

Исследование осведомленности жителей г. Пермь о проблеме бездомности

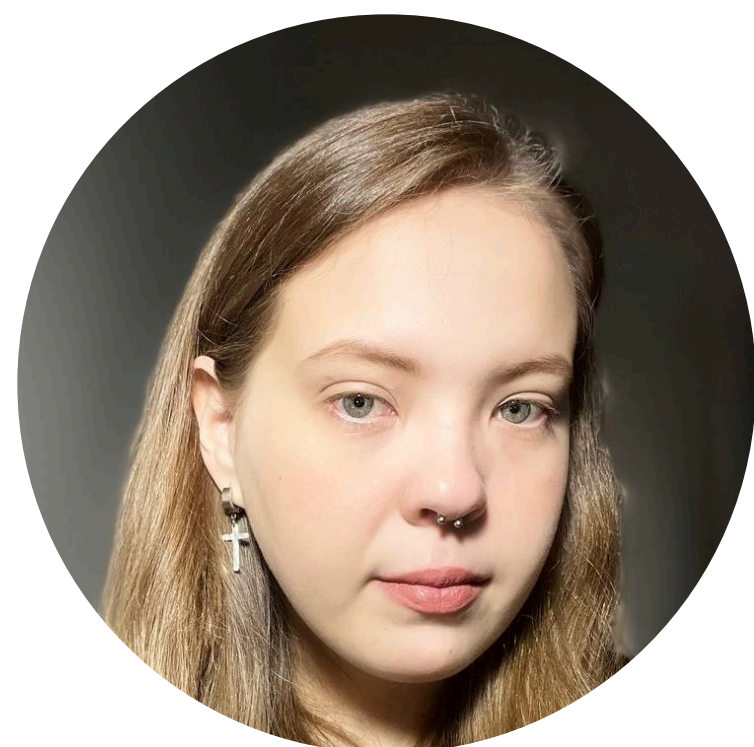
United usability team

апрель - июль 2025



**ТЕРРИТОРИЯ
ПЕРЕДЫШКИ**

О нас



Екатерина Яшина

Исследовательница,
ОМП
г. Санкт-Петербург



Валерия Цибизова

Исследовательница,
ОМП
г. Санкт-Петербург



Максим Рыльцев

Исследователь,
IBS
г. Санкт-Петербург



Елизавета Буряченко

Исследовательница,
VK
г. Санкт-Петербург

Благодарим партнёров за предоставление доступа к сервисам:



Об НКО

Территория передышки

С 2017 г. команда Территории передышки занимается помощью бездомным людям и людям с риском потери жилья, решением проблемы бездомности в Перми и Пермском крае. В 2024 году более 1 300 человек получили помощь в проектах Территории передышки.



Цель исследования

- Сформировать портрет бездомного глазами пермяков
- Узнать отношение пермяков к бездомным, узнать мифы о бездомности
- Понять информированность сотрудников госучреждений о том, как действовать с бездомным
- Найти эффективные каналы распространения информации для пермяков



Задачи

- Определить отношение жителей Перми к бездомным, выявить причины этого отношения
- Составить обобщённый портрет человека в ситуации бездомности, выявить распространённые стереотипы и представление о масштабах проблемы
- Оценить информированность жителей, включая сотрудников гос. учреждений, о способах помощи бездомным и существующих организациях
- Определить узнаваемость организации "Территория передышки" и схожих по цели организаций
- Выявить эффективные каналы коммуникации для распространения информации о проблеме бездомности и способах помощи бездомным

Структура исследования

Этап 1:

Брифинг НКО и планирование работ

Этап 2:

Проведение исследования: очный опрос жителей города на улицах Перми

Этап 3:

Обработка первичных результатов + на их основе создание онлайн опроса для госслужащих

Этап 4:

Запуск онлайн опроса

Этап 5:

Обработка результатов

Гипотезы для опроса жителей Перми

1. Общие представления о бездомных

- Говоря о бездомных, респонденты будут чаще представлять мужчину, и реже — женщину
- Основные причины бездомности: семейные проблемы и зависимости

2. Эмоции по отношению к бездомным

- Презрение, жалость и страх будут наиболее распространенными эмоциями среди респондентов

3. Гендерные различия

- Бездомные женщины:
 - Респонденты будут считать, что у женщин другие причины бездомности
 - Образ бездомной женщины будет отличаться от образа бездомного мужчины
 - Респонденты будут испытывать больше жалости к женщинам, но при этом будут считать, что им проще выйти из ситуации
- Бездомные мужчины:
 - Респонденты будут предполагать, что их больше, чем женщин

Гипотезы для опроса жителей Перми

4. Возрастные различия

- Причины бездомности и образ зависят от возраста — респонденты будут высказывать более негативное отношение к молодым людям, так как считают, что они могут трудоустроиться
- Респонденты отметят, что пожилые вызывают больше жалости

5. Помощь бездомным

- Большинство жителей не знают о центрах помощи
- Большинство жителей не знают как можно помочь бездомным

