



DANISH
RED CROSS

РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ «ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФОРМАТІВ ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»: ТЕСТУВАННЯ В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

за підтримки Данського Червоного Хреста

ПІДГОТОВЛЕНО:

InfoSapiens

Для Українського Червоного Хреста

Київ 2025

РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ «ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФОРМАТІВ ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»: ТЕСТУВАННЯ В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ.

1. ПРОФІЛЬ ВИБІРКИ.

Загальна кількість опитаних респондентів становить 203 особи, що проживають в Харківській області та отримували допомогу від УХЧ.

1) Географія.

Розподіл респондентів за громадами (N=203) показує, що вибірка сформована не рівномірно по всій області, а зосереджена у кількох громадах, які фактично і формують “ядро” масиву відповідей. Це важливий контекст для подальшого аналізу переваг щодо форматів допомоги (cash / ваучери / набори), адже досвід отримання та оцінки допомоги значною мірою відобразатиме саме практики й умови доступу, характерні для цих конкретних громад (логістика видачі, інтенсивність потреб, близькість до лінії фронту, локальні канали інформування тощо).

Найбільша частка опитаних припадає на Новопокровську селищну територіальну громаду (Чугуївський район) – 88 осіб (43%). Тобто 4 з шести відповідей у масиві представляють саме цю громаду.

Далі з помітним відривом представлені: Харківська міська територіальна громада (Харківський район) – 40 осіб (20%); Циркунівська сільська територіальна громада (Харківський район) – 33 особи (16%).

Разом ці три громади акумулюють 161 респондента (79%), тобто майже 4 з 5 відповідей у дослідженні. Це означає, що подальші результати щодо того, який формат допомоги вважається більш прийнятним і чому, відобразатимуть насамперед досвід людей саме з цих громад.

Інші громади представлені значно меншою кількістю відповідей:

- ✓ Зміївська міська ТГ (Чугуївський район) – 10 осіб (5%);
- ✓ Наталинська сільська ТГ (Красноградський район) – 7 осіб (3%);
- ✓ Ізюмська міська ТГ (Ізюмський район) – 6 осіб (3%);
- ✓ Чугуївська міська ТГ (Чугуївський район) – 4 особи (2%);
- ✓ Нововодолазька селищна ТГ (Харківський район) – 3 особи (1%)

- ✓ Дергачівська міська ТГ (Харківський район) – 2 особи (1%);
- ✓ Куп'янська міська ТГ (Куп'янський район) – 2 особи (1%);

а також низка громад із представленням одним респондентом: Безлюдівська, Валківська, Великобурлуцька, Красноградська, Люботинська, Малоданилівська, Пісочинська, Шевченківська ТГ.

2) Гендерний склад.

Вибірка має виражену **асиметрію на користь жіночих відповідей**: жінки становлять 70% (n=142), тоді як чоловіки – 30% (n=61). Такий розподіл є важливою характеристикою масиву даних, оскільки він означає, що загальні оцінки, судження та інтерпретації, зафіксовані в опитуванні, більшою мірою віддзеркалюють досвід саме жінок.

У контексті прифронтової повсякденності це може бути методично значущим: на жінок часто припадає основний обсяг щоденних турбот, пов'язаних із веденням домогосподарства, організацією побуту, турботою про дітей або літніх родичів, а також із прийняттям практичних рішень у ситуаціях обмеженої мобільності та нестабільної інфраструктури. Відповідно, структура вибірки потенційно підсилює чутливість даних до таких параметрів життя і доступу до послуг, які зазвичай найсильніше проявляються в оцінках населення в умовах невизначеності та ризиків.

3) Віковий склад.

У вибірці чітко помітна **концентрація респондентів у старших вікових категоріях**. Найчисельнішою групою є 65+ (n=108), це понад 53% опитаних, і саме вона формує значну частину загальної картини відповідей. Другою за чисельністю групою є 55–64 роки б (20%). Таким чином, сукупно респонденти 55 років і старші становлять 148 осіб (73%), тобто майже три чверті всіх відповідей у масиві.

Усередині вікової групи 65+ домінування жінок посилюється: жінки становлять 76% (n=82), тоді як чоловіки – 24% (n=26). Це означає, що помітний пласт результатів базується на досвіді старших респонденток, для яких типовими можуть бути додаткові бар'єри: фізичні обмеження, потреба в супроводі, залежність від доступності транспорту або найближчої інфраструктури, а також підвищена вразливість до ризиків під час переміщень. У сукупності ці чинники задають важливе тло для читання результатів дослідження: навіть коли відповіді описують “загальну ситуацію”, вони нерідко проходять крізь призму вікової та гендерної специфіки.

Натомість молодші вікові групи представлені істотно менше. Частка респондентів віком 45–54 роки складає 22 особи (11%), 35–44 роки – 19 осіб (9%), а група 25–34 роки – 13 осіб (6 %). Наймолодша категорія 18–24 роки фактично не представлена – 1 респондент (0,5%). Загалом респонденти віком до 35 років становлять лише 14 осіб (7%), що обмежує можливості для стійких висновків щодо молодших груп.

Загалом, гендерно-вікова структура вибірки демонструє, що “типовий голос” дослідження значною мірою **сформований жінками, з істотною представленістю старших респондентів**. Тому під час подальшого аналізу доцільно зберігати увагу до того, що деякі оцінки й акценти можуть відображати не лише об’єктивні умови, але й специфіку життєвого становища та повсякденних практик груп, які кількісно домінують у вибірці.

У межах цього питання вік фіксувався як конкретне значення; у вибірці наймолодший респондент має 18 років, найстаршому виповнилося 94 роки. Водночас, з огляду на домінування старших вікових категорій, подальший аналіз досвіду отримання допомоги та переваг щодо форматів підтримки (гроші/ваучери/натуральні набори) доцільно інтерпретувати з урахуванням того, що агреговані оцінки значною мірою відображають перспективу людей старшого віку. Це не означає наперед “які саме” формати вони обирають, але підкреслює, що питання доступності, зручності та практичності отримання допомоги можуть мати іншу вагу саме в старших групах, а порівняння за віком потребуватиме обережності через малу представленість молодших респондентів.

4) Профіль зайнятості.

Соціально-економічний профіль вибірки характеризується домінуванням пенсійного статусу. Понад половину респондентів становлять пенсіонери за віком, це 53% (n=107). Додатково 7% (n=15) – це пенсіонери за станом здоров’я (інвалідність). Таким чином, близько 60% вибірки перебувають у пенсійному статусі, що узгоджується із загальною віковою структурою (висока частка 65+), і задає важливий контекст для аналізу форматів допомоги: для цієї групи зазвичай зростає значущість регулярності підтримки, простоти отримання, зрозумілої комунікації та мінімізації фізичних і безпекових бар’єрів.

Частка тих, хто працює за наймом, становить 18% (n=37).

Інші категорії представлені значно менше: тимчасово не працюю, але шукаю роботу – 6% (n=13); веду домашнє господарство – 4% (n=8); самозайнятій – 3% (n=6); тимчасово не працюю і не шукаю – 2% (n=4); служба в ЗСУ / військовий – 1% (n=3); студент/учень – 1% (n=2); зареєстрований ПП – 0,5%

(n=1); інше – 0,5% (n=1). Окремо зафіксовані невеликі групи, пов'язані з чутливими життєвими обставинами: догляд за людиною з інвалідністю – 1% (n=3) та відмова відповідати – 1% (n=3).

Гендерні відмінності у зайнятості відображають класичну для уразливих контекстів асиметрію: серед чоловіків частка зайнятих за наймом є вищою (34%, n=21), ніж серед жінок (11%, n=16), тоді як серед жінок значно вищою є частка пенсіонерів за віком (58%, n=83 проти 39%, n=24 серед чоловіків). Це додатково підкреслює, що у вибірці жіночий досвід більшою мірою поєднується зі старшим віком і пенсійним статусом – а отже, з більшою ймовірністю включає обмеження мобільності та вищу залежність від доступності локальної інфраструктури.

5) Родинний статус.

Переважна більшість респондентів повідомляє, що не проживає разом із дітьми: 74% (n=150) вказали «0». Ще 13% (n=27) мають одну дитину, 4% (n=9) – двох дітей, 4% (n=8) – трьох дітей. Поодиноким випадком становить відповідь «7 дітей» – 0,5% (n=1). Відмова/невизначеність («важко сказати/відмова») зафіксована у 4% (n=8). Цей розподіл узгоджується із віковою структурою вибірки (висока частка 65+): значна частина респондентів – люди старшого віку, для яких проживання з дітьми є менш типовим, тоді як питання підтримки домогосподарства можуть включати інші форми залежності (наприклад, потребу в догляді чи допомозі з боку родичів).

Гендерний розподіл у цьому блоці не демонструє різкої поляризації: частка респондентів без дітей у домогосподарстві становить 75% серед чоловіків (n=46) та 73% серед жінок (n=104), що підтверджує загальну тенденцію «домогосподарств без дітей» як базову для всієї вибірки. Водночас наявність дітей (1–3) частіше зустрічається у молодших і середніх вікових групах, які у вибірці представлені меншою чисельністю, тому цей параметр варто розглядати насамперед як уточнюючий соціально-демографічний контекст, а не як домінуючу характеристику масиву.

6) Статус ВПО/місцевого мешканця.

Профіль респондентів за поточним статусом у громаді (N=203) показує, що дослідження охопило як місцевих мешканців, так і людей із досвідом переміщення або повернення, тобто вибірка відображає реалії прифронтової Харківщини, де різні траєкторії життя (залишилися, переїхали, повернулися) формують різний досвід потреб і, відповідно, різні очікування від гуманітарної допомоги.

