

Анализ востребованности  
добровольческой помощи и  
инициатив со стороны  
благополучателей

**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 институционализировано, что проявляется в его организационной структуре, наличии целей, функций и ценностей. Организационная структура волонтерства определяется тем, что волонтерство 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?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>% от числа ответивших</b>
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	Лебяжьеvский	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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

Таблица 2

**Пол**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	мужской	636	15,90
2	женский	3364	84,10
	<b>Итого:</b>	<b>4000</b>	<b>100,00</b>

Таблица 3

**Возраст**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
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
	<b>Итого:</b>	<b>4000</b>	<b>100,00</b>

Таблица 4

**Образование**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
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
	<b>Итого:</b>	<b>4000</b>	<b>100,00</b>

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

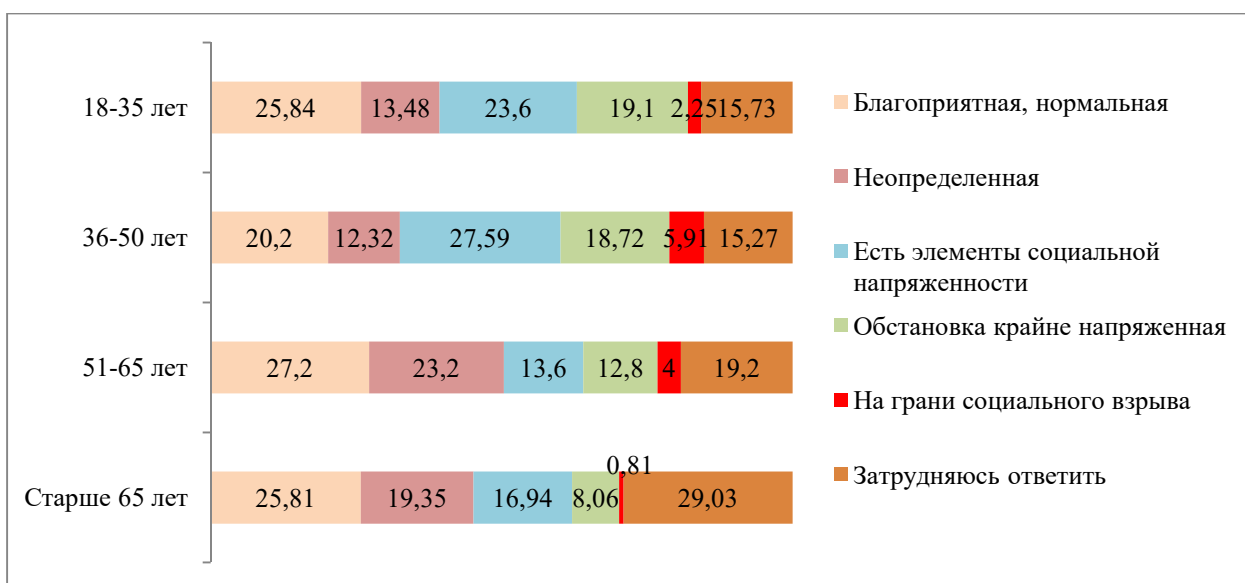
### Как бы Вы оценили социальную ситуацию в Вашем населенном пункте в настоящее время

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>2020</b>
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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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?

№:	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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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	Условия для занятия спортом	Уровень развития с/х	Коррупция, взяточничество	Угроза террористических	Проблема морали, культуры,	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	Какие из перечисленных проблем в настоящее время Вас беспокоят БОЛЬШЕ ВСЕГО?



статус	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 атак	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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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.

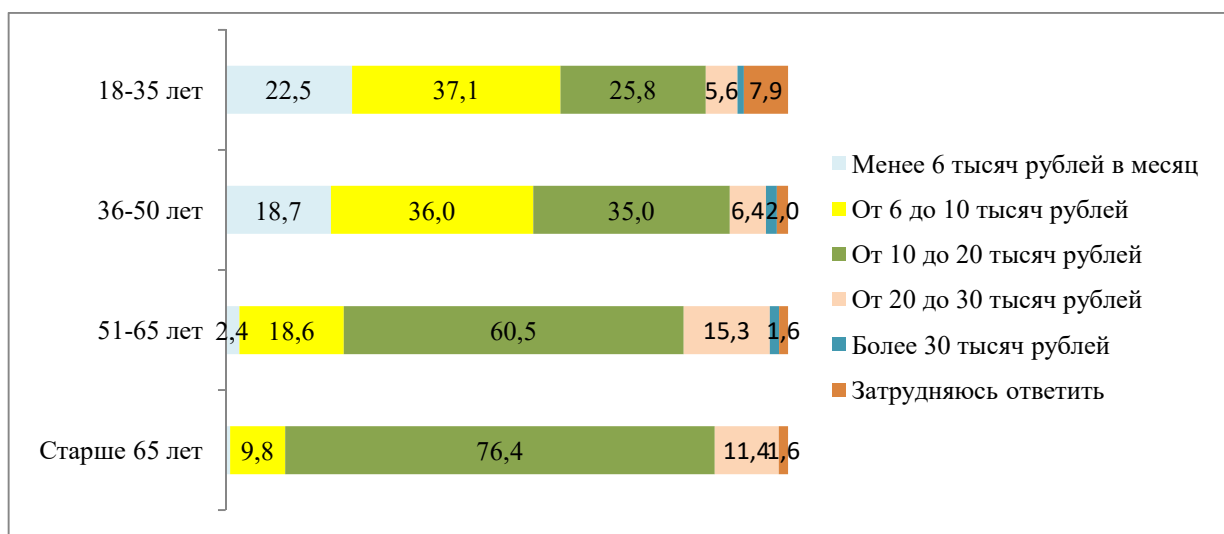
N:	значения	% от числа ответивших
1	Менее 6 тысяч рублей в месяц	11,72

