



ДРАФТ

Гражданское общество – это союз индивидуальностей, коллектив, в котором все его члены обретают высшие человеческие качества, - писал Т. Гоббс.

Феномен самоорганизации граждан на примере событий в Санкт-Петербурге

3 апреля 2017

(Серавин Александр Игоревич, Руководитель центра «Электронной Электоральной Политики» ЛГУ им. Пушкина, <http://www.seravin.ru>)



Оглавление

Введение, описание исследования	3
Первое направление работы, критерии.	9
Второе направление исследований, сетевой анализ	15
Третье направление исследований, интервью	23
Четвёртое направление исследований, количественный опрос.	30
Пятое направление исследований, сравнение с другими городами.	31
Токио.....	31
Лондон.....	36
Вашингтон.....	42
Брюссель.....	44
Сравнительная таблица городов из-за трагедии в метро.	52
Приложение: Интервью с волонтерами, подвозившими людей 3 апреля	58
Приложение: «Анализ ключевых ссылок по теме волонтерской деятельности коммерческими структурам 3 апреля 2017».....	65
Приложение: «Примеры сообщений из социальных сетей 3 апреля 2017».....	68
Приложение: «Выдержки из интервью с представителями некоторых коммерческих структур».....	74
Приложение: «Выдержки из интервью с волонтерами».	87

Введение, описание исследования

Исследование было анонсировано в выступлении на московском форуме "Что нас объединяет?" 2 июня 2017. В рамках тематической площадки "Информационное общество. Вызовы и решения." Тема моего выступления: "IT технологии на службе гражданского общества» (<https://www.youtube.com/watch?v=k5ykTjIYwCk>)

Предварительно доклад озвучивался 4 августа в 15:00 в Институте политической психологии и прикладных политических исследований ЛГУ им. А.С. Пушкина на заседании экспертного клуба «Царскосельский клуб» в рамках школы политической психологии проф. А.И. Юрьева. Там прошла интересная дискуссия, после чего открытая часть доклада озвучивалась 8 августа в 19:00 в «Галерее Батальной Живописи» (https://youtu.be/7cITpi_le6A).

Внезапно на мой телефон от коллег из других регионов и друзей смсками и сообщениями в социальных сетях начали сыпаться вопросы: «Как дела в Питере?», «Много ли жертв?» и т.д. В это время я находился у себя дома на Малой Садовой улице. Зайдя в интернет через социальную сеть, я увидел, что произошел взрыв в метро на Сенной Площади. Поняв, что как раз в этот момент мои младшие дети, сын и дочь, находятся с бабушкой в метро, я позвонил им и порекомендовал выйти, не доезжая до «Гостиного двора», на станции метро «Площадь Восстания», тогда я еще не знал, что она тоже находится под угрозой взрыва. Родные перезвонили и сообщили, что все оцеплено, и они идут к дому пешком. Выйдя их встретить, я увидел, что Гостиный Двор у моего дома закрыт, и большое скопление народа толпится на улице. День закружился в диком ритме...

Ближе к вечеру я решил съездить к профессору Юрьеву Александру Ивановичу, чтобы обсудить эту террористическую атаку на Санкт-Петербург. В дороге я раздумывал о двух вещах, во-первых, как я мог порекомендовать бабушке с детьми выйти на метро «Площадь Восстания», ибо как раз в этот момент мог произойти взрыв, с другой стороны, думал о том, что на машинах по всему городу мелькают надписи «Подвезу» и был поражен, как быстро, вирусно началась самоорганизации горожан. У меня из головы не выходило одно сообщение в обсуждении в социальной сети «Вконтакте» по поводу бесплатных подвозов граждан другими гражданами, где автор сообщения писал, что мол в Москве при взрыве в метро тоже был определенный транспортный коллапс, но таксисты стали брать втридорога с пассажиров, и что в этом смысле Питер - уникальный город. В момент, когда я позвонил в домофон профессора, я решил провести экспресс анализ по самоорганизации горожан в Санкт-Петербурге и сравнить наш город с другими глобальными городами по наиболее ярким критериям, посмотрев, как в них происходила самоорганизация горожан при взрыве в метро и транспортном коллапсе.

Исследование я решил провести инициативное и постараться сделать его в традициях волонтерских, так же, как происходила самоорганизация горожан, что безусловно несколько отразилось на скорости проведения, организационных трудностях и многом другом. Нас интересовало в исследовании не скорость реакции властей, а механизмы и скорость реакции жителей города и механизмы самоорганизации.

В итоге исследование прошло в 5 направлениях.

Первое направление было экспертное, его обеспечила группа возглавляемая Петром Бычковым, кандидатом психологических наук, преподавателем кафедры политической психологии факультета психологии Санкт-Петербургского государственного университета, признанным специалистом по социальной организации граждан. Здесь было важно

проследить хронологию событий и выявить основные критерии проявившейся самоорганизации гражданского общества. Этой группой было взято 49 глубинных интервью у тех, кто непосредственно помогал жителям города, оказавшимся в непростой ситуации.

Второе, направление было технологическое, в нем мне помогла группа специалистов, возглавляемая Кирилом Багаевым (фонд «Новые медиа», являющийся ведущей российской организацией по исследованию социальных сетей), которая должна была технологически проанализировать искусственность и естественность распространения в социальных сетях коммуникаций граждан и их самоорганизации. У нас возникли сомнения в естественности, так как тяжело было представить, что четвертый по величине город в Европе смог естественным образом, через 52 минуты после теракта, самоорганизоваться в действии. При помощи специальных программ группой были проанализированы сотни тысяч комментариев петербуржцев в социальных сетях.

Третье направление - экспертно-журналистское. Мы попросили группу журналистов, возглавляемую Алексем Жвалем, взять интервью у тех людей и организаций, которые подходили под уникальные критерии, выявленные в ходе предыдущих этапов исследования, и узнать, как быстро они принимали решения по самоорганизации, что побудило их это сделать, воспользовались ли их порывом граждане, насколько бескорыстна была их мотивация. Было взято 20 интервью, 10 из них у коммерческих структур.

Четвертым направлением было направление проведения количественного исследования. Здесь нам было интересно проверить, какое отношение к самоорганизации общества и распространению информации высказали сами горожане. Во второй половине апреля одна дружественная структура проводила общегородское исследование, мы попросили их вставить в него ряд интересующих нас вопросов и получили интересные данные. Это был телефонный опрос 1000 человек, квотный по полу, возрасту

и месту проживания. Название организации мы не называем, так как не получили на это согласия, а так же не можем озвучить полностью полученные данные, но некоторые данные из приведенного ими исследования мы упомянем в самых общих цифрах.

Пятое направление исследования было посвящено выявлению того, насколько такие механизмы самоорганизации граждан проявлялись в других городах мира. Санкт-Петербург - глобальный город, и мы обратились к группе, возглавляемой Денисом Макродченко, который имеет образование политолога Санкт-Петербургского государственного университета и филолога, а так же стажировался в Оксфорде в Великобритании и прекрасно разбирается в нюансах языков и у которого есть уникальные специалисты для такого рода экспертиз. Группа сравнила по разработанным критериям Санкт-Петербург с Токио, Вашингтоном, Брюсселем и Лондоном.

Фактологическое сравнение с другими глобальными городами и гражданским обществом других стран и культур показало, что Санкт-Петербург уникален и при трагических событиях проявляет в разы больше форм гражданской самоорганизации общества. Почему - это вопрос психологический или культурологический, но остается неоспоримым фактом то, что от рядовых граждан до коммерческих структур в Петербурге гражданское общество действовало во много раз более разнообразно.

Больше половины тех людей, которых подвозили волонтеры, предлагали взамен водителям деньги, большинство из них отказывалось от вознаграждения. Люди, которых подвозили, морально были не готовы к такой безвозмездной помощи. Около половины граждан из тех, кто стал помогать другим, совершили в этот день впервые волонтерские действия.

Реакции были быстрыми и эмоциональными. Бескорыстность помощи разнообразных фирм послужила основным толчком к массовому волонтерскому подъёму, чего мы не встречали в других городах Мира – это было уникально. Стоило бы ввести приз или поощрение тем предприятиям

или предпринимателям, которые выручили жителей города в тяжелой ситуации бескорыстно.

При планировании исследования у нас был спор с рядом коллег, реакция гражданского общества у нас будет разнообразнее или нет чем за рубежом. И большинство коллег с кем это обсуждали говорили, что у нас гражданское общество менее развито чем европейское поэтому там реакции будет больше и разнообразнее. Практика показало, что это не так, на наш взгляд это доказывает, что механизмы гражданского общества недооценены и недоизучены в России и они разнообразнее и обширнее чем в других городах Мира были проявлены в экстренной ситуации.

Большое количество телефонов, поддерживающих приложения с социальными сетями, позволили обществу невероятно быстро самоорганизоваться. Они выступили как катализатор альтруизма и комформизма.

Общий вывод, который мы делаем заключается в том, что в Санкт-Петербурге действительно произошло уникальное событие по самоорганизации граждан, и оно по праву может считаться исторически значимой датой для начала отсчета новой эры в Электронной Электоральной Политике всего мира. Это так же доказывает, что благодаря сотовой связи и телефонам, позволяющим проводить коммуникации в социальных сетях, в любой точке планеты можно самоорганизовать граждан в течении одного часа без привлечения власти. Это событие доказывает, что такая моментальная самоорганизация меняет структуру управления и подчинения власти на территориях и может являться ключевым механизмом по ее структурированию.

Мы знаем, что у более 70% населения планеты есть телефоны с возможностью выхода в социальные сети и получения смс сообщений. Интересно, что, когда мы проводили исследование по составлению ментальной карты мира (<http://www.rosbalt.ru/2010/12/23/803700.html>) в

засушливых районах Кении мы столкнулись с тем, что туземцы с копьями во время загонной охоте на антилоп использовали сотовые телефоны для координации своих действий. Так что в наше время проблем с коммуникацией у большинства населения планеты нет. Смело можно говорить о том, что есть коммуникативная, не химическая зависимость, от коммуникаций через устройства (телефон + социальные сети, месенджеры). Поэтому на примере Петербурга можно считать доказанным , что в любом месте планеты сейчас можно самоорганизовать общественно через данный тип устройств быстрее чем за 60 минут.

Наше исследование доказывает, что для распространение сигнала подход через раскрученные медиа и лом не нужно в социальных сетях! Основным двигателем распространения информационной волны 3 апреля 2017 были не блогеры, ЛОМы, медиалица, а обычные пользователи!

Высшие благородные чувства, которые продемонстрировали горожане, заслуживают уважения и внимания. На заседании экспертного клуба «Царскосельский клуб» Мария Коновалова тонко подметила, что мы рекламируем туризм в Санкт-Петербурге, но на видеороликах нет людей, как будто город прекрасен без жителей, хотя этот трагический случай показывает, что именно люди - главная ценность Санкт-Петербурга, и именно поэтому город прекрасен и знаменит своей особенной магией и атмосферой. Прекрасный город может появиться только вокруг прекрасных горожан, и эту ментальность необходимо беречь и культивировать. 3 апреля 2017 в горожанах ярко проявилась человечность, сопричастность и теплота, те, кто помогал друг другу бескорыстно, встречались сердцами, что было крайне важно и тем, кто нуждался в помощи, и тем, кто смог ее оказать.

Первое направление работы, критерии.

3 апреля 2017 года жители и бизнес-сообщество Санкт-Петербурга продемонстрировали, что такое массовый альтруизм и взаимопомощь. Подобной реакции населения города не было ни при других терактах в России, ни при техногенных авариях в московском метрополитене, которые парализовали движение в городе.

В ходе исследования изучались публикации в СМИ на предмет проявления массовой взаимопомощи среди жителей в последних 10 резонансных крупных терактах в России и 3 техногенных авариях в московском метрополитене, которые привели к временному транспортному коллапсу. Также было проведено 32 интервью с людьми, которые оказали помощь 3 апреля, бесплатно подвозив людей.

Основные заметки группы:

- В основном, люди узнавали о данном происшествии из СМИ, а именно, из интернета.
- Первые мысли о данном происшествии были разные, крайне мало было версий про политическую подоплеку, но они все-таки были.
- Люди были готовы оказывать помощь незамедлительно.
- В основном, пользовались такими сервисами, как Вконтакте, Telegram, сервисами от Яндекса, но больше всего пользователей использовали Telegram (Примечание: аудитория Телеграмма на данный момент более пассионарная по сравнению с другими социальными сетями).
- Большинство людей ранее не замечали за собой альтруистического поведения, но стало известно, что в

Вконтакте есть различные группы с тематикой помощи на дорогах и поиском попутчиков.

- Более половины людей, которых подвозили, предлагали взамен водителям деньги, большинство людей отказывались от вознаграждения, но были и такие, кто брал деньги за проезд. Люди, которых подвозили, морально были не готовы к безвозмездной помощи.
- Около половины людей впервые совершили волонтерские действия.
- В Санкт-Петербурге из-за особой ментальности жителей города люди вызвались на помощь, но нужно отметить, что массово это стало происходить только после того, как многие горожане увидели, что другие люди уже помогают. Это проявление конформизма. Во многом ему дали толчок социальные сети, которые быстро показали массовость помощи, а также реакция фирм. Вероятно, именно бескорыстность помощи фирм послужила основным толчком к массовому волонтерскому подъёму.
- В интервью не редко встречались комментарии о важности географического фактора, многие говорили, что, когда случился теракт в Париже, им было все равно, а когда это случается в твоём городе, то отношение совсем другое.
- Если бы не социальные сети и различные мессенджеры, то не было бы такой альтруистической активности. В данной ситуации, они выступили как некий интерактивный, катализатор, в котором можно «прикольно» и быстро поучаствовать, заодно, подняв при этом свой статус «благодетеля» в той или иной социальной сети.

Хронология событий 3 апреля 2017 года

Время	Событие
14:40	Взрыв в метро
14:50	Закрыты станции метро «Площадь Восстания», «Маяковская», «Невский проспект», «Парк Победы», «Электросила», «Московские ворота», «Фрунзенская», «Технологический институт», «Сенная площадь», «Гостиный двор».
15:32	Бесплатная развозка людей (ТаксовичкоФ, Uber, Яндекс такси и другие).
15:40	Все станции петербургского метрополитена закрыты на вход и выход.
15:59	Facebook сообщил об активации услуги Safety Check. Она позволяет пользователям оперативно сообщать, что они не пострадали в случае стихийного бедствия, катастрофы или теракта. Позже аналогичные функции запустили «ВКонтакте» и «Одноклассники».
16:42	Бесплатная аренда автомобилей (Делимобиль, Федеральный каршеринг и другие).
16:43	Пресс-служба губернатора Петербурга распространила обращение Георгия Полтавченко, в котором он выразил соболезнования родным и близким погибших.
17:22	Бесплатная развозка людей (Яндекс Такси, гражданские группы).
17:23	Бесплатная развозка людей (Такси «Везет»).
17:23	Цифербург на Фонтанке - вход не по обычным тарифам, а за донейшн. Время не считаем, оставляете столько, сколько сможете и хотите.
17:25	Бесплатный чай (Чайная ложка и другие).
17:40	ЗСД переведено на бесплатный режим работы до нормализации

	транспортной ситуации в городе.
18:14	Опция информирования «Со мной все в порядке» (Вконтакте).
18:28	Сообщается, что у станций метро петербуржцы организуют народный мемориал в память о жертвах взрыва. Горожане несут цветы и свечи к станциям «Сенная площадь» и «Технологический институт».
18:49	Сервис «Яндекс. Пробки» сообщает о 10-балльных заторах.
20:47	Сообщается о частичном возобновлении работы метрополитена. Заработали три ветки.
22:16	Бесплатный ужин для волонтеров («Две палочки»).
22:26	Полностью открыта красная ветка метро.
22:50	В.В. Путин возложил цветы у станции метро «Технологический институт» в Петербурге.
	Через несколько десятков минут после теракта в чатах в мессенджере Телеграмм, соцсети Вконтакте, в приложении Яндекс-карты люди стали предлагать бесплатно подвозить людей.
	На пять маршрутов, дублирующих линии метро, было брошено 150 автобусов. Все работали бесплатно.
	Бесплатным стал не только общественный транспорт, но и маршрутки, и даже электрички, курсирующие по городу.
04:00	ГУ МЧС опубликовало официальный список пострадавших в результате теракта в метро и адреса больниц, в которых они находятся.
	Мобильные операторы вернули абонентам потраченные минуты в день совершения теракта. Медицинские учреждения и психологические центры начали оказывать бесплатно помощь волонтерам.

В отдельном приложении можно посмотреть примеры сообщений из социальной сети, которые публиковали горожане и организации из приведенной таблицы.

Было решено отпросить тех, кто подвозил граждан отдельно, так как в этой ситуации больше видны индивидуальные мотивы, а так же проще посчитать фактическую помощь. С 32 волонтерами, которые осуществляли подвозку людей, были проведены глубинные интервью, с краткими выводами можно ознакомиться в Приложении. 14 человек из опрошенных осуществили свой первый в жизни волонтерский жест, их основным мотивом была помощь в трагической ситуации людям, которые оказались рядом. Воспользовались подвозом от 1 до 20 человек, большинство из которых предлагали деньги подвозившим, не веря в безвозмездность поступка.

Мы решил подсчитать, сколько форм, уникальной фактической гражданской помощи было выявлено в Санкт-Петербурге 3 апреля 2017. После долгих споров были выделены следующие формы.

Формы, уникальной фактической гражданской помощи, выявленные в Санкт-Петербурге 3 апреля 2017.
1. Через 52 минуты после взрыва проявились первые элементы самоорганизации общества. Бесплатная развозка людей. Через несколько десятков минут после теракта в чатах в мессенджере Телеграмм, соцсети Вконтакте, в приложении Яндекс-карты люди стали предлагать бесплатно подвозить людей.
2. Бесплатная развозка людей жителями платным такси.
3. Опция информирования «Со мной все в порядке». Facebook сообщил об активации услуги Safety Check. Она позволяет пользователям оперативно сообщать, что они не пострадали в случае стихийного бедствия, катастрофы или теракта. Позже аналогичные функции запустили «ВКонтакте» и «Одноклассники».
4. Бесплатная аренда автомобилей.
5. Бесплатный чай и т.п. в кофейнях города.
6. ЗСД переведено на бесплатный режим работы до нормализации транспортной ситуации в городе.

