

Анализ востребованности добровольческой помощи и инициатив со стороны благополучателей

Рисунок

Оценка степени удовлетворенности добровольческой помощью

Курган 2020

**Содержание**

1. Введение…………………………………………………………3
2. Общая характеристика социально-демографического портрета благополучателей…………………………………………..………...7
3. Оценка востребованности добровольческой помощи и удовлетворенности ею со стороны благополучателей……………11
4. Заключение……………………………………………………..19

**Введение**

Существуют разнообразные трактовки понятия добровольчества или волонтерства. В нашей стране кроме термина «волонтерство», так же используется синонимичный термин «добровольчество». В контексте данной работы термины «волонтерство» и «добровольчество» и их производные рассматриваются как взаимозаменяемые. Исследователи едины лишь в том, что основными характеристиками волонтерства являются: деятельностная форма благотворительности; альтруистическая направленность, отсутствие материальной выгоды; действия по собственной воле - без принуждения; субъект волонтерской деятельности мотивирован гуманистическими ценностями; объект деятельности - социальные группы, которым требуется социальная поддержка. Волонтерство в настоящее время институцинализировано, что проявляется в его организационной структуре, наличии целей, функций и ценностей. Организационная структура волонтерства определяется тем, что волонтёрство является формальным и неформальным. Люди могут заниматься волонтерством как индивидуально, так и в составе групп или организаций. Так, исследователи отмечают, что добровольцы могут оказывать положительное влияние на благополучателей в таких категориях как повышение уровня знаний, грамотности, владения языком, образования, спортивная и физическая подготовка, физическая мобильность. Кроме того, авторы указывают на такие

эффекты как укрепление чувства собственного достоинства, чувства принадлежности к группе, уменьшение уровня тревожности, депрессии, отчуждения и изоляции. Более того, анализ данных опросов пациентов больницы, показал, что пациенты в больницах, использовавших труд добровольцев, были более удовлетворены качеством обслуживания в больнице в целом, несмотря на то, что не всегда получали помощь добровольцев в непосредственном контакте. Эффекты, описанные выше могут быть измерены такими инструментами как опрос благополучателя до и после получения услуги.

В октябре-ноябре 2020 года было проведено исследование, посвященное анализу востребованности добровольческой помощи в Курганской области. Было опрошено 4000 человек, проживающих в Курганской области.

**Цель исследования** - Анализ востребованности добровольческой помощи и инициатив со стороны благополучателей

**Задачи исследования:**

**-** характеристика социально-демографического портрета опрошенных;

- изучение информированности населения Курганской области о добровольческой помощи;

- определение отношения к добровольческой деятельности населения Курганской области;

- анализ эффективности добровольческой помощи через удовлетворенность благополучателей.

**Объект исследования:** благополучатели Курганской области.

**Предмет исследования:** востребованность и удовлетворенность добровольческой помощью.

**Использованные методы:** общенаучные методы (анализ, сравнение); частнонаучные методы, представленные методом социологического исследования, опросом в форме анкетирования.

**Выборочная совокупность:**

Многоступенчатая, двухкомпонентная (возраст, место проживания). На первой ступени была проведена территориальная выборка (по количеству районов и городов Курганской области). Затем была использована стратифицированная выборка, в качестве страты был определен возраст. Следующая ступень включала отбор респондентов для опроса через различные организации, которые оказывают подобные услуги населению. Опрос проходил как в форме онлайн опроса, так и традиционным методом опроса населения face-to-face.

Всего было опрошено 4000 респондентов. Характеристики выборочной совокупности представлены ниже. Среди опрошенных больше женщин, чем мужчин, т.к. в большей степени женщины являются благополучателями волонтерской помощи. Молодежь представлена в меньшей степени, чем люди возраста от 36 лет и выше, т.к. люди средней и старшей возрастной группы чаще нуждаются в помощи волонтерских организаций.