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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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 %)**



## 2. 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 некоей 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.

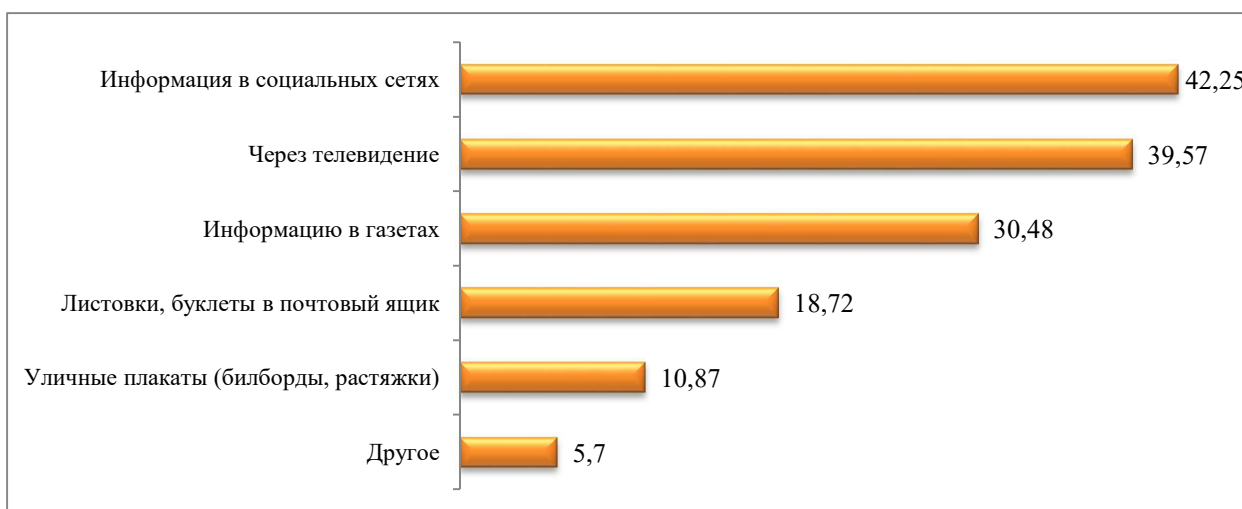
**Вы лично хотели бы больше знать о волонтерских организациях, действующих в Вашем населенном пункте?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>% от числа ответивших</b>
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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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 через газеты.

Диаграмма 4

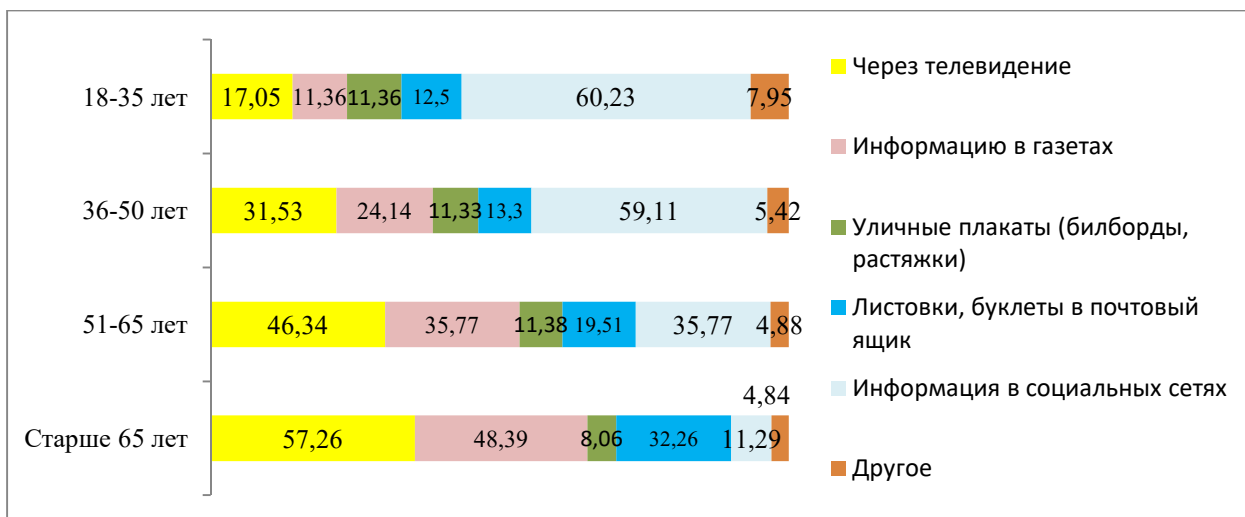
**Через какие каналы Вам было бы удобнее получать информацию о деятельности волонтерских организаций**



