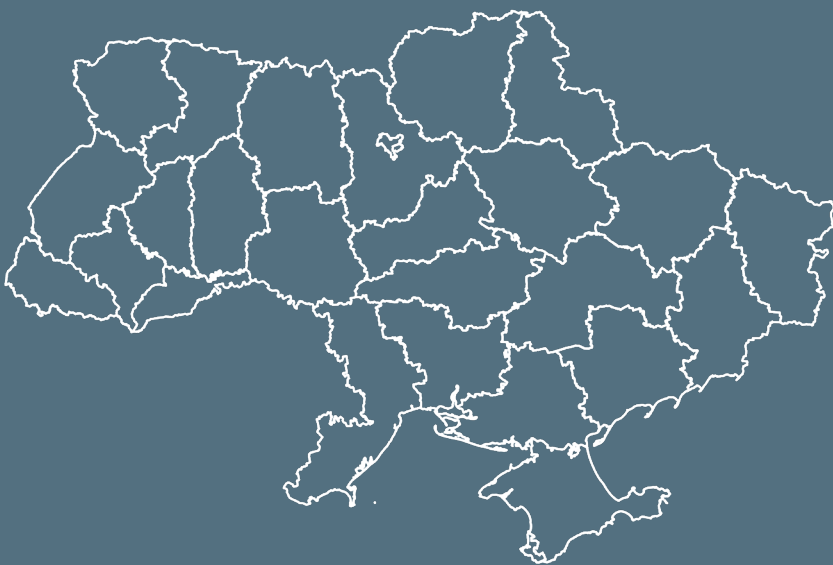


Заклик до комунікації, співпраці та грошової допомоги:

Сприйняття допомоги в Україні

Україна • Лютий 2023



GROUND TRUTH
SOLUTIONS

Зміст

Вступ	2
Короткий огляд	3
Більша частина допомоги була потрібною, але потреби людей змінилися	6
Великий обсяг інформації заплутує людей	9
Цифрова допомога працює для багатьох, але не для людей старшого віку	15
Обмежена обізнаність про механізми зворотного зв'язку і коли їх використовувати	21
Місцеві і міжнародні організації могли би співпрацювати краще	24
Методологія	27

Додаткова інформація:

Для отримання української версії цього звіту, бюлетеня з кількісними результатами або більше інформації про нашу роботу в Україні, зв'яжіться з rieke@groundtruthsolutions.org або відвідайте [Ukraine — Ground Truth Solutions](#).

Профінансовано Disasters Emergency Committee



Вступ

Початок повномасштабної війни в Україні 24 лютого 2022 року спричинив одну з найбільших гуманітарних криз на європейському континенті за останні десятиріччя. Внаслідок повномасштабного нападу Росії мільйони людей були змушені покинути свої домівки; майже 5 мільйонів людей стали внутрішньо переміщеними особами, а 8 мільйонів є біженцями¹.

Через переміщення і руйнування українське населення має багато потреб. Раніше окуповані території зазнали великих руйнувань і травм. Схід та Південь країни стикнулися з великою кількістю переміщених осіб. На прифронтових територіях та в непідконтрольних уряду районах люди значною мірою відрізані від допомоги та стикаються з постійною агресією. Відбувається часте переміщення населення і постійний перетин кордону в двох напрямках. На початку другого року війни постраждали люди та гуманітарні організації страждають від чергового широкомасштабного наступу Росії.

Гуманітарне реагування² з належним рівнем фінансування у 2022 році було спрямоване на надання допомоги на основі очікувань людей, які постраждали від війни.³ У країні з низьким середнім доходом, яка має високий рівень цифровізації, представники гуманітарних організацій вирішили змінити формат надання допомоги.⁴ Основний акцент робився на наданні грошової допомоги, локалізації і підзвітності перед людьми, що постраждали.⁵ Але незважаючи на максимальні зусилля, дослідження^{6,7} показують, що необхідно зробити ще чимало, щоб змінити формат надання допомоги. Багато гуманітарних організацій створили системи грошових виплат, які, як правило, існують паралельно із системою соціального захисту. На момент проведення дослідження пряме фінансування місцевих організацій становило менше 1% від загального фінансування - так само, як і будь-де.⁸

У 2023 році підзвітність перед людьми, що постраждали від війни, залишається основою надання гуманітарної допомоги.⁹ Що населення, яке постраждало від війни в Україні, думає про надання гуманітарної допомоги практично через рік після початку повномасштабної війни? Які є пріоритети в сфері надання допомоги і що необхідно робити інакше?

¹ UNHCR. 2023. "[Ukraine Refugee Situation](#)"

² UNOCHA. 2022. "[Financial Tracking Service](#)"

³ UNOCHA. 2022. "[Flash appeal Ukraine](#)"

⁴ CAFOD, Christian Aid, та ін. Липень 2022. "[Ukraine – An opportunity for the Grand Bargain signatories to translate their commitments to local leadership of crisis response into practice](#)"

⁵ IASC. 2022. "[Joint NGO Statement on Cash Coordination in the Ukraine Crisis Response](#)"

⁶ Disasters Emergency Committee. Січень 2023. "[Options for supporting and strengthening local humanitarian action in Ukraine: A scoping exercise report](#)"

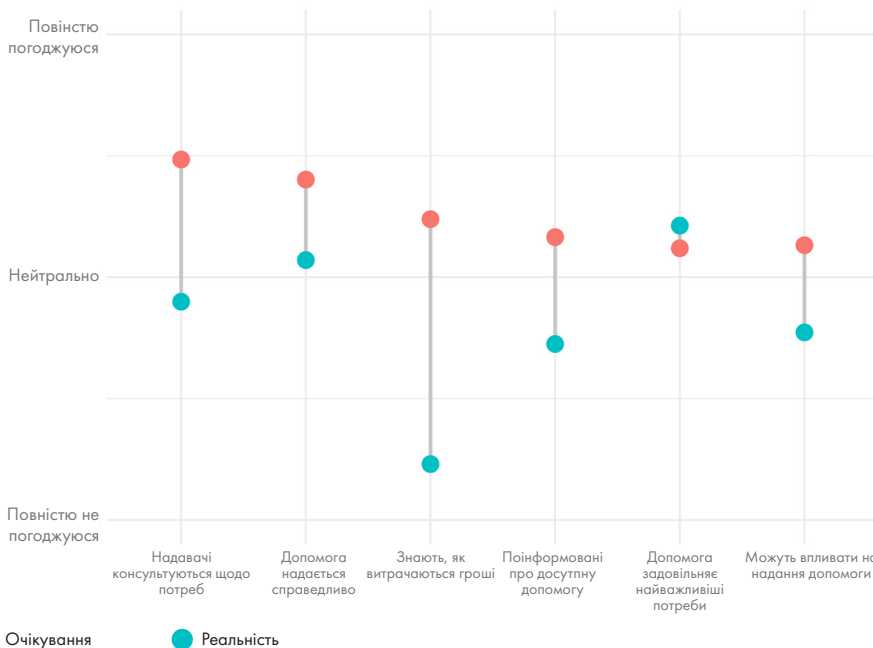
⁷ CALP Network. 2022. "[Linking Humanitarian Cash and Social Protection in Ukraine: Emergency Response inside Ukraine Thematic paper](#)"

⁸ Disasters Emergency Committee. Січень 2023. "[Options for supporting and strengthening local humanitarian action in Ukraine: A scoping exercise report](#)"

⁹ UNOCHA. Лютий 2023. "[Ukraine: Humanitarian Response Plan](#)"

Короткий огляд

Люди в Україні мають відносно низькі очікування щодо того, як має надаватися допомога. Скоріше за все тому, що більшість населення України, за винятком людей, які живуть на Сході, мали невеликий досвід отримання гуманітарної допомоги до початку повномасштабного вторгнення у лютому 2022 року. Якісне дослідження допомогло нам краще зрозуміти, чому в людей низькі очікування і що люди вважають важливим, коли йдеться про те, як надається допомога. Люди хочуть знати більше про те, як відбувається надання допомоги: як витрачаються гроші, як отримати доступ до допомоги та як приймаються рішення про те, хто що отримає. Але через надмірний обсяг інформації вони невпевнені, яким повідомленням можна довіряти. Люди – переважно літнього віку – пояснюють, що хоча вони високо цінують цифровізацію гуманітарної допомоги, їм також потрібна офлайн-взаємодія. Більшість людей хотіли б, щоб їх питали про їхні



потреби, і шукають способи зв'язатися з надавачами допомоги, особливо коли мають конкретні запитання до тих, хто надає допомогу.

Учасники фокус-груп визнали, що певні групи отримують більше уваги з боку гуманітарних працівників, зокрема люди старшого віку, люди з інвалідністю, сім'ї з маленькими дітьми та внутрішньо переміщені особи (ВПО). Але, незважаючи на ці зусилля, жителі сільської місцевості і люди старшого віку відчують себе покинутими. Їм важче отримати допомогу, ніж іншим групам, головним чином через акцент на цифрових комунікаціях. Через брак цифрових навичок люди старшого віку потребують офлайн-реєстрації та взаємодії, тоді як сільські громади потерпають внаслідок атак на енергетичну інфраструктуру та викрадення смартфонів та комп'ютерів під час окупації російськими військами, що призводить до того, що вони також потребують особистої взаємодії.

Ground Truth Solutions (GTS), що фінансується Disasters Emergency Committee, у співпраці з Open Space Works Cooperative та KMIC поспілкувалися з понад 2000 людьми в Україні у вересні-грудні 2022 року. Через телефонне опитування, групові обговорення та інтерв'ю з постраждалими людьми і місцевими гуманітарними організаціями ми мали на меті зрозуміти погляди людей на доступ до допомоги, поведінку під час пошуку допомоги, доступ до інформації, знання механізмів зворотного зв'язку, сприйняття допомоги як справедливої чи ні. Також ми запитували представників місцевих організацій про те, що вони очікують від гуманітарного реагування. Після збору даних ми організували два онлайн-семінари з національними та міжнародними гуманітарними організаціями для обговорення результатів та створення спільних рекомендацій.

Для чого відстежувати очікування?



Щоб зрозуміти, як люди сприймають надання гуманітарної допомоги, корисно знати їхні початкові очікування. Зіставлення очікувань і сприйняття висвітлює пріоритетні напрямки для дій. Графік ліворуч ілюструє розбіжності між сприйняттям важливості певних пріоритетів та реальною ситуацією. Найбільший розрив існує між очікуванням отримувати інформацію про те, як гуманітарні організації витрачають гроші, і фактичним рівнем обізнаності: в той час як 60% вважають це важливим, лише 7% відчують себе поінформованими.

