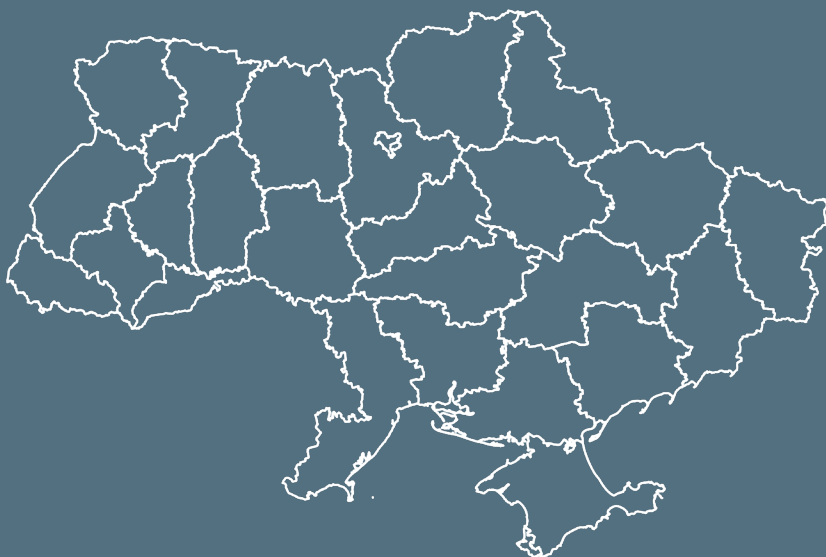


"Будьте на зв'язку з людьми."

Сприйняття допомоги в мінливому
контексті України

Україна • Липень 2023



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



Зміст

Резюме	2
Вступ	7
Основні результати та рекомендації	7
1. Краще адаптувати допомогу до потреб населення	8
2. Покращити інклюзивність допомоги для вразливих груп	12
3. Забезпечити проактивне поширення інформації та диверсифікувати канали комунікації	16
4. Забезпечити прозорість прийняття рішень	20
5. Організувати ефективну роботу механізмів зворотного зв'язку, проте головний пріоритет – забезпечити належне надання допомоги з першого разу	23
6. Локалізувати координацію допомоги	26
7. Розширювати можливості місцевих організацій та волонтерських груп і залучати їх до процесу прийняття рішень	26
8. Спростити доступ місцевих організацій до фінансування	27
Методологія	28

Подяки

Ми вдячні тисячам людей, які живуть в Україні, за те, що знайшли час поговорити з нами і поділитися своїми думками.

Це дослідження стало можливим завдяки фінансовій підтримці Disasters Emergency Committee. Також ми хотіли б подякувати Open Space Works Cooperative та Київському міжнародному інституту соціології за ефективну співпрацю, а також професійний і відповідальний збір даних. Дякуємо нашим колегам з гуманітарних організацій та Роуз Форан (Rose Foran) (УВКБ ООН) зокрема, яка допомогла організувати наші воркшопи з партнерами задля обговорення результатів дослідження та розробки рекомендацій, представлених у цьому звіті.



Основний автор

Аня Піскур (Anja Piskur)

Для отримання додаткової інформації про нашу роботу в Україні, будь ласка, зв'яжіться з Ріке Вінгерлінг (Rieke Vingerling) rieke@groundtruthsolutions.org або Сергієм Титюком serhii@groundtruthsolutions.org чи відвідайте наш [вебсайт](#).

Ви можете отримати англійську версію цього звіту, звіт про наш перший раунд збору даних у 2022 році, а також бюлетень з кількісними результатами на [сторінці нашого проекту](#).

Ілюстрації від [Аніни Тейкеф \(Anina Takeff\)](#).

Резюме

Повномасштабне російське вторгнення в Україну триває вже другий рік, і потреби людей, які живуть в Україні, залишаються високими. Хоча через нещодавні атаки на Київ,¹ руйнування дамби в Новій Каховці² та нові звільнені території³ гуманітарна ситуація в Україні є нестабільною та мінливою, сприйняття допомоги населенням залишається відносно сталим.

За підтримки групи благодійних організацій з Великої Британії Disasters Emergency Committee (DEC), ми працювали спільно з Open Space Works Cooperative та Київським міжнародним інститутом соціології, щоб почути думки людей з усієї України. З вересня 2022 року по березень 2023 року ми провели телефонні інтерв'ю з понад 4 000 людей, щоб зрозуміти, як саме надається допомога, з якими перешкодами стикаються люди при отриманні доступу до неї та як вони хотіли б комунікувати з працівниками гуманітарного сектору.⁴ Під час понад 30 якісних інтерв'ю з представниками громадських організацій та людьми, які потребували або отримували допомогу, ми розпитували про їхні пріоритети, взаємодію з надавачами допомоги, а також про ключові сфери, які, на їхню думку, потребують покращення. Всі результати були обговорені під час онлайн- та офлайн-воркшопів за участі понад 130 суб'єктів гуманітарної діяльності – місцевих волонтерів, представників громадського сектору, донорських організацій, а також національних і міжнародних організацій та співробітників ООН – з метою визначення найкращих практик і сфер, що потребують вдосконалення.

Теорія "очікування-підтвердження"

Запитання Ground Truth Solutions мають на меті дослідити сприйняття людьми гуманітарного реагування, зосереджуючись при цьому на якісних показниках узгоджених світових стандартів і заявлених цілей реагування в Україні.

У кількісному дослідженні використовується теорія очікування-підтвердження (expectation-confirmation theory) – один з основних підходів, що використовується в приватному секторі для пояснення задоволеності клієнтів. Ground Truth Solutions ставила респондентам запитання за кожною з наступних шести тем: інформація, справедливість, оцінка потреб, актуальність, участь і прозорість. Спочатку респондентів опитували про їхні очікування щодо тієї чи іншої теми, а потім про те, як, на їхню думку, це працює в реальності. Розрив між очікуванням і сприйняттям можна вважати «розривом у наданні допомоги», а інформація про величину кожного розриву може вказати, на чому слід зосередити зусилля, щоб краще відповідати очікуванням людей.

Перший раунд кількісного збору даних тривав з вересня по жовтень 2022 року, напередодні масштабних атак на електростанції й інші об'єкти критичної інфраструктури. Якісні інтерв'ю були проведені в період з жовтня по грудень 2022 року, а другий раунд кількісного збору даних – у лютому та березні 2023 року.⁵

¹ BBC. Червень 2023. "[Kyiv missile strikes: Tracking the rise of Russian attacks](#)".

² The Guardian. Червень 2023. "[A visual guide to the collapse of Ukraine's Nova Kakhovka dam](#)".

³ Див. розділ "[Покращити інклюзивність допомоги для вразливих груп](#)" про потреби в деокупованих територіях.

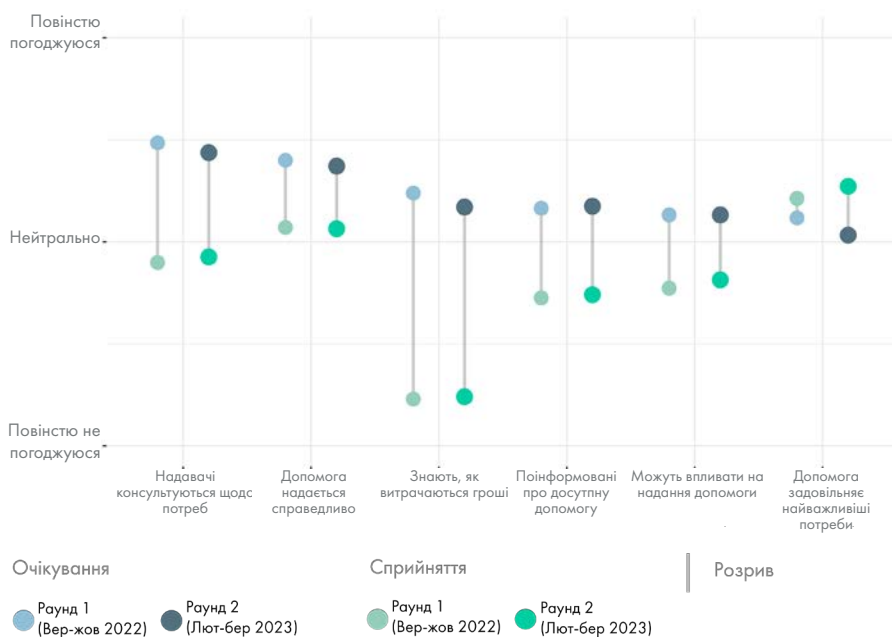
⁴ Термін «працівники гуманітарного сектору» означає всіх суб'єктів, залучених до надання гуманітарної допомоги, включаючи національні та міжнародні організації, агентства ООН, громадянське суспільство та державні органи влади.

⁵ Для отримання інформації про вплив дат польових робіт на порівняльність даних див. розділ "[Методологія](#)".

Ключові знахідки

В Україні сприйняття допомоги за всіма шістьма індикаторами майже не змінилося за період з вересня-жовтня 2022 року по лютий-березень 2023 року. Отримувачі допомоги та люди, які її потребують, як і раніше вважають, що отримувана ними допомога відповідає їхнім потребам і перевершує їхні очікування (див. «Можуть впливати на надання допомоги» на графіку нижче). Такий результат є рідкісним: у жодному іншому контексті, де Ground Truth Solutions збирає кількісні дані, сприйняття не перевищує очікувань.

За всіма іншими індикаторами більшість людей мають нейтральне або дещо негативне сприйняття. На їхню думку, гуманітарні організації не докладають достатньо зусиль для інформування про те, як саме виділяються кошти на допомогу (див. «Знають, як витрачаються гроші») і яка допомога доступна (див. «Поінформовані про доступну допомогу»), а також недостатньо консультуються з людьми, щоб з'ясувати їхні потреби (див. «Надавачі консультуються щодо потреб»).



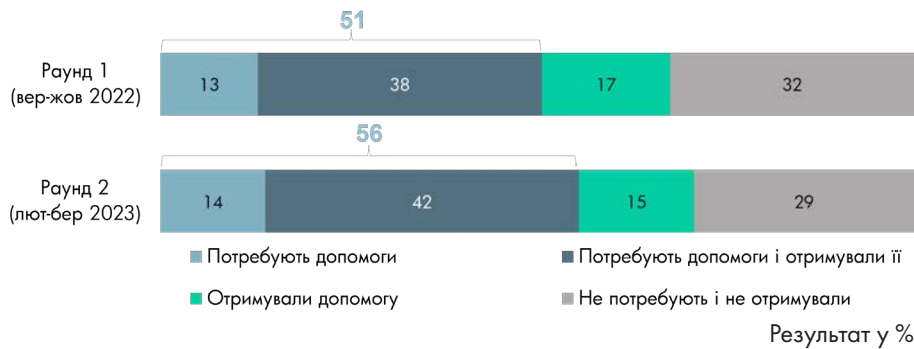
Люди з більшою ймовірністю будуть задоволені допомогою, якщо вважатимуть, що вона покриває їхні нагальні потреби і надається справедливо. Хоча до другого раунду збору даних більше людей в Україні отримали допомогу, потреби населення не зменшилися, а навпаки, зросли (51% проти 56%).

Навіщо відстежувати очікування?



Для розуміння того, як люди сприймають гуманітарне реагування, корисно знати їхні початкові очікування. Зіставлення очікувань зі сприйняттям дозволяє зрозуміти пріоритетні напрямки подальшої діяльності. Графік зліва ілюструє розриви між сприйняттям важливості певних аспектів реагування та життєвою реальністю. Найбільший розрив існує між очікуванням бути поінформованим про те, як гуманітарні організації витрачають гроші, і фактичним рівнем поінформованості: 59% вважають це важливим, однак лише 7% відчують себе поінформованими про те, як витрачаються кошти гуманітарної допомоги.

Структура повної вибірки⁶ у Раундах 1 та 2



Вибірка для цього графіка: всі респонденти (як ті, що відповідають, так і ті, що не відповідають критеріям цільової аудиторії); Раунд 1 (n = 2 983), Раунд 2 (n = 2 855).

Станом на початок весни 2023 року, більше людей отримали грошову допомогу (57%), ніж восени 2022 року (51%), але частота отримання інших видів допомоги, як-от продуктів харчування, залишається незмінною.

