

---

Константин Галкин

## **ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСТВА ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ: ВОЗМОЖНОСТИ И БАРЬЕРЫ В КОНТЕКСТЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА**

С наступлением пандемии *COVID-19* развитие волонтерства стало сопряжено с использованием цифровых технологий. Для отдельных групп населения, таких как пожилые, цифровизация волонтерства стала не только возможностью для участия в добровольческой деятельности, но и важным фактором включенности в социальную жизнь на основании преодоления социального исключения, связанного с изоляцией, созданной пандемией *COVID-19*. В статье на результатах эмпирического исследования, проведенного среди пожилых волонтеров в Санкт-Петербурге и Республике Карелия, рассматривается потенциал и ограничения цифровых технологий в реализации волонтерских функций пожилых, в том числе в период пандемии. Я прибегаю к рассмотрению роли устройств и платформ, основанных на использовании искусственного интеллекта, и анализирую коммуникации пожилых людей в этом контексте. Основной вывод заключается в том, что такие платформы создают новые типы искусственной социальности и волонтерских солидарностей для пожилых, где сами устройства становятся акторами-посредниками, структурирующими и изменяющими привычные практики волонтерской деятельности, задающими особенные контексты коммуникации в рамках волонтерских практик. В статье анализируется роль самих устройств-акторов, трансформирующих повседневность пожилых людей и задающих особенности в развитии подобной повседневности. На основании взаимодействий пожилых людей с подобными устройствами происходит создание и развитие практик онлайн-волонтерства и расширение подобных практик в период пандемии *COVID-19*. Цифровизация волонтерской деятельности пожилых в период коронавируса демонстрирует положи-

---

Константин Александрович Галкин – к.социол.н., ст.н.с., Социологический институт РАН Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Санкт-Петербург, Россия. Электронная почта: kgalkin1989@mail.ru

тельное влияние на преодоление социальной исключенности как для самих волонтеров, так и для подопечных, тех кому адресована помощь. Однако в статье также рассматриваются барьеры и ограничения подобных практик для пожилых людей. К сложностям цифровизации волонтерской деятельности относятся проблемы знания и использования информационных технологий, вопросы инфраструктурного дефицита, связанные с переоями электроэнергии и проблемами «цифровой усталости».

*Ключевые слова:* пожилые люди, цифровое волонтерство, COVID-19, искусственный интеллект, онлайн-практики

DOI: 10.17323/727-0634-2022-20-3-377-392

Пандемия COVID-19 показала важность гражданского общества и объединений локальных сообществ для координации и содействия лечению коронавируса, а также для помощи различным группам, которые нуждаются в лечении или не могут быть мобильными в силу различных ограничений (Галкин 2021; Vrechenmacher et al. 2020). Важной особенностью во время пандемии выступает гибкость гражданского общества (Fransen et al. 2021). Ранее сформированные солидарности, такие как соседская и волонтерская, стали платформами для самоорганизации и быстрого реагирования в период пандемии COVID-19 (Bertogg, Koos 2021).

Наступление пандемии связано с повсеместным активным развитием информационно-коммуникационных технологий и переводом взаимодействия в онлайн-пространство. Коммуникация, работа, гражданская активность, происходившие в сети, выступили инструментами противостояния возникшему социально-экономическому кризису. Ситуация, созданная пандемией, простимулировала переход к цифровым практикам и в рамках волонтерства. Исследователи волонтерской деятельности отмечают важность использования цифровых технологий в работе волонтеров вообще (Norris et al. 2016). В период пандемии они стали едва ли не единственным способом коммуникации и проявления различных форм гражданской активности, в особенности пожилых. Принудительные меры по дистанцированию пожилых и минимизация оффлайн-общения способствовали изолированности и потерянности, а переход к цифровому волонтерству дал возможность включения в сообщество и стал инструментом борьбы с чувством одиночества. С переходом к цифровому волонтерству пожилые люди становились доступными и открытыми (Башева, Ермолаева 2020). При этом цифровизация волонтерства создавала ограничения для доступа тем, кто желал участвовать в волонтерских практиках, но не обладал соответствующими навыками и знаниями: компьютерной грамотностью, навыками быстрого использования цифровых средств для помощи и ориентирования (Beaupouyer et al. 2020).

Волонтерство пожилых и для пожилых рассматривается как отдельная группа добровольческой деятельности (Прохорова 2019; Парфенова 2020).

В статье рассматривается цифровизация практик волонтерства пожилых как новый элемент социальности. Авторская позиция выделяет цифровое волонтерство как особый вид деятельности, а не продолжение офлайн волонтерства. Важным аспектом этой деятельности является взаимодействие с искусственным интеллектом. Воспользуемся термином «искусственный интеллект» (ИИ), поскольку он получил наибольшее распространение в качестве зонтичного названия определенного спектра технологий, которые включают в себя и онлайн-коммуникации, представляющие основу цифрового волонтерства. Распространение ИИ в различных обществах связано с развитием онлайн-культуры (Резаев, Трегубова 2021; Russell, Norvig 2016). Таким образом, именно агенты ИИ поддерживают развитие онлайн-культуры, позволяя создавать комфортные условия для взаимодействия и коммуникации пользователей. При изучении цифровизации практик волонтерства нас интересует взаимодействие пожилых людей с соответствующими технологиями и то, как ИИ проникает в повседневность пожилых, создавая различные возможности волонтерства в пандемию.