Таблица 1

**В каком районе/городе Вы проживаете?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Альменевский | 1,77 |
| 2 | Белозерский | 1,77 |
| 3 | Варгашинский | 1,94 |
| 4 | Далматовский | 3,53 |
| 5 | Звериноголовский | 4,59 |
| 6 | Каргапольский | 3,53 |
| 7 | Катайский | 5,48 |
| 8 | Кетовский | 3,89 |
| 9 | Куртамышский | 3,89 |
| 10 | Лебяжьевский | 1,94 |
| 11 | Макушинский | 1,77 |
| 12 | Мишкинский | 1,94 |
| 13 | Мокроусовский | 1,77 |
| 14 | Петуховский | 3,53 |
| 15 | Половинский | 2,12 |
| 16 | Притобольный | 2,83 |
| 17 | Сафакулевский | 2,12 |
| 18 | Целинный | 3,89 |
| 19 | Частоозерский | 1,94 |
| 20 | Шадринский | 8,13 |
| 21 | Шатровский | 1,77 |
| 22 | Шумихинский | 3,53 |
| 23 | Щучанский | 3,36 |
| 24 | Юргамышский | 1,77 |
| 25 | г.Курган | 21,02 |
| 26 | г.Шадринск | 6,18 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Таблица 2

**Пол**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **число ответивших** | **% от числа ответивших** |
| 1 | мужской | 636 | 15,90 |
| 2 | женский | 3364 | 84,10 |
|  | **Итого:** | **4000** | **100,00** |

Таблица 3

**Возраст**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **число ответивших** | **% от числа ответивших** |
| 1 | 18-35 лет | 656 | 16,42 |
| 2 | 36-50 лет | 1506 | 37,64 |
| 3 | 51-65 лет | 922 | 23,06 |
| 4 | Старше 65 лет | 916 | 22,88 |
|  | **Итого:** | **4000** | **100,00** |

Таблица 4

**Образование**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **число ответивших** | **% от числа ответивших** |
| 1 | неполное среднее | 280 | 6,98 |
| 2 | общее среднее (школа) | 456 | 11,45 |
| 3 | среднее специальное | 1968 | 49,19 |
| 4 | незаконченное высшее и высшее | 1296 | 32,38 |
|  | **Итого:** | **4000** | **100,00** |

Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи Гугл таблиц, и программ статистического анализа. Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы.

1. **Общая характеристика социально-демографического портрета благополучателей**

23,9% опрошенных респондентов оценили социальную ситуацию в своем населенном пункте как нормальную, благоприятную, еще 16,5% ответили, что ситуация неопределенная. Около 15% считают, что ситуация напряженная, или даже на грани социального взрыва -3,7%. 20,7% считают, что в ситуации есть элементы социальной напряженности. Преобладание в оценках неопределенности и констатация наличия элементов социальной напряженности говорит о том, что внешняя ситуация, связанная с пандемией влияет на благополучателей, как на наименее защищенную группу.

Таблица 6

**Как бы Вы оценили социальную ситуацию в Вашем населенном пункте в настоящее время**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **2020** |
| 1 | Благоприятная, нормальная | 23,94 |
| 2 | Неопределенная | 16,49 |
| 3 | Есть элементы социальной напряженности | 20,74 |
| 4 | Обстановка крайне напряженная | 15,07 |
| 5 | На грани социального взрыва | 3,72 |
| 6 | Затрудняюсь ответить | 20,04 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Подтверждается разница оценки социальной ситуации в зависимости от возраста. Заметно, что с увеличением возраста растет процент затруднившихся, и падает процент тех, кто оценивает ситуацию как напряженную, или находящуюся на грани социального взрыва.

Диаграмма 1

**Взаимосвязь возраста и оценки социальной ситуации**

Мы выявили основные проблемы, которые волнуют респондентов в настоящее время. Больше всего людей беспокоит уровень медицинского обслуживания – 68,5%, и материальное положение и уровень доходов-61,28%. 42,5% опрошенных волнует проблемы безработицы, еще 39,2% обеспокоены состоянием ЖКХ, 34% благополучателей волнует проблема уровня образования. Проблемы медицины и уровня доходов всегда были одними из самых злободневных, а в связи с пандемией еще сильнее актуализировались в представлениях респондентов.