Більшість опитаних визначають себе як місцеві мешканці – 118 осіб, або 58%.

Водночас дуже вагома частка вибірки – це внутрішньо переміщені особи (ВПО): 75 респондентів (37%). Ще 9 осіб (4%) зазначили, що вони повернулися після евакуації, а відповідь “інше” трапляється поодинокі – 1 випадок (0,5%).

Тобто сумарно майже кожен другий респондент у масиві (понад 40%) має прямий досвід переміщення або повернення, що є принципово важливим для інтерпретації подальших відповідей про зручність і прийнятність форматів допомоги: потреби та бар'єри доступу у ВПО та тих, хто повернувся, можуть суттєво відрізнятись від потреб місцевих домогосподарств.

Гендерно ці дві ключові групи представлені доволі подібно: серед чоловіків 57% є місцевими (35 осіб), серед жінок – 58% (83 особи). Частка ВПО також близька: 38% серед чоловіків (23 особи) і 37% серед жінок (52 особи). Тобто статус ВПО у вибірці – це не “окрема маленька підгрупа”, а великий сегмент респондентів обох статей, який потенційно може демонструвати власний профіль оцінок допомоги.

Віковий розріз дає кілька важливих акцентів:

- 1) у найстаршій і найчисельнішій групі 65+ переважають місцеві мешканці – 66 осіб (61%), тоді як ВПО становлять 37 осіб (34%), а ті, хто повернувся після евакуації, – 5 осіб (5%).,
- 2) у молодших групах частка ВПО суттєво вища: у категорії 25–34 ВПО складають 69% (9 осіб із 13), у групі 35–44 – 53% (10 із 19). У віці 45–54 частки місцевих і ВПО фактично зрівнюються (по 45%, тобто по 10 осіб у кожній групі).

7) Статус інвалідності респондентів.

Профіль респондентів демонструє суттєву представленість людей, які ідентифікують себе як такі, що мають інвалідність або обмеження за станом здоров'я. Зокрема, 21% (n=43) зазначили, що належать до групи людей з інвалідністю (із офіційним статусом). Ще 17% (n=35) повідомили, що належать до групи людей з інвалідністю, але не мають офіційного статусу. **Загалом це 38% вибірки.** У сумі це означає, що більше, ніж третина респондентів у вибірці (офіційний статус + без офіційного статусу) описує себе як людину з інвалідністю/обмеженнями, що є принципово важливим для інтерпретації оцінок форматів допомоги: для цієї частини вибірки потенційно підвищується чутливість до логістики, фізичної доступності, потреби в супроводі, ризиків переміщення та будь-яких процедурних ускладнень.

Водночас 61% (n=123) вказали, що не належать до цієї групи; 1% (n=2) обрали варіант «волю не відповідати». Гендерний розріз показує, що самовіднесення до інвалідності/обмежень є помітним як серед чоловіків, так і серед жінок, але з різною структурою. Серед чоловіків 29% (n=18) мають офіційний статус інвалідності, а 11% (n=7) повідомляють про інвалідність без офіційного статусу; серед жінок відповідні частки становлять 17% (n=25) і 20% (n=28). Отже, **у жіночій підгрупі частіше зустрічається саме «неофіційна» інвалідність/обмеження**, що може вказувати на додаткову уразливість, пов'язану з браком формалізованого доступу до певних механізмів підтримки та сервісів.

2. ОЦІНКА БЕЗПЕКОВОЇ СИТУАЦІЇ В ГРОМАДІ.

Відповіді на питання (N=203) щодо безпекової ситуації в громаді формують загальний фон для всього дослідження, оскільки оцінки надаються респондентами, які живуть і отримують допомогу в умовах хронічної небезпеки, де рівень ризику безпосередньо впливає і на щоденні потреби, і на те, який формат підтримки є реально зручним та доступним.

Загалом найпоширенішою оцінкою є відчуття **нестабільності з періодичними загрозами** – так відповіли 88 респондентів (43%). Тобто для майже половини опитаних безпекова ситуація не сприймається як «стабільна», але й не завжди описується як безперервно критична, радше як стан постійної напруги з повторюваними ризиками, до яких люди змушені адаптуватися.

Друга за поширеністю відповідь – що ситуація небезпечна через постійні обстріли та наближеність до лінії фронту: це зазначили 63 респонденти (31%). Тобто ще майже **третина вибірки живе у сприйнятті не просто «ризиків час від часу», а у відчутті сталої загрози, пов'язаної з обстрілами та близькістю фронту.**

Ці дві категорії – «нестабільна» + «небезпечна через обстріли/фронт», формують відповіді 151 респондента (74%). Іншими словами, три чверті опитаних прямо описують безпекове середовище як таке, де загроза є невід'ємною частиною реальності.

На цьому тлі частка тих, хто називає ситуацію відносно стабільною, є значно меншою (19%). Тобто лише приблизно кожен п'ятий респондент зараз відчуває певну стабільність у своєму населеному пункті.

Найгостріша оцінка небезпечності зустрічається рідко, але вона важлива як маркер крайньої вразливості (3%). Ще 3% обрали варіант «важко сказати».

Якщо подивитися на відмінності за статтю, видно, що жінки частіше, ніж чоловіки, описують ситуацію як нестабільну: серед жінок цей варіант становить 47% (67 осіб), серед чоловіків – 34% (21 особа). Загалом це не змінює головного висновку: і для чоловіків, і для жінок домінує відчуття небезпеки, але акценти можуть розрізнятися – у жінок сильніше представлена рамка “нестабільності”, у чоловіків – дещо частіше звучить формулювання про прямий зв’язок із обстрілами та близькістю фронту.

Віковий розріз додає ще одну важливу нотку: у групі 45–54 роки найбільша частка респондентів описує ситуацію як нестабільну – 68% (15 осіб), тоді як частка відповіді “небезпечна через обстріли/фронт” тут помітно нижча – 9% (2 особи). У старших групах (55–64 та 65+) переважає поєднання двох ключових оцінок: і “нестабільна”, і “небезпечна через обстріли”, що знову підтверджує загальний фон високих ризиків, у якому живе більшість опитаних.

Для подальшого аналізу теми допомоги це питання є принциповим: коли люди описують середовище як нестабільне або небезпечне, це часто означає, що доступ до точок видачі, можливість пересування, безпека черг, стабільність роботи магазинів/банків/пошти стають ключовими факторами, які можуть впливати на те, що виявляється більш прийнятним – гроші, ваучери чи набори. Тому цей безпековий контекст варто тримати “в полі зору”, коли йдеться про досвід отримання допомоги та аргументи “за/проти” різних форматів.

Відповіді на питання щодо ризиків, актуальних для мешканців громади демонструють, що для більшості респондентів ризики – це насамперед енергетична нестабільність (відключення електроенергії) та війна як визначальний чинник їх повсякденності. Усі інші ризики є набагато менш значущими та ймовірно формуються як наслідок воєнних дій та блекаутів.

Найчастішим ризиком респонденти називають саме відключення електроенергії – 156 осіб (77%). Тобто понад три чверті опитаних прямо ставлять енергетичний фактор у центр актуальних загроз. Навіть за наявності допомоги чи ресурсів, життєздатність домогосподарства багато в чому залежить від того, чи є світло (а з ним – тепло, можливість приготувати їжу, зарядити телефон, підтримувати зв’язок, скористатися банківськими сервісами).

Практично на цьому ж рівні оцінюються обстріли – їх як найбільш актуальний ризик назвали 145 респондентів (71%): фактично 7 з 10 людей прямо фіксують загрозу обстрілів як ключову. У поєднанні з попереднім пунктом це створює характерну для прифронтових територій “подвійну рамку небезпеки”: з одного боку – пряма воєнна загроза, з іншого – нестабільність базової

інфраструктури, яка робить навіть звичні побутові процеси непередбачуваними.

Третім за поширеністю є ризик нестабільного зв'язку та/або доступу до інтернету – 42 респонденти (21%). Тобто приблизно кожен п'ятий говорить про проблеми комунікації як про суттєвий ризик. Це не просто про “незручність”: у гуманітарному контексті зв'язок часто є ключем до інформації про реєстрацію, графіки видач, підтвердження статусів і навіть до можливості скористатися певними формами підтримки.

На наступному рівні – обмежений доступ до медичної допомоги – 22 респонденти (11%). Це кожен десятий, і для гуманітарних програм це важливо, бо поєднання небезпеки, стресу, віку та хронічних захворювань робить доступ до медпослуг одним із найуразливіших компонентів повсякденного виживання.

Обмежений доступ до транспорту зазначили 19 осіб (9%). З одного боку, частка не здається дуже великою, але в прифронтових умовах транспорт – це часто критичне “вузьке місце”, бо саме він визначає, чи людина може фізично дістатися до пункту видачі, магазину, банку, лікарні, ЦНАПу тощо. Навіть 9–10% – це маркер того, що для певної частини домогосподарств логістика може бути ключовим бар'єром.

Окремої уваги заслуговують два ризики, які напряду пов'язані з “функціонуванням систем”, але в загальній вибірці звучать рідше:

- ✓ перебої в роботі банків/банкоматів (7% опитаних),
- ✓ перебої із забезпеченням або необхідними товарами (6% вибірки).

Це вочевидь не домінуючі відповіді, але вони показують, що для частини людей саме доступ до фінансової інфраструктури або до базових товарів є відчутним ризиком. Додаткові відповіді в категорії “інше” трапляються поодинокі, але вони підсилюють загальну картину інфраструктурної вразливості: відключення опалення (6%), відключення води – 3 особи (1%), поодинокі “інше” без уточнення (2%).