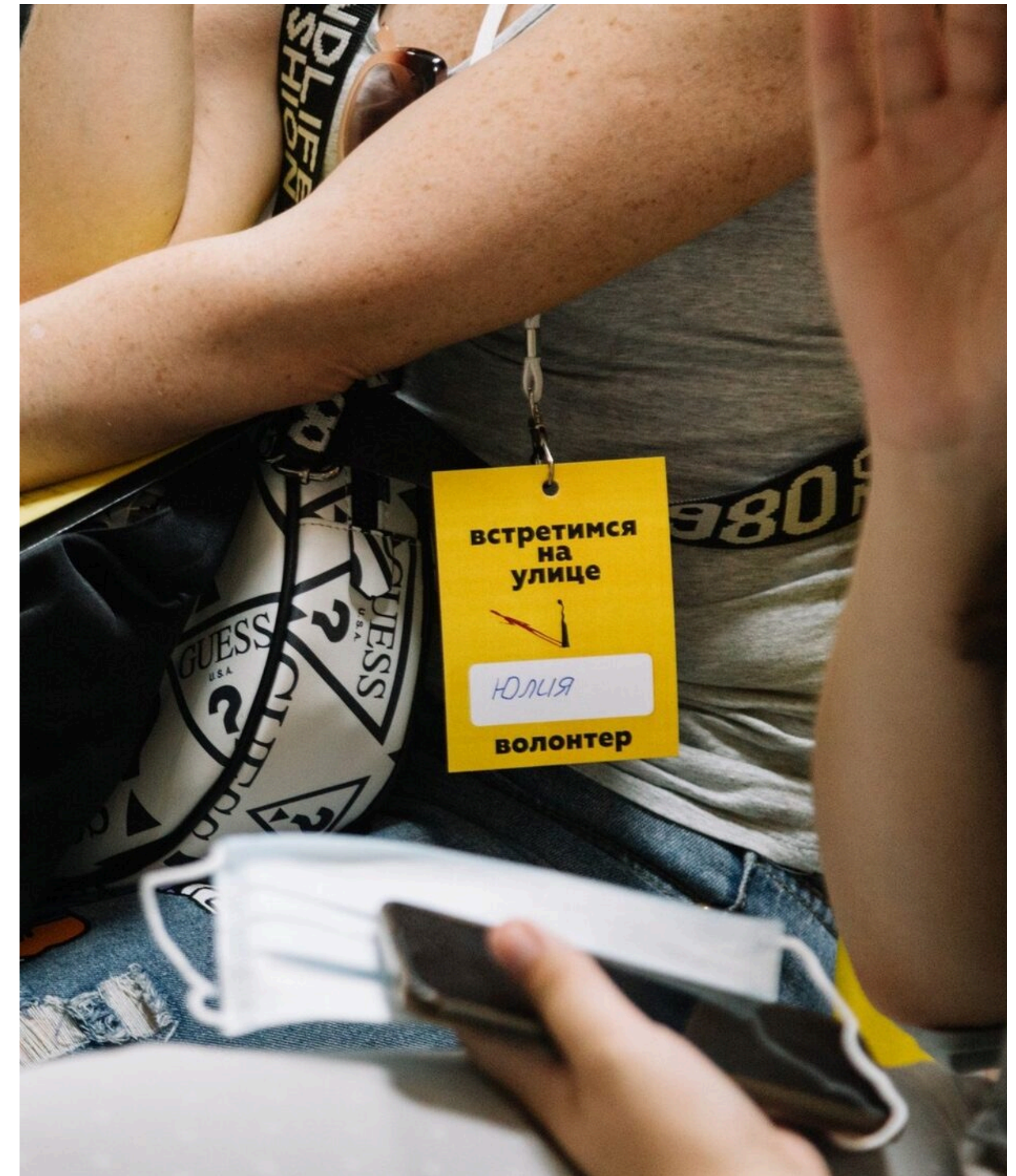
Методология

Для проверки гипотез нам было необходимо очно пообщаться с жителями города Пермь

“Территория передышки” имеет свою базу волонтеров из организации “Встретимся на улице”. Волонтеры согласились выйти на улицы города, чтобы опросить жителей Перми

Мы поделили город на районы, чтобы собрать мнения людей проживающих в разных районах города. На улицы города вышло 7 волонтеров, которым удалось пообщаться со 108 респондентами (94 закончили опрос)

Перед началом сбора данных мы провели брифинг с волонтерами: рассказали, как общаться с респондентами, какое потребуется оборудование и как фиксировать ответы



Методология

Волонтеры работали в парах, где один задавал вопросы и вел беседу, а второй фиксировал ответы. Волонтеры заполняли анкету на основе ответов респондентов, а также записывали всю беседу на диктофон для того, чтобы мы могли вернуться к ответам респондентов и переслушать их. После того, как были получены качественные данные от жителей города, мы проанализировали их и провели количественный опрос среди государственных служащих.



Результаты уличного опроса

Образ бездомного: чаще воспринимается как неопрятный мужчина; основные причины бездомности — зависимость и/или семейные конфликты