- На думку респондентів, отримувана ними допомога доречна, але вони хотіли б, аби вона була або у грошовій формі для задоволення потреб, що змінюються, або більш конкретна. Наприклад, у формі ліків і матеріалів для ремонту будинків, які вони не можуть придбати в інший спосіб. Продуктові набори корисні, проте не є єдиною потребою.
- Хоча більшість жителів прифронтових⁷ і деокупованих територій отримували допомогу принаймні раз (станом на березень 2023 року), вони мають більш різноманітні та нагальні потреби порівняно з мешканцями інших регіонів України.
- Люди все ще не відчувають себе поінформованими про допомогу і хочуть, щоб гуманітарні організації використовували різноманітні канали інформації. Люди старшого віку та сільське населення надає перевагу газетам та традиційним медіа (газети, ТБ, радіо), а молодше та міське населення – соціальним мережам, офіційним вебсайтам і телефонним дзвінками.
- Внутрішньо переміщені особи (ВПО) загалом мають більш високий рівень цифрової грамотності і частіше надають перевагу цифровим методам подання заявок на допомогу, отримання інформації та зворотного зв'язку порівняно з тими, хто не є ВПО. Частково це пояснюється їхнім віком: в середньому вони на 7 років молодші за загальну вибірку (48 років проти 55 років). Але навіть без урахування демографічних характеристик статус ВПО пов'язаний із вищим рівнем уподобань щодо цифрових каналів зв'язку.
- Люди хочуть більшої прозорості щодо допомоги, зокрема, інформації про те, хто саме її надає, як витрачаються виділені на допомогу кошти, і чому певні регіони та люди отримують допомогу, а інші – ні.
- Місцеві надавачі допомоги хотіли б мати спрощений та впорядкований процес подання заявок на фінансування і прозорість щодо відмов у фінансуванні. Кожна агенція, що надає фінансування, має свій власний довгий перелік вимог, внаслідок чого подача заявок потребує багато часу та ресурсів.

Sample structure

Ми поспілкувалися з 2 023 людьми, які потребують або отримували допомогу, у вересні-жовтні 2022 року (перший раунд, R1) та 2 021 респондентами у лютому-березні 2023 року (другий раунд, R2).

Стать

- Жінки: 55% (R1); 53% (R2)
- Чоловіки: 45% (R1); 47% (R2)

Вік

- 18-29: 11% (R1); 9% (R2)
- 30-44: 28% (R1); 25% (R2)
- 45-59: 26% (R1); 28% (R2)
- 60+: 35% (R1); 39% (R2)

Отримували допомогу

- ✓ Так: 75% (R1); 80% (R2)
- ✗ Ні: 25% (R1); 20% (R2)

Внутрішньо переміщені особи

- Так: 22% (R1); 22% (R2)
- Ні: 78% (R1); 78% (R2)

Регіон

- Центр: 13% (R1); 12% (R2)
- Схід: 14% (R1); 13% (R2)
- Київ: 11% (R1); 10% (R2)
- Північ: 20% (R1); 20% (R2)
- Південь: 28% (R1); 30% (R2)
- Захід: 14% (R1); 15% (R2)

⁶ Респонденти, які відповідають критеріям цільової аудиторії (отримувачі допомоги або люди, які її потребують), та респонденти, які не відповідають їм (див. розділ "Методологія").

⁷ Люди, які живуть на відстані менше 50 км від лінії фронту або кордону з Росією на момент збору даних.

Рекомендації

Ми поспілкувалися з населенням і гуманітарними організаціями-партнерами про те, що, на їхню думку, має відбуватися далі. Наведені нижче рекомендації були розроблені під час серії воркшопів з представниками 134 гуманітарних організацій на основі інформації, якою поділилися з нами люди.

Що потрібно зробити на думку опитаного населення:

1. Краще адаптувати допомогу до потреб населення

Слухати людей і збирати дані про їхні потреби за допомогою різних форм консультування – відвідування громад, оцінки потреб і розмов з місцевою владою, щоб краще зрозуміти, якої інформації їм бракує та як переорієнтувати програми допомоги для кращого задоволення поточних потреб населення

2. Покращити інклюзивність допомоги для вразливих груп

Підтримувати людей похилого віку, людей з інвалідністю та інші вразливі групи, допомагаючи їм з оформленням заявок на допомогу та доставляючи допомогу додому. Співпрацювати з організаціями, що спеціалізуються на підтримці людей з інвалідністю, наприклад, шляхом проведення консультацій з ними або участі в їхніх програмах.

3. Забезпечити проактивне поширення інформації та диверсифікувати канали комунікації

Звертатися до населення проактивно, задовго до надання допомоги, щоб повідомити їм про доступну допомогу. Визначити членів громади, яким всі довіряють, для широкого розповсюдження інформації, наприклад, представників місцевої влади.

Використовувати телебачення, радіо та газети для охоплення людей старшого віку, а також соціальні мережі, вебсайти та чатботи для більшого поширення інформації та найбільш ефективного охоплення ВПО.

4. Забезпечити прозорість прийняття рішень

Повідомляти про те, як використовуються кошти гуманітарних організацій, на яких територіях і кому вони призначені.

5. Організувати ефективну роботу механізмів зворотного зв'язку, проте головний пріоритет – забезпечити належне надання допомоги з першого разу

Підкреслювати, що люди мають право подавати скарги або надавати інший зворотний зв'язок, і пояснювати, як вони можуть поділитися своєю думкою. Наприклад, можна додати посилання на форми зворотного зв'язку на інформаційних листівках.



З'ясуйте, чого саме потребують люди, та дайте їм це, а не роздавайте все підряд.

– Жінка, центр України



Надавайте допомогу тим, хто її потребує, і доставляйте її додому маломобільним людям.

– Літній чоловік, північ України



Зверніться до ОСББ, щоб вони призначили когось для опитування мешканців, які потребують допомоги. Нам потрібно, щоб у кожному будинку був відповідальний за інформацію!

– Літній чоловік, південь України



Люди старшого віку не мають смартфонів і не отримують жодної інформації. Інформуйте їх звичайною поштою, де і як можна отримати інформацію

– Жінка, північ України



Повідомляйте про те, яку допомогу вони [гуманітарний сектор] надають населенню, і поясніть кому вони її надають.

– Літній чоловік, захід України

Що потрібно зробити на думку представників гуманітарного сектору:

6. Локалізувати координацію допомоги.

Децентралізувати координацію шляхом використання територіальної моделі взаємодії та децентралізації Форуму неурядових організацій (NGO Forum).

7. Розширювати можливості місцевих організацій та волонтерських груп і залучати їх до процесу прийняття рішень

Забезпечувати рівне представництво місцевих НУО в координаційних структурах та здатність впливати на процес прийняття рішень. Розпитувати представників місцевих НУО про те, якого навчання чи підтримки вони потребують, а також визначити сфери, в яких вони не відповідають стандартам міжнародних організацій. Проводити навчання для усунення обох цих прогалин, а також відстежувати прогрес у розвитку цих навичок. Окрім того, розробити настанови та стандарти для волонтерських мереж для надання їм можливості формального визнання, навіть без офіційної реєстрації, та надати таким ініціативам інформацію про те, яким стандартам потрібно відповідати, щоб отримати додаткову підтримку та фінансування для продовження діяльності в громаді.

8. Спростити доступ місцевих організацій до фінансування

Спростити та гармонізувати процедури подання заявок на фінансування та систематично пояснювати, чому одні організації отримують фінансування, а іншим відмовляють.

Вступ

Від початку повномасштабного російського вторгнення 24 лютого 2022 року мільйони українців напряму постраждали від війни та потребують допомоги.⁸ Станом на вересень 2022 року майже 50% наявного населення залежить від допомоги (17,6 млн).⁹

Уряд України наполегливо намагається задовольнити потреби своїх громадян, надаючи їм грошову та інші види допомоги, незважаючи на різке скорочення доходів і збільшення витрат. Гуманітарне реагування є масштабним: агентства ООН та сотні міжнародних і національних НУО щодня надають гуманітарну та інші види допомоги. Також неодноразово високо оцінювалася роль громадянського суспільства: тисячі організацій за одну ніч змінили напрямок своєї діяльності і почали надавати допомогу та послуги ще до прибуття міжнародних організацій, підтримуючи державні служби і допомагаючи в тих районах, куди не дістаються міжнародні гуманітарні організації.¹⁰ Українці об'єдналися і демонструють виняткову солідарність – міжособистісна довіра, соціальна згуртованість і стійкість, особливо серед молоді, є високими.¹¹

Під час першого раунду збору даних ми виявили, що люди в Україні загалом мають нижчі очікування від допомоги, ніж респонденти в інших кризових контекстах, де Ground Truth Solutions збирає дані. Люди відчували, що допомога задовольняє їхні базові потреби, але їм бракувало інформації про неї, її адресність та способи зворотного зв'язку. Щоб зрозуміти, як змінилося сприйняття допомоги з часом, ми провели другий раунд телефонного опитувань у лютому-березні 2023 року. У квітні та травні 2023 року ми організували серію воркшопів, щоб підтвердити та контекстуалізувати висновки та рекомендації, отримані від населення.

У цьому звіті представлені результати двох раундів збору кількісних даних, збору якісних даних і воркшопів за участю різних представників гуманітарного сектору. Він має на меті представити точні та актуальні результати аналізу сприйняття гуманітарної допомоги в Україні, вказуючи на потреби, виклики та потенційні можливості для втручання в умовах нинішньої кризи. Рекомендації, отримані в результаті цього дослідження, сприятимуть досягненню стратегічних цілей гуманітарного реагування¹² та спрямовані на підтримку ефективного процесу надання допомоги.

Основні результати та рекомендації

Обидва раунди збору даних свідчать про схожі тенденції у сприйнятті гуманітарної допомоги постраждалим населенням. Це може інтерпретуватися так, що гуманітарне реагування є статичним. Насправді все навпаки: наразі реалізуються різноманітні ініціативи, спрямовані на усунення виявлених прогалин. Але ці дії ще не забезпечують поліпшення сприйняття або можуть залишатися непомітними для людей, які потребують та отримують допомогу. Важливо продовжувати відстежувати сприйняття протягом наступного року, сподіваючись побачити вплив цих зусиль.

Щоб переконатися, що гуманітарне реагування розвивається з урахуванням думок і пріоритетів постраждалого населення, ми представляємо вісім напрямків для дій, визначених як найбільш нагальні, разом із запропонованими рішеннями від людей та гуманітарних організацій.



Воркшопи з представниками гуманітарних організацій

У квітні-травні 2023 року ми провели чотири очні воркшопи з гуманітарними організаціями у Львові, Києві та Дніпрі, а також один онлайн-воркшоп.

Цілі

1. Презентувати та валідувати результати.
2. Спільно розробити рекомендації і потенційні рішення для покращення роботи.
3. Розробити план дій, який буде спільно узгоджений і представлений громадам і органам, які координують надання гуманітарної допомоги.

Ми обговорили проблеми, виявлені під час дослідження, із широким колом представників гуманітарного сектору. Їм запропонували обміркувати шляхи вирішення цих проблем за допомогою трьох видів групової роботи:

1. Виявити кращі практики, які вже існують для вирішення деяких з цих питань..
2. Розробити нові рекомендації для вирішення цих проблем.
3. Сформулювати конкретні дії щодо впровадження цих рекомендацій, а також обміркувати, хто саме має бути залучений і які ресурси необхідні.

⁸ OCHA. Січень 2022. "[Ukraine Humanitarian Needs Overview 2023](#)".

⁹ Там само.

¹⁰ Civicus. Лютий 2023. "[One year into Russia's war on Ukraine: civil society in the crossfire](#)".

¹¹ Goodwin et al. Лютий 2023. "[National resilience in Ukraine following the 2022 Russian invasion](#)".

¹² OCHA. Лютий 2023. "[Humanitarian Response Plan](#)".

Краще адаптувати допомогу до потреб

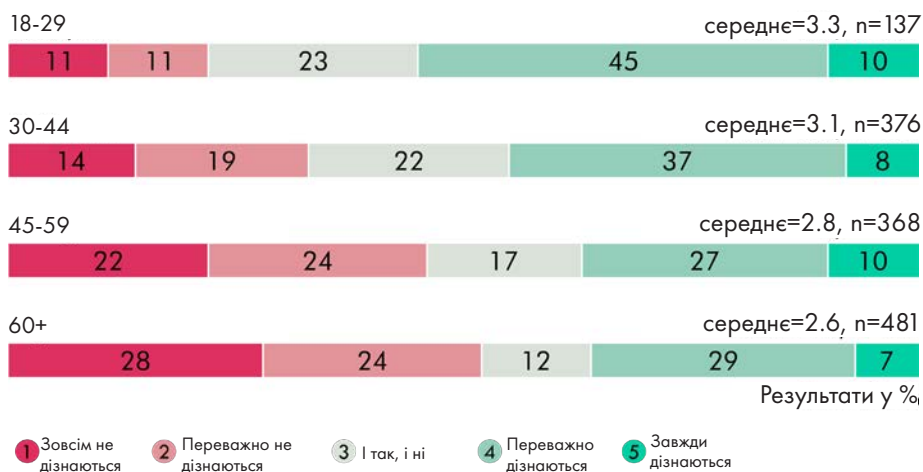
Багато людей не в змозі задовольнити свої найважливіші потреби за рахунок отриманої допомоги. Вони потребують грошової допомоги або конкретних товарів, наприклад, ліків чи матеріалів для ремонту їхніх домівок.