Рекомендації у цьому звіті ґрунтуються на якісних дискусіях з населенням і глибоких інтерв'ю з ключовими інформаторами, а також двох семінарах з представниками гуманітарних організацій (національними та міжнародними НУО і агентствами ООН):



Рекомендації від населення



Рекомендації від місцевих організацій



Рекомендації від представників гуманітарних організацій

Ключові заходки



Більше половини опитаних (**55%**) і **три чверті людей**, які ідентифікували себе як люди, що потребують допомоги, принаймні один раз отримали гуманітарну допомогу або послуги після початку повномасштабної війни. Незважаючи на цю високу цифру, **понад половина опитаних українців зазначили, що вони потребують більше допомоги.**



Найчастіше отримувачі допомоги отримували продукти харчування (**77%**), а також грошову допомогу і допомогу у вигляді ваучерів (**51%**). **Грошову допомогу називали як найбажаніший вид допомоги, який хочуть отримати люди.** Найчастіше люди отримували допомогу від міжнародних неурядових організацій (НУО), за якими одразу йде держава і місцеві волонтери.



Люди старшого віку (60+) менш задоволені доступною для них допомогою, ніж представники інших груп, і частіше говорили про потребу в допомозі, ніж інші вікові групи. **21%** людей старшого віку зазначили, що вони потребують допомоги, але не отримували її. Старші люди також вказували на те, що доступ до допомоги для них є важчим у порівнянні з молодшими людьми. Грошова/ваучерна допомога покриває їх недостатньо. Лише **27%** людей старшого віку отримали грошову/ваучерну допомогу у порівнянні з **51%** від усіх опитаних. Старші люди відчують, що отримують недостатньо інформації про доступні для них товари та послуги, і вважають, що допомога надається несправедливо, а їхні потреби не враховуються.



Жінки більше схильні ідентифікувати себе як "ті, що потребують допомоги" і частіше звертаються по допомогу порівняно із чоловіками.



П'ята частина респондентів є внутрішньо переміщеними особами. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) отримували допомогу частіше, ніж не-ВПО (94% проти 75% отримували допомогу принаймні один раз з 24 лютого). Проте **89%** ВПО мали принаймні одну незадоволену потребу впродовж останнього місяця, і вони менш задоволені гуманітарною допомогою, ніж особи, які не є ВПО.



Щоб подати заявку на допомогу, люди найчастіше використовують офіційні сайти та додатки надавачів допомоги (51%). Старші люди частіше, ніж молоді люди, використовують офлайн-реєстрацію або реєстрацію по телефону та рідше користуються соціальними мережами і офіційними веб-сайтами або додатками.



Українські респонденти мають нижчі очікування щодо допомоги в цілому, ніж респонденти опитувань GTS в інших кризових контекстах. Найбільші очікування - щодо прозорості: люди хочуть знати, яка допомога доступна і як витрачаються кошти допомоги.



Три чверті опитаних людей не знають, як поставити запитання, надати відгук чи поскаржитися на допомогу та послуги, і лише деякі (**7%**) мали такий досвід на момент збору даних.

Ми поговорили з

2,023 людьми шляхом телефонного опитування та 146 людьми шляхом якісних інтерв'ю.

Кількісна вибірка (n=2,023)

Стать



Жінки (55%): **1,114**



Чоловіки (45%): **909**

Вік



18–29 (11%): **226**



30–44 (28%): **566**



45–59 (26%): **527**



60+ (35%): **704**

Отримали допомогу



Так (75%): **512**



Ні (25%): **1,511**

Внутрішньо переміщені



Так (22%): **443**



Ні (78%): **1,580**

Мова, якою говорять вдома



Українська (48%): **964**



Російська (26%): **536**



Обидві (18%): **359**

Якісна вибірка (n=38)



12 фокус-групових дискусій;



26 глибинних інтерв'ю.

Локації



Сторожинець, Чернівецька обл.;



Здвижівка, Київська обл.;



Бородянка, Київська обл.;



Корюківка, Чернігівська обл.;



Миколаїв, Миколаївська обл..



Рекомендації від населення

- Надавати пріоритет грошовій допомозі – люди зазначають, що це найкорисніший вид допомоги.
- Створити пункти в громадах, де люди можуть зареєструватися для отримання допомоги, знайти відповідну та актуальну інформацію від різних надавачів допомоги/уряду та отримати допомогу в одному місці.
- Використовувати чітку мову та більше візуальних засобів; забезпечити доступність інформації для людей старшого віку та людей з інвалідністю – наприклад, використовуючи більші літери та зображення – і спрощуючи пояснення щодо процедур і критеріїв відповідності для отримання допомоги.
- Покращити розуміння бар'єрів, з якими стикаються люди з різними видами інвалідності (психосоціальними, фізичними).
- Зосередитись на нових групах і на людях, яких не охоплюють критерії для отримання допомоги. Наприклад, на людях, які офіційно зареєстровані як наймені працівники, але втратили дохід, а також на родичах ветеранів війни і військових.
- Покращити розподіл допомоги:
 - Впорядкувати черги за допомогою цифрових інструментів, чітких інструкцій та особистої підтримки;
 - Доставляти гуманітарну допомогу одержувачам із обмеженим доступом. Наприклад, забезпечити систему підтримки щодо доставки допомоги додому, зокрема, для людей з фізичними вадами, доглядальників і сімей з маленькими дітьми.



Рекомендації від гуманітарних організацій

- Інформаційна координація: створити централізовану систему обміну інформацією про всю наявну гуманітарну допомогу, гуманітарних акторів і переконатися, що обмін інформацією у форматі особистої взаємодії доповнює спілкування за допомогою цифрових засобів. Залучати місцевих учасників гуманітарного реагування до розробки системи та процесу обміну інформацією. Додати інформацію про те, де знайти конкретні види допомоги (ліки тощо) і що доступно для різних категорій людей. Наприклад, інформацію про критерії відповідності, види допомоги, що розподіляється, на які групи людей спрямована допомога, тощо.
- Зосередитись на доступності та інклюзії для розширення доступу для вразливих груп: залучити місцевих акторів гуманітарного реагування до процесу виявлення вразливих груп людей/дозволити їм керувати цим процесом. Потрібно застосовувати детальніший підхід визначення вразливостей.
- Забезпечити співпрацю між місцевими та міжнародними акторами: інтегрувати місцеві НУО в місцеві та національні координаційні структури та оптимізувати процеси координації та розподілу (відповідно до централізованих та скоординованих інформаційних систем), в тому числі для того, щоб підвищити релевантність допомоги.
- Зосередитись на "нових вразливих групах" через війну – звернути увагу на ті групи, які ще не включені або не є у центрі уваги.
- Збільшити доставку допомоги у віддалені райони, особливо в нещодавно звільнені райони шляхом координації з місцевими організаціями. У багатьох віддалених районах, особливо на раніше окупованих територіях, постраждалі мають високі потреби. Співпраця з місцевими організаціями допоможе швидко задовольнити ці потреби.
- Включити місцеві організації в координаційний простір. Це необхідно для покращення участі громад і місцевих організацій.
- Переконайтеся, що механізми зворотного зв'язку є дієвими та мають достатню спроможність для обробки звернень: люди повинні знати, як використовуються їхні відгуки та скарги - цикл зворотного зв'язку має бути замкнутим.
 - Перед запровадженням механізму зворотного зв'язку необхідно забезпечити адекватну спроможність обробляти звернення;
 - Відстеження дієвості механізмів зворотного зв'язку може бути реалізоване через додавання до опитувань моніторингу після розподілу допомоги (PDM) показників про те, який % людей були задоволені відповіддю на їхній відгук.

Більша частина допомоги була потрібною, але потреби людей змінилися

Допомога на ранньому етапі задовольнила найважливіших потреби 59% людей при тому, що очікували на це лише 50% людей.

Чи очікуєте Ви, що допомога має задовольняти Ваші найважливіші потреби?

середнє=3.23, n=1473



Результати у %

● Зовсім ні ● Скоріше ні ● І так, і ні ● Скоріше так ● Так, цілком

Чи задовольнила допомога Ваші найважливіші потреби?

середнє=3.43, n=1479



Результати у %

● Зовсім ні ● Скоріше ні ● І так, і ні ● Скоріше так ● Так, цілком

З 27% людей, для яких допомога не задовольнила їхні найважливіші потреби, 63% зазначили, що їхнім пріоритетом є грошова допомога, а потім допомога для підготовки до холодної зими. У Миколаєві, Чернівцях та Чернігові постраждали кажуть про брак ліків – особливо від хронічних захворювань – що є особливо актуальною проблемою у прифронтових районах через високі ціни та дефіцит ліків. Низька пропозиція, високі ціни та вимога рецепту ускладнюють доступ до гормональної терапії, що впливає на ЛГБТКІА+ спільноту.

Які потреби залишаються незадоволеними?

Грошова допомога/ваучери n = 403



Підготовка до зими



Товари



Послуги



Житло/проживання



Результати у %

База: отримувачі допомоги, які повідомляли, що допомога не задовольнила найважливіші потреби

Підготовка до зими: теплий одяг, ковдри, утеплення або обігрів будинків, паливо, ремонт пошкоджених будівель

Товари: продукти харчування, вода, предмети гігієни, одяг, та ін.

Послуги: послуги щодо здоров'я/психічного здоров'я, правова допомога, транспортування/евакуація, та ін.

Більшість людей в різних регіонах зазначили, що грошова допомога має бути більш поширеною через зростання цін на продукти харчування та опалення та гнучкість цього виду допомоги: вона дозволяє людям отримати доступ до конкретних товарів і послуг, які їм потрібні, наприклад, ремонт житла та комунальні платежі. Фінансова допомога особливо важлива для жінок, адже багато чоловіків служать в армії на передовій.

“

Найбільша проблема на сьогоднішній день – це доступ до допомоги. Це було особливо нагальною проблемою, коли в Україні закрилися великі фармацевтичні магазини, і ми були змушені замовляти ліки з-за кордону.

Ми й досі замовляємо гормональні препарати для трансгендерних людей з-за кордону, оскільки в Україні такі ліки недоступні.

– Представники НУО 'Insight', Київ

“

Я живу в будинку і вмикаю опалення на 2–3 години в день. Я навіть не можу уявити, скільки платять ті, хто живе в будинках з центральним опаленням.

– Жінка, Миколаїв (неподалік лінії фронту)

“

Ціни зростають кожного дня. Вчора я купувала воду за 14 гривень. Сьогодні – 17. Також подорожчали яйця

– Чоловік, Миколаїв (неподалік лінії фронту)

¹⁰ Учасники фокус-групових дискусій особливо наголошували на нестачі ліків від діабету, онкологічних захворювань, аутоімунних захворювань, депресії та підвищеного тиску.

Кожна четверта людина потребує таких послуг, як медична та юридична підтримка. У фокус-групових дискусіях (ФГД) багато учасників зверталися за психологічною підтримкою – особливо для дітей, молоді та маргіналізованих груп. За словами представників неурядових організацій, які працюють з біженцями, переміщеними особами і ромськими спільнотами, надзвичайно важливою є охорона здоров'я. В організаціях, що працюють з людьми з інвалідністю, наголошували на потребі у спеціальному обладнанні, зокрема, ліжках та інвалідних візках.