7. Бесплатный ужин для волонтеров.
8. Бесплатным стал не только общественный транспорт, но и маршрутки, и даже электрички, курсирующие по городу.
9. Мобильные операторы вернули абонентам потраченные минуты в день совершения теракта.
10. Некоторые медицинские клиники, безвозмездно предложили оказывать психологическую и психиатрическую помощь, а также делать реконструктивные и пластические операции.
11. Предложения бесплатно переночевать тем, кто не выбрался из центра.
12. Через 4 часа у станций метро петербуржцы организуют народный мемориал в память о жертвах взрыва. Горожане несут цветы и свечи к станциям «Сенная площадь» и «Технологический институт».
13. Онлайн-записи с места трагедии в сети, произошедшее можно было видеть в реальном времени.
14. Бесплатное предоставление телефонов для звонков тем, у кого закончилась зарядка.
15. Бесплатная помощь некоторых частных кризисных центров.
16. Бесплатный бензин на заправках для волонтеров, которые развозят людей.
17. Бесплатно предоставлен ряд частных вертолетов для вывоза пострадавших.
18. Бесплатная юридическая помощь.
19. Бесплатный массаж.
20. Медицинские клиники предоставили бесплатную врачебную помощь.

Мы решили оставить первые 13 пунктов и добавить еще 2 - скорость реакции властей (на примере скорости выхода обращения губернатора) и способ коммуникации гражданского общества, на основе которого принималось решение об оказании безвозмездной помощи. Ниже будет приведено сравнение Санкт-Петербурга с другими городами мира по 15 критериям.

Второе направление исследований, сетевой анализ.

Постановка задачи: проанализировать распространение информационной волны по теме «Теракт 3 апреля в Санкт-Петербурге» на примере 10 популярных постов данной тематики. Определить вероятность влияния на распространение волны третьих лиц, выявить возможный неорганический охват.

Попыток искусственно увеличить количественные показатели своих публикаций с помощью просмотров и репостов не было. Бот-активность репостивших отсутствует, практически отсутствуют аккаунты с большим количеством ботов в подписчиках.

«ТаксовичкоФ» своим примером показал, насколько важна человечность в PR. Пост послужил примером и спровоцировал начало новых PR акций, вплоть до юристов, массажистов и т.д., которые уже не повторили его показатели.

Основным двигателем распространения информационной волны были не блогеры, ЛОМы, медиалица, а обычные пользователи – из 5670 репостов, только у 4-х пользователей больше 9000 подписчиков, в среднем на 1 пользователя - меньше 400.

Пример «ТаксовичкоФ» показал, насколько важно иметь поддержку других пабликов: 302 небольших сообщества сделало репост его записи, что позволило ему значительно набрать аудиторию и получить 1,2 млн просмотров.

Пример «Яндекс.Такси» показал, что важны технические детали: пользователи были недовольны тем, что с них все равно списывали деньги.

Пример «Такси Везет» показал, что, чтобы быть ближе к подписчику и рассчитывать на репост, нужно общаться с ним в комментариях.

Пример служб такси показывает, насколько важна своевременность: пользователи обсуждают того, кто организовал ту или иную акцию первым, даже если конкуренты уже объявили об идентичной акции.

710 пользователей сделали репост минимум двух из 10 постов из списка ниже, что говорит о большой вовлеченности в инфоволну.

В отдельном приложении можно ознакомиться с анализом 10 наиболее популярных коммерческих структур которые безвозмездно помогали горожанам. У нас в начале были подозрение о искусственности накрутки большого числа обратившихся, но проверка показала что процесс шел естественно.

Обзор комментариев, оставленных людьми при репосте популярных постов после теракта 3 апреля.

Комментарий при репосте оставлял каждый 10-й пользователь, что соответствует средней статистике по всей социальной сети Вконтакте.

Основная тематика сообщений – выражение поддержки людям, благодарность компаниям, скорбь и соболезнования. Более 80% комментариев содержат только такую информационную нагрузку. «Интерес» представляют менее 20% комментариев, которые содержат следующие смысловые концепты:

- ❖ **Явное противопоставление Санкт-Петербурга Москве:**



Санкт-Петербургские ведомости
3 апр в 16:36



В Москве при аналогичных обстоятельствах в 2010 году барыги - таксисты озолотились. Очень своевременное решение от автоперевозчика!

- ❖ **Тема патриотизма встречается в 10% сообщений и основана на концепте «Я - Питерец». Концепты «Я - Россиянин», «Я - Русский» не встречаются вообще.**



Franke Fred
3 апр в 22:47



Мой город сохранил лицо...Или вообще не надо слов.Браво Петербург!



Славяна Юджентис
4 апр в 6:08



Горжусь своим городом!



АЗС «Газпромнефть»
3 апр 2017 в 19:34



Марина Логинова
3 апр в 22:21



Люблю свой город!



Ella Dudieva
3 апр 2017 в 20:03

Волонтеры могут заправиться бесплатно: https://vk.com/wall-27353886_23466



Irin Gorokhova
3 апр в 22:15

Горжусь тобой, Питер!
Газпром бесплатно заправляет бензином волонтеров!



Василий Сазонов
3 апр в 21:04



Молодцы! Горжусь своим городом #ГоржусьСанктПетербургом 🙌 #Uber, #ЯндексТакси, #Таксовичкоф 👍



Анна Князева

3 апр в 20:47

Питер - город добрейших людей!!! Дай Бог сил и терпения всем, кого эта трагедия коснулась лично! 🙏🙏🙏



Sergey Katnik

3 апр в 20:42

В этом весь Питер!!!!!!! ГОРЖУСЬ тем, что я живу в этом ГОРОДЕ, где всегда была, есть и будет на первом месте ПОМОЩЬ БЛИЖНЕМУ, в самой трудной ситуации, а не денежные знаки!!!!!!! Соболезную родным и близким погибшим в сегодняшнем преступлении, это ужасно.....



Александр Кунеш

3 апр в 20:13

Это Питер!



АЗС «Газпромнефть»

3 апр 2017 в 19:34



Юлия Игнатьева

4 апр в 10:40

Друзья, я не могу пройти мимо этого поста. Я горжусь, что я живу в одном городе с такими людьми. Муж моей подруги вчера развез около 15 человек. Просто встал и сказал, что не может оставаться безучастным. Множество кафешек угощали всех "застрявших" в центре кофе/чаем, некоторые рестики кормили волонтеров бесплатным ужином. Я не говорю про реакцию властей, я говорю о горожанах. Знаете, может быть секрет Петербуржцев в том, что, как правило, мы рождаемся и умираем здесь, как и наши родители и бабушки с дедушками. Может быть по-этому, как оказалось, беда пришла не в наш город, а в наш дом. Берегите друг друга! С любимыми не расставайтесь... #Питерпослевзрыва #Питерскорбим #метро #взрыв

❖ Концепт «Я – адвокат компании». Люди встают на сторону компаний, пытаются оградить их от возможных обвинений в пиаре.



Максим Котов

3 апр в 20:52

неожиданно и не важно пиар это или ещё чего, сам факт такого жеста говорит о многом.



АЗС «Газпромнефть»

3 апр 2017 в 19:34



Максим Ефимов
4 апр в 1:10



Хоть и пиар, но приятный осадочек остался, газели "грузовичкоф" тоже развозили людей из центра.



Такси ТаксовичкоФ



Мбтонго-Мвутуго Иерофлиемский
3 апр в 16:51



ребята конечно пиарятся по страшному, но в целом делают благое дело.



Такси ТаксовичкоФ



Василий Павленков
3 апр в 22:04



Вот так вот. Топливо бесплатно без условий. Под честное слово #Домой и хоть естественно не реклама, но пусть конечно и реклама теперь.



АЗС «Газпромнефть»

❖ **Тема критики власти отошла на второй план и встречается менее, чем в 1% сообщений:**



Вика Базылева
3 апр в 20:40



Где-то видела сообщения, что люди получают ту власть, которую достойны... Чуть! Эти люди не достойны Медведевых, Грефов и Сечиновых!



АЗС «Газпромнефть»
3 апр 2017 в 19:34



Владимир Шлыков
5 апр в 6:55



Немного о терактах в Санкт-Петербурге. Меня часто спрашивают, мол: "Почему ты вернулся из России в Казахстан? Это ведь Санкт-Петербург! Ты ведь там долгое время прожил!". Как жить в стране, где спустя неделю после мирных митингов, СЛУЧАЙНЫМ образом происходят террористические акты (не раньше, не позже). В стране, где за репост тебя могут посадить. В стране, где вместо того, чтобы власть отлавливала террористов (привет пакету Яровой и т.п.) - вламываются в двери к людям, и бьют лица за сохраненную картинку в интернете. Ну, даже не знаю... Соболезновать родственникам погибших - глупо, тем более в интернете. Лучше помогите таковым, если такая возможность имеется. У меня все.

#Запреля #ПитерДержись



Леся Романова
3 апр в 23:32



В Санкт-Петербурге в метро произошёл взрыв. Теракты не случаются просто так - нужно отвлечь внимание людей от реальных проблем в стране. Власть делает всё, чтоб Вы забыли о митингах и коррупции. Сейчас все новости будут только об этом.

Соболезную тем, кто оказался в эпицентре трагедии, семьям погибших и пострадавших.

Питер, скорбим вместе с вами...

#скорбим #питермыстобой #питерпослевзрыва



Дмитрий Топоров
3 апр в 22:50



Это ужасно ! А мне ужасно стыдно за власть в нашей стране !

#ПитерДержись забирайте себе на страницу #метро
#питерпослевзрыва #ПитерДержись #метро #взрыв #пятнадцатый год
#prayforstpetersburg #УтратНеВернуть #Скорбим #Домой #ПитерМыСтойбой



Катринки
3 апр 2017 в 22:41



INFORMATION OUVRIERS
3 апр в 22:26



В ПЕТЕРБУРГЕ ТЕРАКТ. НО ОПАСНЕЕ ЕГО ПОЛИТИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ
#питерпослевзрыва #метро #ПитерДержись



Алла Мусатова
11 апр в 2:07



Печаль печальная на это смотреть#ПитерДержись.....а у власти явно успех
успешный #ujdy.xtks



Джейме Ланнистер
9 апр 2017 в 18:32

Как прошли неполитические митинги скорби 8 апреля (согнанные студенты, школьники, бюджетники, плакаты с Путиным и Единой Россией). Танцы на костях в новом видео.

Уроды пиарятся за счёт погибших в питерском теракте.

#навальный #путин #медведев #россия #коррупция #петербург #1канал
#россия24 #нтв #теракт



Станислав Бабанов
7 апр в 7:46



Почему ПУТИН и ФСБ лгут о взрыве в Петербурге? Видео от канала "Ложь
путинского режима <https://youtu.be/EKfgCdP1BTw>

#путин #питердержись #фсб #онвамнедимон #26марта #3апреля #теракт #спб

Как и в других городах мира, здесь тоже была часть политической оппозиции, которая пыталась действовать по принципу «чем хуже, тем лучше», но горожане не приняли этой беспринципной игры. Более того, разница политических взглядов в этот момент стерлась и не являлась значимой и доминирующей. Единение горожан было сильнее.

PiteR

Третье направление исследований, интервью.

Каждый из респондентов, с кем довелось пообщаться, давал свои комментарии с нескрываемым интересом. Общая черта начала разговора – когда речь заходила о важности тех решений в день теракта, на которые пошла их компания, респонденты тут же втягивались в диалог, ни один из них не попросил перезвонить или перенести разговор. Беседа мгновенно набирала обороты и по большей части говорили именно собеседники – «вытягивать» комментарии не требовалось. Пятеро из респондентов были представителями PR служб соответствующих компаний (один – зам. директора) и комментарии с каждым начинались с обращения особого внимания на то, насколько руководству организаций лично было важным оказать посильную помощь в сложившейся ситуации.

К сожалению, когда мы дозвонились до PR менеджера сети «Две палочки», она отказалась от комментариев, объяснив это тем, что мы просто физически не могли узнать ее личный телефон, не поверила, что на нее нас переключил их же секретарь, сказала, что ничего не поняла и повесила трубку. Все попытки связаться с представителями этой сети ресторанов оказались безрезультативными. И даже доводы о том, что нам уже дали комментарии их коллеги по помощи 3 апреля и что нам крайне интересна их позиция для исследования, не возымели силы ни на кого, кроме секретаря (повторно). Похожая ситуация, но без негатива, произошла с «Такси Везет» – представители обещали передать информацию компетентным сотрудникам, но нам так никто и не перезвонил.

Разговор с каждым респондентом занял приблизительно по 15 минут, за которые выяснились основные мотивы принятия решений и личное

отношение к произошедшей консолидации общества. Практически каждый представитель компаний выразил искреннее восхищение и гордость этим, отметил слаженность работы коллег, высказал благодарность СМИ, честно и в приободряющем ключе освещающих развитие событий.

Основными причинами успешности консолидации социума 3 апреля и позитивных отличий от аналогичных ситуаций ранее назывались появление и массовое распространение новых информационных и технологических решений (повсеместное использование навигаторов, транспортных агрегаторов, тематического функционала соцсетей).

В среднем как рядовые горожане, так и руководители организаций в течение 30 минут принимали решение о помощи (от первого получения информации о теракте до перехода к действиям). Совместные действия, помощь ближнему, желание помочь, поступившись своими интересами, были крайне важны. Таким образом, решения принимались быстро и бескорыстно.

Для иллюстрации приведем ряд цитат из интервью физических и юридических лиц.

Рассказывает Ксения Чапкевич, одна из организаторов акции «домой» в соцсетях: «Я была дома, когда увидела новости о произошедшем. Я предполагала, что сейчас метро закроется, и общественный транспорт будет перегружен, а такси, возможно, взвинтит цены. Мы с друзьями обсудили ситуацию и решили создать гугл док, в котором водители и пассажиры смогут обмениваться информацией. Мы оставили его в группе «Городских проектов», думали, соберутся 100 человек. Но стало приходить огромное количество людей, и табличка сломалась. Тогда мы узнали про чат в Telegram, где горожане тоже договаривались о помощи, и решили объединить усилия.

Получилась такая система: люди оставляли сообщения под тегами #везу, #еду и #домой, и мы вбивали информацию из этих сообщений в таблицу. В чате было 2 тысячи человек, таблица не справлялась, и мы сделали сайт.

Мы призывали водителей не ехать по новым маршрутам, а подбирать кого-то по дороге к себе домой, чтобы облегчить транспортную ситуацию, а не усугублять коллапс. В наш адрес прозвучала и критика: мол, зачем вы занимаетесь развозкой, если метро уже открыто, вы снижаете эффективность работы общественного транспорта. Но мы считаем, что это уже задача властей — доказать горожанам, что подземкой пользоваться безопасно.

В целом, я в восторге от горожан, которые быстро объединились и помогали друг другу. Кто-то угощал друг друга булочками, кто-то вместе потом пошел в кафе, в чате царит эйфория, все друг друга благодарят. Фактически у нас возникло сообщество из 3 тысяч человек, которые спонтанно пришли на помощь и успешно смогли решить проблему. Это очень ценная связь. Теперь я знаю, что в случае очередной трагедии и ситуации с халатностью властей можно рассчитывать на поддержку этих людей».

Рассказывает Сергей Д.: «В 14:58 мне пришло сообщение от сестры. И я полез в «Твиттер» проверять [информацию о взрывах]. На тот момент уже появились первые публикации с места событий. Я как раз был городе, когда узнал, что всё метро закрыли. Помню, когда в Москве закрывали несколько станций, сразу случался коллапс. Поэтому я просто подъехал к метро и искал тех, кому более-менее по пути со мной, желательно с детьми — с ними всегда сложнее. Так ко мне очень удачно загрузилась семья с ребенком, у которого была сломана нога.

Сначала никто из пассажиров и водителей ни о чем не знал. Потом более продвинутые сориентировались и оставляли заявки в «Яндекс.Картах», много предложений было в группах микрорайонов. Могу сказать, что к вечеру предложение превысило спрос: за вечер я отвез десять человек, после развозить уже было некого».

Рассказывает Александра Янбухтина: «Честно говоря, мне хотелось сделать хоть что-нибудь, хоть как-то на это ответить. Это мой город, я его люблю, я за него болею, и когда такие чудовищные вещи происходят, единственное, что мы можем, — поддержать друг друга за руку.

Около 18–19 часов я ехала через весь центр от Радищева к метро «Лиговский проспект» по делам. На остановках было огромное количество людей, все автобусы и троллейбусы забиты, очень много пешеходов — никогда столько не видела в будний день в центре. В моем навигаторе появлялось всё больше и больше сообщений от людей, которые писали, откуда и куда едут, сколько человек могут взять. Кто-то писал, чтобы забрали других: на остановке такой-то очень много людей.

В районе Литейного у Мариинской больницы голосовал парень, я остановилась. Он, кстати, сразу предложил заплатить тысячу рублей до «Академки». Оказалось, что он пытался уехать шесть часов (было уже около 21:00). То есть в 17:00 вызывал такси в трех компаниях, но все машины были заняты. Он вышел на улицу, общественного транспорта тоже не дождался.

Мы не очень много разговаривали, не хотелось. Остановились на нескольких остановках и взяли всех, кому было в нашу сторону. То же самое я сделала, когда ехала обратно в центр, домой. Все, понятное дело, были очень добры и вежливы, но обсуждать не хотелось: мы просто ехали и чувствовали что-то общее».

Чувство общего было и в среде предпринимателей, когда люди оказывали помощь и старались не говорить об этом.

❖ **Расшифровка интервью с менеджером по связи с общественностью компании "Третий парк", Даниловым Денисом.**

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Когда закрыли метро, стало очевидным, что пассажиропоток перераспределится на наземный транспорт и ген директор, как только узнал о ЧП, дал соответствующее распоряжение начальникам колонн. Мы обслуживаем и коммерческий, и социальный транспорт. И было бы странным даже с моральной точки зрения, если социальный стал бы бесплатным, а коммерческий остался бы за деньги. К сожалению, не все водители выполнили распоряжение, были эксцессы, но они были наказаны и многие уволены. Понятно, что все встали в пробках, но мы старались, ведь впервые такое количество человек в городе шли пешком и через мосты, и по набережным.

Интервьюер: А были ли скорректированы маршруты в тот день?

Респондент: Во-первых, мы отдали все возможные автобусы из резерва, порядка 40-50 автобусов, на временные маршруты, которые возили от метро бесплатно. Это был большой объем работ, который никак не компенсировался, но это был вклад в помощь. Об этом, кстати, никто не упоминал в СМИ. Это так называемые магистральные маршруты, которые ходили практически вдоль веток метро.