В России ситуация с компьютерной грамотностью пожилых улучшается. Это связано в том числе и с новым поколением, которое активно использует компьютерные навыки в работе и профессиональной деятельности. Также развитие компьютерной грамотности пожилых обусловлено новыми жизненными стандартами и стандартами потребления, которые становятся выше (Григорьева, Келасьев 2016). При этом существует явный территориальный разрыв в освоении компьютеров пожилыми. Он связан с доступностью информационных технологий и обучения пожилых навыкам взаимодействия с информационными технологиями. Цифровые технологии, обучение компьютерной грамотности и активное использование интернета остаются прерогативами крупных городов. Пандемия простимулировала использование цифровых технологий в повседневной жизни пожилых и создала возможности для обучения и расширения навыков компьютерной грамотности, участия в онлайн-активностях. До пандемии информанты использовали цифровые технологии в основном для общения с родственниками и друзьями, а также поиска необходимой информации на различных сайтах. Для быстрой интеграции и освоения необходимых цифровых инструментов пожилым волонтерам помогали специалисты, участники волонтерских сообществ, которые объясняли, как использовать те или иные технические инструменты для успешной работы. Статья рассматривает эти практики на основе двадцати интервью с волонтерами, имеющими навыки компьютерной грамотности.

### **Теоретический контекст**

Добровольческая деятельность предполагает устойчивую связь между волонтером и организацией. Подразумевается, что такие практики представ-

ляют долгосрочные активности, в рамках которых формируются устойчивые группы волонтеров, участвующих в деятельности самой организации. Перекос в сторону стихийных и временных практик обычно не учитывается в исследованиях, как не учитываются и новые форматы эпизодического волонтерства (Anheier, Salamon 1999). Здесь мы ориентируемся на определение волонтерства, как обоюдный процесс как для самого волонтера, так и для его/ее подопечных. Таким образом, волонтерство понимается как добровольная практика, основанная на убежденности, в рамках которой собственные интересы волонтеров сопряжены с помощью другим людям (Бидерман 1999).

Цифровизация становится важным инструментом трансформации волонтерских практик, позволяющей, с одной стороны, сохранять массивность и регулярность помощи, а с другой, создавать особые рамки волонтерства, невозможные в офлайн режиме (Kapsammer et al. 2021; Мерсиянова, Брюхно 2020). Явным преимуществом цифровизации волонтерства является кооперация организаций, позволяющая волонтерским сообществам создавать сети сотрудничества, расширять и дополнять взаимодействие между различными объединениями и группами организаций (Мерсиянова, Брюхно 2020). Также волонтерская онлайн-помощь становится доступна неограниченному кругу лиц, что позволяет вовлекаться в волонтерскую деятельность людям с разными возможностями из различных стран и локаций. Отмечается, что добровольчество в сети получило распространение и успешность в период реализации Web 2.0 и Web 3.0, когда удобные пользовательские интерфейсы и технологии распространились повсеместно (Heley et al. 2019).

Цифровизация волонтерства как исследовательский концепт находится на пересечении междисциплинарных границ. Одним из приоритетных подходов, который используют исследователи, выступает концепт «цифрового гуманизма» (Ковалева, Плашиенкова 2020). Он рассматривает практики цифрового волонтерства как один из способов трансляции и создания новых знаний в рамках распространения и использования цифровых технологий. Ключевой темой выступает идея о том, что само цифровое пространство используется волонтерами для накопления знаний, навыков и практик, а также для реализации гражданского потенциала и формирования новых солидарностей. Цифровой гуманизм позволяет рассмотреть и описать волонтерские онлайн-практики с позиции рефлексивности, в частности, с позиции переноса или трансляции части практик из офлайн в онлайн-пространство (там же).

Цифровое волонтерство можно определить как практики с использованием интернета для организации добровольческих мероприятий, поиска и сбора информации, формирования базы данных потенциальных волонтеров, взаимодействия волонтеров с подопечными (Silva et al. 2018). Основными особенностями цифрового волонтерства выступают: горизонтальная организация, использование новейших технических средств и социальный эффект (Mukherjee 2011). Волонтерская деятельность неразрывно связана

с концептом гражданского активизма – действиями граждан, через которые осуществляются политические, экономические или социальные трансформации в обществе и которые могут носить как индивидуальный, так и коллективный характер. Гражданский активизм направлен на решение различных общественно значимых проблем и реализацию действий, благодаря которым происходит решение этих проблем (Klandermans 2004).