Для забезпечення довгострокового відновлення потрібна гнучкість

Потреби людей змінюються, і гуманітарні організації повинні підтримувати довгострокове відновлення шляхом адаптації допомоги, яку вони надають. Люди часто згадують психосоціальну допомогу, інтеграцію ветеранів та переселенців у суспільство, сталий розвиток волонтерських ініціатив, попередження професійного та емоційного вигорання серед постраждалих від війни. З кожним місяцем ці потреби стають дедалі гострішими. Тому представники громад та місцеві неурядові організації наголошують на необхідності вирішення гуманітарних потреб і потреб у захисті у сталий спосіб, який одночасно зміцнюватиме місцеві системи. Міжнародні організації, які володіють більшою частиною ресурсів, знають, що їм необхідно враховувати швидкі зміни ситуації на лінії фронту, деокупацію деяких регіонів і погіршення ситуації в інших регіонах. Відповідно, організації справедливо зосереджуються на наданні прямої гуманітарної допомоги, але могли б зробити більше для довгострокового відновлення.

У всіх локаціях, де ми проводили якісні дискусії, люди висловлюють потребу в працевлаштуванні, посиляючись на скорочення малого бізнесу. Там, де рівень зайнятості був низьким і до війни, наприклад, у Чернівцях, безробіття зростає. Переміщені особи, жінки, ЛГБТКІА+ особи та ромські спільноти потребують особливої уваги. Зокрема тому, що в процесі пошуку роботи вони стикаються з потенційною дискримінацією.

Люди відзначали, що з початку повномасштабної війни багато проєктів розвитку були призупинені. Деякі організації взагалі припинили свою діяльність, інші спрямували ресурси на гуманітарну допомогу. Такий розвиток подій викликає особливе занепокоєння, оскільки ці організації надають системну підтримку конкретним групам, наприклад, людям з інвалідністю.



Рекомендації від населення

- Надавати пріоритет грошовій допомозі – люди зазначають, що це найкорисніший вид допомоги.



Рекомендації від представників громад і місцевих НУО

- Завжди проводити консультації з місцевим населенням, працювати у партнерстві з приватним сектором і співпрацювати з місцевими органами влади. Це посилить стійкість місцевих громад.



Загальні повідомлення від наших психотерапевтів свідчать про надзвичайну ситуацію: у людей з'являються суїцидальні думки, люди у відчай через безробіття та сімейні проблеми, і вони сильно горюють

– Представник НУО 'Insight', Київ



Шукачі притулку не можуть отримати доступ до безкоштовної медичної допомоги. Не будемо забувати, що причиною дистресу є маргіналізація, а труднощі іммігрантського життя спричинюють проблеми зі здоров'ям.

– Представниця благодійної організації «Рокада», Київ



Нам треба бути гнучкішими і усвідомлювати, що потрібні зміни. Набори продуктів харчування вже не настільки потрібні; ми маємо змінити пріоритети і думати про повернення до нормального життя.

– Представник НУО 'МрійДій', Миколаїв



Якщо говорити про інклюзію, ми маємо створити можливості для ветеранів війни та їхніх сімей знову інтегруватися у суспільство.

– Представник Київської спілки людей з інвалідністю, Київ



[Проєкти розвитку з міжнародним фінансуванням] та багато інших припинили працювати на початку війни, а всі наші кошти були спрямовані на гуманітарну допомогу.

– Представник 'Народного дому України', Чернівці

Довгострокова підтримка місцевих громад, яка визначена представниками організацій громадянського суспільства (ОГС) і НУО



Розробка планів дій для раніше окупованих територій;

- У планах має бути зазначено:
 - Короткострокова (гуманітарна) і довгострокова (пов'язана з розвитком) підтримка;
 - Ключові зацікавлені сторони.
- Плани мають включати:
 - Гуманітарні хаби;
 - Пункти обігріву і електрики;
 - Реконструкцію інфраструктури громади, в основному соціальної інфраструктури;
 - Психосоціальну підтримку для місцевих мешканців і муніципальних/гуманітарних працівників.



Підтримка малих підприємств на звільнених територіях і у безпечних громадах;

- Акцент на сільських і віддалених територіях;
- Підтримка має включати:
 - Тренінги з бізнес-планування;
 - Доступні мікрогранти для розвитку бізнесу.



Документування воєнних злочинів;



Моніторинг і реагування на порушення прав людини зокрема:

- Підтримка жінок, які постраждали від гендерно зумовленого насильства під час окупації;
- Пошук осіб, зниклих без вісті.



Створення довгострокової підтримки розвитку для зменшення залежності від гуманітарної допомоги;

- Акцент на:
 - Групах, що постраждали від війни: ВПО, ветерани і населення на звільнених територіях;
 - Інклюзії і доступності для людей з інвалідністю;
 - Дітях і молодих людях.
- Підтримка працевлаштування і навчання навичкам:
 - Заняття з водіння для жінок з машинами;
 - Заняття з англійської мови;
- Соціальні послуги на рівні громади:
 - Інтеграція ВПО у місцеві громади;
 - Реінтеграція ветеранів війни і їхніх сімей у рідні громади;
 - Реабілітаційні послуги для людей з фізичними травмами після війни;
 - Освітні програми з прав людини і відповідні тренінги для працівників муніципальних установ і органів влади.
- Освіта для дітей і молодих людей:
 - Гібридні освітні формати і інструменти (ноутбуки, планшети, доступ до інтернету, пауер-банки);
 - Партнерства з молодіжними центрами і молодіжними НУО;
 - Надання обладнання для молодіжних центрів у віддалених громадах;
 - Безпекові тренінги для вчителів, молодіжних працівників, дітей і молодих людей, включно із тренінгами з мінної безпеки і надання першої медичної допомоги.



Декілька проєктів зупинилися, а гранти йдуть на питання, пов'язані з війною. Декілька НУО припинили працювати через невідповідні проєкту гранти; розмови про відновлення розпочалися лише нещодавно. Зупинилася робота з соціальної підтримки, а це недобре.

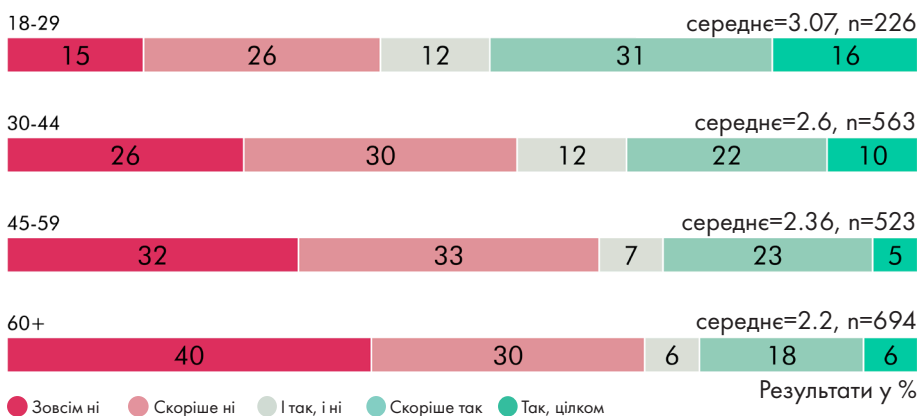
– Представник Київської спілки людей з інвалідністю, Київ

Великий обсяг інформації заплутує людей

Надмірний обсяг інформації призводить до того, що люди плутаються щодо доступної їм гуманітарної допомоги. Серед людей, яких ми опитали, 61% вважають себе непоінформованими про допомогу та послуги, які вони можуть отримати. Люди старше 60 років почуваються ще менш поінформованими: 70% не знають, яку допомогу вони можуть отримати. У багатогалузевій оцінці потреб від REACH 38% людей назвали відсутність інформації про реєстрацію та місце надання допомоги головною перешкодою для отримання допомоги.¹²

У фокус-групах люди говорили про труднощі з орієнтуванням у великому обсязі інформації про допомогу від організацій, які мають власні веб-сайти та канали у соціальних мережах. Переселенець у Борисполі, неподалік Києва, сказав, що "вони можуть розмістити оголошення про гуманітарну допомогу, і воно просто дуже швидко губиться. Люди повинні постійно нагадувати один одному. Розміщують надто багато постів, і іноді вони з'являються із запізненням". Невеликі сільські громади у віддалених і раніше окупованих районах стикаються з труднощами з отриманням онлайн-інформації через проблеми з електропостачанням та поганий Інтернет-зв'язок.

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



“

Зараз є дуже багато джерел інформації, від газет до Інтернету. Але практично немає інформації, щоб допомогти таким людям, як ми.

- Чоловік, Миколаїв (неподалік лінії фронту)



Інформаційні потреби

- Яка допомога доступна і для яких людей?
- Які існують можливості отримати більше допомоги?
- Як можна подякувати?
- Як шукати пояснення?
- Як можна подавати конкретні запити?

Неформальна комунікація дуже важлива, але ускладнена

Для поширення інформації в громадах вирішальне значення мають особисті контакти. Багато людей отримують інформацію від сусідів, родини, друзів і неофіційних джерел, наприклад, з груп в соціальних мережах. Але люди сумніваються в достовірності такої інформації.

За словами учасників якісних дискусій, соціальні медіа, зокрема Facebook, Viber і Telegram, є популярними джерелами інформації. Однак люди відзначають, що модерація часто буває слабкою, і що користуватися такими каналами може бути незручно. Зрозуміло, що вибір каналів соціальних мереж залежить від віку: люди старшого віку більше покладаються на Viber, а молоді люди віддають перевагу Telegram і Facebook. Моніторингові опитування домогосподарств REACH (HMS) також показали, що більшість людей отримували інформацію про гуманітарну допомогу по телефону. У багатосекторній оцінці потреб REACH 48% респондентів віддають перевагу тій чи іншій формі особистої взаємодії, 40% обирають телефонні дзвінки, а 10% віддають перевагу Viber.¹²

Перешкоди для доступу до інформації

Незважаючи на великий обсяг інформації, люди в Україні не знають, якій інформації можна довіряти. "Офіційна"¹³ інформація не завжди чітка, і є багато неправдивої інформації. Широко розповсюдженими є кампанії дезінформації, пропаганда, теорії змови щодо втручання Європи і викривлені воєнні наративи з Росії¹⁴, а також є і випадки шахрайства.¹⁵ Більшість інформації надається онлайн, а це є ще однією перешкодою для людей з обмеженим Інтернет-доступом. Хвиля атак на енергетичну інфраструктуру з жовтня 2022 ще більше ускладнила ситуацію.¹⁶

Жінка з раніше окупованої громади Київської області заявила: "Мешканці села мало знають про гуманітарну допомогу і нічого не знають про те, як витрачаються гуманітарні кошти". Жінка старшого віку з Корюківки Чернігівської області зазначила, що "не всі старші люди мають смартфони, тому не можуть внести дані в додаток "Дія"¹⁷ або в додатки міжнародних організацій і отримати фінансову допомогу". Людям старшого віку потрібні офлайн-служби підтримки та більше візуальної інформації. Їм бракує навичок орієнтування в інформаційних онлайн-каналах і перевірки інформації. Ромські спільноти в Україні стикаються з труднощами доступу до інформації через низьку грамотність і мовний бар'єр,¹⁸ відсутність електроенергії і техніки. Для людей, які живуть на раніше окупованих територіях, зруйнована енергетична інфраструктура – включно з електрикою, Інтернетом і мобільним зв'язком, – означає, що в них немає інформації про гуманітарну допомогу.