Люди в Україні та місцеві надавачі допомоги наголошують на тому, що їх слід запитувати про їхні пріоритетні потреби перед наданням допомоги, оскільки ситуація постійно змінюється. Існує помітний розрив між очікуваннями людей щодо збору інформації про їх потреби надавачами допомоги і тим, що відбувається насправді, а це призводить до зниження загального рівня задоволеності допомогою.¹³

Старші вікові групи і люди з інвалідністю найменше відчувають, що з ними консультуються. 52% людей старшого віку та 53% людей з інвалідністю стверджують, що їх ніколи не питали про їхні потреби.

В якій мірі надавачі допомоги дізнаються у постраждалих людей їхні потреби перед наданням допомоги?

Раунд 2 (лют-бер 2023)



Вибірка для цього графіка: отримувачі допомоги (n = 1,624).

Люди, які потребують допомоги, все ще віддають перевагу грошовій допомозі порівняно з іншими видами допомоги. Багатоцільова грошова допомога (БГД) дозволяє їм отримати саме ті товари чи послуги, яких вони потребують, крім випадків, коли вони недоступні через руйнування або дефіцит. Цей тип грошової допомоги особливо потрібний людям на окупованих територіях, але доступ до неї може бути ускладнений.¹⁴

Порівняно з Раундом 1 значно зросла кількість людей, які висловлюють потребу в непродовольчих товарах (+8%) та послугах – медичних, юридичних і транспортних (+16%). Потреба в непродовольчих товарах часто виникає через відсутність повноцінно функціонуючого ринку або різке зростання цін на певні товари. Послуги можуть бути важкодоступними, оскільки вони більш поширені в міській місцевості.¹⁵



Найчастіший тип отриманого нами зворотного зв'язку – прохання про грошову допомогу.

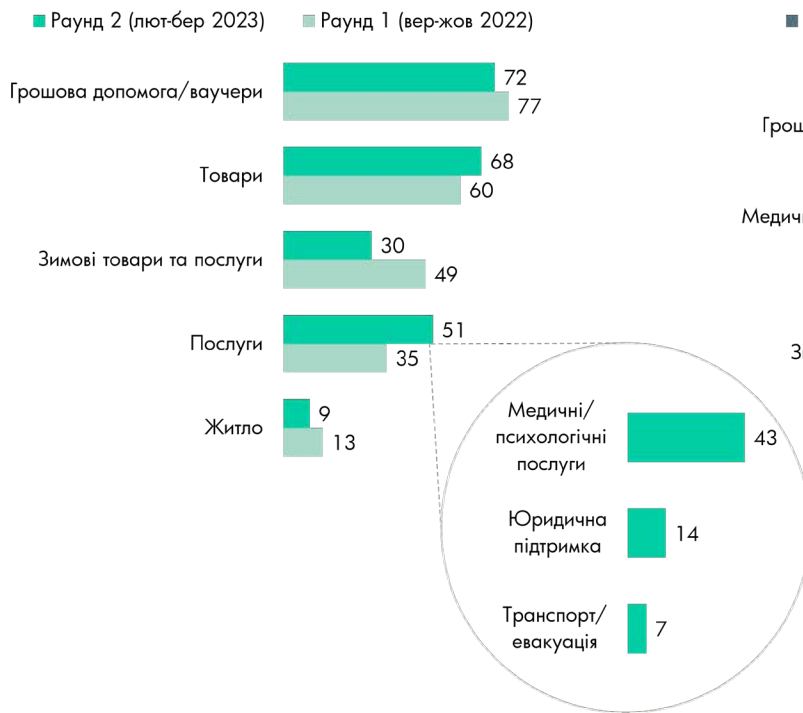
– Представник Українського Товариства Червоного Хреста, Львів

¹³ Результати статистичного моделювання вказують на те, що розрив в контексті оцінки потреб має такий самий негативний вплив на загальну задоволеність допомогою, як і розрив в рівні інформування, але менший, ніж розрив в справедливості та актуальності.

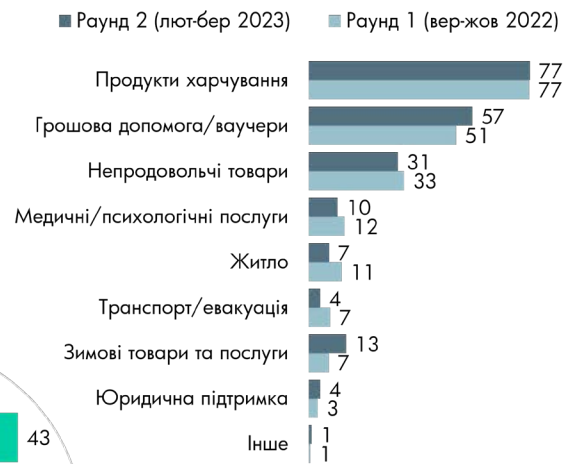
¹⁴ GTS. Липень 2023. Картування користувацьких подорожей отримувачів грошової допомоги та ваучерів в Україні [звіт готується до друку].

¹⁵ REACH. Березень 2023. "Joint Market Monitoring Initiative".

Типи потреб серед людей, які потребують допомоги



Типи отриманої допомоги серед людей, які отримали допомогу хоча б раз



Результати у %

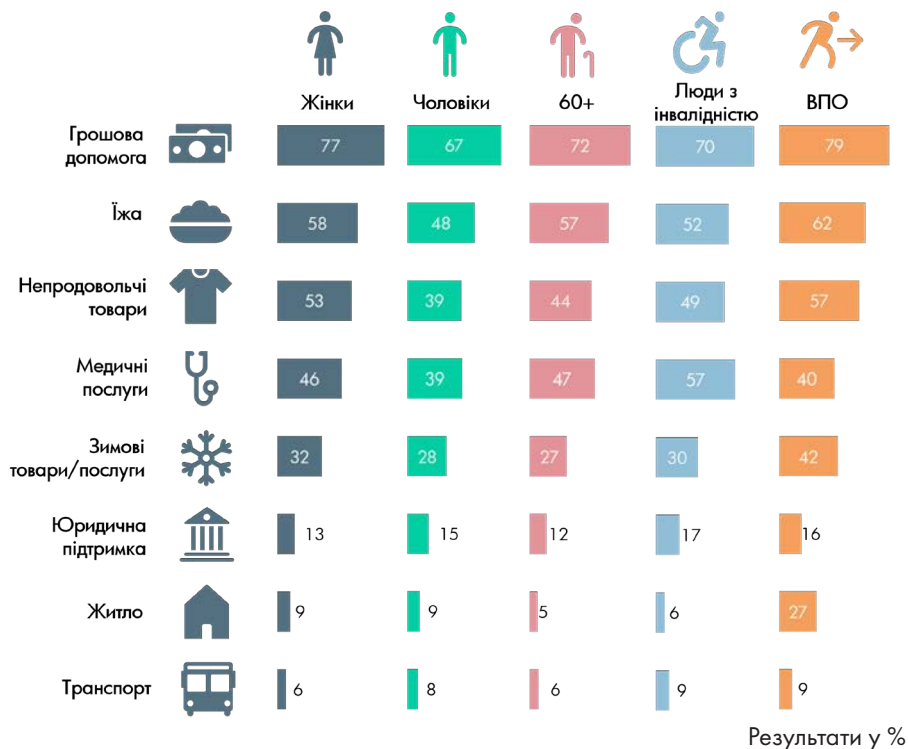
Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитань, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: люди, які потребують допомоги (n=1 624 у Раунді 1 та n=1 585 у Раунді 2); отримувачі допомоги (n=1 511 у Раунді 1 та n=1 624 у Раунді 2).

Більшість людей, які сказали, що потребують допомоги, є її отримувачами. Підвибірки, представлені на цих діаграмах, не є взаємовиключними.

Примітка: У Раунді 2 ми розділили потреби людей на більшу кількість категорій, ніж у Раунді 1. Для порівняння даних з Раундом 1, ми створили категорії «товари» на основі відповідей «продукти харчування» та «непродовольчі товари (предмети гігієни, одяг, ліки тощо)», а також категорію «послуги» на основі відповідей «медичні послуги/послуги зі збереження ментального здоров'я», «транспортні та евакуаційні послуги» та «юридична допомога». Це може частково пояснити зростання обох категорій порівняно з першим раундом.

Цієї зими більше людей отримали грошову допомогу або ваучери порівняно з Раундом 1 (+6%). Це зростання зумовило загальне збільшення охоплення людей гуманітарною допомогою в Україні в період між раундами збору даних.



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитань, який передбачає декілька варіантів відповідей.

На цьому графіку показано вісім найбільших потреб жінок, чоловіків, людей похилого віку, людей з інвалідністю та переміщених осіб. Загалом, більшість людей потребують грошової допомоги, при цьому потреба в транспорті найрідше згадується як незадоволена. Проте існують важливі відмінності за соціально-демографічними характеристиками (див. також [Додаток 1](#) для більш докладної інформації):

- Відносно більше ВПО (79%) та жінок (77%) потребують грошової допомоги або допомоги у вигляді ваучерів порівняно із загальною вибіркою (72%).
- ВПО (57%) та мешканці сходу (53%) потребують більше непродовольчих товарів порівняно із загальною вибіркою (46%). Потреба в продуктах харчування також є найвищою у східних областях (68%).
- Жінки (58%) повідомляють про більшу потребу в продуктах харчування, ніж чоловіки (48%), а також про вищу потребу в непродовольчих товарах, як-от одяг, засоби гігієни, ліки (53% проти 39%, відповідно).
- ВПО та люди віком 18-44 роки частіше згадують про потребу в житлі (27% та 12-15%, відповідно), ніж загалом по вибірці (9%).
- Юридичної підтримки найбільше потребують мешканці заходу (20%).

Однак, враховуючи зростаючу потребу в різних видах послуг, вкрай важливо розширити їхню доступність для ширших верств населення. Зокрема, існує нагальна потреба пріоритетизації послуг у сфері охорони здоров'я та підтримці психічного здоров'я. 43% від усіх респондентів, які потребують допомоги, згадують про них. Найчастіше це мешканці Києва та центральної України, а також люди у віці 45 років і старше. Третина опитаних, які потребують допомоги, вказують на потребу в ліках. Але найбільше медичної допомоги потребують люди з інвалідністю (57%).

Незважаючи на широкомасштабні атаки на медичні установи, більшість закладів охорони здоров'я, включаючи первинну медичну допомогу, функціонують. Але



Складно реєструвати людей, які перебувають на тимчасово окупованих територіях. Вони є в додатку «Дія», частина з них мала б отримати допомогу, але немає зв'язку з українськими операторами, тому вони не одержують повідомлення банку про надходження грошової допомоги.

– Учасниця гуманітарного воркшопу, Київ

брак фінансування, більше навантаження через переміщених осіб та зростаючі потреби в медичній допомозі (наприклад, для людей, поранених під час бойових дій, та потреби в послугах з підтримки психічного здоров'я) означають, що не всі потреби в медичній допомозі задовольняються.¹⁶

Рекомендації населення

- Слухати людей, щоб дізнаватися про їхні фізичні та інформаційні потреби. Забезпечити інклюзивність допомоги для людей похилого віку та ВПО. Використовувати різні джерела інформації, як-от опитування, відвідування громад, інформацію від органів місцевої влади та представників громади, щоб перевіряти отримані дані.
- Спрямувати допомогу на конкретні потреби соціально-демографічних груп, щоб уникнути надання допомоги, якої деякі з них не потребують.
- Надавати грошову допомогу замість ваучерів, оскільки люди сприймають магазини, де вони можуть скористатися ваучерами, як більш дорогі.
- Покращити оцінку потреб та координацію надання допомоги, щоб уникнути надмірного покриття одних регіонів та недостатньої підтримки інших.

Рекомендації представників гуманітарного сектору

Люди в Україні та надавачі допомоги погоджуються, що допомога, яка базується на пріоритетних потребах, є більш цілеспрямованою й ефективною. Але важливим є те, як саме здійснюється збір інформації про потреби: він має бути проактивним, інклюзивним та проводитися на всіх етапах проектного циклу. Важливими джерелами інформації є місцеві організації. Щоб мати змогу реагувати на потреби, організації повинні мати значний потенціал моніторингу та оцінки, а проекти повинні мати гнучкий підхід, щоб адаптувати свою діяльність з огляду на надходження нової інформації.

Основні дії, запропоновані гуманітарними організаціями:

- Забезпечувати надання допомоги на основі пріоритетних потреб, переконавшись у наявності достатнього обсягу необхідних даних (визначення обсягів діяльності, оцінка базового рівня, оцінки потреб, аналізу ринку тощо), та своєчасно планувати заходи реагування на основі цих даних, забезпечуючи актуальність дій на основі цієї інформації.
- Проактивно з'ясувати у людей їхні конкретні потреби та вподобання на кожному етапі реалізації проекту та відповідно адаптувати програми.
- Забезпечувати гнучке, невелике та цільове фінансування місцевим організаціям для більш швидкого реагування на основі пріоритетів громади.
- Посилити моніторинг та оцінку для забезпечення постійного підвищення якості програм.