Что касается концепта искусственного интеллекта, то тут я опираюсь на идеи Мораны Алач и ее коллег, которые предлагают рассматривать искусственный интеллект и его применение в повседневности не с центристской позиции пользователя, а с обоюдных позиций в качестве объекта, которому мы интеракционно открыты (Alaç et al. 2020). Исследователи рекомендуют при изучении особенностей искусственного интеллекта (ИИ) переопределить субъект и рассмотреть то, как устроена повседневность и взаимодействие людей в повседневности с ИИ в целом. Таким образом, ИИ, отвечающему за координацию и работу цифровых волонтерских сообществ, присваивается роль объекта, который из неодушевленного становится социальным и приобретает определенную конструктивную роль (Латур 2020; Clarke 2011).

Отечественные исследователи называют волонтерство пожилых «серебряным» (Парфенова 2020). Ученые отмечают высокую роль волонтерства в преодолении эксклюзии пожилых и их вовлечении в социальную жизнь (Morrow 2020). В целом волонтерство пожилых с высокой степенью вовлеченности и активности благоприятно влияет на психическое здоровье и самочувствие в целом, снижает риски смерти (Парфенова 2020; Musick, Wilson 2003; Tang 2010). Немаловажными мотивами включения пожилых в волонтерскую деятельность выступают: возможность приятного времяпрепровождения, альтруистические, духовные, финансовые и личностные мотивы (Парфенова 2020). Сегодня в России действуют различные организации волонтеров серебряного возраста: как крупные с региональными филиалами, так и локальные, иногда стихийные и незарегистрированные. Несмотря на множество социальных эффектов, только 4,4% волонтерских организаций привлекают в свою деятельность пожилых (Бутуева 2019). И это не связано с отсутствием добровольцев. Активность пожилых волонтеров высока. Согласно данным Росстата, около 8% пожилых граждан вели активный образ жизни и были интегрированы в различные типы активностей, а по данным другого опроса, каждый второй житель страны старше 50 лет был участником различных акций, субботников и вел активную социальную жизнь (там же).

### **Методология и эмпирическая база**

В исследовании я фокусируюсь на трансформациях привычных практик волонтерства пожилых, рассматривая их в контексте пандемии.

Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные в ходе полуструктурированных интервью с пожилыми, проживающими в Санкт-Петербурге и в селах на юге Карелии. Всего собрано 20 полуструктурированных интервью, которые ввиду эпидемиологической обстановки проводились онлайн. В качестве дополнительного метода анализировались дневники пожилых, в которых они фиксировали особенности своей волонтерской деятельности. Возрастной диапазон информантов: от 65 до 73 лет. Все до пандемии были членами крупного волонтерского сообщества и участвовали в офлайн-активностях, среди которых: организация праздников в интернатах для пожилых, посещение онкологических хосписов, помощь со сбором гуманитарной помощи.

С наступлением пандемии *COVID-19*, информанты были вынуждены прекратить офлайн-деятельность и перейти к цифровому волонтерству, которое заключалось в различных активностях: поиске информации, консультациях для подопечных (преимущественно пожилых и людей с онкологическими заболеваниями), консультировании и оказании помощи на онлайн-волонтерских платформах (например, поиск определенных лекарств или врачей-специалистов). Таким образом, именно ситуация с пандемией *COVID-19* выступала стимулом к переходу к цифровому волонтерству. Подобная практика оставалась единственной доступной для информантов в пандемийные времена.

В качестве метода анализа интервью и дневников использовался разговорный анализ. В транскриптах интервью выделялись смысловые структуры, которые затем стали основой для описания ситуаций, существующих в повседневности пожилых волонтеров, использующих цифровые технологии.

### **COVID-19 и специфика перехода в онлайн**

Волонтерские организации и сообщества стали переходить в онлайн-формат после введения карантинных мер в 2020 г. Ими обсуждались планы развития онлайн-активностей в целях взаимодействия и оказания помощи, а также новые форматы волонтерских практик:

*У нас все сразу закрылось, но девочка-координатор (спасибо ей большое!) практически сразу написала: мол, давай встречаться в зуме о обсуждать, как можем и могли бы помочь. Вот так мы практически сразу решили организовать и в итоге создали форум-общение в группе и в зуме, начали думать, как помогать нашим подопечным, в особенности тем, кто не может двигаться: помогать с доставкой продуктов, помогать в принципе как-то выкарабкиваться из этой ситуации (ж., 87, волонтер, Санкт-Петербург).*

Несмотря на трудности, связанные с пандемией, многие волонтеры стали переходить в мобилизационный режим, однако мобилизация про-

ходила онлайн – в чатах и социальных сетях с помощью приложений для общения и конференций. В этой связи в основном обсуждались вопросы общей поддержки и организации доставки продуктов и лекарств пожилым, находящимся в изоляции:

Так как сама я уже немолодая, то, конечно, не могу, мягко скажем, быть волонтером таким, который куда угодно может и подъехать, и во всем участвовать. Поэтому я перешла на онлайн-координацию, то есть сейчас я координирую, кого куда из молодых отправить, но в основном заказываю курьеров и такси для бабушек, которым нужна помощь, нужны продукты, а они выйти не могут, потому что страшно вокруг (ж., 74, волонтер, Санкт-Петербург).