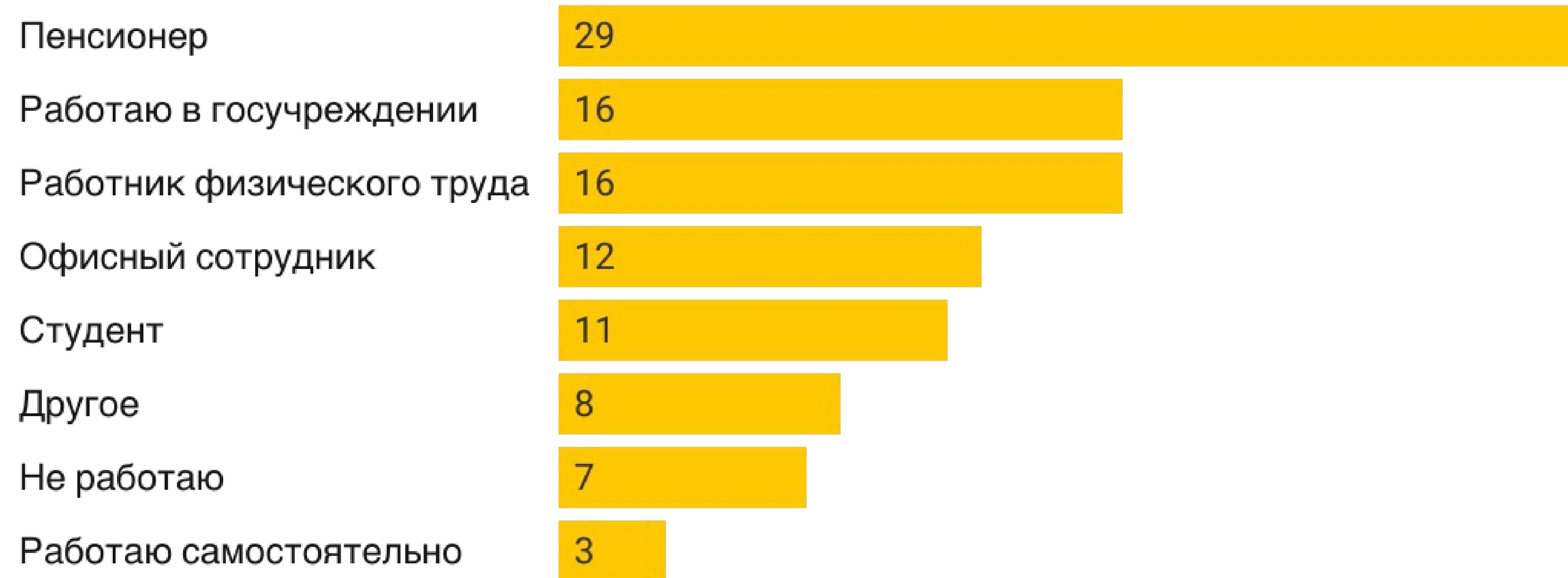
Эмоции: преобладают жалость, сочувствие, желание помочь, либо отсутствие эмоций совсем

Гендер: большинство респондентов считает, что причины бездомности одинаковые для обоих полов. Женщины — жертвы обстоятельств, к ним больше сочувствия, но считается, что им сложнее восстановиться. Мужчин больше

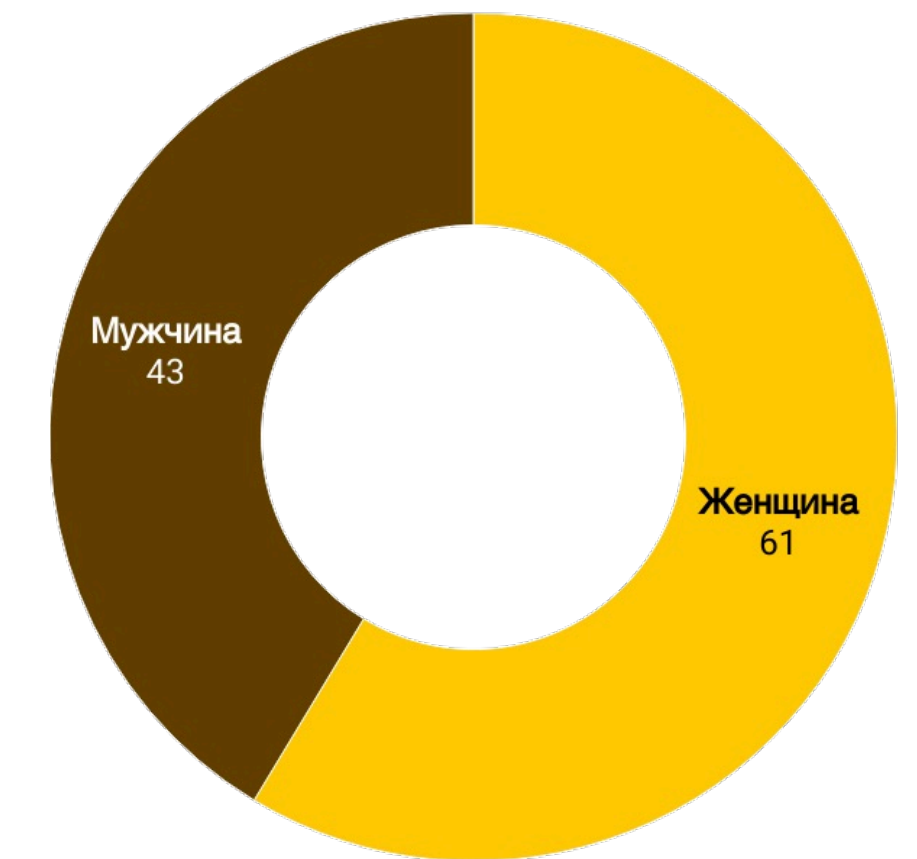
Возраст: молодые вызывают меньше сочувствия, а молодые мужчины вызывают раздражение («мог бы работать»), респонденты считают, что они сами виноваты. К пожилым — больше жалости, но респонденты реже верят, что они могут восстановиться

Помощь: большинство не знают, как помогать и не знают конкретных организаций. Помощь обычно спонтанная: еда, одежда, иногда — вызов скорой