Интервьюер: А как происходило информирование пассажиров?

Респондент: Мы постарались проинформировать СМИ, ну и водители получили СМС по нашей парковской системе и они предупреждали пассажиров. Видимо, благодаря СС информация быстро распространялась. Люди писали и благодарности, и жаловались, что где-то водители продолжают брать деньги. Спасибо тем СМИ, что подписаны на нашу

группу и кто оперативно информировал пассажиров, и спасибо пресс-службе Комитета по транспорту, которая оперативно выложила релиз.

Интервьюер: Когда было принято решение?

Респондент: Решение было принято буквально через полчаса после теракта. До нас быстро дошла информация по ГУ ЧС – в первую очередь после теракта оповещается общественный транспорт.

Интервьюер: Вам не компенсировали эти затраты?

Респондент: Нет, конечно. А мы и не просили. Помощь заключается не в том, чтобы заработать. Это наша позиция. Так всегда было, и когда случилось несчастье с пассажирами Боинга, мы тоже оказывали поддержку.

❖ Расшифровка интервью с заместителем директора компании Делимобиль, Станиславом Грошовым.

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Я увидел новость, что произошел теракт в метро, буквально на вторую минуту публикации, и сразу же было принято решение помочь жителям СПб в передвижении. Мы знаем, как это происходит в Москве, сразу происходит транспортный коллапс, плюс таксисты задирают цены, доходит до 3-4-5 тысяч, здесь я говорю о теракте в Домодедово, что люди не могли уехать за адекватные деньги – к сожалению, начинали на беде людей наживаться. Мы приняли решение максимально оперативно всем нашим пользователям предоставить в этот день аренду бесплатно. И это был день, когда не было ни одной свободной машины в городе, что показывало, что в этом была острая необходимость. И мы действительно предоставляли машины бесплатно. Потому что многие таксисты (компании) сообщали, что они тоже бесплатно развозят, но водители отключали счетчик и работали как частные таксисты. Мы прекрасно понимали, что отключить метро для города – это коллапс.

Учитывая, что у нас на тот момент было всего 100 автомобилей, но все равно ими воспользовалось порядка 800 человек. И хотя наше программное обеспечение не позволяло делать аренду бесплатной, людям приходилось оплачивать, но мы все деньги до копейки вернули тем способом, который они указывали.

Интервьюер: А как быстро вы приняли решение?

Респондент: Буквально на пятой минуте после того, как появилась информация в СМИ. Но какое-то время заняло распространение информации, конечно. Хотя само решение – почти сразу.

Интервьюер: Получается, все операционные расходы вы взяли на себя, так?

Респондент: Да, все верно, бензин, все-все-все, амортизация и остальное.

PiteR

Четвёртое направление исследований, количественный опрос.

Информирование населения о теракте 3 апреля 2017 и рейтинг информационных каналов в день теракта были следующими: 30,5% звонки по телефону или смс сообщения, 20% новости в Интернет (51,2% ВКонтакте, Яндекс 18,7%, Мейл 7,8%, Фонтанка 5,4%, Гугл 4,2% и Лента 4,2%) и социальные сети, 23,4% по ТВ, 16,3 устно знакомые и члены семьи. То есть больше 50% населения узнали о происшествии из телефона и мессенджеров, которые почти в 2 раза опередили телевидение. Так же исследования показали, что доверие к социальным сетям и информации полученной через них в 2 раза выше, чем к информации, полученной из ТВ или газет, так как тут информация приходит чаще всего от людей, которых ты знаешь и отчасти доверяешь. Относительное большинство петербуржцев потенциально готово отказаться от части прав и свобод для усиления борьбы с терроризмом. Абсолютное большинство петербуржцев удовлетворено действиями городской власти по предотвращению последствий теракта в нашем метро.

Пятое направление исследования, сравнение с другими городами.

Первоначально мы хотели взять около 15 городов, однако чрезвычайные ситуации в них были слишком разноплановыми, поэтому мы постарались найти те города, где произошли взрывы в метро, вызвавшие транспортный коллапс. Так же мы решили не сравнивать с происшествиями Минска 2011 (Белоруссия) и Москвы 2010 г. (Россия), где произошли похожие события, так как посчитали, что из-за схожести культуры результаты будут не так интересны, как результаты сравнения с другими странами. В итоге под наши критерии подошли следующие города: Брюссель 2016 (Бельгия), Вашингтон 2016 (США), Лондон 2005 (Великобритания) и Токио 1995 (Япония).

Теперь кратко опишем, как происходило то же самое в выбранных городах.

Токио

Атака в токийском метро в 7.00 и 7.45 утра 20-го марта 1995-го года представителей секты Аум Синрике была вторым задокументированным случаем использования нервно-паралитического газа в Японии. Первый был совершен этой же сектой в Матсумото в 1994-ом году. Число жертв теракта в Токио составило 12 умерших и около 5000 пострадавших. Низкая смертность объясняется недостаточной чистотой используемого зарина. В противном случае счет жертв шел бы на тысячи. В мировой исторической перспективе атака с использованием зарина в токийском метро является крупнейшей катастрофой с использованием нервно-паралитического газа в мирное время. До этого момента японцы считали, что токийское метро было самой

безопасной транспортной системой в мире. Однако, теракт выявил много проблем, по результатам решения которых необходимо было радикально изменить подход к управлению катастрофами. В Токио управление метрополитена несет ответственность за региональное планирование действий в случае возникновения внештатных ситуаций, которое предполагает оказание первой медицинской помощи и поддержки. В соответствии с данным планом токийский департамент пожарной службы метрополитена осуществляет: 1) выбор госпиталей для транспортировки жертв 2) транспортировку в госпитали и 3) первую помощь. Также согласно плану формируются спасательные команды, состоящие из персонала госпиталей метрополитена, региональной медицинской ассоциации, японского красного креста и т.д.

Когда в департамент пожарной службы в 8:09 поступил первый звонок, сообщили сведения об экстренной ситуации на одной из станций метро. В течение часа поступили экстренные звонки с пятнадцати пострадавших станций метро и фельдшеры скорой помощи оправились на место происшествия согласно географическому расположению. Тогда еще не было известно, что причина вызовов одна. В итоге на места атаки газом выехало 1316 фельдшеров и 131 машина скорой помощи. Служба приема экстренных звонков медицинской помощи на транспорте при департаменте пожарной службы оказалась не готова, т.к. количество звонков превысило ее коммуникационные возможности. В результате фельдшеры потеряли контакт с врачом службы приема звонков. Ларингеальных масок у фельдшеров не было и все серьезно заболевшие получили надлежащую вентиляцию легких только после поступления в больницу.



В течение часа полиция ограничила доступ к станциям, на которых произошел теракт. Однако, поезда продолжали двигаться до 09:27. Пожарная служба создала пункты экстренной помощи на этих станциях, но к тому времени все тяжело пострадавшие уже были доставлены в госпитали. В течение нескольких часов началось обеззараживание станций и вагонов. Полиция, опасаясь, что данный теракт может оказаться не единственным, увеличила охрану на железнодорожных станциях и аэропортах по всей стране. В метро осматривались все подозрительные предметы.

Первоначально пожарная служба неправильно определила отравляющее вещество. Что это зарин, полиция определила только в 11 часов утра. Еще спустя час она уведомила об этом другие службы. Тем не менее, больницы и пожарная служба получили сведения об отравляющем веществе только после одиннадцати часов **из телевизионной службы новостей.**

Фельдшеры доставили 688 жертв в больницы на машинах скорой помощи и минивэнах. Остальные (менее 4000 жертв) пришли в больницы пешком, на такси, личном транспорте или с помощью добрых граждан. Сразу же после теракта службы такси с помощью радио оказали незаменимую

помощь в транспортировке пациентов. Так в международный госпиталь святого Луки в Токио

- 174 пациента (34,9%) пришли пешком
- 120 пациентов (24,1%) приехали на такси
- 67 пациентов (13,5%) на мимо проходящих машинах граждан
- 64 пациента (12,9%) на транспорте пожарной службы
- 35 пациентов (7,0%) на машинах скорой помощи
- 7 пациентов (1,4%) на полицейских машинах
- 31 пациент другими способами

Всего: 498 пациентов.

Из-за хаоса в центре приема звонков фельдшеры не могли получить точные сведения о количестве свободных мест в больницах. Как следствие, некоторые из них были вынуждены искать больницы сами с помощью стационарных телефонов. До полуночи токийский департамент пожарной службы метрополитена не мог получить сведения о том, сколько пациентов поступило и в какие больницы. Мало того, из-за нехватки машин скорой помощи департамент не мог осуществлять полноценной перевозки пациентов между больницами. **Проблемы с коммуникацией привели к тому, что уполномоченные службы действовали разобщенно.** Токио оказался по ряду причин не готов к химической атаке. Одной из них был недостаток знаний в области токсикологической экспертизы. Оказать помощь пострадавшим на месте не было возможности. Около 145 фельдшеров также были вынуждены обратиться за помощью, так как не имели респираторной защиты и специальных костюмов.

Все меры по устранению последствий газовой атаки в токийском метро принимались исключительно на уровне губернатора Токио. Никаких официальных органов управления по борьбе с последствиями данной газовой атаки не существовало. Токийская полиция метрополитена, токийский департамент пожарной службы метрополитена и санитарный департамент токийского управления метрополитеном выполняли свои обязанности без единого координационного центра.

Через несколько часов после теракта премьер-министр Японии Томиичи Мураяма созвал экстренное заседание министров, и министр транспорта перевел национальные аэропорты, железные дороги и порты на особый режим работы на случай повторных террористических атак.

«Я приказал провести тщательное расследование, чтобы удостовериться, что ничего подобного больше не повторится», сказал Мураяма. «Я уверен, что все выполняют свою работу, как нужно, но мне бы хотелось попросить всех граждан Японии скооперироваться и сообщать о всяких подозрительных объектах в общественных местах, поездах или автобусах».

Столь запоздалой реакции правительства, равно как и медленной работе такой бюрократической структуры, как полиция, есть свои объяснения. Полиция после установления, что причиной массового отравления стал зарин, почти сразу стала подозревать культ, сопоставив состав газа в Токийском метро и газа используемого в Матсумото в 1994-ом году, однако, это не ускорило расследование. В отличие от довоенной Японии, когда религиозная свобода жестоко подавлялась, послевоенная конституция, созданная не без участия США, исключала даже намек на преследование по религиозному принципу. Это подталкивало правительство к тому, чтобы держать граждан в неведении. Большинство правительственных служб хранили молчание сразу после теракта и на протяжении нескольких дней, порождая страх и панику среди населения, которое полагало, что число злоумышленников огромно и следует ждать еще атак. Аресты участников секты начались только через два дня уже с повсеместным привлечением внимания прессы к Аум Синрике и ее лидеру.

Подробнее об этом можно посмотреть ряд ссылок, на которые мы опирались в том числе: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1553-2712.1998.tb02470.x/references>,

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1553-2712.1998.tb02472.x/abstract>

, <http://www.history.com/this-day-in-history/tokyo-subways-are-attacked-with-sarin-gas>, https://en.wikipedia.org/wiki/Tokyo_subway_sarin_attack, <https://www.thoughtco.com/sarin-gas-attack-in-tokyo-subway-1779441>, <http://www.nytimes.com/learning/general/onthisday/big/0320.html>) и другие.

Важный для нас вывод, что граждан уже тогда подвозили на машинах сограждане, однако в незначительном количестве и помощь оказывалась только пострадавшим, а не всем, кто попал в транспортный коллапс. Нужно отметить, что проблемы с коммуникациями были не только у специальных служб, но и у граждан между собой. Теперь мы знаем, что у более 70% населения планеты есть телефоны с возможностью выхода в социальные сети и получения смс сообщений. Интересно, что, когда мы проводили исследование по составлению ментальной карты мира (<http://www.rosbalt.ru/2010/12/23/803700.html>) в засушливых районах Кении мы столкнулись с тем, что туземцы с копьями во время загонной охоте на антилоп использовали сотовые телефоны для координации своих действий. Так что в наше время проблем с коммуникацией у большинства населения планеты нет.

Лондон

7-го июля 2005-го года взрывы бомб произошли в трех поездах лондонского метро и был взорван переполненный автобус. Только день назад город праздновал победу в конкурсе на проведение олимпиады 2012-го года над такими городами, как Париж и Нью-Йорк, а уже на следующий день регулярные пассажиры лондонской подземки погрузились в кошмар подземной кровавой бани. Город был парализован. Полиция в желтых накидках наполнила улицы. Движение автобусов было приостановлено, а вся сеть метро закрыта, так как спасатели и paramedics спустились глубоко под

землю, чтобы извлечь мертвых и раненых. Взрыв автобуса был такой силы, что оторвало крышу, и осколки разлетелись на десять футов. Даже спустя часы полиция не смогла назвать точное число погибших.

Группа, поддерживающая террористическую организацию Al Qaeda, взяла на себя ответственность за теракт на арабско-язычном сайте хотя полиция не смогла сразу проверить эту информацию. Группа называла себя секретной джихадистской организацией Al Qaeda в Европе и утверждала, что теракты были мстью за участие Британии в войнах в Афганистане и Ираке.

Премьер министр Тони Блэр прервал свое участие во встрече Большой восьмерки в Шотландии и приехал на экстренное совещание с министрами.

Согласно данным полиции первый взрыв в метро произошел в 8:51 утра на станции Liverpool Street. Семь человек погибло. Вторая бомба взорвалась в 8:56 на станции King’s Cross, которая, как и первая, связывает подземку с наземными поездами на северо-западе. Погиб 21 человек.



Спустя 21 минуту, в 9:17, утра третий взрыв сотряс поезд, идущий в тоннеле за сто ярдов до станции Edgware Road. Погибло пять человек. По

сообщениям очевидцев, пассажиры поезда пытались разбить окна зонтиками, чтобы выбраться.

Через 30 минут, в 9:47, был взорван автобус на пересечении двух улиц. Полиция насчитала много пострадавших.

Тони Тиндаль, австралийский монтажник, который жил и работал в Лондоне пять лет, слышал взрыв и сказал: «Это было месиво. Кругом кровь и кишки».

В 9:49 все метро Лондона было закрыто, а в 11:08 перестали работать автобусы. Приблизительно в это же время комиссар полиции на метрополитене подтвердил, что произошел скоординированный теракт и призвал граждан оставаться спокойными, не передвигаться по городу и не совершать ненужных звонков в службы спасения.

В 10:00 из Сингапура с осуждением терактов по видеосвязи выступил мэр Лондона Кен Ливингстон.

В 12:05 выступил премьер-министр Тони Блэр, осудив варварские террористические атаки.

Реакция на чрезвычайную ситуацию была достаточно быстрой. Службы спасения стали пребывать на месте сразу после первых звонков в службу экстренной помощи 999. Лондонский центр управления метрополитеном получил информацию, что все службы экстренной помощи приступили к работе к 08:59. В 09:15 было принято решение об объявлении чрезвычайной ситуации по всему метрополитену. Персонал метро сразу же начал оказывать помощь тем пассажирам, которые могли выбраться сами. После точного установления место теракта на местах были развернуты спасательные службы (240 пожарников, 196 пожарных машин, 200 машин скорой помощи и 400 медиков). Все пострадавшие были спасены, им была оказана первая помощь, и они были эвакуированы в госпитали в течение трех часов. Для более 700 пострадавших были готовы больничные койки, хотя 80 процентов из них выписались в тот же день.



Большую роль играли добровольцы, подвозившие людей до госпиталей и до дома, если они не были ранены, но большая часть пациентов была перевезена экстренными службами, так как станции были оцеплены и закрыты.

Первоначально центр психологической помощи не был организован, а появился в течение двух дней. Целью его было оказание моральной поддержки пострадавшим и потерявшим близких. Тем не менее, семьи погибших или выжившие либо не знали о нем, либо, как в случае с выжившими, думали, что он не для них.

Общество все больше полагалось на GSM устройства для коммуникации. Сразу после взрывов нагрузка на мобильные сети возросла и это привело к еще большему беспокойству граждан, так как очень многим не удавалось связаться со своими близкими. Помимо этого, не было GSM связи непосредственно на станциях метро. В 2005-ом году в Британии было продано всего около 500 тысяч смартфонов. Сеть Facebook только набирала популярность, и использовать эту социальную сеть для установления контактов с родными и близкими не представлялось возможным. Спасатели использовали для связи радиоприемники.

После терактов 11-го сентября полиция отрабатывала действия на случай чрезвычайной ситуации и побуждала людей оставаться на местах, смотреть телевизор, слушать радио или следить за новостями в Интернет и избегать центра Лондона.

К вечеру в некоторых частях города все было спокойно. Обычно переполненные улицы вокруг некоторых железнодорожных станций были оцеплены и пустынные, тогда как тысячи людей заполняли тротуары, ища дорогу к дому.

Некоторые лондонцы спокойно восприняли теракты, привыкнув к атакам Ирландской Республиканской Армии. Однако, в отличие от терактов ИРА, происшедшие теракты были без предупреждения. Кроме того, ИРА объявило перемирие, которое продолжалось уже восемь лет.

Лондонское метро, старейшее метро в мире перевозит три миллиона граждан каждый день. Власти подсчитали, что около 500 поездов были на линии в момент взрывов. В некоторых поездах было до 900 человек.

Взрыв вызвал хаос с полицейскими машинами, машинами скорой помощи и пожарными бригадами, передвигающимися по городу.

Туристы стояли в очереди у ворот Hyde Park, чтобы спросить офицеров полиции, как добраться до аэропорта или других общеизвестных мест. Десятиминутные поездки на метро обернулись 45 минутными прогулками пешком. Беременная на восьмом месяце женщина сказала, что ее путь домой занял два часа.

Около одиннадцати часов утра вдоль Edgware Road растянулись пешеходы вокруг ограничительных барьеров полиции. Каждый искал возможность обойти оцепленную территорию.

Юсуф Пандор, 40-летний житель западного Лондона, искал возможность добраться до своей машины, стоящей на другой стороне за барьерами. Чуть более, чем через час, мистер Пандор был одним из многих самаритян, который помогал доставить жертв в ближайший Hilton Metropol.

«Они дрожали, были все в крови, - говорил мистер Пандор, - Одна женщина была серьезно ранена, у нее было обожжено лицо, она прикрывала его. Люди были в шоке».

