

Оценка уровня обеспеченности ресурсами добровольцев во время мероприятий

Рисунок

Оценка степени удовлетворенности добровольческой помощью

Курган 2020

**Содержание**

1. Введение…………………………………………………………3
2. Общая характеристика социально-демографического портрета благополучателей…………………………………………..…….…...5
3. Коммуникации в волонтерской среде ……………...…………7
4. Ресурсное обеспечение деятельности добровольцев………..11
5. Заключение……………………………………………………..19

**Введение**

Волонтерскую деятельность можно считать показателем социального интеллекта местного сообщества, и чем выше этот показатель, тем большими социальными возможностями располагает население для решения своих насущных местных проблем. Этот социальный ресурс, определяет развитие человека и общества как в настоящем, так и в будущем. Все разнообразие направлений, форм и методов волонтерской деятельности открывает широкие перспективы для активизации духовного, культурного, интеллектуального потенциалов. Социальное волонтерство сталкивается с рядом проблем, это и слабое представление в обществе о деятельности волонтеров, и неготовность большинства граждан осуществлять волонтерскую деятельность на регулярной основе. Для самих волонтеров одной из основных проблем становится проблема доступности использования определённых ресурсов в своей деятельности, а также эффективность их применения. Признавая несомненную пользу от волонтерской деятельности, Организация Объединенных Наций в своих резолюциях рекомендовала всем странам предусмотреть волонтерство в национальных стратегиях социально-экономического развития, снять в своем законодательстве все барьеры, которые прямо или косвенно препятствуют людям вести волонтерскую деятельность. Кроме того, ООН призвала мировое сообщество предоставить волонтерам правовой статус и социальную защиту.

Волонтерская деятельность и волонтерские программы, и как следствие ресурсы характеризуются довольно тесной региональной привязкой, поскольку направлены на решение социальных и экономических проблем территориальных общин, содействие социальному и экономическому развитию региона, улучшение качества жизни населения. Для создания среды, в которой функционирование волонтерскойдеятельности будет успешно и эффективно необходимо развитие инфраструктуры волонтерства: методической, информационной, консультационной, образовательной и ресурсной поддержки добровольческой (волонтерской) деятельности.

В ноябре 2020 года было проведено исследование по изучению уровня обеспеченности волонтёров ресурсами, необходимыми для осуществления их деятельности.

**Цель исследования** - Оценка уровня обеспеченности ресурсами добровольцев во время мероприятий

**Задачи исследования:**

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

- изучение коммуникаций в волонтерской среде;

-анализ видов ресурсов, необходимых для осуществления деятельности;

- изучение влияния обеспеченности ресурсами на мотивацию деятельности волонтеров.

**Объект исследования:** волонтеры Курганской области.

**Предмет исследования:** Оценка уровня обеспеченности ресурсами добровольцев

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

**Выборочная совокупность:**

Была использована стратифицированная выборка (по количеству районов и городов Курганской области). Следующая ступень включала отбор респондентов для опроса через различные волонтерские организации и объединения. Опрос проходил в форме онлайн опроса.

Было опрошено 4000 волонтеров в большинстве муниципальных образований Курганской области. Распределение по районам представлено ниже.

Таблица 1

**В каком районе/городе Вы проживаете? (в %)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Валидные** | Значения  | %от ответивших |
| **1** | Белозерский  | 6,0 |
| **2** | Далматовский | 11,5 |
| **3** | Юргамышский | 3,8 |
| **4** | Петуховский | 3,8 |
| **5** | Каргапольский | 2,6 |
| **6** | г. Курган  | 13,6 |
| **7** | Целинный  | 4,3 |
| **8** | Мишкинский | 8,1 |
| **9** | Щучанский | 4,3 |
| **10** | Частоозерский | 2,3 |
| **11** | Куртамышский | 3,4 |
| **12** | г. Шадринск  | 2,3 |
| **13** | Мокроусовский | 8,1 |
| **14** | Кетовский | 1,3 |
| **15** | Шатровский | 3,8 |
| **16** | Притобольный | 3,0 |
| **17** | Половинский | 5,3 |
| **18** | Шадринский | 6,4 |
| **19** | Лебяжьевский | 5,3 |
| **20** | ДРУГОЕ  | 0,6 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