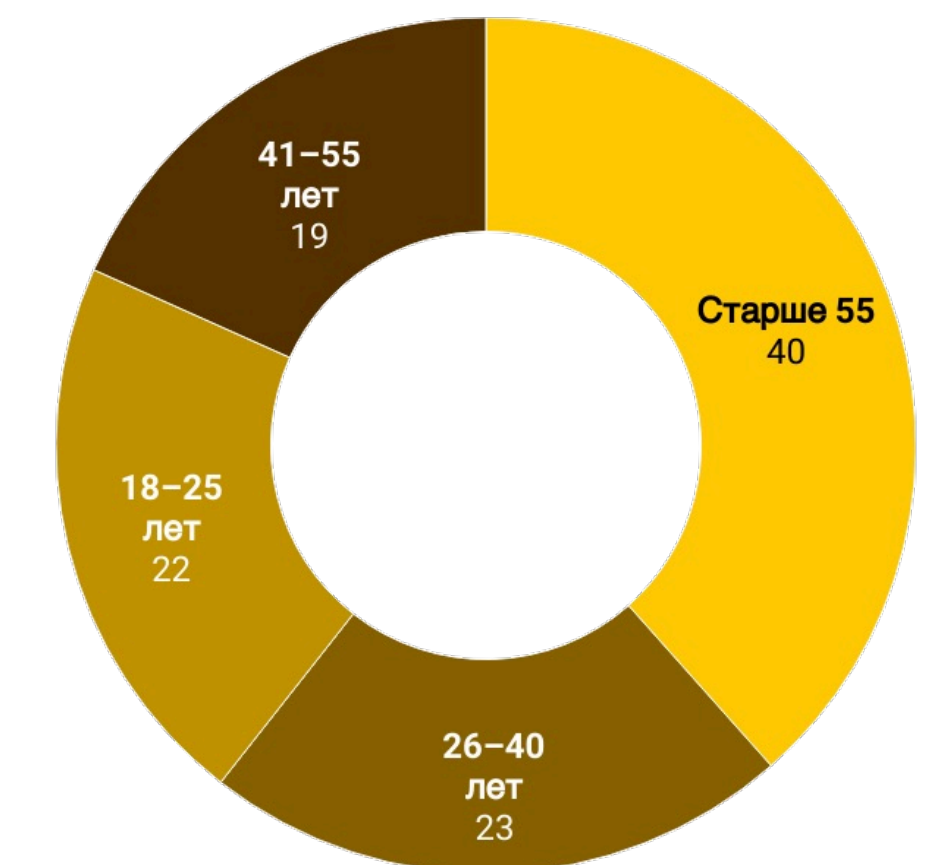
Состав респондентов



Пол респондентов:



Возраст респондентов:

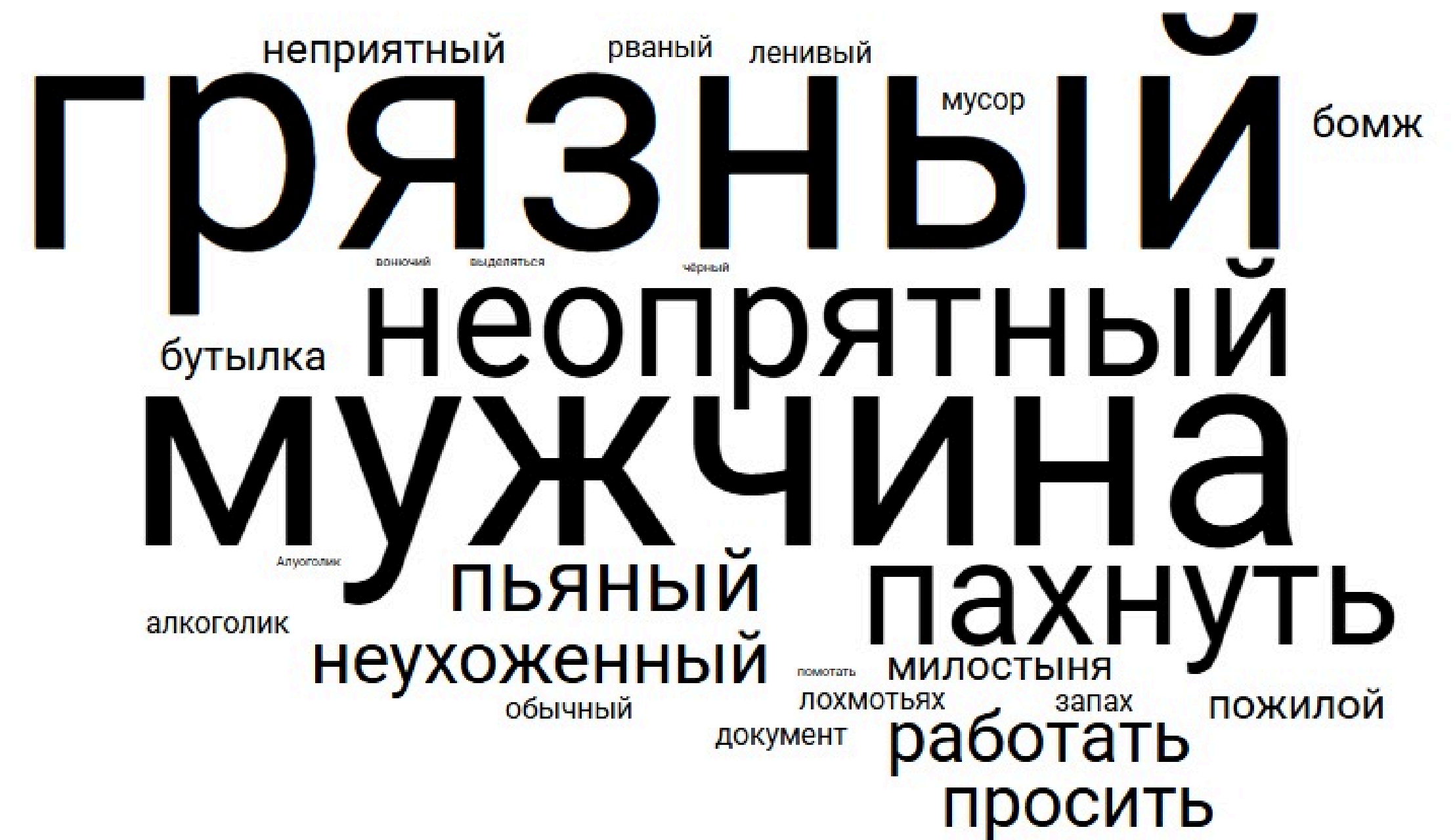


Как пермяки представляют бездомного?

