

Горлова Наталья Ивановна

*доктор исторических наук, доцент,
профессор кафедры гостиничного
и туристического менеджмента*

*Российский экономический университет
им. Г. В. Плеханова, Москва, Россия*

E-mail: gorlovanat@yandex.ru

ЦИФРОВОЕ ВОЛОНТЕРСТВО В БИБЛИОТЕКАХ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

В статье цифровое волонтерство рассматривается как самостоятельная форма участия, активно внедряемая в практику библиотечных учреждений. На основе анализа зарубежного опыта, в том числе инициатив библиотек США, Великобритании, Канады, Австралии и Германии, выявлены ключевые направления реализации цифровых волонтерских проектов и программ: консультирование пользователей, языковые клубы, поддержка трудоустройства, наставничество, участие в краудсорсинговых проектах. Рассмотрен переход библиотек к цифровому взаимодействию с участием добровольных помощников в период пандемии COVID-19.

Ключевые слова: *гражданская активность, цифровое волонтерство, волонтеры, учреждения культуры, библиотеки, краудсорсинговый проект*

Для цитирования: *Горлова, Н. И. Цифровое волонтерство в библиотеках: зарубежный опыт / Н. И. Горлова // Вестник культуры и искусств. — 2025. — № 4 (84). — С. 28–34.*

Gorlova Natalia I.

*Doctor of Historical Sciences,
Associate professor*

*Plekhanov Russian University
of Economics, Moscow, Russia*

E-mail: gorlovanat@yandex.ru

Digital Volunteering in Libraries: International Experience

The article considers digital volunteering as an independent form of participation actively applied in library institutions practical activity. Based on the international experience analysis including initiatives of libraries in USA, UK, Canada, Australia and Germany the author has revealed the key directions of volunteer programs and projects execution such as consulting of users, language clubs, employment support, mentoring, participation in crowd-sourcing projects. The article also considers transition to digital interaction with the participation of volunteers during COVID-19 pandemic.

Keywords: *civic engagement, digital volunteering, volunteers, institutions of culture, libraries, crowd-sourcing project*

For citing: *Gorlova N. I. 2025. Digital Volunteering in Libraries: International Experience. Vestnik kul'tury i iskusstv [Culture and Arts Herald]. No 4 (84): 28–34. (In Russ.).*

В последние годы цифровое (виртуальное, онлайн) волонтерство оформилось как самостоятельное и динамично развивающееся явление в сфере добровольческой деятельности [2]. Анализ виртуальных практик позволяет выделить ряд значимых преимуществ, отличающих его от традиционных форм добровольческой активности. Одним из ключевых факторов выступает высокая степень гибкости участия, выражающаяся в анонимности, возможности самостоятельного регулирования времени и объема вовлеченности, а также в отсутствии внешнего социального давления. Такая характеристика способствует более комфортному вхождению в волонтерскую деятельность и облегчает ее прекращение при необходимости [9; 12]. Дополнительным преимуществом является вариативность форм и степеней участия, что позволяет волонтерам адаптировать деятельность под собственные интересы, компетенции и условия [5]. Наконец, цифровое волонтерство в определенной степени нивелирует социальные барьеры, связанные с возрастом, полом, этнической принадлежностью или физическими ограничениями. В условиях онлайн-взаимодействия акцент смещается на содержание и эффективность индивидуального вклада, что создает условия для более справедливой оценки участия и результатов деятельности добровольных помощников, независимо от их социального статуса.

Виртуальное волонтерство нередко рассматривается как форма безвозмездная практика социально значимой деятельности, отличающаяся в том числе краткосрочным или эпизодическим характером участия. Эмпирические данные свидетельствуют о том, что значительная часть онлайн-помощников предпочитает проекты с относительно небольшой временной нагрузкой. Согласно результатам исследования В. Dhebar, более 70 % респондентов выбирали задания, требующие от одного до пяти часов работы в неделю, а почти половина — активности продолжительностью не более 12 недель [7]. Подобная временная ограниченность обусловлена как особенностями цифрового формата, позволяющего выполнять задачи в удобном ритме и без строгой привязки к расписанию, так и спецификой предлагаемых

активностей, нередко рассчитанных на достижение конкретного, локализованного результата. При этом некоторые организации намеренно предлагают микрозадачи, выполнение которых занимает от 10 минут до одного часа, что делает возможным привлечение широкого круга участников, включая тех, кто располагает минимальным свободным временем, но готов оказывать точечную и регулярную поддержку в рамках выбранной инициативы.