Многие информанты отмечали, что режим работы онлайн оказался более мобилизационным, хотя для этого необходимо было в короткие сроки освоить интернет и компьютер. Именно пандемия и желание продолжать волонтерскую деятельность в том числе и через социальные сети стали главными мотиваторами освоения цифровых технологий. Волонтерские сообщества в социальных сетях с наступлением пандемии предоставили возможности для объединения пожилых. Популярными форматами стали участие в онлайн-играх, использование видеоконтента и видеоуроков, онлайн-общение с целью психологической поддержки и поддержания коммуникации. Как отмечали в интервью информанты, именно нехватка общения, была основной проблемой во время «локдауна»:

Я знаю, что сама в принципе не могу куда-либо выйти, да и вообще изначально не могу где-либо участвовать. И поэтому приходится как-то решать свои вопросы. Совсем недавно я поняла, что могу и хочу волонтерить, и, соответственно, стала заниматься волонтерской деятельностью, стала помогать и общаться с пожилыми в сообществе, рассказывать про разные вещи. Плюс сейчас я выкладываю у нас на сайте видеоуроки по вязанию, которые сама и записываю; и они достаточно много просмотров набирают. И самое главное, что в такие видеоуроки вовлекаются участники, так как на изоляции необходимо хоть что-то делать, чтобы не чувствовать себя одиноко (ж., 75, волонтер, Санкт-Петербург).

Важным для волонтеров было и терапевтическое общение, позволяющее не ощущать изолированность, быть интегрированными в социальную жизнь, быть частью сообщества. Как отмечали сами информанты, виртуальное общение не могло полностью заменить общение в офлайн, но способствовало тому, что пожилые включались в различные взаимодействия и активности, преодолевали социальную исключенность. Пандемия *COVID-19* выявила потребность в новых направлениях работы волонтеров. Это и поиск в интернете информации, нужных специалистов, установление контакта с этими специалистами и договоренностей об услугах. Обычно пожилые, которые не владели современными технологиями, обращались к волонтерам с просьбами помочь им в поиске сведений и нужных специалистов.

## Искусственный интеллект и цифровизация волонтерства

Использование специализированных программ, сайтов и социальных сетей не просто предполагало выработку особых форм коммуникации и взаимодействия, но и приводило к трансформации повседневных практик, создавало новые формы, которые изменяли организацию всего дня. До наступления пандемии и перехода волонтерства в цифровой формат, граница между приватным и публичным проходила по границе дома: пожилые рассматривали практики волонтерской деятельности как публичные. Теперь граница между тем и другим проходила внутри дома, при этом волонтерские практики с использованием гаджетов и сам выход в интернет рассматривались волонтерами как публичное пространство, которое транслируется на пространство дома:

Вы знаете, теперь, с наступлением пандемии (да и вообще, как только объявили этот локдаун), пришлось резко адаптироваться к новым условиям. И в итоге теперь я так разделяю: место, где живу, занимаюсь чем-то, готовлю, – это все же дом; а вот само волонтерство, как и вообще включение компьютера, – это уже общество (ж., 73, волонтер, Санкт-Петербург).

Сам факт присутствия в онлайн пространстве, как и взаимодействие с гаджетами, привел к приписыванию публичности телефонам и компьютерам. Если раньше приватность регулировалась физически и была связана с пересечением границы дома, то теперь приватность становится регулируемой доступностью или недоступностью интернет-соединения. Таким образом, волонтерство автоматически становится водоразделом приватного и публичного, выстраиваются новые возможности для коммуникации и взаимодействия, для минимизации эксклюзии пожилых и их интеграции в социальную жизнь.

Другим важным аспектом цифрового волонтерства является терапевтический эффект от использования ИИ, установленного в гаджеты и устройства. Пожилые люди получают поддержку через взаимодействие с самими устройствами и такими приложениями как Алиса или Google. При этом их нередко называют: «мой друг», «моя правая рука», «мой помощник во всем», «миленький мой», «мой дорогой». Зачастую гаджеты начинают одушевляться без обращения к приложениям ИИ:

Вот вчера мой Самсунгша (я его так зову) что-то стал барахлить. А у меня как раз дел скопилось, и забыла я одной нашей знакомой скинуть ссылку на организации по переливанию крови (специально для нее волонтерила). Так вот, я с ним поговорила [со смартфоном], и все потом наладилось. А что техника? В эти непростые времена это единственный надежный помощник, и с ней важно и нужно разговаривать (ж., 66, волонтер, село, Республика Карелия).