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 опрошенных**

77,2 % ответивших – женщины, молодого возраста – от 14 до 22 лет – 61,6%. В большинстве, это школьники или учащиеся средне-специальных учебных заведений, работающие молодые девушки. Женщины традиционно более чувствительны и отзывчивы, чем мужчины к вопросам, касающимся социальных проблем. Таким образом, можно описать портрет волонтера, как школьницу, студентку или работающую молодую девушку с активной жизненной позицией. Студенчество и учеба в старших классах школы, первое место работы - это время самоопределения, поиска себя, в том числе и через волонтерскую деятельность. В этот период у молодежи есть высокая потребность в деятельности на пользу обществу, а также есть достаточно времени для реализации своих стремлений. Характеристики выборочной совокупности представлены ниже.

Таблица 2

**Ваш пол**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Значения  | Частота | %от ответивших |
| **1** | Женский  | 3088 | 77,2 |
| **2** | Мужской  | 912 | 22,8 |
|  | Итого ответивших:  | 4000 | 100,0 |

Таблица 3

**Ваш возраст**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Значения  | Частота | %от ответивших |
|  | 14 – 17 лет  | 1920 | 48,0 |
| **1** | 18 – 22 года  | 544 | 13,6 |
| **2** | 23 – 35 лет  | 604 | 15,1 |
| **3** | 35-50 лет  | 700 | 17,5 |
| **5** | 51-65 лет  | 220 | 5,5 |
| **6** | Старше 65 лет  | 12 | 0,3 |
|  | Итого ответивших:  | 4000 | 100,0 |

Таблица 4

**Ваше образование**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Значения  | Частота | %от ответивших |
| **1** | Неполное среднее  | 904 | 22,6 |
| 2 | Общее среднее (школа)  | 1220 | 30,5 |
| 3 | Среднее специальное  | 760 | 19,0 |
| 4 | Незаконченное высшее и высшее  | 1116 | 27,9 |
|  | Итого ответивших:  | 4000 | 100,0 |

Таблица 5

**Укажите Ваш социальный статус**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | Работающий  | 36,2 |
| **2** | Школьник  | 44,8 |
| **3** | Учащийся средне-специального учебного заведения (ПУ, колледж)  | 13,2 |
| **4** | Пенсионер  | 2,3 |
| **5** | Студент высшего учебного заведения  | 1,9 |
| **6** | ДРУГОЕ  | 1,5 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

68% являются участником какого-либо волонтерского объединения. Распределение организаций представлено в таблице. В вариант «Другие волонтерские движения» были объединены те организации и движения, которые включали в себя небольшое количество ответивших.

Таблица 6

**Участником какого волонтерского движения Вы являетесь?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | Процент |
|  | ДРУГИЕ волонтерские организации и движения  | 24,2 |
|  | волонтерское движение района  | 9,4 |
|  | волонтерский отряд  | 8,2 |
|  | волонтеры Победы  | 7,8 |
|  | школьное движение | 7,4 |
|  | волонтеры-медики  | 7,3 |
|  | доброволец 21 века  | 4,7 |
|  | «поколение next» | 4,7 |
|  | «Мы вместе» | 4,7 |
|  | РДШ | 4,3 |
|  | клуб активистов при ДК, ДДТ, КДЦ | 3,5 |
|  | волонтерский отряд "Радуга"  | 3,1 |
|  | «Доброе сердце» | 2,7 |
|  | экологическое движение  | 2,3 |
|  | цси волонтер  | 1,9 |
|  | «Позитив» | 1,9 |
|  | «Надо делать» | 1,9 |

1. **Коммуникации в волонтерской среде**

Первый блок анкеты был связан с коммуникациями, как в среде волонтеров, так и вне ее, и с информационной открытостью волонтерских организаций. Изучение уровня коммуникаций в волонтерской среде очень важно и необходимо, так как именно эффективная коммуникация – залог успешной деятельности, ясности в отработке поставленных задач, и понимания того, какие ресурсы необходимы для выполнения той или иной деятельности.