По результатам опроса пермяки представляют бездомного как плохо пахнущего и пьяного, неопрятного человека

98% при описании бездомного описывали его как мужчину

Респонденты, описывающие бездомного как “обычного человека” были, но оказались в сильном меньшинстве



Наиболее частные слова, используемые респондентами при описании бездомного

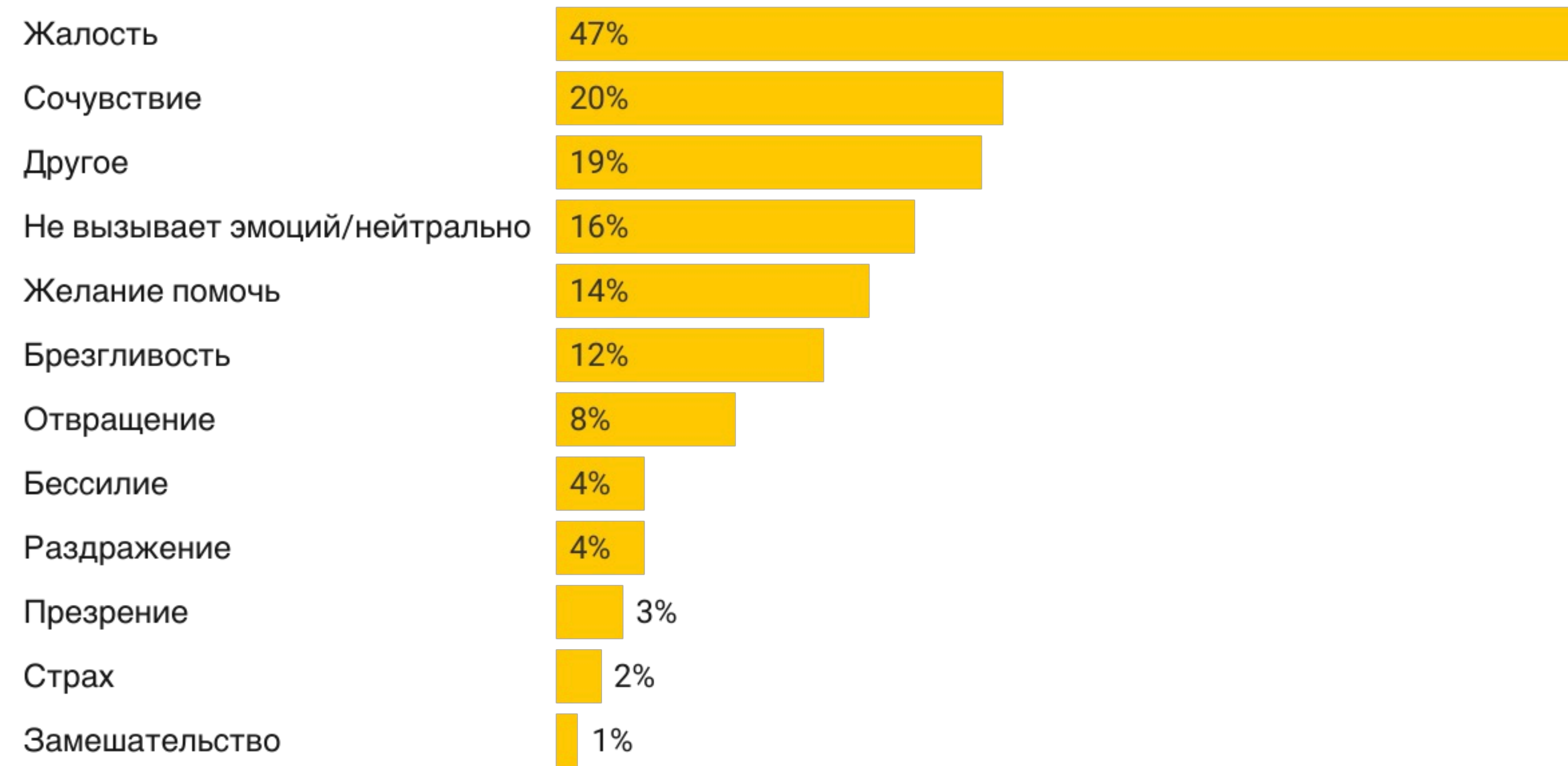
Какие причины бездомности назвали пермяки?

По результатам опроса пермяки считают, что основными причинами бездомности являются зависимости, семейные конфликты, потеря жилья и финансовые трудности.



Какие эмоции вызывают бездомные у пермяков?

По результатам опроса бездомные у пермяков вызывают чувство жалости, сочувствия, желание помочь, либо не вызывают чувств совсем.