Таблица 7

**Какие из перечисленных проблем в настоящее время Вас беспокоят больше всего?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Уровень образования | 33,93 |
| 2 | Деятельность властей | 27,53 |
| 3 | Состояние ЖКХ | 39,25 |
| 4 | Уровень преступности | 7,99 |
| 5 | Безработица | 42,45 |
| 6 | Уровень доходов, материальное положение | 61,28 |
| 7 | Экологическая ситуация | 17,05 |
| 8 | Уровень медицинского обслуживания | 68,56 |
| 9 | Мигранты | 1,42 |
| 10 | Возможность устроить ребенка в детский сад | 3,20 |
| 11 | Условия для занятия спортом | 3,73 |
| 12 | Уровень развития сельского хозяйства | 13,32 |
| 13 | Коррупция, взяточничество | 11,19 |
| 14 | Угроза террористических актов | 2,66 |
| 15 | Проблема морали, культуры, нравственности | 12,26 |
| 16 | Наркомания, алкоголизм | 18,83 |
| 17 | Другие | 0,89 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Наряду с общими для всех социальных групп проблемами, такими как уровень доходов и уровень медицинского обслуживания, в зависимости от статуса и возраста респондентов актуализируются разные проблемы. С увеличением возраста падает значимость проблем образования, наркомании, алкоголизма, безработицы и уровня доходов. Возрастает актуальность таких проблем как – состояние ЖКХ, уровень медицинского обслуживания, уровень развития сельского хозяйства. Так, для пенсионеров наиболее острыми являются проблемы ЖКХ, и уровень медицинского обслуживания. Для школьников наиболее актуальными являются проблемы морали, культуры, а также создание условий для занятия спортом. Для работающих молодых людей – это, прежде всего, уровень доходов, уровень медицинского обслуживания и проблемы образования. Для безработных – уровень доходов, безработица, проблемы наркомании и алкоголизма. Женщин в большей степени, чем мужчин беспокоят проблемы медицинского обслуживания (71,3% против 53,9% мужчин) и проблемы наркомании и алкоголизма (20,6% против 8,9% мужчин). Мужчины больше склонны переживать из-за проблем коррупции (21,3% против 9,2% женщин).

Таблица 8

**Взаимодействие возраста и проблем**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ваш возраст** | **Какие из перечисленных проблем в настоящее время Вас беспокоят БОЛЬШЕ ВСЕГО?** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень образования | Деятельность властей | Состояние ЖКХ | Уровень преступности | Безработица | Уровень доходов | Экологическая ситуация | Уровень медицинского обслуживания | Мигранты | Возможность устроить ребенка в детский сад | Условия для занятия спортом | Уровень развития с\х | Коррупция, взяточничество | Угроза террористических актов | Проблема морали, культуры, нравственности | Наркомания, алкоголизм | Другие |
| 18-35 лет | 44,9 | 22,4 | 16,8 | 9 | 47,2 | 60,6 | 14,6 | 59,5 | 1,1 | 4,4 | 6,7 | 6,7 | 12,3 | 4,4 | 14,6 | 22,7 | 1,1 |
| 36-50 лет | 43,0 | 30,2 | 37,3 | 7,9 | 48,5 | 66,8 | 16,8 | 67,8 | 1,4 | 2,4 | 6,4 | 11,8 | 9,4 | 2,4 | 11,8 | 20,7 | 1 |
| 51-65 лет | 26,6 | 23,3 | 41,9 | 8,1 | 38,7 | 62,9 | 18,5 | 68,5 | 2,4 | 3,2 | 0,8 | 12,1 | 9,6 | 0,8 | 8,7 | 14,5 | 0,8 |
| Старше 65 лет | 18,5 | 32,2 | 53,2 | 7,3 | 33,1 | 52,4 | 18,5 | 75,8 | 0,8 | 2,4 | 0,8 | 19,3 | 15,3 | 3,2 | 14,5 | 18,5 | 0,8 |

Таблица 9

**Взаимодействие статуса и проблем**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ваш социальный статус** | **Какие из перечисленных проблем в настоящее время Вас беспокоят БОЛЬШЕ ВСЕГО?** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень образования | Деятельность властей | Состояние ЖКХ | Уровень преступности | Безработица | Уровень доходов, материальное положение | Экологическая ситуация | Уровень медицинского обслуживания | Мигранты | Возможность устроить ребенка в детский сад | Условия для занятия спортом | Уровень развития сельского хозяйства | Коррупция, взяточничество | Угроза террористических актов | Проблема морали, культуры, | Наркомания, алкоголизм | Другие |
| Школьник, учащийся ССУЗа | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 50 | 0,0 | 50 | 0 | 0 | 50 | 0,0 | 0 | 0 | 50 | 0 | 0 |
| Студент ВУЗа | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Безработный | 21,8 | 15,6 | 31,2 | 6,2 | 59,3 | 62,5 | 15,6 | 50 | 0 | 6,2 | 3,1 | 12,5 | 3,3 | 6,2 | 6,2 | 28,3 | 0,0 |
| Работающий | 44,3 | 28,8 | 37,1 | 6,8 | 45 | 65,9 | 17,5 | 71,8 | 2 | 3 | 5,8 | 12 | 10,3 | 2,4 | 12 | 17,5 | 1,3 |
| Домохозяйка, декретный отпуск | 41,3 | 20,6 | 10,3 | 17,2 | 34,4 | 55,2 | 10,3 | 48,3 | 0 | 3,4 | 3,4 | 6,9 | 10,3 | 0 | 10 | 24,1 | 0,0 |
| Пенсионер | 20,6 | 28,8 | 48,0 | 8,1 | 37 | 55,7 | 17,8 | 70,2 | 1 | 2,8 | 0,4 | 16,3 | 13,9 | 2,8 | 12,5 | 18,7 | 0,4 |