Подавляющее большинство волонтеров – 84,7% хотят иметь больше информации об организациях, занимающихся волонтерством. Такой высокий процент обусловлен либо низким уровнем информированности в целом, либо низкой информационной активностью подобных организаций.

Таблица 7

**Вы лично хотели бы больше знать об организациях, занимающихся волонтерством, действующих в Вашем населенном пункте?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | Определенно да  | 51,0 |
| **2** | Скорее да  | 33,7 |
| **3** | Скорее нет, чем да  | 7,7 |
| **4** | Совершенно точно нет  | 1,7 |
| **5** | Затрудняюсь ответить  | 6,0 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

Наиболее востребована подобного рода информация для городских волонтеров, чем для их сельских коллег. В городе больше многообразие волонтерских объединений, и как следствие, многие волонтеры имеют низкий уровень информированности о подобных организациях.

Удобнее всего получать информацию о деятельности организаций, занимающихся волонтерством через информацию в социальных сетях (82,1% опрошенных выбрали именно этот канал информации), на втором месте – личные встречи, семинары, форумы – 49,7% волонтеров. Остальные каналы не столь популярны, и это вполне объяснимо тем, что большинство волонтеров - это молодежь, для которой основным каналом общения, новостей, и обмена информацией являются социальные сети. Личные встречи имеют важную значимость, потому что позволяют за короткий промежуток времени получить достаточно большое количество нужной информации.

Диаграмма 1

**Если Вы хотели бы больше знать, то каким образом Вам было бы удобнее получать информацию о них, об их деятельности? (не более 2-3 вариантов ответов)**

Самый высокий уровень коммуникации можно отметить внутри организации между ее членами – 53,1% волонтеров указали на этот канал. Между членами организации и организаторами деятельности степень взаимодействия оценивается гораздо ниже, 37,1% общаются постоянно с организаторами, еще 33% - периодически. Между разными организациями общение налажено с трудом, и мы видим, что 40,3% волонтеров ответили, что общаются они очень редко. Лишь каждый десятый волонтер удовлетворен уровнем общения между организациями в своем населенном пункте. Исходя из этих ответов, становится понятной неудовлетворенность существующей информацией о работе других организаций, и желание узнать о них как можно больше. Еще ниже была оценена возможность общения с организациями из других регионов – 40,5% ответили, что почти не общаются со своими коллегами. Во взаимодействии волонтеров и внешних акторов – государства, и СМИ, в целом, ответы похожи, и оценивается такое общение как очень редкое, или вообще отсутствующее.

Диаграмма 2

**Как Вы оцениваете степень коммуникации в среде волонтеров?**

Опрошенные, в целом, позитивно настроены на включение себя в работу по развитию коммуникации между различными уровнями волонтерства. 44,8% опрошенных хотели бы участвовать в развитии волонтерства между членами своей организации, 36,5% - между членами организации и организатором, еще 32% между различными организациями внутри региона, еще треть готова участвовать в совершенствовании коммуникации между разными регионами. Только 9,2% респондентов оценили уровень развития коммуникаций как достаточный.

Таблица 8

**Хотите ли Вы участвовать в развитии коммуникации между различными уровнями волонтерства?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | да, между своими членами внутри организации  | 44,8 |
| **2** | между членами организации и организаторами волонтерской деятельности  | 36,5 |
| **3** | между разными организациями в рамках региона  | 32,0 |
| **4** | между разными регионами  | 29,4 |
| **5** | между волонтерскими организациями и властью  | 18,1 |
| **6** | между волонтерскими организациями и СМИ | 14,1 |
| **7** | мне кажется существующего уровня коммуникации достаточно  | 9,2 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

Больше всего в развитии, по мнению респондентов, нуждаются коммуникации между организациями из разных регионов – 41,8%, еще 33,7% уверены в том, что расширение коммуникативных связей необходимо между разными организациями в рамках региона. Треть опрошенных уверены в том, что нужно усиливать коммуникации между волонтерскими организациями и властью. Среди самых проблемных направлений в плане оценки коммуникации и необходимого развития логично выделяются такие направления как: развитие коммуникации между организациями в разных регионах, внутри региона, а также усиление коммуникаций с властью. Меньше всего, по мнению опрошенных, нуждается в развитии коммуникаций направление «волонтерские организации и СМИ», хотя в предыдущих вопросах респонденты указывали на низкий уровень информированности, и на желание узнавать больше о деятельности организаций.