Закрытие на весь день 7-го июля лондонского метро, автобусных линий Зоны 1, некоторых центральных железнодорожных станций Лондона, как видно из приведенных примеров, показало, что система общественного транспорта города была сильно перегружена. Речные суда использовались как альтернатива наземному транспорту для перевозки пассажиров. Большинство железнодорожных станций были открыты к обеду за исключением станций, связанных с лондонской подземкой. Автобусы начали ходить в центральном Лондоне в 4 часа. Большая часть станций метро возобновила свою работу на утро следующего дня, а вся сеть только месяц спустя.

Подробнее о происшествии можно посмотреть по ряду ссылок, на которые, в том числе, мы опирались: <http://www.bbc.com/news/uk-11665358>, <http://www.statewatch.org/news/2006/sep/uk-ho-7-july-2005-report.pdf>, <http://www.ijmed.org/articles/113/>, <https://www.gov.uk/government/publications/report-of-the-official-account-of-the-bombings-in-london-on-7th-july-2005>, <https://info.publicintelligence.net/NYPDCTDRespondingtoTerroristAttacksTrendsInEuropeanResponseScenarios.pdf>, https://en.wikipedia.org/wiki/Timeline_of_the_2005_London_bombings#7_July_2005, https://en.wikipedia.org/wiki/7_July_2005_London_bombings, <http://www.slideserve.com/andrew/dale-steven-david> и другие.

В это время большую роль начали играть добровольцы, подвозившие людей до госпиталей и до дома, если они не были ранены, но большая часть пациентов была перевезена экстренными службами, так как станции были оцеплены и закрыты. Общество все больше полагалось на GSM устройства для коммуникации. Технологически сети

пока еще не были готовы к резко возрастающим нагрузкам, это привело к еще большему беспокойству граждан. Помимо этого, не было GSM связи непосредственно на станциях метро. В 2005-ом году в Британии было продано всего около 500 тысяч смартфонов. Сеть Facebook только набирала популярность, и использовать эту социальную сеть для установления контактов с родными и близкими не представлялось возможным. Спасатели для связи использовали радиоустройства. Пока еще сотовый телефон и социальные сети широко не распространились для массовой связи, но элементы самоорганизации уже усложнились.

Вашингтон.

Две станции метро Tenleytown и Friendship Heights Metro были эвакуированы в 3:42 24.04.16. после сообщения о взрыве в механическом отделении, вызвавшем пожар и задымление. Очевидцы описывают хаос и несогласованность действий персонала метро.

Люди сообщают о том, что слышали взрывы, видели пламя и дым в подземке.

Сообщения в социальных сетях говорят о панике в задымленном поезде на красной линии.

В скором времени пожарные службы (DC Fire) и служба управления чрезвычайными ситуациями (EMS) сообщили в Twitter, что жертв нет, но задымление между двумя станциями остается.

Инцидент был вызван «аварией в механической комнате», обе службы сообщили на своем аккаунте в Twitter.

Согласно сведениям службы управления чрезвычайными ситуациями, дым был сконцентрирован вокруг изолятора, загоревшегося на платформе.

Продюсер Шефали Кападия, попавшая в пробку около станции метро Бесезда, из-за пожара сообщает о толпах людей, выбегающих из метро на

улицу и пытающихся воспользоваться другими транспортными средствами. «Ситуация вокруг не выглядела безопасной».

Кападия отметила в Twitter, что ей сказал сотрудник метро: «Что вы ожидаете? Система не совершенна».

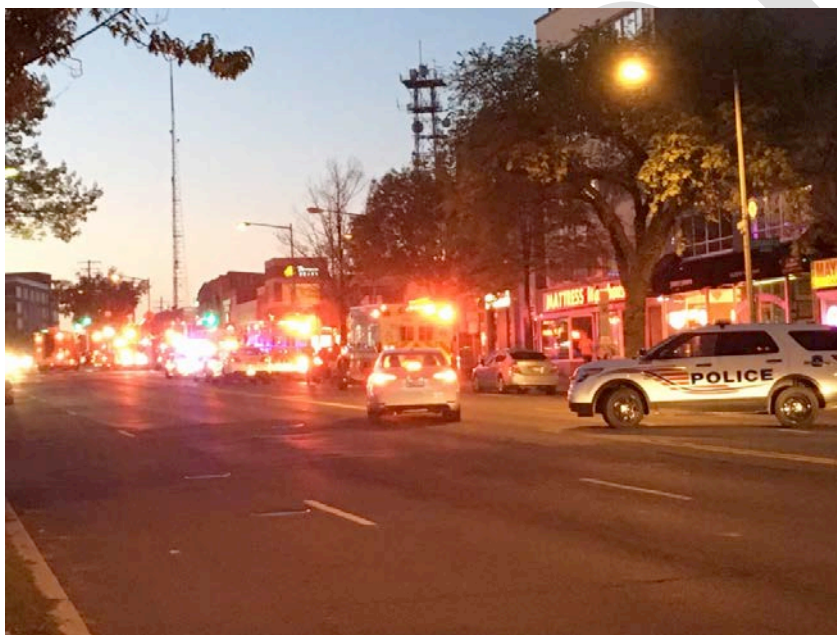


Shefali Kapadia @skapadiaDC

Stuck at Bethesda #metro bc of fire at friendship. #wmataemployee response: "what do u expect? the system ain't perfect!" @unsuckdcmetro

3:31 AM - 24 Apr 2016

На снимках сделанных вокруг станции видны десятки машин скорой помощи и пожарных с мелькающими огоньками. Очевидцы заметили носилки.



Местные власти заблокировали территорию между Albemarle Street и Wisconsin Avenue.

Большинство эвакуируемых жаловались на некомпетентцию Управления службы метрополитена Вашингтона, отмечая, что взаимодействие было ужасным.

Для эвакуации был предоставлен автобус, но люди жаловались, что он был переполнен и один из них написал в Twitter: «Попасть в автобус» - это просто «Голодные игры».



DCHomos @DCHomos

It's like Hunger Games trying to get on a shuttle #wmata

3:38 AM - 24 Apr 2016

Rail Transit Group сообщили, что поезд Shady Grove 107 вернулся обратно на Tenlytown-AU после сообщения о задымлении в его вагонах и отметили, что причин сложившейся ситуации может быть три: искра в изоляторе, вызвавшая задымление, поезд потерял токосъемный башмак и утечка в воздушном компрессоре.

Станция Friendship Heights была эвакуирована из-за сильного задымления, как указала эта же организация в своем аккаунте Twitter.

Инцидент произошел на красной линии, которая является самой загруженной в центре Вашингтона.

Для жителей Округа Колумбия хаос в метро не новость.

Многие застревали в метро и использовали социальные сети для выражения своего недовольства. За неделю до этого в поезде в подземном тоннеле застряло 154 человека (<https://www.rt.com/usa/340743-dc-metro-explosion-fire/>)

Для нас в данном инциденте было важно, что граждане в экстренной ситуации очень быстро начинали осуществлять коммуникацию через социальные сети. А так же специальные службы быстро и массово проинформировали общество о случившемся, поэтому инцидент не был настолько резонансным.

Брюссель.

Террористические атаки в марте 2016-го года.

Во вторник 22 марта 2016-го года на территории Брюсселя произошло два теракта. Первый теракт был осуществлен в аэропорту Брюсселя, второй на станции метро Маалбик, в так называемом европейском округе Брюсселя. Жертвами обоих терактов стали по меньшей мере 30 человек, счет раненых шел на сотни.

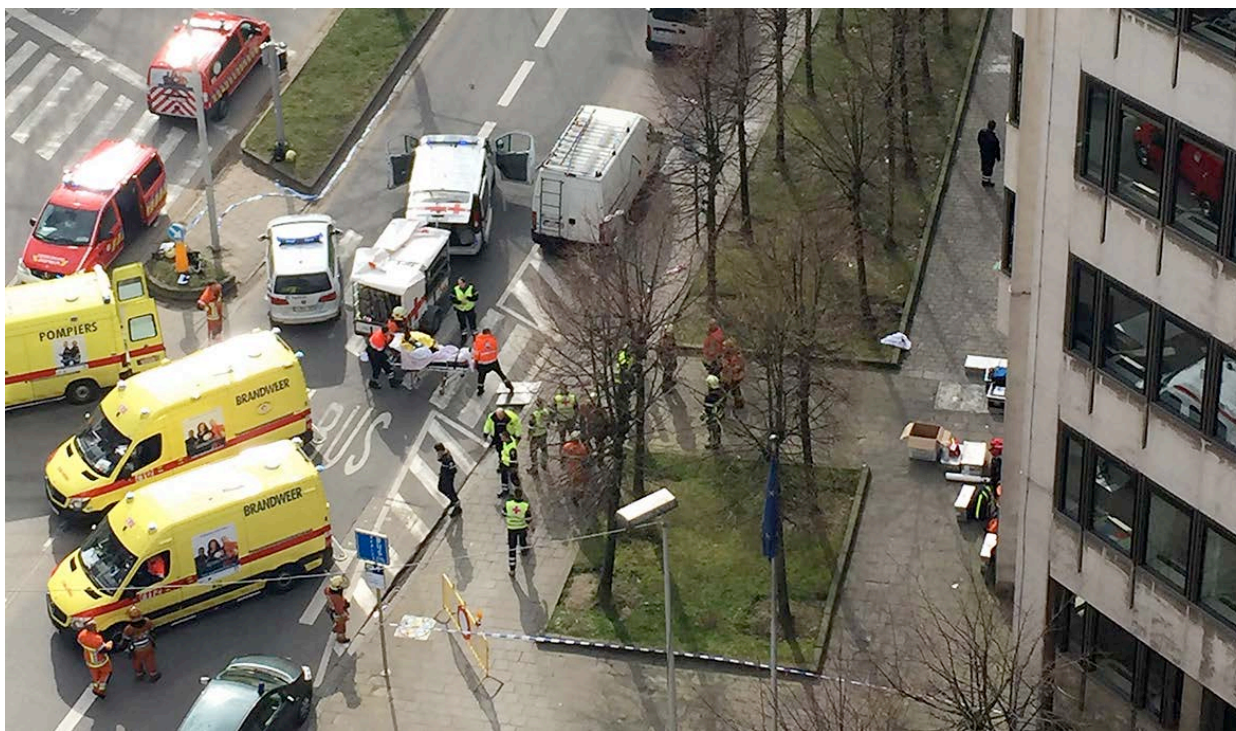
В 08:12 два взрыва произошли у стоек регистрации 3 и 11 терминала 3 аэропорта Завентем в Брюсселе, Бельгия. Два террориста смертника, братья Халид и Брахим эль Бакрой привели в действие взрывные устройства, находящиеся у них в чемоданах, что привело к двум взрывам. Согласно медицинским данным, по меньшей мере, 14 человек погибло и 106 получили ранение. Как и в большинстве атак смертников, взрывчатка была начинена болтами, чтобы увеличить количество жертв. По данным следственного комитета, автомат АК-47 и неразорвавшийся пояс террориста смертника были обнаружены недалеко от места теракта. Третий смертник, попавший на камеры, через несколько часов был объявлен в розыск.

В 08:40 состоялось чрезвычайное заседание министерства внутренних дел Бельгии.

В 09:24 террорист одиночка привел в действие пояс смертника в вагоне метро на станции Маалбик в близости от здания Европарламента. Согласно данным бельгийских властей более 20 человек погибло и 130 получили ранения. Сразу после взрыва в поезде погас свет, и началась паника, так как люди уже знали, что произошло в аэропорту. Поезд остановился между станциями Шуман и Маалбик, двери вагонов открылись, и люди шли по тоннелю в дыму пешком до станции Шуман, где их уже ожидали полиция и машины скорой помощи, прибывшие на место в течение пяти минут после взрыва.

В 11.00, после теракта в метро, выступил мэр Брюсселя Иван Майер с осуждением и первыми данными о погибших и раненых.

Фотография «Эвакуация пострадавших со станции Маалбик».



В бельгийских СМИ говорится, что, по меньшей мере, один из братьев, совершивших теракт в аэропорту, был связан с террористами. Братья эль Бакрой съехали с квартиры в округе Форест за два дня до полицейского рейда. Полиция разыскивала их, по меньшей мере, неделю. В октябре 2010-го года Брахим эль Бакрой был обвинен за убийство полицейского из автомата АК-47.

Взрывчатым веществом используемым при терактах был трипероксид триацетона – нестабильное взрывчатое вещество, обычно выполняющее функцию детонатора. Данное вещество обсуждалось на джихадистских форумах, таких, как Shumukh al-Islam, где давались сведения по его изготовлению и хранению.

Двоих террористов из трех, совершивших теракт в аэропорту, признали погибшими, а третий, спустя несколько часов был объявлен в розыск.

После терактов движение всего общественного транспорта в Брюсселе и вокруг него было приостановлено с 10:00 до 16:00. Метро было закрыто до этого, в 09:27. Власти временно приостановили воздушное сообщение и

эвакуировали терминалы. Дата открытия аэропорта для воздушных перевозок пассажиров переносилась несколько раз, и последней датой стало 29-ое марта. Здание Verlaymont building около станции Маалбик, в котором расположен штаб европейской комиссии, было закрыто на вход и на выход. Полиция эвакуировала университеты и школы, а работникам офисов дали указание оставаться в помещении. На станции Маалбик провели контролируемые взрывы неопознанных объектов. Железнодорожные вокзалы Центральный, Северный и Южный были закрыты и эвакуированы. Движение поездов Eurostar, соединяющих Лондон с Парижем и Брюсселем, было прекращено в 10:35. Все поезда из Парижа в Брюссель отменены.

Такси Брюсселя перевозили пассажиров бесплатно в течение всего периода, пока не стал работать общественный транспорт.

Министр внутренних дел Бельгии Ян Ямбон сразу же после совершения терактов поднял уровень террористической угрозы в стране до самого высокого. Правительство предупредило, что некоторые террористы могут оставаться на свободе и просило граждан связываться с родными и близкими через социальные сети, чтобы не создавать дополнительной нагрузки на сети телефонные.

В 11:43 Премьер-министр Бельгии Шарль Мишель выступил с осуждением жестоких и трусливых атак. До этого в 11:30 в Брюсселе размещалось дополнительно 225 отрядов гвардии.

Две ядерные электростанции страны Тиханж и Доэль были частично эвакуированы в качестве меры предосторожности.

Временные дополнительные проверки введены на центральных пунктах французско-бельгийской границы.

Премьер-министр также подтвердил увеличение военных патрулей вокруг Брюсселя и ужесточение пограничного контроля.

После еще одной разрушительной атаки миллионы людей открыли Facebook, чтобы узнать о своих друзьях, и Twitter, чтобы разделить свое горе и оказать поддержку.

Снова социальные сети стали важным средством объединения людей после трагедии. Мобильные сети действительно оказались перегружены, и жители Брюсселя были вынуждены использовать социальные сети для коммуникации. Даже такие операторы, как Proximus SA и Mobistar SA, просили своих абонентов использовать больше текстовых сообщений или выходить в социальные сети через Wi-Fi.

Заместитель премьер-министра Александер де Кру рекомендовал использовать определенные приложения, Whats App, Facebook, Twitter, и избегать телефонных звонков.

Бельгийский Кризисный центр написал в Twitter: «Не звоните, используйте сообщения или социальные сети. Телефонные линии перегружены». Все точки доступа Wi-Fi в Брюсселе были сделаны бесплатными, но Кризисный центр просил использовать Интернет по назначению.

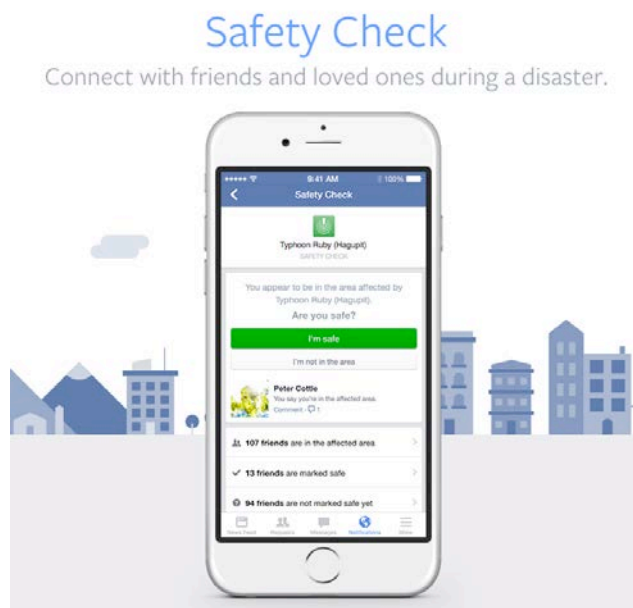


✓ @CrisiscenterBE

Don't call. Use texting or social media. Network is getting saturated #Brussels

12:21 PM - 22 Mar 2016

Facebook активировал свою услугу «Safety check», приглашающую людей в своем регионе пометать себя и друзей: «в безопасности», «в опасности», «вне зоны опасности». После чего эти сообщения оказывались в новостях на страничках их друзей и родных. Facebook ввел эту услугу в 2014-ом году на случай природных катастроф, вплоть до терактов в Париже в ноябре.



Facebook еще не приводил данные о том, сколько людей активировали Safety Check в Брюсселе, но по данным компании «более 950 миллионов граждан получили уведомление, что друг или любимый находятся в безопасности в кризисной ситуации. Наши сердца с гражданами Брюсселя и каждым, кого коснулась эта трагедия».

В Twitter граждане делились изображениями и рисунками, чтобы выразить горе и солидарность. Многие с красно-желто-черным флагом Бельгии. Хэштеги: #WeerbaarBelgie (стойкая Бельгия) и #молимся за мир» и рассказы для твитеров все касались терактов.

Люди также использовали Twitter, чтобы оказать помощь незнакомцам. Хэштег #ikwilhelpen (я хочу помочь) относился к пользователям Twitter, попавшим в сложную ситуацию из-за остановки работы общественного транспорта, а хэштег #OpenHouse (открытый дом) означал, что люди готовы предложить жилье.

Между тем, лояльные джихадистам социальные сети содержали возгласы и высказывания поддержки с призывами продолжать Джихад и устроить взрывы в аэропортах по всей Европе. Общение шло через хэштеги

такие как «Брюссель в огне», «Европа снова горит», «Атаки на Брюссель» и т.д.

Сторонники исламского государства приветствовали атаки в Twitter и Telegram.