Подавляющее большинство опрошенных (73,1%) считают, что состояние их здоровья либо очень хорошее, либо хорошее.

Таблица 10

**Оцените свое состояние здоровья**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Вполне здоровый человек | 30,92 |
| 2 | Есть хронические заболевания, но состояние здоровья нормальное | 42,23 |
| 3 | Заболевания серьезны и мешают актив.жизни,но инвалидности нет | 9,36 |
| 4 | Инвалидность по состоянию здоровья, но работаю | 1,24 |
| 5 | Инвалидность по состоянию здоровья и не работаю | 11,48 |
| 6 | Затрудняюсь ответить | 4,77 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

49,6% респондентов женаты (замужем), 10,2% не замужем, не женаты. Так как из опрошенных достаточно много представителей старшего поколения – 22,3% вдовы (вдовцы). 55,6% работают, 44,4% не работают.

По результатам исследования, было выявлено, что большинство опрошенных оценили величину своего ежемесячного дохода в диапазоне от 6 до 20 тысяч рублей, с преобладанием дохода от 10 до 20 тысяч рублей – 49% благополучателей.

Таблица 11

**Укажите величину ежемесячного дохода на 1 человека в Вашей семье.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Менее 6 тысяч рублей в месяц | 11,72 |
| 2 | От 6 до 10 тысяч рублей | 25,40 |
| 3 | От 10 до 20 тысяч рублей | 49,02 |
| 4 | От 20 до 30 тысяч рублей | 9,95 |
| 5 | Более 30 тысяч рублей | 1,24 |
| 6 | Затрудняюсь ответить | 2,66 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Также заметна разница в оценках экономического положения среди разных возрастных групп. С увеличением возраста начинает преобладать доход от 10 до 20 тысяч рублей.

Диаграмма 2

**Влияние возраста на доход (в %)**

1. **Оценка востребованности добровольческой помощи и удовлетворенности ею со стороны благополучателей**

Определение востребованности и удовлетворенности добровольческой деятельностью требует учета многообразных и неоднозначных факторов. Трудность здесь состоит, главным образом, в том, что количественные результаты невозможно приравнять к оказанному влиянию на индивида, организацию, или общество. Но использовать социологические методы необходимо, потому что только в таком случае мы можем говорить об адекватной обратной связи, которая основывается не на частных оценках индивидов, а на некой статистической закономерности, которая позволяет проанализировать волонтерскую деятельность в регионе в целом.

Подавляющее большинство – 91,7% знают, что такое волонтерская деятельность. Для 73% опрошенных это помощь людям в трудной жизненной ситуации, еще для 63,3% респондентов добровольчество – это безвозмездная общественно полезная работа. Еще треть считают, что это проявление гражданской позиции. Т.е. понятие «добровольчество раскрывается для респондентов, прежде всего, через категорию «альтруизма», и уже потом подключаются понятия «гражданская позиция», «общественный долг». Только 4% респондентов делают акцент на том, что волонтерство может раскрываться через общественное признание. Т.е. образ волонтера в представлениях благополучателей, это образ «в тени», человека, который не ждет никакого признания за свои действия.

Диаграмма 3

**Добровольчество – это**

Среди респондентов отмечается низкая информированность о волонтерских организациях, функционирующих в регионе, и, как следствие, отсутствие представлений о том, какую деятельность ведут и чем занимаются подобного рода организации. 46,7% опрошенных не знают никаких добровольческих организаций в Курганской области, 53,3% ответили, что им известны определенные организации. 65% опрошенных хотели бы знать больше о волонтерских организациях, действующих в регионе.