Бездомные мужчины и женщины : различия в восприятии

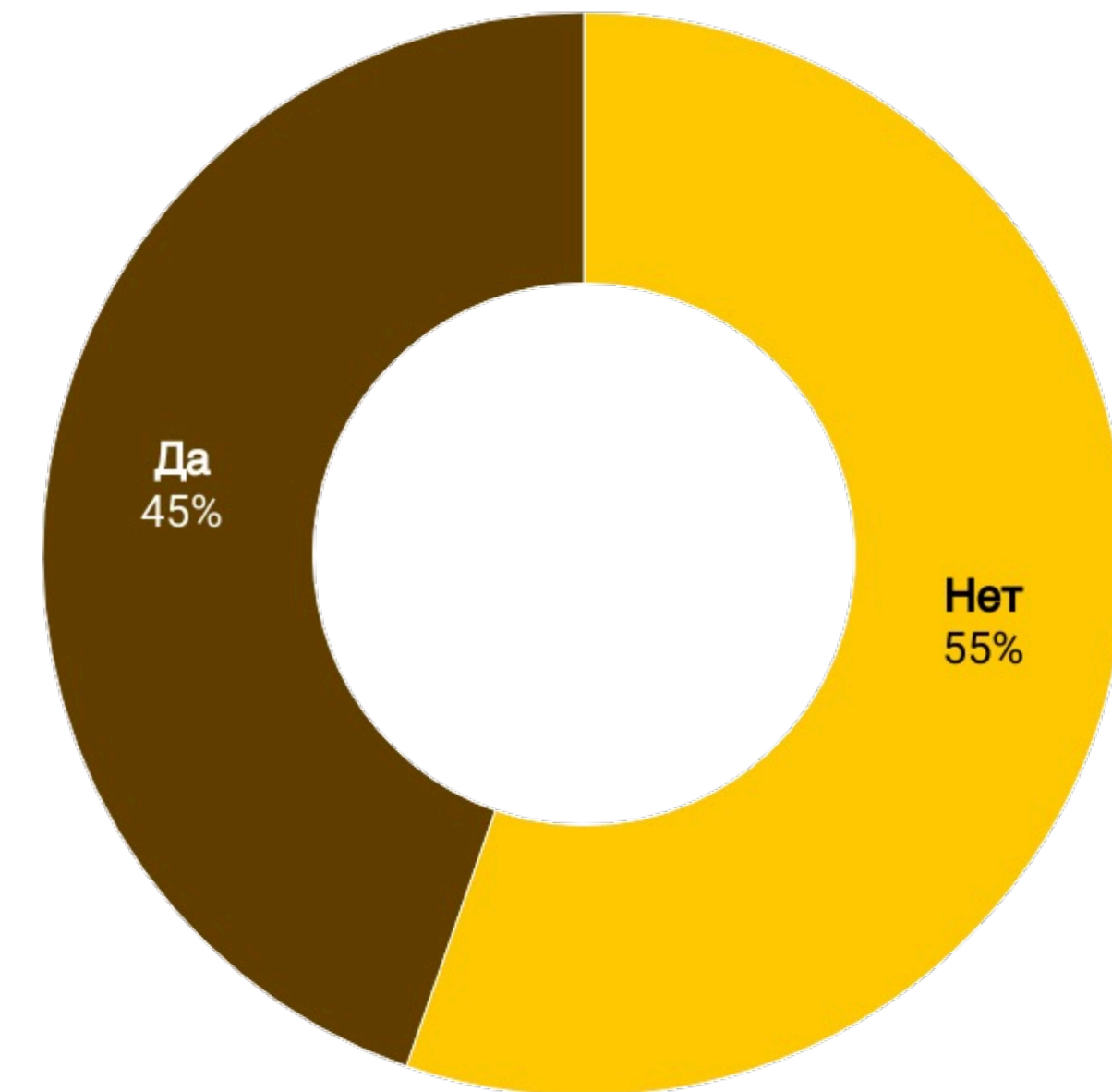
55% участников опроса, считают, что причины бездомности одинаковы для мужчин и женщин
45% считают, что причины различаются

При этом, среди женщин-респондентов:

- Да — 28
 - Нет — 28
- Половина женщин считают, что причины различаются

Среди мужчин-респондентов:

- Да — 8
 - Нет — 24
- Только четверть мужчин считают, что причины различаются



Как вы считаете, причины бездомности женщин отличаются от причин бездомности мужчин?

Бездомные мужчины и женщины : различия в восприятии

У обоих полов главная причина — это зависимости, чаще всего упоминается алкоголизм

Однако характер описания и акценты различаются

Женщины	Мужчины
Уязвимы, выгоняют, слабее защищены	Спились, не хотят брать ответственность
Жертвы обстоятельств (насилие, развод, дети выгнали)	Жертвы собственных действий (запой, лень, зона)
«Женский алкоголизм не лечится», «Женщины если падают, то уже не поднимаются»	«Просто не берут себя в руки» «Мужчине если дать поддержку, он прорвется»

Как возраст влияет на отношение к бездомным?

Примерно 25% респондентов сказали, что возраст не влияет на их восприятие и они относятся ко всем одинаково. Но были респонденты, которые говорили о разнице в отношении в зависимости от возраста:

К пожилым — больше сочувствия, сострадания, жалости

Цитаты:

- «старшим больше сочувствия»
- «если совсем старый — жалко»
- «чем старше, тем больше жалко»
- «стариков уважаю»

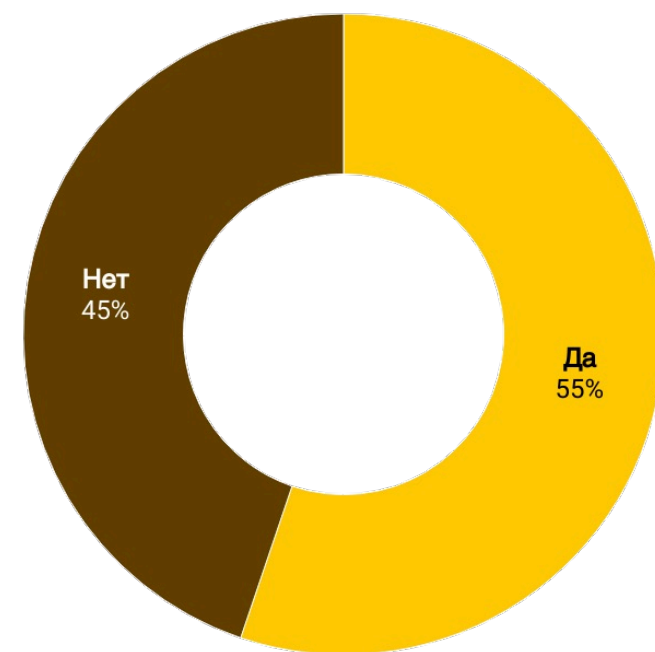
К молодым — раздражение, презрение, осуждение