После одновременной атаки в аэропорту и метро социальные сети пестрили информацией, включая фото и видео с места взрывов. Некоторая информация была неточной и некоторые пользователи выкладывали ложные изображения и видео других атак.

Некоторые лояльные джихадистам аккаунты распространяли ложную информацию в целях психологической войны. Примеры включали высказывания, что бомбы заложили в университет Брюсселя в отместку за забастовку против университета Мосула.

Подробнее можно посмотреть по ряду ссылок, на которые в том числе мы опирались: <http://www.politico.com/magazine/story/2016/03/brussels-attacks-terrorist-safe-haven-213768>,
<http://www.breitbart.com/immigration/2016/03/22/steven-wolfe-ordinary-people-in-belgium-have-died-due-to-arrogance-of-european-elites/>,
<http://timesofindia.indiatimes.com/world/europe/Brussels-terror-attack-It-was-a-war-scene-say-eyewitnesses/articleshow/51515003.cms>,
<http://edition.cnn.com/2016/03/30/europe/inside-paris-brussels-terror-attacks/index.html>, <http://abcnews.go.com/WNT/video/eyewitnesses-describe-brussels-terror-attacks-37855170>, <http://abcnews.go.com/GMA/video/eyewitness-describes-reaction-brussels-airport-terror-attacks-37837549>,
<http://abcnews.go.com/GMA/video/brussels-terror-attack-survivor-details-metro-explosion-37837866>, <http://abcnews.go.com/GMA/video/brussels-transportation-largely-shutdown-terror-attacks-37837451>,
<http://ux.usatoday.com/story/news/world/2016/03/22/terror-attacks-brussels-airport-subway-bombing/82110130/>, <http://www.cNBC.com/2016/03/22/facebook-twitter-connected-after-brussels-attack.html>,

<https://www.theguardian.com/world/2016/mar/22/brussels-bombings-witnesses-describe-apocalyptic-scenes>, <http://www.nbcnews.com/storyline/brussels-attacks/man-hat-spills-terror-gang-s-secrets-n693046>,

<https://www.ict.org.il/UserFiles/ICT-Brussels-Attacks-Mar-16.pdf>.

Для нас показательным в данной ситуации было то, что граждане проявили высокую степень самоорганизации через социальные сети и важно, что элементы самоорганизации были очень разнообразны. Facebook активировал свою услугу «Safety check», приглашающую людей в своем регионе помечать себя и друзей: «в безопасности», «в опасности», «вне зоны опасности». После чего эти сообщения оказывались в новостях и на страничках их друзей и родных. Facebook ввел эту услугу в 2014-ом году на случай природных катастроф вплоть до терактов в Париже в ноябре. В Twitter граждане делились изображениями и рисунками, чтобы выразить горе и солидарность. Многие с красно-желто-черным флагом Бельгии. Хэштеги: #WeerbaarBelgie (стойкая Бельгия) и #молимся за мир» и рассказы для твитеров все касались терактов.

Люди также использовали Twitter, чтобы оказать помощь незнакомцам. Хэштег #ikwilhelpen (я хочу помочь) относился к пользователям Twitter, попавшим в сложную ситуацию из-за остановки работы общественного транспорта, а хэштег #OpenHouse (открытый дом) означал, что люди готовы предложить жилье.

Сравнительная таблица городов из-за трагедии в метро.

Санкт-Петербург 2017	Токио 1995	Лондон 2005	Брюссель 2016	Вашингтон 2016
В основном люди, оказавшие безвозмездную помощь узнавали о теракте в Санкт-Петербурге из Интернета	Люди узнавали о теракте из телевизионных выпусков новостей.	Люди, оказывающие помощь, узнавали о терактах по телевидению и из Интернета (BBC1, SkyNews, ITV1)	Люди, оказавшие помощь, узнавали о трагедии с помощью смартфонов и социальных сетей. Twitter и Facebook.	Люди узнавали о ЧП в метро из социальных сетей, Twitter и Facebook.
Через 52 минуты после взрыва первые элементы самоорганизации. Бесплатная развозка людей. Через несколько десятков минут после теракта в чатах в мессенджере Телеграмм, соцсети Вконтакте, в приложении Яндекс-карты	Саорганизация проявилась в добровольной развозке отравленных людей до госпиталей. Коммуникация явилась основной проблемой не только для спасательных служб, но и	Самоорганизация по доставке людей в госпитали была проявлена очевидцами трагедии.	Сразу после теракта в аэропорту люди стали предлагать помощь в передвижении и жилье через социальные сети Twitter и Facebook.	Эвакуация осуществлялась пожарными и скорой помощью.

люди стали предлагать бесплатно подвозить людей.	для рядовых граждан.			
Бесплатная развозка людей жителями платным такси.	Порядка 25% пациентов доставлялись в госпиталь на такси, но официальное объявление о бесплатном такси не было.	Большинство граждан уходило из центра города пешком.	Платное такси развозило людей бесплатно.	Людей эвакуировал бесплатный автобус.
Опция информирования «Со мной все в порядке». Facebook сообщил об активации услуги Safety Check. Она позволяет пользователям оперативно сообщать, что они не пострадали в случае стихийного бедствия, катастрофы или теракта. Позже аналогичные	Недостаток коммуникации привел к тому, что родные долгое время не могли узнать, в каком госпитале оказались их родственники, если те сами не сообщили им об этом. Почти до полуночи с момента	Мобильные сети были сильно перегружены и многие не могли связаться со своими близкими, что только усиливало беспокойство. Повсеместное общение через социальные сети еще было не распространено, как и использование смартфонов как альтернативы	Facebook активировал услугу Safety Check для пострадавших. Люди также использовали Twitter для выражения сочувствия, солидарности и предложения помощи. Все точки доступа W-Fi в Брюсселе сделали бесплатными.	Для общения и выражения своего недовольства люди активно использовали Facebook и Twitter. Также Twitter использовали спасательные и технические службы для передачи информации о ЧП.

функции запустили «ВКонтакте» и «Одноклассники».	теракта не удавалось определить число жертв и какое лечение и где они проходили.	мобильным телефонам.		
Бесплатная аренда автомобилей.	Данная услуга не предоставлялась.	Данная услуга не предоставлялась.	Данная услуга не предоставлялась.	Данная услуга не предоставлялась.
Бесплатный чай и т.п. в кофейнях города.	Не предоставлялся.	Не предоставлялся.	Услуга не предоставлялась.	Услуга не предоставлялась.
ЗСД переведено на бесплатный режим работы до нормализации транспортной ситуации в городе.	Движение было ограничено только на закрытых станциях и линии. Городской транспорт работал.	Речной транспорт был предложен властями как альтернатива общественному наземному транспорту.	Движение всего общественного транспорта прекращено с 10-16 часов.	----- -----
Бесплатный ужин для волонтеров.	Не предоставлялся.	Не предоставлялся.	Не предоставлялся.	----- -----
Бесплатным стал не только общественный	Официально предоставле	Движение общественного транспорта было	Люди пользуются только личным	----- -----

транспорт, но и маршрутки, и даже электрички, курсирующие по городу.	нии транспортны х услуг объявлено не было.	прекращено в центре и по ключевым автобусным маршрутам.	транспорт и бесплатным такси.	
Мобильные операторы вернули абонентам потраченные минуты в день совершения теракта.	Пострадавшие и сотрудники экстренных служб пользовались городскими телефонами.	Нет данных.	Мобильные операторы просят использовать больше мессенджеры и социальные сети, чтобы уменьшить нагрузку.	----- -----
СПбГУ, кризисные центры, некоторые медицинские клиники безвозмездно предложили оказывать психологическую помощь, а также делать реконструктивные и пластические операции	Кризисные центры не могли вести эффективную работу из-за возникшего хаоса.	Кризисные центры по оказанию психологической помощи начали полноценно работать только спустя несколько дней. Некоторые из них оказывали свои услуги безвозмездно. Основная медпомощь оплачивалась по страховке.	О бесплатной психологической и медицинской помощи данных нет. Лечение пострадавших оплачивалось по страховке.	----- -----

Бесплатно переночевать тем, кто не выбрался из центра города.	Услуга не предоставлялась	Бесплатное размещение в нескольких отелях было только для пострадавших.	Граждане через Twitter сообщали о готовности бесплатно предоставить жилье.	----- -----
Через 123 минуты обращение мэра	350 минут выступление премьер-министра.	Через 69 минут видеобращение мэра.	Через 150 минут пресс-конференция мэра	----- -----
Через 4 часа у станций метро петербуржцы организуют народный мемориал в память о жертвах взрыва. Горожане несут цветы и свечи к станциям «Сенная площадь» и «Технологический институт».	Станции, на которых произошел теракт, были закрыты и оцеплены.	Станции были оцеплены, и официальным днем траура был объявлен следующий день.	Следующий день после теракта объявлен траурным.	----- -----
Онлайн записи с места трагедии в сети, можно было видеть в реальном времени	Наблюдать за трагедией иначе, как с помощью телевидения, не представлял ось	Следить за трагедией можно было по телевизионным новостям и в интернете.	Онлайн фото и записи с места трагедии в сети можно было видеть в реальном времени.	----- -----

	ВОЗМОЖНЫМ.			
--	------------	--	--	--

Как видно из сравнительной таблицы, процесс самоорганизации граждан посредством нового коммуникационного устройства ускорил процесс самоорганизации граждан в Санкт-Петербурге, он впервые в истории вышел на такой многогранный оперативный уровень, что означает начало новой эпохи самоорганизации граждан в мире. Это коренным образом изменит управление властью, политологические и электоральные процессы уже в скором времени.

PiteR

Приложение: Интервью с волонтерами, подвозившими людей 3 апреля

№	Откуда узнали о случившемся?	Что первое подумали и когда решили оказывать помощь?	Через что транслировал и готовность помочь?	Проявляли ли Вы раньше подобное поведение?	Сколько людей воспользовались? Благодарили ли?
1	Позвонили знакомые и сообщили	Не помню, когда увидел очень много людей на улице, решил помочь	Через Telegram	Да, по работе езжу на дальние расстояния и постоянно подвожу кого-нибудь	Не помню точное кол-во
3	Был неподалеку от места трагедии	Так и должно было случиться, это было ожидаемо, сразу же начал искать информацию в СМИ	Через чат в Telegram	нет	2 воспользовались, 2 предлагали отблагодарить деньгами
6	Из интернета	Не могу ответить, ехал после работы и решил помочь людям	Не транслировал	да	7 воспользовались и все 7 хотели отблагодарить деньгами
7	Увидел в новостях по	Не могу ответить	Прислали ссылку на чат в	Да, постоянно помогаю, в ВК	3 воспользовались, 3 предлагали

	телевидению		Telegram, через него и транслировал	есть группа о дорожных происшествиях, слежу за ней и оказываю помощь	отблагодарить деньгами
8	Из Интернета	Испугалась, потому что там ехала моя сестра и сразу же была готова оказать помощь	Через социальные сети и хештег «додома»	нет	4 воспользовались, 4 предлагали отблагодарить деньгами
9	В звонке от друга	Здоровы ли все близкие и родные, также были мысли о политическом контексте	Через Яндекс карты указывал места, где буду проезжать	нет	3 воспользовались, 3 предлагали отблагодарить деньгами
10	Из интернета	Позвонила родителям и сказала, что сомной все в порядке, и сразу решила помощь оказывать	Через чат в Telegram	нет	К сожалению, ни одного человека
16	Друзья позвонили по телефону и сообщили	Узнал что с моими родными и близкими, отвез их и решил помогать другим людям	Через хештег «додома» в ВК и чат в Telegram	Да, в ВК есть группа «Попутчики», где люди постоянно помогают и подвозят друг друга	3 воспользовались, никто не предлагал деньги, потому что я сразу дал понять, что этого делать не надо

17	СМИ	Добрались и до Питера, спец службы плохо работают. Я ехал с работы и увидел, как люди помогают и тоже решил.	Через чат в Telegram	да	5 воспользовались, 5 предлагали отблагодарить деньгами
18	Прислали ссылку в Telegram	Живы ли родственники и в течение часа решила помочь	Через чат в Telegram	Скорее нет, чем да	2 воспользовались, 2 не пытались отблагодарить деньгами
19	СМИ	Здоровы ли мои близкие, была готова оказать помощь, когда увидела в новостях, как люди помогают	Через чат в Telegram, через специальный созданный для этого сайт, через Facebook	нет	1 человек воспользовался, не пытался отблагодарить.
20	На работе от коллег	Хоть бы это был не теракт. В течение часа после происшествия была готова оказать помощь	Через хештег «додома» в ВК	нет	2 воспользовались, 2 отблагодарили деньгами
21	От родных, позвонили по телефону	Был шокирован, помощь начал оказывать вечером	Через хештег «додома» в ВК, через специальный созданный для этого сайт	да	2 воспользовались, деньгами не благодарили

2 3	Из СМИ	Что это ужасно, сразу решил помогать	Через хештег «додома» в ВК, Через чат в Telegram	нет	5 воспользовались, 5 хотели отблагодарить деньгами
2 4	Соц. сети	Такого еще не было в нашем городе, был готов сразу же, как сел в машину в свободное время.	Через хештег «додома» в ВК	да	3 воспользовались, деньгами не благодарили
2 6	От родных по телефону	Что это ужасно, по пути домой после работы был готов помочь	Не транслировал, визуально искал и подбирал людей.	да	2 воспользовались, 2 не пытались отблагодарить деньгами
2 7	Через группу в ВК	Нет ли там моих родных и знакомых, сразу же был готов к помощи, потому что находился в том районе	Яндекс пробки	да	20 человек воспользовались, никто не пытался отблагодарить деньгами
2 9	Новости	Все ли в порядке с родственниками, сразу же был готов помочь	Яндекс навигатор	нет	К сожалению, ни одного человека
3 1	Соц. сети	Сразу же подумал, что это теракт, и сразу	Не транслировал, визуально	да	К сожалению, ни одного человека

		же был готов к помощи	искал и подбирал людей.		
3 3	От коллег по работе	Подумал, что это может быть, и полез в интернет искать информацию, после работы был готов оказать помощь	Через чат в Telegram	нет	2 воспользовались, 2 не пытались отблагодарить деньгами
3 4	Из разных источников	Я сначала не поверил, но как только узнал что это правда, сразу был готов помочь	Через хештег «додома» в ВК	да	2 воспользовались, 2 не пытались отблагодарить деньгами
3 5	Узнал от коллеги потому, что она ехала в том поезде	Позвонил родным и близким, узнать все ли в порядке, был готов помочь после работы	Через чат в Telegram	да	2 воспользовались, 2 хотели отблагодарить деньгами
3 6	Соц. сеть ВК	Не очень поверил сначала, был готов помочь по пути с работы	Через чат в Telegram	да	8 воспользовались, 8 хотели отблагодарить деньгами
3 8	Из интернета	Начала беспокоиться за близких и в течение 1-2	Через хештег «додома» в ВК, через специальный	да	1 воспользовался и не пытался отблагодарить деньгами

		часов была готова помочь	созданный для этого сайт		
4 0	От коллеги	Что это ужасно и как там мои близкие, была готова сразу же оказать помощь	Через хештег «додома» в ВК, Instagram и Яндекс навигатор	да	1 воспользовался и не пытались отблагодарить деньгами
4 1	Из интернета	В порядке ли мои близкие, был готов помочь сразу же после того, как закрыли метро	Через хештег «додома» в ВК, Яндекс навигатор	нет	5 воспользовались, 5 хотели отблагодарить деньгами
4 3	Из телевиденья	Ничего не могла понять, была готова помочь через сутки после происшествия	Через хештег «додома» в ВК, Яндекс навигатор	нет	Ни один человек
4 4	Из интернета	Позвонить маме и узнать все ли в порядке, помочь была готова сразу же	Яндекс навигатор	нет	1 воспользовался и пытался отблагодарить деньгами
4 5	Из интернета	Что это очень плохо, был готов помочь после работы	Instagram	нет	1 воспользовался и не пытался отблагодарить деньгами
4 6	Из интернета	Была в шоке и ужасе, когда у видела в соц. Сетях, что люди помогают друг	Через хештег «додома» в ВК, Telegram и Яндекс навигатор	да	8 воспользовались, 8 хотели отблагодарить деньгами

		другу, тоже решила			
4 7	Живу рядом и сразу узнал	Это ужасно, был готов помочь в течение 2 часов после происшествия	Через чат в Telegram	нет	2 воспользовались, 2 хотели отблагодарить деньгами
4 9	Соц. сети	Сразу подумал, что это теракт, был готов оказать помощь сразу же, потому что там погибла девочка из моего университета	ВК, instagram	да	Около 5

Приложение: «Анализ ключевых ссылок по теме волонтерской деятельности коммерческими структурами 3 апреля 2017»

Проведён анализ ключевых ссылок по теме:

1) СПбГУ (https://vk.com/spb1724?w=wall-52298374_31318)

33 137 просмотров, 173 репоста

Собственные просмотры: 5 036

Просмотры от репостнувших: 28 111

61% - 101 из 157 репостов пользователей – репосты подписчиков страницы.

Среди репостов групп 13 из 18 репостов являются репосты групп, относящихся к СПбГУ (просмотры от групп 8 000).

Возможная степень накрутки - через договоренности с дружественными группами ~ 15%

2) Медицинские клиники «РАМИ»

https://vk.com/ramclinic?w=wall-26892927_3584

5 700 просмотров, 173 репоста

Собственные просмотры: 560

Просмотры от репостнувших: 5 140

24 из 40 репостов пользователей – репосты подписчиков страницы, либо её администратора.

Среди репостнувших нет бот страниц или неактивных страниц.

Возможная степень накрутки ~ 0%

3) Кризисный центр 812

https://vk.com/krizis812?w=wall-80831728_297

33 023 просмотров, 265 репостов

Собственные просмотры: 1 508

Просмотры от репостнувших: 31 515

251 репост пользователей без комментариев, при этом лишь 15 человек состоят в подписчиках, что может свидетельствовать о возможной накрутке репостов.

Проверка на ботность - 80% пользователей активные, характеристики связанной ботсети (взаимные лайки/комментарии) отсутствуют.

Среди репостнувших нет бот страниц или неактивных страниц.