Таблица 12

**Вы лично хотели бы больше знать о волонтерских организациях, действующих в Вашем населенном пункте?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Определенно да | 32,16 |
| 2 | Скорее да, чем нет | 32,86 |
| 3 | Скорее нет, чем да | 12,54 |
| 4 | Совершенно точно нет | 3,53 |
| 5 | Затрудняюсь ответить | 18,90 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Среди основных каналов получения информации о деятельности волонтерских объединений 42,2% благополучателей выделили социальные сети, еще 39,5%- телевидение. Трети респондентов (в основном представители села) удобнее получать подобного рода информацию чрез газеты.

Диаграмма 4

**Через какие каналы Вам было бы удобнее получать информацию о деятельности волонтерских организаций**

С увеличением возраста растет популярность традиционных каналов передачи информации – телевидение и газеты. Молодежь предпочитает узнавать что-то новое из социальных сетей.

Диаграмма 5

**Влияние возраста на предпочитаемые каналы информации**

Основной мотив добровольчества – «желание помочь». 73.5% респондентов выбрали именно его. 40,8% выбрали вариант – «самореализация», еще 35,8% - «получение новых навыков». При анализе данного вопроса большинство респондентов руководствуется неким образом волонтерства, сформировавшемся в их восприятии через СМИ, знакомых добровольцев, примеры волонтерской деятельности. При существующем достаточно низком уровне информированности о деятельности местных волонтерских объединений, необходимо понимать, что образ волонтера и волонтерской деятельности зачастую создан на основе достаточно абстрактных утверждений.

Диаграмма 6

**Что мотивирует людей заниматься добровольчеством?**

Известно, что среда, то, что окружает человека, формирует у него определенные взгляды и ценности. Присутствие в окружении опрошенных респондентов добровольцев повышает шанс на то, что они будут информированы о подобной деятельности, а возможно и сами станут волонтерами. У 38,5% респондентов, в окружении есть люди, которые занимаются добровольчеством, 16,7% не имеют добровольцев среди друзей и знакомых. Еще 10,4% даже не слышали, чтобы кто-то занимался добровольчеством.

Таблица 13

**Знаете ли Вы людей, занимающихся добровольчеством?**

|  |  |
| --- | --- |
| *Значения* | % ответивших |
| 1. Да, в моем близком окружении есть добровольцы | 38,49 |
| 2. Слышал(а) о добровольчестве от знакомых | 34,35 |
| 3. Среди моих друзей и знакомых нет добровольцев | 16,73 |
| 4. Не слышал(а), чтобы кто-то действительно им занимался | 10,43 |
| **Итого** | **100,00%** |

С увеличением возраста опрошенных падает процент тех, у кого есть знакомые добровольцы. Так в группе молодежи около 40% высказались о том, что у них в окружении есть такие люди, среди старшей возрастной группы это процент составил всего 22,1%. Половина респондентов из средней возрастной категории утверждают, что в их окружении есть добровольцы.

Таблица 14

**Влияние возраста на то, знают ли людей, занимающихся добровольчеством**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ваш возраст** | **Знаете ли Вы людей, занимающихся добровольчеством?** | | | | |
| Да, в моем близком окружении есть добровольцы | Слышал(а) о добровольчестве от знакомых | Среди моих друзей и знакомых нет добровольцев | Не слышал(а), чтобы кто-то действительно им занимался | **Всего:** |
| 18-35 лет | 39,33 | 31,46 | 13,48 | 15,73 | **100,00** |
| 36-50 лет | 51,00 | 27,00 | 15,00 | 7,00 | **100,00** |
| 51-65 лет | 32,79 | 42,62 | 13,93 | 10,66 | **100,00** |
| Старше 65 лет | 22,13 | 41,80 | 24,59 | 11,48 | **100,00** |

Больше всего в помощи добровольцев нуждаются люди с ограниченными физическими возможностями – 55%, люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию – 45,3%, пенсионеры- 49%.