Цифровое волонтерство как форма дистанционного участия в социально значимой деятельности с использованием цифровых технологий стало предметом научного интереса в последние два десятилетия. В англоязычной литературе термины *virtual volunteering*, *digital volunteering* и *online volunteering* активно используются с 1990-х годов, когда начались первые попытки систематизировать практики удаленной помощи. На начальном этапе изучения феномена дистанционного волонтерства значительный вклад внесла J. Cravens, чьи исследования в рамках проекта *Virtual Volunteering Project*, реализованного организацией *Impact Online*, были направлены на систематизацию практик удаленной безвозмездной деятельности и разработку рекомендаций для некоммерческих организаций. В ходе данной работы было предложено одно из первых определений виртуального волонтерства как деятельности, осуществляемой полностью или частично посредством сети Интернет, без необходимости физического присутствия волонтера в учреждении. Полученные результаты стали методологической основой для последующего изучения и институционального оформления цифровых форм гражданского участия [6]. Исследование М. Ferreira посвящено анализу мотивационных факторов, влияющих на участие виртуальных волонтеров в проектах гражданской науки. В центре внимания автора — нематериальные стимулы, обеспечивающие устойчивую вовлеченность участников. Среди них выделяются интерес к тематике проекта, стремление внести вклад в общественно значимую деятельность, а также важность признания результатов со стороны организаторов и профессионального сообщества [4].

В настоящее время в зарубежной научной литературе наблюдается рост интереса к онлайн-волонтерству в рамках краудсорсинговых инициатив, реализуемых библиотеками и другими учреждениями культуры. В статье R. Holley особое внимание уделяется роли добровольных помощников как ключевых участников краудсорсинговых проектов библиотек [8]. В исследовании A. Ibrahim, A. Khodursky и T. Yasseri, выполненном на основе анализа данных более чем 340 000 пользователей платформы Zooniverse, выявлены характерные поведенческие паттерны участия онлайн-волонтеров в гражданско-научных проектах [10]. Авторы фиксируют наличие выраженной эпизодичности активности, статистическое преобладание мужчин среди наиболее вовлеченных участников, а также зависимость продолжительности участия от возрастных характеристик. Helen K. Liu, Yvonne Harrison, Jackie Lai и др. основное внимание уделяют анализу участия онлайн-волонтеров в международных цифровых платформах, таких как UN Online Volunteering и Virtual Volunteering Project [11].

Цель статьи — проанализировать зарубежный опыт интеграции цифрового волонтерства в практику библиотечных учреждений, выявить основные направления и формы его реализации, а также оценить влияние данного формата добровольческой деятельности на развитие сервисных возможностей библиотек, укрепление взаимодействия с сообществом и повышение цифровой инклюзии, с особым акцентом на трансформации, вызванные пандемией COVID-19.

В контексте цифрового волонтерства учреждений культуры, в частности библиотек, культура соучастия выступает фундаментальной основой, определяющей характер взаимодействия между волонтерами, сотрудниками и пользователями. Культура соучастия предполагает, что каждый участник осознает значимость своего вклада в общее дело и верит в его ценность для общества. Такой подход формирует у волонтеров чувство причастности к социально значимым инициативам, что особенно важно при работе в онлайн-среде, где результаты деятельности могут быть не сразу видимы. Вторым ключевым элементом является вклю-

ченность в сети социального взаимодействия, обеспечивающие обмен опытом, знаниями и ресурсами между участниками. Нормы и правила, регулирующие такое взаимодействие, зачастую формируются неформально и поддерживаются посредством внутренней культуры взаимопомощи и взаимного признания.

Первые институционально оформленные формы интеграции цифрового волонтерства в библиотечную сферу начали формироваться в начале 2010-х годов и преимущественно реализовывались в рамках проектов, направленных прежде всего на выполнение задач, связанных с оцифровкой печатных и рукописных источников, аннотированием визуальных и текстовых материалов, а также их последующей тематической систематизацией. Эти инициативы стали основой для формирования устойчивых моделей дистанционного участия, интегрированных в инфраструктуру библиотечных учреждений.

Качественный сдвиг произошел в начале 2020 г. с наступлением пандемии COVID-19, которая стала важнейшей вехой в переосмыслении виртуальных социально значимых практик в библиотечной сфере. В период ограничительных мер, вызванных пандемией, учреждения культуры оказались перед необходимостью оперативной адаптации своих стратегий, что выразилось во внедрении дистанционных форм коммуникации, предоставления услуг и взаимодействия с аудиторией. Эти изменения затронули не только основные направления библиотечной деятельности, но и формы организации волонтерского участия, способствуя ускоренному переходу к онлайн-моделям взаимодействия, основанным на использовании цифровых технологий и сетевых платформ [5].