Таким образом, и контекст пандемии, и активное использование устройств пожилыми людьми задает свою специфику и создает возможности для новых



практик коммуникации и взаимодействия, для интеграции устройств как акторов в повседневность, а нередко – для замены коммуникации с людьми, которая становится невозможной ввиду ограничений.

При этом следует учитывать, что коммуникация между устройством и пожилым человеком не является традиционной формой коммуникации. В данной ситуации устройство, наделенное искусственным интеллектом, в волонтерской деятельности рассматривается как полноправный участник, занимает в ней свое место (или даже несколько мест). Например, взаимодействие с устройствами разворачивается как последовательность высказываний, в которой действуют ожидания ответа, но этот ответ, который исходит от живых людей, транслирует для пожилых именно само устройство. При этом пользователям нередко приходится искать способы корректировки своих действий, оптимальную возможность подстроиться под возможности и самих устройств, и практики цифрового волонтерства в целом.

Одной из сложностей выступает отложенный эффект коммуникации и благодарностей после использования устройства и составления поста. Как отмечают информанты, в таком случае приходится ждать отклика, и звонок или вибросигнал устройства, возможно, несущий благодарность, становится, в сущности, самой благодарностью и создает повод для радости:

Здесь, наверное, главное и основное отличие в том, что ты не сразу получаешь саму благодарность и, следовательно, тебе приходится ждать. Но это радует и восхищает. Если бы вы только знали, что, когда приходят звуки сообщений во «ВКонтакте» или в «Ватсапе», ты хоть человека или людей не видишь, но готова сама телефон расцеловать за то, что он сказал тебе спасибо голосом людей (ж., 67, волонтер, село, Республика Карелия).

Привычные проявления вежливости, транслируемые с устройства, становятся заменой коммуникации с живым человеком и словам благодарности. Большинство моих информантов отмечало, что именно благодарности они считают главным достижением и результатом волонтерской деятельности.

Информанты говорили о сложностях, с которыми они сталкиваются при получении навыков работы с гаджетами, отмечали, что такие навыки невозможно приобрести дистанционно. Еще одно ограничение следует обозначить как «цифровую усталость», а именно возникновение чувства опустошения, недоступности «живого общения». Эти чувства создавали трудности с тем, чтобы ощущать включенность в социальную жизнь. Подобный эффект возникал у тех пожилых волонтеров, которые полностью переходили на практики онлайн-общения и, как следствие, ощущали чувство замены социальной жизни онлайн-взаимодействиями:

Цифровой формат – это, конечно, хорошо. Но я начала, пусть и не так давно, ощущать проблему опустошенности и отрешенности, вычеркнутости из повседневной жизни, которая, на мой взгляд, связана лишь с одним, а именно с тем, что чрезмерное общение здесь, в интернете, задает свой

ритм. Ты теряешь привычный ритм прошлой жизни; и вполне возможно, что с потерей ритма ты теряешь и вкус этой повседневной жизни (дневник информантки, волонтер, 78, Санкт-Петербург).

Таким образом, к ограничениям и рискам цифровизации волонтерской деятельности пожилых следует отнести вопросы, связанные с навыком освоения компьютерной грамотности, изучения компьютера и возможности работать с ним. Отдельного внимания заслуживает проблема «цифровой усталости», характерная для пожилых людей и связанная с тем, что использование интернета может лишь отчасти заменить непосредственное общение.

### **Заключение**

Влияние пандемии *COVID-19* на деятельность волонтерских организаций можно рассматривать по-разному. С одной стороны, ситуация пандемии сильно нарушила их привычный уклад, создала новые вызовы, особенно офлайн. С другой, переход на цифровизацию стал важной перспективой для развития, он позволил добровольцам оставаться вовлеченными в волонтерскую деятельность. Появляются здесь и свои особенности, волонтерство становится более рефлексивным и эпизодическим, что вписано в общие контексты особенностей добровольческой деятельности и становится более заметным и значимым в период пандемии *COVID-19*.

Именно цифровые формы поддержки становятся основными видами волонтерства для пожилых после 2020 г. Они имели положительные эффекты, а именно способствовали преодолению эксклюзии, как для пожилых волонтеров, так и их подопечных, улучшали их диалог, создавали пространство для поддержки и общения, взаимодействия и преодоления чувства изолированности. Наиболее удачными и востребованными форматами деятельности пожилых волонтеров стали: работа с контентом групп; общение и оказание необходимых консультаций; поиск информации о специалистах и координирование коммуникации с ними; поиск статистических данных о заболевших *COVID-19* и о лечении этого заболевания. ИИ, встроенный в устройства и создающий искусственную социальность, трансформировал прежнюю повседневность пожилых волонтеров, разграничивая публичное и приватное пространства. ИИ выполнял роль прагматичного посредника, создавал условия для одушевления устройств, создавал новые контексты понимания волонтерства и посредничества, выступил основным агентом обеспечения бесперебойной и насыщенной работы, агентом терапевтического общения.