Таблица 20

**Кто, по Вашему мнению, больше нуждается в добровольческой помощи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Люди с ограниченными физическими и психическими возможностями | 55,04 |
| 2 | Люди, живущие за чертой бедности | 25,66 |
| 3 | Дети | 7,61 |
| 4 | Пенсионеры | 49,03 |
| 5 | Подростки, молодежь | 1,24 |
| 6 | Люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию | 45,31 |
| 7 | Беспризорные животные | 15,40 |
| 8 | Другое | 0,71 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Мужчины в большей степени, чем женщины считают, что помощь необходимо оказывать людям, живущим за чертой бедности (32,2% против 24,4% женщин). Женщины же склонны считать, что помощь нужна, людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию (47,3% против 34,4% мужчин). С увеличением возраста благополучателей, и ухудшением состояния их здоровья фокус внимания в оценках смещается на помощь людям с ограниченными физическими и психическими возможностями. Молодые респонденты считают, что помимо людей с ограниченными возможностями здоровья и пенсионерами необходимо помогать беспризорным животным (22,5%), и людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию (55,1%).

Диаграмма 7

**Влияние возраста на мнение о том, кто нуждается в помощи добровольцев**

Респонденты единодушны в оценке помощи добровольцев – 91,5% опрошенных считают, что здорово, когда есть неравнодушные люди. 20,4% отметили, что нуждаются в помощи волонтерских организаций. 63,3% утверждают, что не испытывают потребности в подобного рода помощи, еще 16,2% затруднились с ответом. Среди основных видов помощи выделяется помощь по дому – 23,1%, и продуктовая помощь – 25%. Также немаловажной является психологическая поддержка – 19,3%. Важно проанализировать вариант ответа «затрудняюсь ответить», его выбрали почти треть опрошенных. Эта группа людей, которая в предыдущем вопросе о возможности оказания помощи затруднилась с ответом. Получается это те люди, которые не могут по каким-то причинам однозначно сказать, нужна им помощь или нет, и как следствие не могут определиться с теми видами помощи, которые им необходимы. Скорее всего, эта группа потенциальных благополучателей, потому что сомневающиеся люди, это, как правило, те респонденты, которые по каким-то причинам не соглашаются на помощь, но и отказываться от нее они не хотят, оставляя для себя возможность маневра. В их ответе прослеживается неуверенность в том, что выбрав сейчас вариант «нет», они потом не смогут изменить свое мнение.

Диаграмма 8

**В какой помощи Вы нуждаетесь?**

23,6% респондентов нуждались в волонтерской помощи в связи с ситуацией с распространением короновируса. Среди основных видов помощи респонденты отметили необходимость в доставке продуктов питания – 55,3%, и доставки лекарств – 44,6%.

Таблица 15

**В какой именно помощи Вы нуждались в связи с ситуацией с распространением коронавируса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N:** | **значения** | **% от числа ответивших** |
| 1 | Доставка продуктов питания/товаров первой необходимости | 55,33 |
| 2 | Доставка лекарств | 44,67 |
| 3 | Юридическая помощь/консультации | 4,67 |
| 4 | Психологическая помощь/консультации | 10,00 |
| 5 | Другое | 12,00 |
|  | **Итого:** | **100,00** |

Из числа респондентов 8,9% обращались к помощи добровольцев, 6,4% опрошенных обращались к помощи волонтеров в период пандемии. 84,6% не обращались к помощи волонтеров. Здесь наблюдается рассогласование потребностей и реальных действий респондентов. Из предыдущих вопросов было зафиксировано, что 20,4% опрошенных нуждаются в помощи добровольцев, но к реальной помощи прибегало не более 15% опрошенных, часть из которых обращалась к помощи добровольцев в период короновируса. Таким образом, можно зафиксировать разницу в потребностях респондентов и реальными действиями в отношении их реализации.

С увеличением возраста растет и количество обращений к волонтерам. 6,7% респондентов, чей возраст ограничивается 35 годами обращались к помощи добровольцев. Среди старшей возрастной группы количество обратившихся респондентов составило уже 12,4%.

Таблица 16

**Влияние возраста на обращение к помощи добровольцев**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ваш возраст** | **Обращались ли Вы к помощи волонтеров?** | | | |
| Да | Да, в период пандемии коронавируса | Нет | **Всего:** |
| 18-35 лет | 6,74 | 0,00 | 93,26 | **100,00** |
| 36-50 лет | 7,92 | 3,47 | 88,61 | **100,00** |
| 51-65 лет | 8,80 | 12,00 | 79,20 | **100,00** |
| Старше 65 лет | 12,40 | 9,09 | 78,51 | **100,00** |

Подавляющее большинство оценили помощь добровольцев по 5-балльной шкале на высшую оценку. Среди удовлетворенных больше женщин, они более высоко оценивают помощь добровольцев, по сравнению с мужчинами, пятая часть которых оценила помощь на оценку «3».