В ряде стран, включая Соединённые Штаты Америки, Канаду, Великобританию и Австралию, с начала 2010-х гг., а особенно в период и после пандемии COVID-19, наметилась устойчивая тенденция к институционализации виртуального волонтерства в библиотечной сфере. В библиотечной практике широкое распространение получили формы виртуального наставничества, ориентированные на поддержку пользователей, испытывающих затруднения при работе с информационно-коммуникаци-

онными технологиями, и направленные на повышение уровня цифровой компетентности различных категорий населения. В задачи библиотечных волонтеров-наставников входило консультирование по использованию электронных каталогов, онлайн-баз данных, образовательных платформ и других сетевых ресурсов, доступных через инфраструктуру библиотеки. Существенное внимание уделялось организации онлайн-встреч, обучающих сессий и индивидуальных консультаций, обеспечивающих вовлечение новых пользователей в цифровую экосистему библиотеки.

Так, Публичная библиотека Нью-Йорка (США) в условиях ограничений, связанных с пандемией, реализовала общественную инициативу TechConnect Volunteer по предоставлению дистанционной технической поддержки своим пользователям. Волонтеры оказывали помощь людям пожилого возраста в освоении библиотечных электронных ресурсов, навигации по онлайн-каталогам, подключении к удаленным образовательным сервисам.

В период COVID-19 Библиотека Манчестера (Великобритания) с участием волонтеров запустила проект в формате виртуальных языковых клубов неформального общения, ориентированный на практику английского языка как второго, прежде всего для мигрантов и представителей этнокультурных меньшинств.

Публичная библиотека Пайкс-Пик (Великобритания) с участием цифровых помощников реализовала ряд инициатив, направленных на поддержание образовательной и досуговой активности пользователей в условиях самоизоляции. Проект учреждения «Репетиторы по математике» предусматривал проведение волонтерами индивидуальных и групповых онлайн-занятий по алгебре и геометрии с использованием видеосвязи, при этом обучающие материалы разрабатывались ими самостоятельно с учетом уровня подготовки и образовательных потребностей участников, что обеспечивало регулярную и адресную поддержку в дистанционном формате.

Инициатива библиотеки Sand Creek (Великобритания) под девизом «Измени жизнь! Помогите взрослому стать грамотнее» предполагала помощь онлайн-репетиторов из числа

волонтеров взрослым пользователям в освоении базовой грамотности и совершенствовании навыков английского языка [1].

В постпандемийный период цифровое волонтерство не только не утратило своей актуальности, но окончательно закрепились в практике ведущих зарубежных учреждений культуры как одна из ключевых форм взаимодействия с сообществом. Библиотеки Великобритании, Канады, Австралии активно реализуют практику онлайн-консультаций, направленных на повышение уровня цифровой грамотности среди различных категорий пользователей. Так, в Публичной библиотеке Калгари (Канада) и Центральной библиотеке Филадельфии (США) реализуются схожие волонтерские проекты по обучению пожилых людей работе с видеосвязью, электронной почтой и цифровыми ресурсами библиотеки.

Существенное место в практике онлайн-волонтерства публичных библиотек занимает направление поддержки пользователей в вопросах трудоустройства и профессиональной адаптации. Публичная библиотека Эдмонтона (Канада) реализует практику дистанционного консультирования, в рамках которой волонтеры оказывают индивидуальную помощь в трудоустройстве — от составления резюме до регистрации на онлайн-платформах, используя цифровые каналы коммуникации для обеспечения гибкости и доступности взаимодействия.

Проект Your Next Job Публичной библиотеки Сиэтла (США) является устойчивой моделью дистанционной поддержки пользователей в поиске работы: волонтеры оказывают консультации по вопросам подготовки резюме, создания профиля на онлайн-платформах трудоустройства и прохождения видеосью, обеспечивая целевую помощь взрослым соискателям в рамках действующей программы библиотечной поддержки.

В зарубежной библиотечной практике все более широкое распространение получают виртуальные языковые клубы и форматы, известные как «ESL-кафе» — неформальные онлайн-встречи, направленные на развитие навыков разговорного английского языка у лиц, для которых он не является родным. В Великобритании проекты Conversation Café

при крупных публичных библиотеках Лондона, Бирмингема, Манчестера и других городов представляют собой регулярно проводимые открытые дискуссионные сессии, способствующие свободному общению и межкультурному обмену.