Возможная степень накрутки за счёт админресурса ~ 20%

4) Кофейня "Аддис"

https://vk.com/coffeeaddis?w=wall-68369061_2130

4 450 просмотров, 20 репостов

Собственные просмотры: 950

Просмотры от репостнувших: 3 500

6 репостов со страницы выступающего и 3 репоста с комментариями от администраторов, 11 репостов от активных пользователей

Возможная степень накрутки ~ 0%

5) Такси ТаксовичкоФ

https://vk.com/taxovichkof?w=wall-70270286_102997

1 200 000 просмотров, 4 417 репостов

Собственные просмотры: 950

Просмотры от репостнувших: 3 500

1 704 комментария под постом,

302 репоста от пабликов и сообществ (49 с комментарием) – 25% просмотров от них, 436 репостов с комментариями от пользователей.

Пост вышел на 2 часа раньше, чем аналогичные у Такси.Везет и Яндекс такси, благодаря этому нашел такой отклик пользователей. Практически все комментарии выражают искреннюю благодарность. Встречаются:

- «Когда происходили теракты в московском метро, все, абсолютно все таксисты и частники умножали обычный тариф на 10. Что с тобой не так, Москва?»
- «Настоящий поступок, а не такси за 10.000 из аэропорта, как мы все помним».

Примеры комментариев от пабликов:

Возможная степень накрутки ~ 15%, использование дружественных пабликов, что могло послужить катализатором PR акции.

6) ВЕЗЁТ. Заказ такси. (https://vk.com/ziferburg?w=wall-48872313_9445)

18 000 просмотров, 70 репостов

Лишь 4 комментария из 70 репостов. На страницу Везёт отключены комментарии, что сделало пост менее человечным и не настроенным на помощь. По сравнению с ТаксовичкоФ, PR отдел не справился.

7) Яндекс.Такси

https://vk.com/yandex.taxi?w=wall-99946133_6449

25 000 просмотров, 26 репостов

339 комментариев, практически каждый комментарий жалоба – с людей списывались деньги, несмотря на пост. Малое количество репостов и просмотров, при этом 8к просмотров – от 2 репостов Яндекс.Деньги и разработчика Яндекса. С учетом ресурса компании Яндекс мог значительно лучше воспользоваться ситуацией. Аналогично Везет Яндекс не справился.

8) Две Палочки

https://vk.com/dverpalochki?w=wall-23408216_5646

14 000 просмотров, 47 репостов

Собственные просмотры: 4 000

Просмотры от репостнувших: 10 000

5 групп поделились публикацией, что суммарно принесло 3к просмотров, правильное ведение группы и оформление публикации, принесло результат.

Возможная степень накрутки ~ 0%

9) Цифербург на Фонтанке

https://vk.com/ziferburg?w=wall-48872313_9445

18 000 просмотров, 61 репост

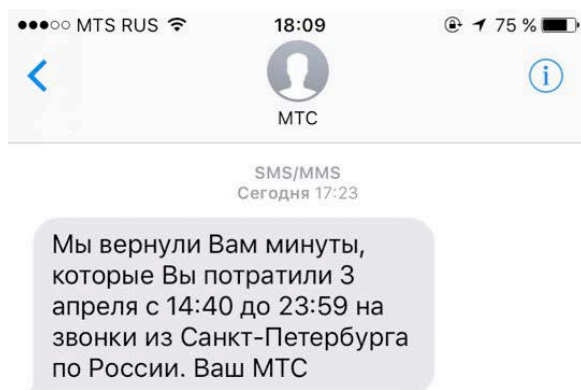
Аналогично «Две Палочки», только 1 репост от группы, что отразилось на распространении, так как паблик имеет практически в 2 раза больше подписчиков и ежедневных просмотров, чем «Две Палочки», могли отработать лучше.

10) ЧАЙНАЯ ЛОЖКА | TEASPOON

https://vk.com/teaspoon_spb?w=wall-69591132_3858

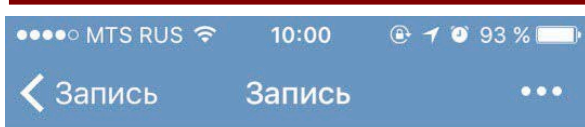
Аналогично Цифербургу.

Приложение: «Примеры сообщений из социальных сетей 3 апреля 2017».



СПбГУ, кризисные центры, некоторые медицинские клиники, безвозмездно предложили оказывать психологическую помощь, а также делать реконструктивные и пластические операции.





СПБГУ
4 апр в 13:13

СПБГУ оказывает бесплатную очную психологическую помощь всем нуждающимся в эмоциональной поддержке в связи с трагическими событиями, произошедшими в нашем городе.

Записаться на прием к психологу можно по телефону: [+7 981 888 88 31](tel:+79818888831) (с 11 до 17 часов).



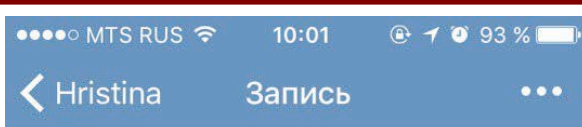
Понравилось Врански Красимиру и ещё 441 человеку

❤️ 442 🗣️ 219 👁️ 23,8K



СПБГУ
Звонить также можно по второму номеру телефона: [+7 812 328 94 17](tel:+78123289417) (с 11 до 19 часов).
5 апр в 16:15

+ Ваш комментарий 😊 Отпр.



Мастерская авторского Кофе "...
4 апр в 13:25

Молчать нельзя говорить.

Питер, наш любимый город, сейчас в волнении. Как справиться со страхами, не поддаваться панике? Ответить на эти вопросы не просто.

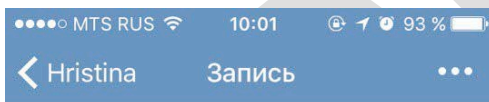
Сегодня и завтра в 19:00 в Аддисе пройдут открытые встречи с практикующими психологами. Не серьезные сеансы, скорее беседы. Просто выговориться, не нагоняя ещё больше страхов, понять, что происходит и как с этим справляться.

С нами в эти дни:

4.04 - [Марина](#), специалист Центра психологии и развития "Равновесие"

5.04 - [Евгения](#), психолог, психодраматист, тренер.

+ Ваш комментарий 😊 Отпр.



Кризисный центр 812
3 апр в 16:39

Внимание!!! Пострадавшим в метро в результате взрыва 3 апреля, также свидетелям и родственникам мы готовы оказать бесплатную психологическую помощь.

[+7911 284 00 84](tel:+79112840084), 251-13-32, skype: 812center.



Понравилось 662 людям

❤️ 662 🗣️ 315 👁️ 22,3K



Ася Аксельрод
Напишите телефон в посте.
3 апр в 17:06



Марина Ямщикова
Присоединяюсь
3 апр в 18:27

+ Ваш комментарий 😊 Отпр.

MTS RUS 4:49 88%

Такси ТаксовичкоФ

Такси ТаксовичкоФ
3 апр в 15:32

Любимый город, мы с тобой! Сейчас все силы «ТаксовичкоФ» брошены на то, чтобы обеспечить горожан транспортом. Мы стягиваем свободные автомобили к «Сенной», «Технологическому институту», «Парку Победы», «Московским воротам», «Электросиле», «Фрунзенской», «Гостиному двору». Если вы видите автомобиль «ТаксовичкоФ» рядом с этими станциями, садитесь в него, вас бесплатно доставят до ближайшей открытой станции метро.

UPD. Все станции метро закрыты, отвезём в любую точку в пределах КАД от вышеназванных станций.

UPD. Бесплатно довозим до дома от станций метро, упомянутых в посте, до 02:00 часов 4 апреля.

Natalia Law
4 ч. · 🧑

Ребята, если вам не добраться сегодня домой, можем вас приютить. В дальней комнате организуем три спальных места, два человека на диване, один на пенках на полу.
#домой

34 6 комментариев Перепосты: 1

Супер Комментарий Поделиться

MTS RUS 4:49 88%

Яндекс.Такси

63 168 23

Яндекс.Такси
3 апр в 17:22

Мы отменили оплату поездок на такси в Санкт-Петербурге. Общественный транспорт работает с перебоями, поэтому заказов через наше приложение очень много, и иногда свободную машину найти трудно. Пожалуйста, отнеситесь с пониманием. Прямо сейчас мы делаем всё возможное, чтобы наши партнеры - таксопарки и диспетчерские - как можно скорее вывели на линию дополнительный транспорт.

204 307 30

Яндекс.Такси
22 мар в 16:09



Кирилл Баранов

3 ч. · 🌐

Питер все-таки особенный город. Таксисты у них развозят людей бесплатно, другие водители создают Google-таблицу, где предлагают свои услуги застрявшим в других районах пешеходам, а пассажиры поезда вместо того, чтобы быстрее бежать от места взрыва во время эвакуации, бросаются помогать и вытаскивать людей из искореженного состава.

Петербург, спасибо, что ты такой достойный и смелый.

С тобой - не так страшно.

👍❤️👍 1,6 тыс.

52 комментария · Перепосты: 178



Михаил Муточкин

Идомой в 19-00 Новочеркасская / Ладужская ДО Парнас / Просвещения 2 человека есть ДЕТСКОЕ КРЕСЛО.

11 минут назад · Ответить



Ирина Савельева

Ребята, вы Молодцы Калининград за вас переживает... Вы Сильные...

11 минут назад · Ответить



Маргоха Зяблова ответила Ярославу

Ярослав, ...

11 минут назад · Ответить



Василий Пузынов

Увезу двух человек с ветеранов до васьки а там в центр 9050.....

11 минут назад · Ответить



Анастасия Бузкова

В 18.10 электросила-обухово 89117497.....

11 минут назад · Ответить



Nata Li

ПИТЕР!!! Низкий поклон всем, кто ПОМОГАЕТ добраться людям до дома!

11 минут назад · Ответить



Мария Тарасова

1 минут через 20-30 от пионерской до Горьковской или спортивной кто

нибудь едет? в лс

11 минут назад · Ответить



Анатолий Филиппов

Возможно кто-нибудь поедет сейчас от Кировского в сторону ладужской?

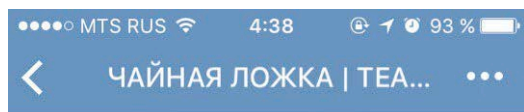
10 минут назад · Ответить



Александр Кулёв

возьму переночевать на Парке Победы(ЛС)

10 минут назад · Ответить



ЧАЙНАЯ ЛОЖКА | TEASP...

3 апр в 17:25

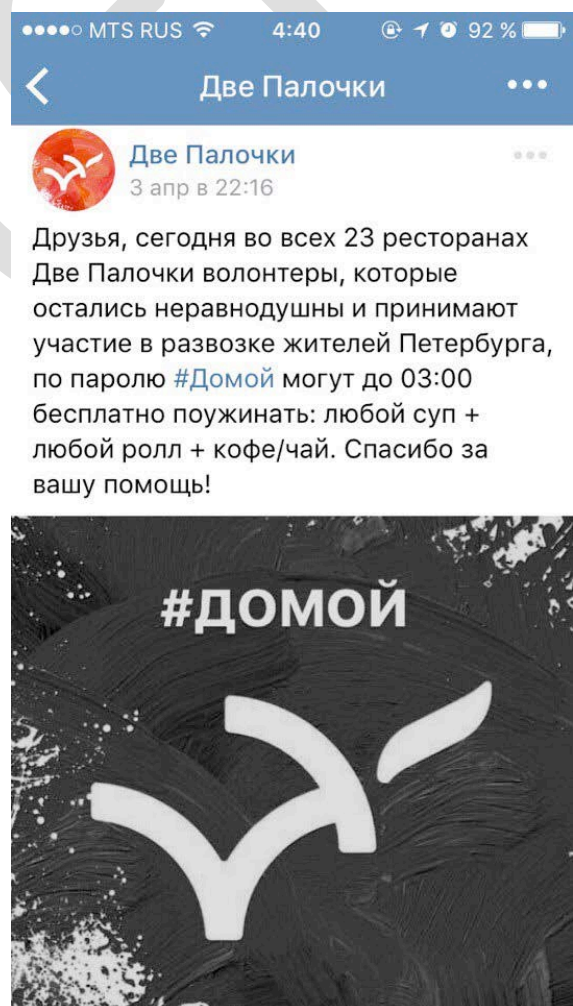
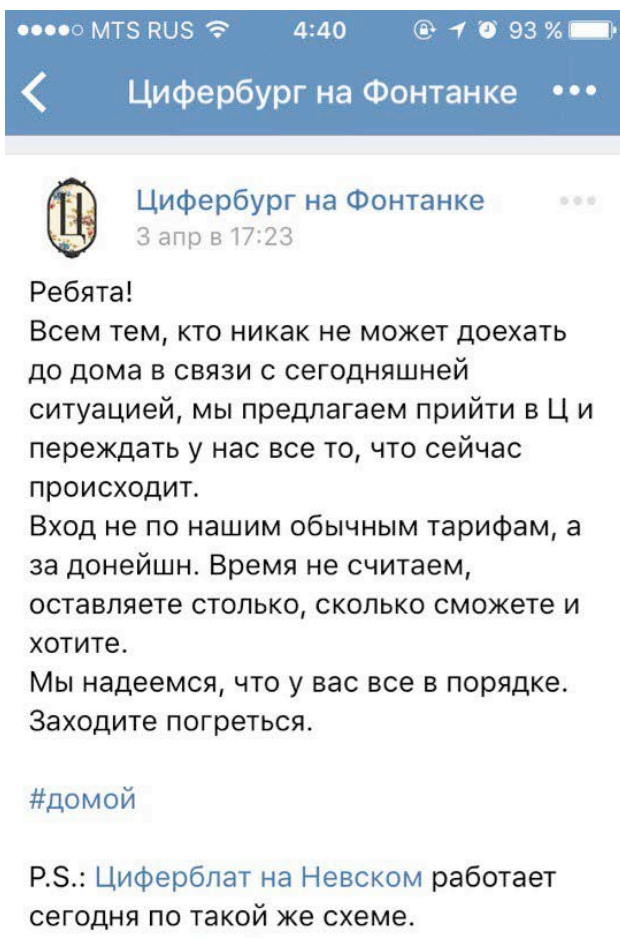
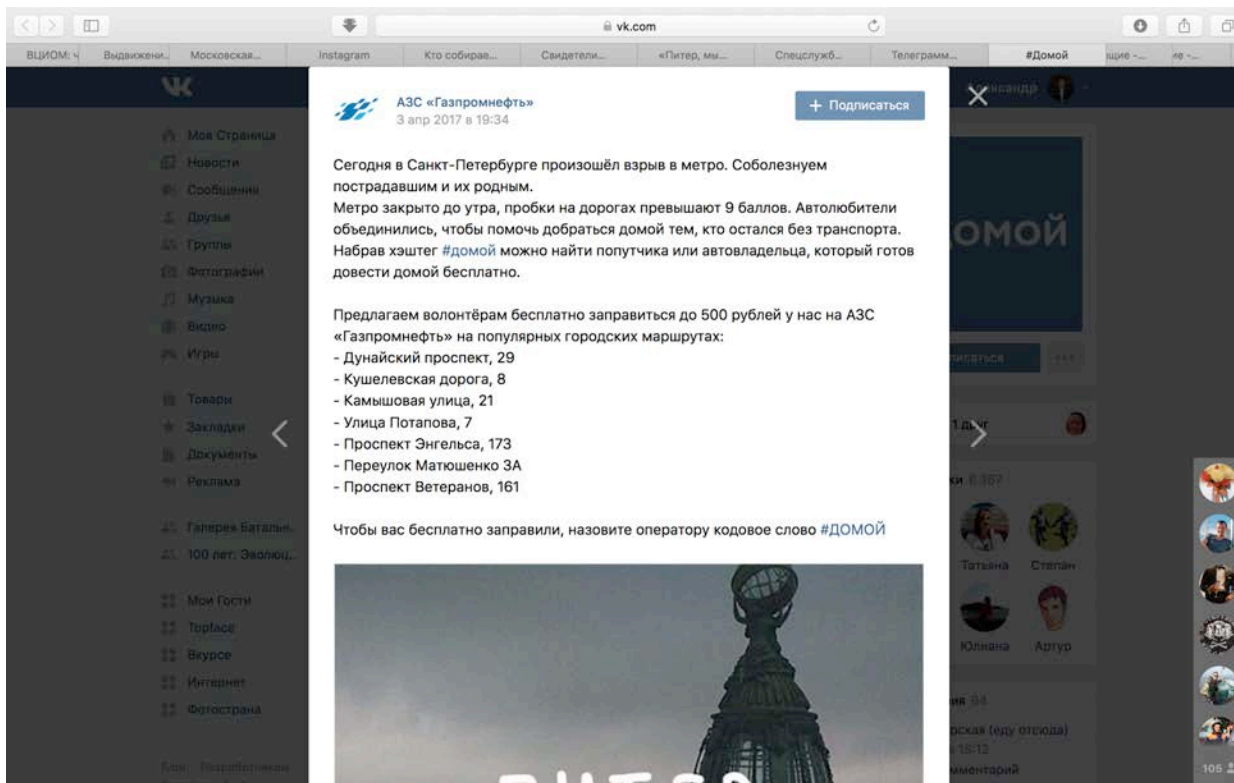
Дорогие друзья! Всех, кто сейчас застрял в центре, сотрудники Чайной ложки приглашают переждать хаос и угощают чаем.

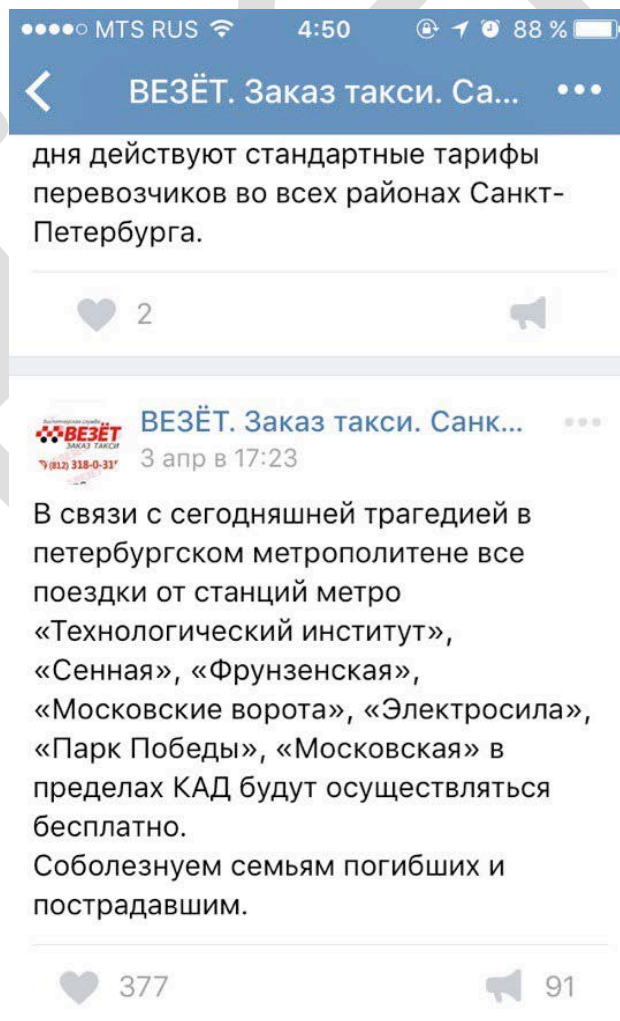
В связи с трагическими событиями в Петербурге, в чайных "Чайная ложка" сегодня до конца дня Вы можете переждать хаос, который происходит в центре в более спокойной обстановке (Садовая 42, Невский 44, Московский пр.31, Лиговский пр.47, Лиговский пр. 44, 7 линия В.О.24, 11 линия В.О. 32).