Коли ми спілкуємося з меншими організаціями, дізнаємося багато потрібної інформації.

– Учасник воркшопу, Львів

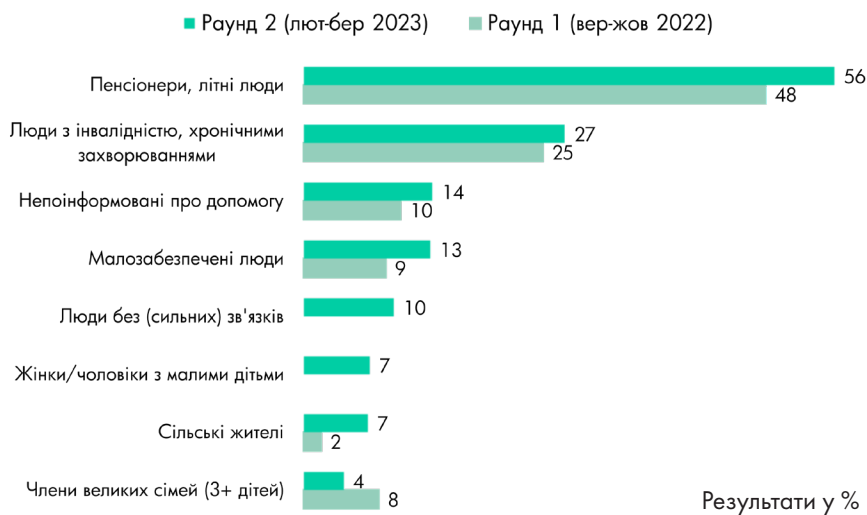
¹⁶ OCHA. Січень 2023. "[Humanitarian needs overview](#)"; MSF. 2023. "[Ukraine: Emergency response in Kharkiv: a year of providing healthcare](#)".

Покращити інклюзивність допомоги для

Незважаючи на зусилля, надання допомоги не є достатньо інклюзивним. Уразливі групи, як-от люди з інвалідністю, все ще позбавлені доступу до інформації та допомоги. Багато людей не мають офіційних документів або банківських рахунків, що заважає їм зареєструватися для отримання допомоги.

Станом на кінець 2022 року 15% осіб, які потребували допомоги, були особами з інвалідністю, при цьому 23% з них були дітьми. Серед усіх, хто потребував допомоги, 52% мали значні потреби, 8% – надзвичайні, а 27% – катастрофічні.¹⁷ Ситуація була особливо складною на сході та півдні України, де більше домогосподарств були віднесені до категорії вкрай нужденних через їхню близькість до лінії зіткнення та значні руйнування. До найнагальніших потреб відносяться забезпечення засобів до існування, житла, непродовольчих товарів, захисту та освіти.

Кому важче отримати допомогу та послуги?¹⁸



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: Респонденти, які вважають, що допомога в їхньому населеному пункті надається несправедливо (n=393 у Раунді 1 та n=587 у Раунді 2).

В обох раундах респонденти погоджувалися, що люди старшого віку та люди з інвалідністю є найбільш вразливими групами. Також вони пояснювали, що якщо у людини немає інформації або мережі контактів, їй важко знайти необхідну допомогу.

¹⁷ REACH. Березень 2023. "Multi-Sectoral Needs Assessment: Health and nutrition key takeaways".

¹⁸ Люди без (сильних) зв'язків – це люди, які не мають потрібних зв'язків, що допоможуть їм отримати допомогу.

Наскільки важко отримати доступ до допомоги?



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: респонденти, які сказали, що доступ до допомоги «скоріше важко» або «дуже важко» отримати (n=816 у Раунді 1 та n=829 у Раунді 2).

Люди, які мешкають поблизу лінії фронту та кордону з Росією¹⁹ або на деокупованих територіях

Станом на березень 2023 року 11% усіх опитаних нами людей проживали в п'ятидесятикілометровій зоні від лінії фронту або кордону з Росією, а 7% – на деокупованих територіях.²⁰ Обидві ці категорії мають значно вищий рівень потреб, ніж жителі решти території України: понад 70% з них вказали на незадоволені потреби, при цьому середній показник серед усіх респондентів становить 57%. Гуманітарні організації визнають цю потребу, адже 86% респондентів у 50-кілометровій зоні та 88% у деокупованих громадах²¹ отримували допомогу принаймні один раз (57% серед усіх опитаних загалом), але вони потребують більшої підтримки. Порівняно з усіма людьми, що потребують допомоги, жителі прифронтових районів демонструють вищий рівень потреби в продуктах харчування, тоді як люди на звільнених територіях більше потребують непродовольчих товарів і матеріалів для відновлення пошкоджених будинків.²²

Потреби за місцезнаходженням серед людей, які потребують допомоги

Результати у %



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей. Вибірка для цього графіка: усі люди, які потребують допомоги (n=1 585); особи, які потребують допомоги у прифронтових зонах (до 50 км) (або поблизу кордону з Росією) (n=226); а також особи, які потребують допомоги у деокупованих зонах (n=134).

¹⁹ Через постійні обстріли, яких зазнають громади в безпосередній близькості до кордону з Росією, ця територія також розглядається як лінія 50-кілометрової буферної зони (наприклад, Українська правда. 19 травня 2023. ["Обстріли Сумщини: за добу – понад 60 "прильотів"](#)).

²⁰ Для формування цієї підгрупи ми визначили геолокацію населених пунктів респондентів за їх назвами (GPS-дані не збиралися) та об'єднали її зі списком громад, які були звільнені Збройними силами України з початку повномасштабного вторгнення.

²¹ Громади – це базові адміністративно-територіальні одиниці місцевого самоврядування в Україні, утворені в ході реформи децентралізації в 2015-2020 роках.

²² Це відповідає результатам Багатогалузевої оцінки потреб (MSNA), згідно з якою опитані повідомляли про меншу доступність продуктів харчування через проблеми з доступом до магазинів або через перебої з постачанням товарів до магазинів. REACH. Березень 2023. ["Multi-Sectoral Needs Assessment: Health and nutrition key takeaways"](#).

Внутрішньо переміщені особи та люди, що повернулися

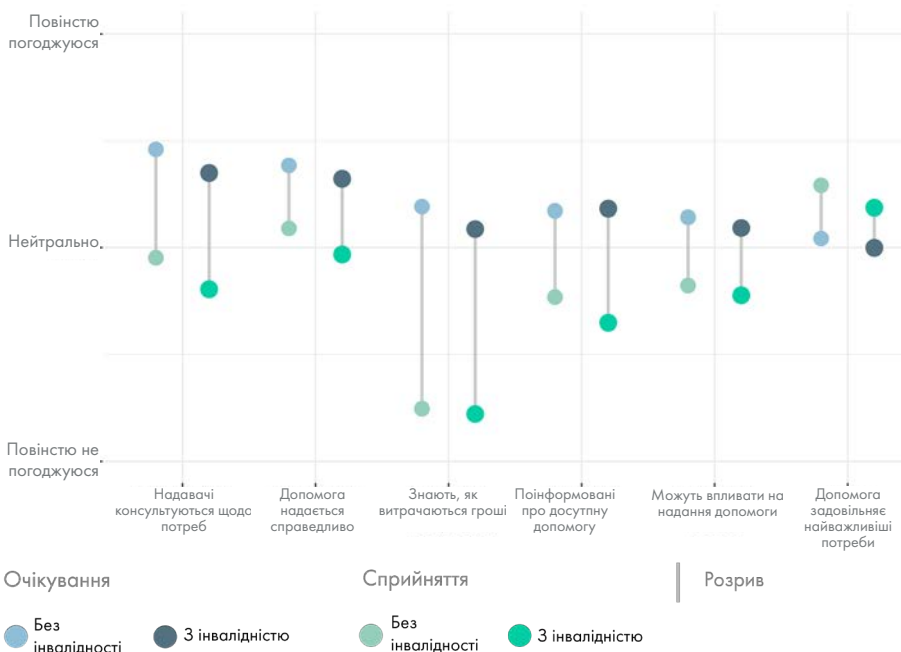
За даними Міжнародної організації з міграції (МОМ), станом на 24 січня в Україні налічувалося 5,4 млн внутрішньо переміщених осіб (ВПО),²³ більшість з яких (58%) перебувають у стані тривалого переміщення²⁴. Порівняно з першим раундом нашого опитування, проведеного у вересні-жовтні 2022 року, кількість осіб, які повертаються до місць свого походження, помітно зросла. В останньому звіті МОМ про внутрішнє переміщення в Україні кількість тих, хто повернувся, вперше з 24 лютого 2022 року перевищила кількість ВПО, сягнувши 5,56 млн порівняно з 5,32 млн ВПО.²⁵ Крім того, в Європі зафіксовано 8,2 млн українських біженців, з яких 5,1 млн осіб отримали тимчасовий захист.²⁶

Зростання кількості людей, що повернулися, особливо на територіях, звільнених Збройними силами України, створює додаткові потреби та виклики. Хоча особи, які повертаються, і непереміщені особи мають схожі потреби, ситуація відрізняється залежно від регіону.

Люди з інвалідністю

Рівень потреб людей із інвалідністю – один з найвищих серед інших груп. Серед них 88% сказали, що мають принаймні одну потребу, порівняно з 76% у всій вибірці. Хоча люди з інвалідністю більшою мірою залежать від допомоги, вони відчують себе менш поінформованими про доступні для них допомогу та послуги, порівняно з людьми без інвалідності.

Основні питання: особи з інвалідністю порівняно з особами без інвалідності



Вибірка для цього графіка: самоідентифіковані люди з інвалідністю (n=421); самоідентифіковані люди без інвалідності (n=1 593).



Я дізнався, що група людей звернулася по допомогу, але через проблеми із зором вони натиснули не ту кнопку. Як наслідок, вони не отримали допомогу.

– Учасник воркшопу, Львів



²³ МОМ. Січень 2023. "Ukraine – Internal Displacement Report – General Population Survey Round 12".

²⁴ Тривале переміщення – це переміщення тривалістю від шести місяців і більше. .

²⁵ МОМ. Січень 2023. "Ukraine – Internal Displacement Report – General Population Survey Round 12".

²⁶ УВКБ ООН. Травень 2023. "Ukraine Situation Flash Update #47".

Люди старшого віку

Частка літніх людей, які потребують допомоги (віком 60 років і старше), значно зросла – з 62% у Раунді 1 до 68% у Раунді 2. І ця група продовжує залишатися недостатньо охопленою допомогою.

Окрім вищого рівня потреб, літні люди також відчують себе значно менш поінформованими про допомогу та послуги, які їм доступні, що заважає їм задовольняти свої потреби.

Рекомендації населення

- Співпрацювати з соціальними працівниками для виявлення людей літнього віку та підтримки тих, хто потребує допомоги з використанням цифрових додатків, а також співпрацювати з існуючими спеціалізованими організаціями для людей з інвалідністю в контексті допомоги з реєстрацією.
- Краще адаптувати процес роздачі допомоги. Усунути черги на пунктах видачі та дозволити людям з інвалідністю чекати в окремій черзі. Повідомляти людям, коли вони можуть прийти, щоб уникнути тривалого очікування. Забезпечити доставку допомоги додому для тих, хто має фізичну інвалідність і не може дістатися до місця видачі.
- Зробити інформацію більш доступною для людей з вадами зору та слуху.
- Працювати через існуючі спеціалізовані організації для людей з інвалідністю.

Рекомендації представників гуманітарних організацій

- Прийняти більш гнучкий підхід до визначення отримувачів допомоги шляхом ретельного документування та кращого розуміння впливу гуманітарної допомоги, забезпечення інклюзивності, аби нікого не залишити поза увагою. Забезпечити, щоб критерії адресності/відповідності краще відповідали потребам.
- Вирішити проблему відсутності визнаного статусу (інвалідність, ВПО тощо), що часом унеможливорює реєстрацію певних осіб для отримання грошової допомоги.
- Послідовно збирати детальні дані про потреби, що дозволить коригувати форми надання допомоги відповідно до потреб, що швидко змінюються, і більш ефективно адаптувати допомогу для конкретних груп, зокрема людей з інвалідністю.
- Провести аудит на предмет інклюзивності допомоги для людей з інвалідністю, щоб забезпечити впровадження організаціями чинних настанов щодо інклюзивності для людей з інвалідністю.



Людам на пенсії дуже важко отримати пристрої, і вони не можуть звернутися по допомогу.