Таблица 9

**Какое направление, по Вашему мнению, более всего нуждается в развитии коммуникаций?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | между разными регионами  | 41,8 |
| **2** | между разными организациями в рамках региона  | 33,7 |
| **3** | между волонтерскими организациями и властью  | 30,9 |
| **4** | между членами организации и организаторами волонтерской деятельности  | 26,2 |
| **5** | между своими членами внутри организации  | 26,0 |
| **6** | между волонтерскими организациями и сми | 18,6 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

78,3% волонтеров указали на то, что коммуникация в их деятельности дает им, прежде всего, возможность обмена опытом, своими практиками, идеями. 38,8% уверены в том, что такого рода коммуникации позволяют расширить круг знакомств, еще столько же считают, что таким образом можно привлечь внимание общества к какой-либо проблеме.

Таблица 10

**Что может дать Вам развитие коммуникации в волонтерстве?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | обмен опытом, новыми идеями  | 78,3 |
| **2** | возможность расширить круг знакомств  | 38,8 |
| **3** | возможность привлечь общественное мнение к какой-либо проблеме  | 37,7 |
| **4** | возможность реализовать свои стремления (создание проектов и пр.)  | 29,2 |
| **5** | возможность участвовать в крупных региональных или общероссийских мероприятиях  | 27,1 |
| **6** | ДРУГОЕ  | 0,4 |

Исходя из полученных данных, можно сказать, что в целом уровень коммуникации в среде волонтеров находится на среднем уровне. В каких-то направлениях он развит чуть лучше (внутри организации, между челнами сообщества), но даже внутри организации мы видим проблемы с коммуникацией между членами сообщества и организаторами деятельности. Наиболее проблемными и перспективными для развития волонтёры считают такие направления коммуникации как: коммуникация между регионами, между организациями внутри региона, и между организациями и властью. Невысоко оценивается роль СМИ. Недооценка роли и возможностей СМИ, в том числе и Интернета приводит к созданию информационного вакуума, и отсутствию адекватной информации о деятельности других организаций.

1. **Ресурсное обеспечение деятельности добровольцев**

Следующий блок вопросов был связан с самой добровольческой деятельностью, а также теми ресурсами, которые используют волонтеры в своей деятельности. Среди основных мотивов добровольчества выделяется мотив помощи людям в трудной жизненной ситуации – 70,4% респондентов указали этот мотив в качестве главного. Еще 42,4% сказали, что волонтерство - это способ самореализации и личностного роста, треть уверены, что это приобретение социальных навыков и новых знаний.

Диаграмма 3

**В чем для Вас заключается мотивация работы волонтером?**

Волонтерская деятельность-это неоплачиваемая деятельность, но какие-то формы поощрения для волонтеров необходимы. Среди таких форм наиболее востребованным является поощрение в виде грамот, дипломов, благодарностей – 55,7% респондентов хотели бы воспользоваться именно таким видом поощрения. 42% хотели бы получить признание через заметки в социальных сетях, или телевидении, газетах, еще 39,7% указали, что в качестве поощрения с радостью бы поучаствовали в стажировках. Наименее востребованы оказались такие формы как: билеты на мероприятия- 17,5%, предоставление возможности бесплатного пользования услугами социокультурных, спортивных и иных учреждений – 13,2%, а также бесплатное питание – 11,1%.