Все, кто сейчас находится в центре рядом с нашими чайными, заходите в ожидании такси, наши сотрудники встретят Вас бесплатным чаем.

Берегите себя и своих близких.

СОТРУДНИКИ ЧАЙНОЙ ЛОЖКИ В ЦЕНТРЕ





Приложение: «Выдержки из интервью с представителями некоторых коммерческих структур».

Расшифровка интервью с менеджером по связи с общественностью компании "Третий парк", Даниловым Денисом.

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Когда закрыли метро, стало очевидным, что пассажиропоток перераспределится на наземный транспорт и ген директор, как только узнал о ЧП, дал соответствующее распоряжение начальникам колонн. Мы обслуживаем и коммерческий, и социальный транспорт. И было бы странным даже с моральной точки зрения, если социальный транспорт стал бы бесплатным, а коммерческий остался бы за деньги. К сожалению, не все водители выполнили распоряжение, были эксцессы, но они были наказаны и многие уволены. Понятно, что все встали в пробках, но мы старались, ведь впервые такое количество человек в городе шли пешком и через мосты, и по набережным.

Интервьюер: А были ли скорректированы маршруты в тот день?

Респондент: Во-первых, мы отдали все возможные автобусы из резерва, порядка 40-50 автобусов, на временные маршруты, которые возили от метро бесплатно. Это был большой объем работ, который никак не компенсировался, но это был вклад в помощь. Об этом, кстати, никто не упоминал в СМИ. Это так называемые магистральные маршруты, которые ходили практически вдоль веток метро.

Интервьюер: А как происходило информирование пассажиров?

Респондент: Мы постарались проинформировать СМИ, ну и водители получили СМС по нашей парковской системе, и они предупреждали пассажиров. Видимо, благодаря СС информация быстро распространялась. Люди писали и благодарности, и жаловались, что где-то водители продолжают брать деньги. Спасибо тем СМИ, что подписаны на нашу группу

и кто оперативно информировал пассажиров, и спасибо пресс-службе Комитета по транспорту, которая оперативно выложила релиз.

Интервьюер: Когда было принято решение?

Респондент: Решение было принято буквально через полчаса после теракта. До нас быстро дошла информация по ГУ ЧС – в первую очередь после теракта оповещается общественный транспорт.

Интервьюер: Вам не компенсировали эти затраты?

Респондент: Нет, конечно. А мы и не просили. Помощь заключается не в том, чтобы заработать. Это наша позиция. Так всегда было, и когда случилось несчастье с пассажирами Боинга, мы тоже оказывали поддержку.

Интервьюер: А сколько человек вы перевезли?

Респондент: Очень сложно сказать, все в городе сработало хорошо, транспортное обеспечение не прервалось. Если исходить из того, что в день метро перевозит миллион человек, то можно только абстрактно представить, сколько могли перевезти автобусы. Но нужно не забывать, сколько человек шло пешком – невероятно много. Понятно, что весь поток метро невозможно было перевезти наземным транспортом, даже если прибавить транспорт ленобласти.

Интервьюер: А что вы вообще думаете о таком опыте самоорганизации в Петербурге? Насколько это было удивительным для вас, что многие стали помогать, и организации, и среди простых людей?

Респондент: Это не феномен. Насчет Москвы не стоит проводить таких суждений – там тоже было очень много положительных историй. СПб относительно небольшой. Благодаря тому, что информация распространилась очень быстро, работал интернет, и феномена хотя бы по транспортным компаниям нет никакого. Сейчас в городе 19 компаний, которые осуществляют регулярные пассажирские перевозки, все друг друга знают. И как только у кого то есть общественная инициатива, даже не при ЧС, а например, с перевозкой ветеранов (еще до введения соответствующего указа), то сразу остальные поддерживают. У нас за последние годы появилась некая духовность. Если в перестроечной ситуации было всем все равно, то сейчас в нашем городе люди живут с достатком и они готовы помочь и поделиться своими ресурсами. Слава Богу, что мы достигли этого, наконец. И даже несмотря на то, что, например, один день работы нашей компании – это десятки миллионов рублей, мы можем это позволить в

сложных ситуациях. Все предприятия, которые потратили свои деньги на помощь, никто не говорит «верните наши деньги». Это говорит о том, что уровень духовности у руководителей предприятий оказался на высоком уровне. И пришло очень много благодарностей от пассажиров, и награждали водителей, которые помогали и пенсионерам, и инвалидам. И не только наши водители, хотя они, как мы знаем, далеко не все граждане РФ. Все в едином порыве помогали. Это и благодаря СМИ, которые оперативно освещали и люди могли узнавать о ситуации, оказывать помощь. Никакого феномена в этом нет. Просто Москва намного больше, и это еще транзитный город, там распространение информации происходит хуже. Но опять же, в семье не без урода, были и те, кто брали деньги, и таксисты, и водители.

Интервьюер: Спасибо большое!

Расшифровка интервью с заместителем директора компании Делимобиль, Станиславом Грошовым.

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Я увидел новость, что произошел теракт в метро, буквально на вторую минуту публикации, и сразу же было принято решение помочь жителям СПб в передвижении. Мы знаем, как это происходит в Москве, сразу происходит транспортный коллапс, плюс таксисты задирают цены, доходит до 3-4-5 тысяч, здесь я говорю о теракте в Домодедово, что люди не могли уехать за адекватные деньги – к сожалению, начинали на беде людей наживаться. Мы приняли решение максимально оперативно всем нашим пользователям предоставить в этот день аренду бесплатно. И это был день, когда не было ни одной свободной машины в городе, что показывало, что в этом была острая необходимость. И мы действительно предоставляли машины бесплатно. Потому что многие таксисты (компании) сообщали, что они тоже бесплатно развозят, но водители отключали счетчик и работали как частные таксисты. Мы прекрасно понимали, что отключить метро для города – это коллапс. Учитывая, что у нас на тот момент было всего 100 автомобилей, но все равно ими воспользовалось порядка 800 человек. И хотя наше программное обеспечение не позволяло делать аренду бесплатной, людям приходилось оплачивать, но мы все деньги до копейки вернули тем способом, который они указывали.

Интервьюер: А как быстро вы приняли решение?

Респондент: Буквально на пятой минуте после того, как появилась информация в СМИ. Но какое-то время заняло распространение информации, конечно. Хотя само решение – почти сразу.

Интервьюер: Получается, все операционные расходы вы взяли на себя, так?

Респондент: Да, все верно, бензин, все-все-все, амортизация и остальное.

Интервьюер: И как долго люди могли пользоваться бесплатно?

Респондент: Сутки. У нас есть водители, которые подгоняют машины к месту – все работники были направлены к метро и месту, где произошел теракт. Плюс, помимо вышедших на смену водителей были вызваны дополнительные, чтобы все свободные машины были задействованы.

Интервьюер: А что вы вообще думаете о таком опыте самоорганизации в Петербурге? Насколько это было удивительным для вас, что многие стали помогать, и организации, и среди простых людей?

Респондент: К моменту, когда мы появились, таких инцидентов еще не было, поэтому не было возможностей еще поучаствовать. Так же, как и для других компаний, тот же УБер, Яндекс. Все только появлялись и только начинали работать. Если такие случаи, не дай Бог, будут происходить в других городах, они так же будут реагировать и помогать. Мы многие (сотрудники) живем в разных городах и помним, что происходило в Москве и не хотим, чтобы это повторялось. Я думаю, это уже тренд, который будет существовать не только в СПб, но и в других городах. Мир немного меняется и отношение к этому вопросу в том числе.

Интервьюер: Спасибо большое.

Расшифровка интервью с арт-директором тайм-кафе Цифербург, Клавдией Гончаровой.

Интервьюер: Здравствуйте, меня зовут Гумар, экспертная группа PiteR, мы готовим доклад по исследованию «Феномен самоорганизации граждан на примере событий в Санкт-Петербурге 3 апреля, когда случился теракт. Он будет представлен в ближайшую пятницу, 4 августа, а также 7 августа, будет вестись прямая трансляция.

Респондент: Где он будет представлен?

Интервьюер: Он будет представлен на пресс-конференции 4-го, а 7-го в Галерее батальной живописи на наб. Макарова 20 – с семи до восьми часов, будет вестись прямая трансляция. Сейчас мы общаемся с теми организациями, которые приняли очень быстрое решение после теракта пойти на помощь людям. Феномен был интересен, т.к. мы исследовали

техногенные катастрофы и теракты в других городах, где такого не происходило. А здесь многие организации отменили плату и пошли против своего бизнес-процесса по сути. А с кем я разговариваю?

Респондент: Меня зовут Клавдия, я арт-директор данного пространства.

Интервьюер: Клавдия, очень приятно.

Респондент: Я занимаюсь как раз всеми событиями у нас.

Интервьюер: То есть Вы непосредственно принимали решение, да?

Респондент: Да, вместе с командой. Мы очень быстро это решили. Это очень тяжелая ситуация для города.

Интервьюер: Почему вы это сделали?

Респондент: Ну, смотрите, когда это все случилось, мне стали звонить друзья, знакомые, родители. В наш чат рабочий тоже стали писать, кто где. Изначально это было большое потрясение, но мне нужно было ехать по работе на встречу и стало понятно, что в городе таких ситуаций много. Где бы нормально проехать, ведь было очень сложно куда-либо добраться. Люди, которые едут домой, едут еще куда-то, – они вообще никак не могли выбраться нормально из города, метро не работало. Мы понимали, что помимо общей паники, было реально сложно куда-то добраться. Люди шли пешком. Мы решили в своем рабочем чате, что если мы находимся в центре и кто-то застрял в центре, мы можем позволить себе сделать, чтобы люди могли к нам прийти и переждать. Мы думали не то, что опасно находиться где-то, а больше о том, что людям сложно куда-то выбраться. Это был будний день, понедельник, а в понедельник у нас не было запланировано никаких событий, не было ничего, что кардинально меняло бы нашу работу обычную. Мы работаем в формате такого «дома», куда люди могут прийти и пообщаться с другими гостями, и наши работники – это не просто администраторы, они как будто хозяйева дома, они общаются с тобой на «ты», у нас нет официантов, которые принесут вам кофе. И наш дом может принять еще больше гостей, тем более это очень сложный момент для города и для людей.

Интервьюер: Скажите, как быстро вы приняли решение после теракта? Это решение пришло в момент или вы думали и у вас были какие-то альтернативные варианты решений?

Респондент: Мы практически сразу, когда нам в чате стали писать, где мы и как мы, увидели, что запущена акция с хештегом #домой о том, что люди довозят друг друга, и подумали о тех, кто не может уехать. В чате решили, что нам тоже нужно принять участие в этой акции, чтобы о нас тоже увидели.

Интервьюер: А вы приблизительно считали, сколько человек в тот день пришло? Насколько массовым это было?

Респондент: На самом деле, это не было прямо массовым, не было такого, что к нам прибежали толпы людей, – приходили наши гости, которые видели хештег в инстаграме и которые шли пешком от «Технологического института» и шли «наверх» в сторону «Петроградской» и дальше, или были просто на Фонтанке. В основном, это были наши гости, которые следят за нашими соцсетями, и они заходили, зная нас.

Интервьюер: А порядки? Это несколько сотен человек? Или десятки?

Респондент: Я думаю, это были десятки. Опять же, это были те, кто следит за нами, постоянные наши.

Интервьюер: Что Вы думаете на счет этого опыта самоорганизации в Петербурге? Ведь множество и других организаций последовали этому примеру. Какое мнение у вас сложилось относительно этого феномена?

Респондент: Это, правда, очень хорошо. Я думаю, это произошло, потому что это был первый теракт в Петербурге такого масштаба, и Петербург – это город больше для людей, для развлечения, больше для отдыха, чем для работы, когда люди правда думают о других больше, чем о своем режиме, о работе, о графике. Как только мы написали о решении, сразу нас поддержал наш партнер Циферблат, написали другие места. Мы думали больше не о том, что вот другие так сделали, а потому что мы можем и это не будет нам в минус. И то, что другие места на это откликнулись... Для нас было большим вдохновением, что откликнулись водители, которые довозили людей. Но мы же не можем никого никуда довести. Это все больше от самих людей. Сама жизнь в Петербурге не такая, как в Москве, здесь могут люди на какое-то время остановиться и подумать о том, что происходит. Я не знаю, как это все оценивать, как анализировать – это просто критический момент, в который ты понимаешь, что можешь помочь не только себе.

Интервьюер: Вы были удивлены социальным сплочением в тот день? Или для вас это было ожидаемо?

Респондент: Больше восхищены, чем удивлены. Для меня было шоком, что люди помогают друг другу. Это было так здорово, что люди это делают. Я думаю, это из-за того, что такие ситуации случаются не очень часто. Это все какая-то человечность.

Интервьюер: Спасибо большое, было очень приятно пообщаться.

Расшифровка интервью с руководителем НКО кризисный центр 812 (телефон доверия), Галиной.

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Во-первых, потому что наша организация социально ориентированная, во-вторых, это помощь при утратах, в-третьих, это кризисная ситуация.

Интервьюер: А как быстро вы приняли решение?

Респондент: Как только узнали, так сразу. Что когда самолет упал, что когда был теракт.

Интервьюер: Вы работаете или сотрудничаете с гос. структурами?

Респондент: Нет, мы не работаем, мы НКО.

Интервьюер: А ваши сотрудники выезжали на точки, где это произошло?

Респондент: Нет, мы работали как телефон доверия. Ну еще мы были готовы принимать людей очно, оказывать психологическую помощь. Люди звонили по телефону доверия после теракта.

Интервьюер: А сколько человек воспользовалось телефоном доверия?

Респондент: Человек 10-15.

Интервьюер: А как вы распространяли информацию?

Респондент: Через интернет.

Интервьюер: А какие вопросы звонящих были основными?

Респондент: В основном, это страхи, и это не именно, у кого погибли люди, а те, кто был причастен к тем, у кого погибли.

Интервьюер: А что вы вообще думаете о таком опыте самоорганизации в Петербурге? Насколько это было удивительным для вас, что многие стали помогать, и организации, и среди простых людей?

Респондент: Мне кажется, это особенности нашего города. Это внутреннее наследие города быстро мобилизовываться в критических ситуациях.

Интервьюер: Спасибо вам!

Расшифровка интервью с начальником управления по связям с общественностью компании "Магистраль северной столицы", Цапу Андреем.

Интервьюер: Здравствуйте, (вводная информация). Почему вы это сделали?

Респондент: Это было оперативное решение, как только мы стали получать всю необходимую информацию, в большей степени из СМИ, как стало понятно, что метро не будет открыто в течении многих часов, у нас, как у специалистов в сфере транспортной инфраструктуры, сразу возникло понимание того, чем это обернется для городской дорожной сети и буквально моментально генеральным директором компании было принято решение.

Интервьюер: Это было принципиальным решением руководства компании, да? Или это было требование комитета по транспорту?

Респондент: Это было наше решение и как только оно было принято, о нем естественно был проинформирован город по соглашению о гос.частн.партнерстве и в городских структурах мы нашли полную поддержку, конечно.

Интервьюер: Решение было принято сразу после теракта до появления транспорта коллапса?

Респондент: Сейчас уже сложно восстанавливать по памяти, но сначала поступала одна информация о теракте, потом она корректировалась, а потом выяснилось, что закрывают все станции метрополитена. На этапе понимания, чем это обернется для транспортной инфраструктуры, что это чрезвычайное событие, было принято это решение.

Интервьюер: А сколько человек или автомобилей воспользовались? Насколько массовым это было?

Респондент: О том, что это было массовым свидетельствует пробка, которая стояла от Канонерского о-ва до Богатырского – вся центральная часть и даже больше, задевало весь основной ход. Ну не то, что стоял, он медленно ехал. В основном, конечно, с юга на север. Но и в обратном направлении поток был существенно выше обычного, чем скоростная магистраль обычно может принять, оставаясь скоростной. Это не было фактором, который мог бы повлиять на принятие решения – ни одной жалобы о том, что там образовалась пробка, мы не получили. Наоборот, пришло очень много благодарностей и в соц.сетях. И мы наблюдали в навигационных системах, как люди оставляли комментарии, и видели, что это были одни и те же телефоны – то есть люди возили людей туда-сюда бесплатно. Стремление обычных людей помогать мы увидели на примере нашей дороги по мнениям пользователей. Буквально люди все время свое посвящали, катаясь, хотя в этот день не было комфорта ехать так свободно, как обычно.

Интервьюер: А до какого часа проезд был бесплатным?

Респондент: До конца суток, если я не ошибаюсь, это есть в новостных пресс-релизах.

Интервьюер: А что вы вообще думаете о таком опыте самоорганизации в Петербурге? Насколько это было удивительным для вас, что многие стали помогать, и организации, и среди простых людей?

Респондент: Смотрите, как должностное лицо, я не могу говорить от лица компании – мы занимаемся строительством и эксплуатацией дороги. Если говорить с персональной позиции, конечно, мы выгодно отличались по новостному фону от других городов. Потому что новостью становится – как таксисты наживаются на трагедии, например. А у нас повесткой стало то, как люди помогают друг другу. Я сам ехал вдоль синей ветки в районе 23 часов и несмотря на то, что обычно я люблю свое личное пространство, я был готов подвезти кого-нибудь, пытался найти, кого подвезти, но было так много желающих подвезти, что это вызывало прямо гордость.