Очікувано, що дуже мала частка респондентів обрала відповідь “немає ризиків” (2%). Відтак, актуальні ризики для респондентів формуються двома домінантами – обстріли та нестабільність електропостачання, а все інше (зв'язок, транспорт, медицина, банки) – крихкі ланки, що руйнуються внаслідок перших двох ризиків.

Розподіл відповідей респондентів (N=203) щодо **можливого погіршення ситуації в найближчі три місяці** свідчить, що для респондентів характерна переважно невизначеність щодо короткострокового прогнозу.

Найчастіше обирали варіант «50/50» – 100 осіб (49%), тобто майже половина опитаних не схильється ані до очікування погіршення, ані до впевненості у відсутності негативних змін. Окремо слід зафіксувати частку респондентів, які не змогли визначитися з відповіддю: «важко відповісти» обрали 32 особи (16%). Разом із відповіддю «50/50» це формує домінуючу рамку сприйняття найближчого майбутнього. Тобто 65%, або майже два з трьох респондентів не мають впевненості для будь-якого прогнозу.

Водночас кожен п'ятий, або **21% респондентів демонструють схильність очікувати погіршення в найближчі три місяці**: сумарно 43 особи, з яких 18 (9%) відповіли «так, очікую», а 25 (12%) – «скоріше так».

Протилежну позицію – не очікувати погіршення – займає менша частка вибірки: сумарно 28 осіб (14%), з них 19 (9%) обрали варіант «ні, не очікую» та 9 (4%) – «скоріше ні». У чоловіків частіше, ніж у жінок, зустрічається відповідь «50/50» – 59% (36 осіб) проти 45% (64 особи). Серед жінок водночас вищі частки відповідей «скоріше так» (15% проти 7% у чоловіків) і «важко відповісти» (18% проти 11%). Це вказує на те, що у жіночій підвбірці частіше проявляються як очікування погіршення, так і складність із формуванням прогнозу.

Самооцінка безпекової ситуації за 10-бальною шкалою (N=203) концентрується в зоні помірної/середньої небезпеки, але з значною часткою респондентів, які сприймають середовище як високоризикове.

Найчастіше респонденти ставили 5 балів (79 осіб, 39%). Наступні за поширеністю оцінки – 7 балів (14%) і 6 балів (19%), а також 10 балів (9%). Відповідь «важко сказати» обрали 7 осіб (3%).

Якщо узагальнити розподіл у ширші інтервали, видно таку структуру сприйняття безпеки:

- ✓ 1–4 бали (відносно безпечне середовище) – 29 осіб (14%);
- ✓ 5–6 балів (помірний рівень небезпеки / середина шкали) – 98 осіб (48%);
- ✓ 7–10 балів (висока / крайня небезпека) – 69 осіб (34%).

Тобто майже половина респондентів розміщує свою оцінку в діапазоні 5–6, для коректності інтерпретації доречно зазначити центральну тенденцію:

медіанна оцінка (без урахування «важко сказати») припадає на 5 балів, а середнє значення (також без «важко сказати», n=196) становить 6. Це підтверджує загальну картину: оцінки тяжіють до середини шкали, зі зміщенням у бік вищої небезпеки.

Зміщення у бок вищої небезпеки зумовлено тим, що кожен третій респондент надає оцінку у зоні 7–10. Це означає, що за домінування “середніх” оцінок загальний профіль безпеки у сприйнятті населення залишається напруженим. Додатково, частка тих, хто називає ситуацію вкрай небезпечною (10 балів) є суттєвою – 9% (19 осіб), тобто це не поодинокі випадки, а окремий помітний сегмент, фактично кожен десятий опитаний.

Розподіл оцінок помітно різниться за статтю. У жіночій підвибірці сприйняття безпекової ситуації є загалом більш тривожним і частіше зміщується до високих значень шкали. Серед чоловіків домінує “середина шкали”, натомість серед жінок частка високих оцінок в 2,6 разів вища: оцінку 7–10 обрали 41% жінок проти 16% у чоловіків.

Таблиця 1.

Оцінка	Чоловіки	Жінки
1-4 бали	21%	11%
5–6 балів	57%	44%
7-10 балів	16%	41%

Враховуючи ключове питання дослідження про оптимальні формати допомоги, значна частина населення оцінює безпекове середовище як таке, що містить сталий ризик (5–6) або високу/критичну небезпеку (7–10). Це є важливим контекстом для подальшого аналізу доступності та прийнятності різних форматів підтримки, адже рішення людей щодо формату допомоги (гроші, ваучери чи набори) формуються не лише потребами, але й умовами, в яких ці формати реально отримуються та використовуються. Так, жінки можуть почуватися в більшій небезпеці при отриманні будь-яких форматів допомоги, що передбачатимуть активне пересування в межах громади (отримання наборів, отоварювання ваучерів, виплата готівки в банкоматах тощо).

3. ОЦІНКА РОБОТИ ОКРЕМИХ СКЛАДОВИХ ІНФРАСТРУКТУРИ В ГРОМАДІ.

3.1. Продуктові магазини.

Оцінки респондентів щодо роботи продуктивних магазинів (N=203) є одними з найбільш однозначних у всьому блоці про функціонування базових сервісів. Загальна картина свідчить, що доступ до товарів, який забезпечують в

роздрібних магазинах, у більшості громад сприймається як стабільний, попри безпекові ризики, перебої з електроенергією та інші інфраструктурні обмеження, зафіксовані в попередніх питаннях.

Ключовий результат при оцінці роботи магазинів – домінування максимальної високої, 10-бальної оцінки. 10 балів поставили 135 респондентів (67%), тобто дві третини вибірки. Ще 23 особи (11%) оцінили роботу магазинів на 9 балів, а 15 осіб (7%) – на 8 балів. Якщо об'єднати верхній сегмент шкали 8–10, то високі оцінки надали 173 респонденти (85%). Тобто переважна більшість опитаних оцінює продуктивні магазини як такі, що працюють без суттєвих збоїв і загалом забезпечують базові потреби – можливість придбати їжу та товари першої необхідності.

Низькі оцінки трапляються рідко. У діапазоні 1–4 бали сумарно їх надали 9 опитаних (4%). Середній сегмент оцінок у 5–7 балів також представлений обмежено: їх поставили 11% респондентів, або кожен десятий. Відповідь «важко сказати» не обирали (0%), що додатково свідчить: для респондентів робота цих провайдерів є зрозумілою та добре спостережуваною у повсякденному досвіді.

За статтю розподіл загалом подібний: 10 балів поставили 69% чоловіків (42 особи) та 65% жінок (93 особи). Тобто високий рівень оцінки стабільності магазинів є спільним для обох груп. У вікових категоріях також зберігається домінування максимальних оцінок.

Для подальшого аналізу переваг щодо форматів допомоги цей результат є важливим як контекстний маркер. Якщо продуктивні магазини в більшості громад працюють стабільно, то **для значної частини домогосподарств зберігається практична можливість купувати необхідне самостійно – за наявності коштів або інструментів доступу** (грошова допомога/ ваучери). Відповідно, при порівняльному аналізі «гроші vs ваучери vs набори» цей фон варто враховувати: висока оцінка безперебійності роботи магазинів потенційно підсилює доречність інструментів допомоги, які дають вибір і гнучкість покупки, за умови що інші елементи інфраструктури (електрика, зв'язок, банківські сервіси) не створюють критичних бар'єрів.

3.2. Ринки.

На відміну від продуктивних магазинів, роботу яких респонденти переважно оцінювали стабільно високо, **робота ринків сприймається менш однозначно.** Розподіл відповідей (N=203) демонструє помітну поляризацію: поряд із високими оцінками присутня відчутна частка низьких балів, а також присутня незначна частка тих, хто не може дати оцінку.

Найчастіше респонденти оцінювали роботу ринків на максимальні 10 балів (38%). Це найбільша окрема категорія і вона вказує, що для значної частини населення ринки залишаються діючим і доступним каналом закупівель. Проте це майже вдвічі менша частка максимальних оцінок, ніж для магазинів. Додатково до цього 16 осіб (8%) поставили 9 балів, а 20 осіб (10%) – 8 балів. Якщо об'єднати високі оцінки 8–10, то їх дають **56% респондентів, тобто трохи більше половини вибірки.**

Водночас майже **кожен п'ятий опитаний оцінює роботу ринків на мінімальному рівні.** Оцінку 1 обрали 40 осіб (20%), що є другим за величиною показником у розподілі й суттєво змінює загальну картину. Низькі оцінки 1–4 сумарно становлять 47 осіб (23%). Це означає, що для приблизно чверті респондентів ринки або не працюють, або працюють із такими перебоями, що не сприймаються як надійний ресурс.

Загалом у жінок частіше зустрічаються високі оцінки роботи ринків: 41% жінок поставили 10 (58 осіб), тоді як серед чоловіків – 33% (20 осіб). У вікових групах простежується неоднорідність, але загальна логіка зберігається: у кожній групі присутні як високі оцінки, так і низькі.

Для подальшого аналізу це питання важливе, оскільки ринки є інфраструктурою, яка часто забезпечує гнучкість і ширший вибір (особливо в умовах, коли частина магазинів може працювати з обмеженнями або змінювати графіки). Проте дані показують, що ринок як канал доступу до продуктів не є рівномірно доступним для всіх: для більш ніж половини респондентів він працює на стабільно високому рівні (8–10 балів), але для близько чверті – фактично недоступний (1–4 бали). У контексті вибору між грошима, ваучерами та наборами це може мати практичне значення: там, де ринки не функціонують або функціонують погано, інструменти допомоги, що передбачають широку свободу покупок, можуть реалізовуватися гірше і мати більше обмежень, ніж у громадах зі стабільно діючою торговою інфраструктурою.

3.3. Банки.