Помимо очевидной пользы процесс цифровизации деятельности пожилых волонтеров открыл и проблемы, связанные в первую очередь с нехваткой «живого» общения, недостатком возможностей мобильности. Немаловажной проблемой стала и цифровая грамотность – навыки владения

компьютером и другими гаджетами, предоставляющими возможности для выхода в интернет. Гибкость и быстрая адаптация, наличие знаний выступали значимыми факторами, позволяющими пожилым интегрироваться в волонтерские практики.

### Выражение признательности

Редакция благодарит программу «Университетское партнерство» за поддержку и возможность опубликовать данную статью.

### Список источников

- Башева О. А., Ермолаева П. О. (2020) Цифровизация деятельности российских волонтеров в чрезвычайных ситуациях: влияние пандемии или самостоятельный тренд развития? *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, (6): 376–402.
- Бидерман К. (1999) *Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании*. М.: British association of settlements and social action centres.
- Бутуева З. А. (2019) Добровольческая деятельность старших граждан: особенности и мотивы участия. *Вестник Института социологии*, 10 (4): 220–230.
- Галкин К. А. (2021) Ограниченное пространство: город в период пандемии в представлениях пожилых людей. *Интеракция. Интервью. Интерпретация*, 13 (2): 27–40.
- Григорьева И. А., Келасьев В. Н. (2016) Интернет в жизни пожилых: намерения и реальность. *Социологические исследования*, (11): 82–85.
- Ковалева Т. В., Плашкинкова З. (2020) Парадигматические изменения понятия гуманизма в рамках коммуникации цифрового общества. *Медиалингвистика*, (7): 108–112.
- Латур Б. (2020) *Пересборка социального. Введение в акторно-сетевую теорию*. М.: ВШЭ.
- Мерсиянова И. В., Брюхно А. С. (2020) Цифровые волонтерские платформы: готовность россиян и потенциал применения. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, (6): 357–375.
- Парфенова О. А. (2020) Вовлечение пожилых в волонтерскую и гражданскую активность как инструмент преодоления социального исключения. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, (4): 119–135.
- Прохорова Л. В. (2019) *Пожилые люди и «серебряное» волонтерство: реальные кейсы*. Вестник НГУЭУ, (3): 248–259.
- Резаев А. В., Трегубова Н. Д. (2019) «Искусственный интеллект», «онлайн-культура», «искусственная социальность»: определение понятий. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, 6 (154): 35–47.
- Резаев А. В., Трегубова Н. Д. (2021) Искусственный интеллект и искусственная социальность: новые явления, проблемы и задачи для социальных наук. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, (1): 4–19.

- Alač M., Gluzman Y., Aflatoun T., Bari A., Jing B., Mozqueda G. (2020) How Everyday Interactions with Digital Voice Assistants Resist a Return to the Individual. *Evental Aesthetics*, 9 (1): 3–53.
- Anheier H. K., Salamon L. M. (1999) Volunteering in Cross-national Perspective: Initial Comparisons. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 43–65.
- Beaunoyer E., Dupéré S., Guitton M. J. (2020) COVID-19 and Digital Inequalities: Reciprocal Impacts and Mitigation Strategies. *Computers in Human Behavior*, (111): 106–424.
- Bertogg A., Koos S. (2021) Socio-economic Position and Local Solidarity in Times of Crisis. The COVID-19 Pandemic and the Emergence of Informal Helping Arrangements in Germany. *Research in Social Stratification and Mobility*, (74): 100–612.
- Brechenmacher S., Carothers T., Youngs R. (2020) Civil Society and the Coronavirus: Dynamism Despite Disruption. *Carnegie Endowment for International Peace*. Retrieved July, (10): 2020.
- Clarke A. J. (2011) *Design anthropology: Object Culture in the 21st Century*. Vienna: Springer.
- Fransen J., Peralta D. O., Vanelli F., Edelenbos J., Olvera B. C. (2021) The Emergence of Urban Community Resilience Initiatives During the COVID-19 Pandemic: An International Exploratory Study. *The European Journal of Development Research*, (34): 432–454.
- Heley J., Yarker S., Jones L. (2019) Volunteering in the Bath? The Rise of Microvolunteering and Implications for Policy. *Policy Studies*, 43 (1): 76–89.
- Kapsammer E., Kimmerstorfer E., Proll B., Retschitzegger W., Schwinger W., Schonbock J., Durk N., Rossi G., Gordillo S (2017) iVOLUNTEER: a Digital Ecosystem for Life-Long Volunteering. *Proceedings of the 19<sup>th</sup> International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services*, December 2017. <https://doi.org/10.1145/3151759.3151801>.
- Klandermans B. (2004) The Demand and Supply of Participation: Social-Psychological Correlates of Participation in Social Movements. *The Blackwell Companion to Social Movements*. <https://doi.org/10.1145/3151759.3151801>.
- Morrow J. A. (2020) Alone Together: Finding Solidarity in a Time of Social Distance. *Space and Culture*, 23 (3): 315–319.
- Mukherjee D. (2011) Participation of Older Adults in Virtual Volunteering: A Qualitative Analysis. *Ageing International*, 36 (2): 253–266.
- Musick M. A., Wilson J. (2003) Volunteering and Depression: The Role of Psychological and Social Resources in Different Age Groups. *Social Science & Medicine*, 56 (2): 259–269.
- Norris V., Warrington S., Boyce M. (2016) Effect of Inhaled Interferon Beta-1a on Carbon Monoxide Transfer Factor in Healthy Volunteers. *Journal of Interferon & Cytokine Research*, 36 (2): 113–119.
- Russell S., Norvig P. (2016) *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Silva F., Proenca T., Ferreira M. R. (2018) Volunteers' Perspective on Online Volunteering – A Qualitative Approach. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 15 (4): 531–552.
- Tang F. (2010) Volunteering by Older Adults in the United States. *China Journal of Social Work*, 3 (2–3): 289–300.