Таблица 11

**Какие формы поощрения для Вас являются более привлекательными в Вашей деятельности?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | поощрение в виде грамот, дипломов и пр.  | 55,7 |
| **2** | признание в СМИ (заметки в соц.сетях, на телевидении, в газетах и пр.)  | 42,0 |
| **3** | бесплатное участие лидеров волонтерских программ в стажировках, проводимых в рамках подготовки к мероприятию, в том числе в других городах и странах  | 39,7 |
| **4** | атрибутика с какого-то мероприятия (футболки, ручки, календари и пр.)  | 32,2 |
| **5** | включение волонтеров мероприятия в состав официальных делегаций на межрегиональных, всероссийских и международных добровольческих мероприятиях  | 31,3 |
| **6** | волонтерские книжки  | 29,6 |
| **7** | предоставление возможности бесплатного участия в тренингах, мастер-классах  | 27,9 |
| **8** | бесплатное обучение  | 24,9 |
| **9** | предоставление возможности бесплатного участия в культурно-массовых, досуговых, командообразующих и других мероприятиях  | 21,3 |
| **10** | организация прохождения волонтерами учебной и производственной практики на мероприятии;  | 20,7 |
| **11** | предоставление лучшим волонтерам возможности олицетворять волонтерскую программу мероприятия на представительских мероприятиях, встречах  | 18,8 |
| **12** | предоставление билетов на мероприятие  | 17,5 |
| **13** | предоставление возможности бесплатного пользования услугами социокультурных, спортивных и иных учреждений  | 13,2 |
| **14** | бесплатное питание  | 11,1 |

Половина волонтеров - участников мероприятий, иногда информированы о том, какими ресурсами данное мероприятие обеспечено. Еще треть всегда в курсе, какие ресурсы заложены в то или иное мероприятие. Скорее всего, это зависит как от самих волонтеров, их погруженности и вовлеченности в данное мероприятие, а также, как уже было сказано выше, в невысоком уровне коммуникации между волонтерами и организаторами волонтерской деятельности.

Таблица 12

**Знаете ли Вы какими ресурсами должно быть обеспечено каждое мероприятие, акция?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| 1 | Да, всегда  | 29,9 |
| 2 | Когда-то знаю, когда-то нет  | 48,8 |
| 3 | Почти никогда не знаю  | 7,2 |
| 4 | Затрудняюсь ответить  | 14,1 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

43,1% опрошенных считает, что обеспеченность ресурсами имеет средний уровень. Четверть волонтеров (24,3%) уверены в том, что ресурсов почти всегда хватает.

Таблица 13

**Считаете ли Вы достаточными тех ресурсов, которые имеются для успешного осуществления волонтерской деятельности?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | Считаю, что почти всегда ресурсов хватает  | 24,3 |
| **2** | Считаю, что обеспеченность ресурсами средняя  | 43,1 |
| **3** | Считаю, что чаще можно видеть низкий уровень обеспеченности  | 18,1 |
| **4** | Затрудняюсь ответить  | 14,5 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

Чем выше уровень информированности у волонтеров о ресурсах, тем выше оценка того, достаточно ли имеющихся ресурсов для данного мероприятия. Так 37,1% волонтеров, которые всегда в курсе чем обеспечено то или иное мероприятие оценивают достаточность ресурсов выше, чем те волонтеры, которые не всегда информированы о том, какими ресурсами должно быть обеспечено мероприятие. Среди них только 23,6% считают, что ресурсов хватает, 53,7% считают, что обеспеченность ресурсами средняя. Те волонтеры, кто имеет низкий уровень информированности, считают, что и обеспеченность ресурсами находится на невысоком уровне. Таким образом, еще раз подтверждается тезис о том, что повышение уровня информированности волонтеров приводит к более адекватной оценке как самой добровольческой деятельности, так и ресурсов, необходимых для ее осуществления.

Диаграмма 4

**Взаимосвязь мнения о достаточности ресурсов и информированности волонтеров о том, какими ресурсами должна обеспечиваться деятельность**

Почти все виды ресурсов достаточно хорошо известны волонтерам. Чаще всего они пользуются канцелярскими товарами, техникой, приборами, форменной одеждой. Меньше всего используется бесплатная мобильная связь и медицинское страхование жизни и здоровья. Среди недостаточных ресурсов, прежде всего, выделяется предоставление бесплатной мобильной связи – 45%, оплата проезда до места назначения и обратно- 41,6%, а также, предоставление питания и страхование жизни и здоровья волонтеров. Можно отметить нехватку форменной одежды.

