парикмахеров, массажистов, журналистов. Волонтерство в медицине происходит по следующим специальностям: врачи, медицинские работники, спикеры для проведения открытых лекций и мастер-классов, ординаторы, студенты-медики, переводчики зарубежных источников, редакторы, копирайтеры, социологи, SMM-специалисты, программисты, медицинские регистраторы, фотографы, видеооператоры, журналисты, репортеры, переводчики, дизайнеры, психологи. НКО, работающие в сфере помощи при поиске доноров, указывают следующие специальности волонтеров: доноры, аниматоры, фандрайзеры, автоволонтеры, административный персонал, курьеры, операторы колл-центра. Анализ списков специальностей волонтеров НКО производился с помощью контент-анализа по объявлениям на сайтах НКО в разных разделах, например: «Нам требуются волонтеры следующих специальностей...».

3. *Маркетинговые инструменты* (магазины, школы, фестивали, концерты, новостная рассылка, рекламные акции и программы благотворительности). К маркетинговым инструментам в технологиях НКО относятся все перечисленные выше. Например магазины: НКО создают магазины разных профилей, например с одеждой и своим мерчем для организации дополнительного финансирования фонда, или предоставляя благотворителям возможность купить продукцию их подопечных, таким образом создавая спрос на товары, произведенные социально-уязвимыми группами населения). Другой пример — школы: фонды открывают школы обучения волонтерству конкретно в специфике работы их фонда. «Школа социального волонтерства» включает онлайн-обучение волонтеров и организована движением «Даниловцы». Опыт системной работы движения «Даниловцы» датируется периодом с начала 2008 г. по настоящий момент в 18 учреждениях г. Москвы. Группы, которым оказывается помощь: дети в больницах, дети в приютах, дети с особенностями, подростки, бездомные, взрослые с инвалидностью в психоневрологических интернатах, заключенные, пожилые в домах престарелых¹. В некоторых случаях данных волонтеров можно называть социальными волонтерами, но часто этим группам оказывается и правовая поддержка, в этом иногда участвуют и правозащитные волонтеры. Фестивали, концерты, новостные рассылки, рекламные акции, программы благотворительности, виджеты (widget — англицизм — пер. с англ. яз. «безделушка», в данном тексте используется определение этого термина в сфере информационных технологий, а именно «маленькая программа, выполняющая несложное действие или просто

¹ Движение «Даниловцы». URL: <https://www.danilovcy.ru/> (дата обращения: 12.04.2024).

украшающая экран»), чат-боты (chat-bot — англицизм — пер. с англ. яз. «виртуальный собеседник, программа-собеседник» и др. Данные виды технологий также были выявлены с помощью контент-анализа по объявлениям на сайтах НКО.

4. *Предоставление услуг с помощью цифровых технологий.* Например, консультации волонтеров-психологов с подопечными НКО онлайн, верстка сайтов для НКО и др.

5. *Реализация основной деятельности организации* (например, образовательные технологии, технологии поисково-спасательной работы, технические средства и цифровые инновации). ГИС-системы развиваются уже некоторое время. Одним из первых про интерес к использованию интернета для создания, сбора, распространения географической информации, добровольно предоставленной отдельными людьми, написал Гудчайлд в 2007 г. (Goodchild, 2007). Он привел в пример такие сайты, как Wikimapia и OpenStreetMap¹, которые дали гражданам возможность создавать глобальные мозаики географической информации, в то время как Google Earth и другие виртуальные глобусы поощряли волонтеров разрабатывать интересные приложения с использованием собственных данных» (Goodchild, 2007). Уже тогда у автора возникали вопросы сохранения приватности данных и точности предоставляемой пользователями информации. Этот же автор пишет позже о том, что «географические данные и инструменты необходимы во всех аспектах управления чрезвычайными ситуациями: готовность, реагирование, восстановление и смягчение последствий» (Goodchild, Glennon, 2010). В исследовании В.Ю. Кульковой (Кулькова, 2021: 95), посвященном цифровой эволюции НКО во время пандемии, засвидетельствованы следующие цифровые инструменты: «цифровые площадки для коммуникаций (99%), сайт организаций (98%), страницы в социальных сетях (95%), автоматизированные рассылки по электронной почте (60%), предоставление социальных услуг онлайн (45%), система удаленного доступа к хранилищу с данными (25%), электронные базы стейкхолдеров (stakeholders — англицизм — «заинтересованные стороны») (24%), готовые мобильные приложения (17%), собственная платформа (5%), чат-бот (3%), блокчейн (1%), технологии искусственного интеллекта (0%), технологии работы с большими данными (0%), организация «цифровой двойник» (0%) («цифровой двойник — виртуальная копия реального объекта»²), (Кулькова, 2021: 95). Было также замечено «применение пожертвований биткоином (bitcoin — англицизм — независимая платежная система была названа словом «биткоин» — пер. с англ.яз. bit — «единица измерения информации» и coin — «монета»» (Кулькова, 2021: 95).