Диаграмма 9

**Насколько Вы удовлетворены помощью добровольцев?**

Основной причиной неудовлетворенности от оказанной помощи респонденты называют нехватку времени для полноценного оказания услуг – 16,2% опрошенных. 40,5% затруднились с ответом. Получается, что многие не могут конкретизировать, чем именно они недовольны, но общее чувство неудовлетворенности присутствует, но не выражается в каких-то конкретных причинах.

Диаграмма 10

**Причины неудовлетворенности помощью добровольцев**

**Заключение**

* 23,9% опрошенных респондентов оценили социальную ситуацию в своем населенном пункте как нормальную, благоприятную, еще 16,5% ответили, что ситуация неопределенная.
* Больше всего людей беспокоит уровень медицинского обслуживания – 68,5%, и материальное положение и уровень доходов-61,28%.
* По результатам исследования, было выявлено, что большинство опрошенных оценили величину своего ежемесячного дохода в диапазоне от 6 до 20 тысяч рублей, с преобладанием дохода от 10 до 20 тысяч рублей – 49% благополучателей.
* Подавляющее большинство – 91,7% знают, что такое волонтерская деятельность.
* Для 73% опрошенных это помощь людям в трудной жизненной ситуации, еще для 63,3% респондентов добровольчество – это безвозмездная общественно полезная работа.
* Среди респондентов отмечается низкая информированность о волонтерских организациях, функционирующих в регионе, и как следствие отсутствие представлений о том, какую деятельность ведут и чем занимаются подобного рода организации. 53,3% ответили, что им известны определенные организации.
* 65% опрошенных хотели бы знать больше о волонтерских организациях, действующих в регионе.
* Среди основных каналов получения информации о деятельности волонтерских объединений 42,2% благополучателей выделили социальные сети, еще 39,5%- телевидение.
* Основной мотив добровольчества – «желание помочь» (73,5%), 40,8% выбрали вариант – «самореализация», еще 35,8% - «получение новых навыков».
* При существующем достаточно низком уровне информированности о деятельности местных волонтерских объединений, необходимо понимать, что образ волонтера и волонтерской деятельности зачастую создан на основе достаточно абстрактных утверждений.
* У 38,5% респондентов, в окружении есть люди, которые занимаются добровольчеством, 16,7% не имеют добровольцев среди друзей и знакомых. С увеличением возраста опрошенных падает процент тех, у кого есть знакомые добровольцы.
* Больше всего в помощи добровольцев нуждаются люди с ограниченными физическими возможностями – 55%, люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию – 45,3%, пенсионеры- 49%.
* Молодые респонденты считают, что помимо людей с ограниченными возможностями здоровья и пенсионерами необходимо помогать беспризорным животным (22,5%), и людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию (55,1%).
* 20,4% отметили, что нуждаются в помощи волонтерских организаций. 63,3% утверждают, что не испытывают потребности в подобного рода помощи, еще 16,2% затруднились с ответом. Среди основных видов помощи выделяется помощь по дому – 23,1%, и продуктовая помощь – 25%. Также немаловажной является психологическая поддержка – 19,3%.
* 23,6% респондентов нуждались в волонтерской помощи в связи с ситуацией с распространением короновируса. Среди основных видов помощи респонденты отметили необходимость в доставке продуктов питания – 55,3%, и доставки лекарств – 44,6%.
* 20,4% опрошенных нуждаются в помощи добровольцев, но к реальной помощи прибегало не более 15% опрошенных, часть из которых обращалась к помощи добровольцев в период короновируса. Таким образом, можно зафиксировать разницу в потребностях респондентов и реальными действиями в отношении их реализации.
* Подавляющее большинство оценили помощь добровольцев по 5-балльной шкале на высшую оценку.
* Основной причиной неудовлетворенности от оказанной помощи респонденты называют нехватку времени для полноценного оказания услуг – 16,2% опрошенных. 40,5% затруднились с ответом. Благополучатели не могут конкретизировать, чем именно они недовольны, но общее чувство неудовлетворенности присутствует