Оцінки роботи банків (N=203) демонструють суттєво іншу картину, ніж по продуктових магазинах і навіть ринках. З отриманих відповідей помітно, що банківська інфраструктура для значної частини респондентів сприймається як нестабільна або нерівномірно доступна: паралельно з максимально високими оцінками фіксується аналогічна частка мінімальних балів і значна частка тих, кому складно оцінити роботу цих фінансових установ.

Найпоширеніша відповідь – полярні 1 бал або 10 балів. Їх обрали по 57 осіб відповідно (28% вибірки на кожному краю оціночної шкали).

Наявність у вибірці понад чверті респондентів з оцінкою в один бал свідчить, що для значної частини респондентів Харківщини банки або практично не працюють, або доступ до них настільки проблемний, що фактично «обнуляє» їхнє функціонування.

Водночас на іншому полюсі шкали також є аналогічна група респондентів, які ставлять 10 балів. Тобто в масиві спостерігається симетрія двох протилежних досвідів, що свідчить про нерівномірність: банки “працюють добре”, але не для всіх і не всюди. Якщо агрегувати оцінки у ширші інтервали:

- ✓ 1–4 бали – 70 осіб, 34%;
- ✓ 5–7 балів – 27 респондентів, 13%;
- ✓ 8–10 балів – 83 опитаних, 41%;
- ✓ «важко сказати» – 29 осіб, 14%.

Тож попри те, що частка високих оцінок (8–10) є найбільшою, банківські послуги не можна розглядати як стабільно доступні для всієї вибірки. Адже кожен третій респондент дає низьку оцінку 1–4 бали, і ще кожен сьомий не може визначитися з оцінкою. Середина оціночної шкали при цьому майже не сформована: наприклад, оцінку 6 надали лише 2 особи (1%), а 7 балів – 6 осіб (3%). Це ще раз підкреслює поляризацію відповідей: або банки “працюють”, або “не працюють”, а проміжні стани майже непомітні в досвіді респондентів.

У розрізі гендерних груп картина загалом подібна. 10 балів частіше ставили жінки – 30% (42 особи) проти 24% у чоловіків (15 осіб). Частка відповіді «важко сказати» у чоловіків дещо вища – 16% проти 13% у жінок. У вікових групах видно, що низькі оцінки можуть бути особливо помітними у частині середнього та старшого віку.

Цей результат є принциповим для інтерпретації переваг щодо форматів допомоги. Якщо банківська інфраструктура оцінюється настільки полярно, це означає, що частина домогосподарств потенційно може мати обмеження у використанні безготівкових механізмів, переказів чи доступі до готівки через банкомати/відділення. У такому контексті вибір між cash/ваучерами/набором має визначатися не лише зручністю чи вигідністю, а базовим питанням – чи є можливість стабільно отримати кошти через банківську систему.

3.4. Укрпошта.

Оцінювання роботи «Укрпошти» (N=203) загалом демонструє високий рівень стабільності в сприйнятті респондентів. На відміну від банків, де наявна

поляризована оцінка, і частково – від ринків, де значна частка респондентів дала мінімальні оцінки, «Укрпошта» для більшості виглядає як сервіс, який функціонує без суттєвих збоїв.

Найпоширеніша відповідь – 10 балів, її обрали 126 осіб (62%), тобто майже дві третини вибірки. Далі йдуть оцінки 9 балів – 23 особи (11%) та 8 балів – 21 особа (10%). У сумі верхній сегмент шкали 8–10 становить 170 осіб (84%). Тобто для переважної більшості респондентів поштові послуги залишаються доступними та передбачуваними, і саме цей канал виглядає одним із найбільш стійких у переліку базових установ.

Низькі оцінки зустрічаються рідко. Бали 1–4 сумарно надали 13 осіб (6%). Середній сегмент 5–7 балів також незначний – 13 осіб (6%). Відповідь «важко сказати» обрали 9 осіб (4%), тобто переважна більшість мала достатньо досвіду/спостереження, щоб дати оцінку.

За статтю оцінки також переважно високі, але є помітна різниця у частці максимальної оцінки. Серед жінок 10 балів поставили 60% (93 особи), серед чоловіків – 54% (33 особи). Низька оцінка 1 частіше зустрічається серед чоловіків (8%) порівняно з жінками (4%). Частка «важко сказати» також трохи вища серед чоловіків (6% проти 3% у жінок). Утім загальний висновок залишається незмінним: у обох групах домінує оцінювання «Укрпошти» як стабільно працюючого сервісу.

По вікових групах теж переважає максимальна оцінка, у найчисельнішій групі 65+ також фіксується невелика частка низьких оцінок (1–2 бали, сумарно 7% респондентів), але вона не впливає на загальну тенденцію високих оцінок.

Для подальших висновків про бажані формати допомоги цей результат важливий як індикатор того, що принаймні одна інфраструктурна ланка, потенційно пов'язана з регулярною комунікацією, логістичними і фінансовими сервісами одночасно (виплата пенсій), у більшості досліджених громад прифронтової Харківщини функціонує стабільно. У поєднанні з попередніми результатами (де банки мають значно менш однорідні оцінки) це може вказувати на перспективи співпраці з Укрпоштою як фінансовим провайдером при організації грошової допомоги.

3.5. Нова Пошта.

Оцінки роботи «Нової пошти» (N=203) загалом є дуже високими й за своєю структурою близькі до оцінок «Укрпошти» – з тією різницею, що тут ще чіткіше простежується домінування максимальних балів. Для більшості респондентів

цей сервіс сприймається як стабільний і передбачуваний канал доставки, який продовжує працювати навіть в умовах надзвичайних безпекових ризиків.

Абсолютний лідер розподілу – оцінка в 10 балів: її поставили 138 осіб (68%), тобто понад дві третини вибірки. Далі за частотою йде оцінка 9 балів – 22 особи (11%), та 8 балів – 12 осіб (6%). Сукупно високий сегмент оцінок 8–10 балів становить 172 респонденти (85%). Відтак. За оцінкою опитаних «Нова пошта» працює або дуже стабільно, або з незначними перебоями, які не заважають користуванню її послугами.

Низькі оцінки трапляються рідко й не формують окремої тенденції: оцінки 1–4 сумарно дали 10 осіб (5%). Частка «важко сказати» становить 15 осіб (7%): це може відображати частину домогосподарств, які не користуються сервісом регулярно або не мають стабільної потреби в доставці.

За статтю картина майже однакова, з невеликою перевагою максимальних оцінок у жіночій підвибірці. 10 балів поставили 69% жінок (98 осіб) і 65% чоловіків (40 осіб). Низька оцінка 1 частіше зустрічається серед чоловіків (5%) порівняно з жінками (3%). Водночас частка «важко сказати» теж децю вища серед чоловіків (10%) проти 6% у жінок – тобто чоловіки трохи частіше або не користуються сервісом, або не мають достатнього досвіду для оцінювання.

У вікових групах домінує оцінка 10, причому в деяких підгрупах вона особливо висока.

Для подальшого аналізу форматів допомоги цей блок важливий як підтвердження, що логістичні канали доставки та отримання посилок у більшості громад функціонують стабільно і через державного, і через приватного логістичного оператора. Це може бути релевантно там, де частина допомоги (особливо набори/пакети) доставляється централізовано чи потребує фізичної логістики. На тлі того, що банки демонструють неоднорідність доступу, стабільність поштових сервісів виглядає як надійний інфраструктурний базис для in-kind формату підтримки. З іншого боку, висока надійність та водночас наявність фінансових сервісів у цих операторів робить можливим формат надання комплексної допомоги – як грошової, так і in-kind – саме за їх залучення навіть коли ані банки, ані локальні ритейл-мережі не працюють повною мірою (наприклад, доставка товарів через Нову Пошту і оплата їх через Nova Pay).

3.6. Аптеки.

На відміну від поштових сервісів, оцінки роботи аптек (N=203) виглядають неоднорідними. Загалом аптеки сприймаються як такі, що здебільшого

працюють, однак дані показують помітну частку респондентів, для яких доступність є нерівномірною – від дуже високих оцінок до доволі значної групи з мінімальними балами. Для прифронтового контексту це важливо, адже аптека – це не просто “сервіс”, а компонент базової життєзабезпечувальної інфраструктури, який напряму впливає на здатність домогосподарств справлятися з хронічними станами, гострими потребами і наслідками стресу та обстрілів.

Найчастіше респонденти ставили 10 балів: так оцінили роботу аптек 117 осіб (58%). Це означає, що для більш ніж половини опитаних аптеки працюють практично безперебійно. Водночас уже наступний за поширеністю результат – не “9” чи “8”, а 1 бал: його поставили 34 особи (17%). Тобто майже кожен шостий респондент фактично повідомляє про дуже низьку доступність аптек або про системні труднощі з їхнім функціонуванням.

Розподіл у ширших інтервалах:

- ✓ високі оцінки 8–10 надали 150 осіб (74%),
- ✓ середні оцінки 5–7 трапляються рідко – 9 осіб (4%),
- ✓ низькі оцінки 1–4 надали 35 осіб (17%), майже повністю за рахунок найнижчого балу

Отже, в масиві домінує позитивний досвід (майже три чверті – 8–10), але одночасно існує стійка група негативного досвіду, що імовірно за все пов'язаний з повною відсутністю доступу до аптеки в конкретних населених пунктах.

За статтю видно, що жінки частіше оцінюють роботу аптек максимально високо. Оцінку 10 поставили 61% жінок (86 осіб) проти 51% чоловіків (31 особа). Натомість оцінка 1 частіше зустрічається у чоловіків – 21% (13 осіб), тоді як у жінок – 15% (21 особа). Частка відповіді «важко сказати» також трохи вища серед чоловіків (7%) порівняно з жінками (3%).