– Літня жінка, захід України

Забезпечити проактивне поширення інформації та диверсифікувати канали комунікації

Людям все ще важко перевірити інформацію про допомогу та зорієнтуватися у численних потоках інформації з різних джерел. Вони не знають, яка інформація стосується саме них. Як наслідок, вони можуть пропускати можливості для отримання допомоги.

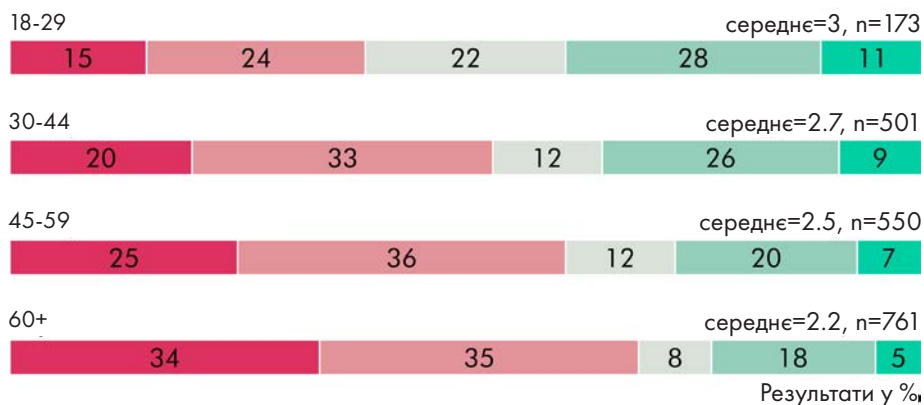
Люди дійсно можуть зазнавати інформаційного перевантаження та губитися у величезному обсязі суперечливої інформації. Дехто частіше за інших. Молодь більш схильна надавати перевагу кільком джерелам інформації, однак з віком уподобання людей звужуються.

Люди також стикаються з проблемою перевірки інформації на предмет достовірності, особливо в Інтернеті, і не знають, яка інформація стосується саме їх, що ускладнює доступ до допомоги. Інформація, опублікована в соціальних мережах, також наражається на певний скептицизм, оскільки люди сумніваються, чи можна їй довіряти. Тому вони найчастіше користуються офіційними вебсайтами або соціальними мережами місцевих органів влади чи організацій, що надають допомогу. Члени громади також обмінюються інформацією один з одним, коли допомога є доступною.

Серед опитаних віком 18-29 років 39% знають про допомогу та послуги, які їм доступні, але серед респондентів старше 60 років і людей з інвалідністю цей показник знижується до 23%. Люди вказують на брак відповідних інформаційних каналів, однак при цьому зазначають, що інформація не завжди адаптована до конкретної аудиторії. Вони хотіли б отримувати інформацію зі спрощеними інструкціями, інформацію у нецифровій формі та мати інформаційні пункти, де можна було б поговорити з кимось віч-на-віч.

Чи відчуваєте Ви себе поінформованими про допомогу та послуги, які Вам доступні?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



1 Ні, зовсім не поінформовані 2 Не дуже поінформовані 3 І так, і ні 4 Переважно поінформовані 5 Так, дуже поінформовані

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які є цільовою аудиторією цього опитування (n=2,021).

Однак деякі групи людей стикаються з більшими проблемами в доступі до інформації, ніж інші. Люди на окупованих територіях не мають доступу до інтернету, тоді як ВПО та люди у звільнених громадах часто не мають пристроїв



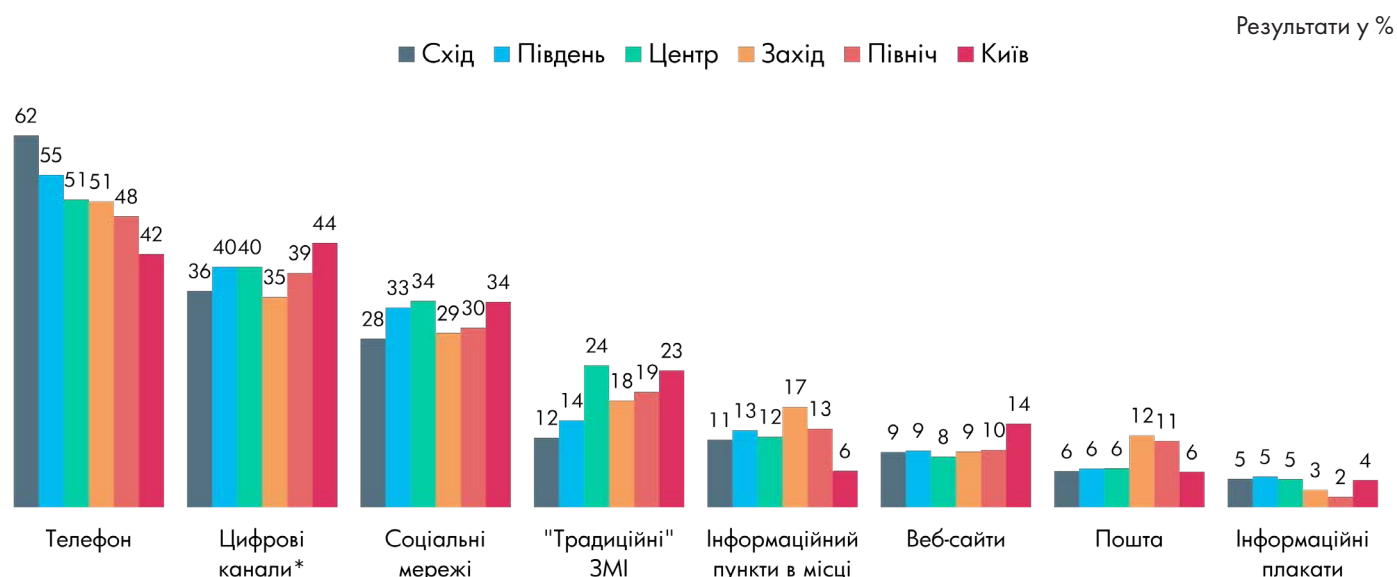
(смартфонів або планшетів) для доступу до інформації онлайн. Люди старшого віку часто не знають, як орієнтуватися в інформаційних онлайн-каналах або перевіряти інформацію.

Комунікаційні канали для поширення інформації та надання зворотного зв'язку повинні бути диверсифіковані та контекстуалізовані залежно від регіону та демографії цільової аудиторії. При цьому слід враховувати, що деякі канали ефективні в одних регіонах і неефективні в інших, залежно від соціальних груп, на які спрямована інформація.

Телефон як канал інформування більш популярний на сході України, проте менш популярний у Києві, де перевага надається цифровим каналам. Серед інших каналів варто відзначити пошту як канал, якому на заході та півночі країни надають перевагу вдвічі більше респондентів порівняно з іншими регіонами.

Як би Ви хотіли отримувати інформацію про допомогу та послуги?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



* під "цифровими каналами" маються на увазі соціальні мережі або веб-сайти

Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: усі респонденти, які є цільовою аудиторією опитування (n=262 на сході, n=608 на півдні, n=234 в центрі, n=309 на заході, n=403 на півночі, n=205 у Києві).

Для людей віком 18-29 років соціальні мережі є основним джерелом інформації (52%), тоді як люди у віці 30-44 років надають перевагу соціальним мережам (49%) та телефону (45%).²⁷

Люди старше 60 років віддають перевагу телефону (61%). На диво мало хто з них каже, що хоче отримувати інформацію через традиційні ЗМІ²⁸ (19%). Люди, які живуть у сільській місцевості, також віддають перевагу телефону (56%) та інформаційним пунктам (20%). Люди з інвалідністю значно рідше надають перевагу цифровим методам комунікації (24%), ніж люди без інвалідності (43%).

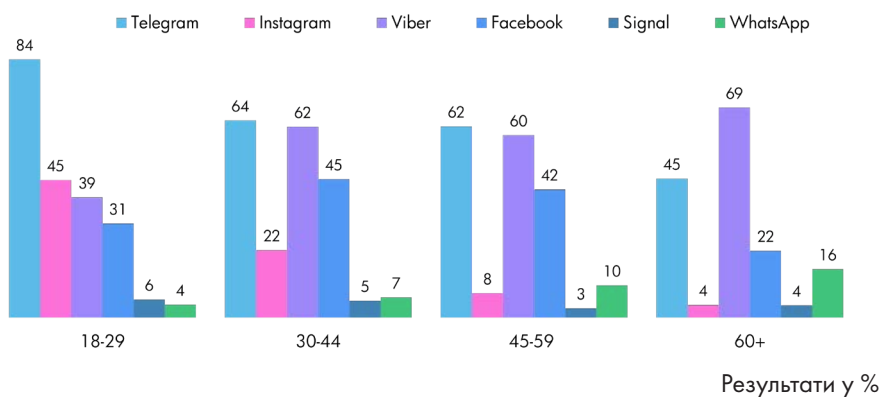
²⁷ Ми не запитували респондентів, чи мали вони на увазі в цьому контексті лише дзвінки. Тому деякі респонденти могли також мати на увазі соціальні мережі, обираючи варіант «телефон».

²⁸ До традиційних медіа відносяться телебачення, радіо або газети.

Viber і Telegram згадували як улюблені месенджери для широкого розповсюдження інформації. Telegram є найпопулярнішим серед наймолодшої вікової групи (18-29 років) і знаходиться на одному рівні з Viber серед людей віком від 30 до 59 років. Водночас Viber домінує серед людей старшого віку (60 років і старше), хоча Telegram все ще залишається другим за популярністю в цій групі. Окрім цих двох месенджерів, для інформування наймолодшої вікової групи також підходить Instagram, а людей віком 30-59 років можна охопити через Facebook.

Яким соціальним мережам/месенджером ви надаєте перевагу для отримання інформації?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які обрали соціальні мережі/месенджери як бажане джерело інформації про допомогу (n=86 для вікової групи 18-29 років; n=237 для вікової групи 30-44 роки; n=166 для вікової групи 45-59 років; та n=125 для вікової групи 60 років і старше).

Рекомендації населення

- Проактивно інформувати людей про доступну допомогу.
- Звертатися до населення проактивно, задовго до надання допомоги, щоб повідомити їм про доступну допомогу. Визначити членів громади, яким всі довіряють, для широкого розповсюдження інформації. Наприклад, представників місцевої влади.
- Надавати своєчасну інформацію про такі аспекти:
 - яка саме допомога доступна;
 - кому вона доступна;
 - як довго вона буде доступна;
 - як можна подати заявку на її отримання;
 - хто її надає;
 - статус заявки;
 - причини відмови.
- Використовувати всі типи каналів для інформування людей про допомогу, зокрема нецифрові, як-от пошта.
- Використовувати телебачення, радіо та газети для охоплення людей похилого віку, а також соціальні мережі, вебсайти та чатботи для збільшення покриття інформацією та найбільш ефективного охоплення ВПО.



Будьте більш відкритими і надавайте інформацію про допомогу в соціальних мережах: що саме привозять і де роздають. Інакше ми нічого не знатимемо.

— Літня жінка, захід України



Надавайте більше інформації в різних джерелах, таких як ЗМІ, преса та листівки, буклети.

— Літній чоловік, Київ

Рекомендації представників гуманітарних організацій

Для вирішення проблеми відсутності скоординованого обміну інформацією гуманітарні організації пропонують:

- Налагодити обмін інформацією на місцевому рівні (використовуючи існуючі інформаційні платформи) або створити інформаційні робочі групи на місцевому рівні у співпраці з місцевими лідерами та органами влади.
- У координації з місцевою владою створити єдиний інформаційний центр, який надаватиме інформацію за принципом «єдиного вікна». Він повинен надавати інформацію в різних форматах, наприклад, у вигляді буклетів та інформаційних терміналів, і забезпечувати підтримку за принципом «рівний-рівному» між громадами. Дехто рекомендує співпрацювати зі ЗМІ для просування центрів, які працюють за принципом «єдиного вікна».
- Поширювати інформацію через офіційні вебсайти, щоб зменшити кількість запитів від деяких отримувачів допомоги, а також взаємодіяти зі ЗМІ для публікації більш актуальної інформації.
- Використовувати місцеві канали комунікації для різних цілей на основі потреб громади. Ідентифікувати та використовувати існуючі канали Viber/Facebook/Telegram для локальної координації.
- Урізноманітнити інформаційні продукти для забезпечення доступності для всіх (надавати не лише текст, але й зображення та відео, використовувати друковані матеріали та надання інформації віч-на-віч на додаток до цифрових засобів).



Забезпечити прозорість прийняття рішень

Люди не знають, як ухвалюються рішення про витрачання коштів гуманітарних організацій. Вони прагнуть знати, на які регіони спрямована допомога, яким людям і як довго вона буде надаватися.

Чи відомо Вам, як організації з надання допомоги витрачають гроші у населеному пункті, де ви проживаєте зараз?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



1 Зовсім ні 2 Скоріше ні 3 І так, і ні 4 Скоріше так 5 Так, цілком

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які відповідають критеріям цільової аудиторії.