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
<b>Итого</b>	<b>100,00%</b>

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 этот 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?				Всего:
	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	
18-35 лет	39,33	31,46	13,48	15,73	<b>100,00</b>
36-50 лет	51,00	27,00	15,00	7,00	<b>100,00</b>
51-65 лет	32,79	42,62	13,93	10,66	<b>100,00</b>
Старше 65 лет	22,13	41,80	24,59	11,48	<b>100,00</b>

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**

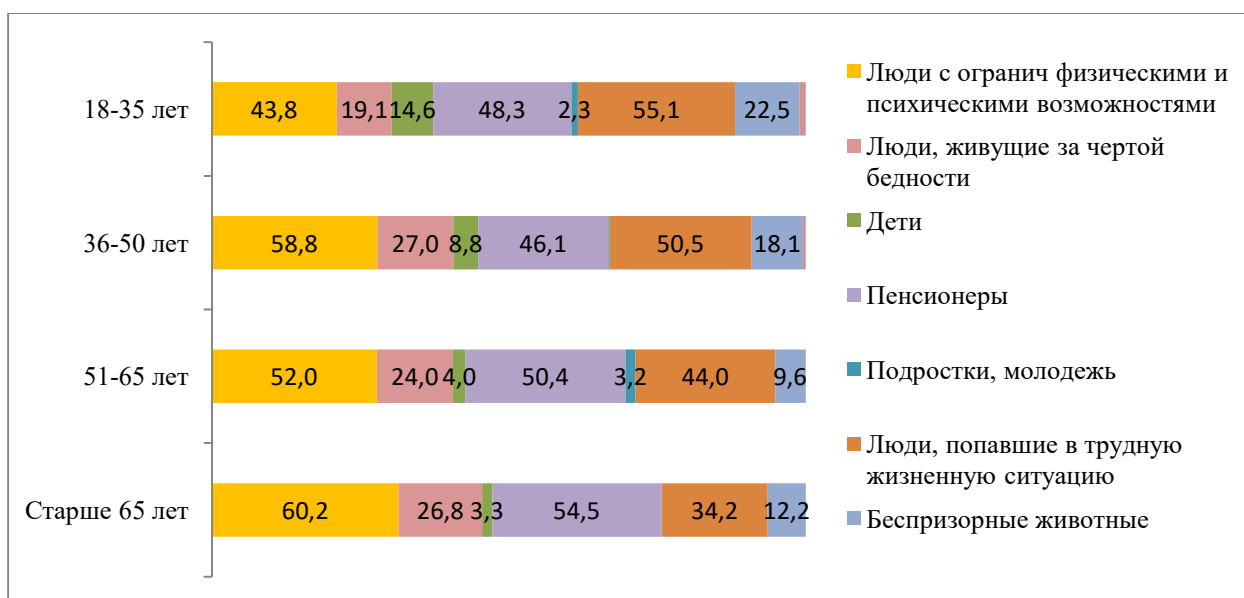
№:	значения	% от числа ответивших
1	Люди с ограниченными физическими и психическими возможностями	55,04
2	Люди, живущие за чертой бедности	25,66
3	Дети	7,61
4	Пенсионеры	49,03

5	Подростки, молодежь	1,24
6	Люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию	45,31
7	Беспорядочные животные	15,40
8	Другое	0,71
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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 беспорядочным 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



23,6% респондентов нуждались в волонтерской помощи в связи с ситуацией с распространением коронавируса. 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
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>

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 коронавируса. 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	<b>100,00</b>
36-50 лет	7,92	3,47	88,61	<b>100,00</b>
51-65 лет	8,80	12,00	79,20	<b>100,00</b>
Старше 65 лет	12,40	9,09	78,51	<b>100,00</b>

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 коронавируса. 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 коронавируса. 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