Отримані результати свідчать про важливість доступу до ліків і потенційну необхідність організації доступу до аптек у більшості місць збережених, але існують локальні/групові “провали” доступності. Це означає, що навіть якщо люди можуть отримати грошову підтримку, а ритейл-мережі з доступом до основних товарів будуть стабільно працювати, фізична можливість придбати потрібні ліки може виявитися обмеженою або відсутньою (не працює аптека поруч, нема транспорту/логістики до аптеки, чи стабільного постачання ліків).’

Саме тому під час інтерпретації відповідей про переваги форматів допомоги варто відстежувати: чи не пов'язують респонденти вибір in-kind формату саме

із відсутністю або нестабільністю доступу до важливих медичних товарів /ліків на місці або неможливістю їх купити.

3.7. Лікарні, амбулаторії.

Оцінки роботи лікарень та амбулаторій (N=203) загалом залишаються високими, але розподіл виглядає менш однозначним, ніж у інших складових інфраструктури життєзабезпечення громад. У масиві одночасно присутні як значна частка максимальних оцінок, так і помітний пласт середніх балів.

Це закономірно для прифронтового контексту: навіть за наявності медичних закладів фактична доступність медичної допомоги залежить від безпекової ситуації, кадрових ресурсів, графіків роботи, навантаження на заклад. Усе це впливає на заниження оцінки доступу, проте не говорить про його відсутність: медична допомога присутня, але «неідеальна» (на відміну від оцінок по аптеках).

Найчастіше респонденти ставили 10 балів – 109 осіб (54%). При цьому у розрізі вікових груп максимальна оцінка також домінує в кожній з них (50-58%). Сумарно високі оцінки надали 147 респондентів (72%) – це ключовий сигнал, що для переважної частини домогосподарств медична інфраструктура «тримається» і залишається доступною у повсякденному вимірі.

Разом із цим, сегмент середніх оцінок у 5–7 балів суттєвіший, ніж інших блоках оцінки: їх сумарно надали 29 осіб (14%). Цей прошарок зазвичай відображає ситуацію, коли медичні послуги доступні, але з перебоями. Низькі оцінки 1–4 загалом надали 17 осіб (8%), що менше, ніж по аптеках. Частка відповідей «важко сказати» становить 10 осіб (5%).

За статтю профіль оцінок загалом подібний: 10 балів частіше ставлять чоловіки – 57% (35 осіб) проти 52% у жінок (74 особи). Жінки значно частіше обирають 5 балів – 9% (13 осіб), тоді як серед чоловіків цей варіант взагалі не представлений (0%). У чоловіків натомість вище частка 8 балів – 15% проти 7% у жінок. Загалом це може свідчити не стільки про різницю в оцінці, скільки в підході до її «калібрування»: чоловіки частіше схильються до високих балів, жінки – частіше фіксують середню оцінку та нюанси в наданні медичної допомоги, що може відображати більш регулярний контакт із медичними послугами (зокрема, через доглядові функції в родині).

Звертає на себе увагу оцінка від групи респондентів 65+: саме тут найвища частка «важко сказати» – 8% (9 осіб). Це може означати, що частина старших респондентів або рідше зверталася за допомогою в останній час, традиційно

використовуючи альтернативні маршрути допомоги (самолікування, допомога родичів тощо), або стикалася з бар'єрами доступу.

Отримані результати оцінки свідчать: на думку респондентів, медична система загалом працює, але доступ до медицини вразливий до перебоїв. Це може прямо впливати на переваги щодо допомоги: у громадах із меншою доступністю послуг може зростати запит на сервіси, супутні рішення щодо медичної допомоги (транспорт до медзакладу, мобільні бригади, підтримка ліками або медичними наборами тощо).

3.8. Робота мобільних операторів зв'язку.

Оцінювання мобільного зв'язку показує нерівномірну картину, яка цілком вписується в логіку життя в Харківській області під час війни: для значної частини людей зв'язок працює добре, але існує помітна група респондентів, для якої це реальна щоденна проблема. У дослідженні (N=203) немає відповідей “важко сказати”, тобто надана оцінка конкретна, люди мають чіткий досвід, на який спираються.

Найбільш поширена оцінка – 10 балів, 25% опитаних (51 особа). Загалом високі оцінки 8–10 балів дають 52% респондентів (105 осіб). Це значно нижчі показники, ніж за іншими напрямками/об'єктами оцінки життєзабезпечення, хоча саме мобільний зв'язок критично важливий для програмування допомоги: отримання даних про потреби, підтвердження реєстрацій на програму допомоги, інформування про її надання, підтримки контакту тощо.

Відчутний прошарок середніх оцінок – 5–7 балів (74 відповіді, 36%). Фактично, понад третина респондентів таким чином повідомляють, що мобільний зв'язок в їх громадах працює, але нестабільний, залежить від району, часу доби, відключень електрики, завантаженості мережі або пошкоджень інфраструктури тощо. Для планування допомоги саме цей масив критичний, бо він говорить не про повну відсутність зв'язку, а про постійні ризики зривів комунікації. Сегмент низьких оцінок в 1–4 бали в сумі становить 12% (24 відповіді). Причому найбільш жорстка оцінка “1” (“майже не працює, постійні проблеми”) – 5% (10 осіб).

За статтю різниця досить виразна і виглядає не випадковою. Чоловіки значно частіше ставлять 10 балів – 34% проти 21% серед жінок. Натомість критичний “1 бал” зустрічається лише серед жінок: 7% (10 осіб), тоді як серед чоловіків – 0%. Жінки також частіше обирають середню оцінку 5 балів – 19% (проти 13% у чоловіків). У віковому розрізі простежується тенденція: чим старша група – тим обережніша оцінка і тим вище ризик низьких балів.

Імовірно, досвід користування зв'язком/інтернетом частіше є негативним у жінок літнього віку, “прив'язаний” до практичних потреб (комунікація з дітьми, родичами, службами, оформлення допомоги), де будь-яка нестабільність відчувається гостріше. Сам факт наявності критичних оцінок лише в жіночій підгрупі – важливий індикатор для програмної комунікації.

Це важливо для інтерпретації уразливості: якщо старші жінки мають менш стабільні умови користування (старіші телефони, складніші налаштування, обмежені ресурси для поповнення/зміни оператора), то проблеми зв'язку можуть посилювати їхню соціальну ізоляцію і знижувати доступ до інформації та допомоги. Фактично, мобільний зв'язок не можна вважати рівномірно надійним каналом на Харківщині та імовірно, у подібних ситуаціях гуманітарного реагування.

3.9. Робота інтернет-провайдерів.

Оцінки доступу до інтернету виглядають стримано-позитивно. Для більшості респондентів інтернет працює прийнятно або добре, проте помітна частка людей оцінює його середніми балами, окремий сегмент – як проблемний або такий, що важко однозначно оцінити. У вибірці (N=203) майже половина респондентів поставили високі оцінки 8–10 балів – 47% (96 осіб).

Понад третина оцінок знаходиться в зоні 5–7 балів – 34% (69 осіб). Це зазвичай означає досвід, коли зв'язок є, але якість залежить від умов: електропостачання, завантаження мережі, локації, технічного стану інфраструктури. Низькі оцінки 1–4 бали загалом дають 8% (17 осіб) – тобто проблема не домінує, але для частини домогосподарств є реальною. Важливо, що 10% (21 особа) обрали варіант “важко сказати” – це нетипово для повсякденної послуги й може вказувати на несталу, мінливу ситуацію або нерегулярне користування інтернетом.

У чоловіків високі оцінки 8–10 становлять 61% (37 із 61). У жінок високі оцінки 8–10 значно нижчі – 42% (59 із 142). Критично низькі оцінки 1–4 практично повністю зосереджені в жіночій підгрупі: серед чоловіків це лише 2%, тоді як серед жінок – 11% (сума відповідей 1–4). Кращі оцінки у працездатних груп, у 65+ – більше невизначеності й “середніх” оцінок. Найвищі частки хороших оцінок у 25–34 (8–10 сумарно надають 77%), у групах 35–44 та 45–54 також переважають високі бали (понад 60% у 8–10). Натомість у групі 65+ картина інша: високі оцінки у 8–10 балів надали лише 35% респондентів, і суттєво більша частка опитаних не визначилися з відповіддю («важко сказати», 18%). В умовах, де багато сервісів та інформування переходять у цифрові канали, ця група може опинитися у гіршій позиції щодо доступу до інформації та послуг.

Як і у випадку з мобільним зв'язком, інтернет у громаді не можна сприймати як однаково надійний канал для всіх. Майже половина респондентів оцінює його високо, але третина говорить про несталу якість доступу, а кожен десятий не може дати чіткої оцінки. Для програм допомоги, де важливі реєстрація, підтвердження, отримання повідомлень чи інструкцій (особливо грошової допомоги), це означає потребу в дублюванні каналів, особливо з урахуванням гендерних відмінностей і вразливості старшої вікової групи.

В межах дослідження респондентам було поставлене окреме питання потенційної вразливості різних елементів системи їх життєзабезпечення: які саме ланки можуть працювати нестабільно або стати менш доступними, якщо ситуація у громаді загостриться. Відповіді показують дві ключові лінії тривоги: базові потреби (їжа, товари повсякденного попиту) та критична підтримуюча інфраструктура (зв'язок, логістика/пошта).

1) Найчастіше очікувані складнощі – з доступом до продуктів.

Найвищий показник отримали продуктові магазини: їх як потенційно проблемну ланку назвали 32% респондентів (65 осіб). Важливо. Що ця оцінка жодним чином не корелює з високим рівнем задоволеності доступом у поточний момент. Жінки частіше вказують на ризики для продуктових магазинів (36% проти 23% серед чоловіків), імовірно, через різну залученість у щоденні практики забезпечення домогосподарства та /або меншу мобільність.