*Konstantin Galkin*

## **DIGITALIZATION OF OLDER PEOPLE'S VOLUNTEERING DURING THE PANDEMIC: OPPORTUNITIES AND BARRIERS OF THE ARTIFICIAL INTELLIGENCE**

The development of volunteering with the onset of the COVID-19 pandemic became difficult, and in some cases impossible without the use of digital technologies. For some groups digitalization of volunteering was not only an opportunity to participate in volunteer activities, but also an important factor of inclusion in social life on the basis of overcoming isolation created by the pandemic. This article is based on the results of an empirical study conducted among older volunteers in two regions of the Russian Federation, namely the city of St. Petersburg and the Republic of Karelia. It examines the potential and limitations of digital technologies in the implementation of volunteer practices, including in terms of inclusion and social participation of older volunteers during the pandemic. The article considers the role of communication of older people with their devices using artificial intelligence. It appears that the communication creates new types of artificial sociality and volunteer solidarity for older people, where the devices themselves become intermediary actors, structuring and changing the usual practices of volunteer activity and setting special communication contexts within the framework of volunteer practices. Digitalization of volunteer activities of older people during the coronavirus period demonstrates a positive impact on overcoming social exclusion both for the volunteers themselves and their wards. The difficulties of digitalization of volunteer activities include the issues of digital skills and the use of information technologies, infrastructure shortages associated with power outages, and problems of 'digital fatigu.'

*Keywords:* older people, digital volunteering, COVID-19, artificial intelligence, online practices

DOI: 10.17323/727-0634-2022-20-3-377-392

### **References**

- Alač M., Gluzman Y., Aflatoun T., Bari A., Jing B., Mozqueda G. (2020) How Everyday Interactions with Digital Voice Assistants Resist a Return to the Individual. *Evental Aesthetics*, 9 (1): 3–53.
- Anheier H. K., Salamon L. M. (1999) Volunteering in Cross-national Perspective: Initial Comparisons. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 43–65.

---

Konstantin A. Galkin – Cand. Sci. (Sociol.), Senior researcher, Sociological Institute, Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Academy of Sciences, St. Petersburg, Russian Federation. Email: Kgalkin1989@mail.ru

- Basheva O. A., Ermolaeva P. O. (2020) Cifrovizaciya deyatel'nosti rossijskikh volonterov v chrezvychajnyh situaciyah: vliyanie pandemii ili samostoyatel'nyj trend razvitiya? [Digitalization of the Russian Emergency Volunteers' Activities: A Pandemic Impact or an Independent Development Trend?]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya ekonomicheskije i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (6): 376–402.
- Beaunoyer E., Dupéré S., Guitton M. J. (2020) COVID-19 and Digital Inequalities: Reciprocal Impacts and Mitigation Strategies. *Computers in Human Behavior*, (111): 106–424.
- Bertogg A., Koos S. (2021) Socio-economic Position and Local Solidarity in Times of Crisis. The COVID-19 Pandemic and the Emergence of Informal Helping Arrangements in Germany. *Research in Social Stratification and Mobility*, (74): 100–612.
- Biderman K. (1999) Koordinaciya raboty dobrovol'cev i menedzhment volontyorskikh programm v Velikobritanii [Coordination of Volunteer Work and Management of Volunteer Programs in the UK]. Moscow: British association of settlements and social action centers.
- Brechenmacher S., Carothers T., Youngs R. (2020) Civil Society and the Coronavirus: Dynamism Despite Disruption. *Carnegie Endowment for International Peace*. Retrieved July, (10): 2020.
- Butueva Z. A. (2019) Dobrovol'cheskaya deyatel'nost' starshih grazhdan: osobennosti i motivy uchastiya [Volunteer Activity Of Senior Citizens: Features and Motives of Participation]. *Vestnik Instituta sociologii*, [Bulletin of the Institute of Sociology], 10 (4): 220–230.
- Clarke A. J. (2011) *Design Anthropology: Object Culture in the 21st Century*. Vienna: Springer.
- Fransen J., Peralta D. O., Vanelli F., Edelenbos J., Olvera B. C. (2021) The Emergence of Urban Community Resilience Initiatives during the COVID-19 Pandemic: An International Exploratory Study. *The European Journal of Development Research*, 1–23.
- Galkin K. A. (2021) Ogranichennoe prostranstvo: gorod v period pandemii v predstavleniyah pozhilyh lyudej [Limited Space: A City During the Pandemic in the Views of the Elderly]. *Interakciya. Interv'yū. Interpretaciya* [Interaction. Interview. Interpretation], (13): 27–40.
- Grigor'eva I.A., Kelas'ev V.N. (2016) Internet v zhizni pozhilyh: namereniya i real'nost' [Internet in the Life of the Elderly: Intentions and Reality]. *Sociologicheskie issledovaniya*, [Sociological Studies], (11): 82–85.
- Heley J., Yarker S., Jones L. (2019) Volunteering in the Bath? The Rise of Microvolunteering and Implications for Policy. *Policy Studies*, 43 (1): 76–89.
- Kapsammer E., Kimmerstorfer E., Proll B., Retschitzegger W., Schwinger W., Schonbock J., Durk N., Rossi G., Gordillo S. (2017) iVOLUNTEER: a Digital Ecosystem for Life-Long Volunteering. *Proceedings of the 19th International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services*, December 2017. <https://doi.org/10.1145/3151759.3151801>.