Єдиний спосіб дізнатися про гуманітарну допомогу – від інших людей.

– Чоловік, Бородянка (раніше окупована), Київська область



Недоліком може бути те, що інформація від інших людей може бути недостовірною. Люди не дуже точні, коли діляться інформацією, що може спричинити конфлікти в громаді та з гуманітарними організаціями. Було б краще мати надійний канал перевіреної та повної інформації і чіткі критерії щодо того, хто може отримати допомогу.

– Чоловік, Корюківка (раніше окупована), Чернігівська область

¹¹ Це відповідає загальному використанню соцмереж в Україні. Люди молодшого віку частіше використовують Facebook і Telegram, а Viber використовують для спілкування з родичами старшого віку.

¹² REACH. 2022. "Multi-Sectoral Needs Assessment"

¹³ Офіційна інформація - це інформація, яка надходить безпосередньо з інформаційних каналів надавачів допомоги, уряду або традиційних ЗМІ, наприклад, газет, радіо і телебачення.

¹⁴ OECD. 2022. "Disinformation and Russia's war of aggression against Ukraine"

¹⁵ OCHA. Вересень 2022. "Fraud alert: UN warns the Ukrainian citizens and aid organizations about scam schemes using the name of the Ukraine Humanitarian Fund"

¹⁶ International Federation for Human Rights. Грудень 2022. "Ukraine: Russia's attacks against energy infrastructure violate international humanitarian law"

¹⁷ Додаток Дія – це додаток, який забезпечує українцям доступ до документів в цифровому форматі, наприклад, ID карток, паспортів, водійських прав і понад 50 адміністративних послуг. Взято з: [Diiia - Wikipedia](#)

¹⁸ Oxfam International. Жовтень 2022. "Roma refugees from Ukraine face Europe's coming winter with added burden of hostility and discrimination"

Лідери спільнот та представники місцевих організацій громадянського суспільства (ОГС) служать природними посередниками між гуманітарними організаціями та постраждалими людьми, що особливо актуально для малих сільських громад та стигматизованих спільнот, таких як роми, ЛГБТКІА+ та люди з інвалідністю, для яких доступ до інформації може бути обмежений. Представниця ромського жіночого фонду "Чіріклі" у Києві зазначила: "Якщо в громаді немає посередника, то, боюся, людям важче знайти інформацію про гуманітарну допомогу". Представник громадської організації "Асоціація Ромів ЗОР" у Чернігові додав: "Більшість ромів в Україні мають низьку грамотність та не вміють користуватися інформаційними ресурсами. Це є великою проблемою впродовж тривалого часу, адже дуже мало робиться для розвитку ромських спільнот".

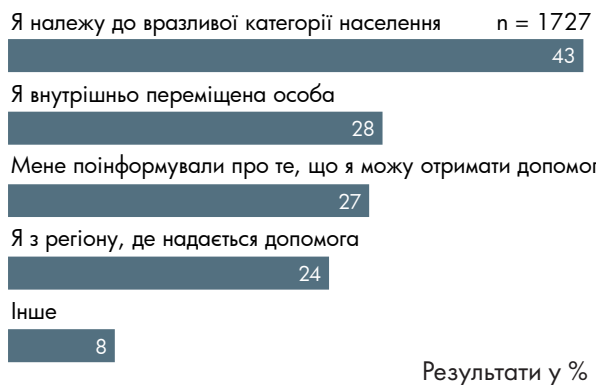
Хто має право на допомогу? Як подати заявку? Де отримати допомогу?

Люди розчаровані відсутністю інформації про те, як надається допомога. Іноді вони надто пізно виявляють, що мають право на допомогу, а в наявній інформації часто бракує таких важливих деталей як критерії надання допомоги, тип допомоги, час і місце надання допомоги. Люди також почуваються непоінформованими про конкретний вид допомоги, яку вони отримають. Старшим людям важко знімати гроші, оскільки вони не розуміють системи грошових переказів, яку використовують гуманітарні організації.

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



Чому ви вважаєте, що маєте право отримувати допомогу?



База: отримали допомогу або подали заявку на допомогу

Ми запитали людей, які отримали або подали заявку, чому вони вважають, що мають право на допомогу. 43% сказали, що вони належать до вразливої категорії населення. Двадцять сім відсотків сказали, що вони були поінформовані надавачами допомоги про право на отримання допомоги.



Мені сказали, що посвідчення ВПО не потрібно; зараз я розумію, що воно мені потрібно

– Внутрішньо переміщений чоловік, Бориспіль (не був окупований), Київська область



Люди не розуміють, як зняти гроші від міжнародних фондів через Western Union. Лише іноді старші люди отримують пенсії через банк або у поштових відділеннях, отже їм важко зрозуміти, як отримати гроші в банку.

– Жінка старшого віку, Корюківка (раніше окупована), Чернігівська область

Хто має право на отримання допомоги?

Оцінки вразливості та відповідності вимогам мають обмежені можливості, що виділяє певні групи від допомоги, навіть якщо вони її потребують. Критерії, які використовуються для цих оцінок, як правило, включають інвалідність, кількість дітей у сім'ї, наявність житла, працездатність, вік і місце проживання. Незважаючи на те, що держава, міжнародні та місцеві організації використовують приблизно однакові критерії, єдиного стандарту не існує. Люди, з якими ми спілкувалися, визначили кілька додаткових груп, які потребують підтримки, наголошуючи на необхідності більш інклюзивного підходу до надання гуманітарної допомоги.

"Багато чоловіків перебувають на фронті, тому жінкам доводиться самостійно піклуватися про родину. Актуальними проблемами є брак грошей та підвищення цін, а фінансова допомога дозволяє людям купувати саме те, що їм потрібно."
– Представник Асоціації демократичного розвитку, Чернігів

Критерії для отримання допомоги, які називали найчастіше – це інвалідність і реєстрація як внутрішньо переміщеної особи (ВПО) після 24 лютого 2022 року.¹⁹ Люди розповідали нам, що постраждали від війни, які ще не досягли пенсійного віку, і люди, які не належать до вразливих категорій населення, є основними групами, позбавленими гуманітарної допомоги.²⁰ ВПО, які переміщені до 24 лютого 2022 року, часто відчувають фрустрацію і ізоляцію, оскільки якщо вони не мають іншої категорії вразливості, то не мають права на гуманітарну допомогу. Подібним чином зі списків на допомогу також виключаються офіційно працевлаштовані люди, самозайняті або люди, офіційно зареєстровані як підприємці, навіть якщо їхній дохід сильно впав або вони взагалі не отримують доходу.

Представники організацій громадянського суспільства (ОГС) визначили декілька груп, які потребують допомоги і підтримки:



Діти та молодь, які не мають підтримки та доступу до освіти;



Люди, які внаслідок війни втратили доходи, але все ще офіційно працюють чи зареєстровані як підприємці;



Люди, що постраждали від війни в "безпечних" регіонах;



ЛГБТКІА+ особи, особливо пари;



ВПО, які мали цей статус до 24 лютого 2022 року;



Люди з обмеженими можливостями, які стикаються з перешкодами в доступі до допомоги;



Особи без громадянства, включаючи ромів та шукачів притулку;



Жителі віддалених або сільських громад, особливо у раніше окупованих регіонах або прифронтових територіях;



Люди, які живуть в закладах опіки, наприклад, діти, люди старшого віку, і люди з психоневрологічними розладами.

¹⁹ UNOCHA. 2022. "Ukraine information: UN and partners | Humanitarian Response"

²⁰ Відповідь "молоді" у відповідях респондентів означала людей, що не досягли пенсійного віку.

Офіційним канали довіряють найбільше

Після початку війни з'явилося багато неформальних каналів і груп у соціальних мережах, але більшість людей все ще хочуть отримувати інформацію про допомогу через офіційні та державні канали. ВПО отримують інформацію під час реєстрації в соціальних службах або коли відвідують місцеві органи влади, тоді як люди старшого віку в сільських або селищних громадах отримують інформацію з офіційних місцевих джерел, наприклад, соціальних служб або муніципалітетів. Людина старшого віку з раніше окупованої громади Чернігівської області зазначила: "Люди старшого віку часто отримують інформацію від листонош під час отримання соціальних виплат, особливо у віддалених частинах нашої громади."

Багато учасників фокус-груп вважають місцеві органи влади надійним джерелом інформації і хорошими надавачами гуманітарної допомоги на місцевому рівні.

Одна молода особа з Бородянки зазначила про необхідність "єдиного вікна для отримання всієї необхідної інформації та консультацій". Люди, як правило, потребують чіткої, централізованої, але індивідуальної інформації про доступну допомогу та можливості її отримати, а також інформації про способи висловити вдячність гуманітарним організаціям, отримати роз'яснення та зробити конкретні запити.

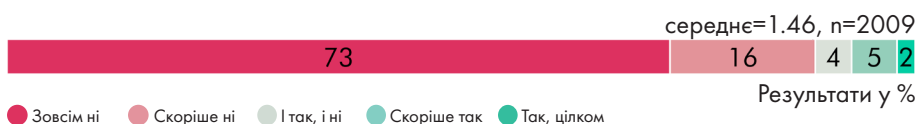
Інформацію важко перевірити, тому люди переживають з приводу шахрайства

Багато людей (60%) хочуть знати, як витрачаються кошти на допомогу в їхній громаді, але більшість (89%) не обізнані про це. Люди сумніваються в прозорості розподілу допомоги та бояться можливого шахрайства. Наприклад, коли шахраї стверджують, що надають фінансову допомогу, а потім зламують банківські рахунки. Молоді люди знають, що для отримання допомоги їм не потрібно повідомляти свої банківські реквізити. Але люди старшого віку з недовірою ставляться до інформації про фінансову допомогу та мають труднощі з перевіркою джерел інформації; як правило, покладаються лише на офіційні канали та особисте спілкування. Вони також бояться шахрайства, наприклад, викрадення персональних даних.²¹

Чи важливо для Вас знати, як організації з надання допомоги витрачають гроші у населеному пункті, де ви проживаєте зараз?