2) На другому місці - мобільний зв'язок та інтернет.

Майже кожен п'ятий респондент (19% для інтернет-провайдерів та 18% для стільникового зв'язку) вважає, що у разі загострення ситуації може відбутися порушення зв'язку. На відміну від ситуації з продуктовими магазинами, це підсилює попередні результати оцінок доступ до мобільного зв'язку/інтернету: навіть коли якість у відносно спокійні періоди робота провайдерів цих послуг оцінюється як прийнятна, люди не сприймають її як гарантовану. Особливо показово, що у жінок оцінка вразливості тут системно вища (наприклад, інтернет-провайдери: 23% серед жінок проти 10% серед чоловіків).

3) Третя група ризиків – медицина та базові послуги здоров'я.

На другому плані, але також із високою частотою, – лікарні та амбулаторії: 18% (37 осіб) очікують, що саме тут можуть виникнути найбільші складнощі. У логіці респондентів медична сфера вразлива не лише через персонал чи ресурси, а й через те, що при погіршенні безпеки зростає навантаження, а доступ ускладнюється. Аптеки назвали вразливою ланкою 12% опитаних.

Роботу банків та Укрпошти (фактично, фінансових провайдерів) оцінюють як вразливу по 11% респондентів – фактично, кожен десятий. Нова Пошта згадується рідше – 7% опитаних. Можна припустити, що державні/базові мережі сприймаються як більш “системні” і тому вразливість їх роботи уявляється більш критичною саме в сценарії загострення. А приватні сервіси (на кшталт Нової пошти) – як більш адаптивні.

Ринки майже не звучать як основний ризик – 4% (8). Це може означати, що для більшості респондентів їхнє функціонування менш критичне, ніж магазинів, тобто ринки не є ключовою формою закупівель у поточному контексті.

Відповідь «Будуть проблеми з усіма» також надав майже кожен десятий респондент (9%). Також серед «інших» люди називають комунальні послуги та транспорт (по 6%), тобто озвучують інфраструктурні ризики ширше, ніж запропонований перелік.

Якщо звести відповіді до певної «карти вразливості», то для респондентів найбільш уразливими при погіршенні безпекової ситуації видаються:

- ✓ доступ до продуктів (магазини),
- ✓ зв'язок та інтернет як критичні канали координації,
- ✓ медична інфраструктура (лікарні/амбулаторії та аптеки),
- ✓ менш масово – банківські та поштові сервіси.

Важливо: отриманий розподіл відповідей свідчить, що при оцінці потенційних ризиків люди спираються не стільки на свій наявний досвід перебування у кризовій ситуації, скільки керуються страхом втрати, який визначає їхні оцінки. Нагальний приклад – оцінка вразливості продуктових магазинів, які водночас мають найвищий рівень в оцінці поточного рівня доступу та якості послуг. Поточні проблеми людей в громадах не визначають їх побоювань, на майбутнє, адже вони бояться втратити не те, що погано працює зараз, а те, що тримає життя в робочому стані – доступ до продуктів харчування та зв'язку.

4. АНАЛІЗ ДОСВІДУ КОРИСТУВАННЯ ГУМАНІТАРНОЮ ДОПОМОГОЮ. ОЦІНКА ФОРМАТІВ ЇЇ НАДАННЯ

Аналіз досвіду отримання гуманітарної допомоги опитаними жителям Харківщини свідчить, що в останні три роки для переважної більшості респондентів вона стала частиною їх повсякденної реальності. 96% опитаних (194 особи) підтвердили, що допомога надавалася упродовж останніх трьох років. Лише 2% (4 особи) відповіли, що не надавалася. Ще 2% (5 осіб) зазначили «не знаю / важко сказати». При цьому надання допомоги за останні

три роки не має виразного гендерного розриву: базовий досвід для обох гендерних груп практично однаковий.

Щодо відповідей за віковими групами, більшості вікових категорій частка позитивних відповідей також тримається на дуже високому рівні (понад 92%). Водночас у групі 35–44 років частка респондентів, що отримали допомогу, дещо нижча – 84%. Цей розподіл є цілком зрозумілим: дорослі працездатні люди, що не належать ані до групи молоді, ані до осіб похилого віку, очікувано менше ставали адресатами гуманітарних програм.

Таким чином, за останні три роки гуманітарна допомога не просто існувала в громадах Харківщини, а була отримана майже кожним респондентом особисто, але при цьому поточна наявність допомоги “зараз” значно менш однорідна.

Отримані відповіді також демонструють дуже типову для гуманітарного контексту структуру отримання допомоги: майже всі респонденти отримували натуральну підтримку, і приблизно половина – грошову. Інші інструменти (ваучери, спеціальні види допомоги) трапляються епізодично (2%, 4 особи). Окремо зафіксовано відповідь «дрова» – 1% (2 особи).

Малюнок 1. Досвід отримання різних форматів допомоги



Примітка: при відповіді на питання про формати допомоги дозволявся мультिवибір (сума відсотків перевищує 100%), щоб оцінити комбінацію досвіду респондентів для тривалого періоду.

І грошова, і натуральна допомога практично однаково поширена серед чоловіків і жінок: 53% проти 55% для грошової, 97% проти 99% для

натуральної. Немає ознак, що різні статеві групи системно отримували принципово різні типи допомоги, доведено однакову архітектуру підтримки.

Отримання натуральної допомоги сягало рівня 95-100% майже в усіх вікових групах. Це підкреслює, що базова натуральна допомога залишалася найстабільнішим і наймасовішим механізмом підтримки. Грошова допомога більше концентрується в старших групах, хоча без різких коливань.

Таблиця 2. Залученість до програм грошової допомоги в розрізі вікових груп

Вікова група, років	Частка респондентів, що отримували допомогу
25–34	42%
35–44	39%
45–54	55%
55–64	57%
65+	58%

Можна припустити, що : у старших вікових групах cash-підтримка зустрічається частіше, що може бути пов'язано і з більшою вразливістю, і з тим, що старші домогосподарства частіше підпадали під критерії грошових програм.

Відповіді на питання про частоту отримання допомоги дають важливий вимір про тривалість та сталість взаємодії бенефіціарів з гуманітарними програмами. Отримані результати є цілком однозначними: для більшості опитаних досвід отримання допомоги є не епізодичним, а регулярним і багаторазовим. Майже 71% респондентів отримували допомогу 4 і більше разів.

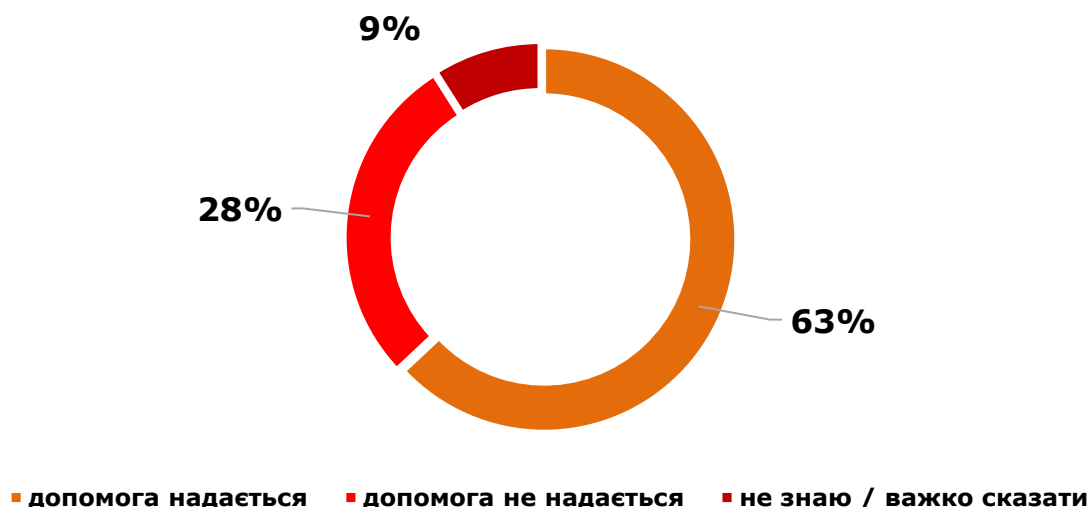
Малюнок 2. Частота отримання гуманітарної допомоги респондентами за останні три роки (усі формати)



Аналіз в розрізі гендерних груп демонструє зсув у бік більшої інтенсивності отримання гуманітарної допомоги серед жінок: серед жінок більше тих, у кого досвід системніший (переважно 4–6 разів), тоді як серед чоловіків трохи більше отримувачів з частотою 2–3 рази. Але ядро регулярних отримувачів (“7+”) однаково велике в обох групах. Частота допомоги також зростає з віком

Отримані відповіді щодо частоти допомоги є індикатором уразливості людей в умовах затяжної кризи: допомога в багатьох домогосподарствах виконує роль ресурсу, до якого доводиться повертатися знову і знову, компенсувати втрати в умовах погіршення безпеки та економічної нестабільності. Водночас відповіді на питання, чи надається гуманітарна допомога жителям у населеному пункті респондента в поточний момент, свідчать, що біля третини респондентів або не бачать допомоги, або не можуть сказати, чи вона надається саме зараз.

Малюнок 4. Розподіл відповідей щодо наявності програм допомоги в громаді в поточний момент



Наступний блок відповідей респондентів був присвячений оцінці кожного з форматів отримуваної допомоги. Через поодинокі відповіді щодо досвіду використання ваучерів, фактична оцінка надана для двох основних типів допомоги - грошової та in-kind.