Чи вважаєте Ви, що допомога надається справедливо в населеному пункті, де ви проживаєте зараз?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



1 Зовсім ні 2 Скоріше ні 3 І так, і ні 4 Скоріше так 5 Так, цілком

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які відповідають критеріям цільової аудиторії.

Люди хочуть знати більше про процеси подання заявок та прийняті стосовно них рішення. Вони хочуть, щоб надавачі допомоги систематично інформували про те, як подати заявку на отримання допомоги, хто має на неї право, на якому етапі перебуває їхня заявка, і чому їм було відмовлено.

Відсоток людей, які зверталися за допомогою, залишився однаковим між двома раундами збору даних. Збільшення кількості отримувачів допомоги відбулося значною мірою за рахунок тих, хто отримував допомогу без реєстрації. Це стосується і грошової допомоги, яку отримали 38% осіб, які ніколи не зверталися за нею (порівняно з 27% у Раунді 1).

Ви зверталися по допомогу хоча б раз?



Сума відсотків може не дорівнювати 100% через округлення.

Вибірка для цього графіка: отримувачі допомоги (n=1,511 у Раунді 1 та n=1 624 у Раунді 2).



Примітка: Грошова допомога надається на рівні домогосподарств. Оскільки більшість видів грошової допомоги вимагають попередньої реєстрації, люди, які отримали грошову підтримку, проте не зареєструвалися, найімовірніше, є членами домогосподарства, зареєстрованого іншою особою.

Люди кажуть, що надають перевагу поданню заявок на допомогу через державний додаток «Дія» або офіційні додатки організацій, що надають допомогу. Інші популярні варіанти включають реєстрацію по телефону, відвідування пунктів особистої реєстрації (наприклад, ЦНАПів) та використання форм, доступних за посиланнями в соціальних мережах або в месенджерах. Серед тих, хто звертався по допомогу раніше, сайти особистої реєстрації згадуються частіше (27%) порівняно з тими, хто ніколи не звертався по допомогу (19%). Серед тих, хто пріоритетним каналом для подачі заявки обрав соціальні мережі, найпопулярнішими є Viber (61%) і Telegram (53%).

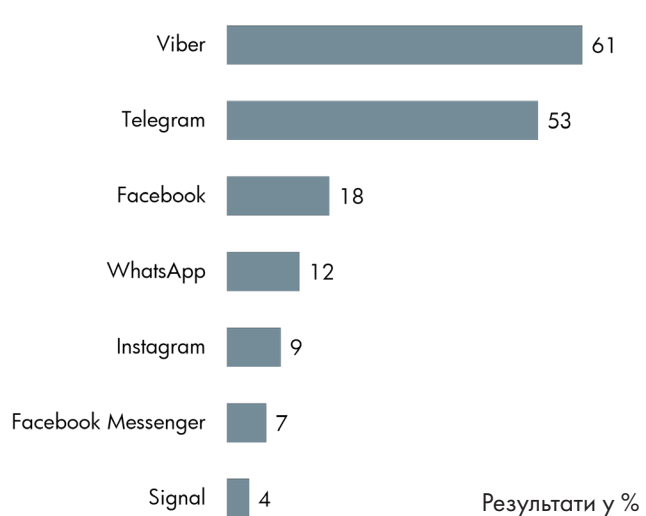
Респонденти старшого віку (60 років і старше) надають перевагу телефону як каналу реєстрації (36%), особистому зверненню (21%) та формам на офіційних веб-сайтах (19%). Серед молодших респондентів (віком від 18 до 29 років) перевагу надають месенджеру Telegram (74%), тоді як у найстаршій віковій групі – Viber (68%).

Раунд 2 (лютий-березень 2023)

Бажані канали подачі заявок на отримання допомоги



Бажані соцмережі/ месенджери подачі заявок на отримання допомоги



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитань, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які є цільовою аудиторією опитування (n=2,021).

Вибірка для цього графіка: респонденти, які обрали соціальні мережі або месенджери як бажані канали (n=557).

Однак люди стикаються з певними проблемами при зверненні за допомогою: подолання великих відстаней, довгі черги, недоступність під час повітряної тривоги, а також почуття сорому, дискомфорту чи приниження при особистому зверненні за допомогою. Інші люди не мають відповідних документів для реєстрації. Деякі люди, які подали заявку онлайн, стикаються з технічними проблемами, вважають форми складними чи незрозумілими, побоюються бути ошуканими або турбуються про захист своїх даних.

Люди не завжди знають про дедуплікацію і продовжують реєструватися, навіть якщо вони отримували грошову допомогу в попередні місяці (здебільшого це стосується багатоцільової грошової допомоги).



Рекомендації населення

- Повідомляти про те, як використовуються кошти гуманітарних організацій, в яких сферах і кому вони призначені.

Рекомендації представників гуманітарних організацій

- Активно комунікувати з громадами щодо гуманітарної діяльності та створювати інформаційні матеріали відповідно до потреб громади. Систематично розробляти короткі зведення про діяльність організацій, які можна легко поширювати.
- Систематично надавати інформацію про такі аспекти:
 - програми допомоги (цілі, критерії, порядок реєстрації);
 - конфіденційність та захист даних;
 - призначення та функціонування каналів зворотного зв'язку;
 - хто надає допомогу та на яку гарячу лінію телефонувати, щоб уникнути плутанини серед отримувачів допомоги;
 - критерії для отримання та процедура подання заявки, включаючи статус заявки та причини відмови.



Повідомляйте про те, яку допомогу вони [гуманітарний сектор] надають населенню, і пояснюйте кому вони її надають.

– Літній чоловік, захід України

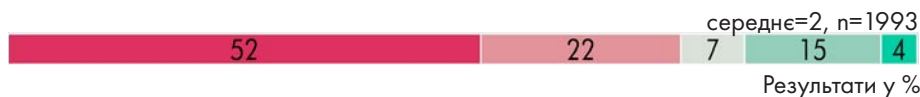
Організувати ефективну роботу механізмів зворотного зв'язку, проте головний пріоритет – забезпечити належне надання допомоги з першого разу

Отримувачі допомоги не знають про своє право надавати зворотний зв'язок. Також вони не знають, як і кому його надавати. Багато людей все ще вважають, що давати негативний зворотний зв'язок недоречно.

Три чверті респондентів досі не знають, як поставити запитання, подати скаргу чи надати інший зворотний зв'язок – це відповідає даним Раунду 1. Серед тих, хто надає зворотний зв'язок, багато хто скаржиться на те, що ніколи не отримує відповіді.

Чи обізнані Ви, як поставити запитання, подати скаргу або надати відгук про гуманітарну допомогу чи послуги?

Раунд 1 (вересень-жовтень 2022)



Раунд 2 (лютий-березень 2023)



1 Зовсім ні 2 Скоріше ні 3 І так, і ні 4 Скоріше так 5 Так, цілком

Вибірка для цього графіка: усі респонденти, які є цільовою аудиторією опитування.

Чи ставили Ви запитання, надсилали скаргу чи відгук про гуманітарну допомогу після 24 лютого 2022 року?

Раунд 1 (вересень-жовтень 2022)



Раунд 2 (лютий-березень 2023)



● Ні ● Так

Вибірка для цього графіка: усі респонденти, які є цільовою аудиторією опитування.

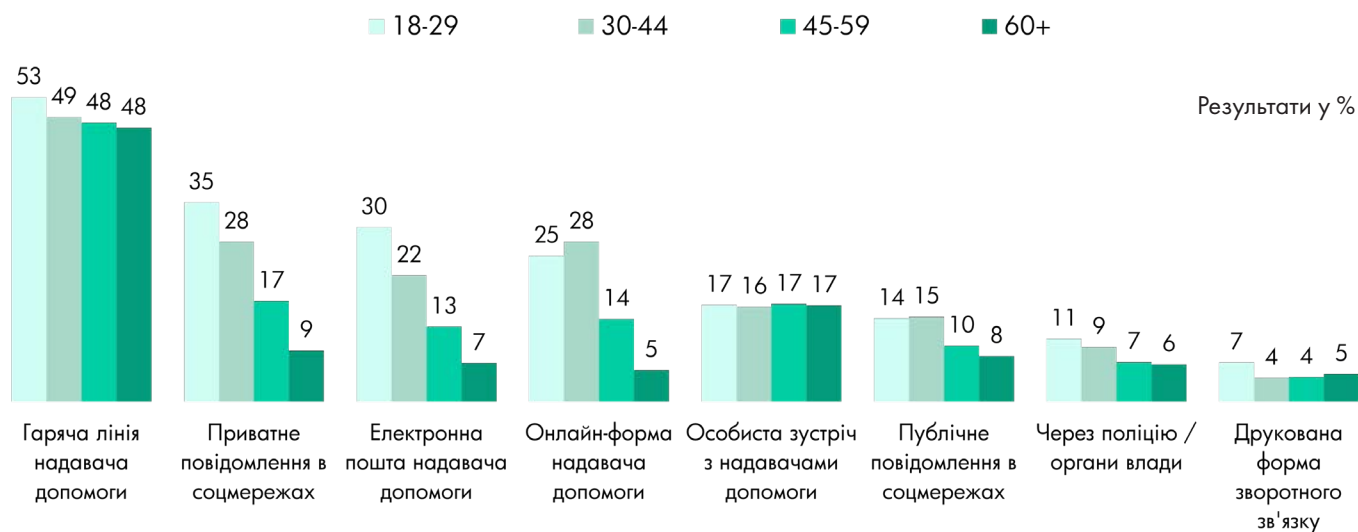
Респонденти старшого віку (60+) є віковою групою з найменшою обізнаністю щодо того, як надавати зворотний зв'язок (10%), і найменшою частотою його надання (5%), що витікає з найменшої поінформованості.

Загалом, опитані не вірять, що існуючі канали зворотного зв'язку є ефективними. Дехто не може залишити відгук телефоном або онлайн, оскільки не має телефону або інтернету, а інші пояснюють це тим, що на гарячі лінії не можна додзвонитися або це займає дуже багато часу.



Яким каналам зв'язку Ви б надали перевагу, якби Вам потрібно було поставити запитання, подати скаргу чи дати зворотний зв'язок стосовно гуманітарної допомоги?

Раунд 2 (лютий-березень 2023)



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Вибірka для цього графіка: усі респонденти, які є цільовою аудиторією опитування (n=176 для вікової групи 18-29 років; n=508 для вікової групи 30-44 роки; n=556 для вікової групи 45-59 років; та n=781 для вікової групи 60 років і старше).

Хоча люди згадують про проблеми роботи гарячих ліній, вони залишаються найпопулярнішим каналом зворотного зв'язку серед усіх вікових і соціально-демографічних груп (49% загалом), ймовірно, тому, що люди відносно краще знайомі з цими механізмами порівняно з іншими. Гуманітарні організації стикаються з великою кількістю запитів, які вони отримують телефоном та іншими каналами. Один з учасників воркшопу в Києві зазначив: «Коли ми не відповідали на відгуки в соціальних мережах протягом 48 годин, нас публічно ганьбили, або люди намагалися зв'язатися з керівником нашої організації». Втім, для однієї НУО надання більш актуальної інформації на своєму вебсайті різко зменшило кількість дзвінків, які вони отримували, демонструючи той простий факт, що чітка і доступна інформація заздалегідь робить процес більш ефективним як для отримувачів допомоги, так і для гуманітарних організацій. Респонденти пояснюють, що вони надають перевагу проактивному обміну інформацією та проактивній оцінці потреб, щоб отримати допомогу, яка їм потрібна, з самого початку, замість того, щоб надавати відгуки про те, що можна було б покращити згодом.

Рекомендації населення

- Забезпечити достатню кількість персоналу для роботи гарячих ліній.
- Надати чіткі інструкції про порядок надання запитів та зворотного зв'язку.

Рекомендації представників гуманітарних організацій

Гуманітарні організації визначили три ключові пріоритети для вдосконалення механізмів зворотного зв'язку: по-перше, люди повинні бути поінформовані та знати про своє право подавати скарги; по-друге, гуманітарні організації повинні навчати персонал діяти за результатами зворотного зв'язку; по-третє, необхідно поширювати результати обробки зворотного зв'язку, щоб гуманітарні організації могли вчитися один у одного.