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



Представники місцевих організацій наголошують на необхідності забезпечення належного контролю якості і прозорого прийняття рішень щодо надання допомоги в громадах. Жителі громад часто не знають про ресурси і процедури для отримання гуманітарної допомоги і підтримки в їхніх громадах.



Необхідно покращити взаємодію місцевих органів влади з благодійними організаціями, оскільки місцеві органи влади точно знають, які саме люди з громади потребують допомоги.

– Жінка старшого віку, Здвижівка (раніше окупована), Київська



Люди сумнівалися у виплатах від міжнародних організацій; вони боялися, що це може бути шахрайство.

– Жінка старшого віку, Корюківка (раніше окупована), Чернігівська область

²¹ OCHA. Вересень 2022. "Fraud alert: UN warns the Ukrainian citizens and aid organizations about scam schemes using the name of the Ukraine Humanitarian Fund"

Жінка старшого віку з Корюківки Чернігівської області зазначила: “Часто в Інтернеті ми бачимо інформацію про додаткові можливості допомоги; в інструкціях детально описані необхідні документи і процедури отримання допомоги, але ми не можемо перевірити, чи надійне це джерело”. Інша людина з Корюківки відзначила недоліки процесу обміну інформацією, зауваживши, що “люди не дуже точно вказують факти, коли діляться інформацією, що може спричинити конфлікти в громаді та з гуманітарними організаціями.”



Рекомендації від населення

Збільшити доступ до інформації:

- Створити пункти в громадах, де люди можуть зареєструватися для отримання допомоги, знайти відповідну і актуальну інформацію від різних надавачів допомоги/держави і отримати допомогу;

“Я би хотів, щоб було ‘одне вікно’, де можна було б отримати усю необхідну інформацію і консультації.”

– Молода жінка, Бородянка (раніше окупована), Київська обл.

- Забезпечити доступність інформації для людей старшого віку та для людей з інвалідністю, створивши візуальні посібники з більшими літерами;

“Я думаю, що старшим людям потрібні спеціальні візуальні матеріали і оголошення в газетах і на стендах в громаді. Порівняно з молодими людьми, вони менше знають про наявні можливості.”

– Молодий чоловік, Корюківка (раніше окупована), Чернігівська обл.

- Використовувати зрозумілу мову, щоб пояснити, хто має право на допомогу, і процедуру отримання гуманітарної допомоги;

Переконуватися, що інформація є важливою і достовірною:

- Населення потребує надійних джерел інформації, особливо для осіб старшого віку. Вони рекомендують використовувати “традиційні” канали, наприклад, місцеві газети, плакати поряд з веб-сайтами і соціальними мережами (Facebook, Telegram, Viber).



Рекомендації від гуманітарних організацій

- Створити централізовану систему обміну інформацією щодо усієї наявної гуманітарної допомоги, організацій і критерії надання допомоги. Залучити місцеві організації до розробки системи та процесу обміну інформацією. Співпрацювати з місцевими партнерами і системами, щоб не створювати паралельних систем.
- Створювати можливість офлайн-інформування як доповнення до цифрового формату.
- Забезпечити цільову і конкретну інформацію щодо конкретного виду допомоги (медикаменти, правова допомога, боротьба з торгівлею людьми) і надавати послуги різним категоріям людей, роз’яснюючи, хто має право на отримання допомоги, на які види.

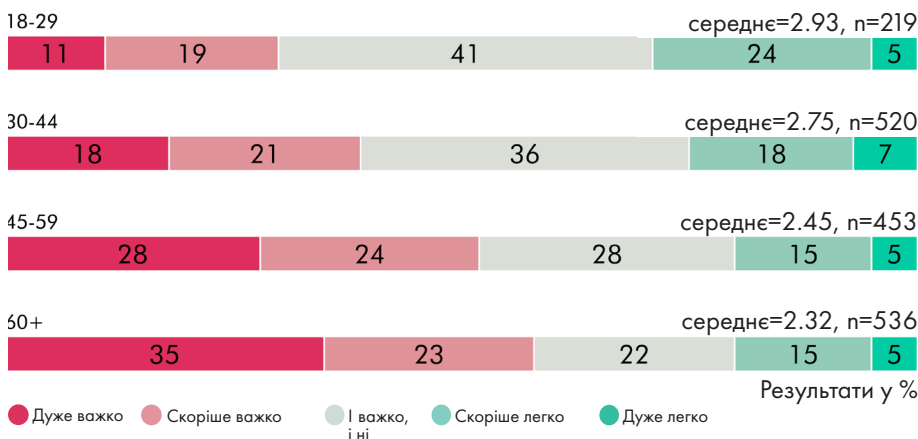


Є шахраї, які стверджують, що надають фінансову допомогу, а потім зламують банківські рахунки. Іноді мені дзвонять шахраї і намагаються вивідати особисту інформацію, але я знаю про ці схеми з соціальних мереж, з TikTok. Я знаю, що для отримання грошового переказу мені не треба повідомляти номер карти.”

– Внутрішньо переміщений молодий чоловік, Бориспіль (не був окупований), Київська область

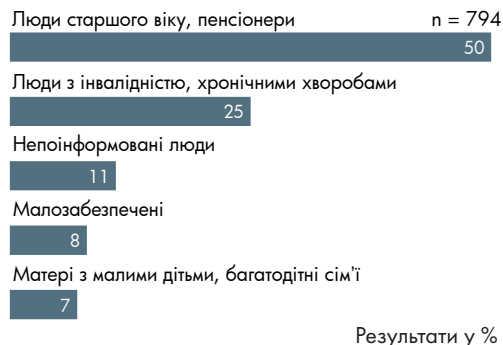
Цифрова допомога працює для багатьох, але не для людей старшого віку

Наскільки, на вашу думку, важко або легко отримати доступ до допомоги?



Багато постраждалих людей (47%) вважають доступ до гуманітарної допомоги проблемою, і це особливо актуально для людей старшого віку і людей з інвалідністю. Лише 20% людей старшого віку вважають доступ до допомоги легким, тоді як 58% вважають його складним. Ключовою проблемою є низька цифрова грамотність серед людей старшого віку, що заважає їм орієнтуватися в цифрових системах реєстрації та чергах. З усіх опитаних людей старшого віку 34% не отримували допомоги, хоча й потребували її. Лише 27% людей старшого віку отримали грошову і ваучерну допомогу, порівняно з 38% серед усіх респондентів.

Кому важче отримати допомогу і послуги?



Відкрите питання, категорії були закодовані на основі відповідей респондентів

Більшість людей використовують веб-сайти організацій або додатки, щоб подати заявку на допомогу. Старші люди частіше обирають офлайн-реєстрацію та реєстрацію по телефону, тоді як молодим людям зручніше користуватися цифровим доступом. Велика кількість різних додатків і веб-сайтів, якими користуються гуманітарні організації, ускладнює людям пошук необхідної допомоги. Це - головний бар'єр електронного доступу. Результати REACH показують, що, на думку людей, найбільшою перешкодою для доступу є брак інформації про те, як зареєструватися для отримання допомоги і про те, де отримати гуманітарну допомогу.²²

²² REACH. 2022. "Multi-Sectoral Needs Assessment"

Яким чином Ви звертались по допомогу?



База: люди, які подавали заявку на отримання допомоги

Багато гуманітарних організацій справедливо зосередилися на тому, щоб зробити цифрові канали доступними відповідно до вподобань переважно молодих людей та жителів міст. Але незважаючи на високий рівень покриття інтернетом і велику кількість смартфонів в Україні, потреба в особистому спілкуванні все ще існує, особливо серед людей старшого віку та через нещодавні атаки на критичну інфраструктуру.

Церква – це серце багатьох громад



Міжнародні місії та релігійні організації, як і багато місцевих надавачів допомоги, співпрацювали з церквами для поширення інформації про гуманітарну допомогу. Важливо поширювати знання серед людей старшого віку у сільській місцевості, які менше користуються Інтернетом і більше довіряють місцевій церкві та владі. У сільській місцевості церква також є звичним публічним місцем, де люди збираються не для релігійних обрядів, а для отримання інформації та обміну новинами.

"У більшості випадків люди самостійно закривають власні потреби. Якщо ситуація критична, вони звертаються до релігійної громади або в центр надання адміністративних послуг. У нашому селі є дві церкви і релігійна громада."
– Представниця благодійної організації «Рокада», Київська область



Місцеві церкви та інші релігійні організації забезпечують різні спільноти продуктовими наборами, ліками та грошовими ваучерами від церков, наприклад, ваучерами для людей з інвалідністю на купівлю їжі в супермаркетах, а іноді й одягу.

"В одному з сіл області є також протестантська церква, яка надає продукти та одяг інтернатам і людям з інвалідністю."
– Представник НУО «Лідер» (організація для людей з інвалідністю (ОЛІ)), Чернівецька область

Населення сільської місцевості залишається поза увагою

Люди з інвалідністю чи хронічними захворюваннями, особи з маленькими дітьми та доглядальники стикаються з фізичними перешкодами доступу, наприклад, довгими чергами та віддаленими пунктами видачі, хоча саме такі люди можуть найбільше потребувати допомоги. Люди також відзначають, що допомога здебільшого доступна в містах або великих громадах, особливо нестандартна допомога, наприклад, обладнання для людей з інвалідністю, спеціальні ліки або психосоціальна підтримка. Як зазначає учасник фокус-групи в Чернівцях: "У сільській місцевості, наприклад у селі Стара Жадова Чернівецької області, дуже мало гуманітарної допомоги. В інших, менших віддалених населених пунктах, люди взагалі не отримують гуманітарної допомоги і особливо потребують психосоціальних консультацій."

Вигорання та недостатня підготовка тих, хто безпосередньо працює з постраждалими людьми, є серйозними проблемами для ефективного надання допомоги. Представник ГО "Молодіжний центр Чернівців" зазначає: "Одна з головних проблем, які ми маємо, це вигорання волонтерів і соціальних працівників, які взагалі не мають підтримки психічного здоров'я від керівництва."



Це чудово, коли гуманітарну допомогу надають там, де ти живеш. Одного разу мені треба було їхати в Чернівці, і я мусив купити квитки і витратити багато часу.

– Молодв жінка, Сторожинець, Чернівецька область



Ми скеровуємо людей в інші організації, але для людей з інвалідністю з сільської місцевості це неможливо, особливо зараз, коли не дуже добре ходять громадський транспорт.

– Представник НУО «Лідер» (ОЛІ), Чернівецька область



Питання щодо доступу виникають через те, що міжнародні організації не навідуються до сільських прифронтових громад. В основному вони підтримують більші громади. Наша організація це помітила, отже в першу чергу ми підтримуємо маленькі громади, і лише потім великі.