1) Оцінка досвіду використання грошової допомоги: зручність, безпека

Загальна картина формується за підвибіркою з понад 100 респондентів (n=107 отримувачів грошової допомоги протягом останніх років).

Оцінка зручності грошового переказу виглядає дуже однозначно: для більшості респондентів цей формат сприймається як максимально комфортний і практичний. Негативні оцінки майже відсутні, а «середні» відповіді трапляються епізодично. Це важливий сигнал: коли допомога доходить у формі переказу, для людей це, як правило, простий і зрозумілий механізм, який не створює додаткових бар'єрів.

Таблиця 3. Оцінка досвіду використання грошової допомоги

Бали / Параметри оцінки	Зручність	Безпека при отриманні
5	87%	75%
4	11%	15%
3	1%	6%
2	1%	4%
1		

Отримані дані демонструють, що грошовий переказ як формат допомоги має дуже високий рівень прийнятності серед отримувачів: майже 9 із 10 оцінюють його як максимально зручний, а частка критичних оцінок статистично мінімальна. Це означає, що сам механізм переказу для більшості людей не створює додаткового навантаження і, навпаки, сприймається як гнучкий інструмент, який дозволяє самостійно розподіляти ресурси відповідно до актуальних потреб домогосподарства. Стабільно високі оцінки зафіксовані у кожній віковій категорії.

На відміну від зручності (яка в попередньому питанні була майже однотайно максимальною), відчуття безпеки під час отримання грошової допомоги виглядає високим, але не «ідеальним». Питання безпеки включає не лише сам факт переказу, а й дорогу до банку, перебування в публічному просторі, зняття готівки та комунікації, коли людина потенційно відчуває вразливість. Сумарно 90% оцінили процес як безпечний або радше безпечний (4–5). При цьому 10% залишаються в зоні невизначеності або дискомфорту (1–3).

Важливо: попри дослідницькі очікування, жінки частіше говорять про «максимальну безпеку» (**79% проти 65% у чоловіків**). Чоловіки частіше, ніж жінки, обирають обережнішу оцінку або (імовірно) фіксують свою увагу на ризиках. При проектуванні гуманітарних програм це означає, що жінки вимагають більшої уваги і супроводу, оскільки частково можуть нехтувати наявними ризиками.

Загальна оцінка досвіду грошової допомоги є переважно позитивною. Майже дві третини респондентів, які отримували грошову підтримку, зазначають, що вони повністю задоволені (67%). Якщо додати відповідь «скоріше задоволений/-на» (15%), частка позитивних оцінок зростає до 82%. Водночас 16% займають нейтральну позицію «50/50», і лише 2% висловлюють скоріше незадоволення. Випадків абсолютної незадоволеності не зафіксовано, так само як і відповідей «важко сказати».

2) Оцінка досвіду використання наборів in-kind: зручність, безпека

Загальна картина формується за підвибіркою з майже 200 респондентів (n=194 отримувачів натуральної допомоги протягом останніх років).

Оцінки зручності наборів загалом високі: для більшості респондентів цей формат працює як зрозумілий і простий у використанні спосіб підтримки. Водночас, на відміну від грошового переказу, тут виразнішим є середній сегмент оцінок (3–4), тобто частина людей сприймає набори як зручні, але з певними практичними нюансами (логістика отримання, вага/обсяг, відповідність складу потребам домогосподарства).

Таблиця 4. Оцінка досвіду використання грошової допомоги

Бали / Параметри оцінки	Зручність	Безпека при отриманні
5	66%	43%
4	17%	17%
3	10%	27%
2	4%	12%
1		
Важко сказати	3%	2%

На відміну від зручності (де домінували максимальні оцінки), безпека процесу отримання допомоги сприймається обережніше. Розподіл відповідей формує плато в середніх значеннях: люди не стільки говорять, що було небезпечно, скільки фіксують, що ситуація залежала від обставин. Значна частка відповідей з середнім балом і наявність значущої групи з низькими оцінками (12%) свідчать: ризики сприймаються як реальні, імовірно пов'язані з чергами/скупченнями та загальною небезпечною ситуацією. Таким чином, при організації натуральної допомоги пріоритетного значення набуває управління ризиками та потоком отримувачів (часові вікна, розведення черг,

інформування, вибір локацій, мінімізація скупчень), бо саме ці параметри найбільше формують відчуття контролю або навпаки – вразливості.

Оцінки досвіду отримання допомоги у вигляді наборів загалом залишаються переважно позитивними, але виглядають більш стриманими і розшарованими, ніж у випадку грошової допомоги. Трохи більше половини отримувачів наборів зазначають, що вони повністю задоволені (51%). Ще 21% обирають варіант «скоріше задоволений/-на». У підсумку частка позитивних оцінок становить 72%. Водночас досить помітною є частка нейтральної позиції «50/50» – 23%, тобто майже кожен четвертий респондент оцінює досвід як змішаний. Негативні оцінки трапляються рідко, але вони вже присутні: 4% «скоріше незадоволені» і 1% «абсолютно незадоволені».

Таблиця 5. Порівняння загальної задоволеності різними форматами допомоги

Категорія оцінки	Грошова допомога (n=107)	Набори (n=194)
Задоволені (повністю задоволені + скоріше задоволені)	82%	72%
50/50	16%	23%
Незадоволені (скоріше незадоволені + абсолютно незадоволені)	2%	5%
Разом	100%	100%

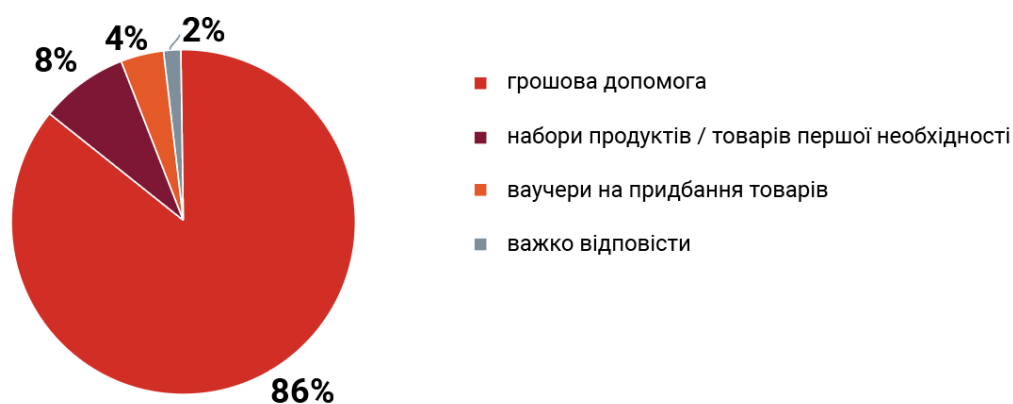
Ця структура зазвичай свідчить, що сам формат наборів сприймається як потрібний і корисний, але його якість для людей частіше залежить від конкретних організаційних деталей: своєчасності видачі, логістики, складу набору, відповідності потребам домогосподарства, зручності отримання. Профіль задоволеності у чоловіків і жінок загалом подібний, але є декілька нюансів: чоловіки частіше обирають максимальну оцінку: 71% «повністю задоволений», тоді як серед жінок вона сягає 66%. Жінки частіше ставлять м'яко позитивну оцінку: 18% «скоріше задоволена» проти 6% серед чоловіків.

При цьому на питання про вибір оптимального для себе формату допомоги абсолютна більшість опитаних обирає грошову допомогу як найкращий формат.

Інші варіанти значно менш поширені й радше відображають потребу в готовому рішенні (набори) або в більш керованій витраті (ваучери), але залишаються нішевыми.

Грошова допомога сприймається як найбільш гнучка й така, що найкраще підлаштовується під реальну структуру потреб домогосподарства. Набори частіше обирають чоловіки (13% проти 6% жінок), можливо як більш визначений і справедливий формат без ризику, що коштів не вистачить всім бенефіціарам).