Библиотека Лос-Анджелеса (США) проводит масштабную программу English Conversation Classes в очном и онлайн-форматах под руководством подготовленных волонтеров и библиотекарей, формируя группы по уровню владения языком и адаптируя содержание занятий к потребностям различных категорий населения.

Современные библиотеки все чаще используют потенциал добровольных помощников в онлайн-формате для реализации проектов, направленных на развитие читательской культуры и укрепление социальных связей. Востребованное направление — виртуальные книжные клубы, в которых волонтеры выступают в роли модераторов обсуждений, координирующих процесс совместного чтения и диалога вокруг прочитанных текстов.

В библиотечной системе округа Ли (США) волонтеры выступают в роли так называемых «лидеров книжных обсуждений», самостоятельно подбирая литературные произведения, разрабатывая вопросы для дискуссий и модерировав встречи, проводимые в очном или онлайн-формате.

В современной библиотечной практике при участии виртуальных волонтеров все большее значение приобретает работа по обеспечению доступности информационных и медийных ресурсов для пользователей с ограниченными возможностями здоровья, включая создание аудиокниг, тифлокомментариев и специализированных электронных форматов для лиц с нарушениями зрения и другими формами инвалидности. В библиотеке г. Мюльхайма (Германия) добровольцы организовали «Аудиогазету» для слепых и слабовидящих пользователей [3]. Каждую неделю волонтеры

отбирают наиболее важные и интересные события, происходящие в городе, и озвучивают их в виде коротких сюжетов. Записи формируются в единый выпуск, который затем распространяется среди слепых и слабовидящих пользователей библиотеки в удобном аудиоформате.

Краудсорсинговые проекты, выступая организованной формой вовлечения удаленных пользователей в работу с цифровыми коллекциями, играют ключевую роль в развитии онлайн-волонтерства в библиотечной сфере, позволяя масштабировать обработку оцифрованных материалов и расширять участие граждан за пределы профессионального сообщества. В краудсорсинговом проекте By the People Библиотеки Конгресса США, важное значение придается транскриб-марафонам — специально организованным акциям, в ходе которых цифровые волонтеры массово расшифровывают тексты исторических документов на платформе crowd.loc.gov.

Подводя итоги, отметим, что цифровое волонтерство выступает как устойчивая форма добровольческой активности, интегрированная в деятельность учреждений культуры, прежде всего библиотек, способствуя не только решению практических задач (консультирование, наставничество, языковые клубы, поддержка занятости), но и укреплению связей между культурными институтами и местными сообществами. Кроме того, опыт пандемии продемонстрировал, что виртуальное волонтерство может быть не просто временной мерой, а важным элементом долгосрочной стратегии институционального развития, направленной на расширение сервисных возможностей библиотек, повышение цифровой инклюзии и укрепление общественного доверия. В этой связи данный формат безвозмездных практик следует рассматривать как перспективное направление гражданской активности, отвечающее современным вызовам и способствующее повышению социальной устойчивости культурных учреждений.