Интервьюер: Это какая-то культурная особенность Петербурга?

Респондент: Да это нормальная, на самом деле, ситуация. Я бы удивился, если бы произошло по-другому. Ну и конечно новые информационные технологии здесь существенно помогают. Тот же Яндекс.Навигатор, та же придуманная форма для заявок, кого куда подвезти, – все это сработало и дало людям инструмент для доброты.

Интервьюер: Спасибо большое!

Расшифровка интервью с пресс-секретарем службы такси Таксовичкоф, Еленой.

Интервьюер: Здравствуйте, меня зовут Гумар, экспертная группа PiteR, мы готовим доклад по исследованию «Феномен самоорганизации граждан на примере событий в Санкт-Петербурге 3 апреля, когда случился теракт. И ваша компания одна из первых приняла непосредственное участие в помощи людям, начав бесплатно развозить. С кем бы я мог поговорить об этом участии, задать несколько вопросов? Мы готовим доклад, он будет представлен в ближайшую пятницу 4-го августа на пресс-конференции, а также 7-го августа у нас будет большой, будет вестись прямая трансляция. У нас есть несколько вопросов. Или это можно с вами обсудить?

Респондент: Можно со мной обсудить, с удовольствием отвечу.

Интервьюер: Как вас зовут?

Респондент: Елена.

Интервьюер: Очень приятно, вы пресс-секретарь, да?

Респондент: Да.

Интервьюер: Почему вы это сделали? Вы уже через 50 минут после теракта объявили о том, что ваше такси развозит бесплатно. Как быстро вы приняли решение?

Респондент: Знаете, это хороший вопрос, сделали мы это, потому что нужно было помочь людям. Почему так быстро – как только мы услышали сообщения о взрывах, мы поняли, что людям надо помогать, быстро все согласовали и отправили машины.

Интервьюер: Ваша служба стала бесплатной полностью по всему городу или только в центре?

Респондент: Смотрите, сначала в 14:50 мы начали отправлять первые машины, которые были свободны, и те, что дальше освобождались, они также присоединялись. Схема была организована так, что машины подъезжали к пострадавшим станциям метро – если я не ошибаюсь, их было пять – и там любой человек совершенно спокойно мог в них сесть и доехать

до дома. Собирали людей, разумеется, чтобы по максимуму вместить и их всех везли.

Интервьюер: А кто принял решение непосредственно? Топ-менеджмент?

Респондент: Да, да,

Интервьюер: Вы считали, сколько пассажиров воспользовалось вообще именно данной бесплатной услугой? И насколько массово получилось помочь людям в тот день?

Респондент: Вы знаете, да, считали. Если я не ошибаюсь, то ли 14, то ли 15 тысяч человек мы в тот день перевезли. Если вы подождете немного, я сейчас посмотрю в файле и вам точно скажу.

Интервьюер: Как вы рассчитывали логистику, забирали ли вы людей по всему городу, и где была наиболее эффективна и востребована данная услуга?

Респондент: Назвать услугой бесплатную развозку людей от пострадавших станций метро, мне кажется, это не совсем так. Бесплатно у нас люди готовы ехать всегда. Мы столкнулись с такой проблемой, что многие люди, которые находились совершенно не в пострадавших частях города, ехали домой с работы и т.д. – они вдруг начали писать в социальных сетях, что Таксовичкоф не везет их бесплатно. И честно говоря, нас это заставило грустить. Потому что мы, прежде всего, хотели помочь тем, кто пострадал, тем, кто реально не мог добраться до дома от тех самых станций метро. И именно их мы и возили. А тех, кто вызывали такси куда-то и хотели ехать в другое место, для них бесплатно такого мы не делали. Потому что все силы были брошены именно на помощь людям, которые в этом действительно нуждались.

Интервьюер: А непосредственно водителям высказывались какие-то неприятные эмоции, если людей не везли бесплатно?

Респондент: В социальных сетях были люди, которым «хватало» совести писать, что мол, вы знаете, я хотел поехать из дома на концерт, но что-то бесплатно меня никто не повез. Что ответить таким людям? Ничего. Мы писали, что сделали эту акцию, чтобы помочь тем людям, которые действительно не могут добраться до дома и все свободные машины находятся там.

Интервьюер: А что вы вообще думаете о том опыте самоорганизации, в тот момент? Ведь участвовали не только организации, но и простые граждане. В целом, это довольно интересный феномен, т.к. мы исследовали на примере техногенных катастроф и терактов в Москве, и там такой самоорганизацией даже не пахло.

Респондент: Вы знаете, к сожалению, да. Это большая проблема у нас в стране, да и не только у нас, честно говоря. Я считаю, это очень здорово, что в Петербурге люди вели себя по-другому, что и люди, и компании объединились, чтобы помочь друг другу, и что в итоге у нас получилось эту ситуацию хоть как-то скрасить и люди остались людьми в страшный день.

Интервьюер: А для вас было неожиданностью такая самоорганизация? Ведь по хронологии Таксовичкоф стала первой компанией, которая заявила о том, что она начнет возить бесплатно и получается, что вы ведете этот список и, получается, возможно, кто-то последовал именно вашему примеру.

Респондент: Если говорить как есть, то примеру действительно последовали. У нас уже через 40-50 минут были машины у пострадавших станций метро, хотя вообще уже стали поступать сообщения, что таксисты традиционно взвинчивают цены. А через три часа стали присоединяться крупные агрегаторы такси, ну и люди тоже начали возить друг друга – видимо, все уже отошли от шока. Было ли для нас какой-то неожиданностью, что люди самоорганизовались или чего-то мы такого ожидали? Нам тогда было, честно говоря, немножко не до того, потому что когда такие вещи случаются, ну как-то не до прогнозов. Мы просто хотели помочь и помогали. Я сейчас рада, что так здорово получилось, что все присоединились к этой истории, петербургские бренды.

Интервьюер: А что вы думаете о кафе, которые предлагали кофе и чай бесплатно, например? Ну и вообще в контексте массовой самоорганизации? Возможно, например, люди ездили не до дома по пробкам, а до каких-то мест, где можно было бы переждать эти пробки? Вы же участвовали именно в самоорганизации, не просто развозили, но и взаимодействовали с другими самоорганизовывающимися элементами. Или вы такой анализ не проводили?

Респондент: Ну какой же тут анализ. Это очень здорово, что все начали друг другу помогать. Конечно, тем, кто пострадал или тем, кто возил, наверняка было приятно прийти в кафе и получить там бесплатно кофе и все остальное, потому что там до трех часов ночи развозили людей. Но как то анализировать это? Это очень хорошо, очень классно и очень приятно, что в нашем городе именно так произошло.

Интервьюер: Спасибо! А по массовости не уточните, сколько у вас получилось перевезти?

Респондент: Уточню! Получилось перевезти 5760 человек, работало 328 машин, и 428 водителей, которые сменяли друг друга. 11 часов развозили людей, пока они еще оставались.

Интервьюер: Здорово! Спасибо большое, Елена.

PiteR

Приложение: «Выдержки из интервью с волонтерами».

Участники и инициаторы мемориальных акций около станций метро

1. Александр Маликов - один из инициаторов акции около "Сенной площади"

"Мы не можем быть безучастными, когда в нашем городе, в нашей стране происходят такие чудовищные события", — сказал журналистам Александр Маликов. "Нашу страну расколоть не получится. Сейчас скорбят представители всех религиозных конфессий, всех политических взглядов," — подчеркнул он.

РИА Новости <https://ria.ru/society/20170403/1491399003.html>

2. Михаил Кононов

"Петербург скорбит, но паники нет. Я живу около станции "Площадь Восстания", где тоже хотели вчера подсунуть бомбу, но нам повезло, теракт совершили звери, но надо комплексно бороться с этим злом. Я не мог не приехать и не возложить цветы, выразив свои соболезнования".

3. Елена Войлокова

"У меня мама должна была ехать в метро в то время, когда произошел взрыв, по счастливой случайности она осталась дома, ребенок каждый день ездит в школу на метро. Это потрясение. Я специально приехала сюда с детьми, хотя живем мы далеко, чтобы они понимали опасность и были бдительными, я никогда не забуду вереницы скорых и спасателей, которые видела вчера в своем любимом Петербурге

<http://tass.ru/obschestvo/4152867>

Участники и организаторы акции «домой»

4. Ксения Чапкевич – одна из организаторов акции «домой» в соцсетях.

«Я была дома, когда увидела новости о произошедшем. Я предполагала, что сейчас метро закроется, и общественный транспорт будет перегружен, а такси, возможно, взвинтит цены. Мы с друзьями обсудили ситуацию и решили создать гугл док, в котором водители и пассажиры смогут обмениваться информацией. Мы оставили его в группе «Городских

проектов», думали, соберутся 100 человек. Но стало приходить огромное количество людей, и табличка сломалась. Тогда мы узнали про чат в Telegram, где горожане тоже договаривались о помощи, и решили объединить усилия.

Получилась такая система: люди оставляли сообщения под тегами #везу, #еду и #домой, и мы вбивали информацию из этих сообщений в таблицу. В чате было 2 тысячи человек, таблица не справлялась, и мы сделали сайт.

Мы призывали водителей не ехать по новым маршрутам, а подбирать кого-то по дороге к себе домой, чтобы облегчить транспортную ситуацию, а не усугублять коллапс. В наш адрес прозвучала и критика: мол, зачем вы занимаетесь развозкой, если метро уже открыто, вы снижаете эффективность работы общественного транспорта. Но мы считаем, что это уже задача властей — доказать горожанам, что подземкой пользоваться безопасно.

...

В целом, я в восторге от горожан, которые быстро объединились и помогали друг другу. Кто-то угощал друг друга булочками, кто-то вместе потом пошел в кафе, в чате царит эйфория, все друг друга благодарят. Фактически у нас возникло сообщество из 3 тысяч человек, которые спонтанно пришли на помощь и успешно смогли решить проблему. Это очень ценная связь. Теперь я знаю, что в случае очередной трагедии и ситуации с халатностью властей можно рассчитывать на поддержку этих людей».

5. Сергей Д

«В 14:58 мне пришло сообщение от сестры. И я полез в «Твиттер» проверять [информацию о взрывах]. На тот момент уже появились первые публикации с места событий. Я как раз был в городе, когда узнал, что всё метро закрыли. Помню, когда в Москве закрывали несколько станций, сразу случался коллапс. Поэтому я просто подъехал к метро и искал тех, кому более-менее по-пути со мной, желательно с детьми — с ними всегда сложнее. Так ко мне очень удачно загрузилась семья с ребенком, у которого была сломана нога. Сначала никто из пассажиров и водителей ни о чем не знал. Потом более продвинутые сориентировались и оставляли заявки в «Яндекс.Картах», много предложений было в группах микрорайонов. Могу сказать, что к вечеру предложение превысило спрос: за вечер я отвез десять человек, после развозить уже было некого».

6. Александра Янбухтина

«Честно говоря, мне хотелось сделать хоть что-нибудь, хоть как-то на это ответить. Это мой город, я его люблю, я за него болею, и когда такие чудовищные вещи происходят, единственное, что мы можем, — подержать друг друга за руку.

Около 18–19 часов я ехала через весь центр от Радищева к метро «Лиговский проспект» по делам. На остановках было огромное количество людей, все автобусы и троллейбусы забиты, очень много пешеходов — никогда столько не видела в будний день в центре. В моем навигаторе появлялось всё больше и больше сообщений от людей, которые писали, откуда и куда едут, сколько человек могут взять. Кто-то писал, чтобы забрали других: на остановке такой-то очень много людей.

В районе Литейного у Мариинской больницы голосовал парень, я остановилась. Он, кстати, сразу предложил заплатить тысячу рублей до «Академки». Оказалось что он пытался уехать шесть часов (было уже около 21:00). То есть в 17:00 вызывал такси в трех компаниях, но все машины были заняты. Он вышел на улицу, общественного транспорта тоже не дождался.

Мы не очень много разговаривали, не хотелось. Остановились на нескольких остановках и взяли всех, кому было в нашу сторону. То же самое я сделала, когда ехала обратно в центр, домой. Все, понятное дело, были очень добры и вежливы, но обсуждать не хотелось: мы просто ехали и чувствовали что-то общее.

Еще я пыталась заправиться, но терминал на заправке перестал работать, перевести деньги онлайн тоже не получилось, и мне разрешили просто расплатиться завтра.

Кстати, до этого парня меня остановили бомжи, пьяные — некоторые пользуются ситуацией. Одна знакомая написала, что от «Пролетарской» до «Комендантского» таксисты попросили 8 тысяч рублей. Хотя мне кажется, даже «гаишники», которые вышли на дороги, были вежливыми и понимающими. Когда метро частично заработало, многие просто не смогли [зайти в него]. Говорили, что не могут и всё. Наверное, и завтра не смогут».

7. Александр Гостев

«Уже часов в 17 на дорогах было 7–8 баллов, метро закрыли полностью. Ехать в таком случае домой «пустым» было бы кошунством. Я написал во «ВКонтакте» и Facebook посты с хэштегом #домой. В «Яндекс.Картах» оставил комментарий с геометкой и номером телефона.

Мы с моими двумя попутчиками довольно быстро нашли и удачно доехали. Ехали полтора часа: пробки похуже новогодних. Проблем в нехватке пассажиров, думаю, точно не было — подъезжай к метро, остановкам. Там бабушки и дедушки, у которых нет ни Uber, ни Gett.

Я был бы очень рад, если бы пусть и из-за такого ужасного события петербуржцы стали чуть ближе к культуре каршеринга. Может, это субъективно, но было довольно печально видеть навороченные джипы с водителями, которые по встрече пытались обогнать весь поток. Пока в людях просыпалась человечность и соучастие, у этих словно ничего и не дрогнуло. О таксистах с тарифом «окуплю день одной поездкой» я вообще не говорю. Помните о карме.

Я провел только один рейс — с работы на «Горьковской» до Комендантского. Говорить особо не хотелось, день такой. Но всё же перекинулись парой дежурных фраз: «А на „Востания“, вроде, бы килограмм [тротила] целый!» «Ага...». В конце попрощались и пожелали друг другу здоровья и благополучия. Это и был самый теплый момент. Люди стали чуть ближе, забыли о постоянной беготне, зарплатке, мелочных проблемах. Помогать нужно обязательно. Каждый день, не только в темный».

8. Олег Макосеев

«О теракте я узнал в 14:52 от друзей благодаря мессенджерам: считаю их наиболее полезными в экстренных ситуациях, потому что в СМИ первое сообщение появилось через 20 минут. Я решил помочь с развозкой, потому что был свободен, люблю ездить, считаю, что каждому человеку можно помочь (и уж тем более в экстренной ситуации). Хотя я и помог не тем, кто торопился к голодному ребенку, но им так же хотелось домой, как и всем. Впечатления от этого опыта остались хорошие: люди вели себя хорошо — как водители, так и пассажиры.

Я развозил людей с Петроградки в самые пиковые часы, то есть около 18–19 часов. Собрал трех человек, которым надо было на «Парнас», и поехал. Меня очень порадовали следующие вещи: многие мои друзья и знакомые, да и люди в соцсетях начали активно предлагать свою помощь, многие такси пошли на бесплатные перевозки, заправки начали бесплатно заправлять всех развозивших — четко сработали все службы.

Огорчили, во-первых, провокации и сплетни про новые взрывы и происшествия. Например, я узнал от знакомых, что якобы взорвали еще и «Удельную», где в этот момент находилась моя девушка. В итоге метнулся туда с Петроградки, но всё обошлось. Во-вторых, очень странно было видеть пробки, в которых в каждой машине ехал только один водитель и смотрел, как многие идут пешком.

На АЗС волонтерам действительно разрешали заправиться бесплатно. Я пришел, говорю, мол, здравствуйте, я людей возил, что нужно сделать? Мне дали листочек, попросили написать номер машины, телефон, мое имя и всё. Этот пример наглядно показал, что люди могут кооперироваться даже безвозмездно. А что если мы будем так же кооперироваться в обычный день? Ведь есть же подобные сервисы, которые помогают людям добираться до другого города за оплату бензина, почему бы не ввести то же самое в городе? Было бы всем хорошо: сэкономили бы свои и чужие средства и время, да и новые знакомства никогда не будут лишним. Еще сегодня я в полной мере прочувствовал дух Петербурга и каково это — быть петербуржцем».

<http://paperpaper.ru/to-be-a-citizen-of-spb/>

Участники акции в соцсетях «Со мной все в порядке»

9. Андрей

Интервьюер: Почему вы приняли участие в акции?

Респондент: Я пользуюсь двумя социальными сетями – Вконтакте и Facebook. Сразу после теракта с вопросом, все ли со мной в порядке, мне стали звонить и писать друзья и знакомые. До момента появления в Facebook функции оповещения друзей о том, что ты в безопасности, я уже успел ответить нескольким приятелям и поблагодарил их за беспокойство. О появлении данной опции я узнал, когда увидел в ленте новостей и тут же воспользовался ей. Где-то через пару часов аналогичная функция появилась Вконтакте.

Прежде всего, я понял, что важно сообщить, что я в порядке именно тем, кто находится в других городах, с кем мы связываемся не регулярно. Таких моих знакомых оказалось больше именно в Facebook. А т.к. список друзей приблизительно одинаков в обеих сетях, аналогичной функцией Вконтакте я решил не пользоваться.

10. Алексей

Интервьюер: Почему вы приняли участие в акции?

Респондент: Я внимательно следил в Интернете за новостями о теракте, сразу, как только узнал о нем. В первую очередь мониторил новостные сайты, а также ленту новостей в Facebook.

Буквально спустя полчаса после того, как все произошло, у многих в ленте стали появляться вопросы: «а будет ли в facebook сделано такое же оповещение, как было при терактах в Париже, которые случились незадолго до петербургских?». И многие выражали мнение, что ничего подобного не сделают, потому что отношение американской компании Facebook к России предвзятое. Но прошло совсем немного времени, и эта опция вдруг появилась и у нас. Мне показалось, важным и правильным, что перед лицом террора не важна сиюминутная политическая конъюнктура. Неважно, в какой стране произошла беда – любая крупная компания должна чувствовать свою социальную ответственность, особенно такие компании, как глобальные социальные сети.

Я нажал кнопку «Со мной все в порядке», потому что знал, что многие из моих знакомых в других городах и странах уже знают о произошедшем и беспокоятся о своих друзьях в Петербурге. Это был простой и эффективный способ сообщить им, что я не пострадал».