– Представник Асоціації демократичного розвитку, Чернівці



У нашому молодіжному центрі є консультант з питань психічного здоров'я для волонтерів. Однак ця підтримка організована не на постійній основі. Я сама ВПО; я виїхала з Донецька у 2014 році і розумію, наскільки важно працювати з переміщеними людьми, які не мають дому і потребують гуманітарної допомоги.

– Представниця НУО «Молодіжний центр», Чернівецька область

Не можна забувати про раніше окуповані території і людей на прифронтових територіях



Люди з раніше окупованих територій або прифронтових громад говорять про унікальні бар'єри доступу до щойно звільнених територій. Логістика була складною. Місцевий волонтер і лідер громадського молодіжного центру зі звільненого села Здвижівка сказав: "Одразу після звільнення ми не могли потрапити в село, оскільки Збройні сили України повинні були виконати всі процедури безпеки."

Після деокупації їхніх територій громади відчували себе абсолютно непоінформованими про будь-яку доступну підтримку. У них часто немає доступу до Інтернету, а учасники фокус-груп розповідали, що їхні смартфони, ноутбуки та комп'ютери були викрадені під час окупації. Ці проблеми в поєднанні з постійними атаками на енергетичну інфраструктуру перешкоджають їм отримати доступ до цифрових каналів допомоги. Люди вимагають централізованих офлайн-пунктів для реєстрації та отримання інформації, а також допомоги в доступі до цифрових інструментів.

*"Запис на допомогу тривав до 1 квітня, і саме 1 квітня окупанти покинули наше село. Не було зв'язку, електрики, ми не могли ні подати заяву, ні виїхати в Бучу, Бородянку чи інше місто, щоб зареєструватися особисто. Нас записали в сільраді, але нічого не вийшло."
– Доросла жінка, Здвижівка (раніше окупована), Київська область*



Після звільнення більшість людей потребували їжі та ліків. Найбільші потреби мають малозабезпечені сім'ї та люди, чий будинок були зруйновані, а худоба вбита. Звільнені громади потребують матеріалів для відбудови. "Для отримання допомоги у відновленні зруйнованого житла потрібно надати документ про право власності та довідку про ступінь пошкодження", — розповідає молода мама з Бородянки. Проте багато хто повідомляє, що всі їхні документи були знищені. Люди з раніше окупованих Здвижівки та Бородянки Київської області наголошують на важливості психосоціальної підтримки.

*"Надзвичайно важливою є емоційна і психологічна допомога – волонтери багато допомагали дітям після обстрілів і після окупації; діти нервували, тому їм допомагали психологи."
– Доросла жінка, Здвижівка (раніше окупована), Київська область*

*"У нас є плани як допомагати раніше окупованим регіонам, але не всі організації готові будувати плани до деокупації регіону. Такі плани дій мають розроблятися вже."
– Місцевий надавач допомоги, Запорізька область (неподалік лінії фронту)*

Постраждалі люди в основному припускають, що проблеми із доступом в громаді виникають внаслідок структурних причин: довгі черги; брак інформації; бюрократичні бар'єри, наприклад, труднощі з отриманням документів; та дискримінація, особливо щодо ромів, біженців та ЛГБТКІА+ спільноти.

Чому, на вашу думку, важко отримати доступ до допомоги?



Один із наших співрозмовників сказав: “Ще до початку війни було важко отримати статус біженця, а тепер біженці не можуть подати заявку онлайн через платформу “Дія”. Інший заявив: “Стигматизовані люди (ЛГБТКІА+, роми) стикаються з дискримінацією в доступі до гуманітарної допомоги, особливо в пошуку житла чи притулку в безпечних громадах. ЛГБТКІА+ спільнота, особливо пари, не можуть жити в притулках від держави чи інших організацій, що надають гуманітарну допомогу. У нас було багато проблем у звичайних притулках із насильством по відношенню до ЛГБТКІА+ людей”. За словами іншого, “було кілька випадків у центральній Україні, в Черкаській області, коли невеликі місцеві гуманітарні центри відмовляли ромам без будь-яких пояснень, іноді перенаправляючи ромів в ромські організації”. Гуманітарні організації також звернули увагу на ці занепокоєння.²³

Від реєстрації до розподілу – потреба в централізованій системі для покращення доступу

Місцеві ініціативи, релігійні організації, державні установи, волонтерські ініціативи і громадські організації є одними з основних груп, які надають допомогу разом з міжнародними гуманітарними організаціями та державою. Відсутність координації і зв'язку між різними гуманітарними організаціями перешкоджає ефективному та швидкому доступу.²⁴ Це призводить до надання нечіткої і викривленої інформації. Люди скаржаться, що чули про випадки, коли деякі люди подають заявки через кілька каналів і отримують допомогу кілька разів, тоді як інші не можуть отримати допомогу через те, що критерії відповідності не є єдиними для усіх організацій. Скарги на слабку координацію висловлюють і представники громадських організацій на регіональному рівні і у великих містах. Люди з раніше окупованих територій вважають процес реєстрації складним, а через те, що їхні будинки і майно зруйновані, вони часто не мають необхідних документів.



Процедура отримання допомоги не була швидкою, але все було добре. Треба було зареєструватися, вони [гуманітарні організації] допомагали нам зробити все правильно.

– Жінка, Бориспіль (не був окупований), Київська область

²³ Oxfam International. Жовтень 2022. “Roma refugees from Ukraine face Europe’s coming winter with added burden of hostility and discrimination”

²⁴ Disasters Emergency Committee. Січень 2023. “Options for supporting and strengthening local humanitarian action in Ukraine: A scoping exercise report”



Рекомендації від населення

- **Спростити процес подання заявки:**
 - Офлайн-реєстрація окрім реєстрації онлайн;
 - Навчання і підтримка в контексті електронної реєстрації, особливо для людей старшого віку.
- **Зрозуміти перешкоди, з якими стикаються люди з психосоціальними і фізичними проблемами;**
- **Стандартизувати верифікацію:** респонденти вважають доступ до допомоги непередбачуваним через випадки, коли деякі люди попередньо реєструвалися, а деякі просто приходили і все рівно отримували допомогу.
- **Покращити розподіл:**
 - Впорядкувати черги за допомогою цифрових інструментів, чітких інструкцій та особистої підтримки;
 - Доставляти допомогу до будинків людей з фізичною інвалідністю.



Рекомендації від гуманітарних організацій

- **Покращити релевантність допомоги:** для того, щоб гарантувати, що допомога відповідає потребам населення, недостатньо покладатися на моніторинг після розподілу (PDM). Консультації перед розподілом допомоги повинні забезпечити охоплення вразливих груп і відповідність допомоги потребам постраждалого населення.
- **Зосередитись на доступності і включенні вразливих груп:** потрібно залучати місцеві організації у процес або наслідувати приклад місцевих організацій у визначенні вразливих груп і у більш детальній оцінці вразливостей.
- **Співпрацювати з місцевими надавачами допомоги та навчатися у них:** інтегрувати місцеві НУО та мережі у місцеві та національні координаційні структури та оптимізувати процеси координації та розподілу. Вчитися на цьому процесі та регулярно ділитися кращими практиками.

Обмежена обізнаність про механізми зворотного зв'язку і коли їх використовувати

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



Троє з чотирьох людей (74%) не знають, як поскаржитися чи надати відгук про допомогу, яку вони отримують. Лише 7% людей (131 респондент) раніше скаржилися, давали відгук або задавали запитання. Відсутність поінформованості про механізми зворотного зв'язку особливо поширена серед людей старшого віку і мешканців сільської місцевості. Лише 4% людей старше 60 років надали будь-який відгук, у порівнянні з 11% людей віком від 18 до 44 років.

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



Учасники фокус-груп пояснили, що головною причиною, чому вони не надали зворотного зв'язку, є відсутність інформації про доступні канали для нього. Люди з раніше окупованих і прифронтових територій зазначили, що їх ніколи не просили надати відгук, і тому вони ніколи не думали, що це необхідно робити. Молода людина з безпечної громади сказала: "Чесно кажучи, я навіть не знаю, кому надати відгук". Інша людина з прифронтової території повторила цю думку, зауваживши: "Я не знаю, куди надсилати скарги чи відгуки."

Учасники фокус-груп також говорили про труднощі у направленні конкретних запитів чи скарг без чіткої інформації про канали і інструменти зворотного зв'язку. Один респондент сказав: "Моєму знайомому були потрібні кошти на операцію дружини, і він не знав, як і куди звернутися по допомогу."

З 7% респондентів, які надавали зворотний зв'язок, 44% були задоволені реакцією на нього. Люди, які потребують допомоги та проживають у західних областях, частіше надають відгуки. Люди, які отримували допомогу від міжнародних організацій, також частіше знають (24%) і використовують (11%) механізми зворотного зв'язку.

Однак навіть люди, які знають про механізми зворотного зв'язку, стикаються з бар'єрами. Багато учасників фокус-груп повідомили, що відомі їм механізми зворотного зв'язку – часто гарячі лінії чи канали соціальних мереж – не працюють належним чином. Гарячі лінії або перевантажені, або людям не відповідають. Респонденти повідомляли про труднощі зв'язку з гуманітарними організаціями, коли канали були недоступні, телефонні лінії не працювали, електронні листи залишалися без відповіді. Людина старшого віку з прифронтової території зазначила: "Коли ми стоїмо в черзі за гуманітарними наборами, ми отримуємо номери телефонів, куди можна дзвонити, але ми не можемо ні з ким зв'язатися". Доросла людина з безпечної громади сказала: "У мене був номер телефону якогось відділу ООН; я намагався додзвонитися цілу годину, але лінія постійно була зайнята."

Одна старша людина з міста Миколаєва зауважила: "Я мушу дзвонити їм і повідомляти, що надходить моя черга, але зв'язатися з ними важко. Часто лінія постійно зайнята через велику кількість запитів. Потрібно подзвонити 300 разів, щоб додзвонитися". Інша внутрішньо переміщена особа з Борисполя на Київщині повідомила: "Я звернувся [до національної організації] через Facebook, але вони не відповіли."

Навіть якщо люди можуть зв'язатися з гуманітарними організаціями, багато хто не наважується надавати відгуки чи скаржитися через страх припинення допомоги. Інші не хочуть перевантажувати або відволікати персонал гуманітарних організацій від важливої роботи. Дехто вважав недоречним надавати відгуки чи скаржитися й не бажав здаватися невдячним. Один учасник з прифронтової зони сказав: "Я думаю, що ми повинні сказати лише "Дякую", інакше гуманітарної допомоги взагалі не буде". Молода людина з раніше окупованої території сказала: "Це благодійність, люди роблять це не заради грошей, і я вважаю неприйнятним висловлювати невдоволення."

Незважаючи на ці перешкоди, деякі люди використовують канали зворотного зв'язку, зокрема, телефонні дзвінки, повідомлення, соціальні мережі та особисті зустрічі з представниками місцевої влади. Багато людей повідомляють про поганий досвід надання зворотного зв'язку в певний момент; вони відчували розчарування, тому що їх ніколи не повідомляли про те, як оброблявся їхній відгук. Лише люди з безпечних громад повідомили, що гуманітарні організації активно вимагали зворотного зв'язку через телефонні дзвінки чи анкетування.