Далее обсудим специализированные технические средства и цифровые инновации, используемые НКО и их волонтерами с направлением деятельности работы в ЧС. К специализированным техническим средствам, используемым

¹ OpenStreetMap. URL: <https://www.openstreetmap.org/#map=3/69.62/-74.90> (дата обращения: 06.08.2024); Wikimapia. URL: <https://wikimapia.org/?ysclid=lzi6bhqm43282228552#lang=ru&lat=55.752200&lon=37.615600&z=12&m=w> (дата обращения: 06.08.2024).

² Цифровой двойник. URL: <https://www.calltouch.ru/blog/chto-takoe-cifrovoj-dvojn timer-kak-i-zachem-ih-ispolzovat-biznesu/> (дата обращения: 02.08.2024.).

волонтерами в чрезвычайных ситуациях, например, в процессе поисково-спасательных работ, относятся: 1) системы оповещения: сирены, SMS-уведомления и мобильные приложения; 2) системы мониторинга: системы видеонаблюдения и GPS-навигация для отслеживания событий и координации действий; 3) социальные медиа- и интернет-ресурсы для распространения информации о чрезвычайных ситуациях и координации действий; 4) дроны: для поиска в труднодоступных местах, таких как леса, горы или водные пространства; 5) искусственный интеллект и анализ данных: они позволяют быстро обрабатывать большие объемы информации, такие как данные о последнем местонахождении пропавшего человека или информация о погодных условиях и т.д.; 6) системы автоматической идентификации лиц: для распознавания лиц на фото- и видеоматериалах, чтобы быстрее найти пропавшего человека; 7) различные карты, например для мониторинга очагов воспламенения торфяников, изучения снимков из космоса в случае борьбы с пожарами; 8) приложения для волонтеров по поиску пропавших людей, приложения для спасателей и свидетелей несчастных случаев, создание базы данных спасателей, кейсов и историй спасения, базы знаний, релевантных для каждого случая.

Заключение

Результаты контент-анализа сайтов НКО позволили выделить несколько оснований для классификации технологии волонтерской деятельности: по функционалу, по типу технологий, по типу целевой аудитории/пользователей. В статье сделаны предварительные выводы о возможных основаниях для типологии и классификации волонтерских технологий. Определена специфика технологий в зависимости от направления деятельности НКО с акцентом на особенностях технологий и цифровых инноваций, используемых организациями в сфере общественной безопасности и реагирования на чрезвычайные ситуации. Выявлены разные типы технологий (маркетинговых (коммуникативных), технических, социальных) и цифровых решений, которые НКО используют для взаимодействия со своей аудиторией, а также для внутренней коммуникации и решения прикладных задач. Также выявлена специфика технологий, используемых волонтерами направления НКО по работе в ЧС и экологической сфере. Доказано, что специфика инновационных технологий, используемых волонтерами НКО, зависит именно от сферы деятельности. Например, волонтеры, действующие в ЧС, и волонтеры-экологи, в отличие от добровольцев других направлений, используют цифровые технологии, требующие специальных навыков (мониторинговые технологии, ГИС-системы и приложения для координации поисковых действий и др.), они создают эти цифровые инновации, такие как приложения для поиска пропавших людей и др., а волонтеры других направлений больше работают именно с такими технологиями, которые доступны широкому кругу пользователей, в частности, коммуникационными и маркетинговыми. Цифровые платформы являются фактором повышения мобильности и эффективности гражданских организаций. Они также способствуют развитию их организационной структуры,

при этом происходит вовлечение большего количества активистов в уже существующие организации. Вследствие внедрения инновационных технологий усиливается взаимодействие между НКО и государственными органами, проявляется более системный взгляд на сложившиеся проблемы, которые решают НКО. Благодаря краудсорсингу в сфере информационных технологий, а также взаимодействию внутри волонтерских сообществ и НКО рождаются социальные и технологические инновации, которые помогают решать проблемы общества. Возрастает человеческий капитал волонтеров, так как они обучаются новым знаниям, умениям и навыкам в процессе оказания безвозмездной помощи НКО.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