- Інформувати люди про їхнє право подавати скарги та надавати зворотний зв'язок про гуманітарну допомогу і функціонування механізмів зворотного зв'язку та скарг.
- Пропонувати різноманітні канали зворотного зв'язку, такі як гарячі лінії, особисті консультації, SMS-чати та моніторингові опитування після надання допомоги. Але обов'язково необхідно об'єднати гарячі лінії місцевих та гуманітарних організацій і опублікувати їхній список, щоб люди знали, на яку гарячу лінію телефонувати з приводу наданої допомоги.
- Не ставити прямих запитань про загальну задоволеність наданою допомогою під час моніторингових опитувань після її розподілу. Люди старшого віку та мешканці сільської місцевості, як правило, надають позитивні відгуки, навіть якщо є аспекти надання допомоги, які, на їхню думку, можна було б покращити, оскільки вони не хочуть виглядати невдячними. Тому необхідно робити опитування більш детальними, оцінюючи різні аспекти наданої допомоги, такі як відповідність потребам, своєчасність, простота і зрозумілість процесу подання заявки.
- Включити детальну інформацію про надання зворотного зв'язку щодо допомоги та послуг при наданні будь-якої інформації, наприклад, у формі інформаційних листівок або на веб-сайтах. Необхідно пояснювати, як буде забезпечуватися конфіденційність відгуків людей (тобто надання зворотного зв'язку негативно не позначиться на допомозі, яку вони отримують), а також як будуть захищені їхні дані.
- Аналізувати зворотний зв'язок та періодично надавати його групам реалізації проєктів та місцевим органам влади.
- Забезпечити реагування на зворотний зв'язок шляхом створення відповідного процесу, а також системи контролю за тим, чи систематично використовується зворотний зв'язок, і виявляти причин того, чому це не відбувається (наприклад, нестача внутрішніх кадрових ресурсів, необхідних для аналізу зворотного зв'язку і виявлення тенденцій; негнучке фінансування, що заважає діяти; запити, що виходять за межі мандату організації, які потребують подальшої координації з організаціями, що можуть реагувати на зворотний зв'язок).
- Посилити механізми перенаправлення, вдосконалюючи процеси та системи, за допомогою яких люди, що потребують допомоги, отримують відповідні послуги та ресурси.

Результати дослідження та рекомендації від місцевих надавачів допомоги

Місцеві надавачі допомоги та представники громадських організацій – обидві групи є активними учасниками процесу реагування на гуманітарні потреби – мають чіткі погляди на те, як має надаватися допомога і хто її має надавати. В глибинних інтерв'ю та в розмовах під час наших воркшопів вони поділилися своїм досвідом надання допомоги та співпраці з міжнародними організаціями, а також розповіли про підтримку, якої вони потребують..

6

Локалізувати координацію допомоги

На думку місцевих організацій, надання допомоги було б ефективнішим, якби координація здійснювалася на місцях і якби вони були активніше залучені до процесу. Така реорганізація дозволила б покращити обмін інформацією, розширити доступ громад до допомоги та активізувати залученість членів громад у наданні допомоги.

Рекомендації гуманітарних організацій

- Створити модель координації на місцевому рівні на основі складання мапи суб'єктів гуманітарної діяльності та прогалін у координації (робота над створенням мапи вже відбувається).
- Активніше залучати місцевих суб'єктів до координаційних структур, у тому числі місцеві органи влади, шляхом включення їх до процесів прийняття рішень та обговорень.
- Децентралізувати Форум неурядових організацій (NGO Forum).
- Координувати інформацію про гуманітарні послуги на місцевому рівні для покращення доступу громад до локалізованої інформації про гуманітарну допомогу, працювати через місцевих партнерів.
- Покращити координацію у проведенні оцінок (потреб).

7

Розширювати можливості місцевих організацій та волонтерських груп і залучати їх до процесу прийняття рішень.

Незважаючи на великий практичний досвід, місцеві організації вважають, що міжнародні організації не визнають їхню експертність. Вони також не відповідають стандартам міжнародних організацій, що закриває можливості для співпраці. У сукупності ці обставини виключають місцеві організації з процесу прийняття рішень.

Рекомендації гуманітарних організацій

- Залучати місцеві НУО до процесу прийняття рішень, наприклад, через відкриті листи, громадські обговорення, обмін кращими практиками та залучення до формування порядку денного.
- Забезпечити розбудову спроможностей з відповідною системою сертифікації, зокрема щодо фінансування, та створити перелік обов'язкових тренінгів для місцевих НУО, проходження яких дозволить відповідати стандартам міжнародних організацій.

Спростити доступ місцевих організацій до фінансування

Місцеві організації вважають, що подача заявок на фінансування допомоги є складним завданням і бар'єром для доступу до ключового фінансування, оскільки вимагає значного досвіду та ресурсів. Донори також мають різні вимоги, процедури, терміни та системи комунікації, що ще більше ускладнює роботу місцевого персоналу. Процес подання заявок на отримання допомоги також займає багато часу, що заважає місцевим організаціям вчасно отримати необхідне фінансування.

Рекомендації гуманітарних організацій

- Спростити та гармонізувати процедури подання заявок на отримання фінансування.
 - Переглянути існуючі вимоги щодо комплексної перевірки та процедури організацій-донорів (уряд, агенції ООН, міжнародні НУО, Український гуманітарний фонд), щоб визначити сфери, які потребують спрощення та гармонізації.
 - Створити єдиний процес оцінки та акредитації місцевих організацій, який дозволить їм потім подавати заявки на фінансування від донорів будь-якого типу («паспортизація» організацій).
- Підвищити прозорість щодо визначення переможців конкурсів на фінансування.
 - Надавати зворотний зв'язок про причини відмови, що дає організаціям можливість вчитися та вдосконалюватися.
 - Публікувати оновлені вимоги до заявок та звітності і активно поширювати їх серед потенційних грантоотримувачів.
 - Організувати воркшопи з місцевими організаціями з метою роз'яснення та обґрунтування вимог.
- Призначити контактну особу від спільноти донорських організацій, яка відповідатиме за питання локалізації.
- Організувати донорську конференцію за участі місцевих НУО.

Методологія

Збір кількісних даних

Ми провели два раунди телефонних опитувань (комп'ютеризовані телефонні інтерв'ю) у співпраці з Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС).

Цільова аудиторія: люди (від 18 років), які самі оцінювали себе як таких, що потребують допомоги, і отримувачі допомоги.

Розмір вибірки та дати польових робіт:

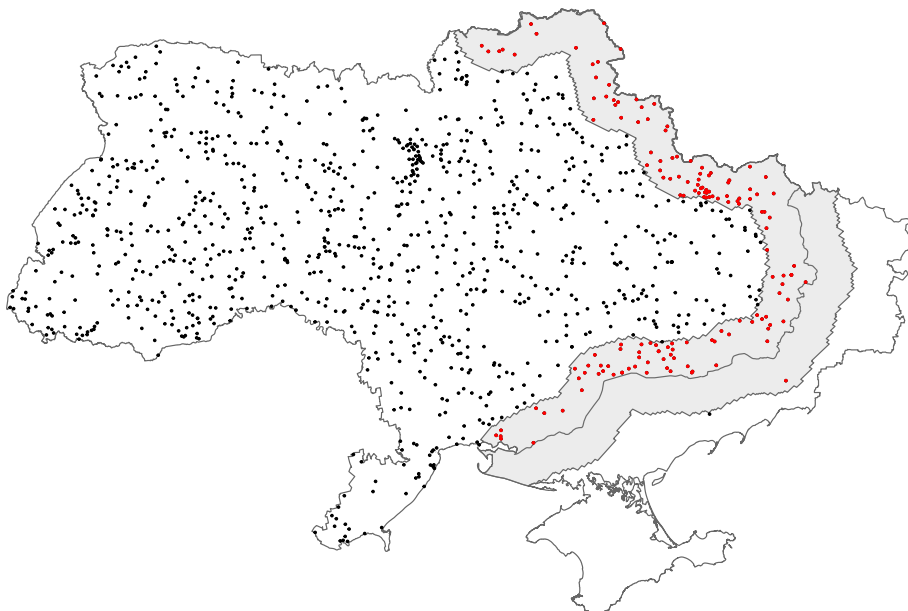
- Раунд 1: 2 023 респонденти (загалом 2 983 респонденти, які відповідають та не відповідають критеріям цільової аудиторії), з 15 вересня по 2 жовтня 2022 року.
- Раунд 2: 2 021 респондент (загалом 2 855 респондентів, які відповідають та не відповідають критеріям цільової аудиторії), з 20 лютого по 5 березня 2022 року.

Спосіб опитування: комп'ютеризоване телефонне опитування методом випадкової генерації телефонних номерів (RDD) із перевіркою активних номерів. Пропорція номерів на оператора мобільного зв'язку/трицифровий код була зроблена на основі попереднього face-to-face опитування, проведеного КМІС.

Географічне охоплення: вся Україна (за винятком окупованих територій станом на 23 лютого 2022 року). Опитування проводилося в усіх областях України, крім АР Крим; 771 населений пункт у Раунді 1 та 1054 населених пункти у Раунді 2.

Населені пункти, де проводилося опитування:

Лютий-березень 2023



Вибірка: стратифікована випадкова вибірка номерів мобільних телефонів, де страти визначаються за трізначними префіксами мобільних операторів.

Попереднє тестування: ми провели попереднє тестування анкети з представниками цільової аудиторії, тобто дорослими особами віком від 18

років, які проживають у Києві, а також у міських та сільських населених пунктах різних областей України. Загальний обсяг вибірки склав 32 інтерв'ю в Раунді 1 та 51 інтерв'ю в Раунді 2.

Мови: опитування проведені з використанням анкет українською та російською мовами (мова опитування обиралася залежно від того, якою мовою респонденти відповідали на дзвінок інтерв'юера).

Рівень відгуку: 13% в обох раундах (рівень відповіді 1 відповідно AAPOR Standard Definitions)²⁹. Середня тривалість інтерв'ю: 23 хвилини у Раунді 1 та 20 хвилин у Раунді 2.

Зважування: за кількістю SIM-карт³⁰ і відмов за статтю. Такий підхід було обрано у зв'язку з тим, що з початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну переміщення українського населення відбувалося за багатьма напрямками, було непостійним і їх було важко враховувати. За таких умов видається методологічно доцільним будувати вибірку повністю випадковим чином, оскільки комп'ютеризоване телефонне опитування методом випадкової генерації номерів дає можливість отримати репрезентативний знімок генеральної сукупності (у цьому випадку – активних SIM-карток українців всередині України) завдяки своїй близькості до простої випадкової вибірки.

Похибка вибірки: 2,2% для значень, близьких до 50% (з довірчим інтервалом 95% і дизайн-ефектом 1.06 для обох раундів).

Вразливі категорії

Ми запитали респондентів, чи належать вони до вразливих категорій, і якщо так, то до яких саме.



Відсотки в сумі не складають 100% через формат запитання, який передбачає декілька варіантів відповідей.

Самооцінка вразливості: респонденти могли обрати всі категорії, до яких вони належать. У ВПО та осіб з інвалідністю ми не запитували про офіційну реєстрацію.

Вибірка для цього графіка: всі респонденти, які відповідали критеріям цільової аудиторії; Раунд 1 n = 2 023, Раунд 2 n = 2 021.

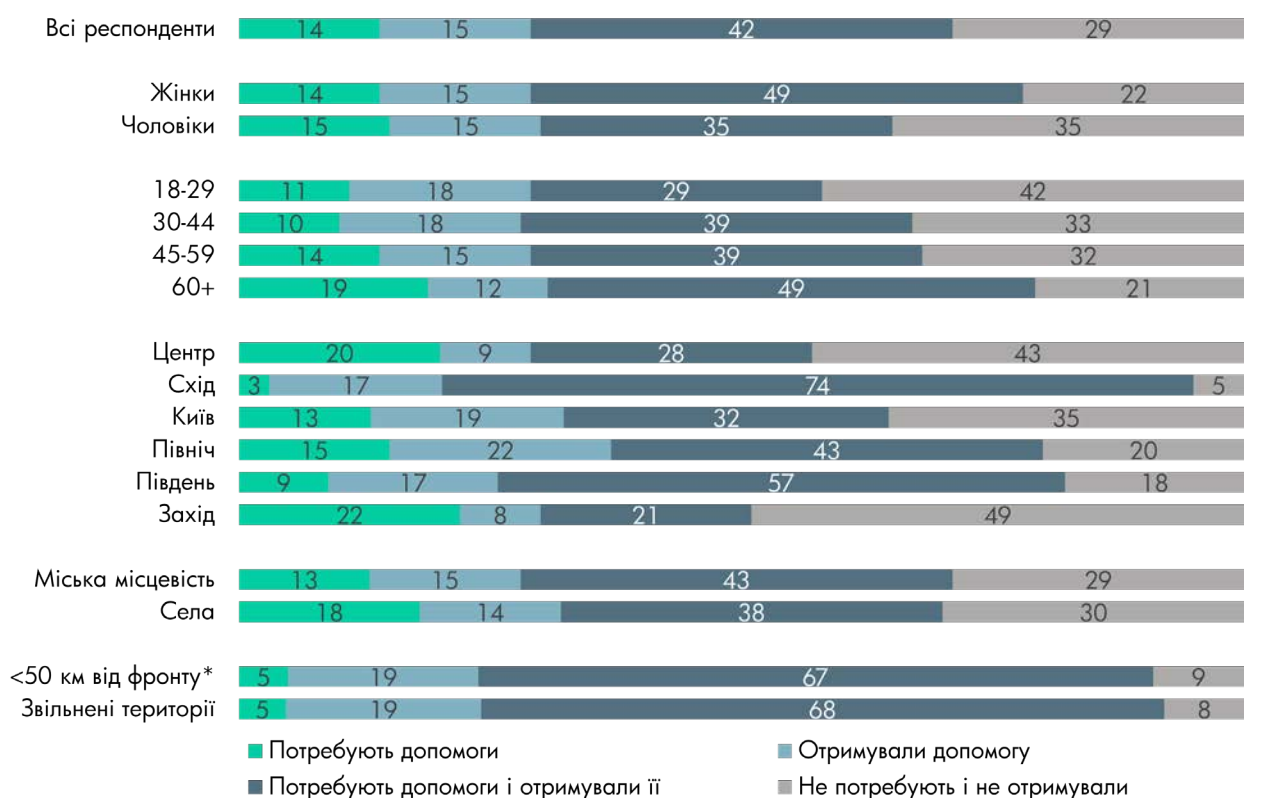
²⁹ American Association for Public Opinion Research. 2023. "Standard Definitions".