Бажані канали надання зворотного зв'язку

Люди старшого віку надають перевагу особистому спілкуванню для зворотного зв'язку, тоді як фокус-групи з дорослими віком 30–59 років надають перевагу електронній пошті, онлайн-формам і чат-ботам. Молоді люди (18–29 років) частіше користуються соціальними мережами, зокрема ботами в Telegram, або електронною поштою.



Я думаю, люди зазвичай схильні скаржитися; а коли все добре, ніхто не надає зворотній зв'язок

– Молода жінка, Сторожинець, Чернівецька область



Коли вони надсилали пакунки з гуманітарною допомогою, то клали в коробку опитувальники.

– Молода жінка, Сторожинець, Чернівецька область

Труднощі з проактивним збором зворотного зв'язку

Більшість представників місцевих НУО стверджують, що активно збирають відгуки, використовуючи онлайн-форми, особисті розмови, гарячі лінії або зустрічі громади, але деякі організації відчують труднощі. Ті, хто не збирає відгуки, кажуть, що це складно або неможливо з наступних причин:



Брак персоналу, оскільки збір відгуків потребує значних людських ресурсів.



Брак часу, особливо коли велика кількість людей призводить до того, що збір відгуків забирає багато часу і, відповідно, є відносно неважливим для місцевих організацій.



Відсутність персональних даних. Іноді місцеві організації та волонтери роздають гуманітарну допомогу без збору персональних даних. Відповідно, важко ідентифікувати отримувачів допомоги і здійснювати подальший контроль.

"Не завжди можливо збирати зворотній зв'язок; наприклад, коли ми роздавали продуктові набори від "World Central Kitchen" за допомогою представників міських органів влади і військових, ми спілкувалися з тисячами людей за дуже короткий час."
– Місцева волонтерка і координаторка гуманітарного хабу в громаді, Чернігівська область



Рекомендації від населення

- Збирати особисті відгуки від груп, які вважають цифрові інструменти чи гарячі лінії складними. Наприклад, старших людей без навичок використання цифрових інструментів, людей з раніше окупованих територій, які не мають смартфонів чи доступу до Інтернету, і ромів;
- Інформувати громади про те, як використовується зворотній зв'язок, і повідомляти про результати, оскільки люди хочуть відчувати, що їхня думка важлива;



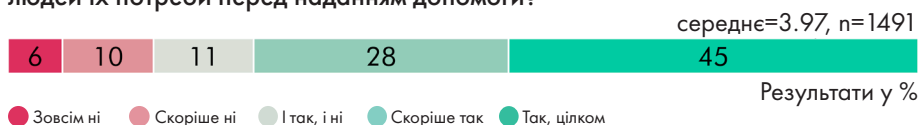
Рекомендації від гуманітарних організацій

- **Покращити координацію щодо збору зворотного зв'язку для покращення навчання для всієї гуманітарної спільноти:** ділитися відгуками, здійснювати моніторинг роботи з відгуками і поєднувати механізм зворотного зв'язку з інтуїтивно зрозумілою міжкластерною системою перенаправлення.
- **Забезпечити інклюзивність механізму зворотного зв'язку** шляхом збільшення кількості каналів зворотного зв'язку, наприклад, через гарячі лінії і офлайн-служби підтримки. Чітко повідомляти населення про ці можливості.
- **Забезпечити вчасне реагування на зворотній зв'язок:** людям потрібно знати, як використовується зворотній зв'язок від них і як опрацьовуються скарги.
- **Постійно інформувати населення про право подавати скарги і надавати зворотній зв'язок.**

Місцеві і міжнародні організації могли би співпрацювати краще

Хоча 73% людей очікують, що гуманітарні організації мають запитувати про їхні потреби перш ніж надавати допомогу, лише 40% кажуть, що це дійсно так. Опитані нами люди хочуть, щоб з ними консультувалися щодо типу допомоги, яку вони отримують, вмісту пакунків допомоги (особливо для людей з особливими потребами або дієтичними обмеженнями) і щодо ліків, особливо при хронічних захворюваннях.

Чи очікуєте Ви, що надавачі допомоги мають дізнаватися у постраждалих людей їх потреби перед наданням допомоги?

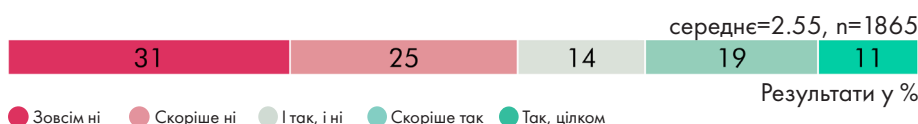


В якій мірі надавачі допомоги дізнавалися у постраждалих людей їхні потреби перед наданням допомоги?



Багато людей кажуть, що представники місцевих надавачів допомоги часто відповідають на прямі запити від громад, що допомагає забезпечити релевантність допомоги. На ранніх етапах гуманітарного реагування було відчуття, що все, що надавалося, було корисним. Однак з часом виникла потреба в адресній і конкретній допомозі. Люди охоче беруть участь в оцінці потреб. Багато хто хоче мати єдиного координатора для надання зворотного зв'язку і отримання інформації про допомогу. Ймовірно, це допомогло б збільшити вплив людей: лише 30% вважають, що люди в їхній місцевості можуть впливати на допомогу, яку їм надають.

Як Ви вважаєте, чи можуть люди у вашому нинішньому населеному пункті впливати на те, як надається допомога?



Бюрократія перешкоджає співпраці між національними і міжнародними організаціями

Представники ОГС і місцевих надавачів допомоги зазначили, що участь спільнот – особливо для тих, для кого доступ до допомоги є проблемним, наприклад, стигматизованих груп – може покращитися шляхом взаємодії з невеликими місцевими організаціями. Вони кажуть, що у задоволенні конкретних потреб невеликі організації з міцними зв'язками з громадою працюють ефективніше та гнучкіше, ніж великі міжнародні організації.

Однак місцевим організаціям часто не вистачає ресурсів та інфраструктури, щоб зайняти сильну позицію між громадами та більшими міжнародними організаціями та донорами. Місцеві організації, як правило, мають обмежені людські та фінансові ресурси і складні процеси звітності перед міжнародними партнерами. ОГС і місцеві організації підкреслили необхідність гнучкості та кращої співпраці з великими міжнародними організаціями. Багато місцевих організацій відчувають себе залишеними поза увагою: вони не знають, як розпочати співпрацю з великими партнерами, особливо там, де їх ще немає, тому не бачать легких можливостей для співпраці.



Міжнародні організації надзвичайно обтяжені бюрократією: іноді на ухвалення фінансового звіту йде декілька місяців; відповідно, їхня підтримка з часом стає невідповідною потребам.

– Представник Асоціації демократичного розвитку, Чернівці

Представники місцевих та міжнародних організацій стверджують, що вони ефективно обмінювалися інформацією про оцінку потреб, щоб адаптувати допомогу до конкретних запитів. Люди, з якими ми спілкувалися, сказали, що вони проводили регулярні зустрічі, зокрема, громадські збори, щоб обговорити результати та вирішити потреби громад, які приймають ВПО. Люди також відчули збільшення уваги до місцевих організацій з боку міжнародних організацій, які визнають унікальну перевагу місцевих волонтерів у системі надання гуманітарної допомоги: тісні зв'язки з громадами. Такі взаємовідносини, за їхніми словами, можуть спростити оцінку потреб, забезпечити ефективний розподіл допомоги і вирішити питання зворотного зв'язку.

Місцева влада та Організація Об'єднаних Націй спільно координують роботу на місцевому рівні. Місцеві організації бачать позитивну роль Управління ООН з координації гуманітарних питань (ОСНА) у сприянні місцевій координації між неурядовими установами та органами влади, де зацікавлені сторони можуть домовитися про розподіл ролей і територій для надання допомоги.

Місцеві стейкхолдери підкреслюють, що розуміння місцевого контексту має вирішальне значення для змістовної співпраці. Вони вважають, що міжнародні партнери повинні оцінювати потреби та досяжні речі в кожній громаді не лише для мешканців, але й для місцевих НУО, влади та волонтерів.

Місцеві надавачі допомоги наголошують на важливості гнучкого фінансування, щоб забезпечити релевантність своєї роботи та задоволення організаційних потреб. Постійна зміна ситуації в Україні означає постійну зміну потреб. Вони працюють в умовах повітряних тривог, відключень електроенергії, порушень транспортних і логістичних ланцюгів. У цих мінливих умовах повільні та жорсткі процедури впливають на відповідність наданої допомоги актуальним потребам.



ОСНА допомогло налагодити локальну координацію між неурядовими установами, адміністраціями та органами влади. Вони залучили органи місцевого самоврядування. Під час координаційних зустрічей різні організації беруть на себе відповідальність за території та розподіляють обов'язки.

– Представниця благодійної організації «Рокада», Київська область



Я вважаю, що великі організації у процесі співпраці з громадами повинні приділяти більше уваги потребам менших громад. Вони мають відвідати ці громади, щоб зрозуміти ситуацію та інфраструктуру: чи є мобільний зв'язок, чи є громадський транспорт?

– Представник Молодіжного центру, Чернігівська область



Нам потрібна краща співпраця між надавачами гуманітарної допомоги, оскільки ми всі маємо різних донорів і різні ресурси; разом ми можемо охопити різні потреби.

– Представниця Учбово-методичного центру захисту прав людини, місто Миколаїв (неподалік лінії фронту)



“Я думаю, що міжнародним організаціям слід змінити процес погодження заявок і тендерні умови гуманітарних проєктів, оскільки допомога часто є нагальною.

– Представниця НУО “МрійДій”, місто Миколаїв

Співпраця між місцевими і міжнародними організаціями



Проблемні питання:

- Міжнародні організації погано адаптуються до потреб, що змінюються;
- Місцеві НУО виключені з процесу визначення потреб населення;
- Ускладнена звітність для місцевих партнерів, особливо для волонтерських ініціатив з обмеженим персоналом та ресурсами;
- Місцевим НУО важко ініціювати співпрацю з міжнародними партнерами;
- Обмежена присутність міжнародних організацій на місцях;



Кращі практики:

- Залучення місцевих НУО до розуміння контексту та оцінки потреб;
- Присутність на місцевому рівні для участі в місцевих заходах і розподілі допомоги;
- Збір відгуків від місцевих партнерів щодо процесу та якості допомоги;
- Регулярний обмін інформацією про зміни ситуації та адаптація часових рамок і підходів;
- Підтримка місцевих партнерів обладнанням для зменшення залежності від графіків електропостачання;
- Організаційна підтримка місцевих НУО, в тому числі:
 - Навчання з питань безпеки та розробка протоколів;
 - Гендерні аудити та гендерна проблематика.