Список литературы

1. Горлова, Н. И. Формирование онлайн-сообщества волонтеров учреждений культуры в период пандемии covid-19: зарубежный опыт / Н. И. Горлова // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. — 2020. — № 6 (98). — С. 122–128.
2. Кульминская, А. В. Добровольчество в сети Интернет: проблемы идентификации / А. В. Кульминская // Вестник Сургутского государственного педагогического университета. — 2019. — № 5 (62). — С. 168–178.
3. Черничкина, Ю. Е. Добровольные помощники библиотекарей в Германии: современные тенденции развития социальной активности в стране / Ю. Е. Черничкина // Библиотечное дело. — 2011. — № 23. — С. 9–16.
4. Abreu, J. P. T. Empowering the Community or Escape Daily Routine — A Voluntourism Perspective / J. P. T. Abreu, M. R. Ferreira, B. Casais // Sustainability. — 2021. — Vol. 13, № 21.
5. Ackermann, K. Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared / K. Ackermann, A. Manatschal // New media & society. — 2018. — Vol. 20, №12. — P. 4453–4472.
6. Cravens, J. Virtual Volunteering Project Archive: Online Volunteers Working with Clients / J. Cravens. Energize, Inc., 2000. — URL: <https://ellisarchive.org/virtual-volunteering-project-archive-online-volunteers-working-clients> (дата обращения: 18.06.2025).
7. Dhebar, B. B. A nonprofit manager's guide to online volunteering / B. B. Dhebar, B. Stokes // Nonprofit Management and Leadership. — 2008. — № 18 (4). — P. 497–506.
8. Holle, R. Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It? / R. Holle // D Lib Magazine. — 2010. — Vol. 16, № 3/4. — URL: <https://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.print.html> (дата обращения: 2.06.2025).
9. Hu, Y. Prioritizing disaster mapping tasks for online volunteers based on information value theory / Y. Hu, K. Janowicz, H. Couclelis // Geographical analysis. — 2017. — Vol. 49. — P. 175–198.
10. Ibrahim, A. Gender imbalance and spatiotemporal patterns of contributions to citizen science projects: The case of Zooniverse / A. Ibrahim, F. Khodursky, T. Yasseri // Frontiers in Physics. — 2021. — Vol. 9. — URL: <https://researchrepository.ucd.ie/server/api/core/bitstreams/3578a8dd-78d9-4c95-ae37-5bbab0f60e56/content> (дата обращения: 02.06.2025).
11. Liu, H. K. Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies / H. K. Liu, Y. D. Harrison, J. J. K. Lai // Virtual Volunteering: Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies / ed. by A. Ellis, J. Cravens. — New York: United Nations Volunteers Programme, 2016. — P. 145–168.
12. Postigo, H. America online volunteer. Lessons from an early co-production community / H. Postigo // International journal of cultural studies. — 2009. — Vol. 12, № 5. — P. 451–469.

Получено 15.08.2025

References

1. Gorlova N. I. 2020. Formation of an online community of volunteers of cultural institutions during the COVID-19 pandemic: foreign experience. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv [Bulletin of the Moscow State University of Culture and Arts]*. No 6 (98): 122–128. (In Russ.).
2. Kulminskaya A. V. 2019. Volunteering on the Internet: identification problems. *Vestnik Surgutskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. [Bulletin of the Surgut State Pedagogical University]*. No 5 (62): 168–178. (In Russ.).
3. Chernichkina Yu. E. 2011. Volunteer assistants to librarians in Germany: modern trends in the development of social activity in the country. *Biblioteknoe delo [Library Science]*. No 23: 9–16. (In Russ.).

4. Abreu J. P. T., Ferreira M. R., Casais B. 2021. Empowering the Community or Escape Daily Routine — A Voluntourism Perspective. *Sustainability*. Vol. 13, No 21. Available from: https://www.researchgate.net/publication/355790450_Empowering_the_Community_or_Escape_Daily_Routine-A_Voluntourism_Perspective (accessed: 25.03.2025)
5. Ackermann K., Manatschal A. 2018. Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared. *New Media & Society*. Vol. 20, No 12: 4453–4472
6. Cravens J. Virtual Volunteering Project Archive: Online Volunteers Working with Clients / J. Cravens. Energize, Inc., 2000. Available from: <https://ellisarchive.org/virtual-volunteering-project-archive-online-volunteers-working-clients> (accessed: 18.06.2025)
7. Dhebar B. B., Stokes B. 2008. A nonprofit manager's guide to online volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*. No 18 (4): 497–506
8. Holle R. 2010. Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It? / R. Holle. *D Lib Magazine*, Vol. 16, no. 3/4. Available from: <https://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.print.html> (accessed: 02.06.2025)
9. Hu Y., Janowicz K., Couclelis H. 2017. Prioritizing disaster mapping tasks for online volunteers based on information value theory. *Geographical Analysis*, Vol. 49: 175–198
10. Ibrahim, A. Gender imbalance and spatiotemporal patterns of contributions to citizen science projects: The case of Zooniverse / A. Ibrahim, F. Khodursky, T. Yasseri. *Frontiers in Physics*, 2021, vol. 9. URL: <https://researchrepository.ucd.ie/server/api/core/bitstreams/3578a8dd-78d9-4c95-ae37-5bbab0f60e56/content> (accessed: 02.06.2025)
11. Liu H. K., Harrison Y. D., Lai J. J. K. 2016. Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies. *Virtual Volunteering: Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies*. New York: United Nations Volunteers Programme. P. 145–168
12. Postigo H. 2009. America online volunteer. Lessons from an early co-production community. *International Journal of Cultural Studies*. Vol. 12, No 5: 451–469

Received 15.08.2025