³⁰ Активні SIM-карти осіб, які проживають в Україні.

Репрезентативність

Ми отримали репрезентативну вибірку населення України віком 18 років і старше, яке проживає на підконтрольних Україні територіях станом на другу половину вересня 2022 року для Раунду 1 та на другу половину лютого – початок березня 2023 року для Раунду 2. Репрезентативність вибірки забезпечувалася за допомогою процедури випадкової генерації номерів та зважування за відмовами за статтю та кількістю SIM-карт (див. бічну панель з основними демографічними показниками у розділі «Вступ»).

Розподіл респондентів, які відповідають критеріям (люди, які потребують допомоги та/або її отримувачі), та респондентів, які не відповідають критеріям, за основними демографічними показниками



Результати у %

*або до кордону з Росією; станом на лютий 2023 року

Відсотки можуть не складати в сумі 100 через округлення.

Вибірка для цього графіку: всі респонденти (респонденти, які відповідають та не відповідають критеріям цільової аудиторії), n = 2 855.

Аналіз кількісних даних

Ми створили перехресні таблиці з використанням демографічних змінних і провели регресійний аналіз зі складовими “доступ до допомоги” та “якість допомоги” як залежними змінними. Остання змінна була створена з використанням питань щодо інформації, консультацій, справедливості, прозорості, участі та актуальності допомоги. Регресійний аналіз допоміг нам визначити, які демографічні характеристики респондентів були пов’язані з відповідями на ці запитання із врахуванням інших змінних.

Команди збору даних

Наш партнер зі збору даних, Київський міжнародний інститут соціології, залучив інтерв'юерів з їх центру телефонних інтерв'ю (САТІ) та з постійної всеукраїнської мережі інтерв'юерів, які проводять особисті інтерв'ю (64 у першому раунді та 98 у другому раунді). Інтерв'юери здійснювали дзвінки з дому з мобільних телефонів і вводили дані на комп'ютерах в онлайн-базу даних.

Обмеження

Основне обмеження полягає в тому, що частина населення, особливо у прифронтових районах, могла не мати стабільного телефонного зв'язку на момент проведення опитування. Однак обидва раунди опитування проводилися в період, коли не було масових відключень електроенергії по всій Україні: перший раунд опитування був завершений до 10 жовтня, коли російські війська здійснили перший масований обстріл інфраструктури, а другий раунд був проведений після того, як закінчився дефіцит електроенергії, який впливав на енергетичну систему України протягом більшої частини зими. Через це частка населення без зв'язку була значно нижчою, ніж у місяці між раундами опитування.

Іншим обмеженням є відсутність достовірних даних про соціально-демографічну структуру населення України на момент проведення дослідження. Значна міграція українців до країн Європи, перебування деяких регіонів під окупацією, а також мобілізація та добровільний вступ сотень тисяч українців до лав Сил оборони України означає, що ми не могли використовувати для зважування дані Державної служби статистики України станом на лютий 2022 року. Тому ми вирішили використовувати мінімальне зважування на основі кількості SIM-карт, якими користуються люди, і відмов за статтю, щоб забезпечити наближеність вибірки до загальнонаціональної репрезентативності.

Збір якісних даних

У співпраці з Open Space Works Cooperative (Київ, Україна) з жовтня до кінця грудня ми провели 18 фокус-групових дискусій (ФГД) і 26 глибинних інтерв'ю (ГІ), як в очному форматі, так і через (відео)дзвінки. Загальна кількість учасників якісного етапу становила 146 людей.

Цільова аудиторія: Для фокус-груп ми залучали людей, які самоідентифікували себе як таких, що потребують допомоги (від 18 років і старше), або отримували допомогу. До дослідження ми включали людей, які обрали хоча б один вид допомоги.

Для ФГД ми залучали людей з трьох вікових груп: молодь (18–30 років), дорослі (31–59 років) та люди старшого віку (60+).

Ми провели глибинні інтерв'ю з представниками наступних груп:

- місцеві організації громадянського суспільства;
- мережі ЛГБТКІА+;
- організації людей з інвалідністю;
- місцеві волонтери;
- місцеві надавачі допомоги;
- представники спільнот, наприклад, ОСББ;
- молодіжні організації і молодіжні центри;
- жіночі організації;
- представники ромської спільноти.

Географічне охоплення: У фокус-групи ми включили респондентів з чотирьох областей, що відображали різні типи територій: (1) території, віддалені від лінії фронту і з великою кількістю ВПО ; (2) раніше окуповані території; і (3) прифронтові території.

Тип громади	Обрані локації
Території, віддалені від лінії фронту; громади з великою кількістю ВПО	Сторожинецька громада (невелике місто), Чернівецька область
Раніше окуповані громади	Село Здвижівка, Київська область Бородянська громада (невелике місто), Київська область Корюківська громада (невелике місто), Чернігівська область
Громади з прифронтових територій, або з територій, які раніше були прифронтовими	Місто Бровари, Київська область Місто Миколаїв

Теми, які розглядалися: Під час ФГД ми розглянули наступні теми, пов'язані зі сприйняттям населення гуманітарної допомоги: доступ до інформації (інформація про те, яка допомога доступна), доступ до допомоги, довіра та стосунки між надавачами допомоги та громадами, а також механізми зворотного зв'язку. Під час глибинних інтерв'ю ми зосередилися на потребах населення та актуальності гуманітарної допомоги, прогалинах і перешкодах щодо отримання гуманітарної допомоги, з якими стикається населення, тенденціях у ситуації з гуманітарною допомогою, проблемах із локалізацією та на рекомендаціях.

Дати збору даних: 15 жовтня – 15 грудня 2022 року.

Команда зі збору даних

Команда Open Space Works Cooperative (OSCW) модерувала фокус-групові дискусії і провела глибинні інтерв'ю. OSCW було створено як незалежну консультативну групу в 2016 році. Вони працюють разом, щоб посилити компетенції в міжнародному розвитку через взаємну підтримку та обмін досвідом. OSCW співпрацює з проектами міжнародного фінансового та технічного співробітництва, національними фондами і приватними компаніями, коли традиційні підходи організації і розвитку громад не працюють або навіть завдають шкоди. Вони використовують якісні дослідження та підходи фасилітації, що ґрунтуються на участі, для покращення співпраці зацікавлених сторін у секторі міжнародного розвитку в Україні та в усьому світі.

Мови

Інтерв'ю проводилися українською та російською мовами.

Якісний аналіз даних

Фокус-групи та інтерв'ю були записані та транскрибовані англійською мовою. MAXQDA використовувався для кодування та картування відповідей, визначення ключових тем і тенденцій серед респондентів, а також визначення рекомендацій населення щодо покращення надання гуманітарної допомоги відповідно до нових потреб постраждалого населення. Аналіз даних проводився з 1 листопада по 28 грудня 2022 року.

Воркшопи

Метою воркшопів було представити та підтвердити наші висновки, спільно розробити рекомендації та потенційні рішення для покращення ситуації, а також розробити взаємоузгоджений план дій, який може бути представлений громадам і органам, що координують надання гуманітарної допомоги. Ми обговорили проблеми, виявлені в ході дослідження (див. [перший звіт](#)), з широким колом гуманітарних організацій і запропонували їм обміркувати шляхи їх вирішення за допомогою трьох видів групової роботи. Під час першої групової роботи учасники повинні були визначити кращі практики, які вже застосовуються для вирішення деяких з цих проблем. Друга групова робота слугувала для розробки нових рекомендацій для вирішення проблем, а на останній рекомендації доповнювалися конкретними діями щодо їх впровадження з врахуванням того, хто має бути залучений і які ресурси потрібні для їхньої реалізації.

Воркшопи у Львові та Дніпрі проводилися українською мовою (з синхронним перекладом). Онлайн-воркшопи та воркшопи у Києві проводилися англійською мовою (з синхронним перекладом). 134 з 213 зареєстрованих учасників відвідали хоча б один з наших воркшопів. 30% учасників були україномовними, 35% англомовними та 35% не мали переважних уподобань щодо мови.

Додаток 1

Рівень потреб серед різних категорій людей, які потребують допомоги

У таблиці нижче показано рівень потреб у різних товарах і послугах серед різних груп людей, що потребують допомоги (респонденти, які зазначили, що мали принаймні одну потребу протягом останнього місяця).

Колір відповідає значенню у кожному окремому стовпчику, тому основою для порівняння тут є рівень певної потреби серед різних груп респондентів, а не рівень різних потреб серед кожної окремої групи респондентів.

Категорія	Грошова допомога	Їжа	Непродовольчі товари	Медичні послуги	Житло	Юридична підтримка	Транспорт	Зимові товари/ послуги
18-29	73	43	40	30	12	13	9	30
30-44	73	52	49	38	15	15	7	37
45-59	71	51	49	44	9	16	7	30
60+	72	57	44	47	5	12	6	27
Жінки	77	58	53	46	9	13	6	32
Чоловіки	67	48	39	39	9	15	8	28
Не-ВПО	70	51	43	44	4	13	6	27
ВПО	79	62	57	40	27	16	9	42
Центр	74	43	47	49	7	18	10	34
Схід	71	68	53	41	8	11	5	31
Київ	73	41	43	51	9	15	5	23
Північ	72	48	41	45	8	12	8	26
Південь	75	62	45	36	9	11	6	30
Захід	67	45	50	45	11	20	8	36
Міська місцевість	71	56	46	43	10	13	7	28
Сільська місцевість	74	45	46	43	5	17	7	36
<50 км від лінії фронту	72	63	47	37	4	11	3	31
50 км і більше від лінії фронту	72	51	46	44	10	14	8	30
Люди без інвалідності	73	54	45	39	10	13	6	30
Люди з інвалідністю	70	52	49	57	6	17	9	30

Вибірка для цієї таблиці: люди, які потребують допомоги, n=1 624

Додаток 2

Індекс потреби серед різних категорій людей, що потребують допомоги

Індекс потреб (need level) розраховується на основі восьми запитань про потреби, які виникали у людей протягом останнього місяця. Для кожного респондента він розраховувався за формулою.:

$$\text{need level} = \frac{\sum_i^n s_i}{n}$$

де s означає наявність (1) або відсутність (0) потреби в потребі i , а n – кількість оцінених потреб (за винятком тих, на які респондент відповів «не знаю» або «відмовляюсь відповідати»).

Після цього значення рівня потреби були агреговані на рівні групи для всіх респондентів (тих, хто є цільовою аудиторією опитування, і тих, хто не належить до неї) та осіб, які її потребують.

Категорія	Всі респонденти (n = 2855)	Люди, що потребують допомоги (n = 1585)
Чоловіки	0.157	0.316
Жінки	0.232	0.368
18-29	0.124	0.313
30-44	0.174	0.356
45-59	0.186	0.348
60+	0.228	0.337
Центр	0.169	0.351
Схід	0.279	0.361
Київ	0.147	0.323
Північ	0.187	0.324
Південь	0.225	0.343
Захід	0.152	0.353
Міська місцевість	0.191	0.343
Сільська місцевість	0.192	0.342
<50 км від лінії фронту	0.240	0.333
50 км і більше від лінії фронту	0.185	0.344
Звільнені території	0.262	0.360
Люди без інвалідності	0.257	0.337
Люди з інвалідністю	0.320	0.363
Не-ВПО	0.163	0.322
ВПО	0.309	0.414

Питання про статус переміщення та інвалідність ставилися лише респондентам, що входили до цільової аудиторії опитування, тому для людей з/без інвалідності, ВПО та не-ВПО загальна вибірка становить не $n=2855$, а $n=2021$.



Приєднуйтеся до нас на groundtruthsolutions.org