Рекомендації від місцевих надавачів допомоги

- Місцеві НУО вважають, що процес подання заявки особисто є ефективнішим і кращим для оцінки потреб. Більш пряме надання допомоги також забезпечує кращу відповідність допомоги потребам;

"Ми працюємо з прямими запитами, отже все, що ми надаємо, є потрібним."

- Представник НУО "Час для нас", Чернігівська область

- Забезпечити кращу координацію між надавачами допомоги;
- До розподілу допомоги слід проводити консультації з громадою;

"Моя пропозиція – краще оцінювати потреби осіб з інвалідністю шляхом анкетування і опитування і робити акцент на спеціальних потребах."

- Представник НУО 'Лідер', Чернівецька область

"Нам необхідно застосовувати гнучкий підхід і усвідомлювати, що потрібні зміни. Набори харчових продуктів більше не потрібні; нам необхідно змінювати пріоритети і думати про повернення до нормального життя."

- Представниця НУО "МрійДій", Миколаїв

- Підтримувати місцеві НУО шляхом:
 - Надання фінансування для оплати оренди офісів і складів;
 - Забезпечення електричними і опалювальними приладами;
 - Забезпечення Інтернет-зв'язку.
- Забезпечити організаційний розвиток, зокрема:
 - Тренінги з основних стандартів надання гуманітарної допомоги;
 - Питання безпеки і підтримки через протоколи захисту персоналу;
 - Тренінг з запобігання ГЗН (згадували представниці жіночих організацій);
 - Тренінг з гендерної рівності для післявоєнних ситуацій;
 - Юридичні консультації;
 - Психосоціальна підтримка надавачам допомоги і волонтерам;
 - Підтримка фінансової стабільності.

"На даний час є велика потреба у таких питаннях, як вирішення конфліктів і підтримка психічного здоров'я для волонтерів і соціальних працівників, які працюють з переміщеними людьми."

- Представник «Молодіжного центру», Чернівецька область



Рекомендації від гуманітарних організацій

- **Доставляти більше допомоги у віддалені регіони**, особливо на нещодавно звільнені території, шляхом координації роботи з місцевими організаціями.
- **Залучати місцеві організації до координації**, що необхідно для покращення участі громад і місцевих організацій.
- **Координувати опитування населення і зміни на основі них для запобігання недовіри і втоми від опитувань**. Люди готові брати участь, але організації не завжди слідує їхнім рекомендаціям. Відсутність подальших змін призводить до втоми від опитувань. Потреби змінюються швидко, отже необхідно частіше проводити оцінку потреб і забезпечувати вагомий рівень залучення.

Методологія

Цілі дослідження

1. Передавати критичну інформацію про сприйняття людей для координації надання допомоги і управління допомогою в режимі реального часу.
2. Розуміти якість та ефективність надання допомоги на основі сприйняття отримувачів допомоги та місцевих учасників з плином часу.

Питання дослідження

1. Наскільки надання гуманітарної допомоги відповідає пріоритетам, потребам і очікуванням людей?
2. Як допомога може краще відповідати новим потребам постраждалого населення на території України?

Якісні консультації

Дизайн

Для підготовки кількісного та якісного дослідження ми провели неформальні консультації з громадянами України та представниками національних НУО та організацій громадянського суспільства (ОГС). Ми мали на меті зрозуміти пріоритети громадян і місцевих надавачів гуманітарної допомоги, а також отримати загальне розуміння того, що люди вважають гуманітарною допомогою, а що ні. Обговорення проходили з використанням гайдів, однак залишалися відносно неструктурованими.

Вибірка

Вибірка для якісного компоненту була спрямована на широке охоплення громадян і представників НУО і ОГС.

- Організації громадянського суспільства (ОГС) – три інтерв'ю:
 - «Проект Keshet» (національна організація);
 - «Корабельний край» (Миколаївська область);
 - «Київ волонтерський» (місто Київ і Київська область).
- Загальне населення, зокрема отримувачі допомоги – п'ять інтерв'ю з респондентами, рекрутованими в Telegram-групах.

Збір і аналіз даних

Дані збирали два представники команди Ground Truth Solutions, проводячи інтерв'ю українською та англійською мовою. Дискусії відбувалися за допомогою телефонного або відео дзвінка. Ми отримували усну інформовану згоду на усі дискусії на початку і в кінці обговорення.

Кількісне опитування

Спільно з Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) з 15 вересня по 2 жовтня 2022 року ми провели телефонне опитування (телефонні інтерв'ю за допомогою комп'ютера) 2023 людей, які потребують допомоги, і отримувачів допомоги в Україні.

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

Метод 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 (крім окупованих територій станом на 23 лютого 2022 року). Опитування проводилось у 771 населеному пункті в усіх областях України, крім АР Крим.

Населені пункти, де проводилося опитування



Попереднє тестування: ми провели попереднє тестування анкети з представниками цільової аудиторії, тобто особами віком від 18 років, які проживають в Києві і у міських та сільських населених пунктах 14 областей України. Загальний розмір вибірки склав 32 інтерв'ю.

Мови: ми провели опитування українською та російською мовами (мова опитування обиралася на основі мови, якою респонденти відповідали на дзвінок інтерв'юєра).

Розмір вибірки: $n = 2\,983$ (включно з тими, хто не отримували допомоги, і тими, хто не належить до осіб, що потребують допомоги); відповідають критеріям цільової аудиторії (отримували допомогу або потребують її): $n=2023$.

Дати польових робіт: 13 вересня – 2 жовтня 2022 року.

Рівень відгуку: 13% (RR1 відповідно до AAPOR Standard Definitions). Середня тривалість інтерв'ю: 23 хвилини.

Зважування: За кількістю SIM-карт 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.

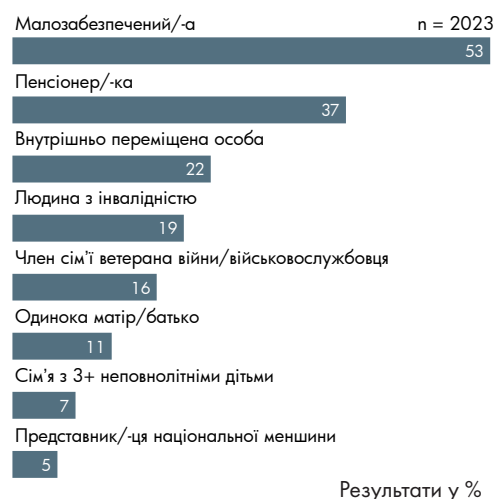
Похибка вибірки: 2.2% для значень, що наближаються до 50% (з довірчим інтервалом у 95% і дизайн-ефектом у 1.06).

Репрезентативність

Ми отримали репрезентативну вибірку населення України віком від 18 років, яке проживає на підконтрольних Україні територіях станом на другу половину вересня 2022 року. Репрезентативність вибірки забезпечувалась за допомогою процедури випадкової генерації номерів та зважування за відмовами за статтю та кількістю SIM-карт (див. бічну панель із основними демографічними категоріями у Вступі).

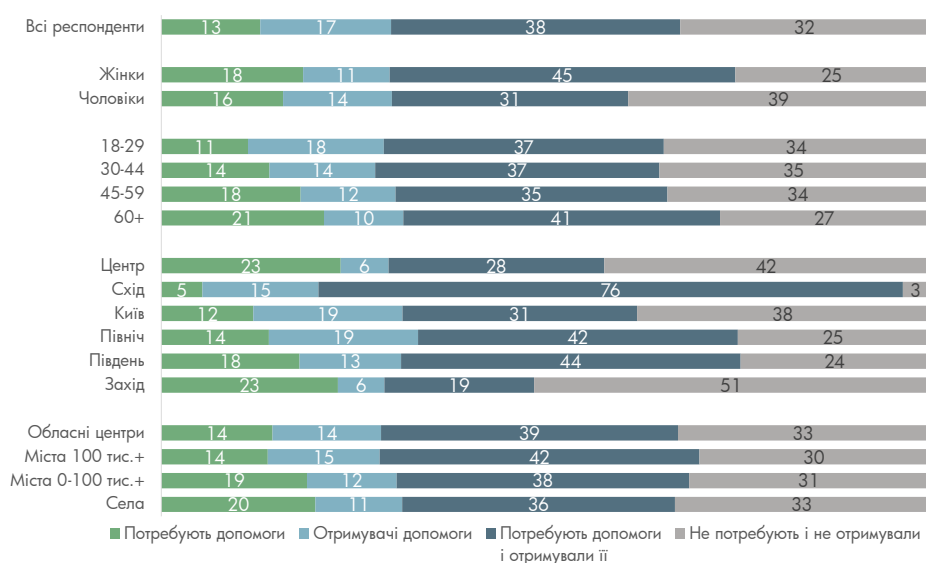
Вразливі категорії

Ми запитали респондентів, чи є у них якісь вразливості, і якщо так, то які.



Вразливості за власною оцінкою респондентів; респонденти могли обрати всі категорії, до яких вони відносяться. Ми не запитували про офіційну реєстрацію у ВПО і людей з інвалідністю.

Розподіл респондентів, які відповідали критеріям (люди, які потребують допомоги або/і отримували допомогу) і респондентів, які не відповідали критеріям, за основними демографічними групами



Обмеження

Основним обмеженням є те, що частина населення, особливо в прифронтових районах, могла не мати стабільного телефонного зв'язку на момент опитування. Ймовірно, ця група не була достатньо охоплена. Однак ми проводили опитування до початку масованих ракетних ударів Росії по енергетичній інфраструктурі України з жовтня 2022 року, тому частка населення без зв'язку була значно нижчою, ніж у наступні місяці.

Ще одним обмеженням є відсутність достовірних даних про соціально-демографічну структуру населення України на момент опитування. Значна міграція українців до європейських країн, перебування деяких регіонів під окупацією, мобілізація та добровільний вступ сотень тисяч українців до лав Збройних Сил України призвели до того, що ми не могли використовувати дані Державної служби статистики України станом на лютий 2022 року для зважування. 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.

Команда зі збору даних

Наш партнер зі збору даних KMIC залучив 64 інтерв'юерів із CATI-центру KMIC та постійної всеукраїнської мережі F2F-інтерв'юерів. Інтерв'юери дзвонили з дому зі своїх мобільних телефонів і вносили дані на комп'ютері в онлайн-базу даних.

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.

Якісні інтерв'ю

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 Здвизівка, Київська область Бородянська громада (невелике місто), Київська область Корюківська громада (невелике місто), Чернігівська область
Громади на прифронтових територіях, або на територіях, які раніше були прифронтовими	Місто Миколаїв

Теми, які розглядалися: Під час фокус-групових дискусій 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 глибокі 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.



Приєднуйтеь до нас на groundtruthsolutions.org