Таблица 14

**Какие именно ресурсы, при организации волонтерской деятельности:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N  | Подвопросы:  | **вы знаете** | **вы используете** | **по вашему мнению, недостаточны** |
| 1  | Электронно-вычислительная техника, приборы, оборудование, инвентарь  | 45,9% | 43,5% | 34,4% |
| 2  | Канцелярские товары и другие расходные материалы  | 35,3%) | 62,5% | 25,0% |
| 3  | Предоставления питания волонтерам  | 46,4% | 25,4% | 40,2% |
| 4  | Форменную и специальную одежду  | 40,1% | 39,2% | 37,7% |
| 5  | Оплаты проезда до места назначения и обратно  | 46,1% | 23,2% | 41,6% |
| 6  | Медицинское страхование и/или страхование жизни и здоровья  | 46,6% | 19,3% | 40,6% |
| 7  | Предоставление бесплатной мобильной связи  | 43,4% | 18,1% | 45,0% |
| 8  | Другое  | 44,1% | 23,0% | 36,6% |

83,2% опрошенных удовлетворены своей волонтерской деятельностью (из них 41,6% полностью, 41,6% - частично). Каждый десятый респондент затруднился с ответом.

Таблица 15

**Удовлетворены ли Вы своей волонтерской деятельностью?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1** | Удовлетворен полностью  | 41,6 |
| **2** | Удовлетворен частично  | 41,6 |
| **3** | Скорее не удовлетворен  | 5,1 |
| 4 | Полностью разочарован  | 1,3 |
| 5 | Затрудняюсь ответить  | 10,4 |
|  | Итого ответивших:  | 100,0 |

Те волонтеры, которые уверены в достаточности имеющихся ресурсов отмечают большую удовлетворенность своей деятельностью. Чем ниже волонтеры оценивают наличие тех или иных ресурсов, тем меньшую удовлетворенность своей деятельностью они показывают. Так, среди тех волонтеров, кто считает, что ресурсов почти всегда хватает, 73,7% полностью удовлетворены своей деятельностью, среди тех, кто отмечает низкий уровень обеспеченности, уже только 18,8% полностью удовлетворены своей деятельностью, 7,1% скорее не удовлетворены, а 2,4% вообще разочарованы добровольчеством. Исходя из полученных данных, выстраивается некая триада: **информированность – достаточность – удовлетворенность.** Если где то в первых двух пунктах будет отмечен недостаточно высокий уровень, то, как следствие, будет падать удовлетворенность волонтерской деятельностью.

Диаграмма 5

**Влияние мнения о достаточности ресурсов на удовлетворенность волонтерской деятельностью**

Среди основных препятствий к осуществлению добровольческой деятельности респонденты выделяют отсутствие свободного времени- 56,5%, равнодушие к чужим проблемам – 28,6%, отсутствие материальных ресурсов- 24,3%, также можно выделить нехватку опыта – 23,7%.

Диаграмма 6

**Что, по Вашему мнению, препятствует добровольческой деятельности?**

В волонтерской среде, как и в любом сообществе, могут возникать проблемные ситуации. Способ их решения, адекватная скорость реагирования позволят устранить проблему в самом начале, не допуская развития конфликтной ситуации. Среди опрошенных волонтеров 59,3% знают, куда можно обратиться при возникновении таких ситуаций. Это, прежде всего, руководитель организации или организатор волонтерской деятельности – 17,2% волонтеров выбрали этот вариант ответа. Каждый десятый затруднился с ответом.

Таблица 16

**Укажите, куда Вы обратитесь за консультацией или помощью в случае возникновения проблемных ситуаций?**

|  |  |
| --- | --- |
| Значения  | Процент |
| к руководителю (организации, движения), к организатору, куратору | 17,2 |
| ДРУГОЕ | 10,3 |
| затрудняюсь ответить | 10 |
| волонтерский штаб, организацию | 16 |
| к местным властям, в администрацию | 8,6 |
| ддт | 6,5 |
| к учителю, педагогу | 65 |
| школа  | 4,3 |
| к родителям, близким | 3,4 |
| телефон доверия  | 3 |
| в молодёжный комитет, отдел молодежной политики | 2,6 |
| никуда  | 2,1 |
| КДМ | 1,7 |
| друзьям  | 1,7 |
| зависит от возникшей проблемы  | 1,7 |
| к старшим  | 1,7 |
| в ЦСОН  | 1,3 |
| психолог  | 1,3 |

Отдельно необходимо выделить блок вопросов, связанный с оказанием помощи во время пандемии короновируса. 40,3% опрошенных участвовали в различных формах волонтерской помощи во время пандемии. Актуальной формой помощи в этот период была доставка продуктов питания – 73,5% опрошенных выбрали этот вариант ответа, доставка лекарств- 48,1% респондентов. 23,3% волонтеров отметили, что люди нуждались в психологической поддержке.