- 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. DOI: <https://doi.org/10.19181/vis.2020.11.1.625>
- Кулькова В. Ю. Цифровая эволюция некоммерческих организаций в условиях COVID-19 // Общественные науки и современность. 2021. № 3. С. 88–100. DOI: [10.31857/S086904990014622-6](https://doi.org/10.31857/S086904990014622-6)
- Мерсиянова И. В. Сектор в цифрах: как изменились НКО за 30 лет. URL: <https://asi.org.ru/2024/03/29/sector-v-czifrah-kak-izmenilis-nko-za-poslednie-30-let/?ysclid=m0fb0qthd9183676362> (дата обращения: 01.09.2024.).
- Мироненко Н. В. Построение взаимодействия НКО и населения в межсекторном социальном партнерстве // Вестник ОрелГИЭТ. 2014. № 2 (28). С. 144–149.
- Ciarli T., Kenney M., Massini S., Piscitello L. Digital technologies, innovation, and skills: Emerging trajectories and challenges // Research Policy. 2021. Vol. 50(6). Pp. 104289. DOI: [10.1016/j.respol.2021.104289](https://doi.org/10.1016/j.respol.2021.104289)
- Goodchild M. F. Citizens as sensors: the world of volunteering geography // GeoJournal. 2007. Vol. 69(4). Pp. 211–221. DOI: [10.1007/s10708-007-9111-y](https://doi.org/10.1007/s10708-007-9111-y)
- Goodchild M. F., Glennon J. A. Crowdsourcing geographic information for disaster response: a research frontier // International Journal of Digital Earth. Vol. 3(3). Pp. 231–241. 2010. DOI: [10.1080/17538941003759255](https://doi.org/10.1080/17538941003759255)
- Pilemalm S. Digitalised Co-production: Using Volunteers as First Responders // Proceedings of 2021 Eighth International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG). Quito, Ecuador. 28-30 July. 2021. Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE). Pp. 25–32.
- Pilemalm S. Barriers to Digitalized Co-production: the Case of Volunteer First Responders. France. 2022. Pp. 782–790. ISCRAM 2022 Conference Proceedings — 19th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management. URL: http://idl.iscram.org/files/sofiepilemalm/2022/2455_SofiePilemalm2022.pdf (дата обращения: 02.08.2024).

REFERENCES

- Basheva, O. A., Ermolaeva, P. O. (2020). The phenomenon of digital volunteerism in emergency situations: its essence, types and theoretical framework. *Vestnik instituta sociologii*, 11(1), 49–71. DOI: <https://doi.org/10.19181/vis.2020.11.1.625> (In Russ.).
- Kulkova, V. Yu. (2021). Digital evolution of non-profit organizations in the context of COVID-19. *Obshchestvennye nauki i sovremennost'*, 3, 88–100. DOI: 10.31857/S086904990014622-6 (In Russ.).
- Mersiyanova, I. V. (2024). NGO Sector in numbers: how NGOs changed in 30 years // *Agency of Strategic Innovations Interview*. URL: <https://asi.org.ru/2024/03/29/sector-v-czifrah-kak-izmenilis-nko-za-poslednie-30-let/?ysclid=m0fb0qthd9183676362>. (In Russ.).
- Mironenko, N. V. (2014). Building interaction between NGOs and the population in intersectoral social partnership. *Vestnik OrelGIET*, 2(28), 144–149.
- Ciarli, T., Kenney, M., Massini, S., & Piscitello, L. (2021). Digital technologies, innovation, and skills: Emerging trajectories and challenges. *Research Policy*, 50(6), 1–48. DOI: 10.1016/j.respol.2021.104289.
- Goodchild, M. F. (2007). Citizens as sensors: the world of volunteering geography. *GeoJournal*, 69(4), 211–221. DOI: 10.1007/s10708-007-9111-y.
- Goodchild, M. F., Glennon, J. A. (2010). Crowdsourcing geographic information for disaster response: a research frontier. *International Journal of Digital Earth*, 3(3), 231–241. DOI: 10.1080/17538941003759255.
- Pilemalm, S. (2021). Digitalised Co-production: Using Volunteers as First Responders. In: *Proceedings of 2021 Eighth International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG)* (pp. 25–32). Quito. Ecuador. Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE).
- Pilemalm, S. (2022). Barriers to Digitalized Co-production: the Case of Volunteer First Responders. France. In: *ISCRAM 2022 Conference Proceedings — 19th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management* (pp. 782–790). URL: http://idl.iscram.org/files/sofiepilemalm/2022/2455_SofiePilemalm2022.pdf

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ / INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Анна Атанасовна Атанасова — научный сотрудник, Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, г. Москва, Россия.

Anna A. Atanasova — researcher, Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia.

Статья поступила в редакцию 20.05.2024;
одобрена после рецензирования 09.09.2024;
принята к публикации 09.09.2024.
The article was submitted 20.05.2024;
approved after reviewing 09.09.2024;
accepted for publication 09.09.2024.