Klandermans B. (2004) The Demand and Supply of Participation: Social-Psychological Correlates of Participation in Social Movements. *The Blackwell Companion to Social Movements*. <https://doi.org/10.1145/3151759.3151801>.

Kovaleva T. V., Plashienkova Z. (2020) Paradigmaticheskie izmeneniya ponyatiya gumanizma v ramkah kommunikacii cifrovogo obshchestva [Paradigmatic Changes in the Concept of Humanism in the Framework of Digital Society Communication]. *Medialingvistika [MediaLinguistics]*, (7): 108–112.

Latour B. (2020) *Peresborka social'nogo. Vvedenie v aktorno-setevuyu teoriyu*. [The Reassembly of the Social. Introduction to Actor-network Theory]. Moscow: HSE.

Mersianova I. V., Briukhno A. S. (2020) Cifrovye volonterskie platformy: gotovnost' rossiyan i potencial primeniya [Digital Volunteer Platforms: Russians' Willingness to Use Them and Application Potential]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (6): 357–375.

Morrow J. A. (2020) Alone Together: Finding Solidarity in a Time of Social Distance. *Space and Culture*, 23 (3): 315–319.

Mukherjee D. (2011) Participation of Older Adults in Virtual Volunteering: A Qualitative Analysis. *Ageing International*, 36 (2): 253–266.

Musick M. A., Wilson J. (2003) Volunteering and Depression: The Role of Psychological and Social Resources in Different Age Groups. *Social Science & Medicine*, 56 (2): 259–269.

Norris V., Warrington S., Boyce M. (2016) Effect of Inhaled Interferon Beta-1a on Carbon Monoxide Transfer Factor in Healthy Volunteers. *Journal of Interferon & Cytokine Research*, 36 (2): 113–119.

Parfenova O. A. (2020) Vovlechenie pozhilyh v volonterskuyu i grazhdanskuyu aktivnost' kak instrument preodoleniya social'nogo isklyucheniya [Engaging Older People in Volunteering and Civic Activities as a Tool to Overcome Social Exclusion]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (4): 119–135.

Prokhorova L. V. (2019) Pozhilye lyudi i 'serebryanoe' volonterstvo: real'nye kejsy [Elderly People and 'Silver' Volunteering: Real Cases]. *Vestnik NGUEU* [Bulletin of the NGUEU], (3): 248–259.

Rezaev A. V., Tregubova N. D. (2019) 'Iskusstvennyj intellekt,' 'onlajn-kul'tura,' 'iskusstvennaya social'nost': opredelenie ponyatij ['Artificial Intelligence,' 'Online Culture,' 'Artificial Sociality': Definition of Concepts]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], 6 (154): 35–47.

Rezaev A. V., Tregubova N. D. (2021) Iskusstvennyj intellekt i iskusstvennaya social'nost': novye yavleniya, problemy i zadachi dlya social'nyh nauk [Artificial Intelligence and Artificial Sociality: New Phenomena, Problems and Tasks for the Social Sciences]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (1): 4–19.

Russell S., Norvig P. (2016) *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Harlow: Pearson Education Limited.

Silva F. Proenca T. Ferreira M. R. (2018) Volunteers' perspective on online volunteering – a qualitative approach. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 15 (4): 531–552.

Tang F. (2010) Volunteering by Older Adults in the United States. *China Journal of Social Work*, 3 (2–3): 289–300.