Таблица 17

**В оказании какой помощи во время пандемии Вы принимали участие?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Значения  | %от ответивших |
| **1**  | доставка продуктов питания/товаров первой необходимости  | 73,5 |
| **2**  | доставка лекарств  | 48,1 |
| **3**  | психологическая помощь/ консультации  | 23,3 |
| **4**  | юридическая помощь/ консультации  | 7,4 |
| **5**  | ДРУГОЕ  | 6,9 |
| **6**  | не принимал участие  | 0,0 |

Среди участников опроса нет четкого понимания, почему люди могут быть неудовлетворены помощью добровольцев. 53,7% волонтеров затруднились с ответом. Исходя из данных, полученных в ходе других исследований, можно отметить, что и сами благополучатели зачастую не могут точно сформулировать, почему они не удовлетворены помощью добровольцев. Наличие такого рода соотношения, возможно, станет началом для нового исследования причин неудовлетворенности.

Диаграмма 7

**Как Вы считаете, почему люди не удовлетворены или мало удовлетворены помощью добровольцев?**

**Заключение**

Ресурсы обеспечения волонтерской деятельности базируются на определённых основаниях, без которых их эффективное использование невозможно. Как мы выяснили в ходе исследования, это, прежде всего, информированность о волонтерской деятельности вообще и об организациях, занимающихся волонтерской деятельностью в частности. Сюда же можно отнести существующий уровень коммуникации между волонтерскими сообществами как внутри региона, так и вне его. Второе основание – это знание о том, какие ресурсы заложены, понимание того, для чего они необходимы в данном, конкретном мероприятии, и третье - это удовлетворенность добровольческой деятельностью. Коммуникации в волонтерской среде оцениваются по-разному, выше всего добровольцы оценили коммуникации внутри организации (горизонтальный уровень), сложнее всего осуществляется коммуникация между организациями внутри региона, а также между организациями в разных регионах. Существует ряд коммуникативных проблем и во взаимодействии организаторов деятельности и волонтеров (вертикальный уровень), и в общении добровольческих организаций с внешними институтами (власть, СМИ). Меньше всего, по мнению опрошенных, нуждается в развитии коммуникаций направление «волонтерские организации и СМИ». Недооценка роли и возможностей СМИ, в том числе и Интернета (именно Интернет является основным источником информации для респондентов) приводит к созданию информационного вакуума. В отсутствии информации или ее недостаточности, для обычного члена волонтерской организации снижается понимание того, какие ресурсы должны быть использованы, недостаточно ясно представляется объем этих ресурсов, эффективность их использования падает. При отсутствии понимания снижается удовлетворенность деятельностью среди добровольцев, т.е. осуществляется косвенное воздействие на мотивацию к волонтерской деятельности. Выстраивается некая триада: **информированность – достаточность – удовлетворенность.** Если где то в первых двух пунктах будет отмечен недостаточно высокий уровень, то, как следствие, будет падать удовлетворенность волонтерской деятельностью.

Чаще всего волонтеры пользуются такими ресурсами как: электронно-вычислительная техника, приборы, оборудование, инвентарь, канцелярские товары, форменная и специальная одежда. Добровольцы отмечают нехватку ряда ресурсов: предоставления питания волонтерам, оплаты проезда до места назначения и обратно, медицинское страхование и/или страхование жизни и здоровья, предоставление бесплатной мобильной связи. Но здесь необходимо в каждом конкретном случае понимать, и разграничивать действительно ли существует дефицит этих ресурсов, или присутствует недостаток информации по организации данного мероприятия.