Малюнок 5. Розподіл відповідей щодо бажаного формату допомоги

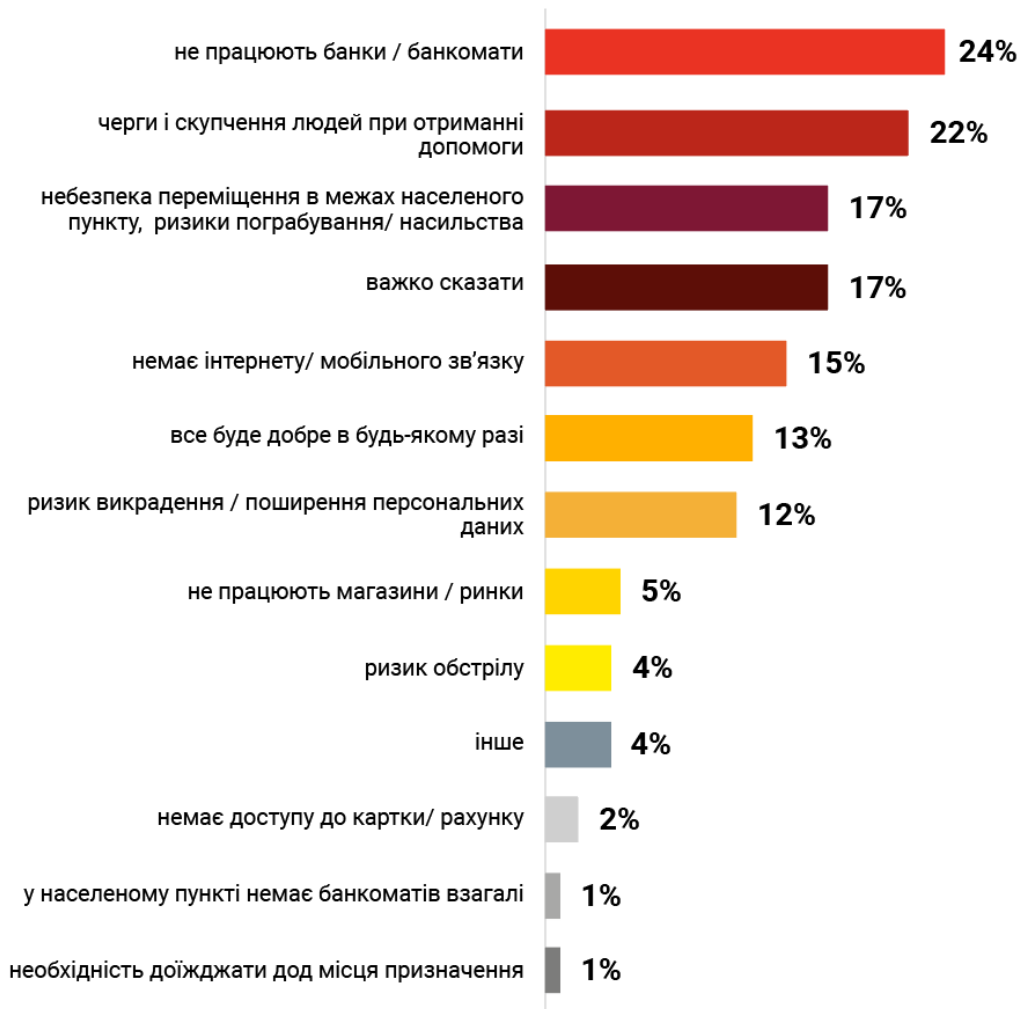


Запит на грошовий формат є майже універсальним, але в групі 35–44 помітніша потреба в альтернативних / більш структурованих форматах (набори/ваучери) – не виключно, що через досвід, коли респонденти не відповідали критеріям включення до програм допомоги або через самостигму (сором отримувати гроші, коли вони можуть знадобитися більш вразливим бенефіціарам). Пояснення вибору найкращого формату майже повністю зводиться до двох ключових чинників: гнучкість і контроль над потребами та побутова зручність. Безпека та гідність звучать як другорядні аргументи, а не ключовий драйвер.

Малюнок 6. Ключові переваги грошової допомоги

Для жінок кращий формат частіше означає максимальний контроль над структурою витрат (що купити, коли і в якій пропорції). Для чоловіків трохи сильніше звучить прагматична зручність/портативність.

Щодо обставин, які можуть зробити грошову допомогу незручною або ризикованою, респонденти зазначають, що ризиками для них виступає не стільки недовіра до грошового формату, скільки вразливість інфраструктури та безпекові/логістичні збої, які здатні унеможливити доступ до коштів саме в момент потреби. Тобто грошова допомога сприймається як найкраща, але її крихкість пов'язують із тим, що може зупинити можливість скористатися грошима.

Малюнок 7. Обставини, що роблять грошову допомогу незручною або ризикованою

На відміну від грошової допомоги (де ризик “вмикається” через доступ до банків/зв’язку), у випадку наборів ключова вразливість лежить у моменті видачі: фізична присутність, скупчення людей, черги, а також географія доступу до пунктів. Тобто набори сприймаються як матеріальна гарантія, але саме момент їх отримання часто асоціюється з подією під підвищеним ризиком.

Малюнок 8. Обставини, що роблять грошову допомогу незручною або ризикованою

Важливо: ризик пограбування/насильства тут майже не звучить, натомість домінує ризик масових зібрань (черги + обстріли). Жінки гостріше відчувають ризик черг (42% vs 33% чоловіки) та небезпеки обстрілів при видачі (жінки 46% vs чоловіки 40%).

Таким чином, у питанні про найкращий для респондента формат допомоги за наявності вибору фіксується максимально однозначна домінанта: грошову допомогу обрали 86% опитаних, тоді як набори продуктів/товарів першої необхідності – 8%, а ваучери – 4%. За логікою кількісного аналізу, така концентрація відповідей свідчить про структурну перевагу формату в очах населення: грошова допомога сприймається як рішення першого вибору, тоді як набори й ваучери – як допоміжні або ситуативні механізми.

Порівняння з наборами (in-kind) демонструє іншу логіку сприйняття. По-перше, набори суттєво рідше називають “найкращим форматом” (8%). По-друге, хоча зручність наборів загалом позитивна, вона статистично нижча, ніж у грошовій допомозі: оцінку “5” обрали 66% проти 87% у грошовому форматі, а частка нейтральних відповідей вища. Це узгоджується з фундаментальною характеристикою in-kind допомоги: стандартизований склад набору не може повністю відображати індивідуальну структуру потреб різних домогосподарств,

що й проявляється у вищому рівні нейтральності та сумнівів щодо влучання допомоги в реальні пріоритети.

На основі узагальнення всіх наведених даних найбільш актуальним і пріоритетним форматом гуманітарної підтримки для більшості респондентів є грошова допомога (cash assistance). Цей висновок ґрунтується не на одному показнику, а на узгодженості кількох незалежних блоків даних: прямої заявленої переваги формату, причин вибору, позитивних оцінок зручності/безпечності та вищого рівня загальної задоволеності порівняно з альтернативами.

Важливо, що домінування грошової допомоги пояснюється не лише побажанням «мати гроші», а конкретними змістовними чинниками, які респонденти називають причинами такого вибору. Найчастіше вказуваний мотив – гнучкість: можливість самостійно обирати, що саме потрібно придбати, 76% згадувань. Це означає, що для значної частини населення гуманітарна підтримка оцінюється крізь призму адаптивності до мінливих потреб домогосподарства (харчі, ліки, гігієна, дрібні ремонти, транспортні витрати, сезонні потреби тощо). Другим за поширеністю поясненням є «зручність» (40%), а «безпечність» як аргумент зустрічається рідше (11%), що вказує на важливий нюанс: у свідомості респондентів перевага грошової допомоги полягає передусім у контролі та свободі вибору. Окремо, хоч і з меншою частотою, фіксується ціннісна компонента («дозволяє почуватися гідно» – 8%), яка інтерпретується як зменшення стигматизуючих ефектів допомоги та відновлення суб'єктності отримувача.

Перевага грошової допомоги підтверджується також оцінками реального досвіду респондентів: зручність формату грошового переказу має вкрай високі значення – 87% респондентів обрали «5 – максимально зручно», ще 11% – «4». Негативні оцінки фактично поодинокі, що свідчить про стабільне позитивне сприйняття механіки отримання коштів серед тих, хто мав такий досвід. Аналогічно, безпечність процесу отримання грошової допомоги з урахуванням дороги до банку, зняття коштів і комунікацій оцінюється переважно як висока: 75% обрали «5 – максимально безпечно», ще 15% – «4». У сукупності ці показники фіксують, що для більшості респондентів грошова допомога є не лише бажаною, а й процедурно комфортною та відносно безпечною.

Відповідно, загальна задоволеність досвідом отримання грошової допомоги також є вищою порівняно з альтернативами: 67% вказали «повністю задоволений/-на», 15% – «скоріше задоволений», і лише 2% – «скоріше незадоволений/-на». Важливим аналітичним маркером є частка нейтральної позиції «50/50» (16%): вона сигналізує, що навіть найбільш ефективний формат

не завжди дає ідеальний результат, і на рівні практичної реалізації існують умови, які можуть “знижувати” якість досвіду.

Окремий критичний пласт результатів – аналіз ризиків і бар’єрів, які можуть нівелювати переваги будь-якого формату. Для грошової допомоги основними чинниками ризику виступають не недовіра до механізму, а інфраструктурні й безпекові обмеження. Таким чином, грошова допомога є найбільш актуальною, але її ефективність значною мірою залежить від працездатності банківської мережі, наявності каналів зв’язку та умов безпечного переміщення.

Для наборів ризикова структура ще більш “воєнно детермінована” і прив’язана до фізичної видачі: небезпека обстрілів під час видачі, при скупченні людей, черги/натовпи при отриманні. Далі йдуть логістичні чинники (“далека дорога до пункту видачі” – 20%, “великі габарити або вага набору” – 14%) і структурний недолік формату (“фіксований склад наборів, неможливість адаптувати під потреби” – 24%). Це означає, що в умовах погіршення безпекової ситуації саме in-kind допомога може створювати для частини населення додаткові ризики – через необхідність фізичної присутності в місцях скупчення та транспортування.

Соціально-демографічний контекст вибірки додатково пояснює, чому грошова допомога виявляється найбільш актуальною. Вибірка має значну частку людей старшого віку та пенсіонерів, а також високу частку домогосподарств без дітей, які проживають разом із респондентом. Це підвищує чутливість до будь-яких форматів, що вимагають фізичного зусилля, транспортування та довгих очікувань, які для групи людей з інвалідністю.

Підсумковий висновок: з огляду на домінуючу заявлену перевагу (86%), провідний мотив вибору – гнучкість (76%), найвищі показники зручності (87% “максимально зручно”), високі оцінки безпечності (75% “максимально безпечно”) та вищий рівень загальної задоволеності порівняно з альтернативами (67% “повністю задоволені”), грошова допомога є найбільш актуальним і пріоритетним форматом гуманітарної підтримки для населення в межах цього дослідження. Водночас результати чітко показують, що реалізація грошового формату потребує системного врахування інфраструктурних і безпекових ризиків. Набори доцільно розглядати як важливий механізм для ситуацій, коли фінансова інфраструктура не працює або коли доступ до ринків/магазинів порушений, однак їхня логістика потребує особливої уваги з позиції безпеки (ризик обстрілів і скупчень) та доступності для маломобільних і вразливих груп.