Цитаты:

- «молодой сам виноват»
- «молодой — значит может работать»
- «молодой — вызывает вопросы»
- «молодые — тунеядцы, не хотят работать»

Как можно помочь бездомным?

- Большинство не оказывают помощь либо потому что не знают, как помочь, либо просто не хотят помогать
- Самые частые формы помощи — это еда, деньги и одежда. Это простые и доступные виды поддержки
- Финансовая помощь даётся с сомнениями: распространён страх «спонсировать алкоголизм»
- Личное участие (впустить, поговорить, выслушать, вызвать помощь) встречается реже, но тоже воспринимается как помощь
- У респондентов часто проявляется стремление помочь без вовлечения — через церковь, пункты сбора вещей, пассивные способы помощи



Приходилось ли вам оказывать помощь бездомным?

Давал(а) деньги

38%

Купил(а) продукты, одежду, лекарства и др. материальная поддержка

31%

Оказывал(а) нематериальную помощь (постирать, добраться и т.п.)

9%

Вызвал(а) скорую помощь

6%

Общался(ась), выслушал(а), проявил(а) участие

6%

Другое

6%

Пожертвования в церковь

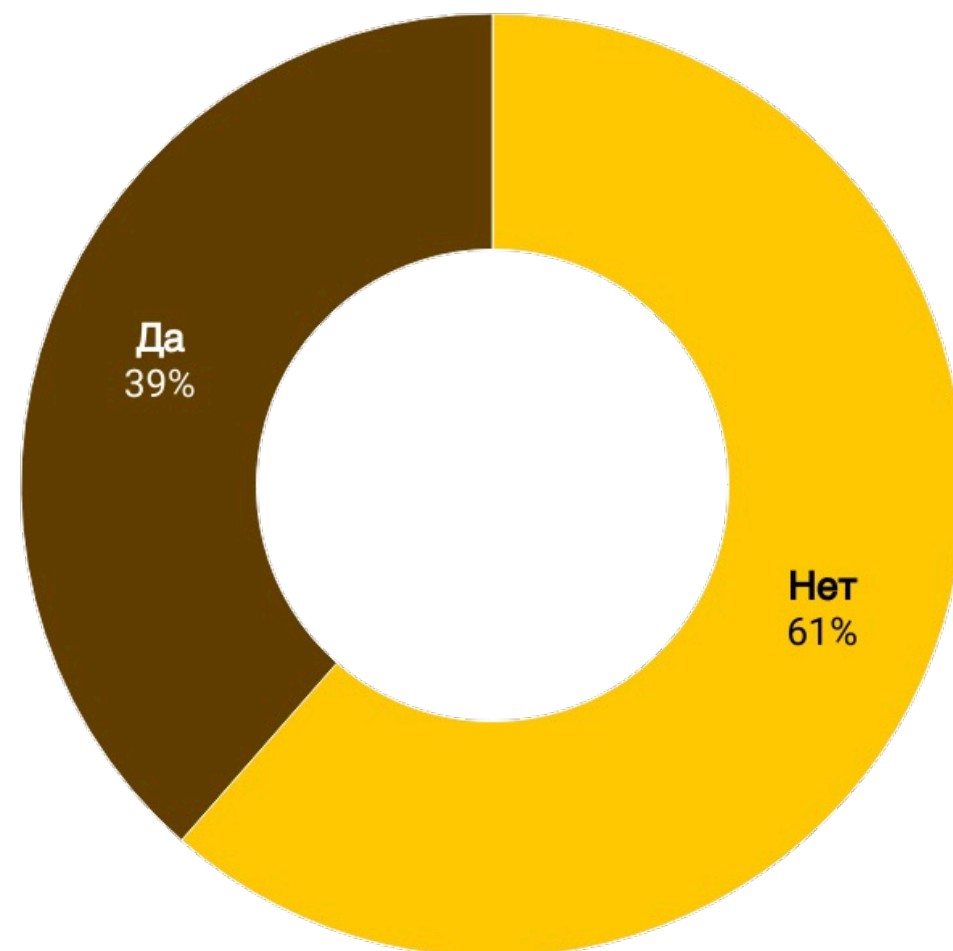
3%

Рассказал(а), где можно получить помощь

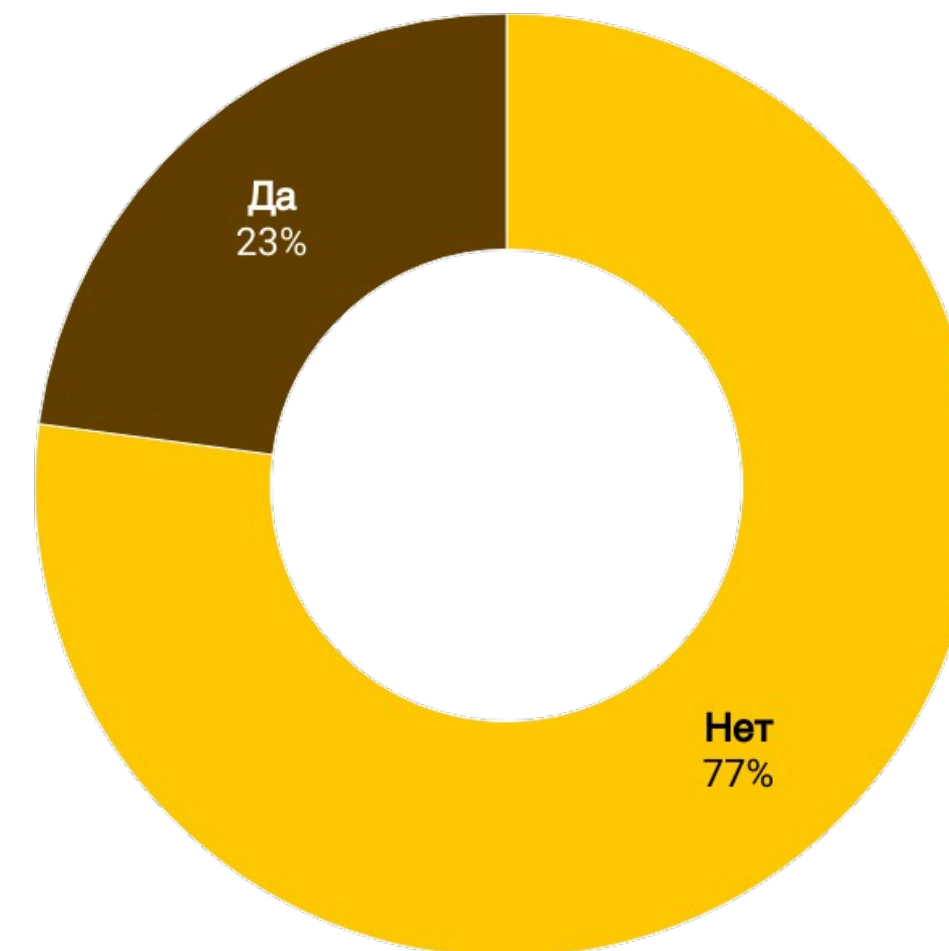
3%

Куда направить бездомного человека?

- Большинство опрошенных не знают, куда можно направить бездомного человека
- Среди тех, кто отвечал что знает, более распространены абстрактные ответы, такие как “в церковь”, “конкретно не знаю”, “разные организации”
- 23% опрошенных оказались знакомы с “Территорией передышки”



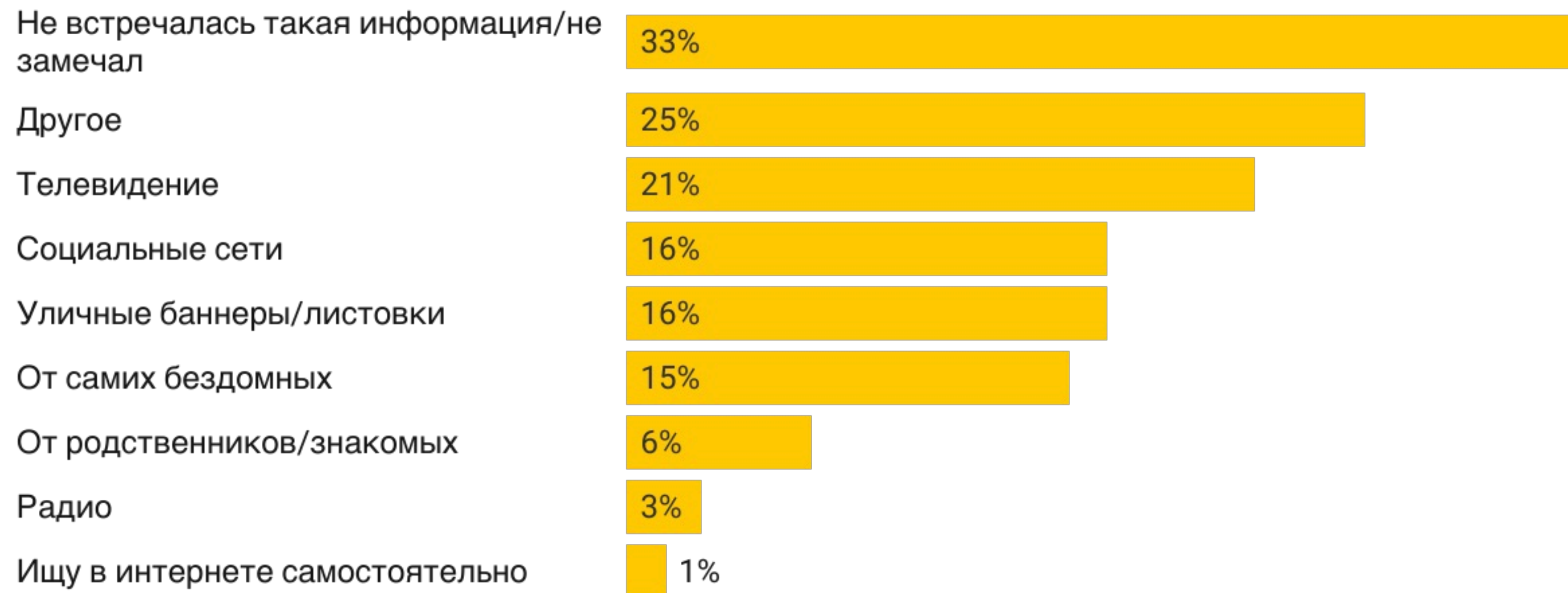
Знаете ли вы, куда можно направить бездомного человека в Перми за помощью?



Слышали ли вы об организации «Территория передышки»?

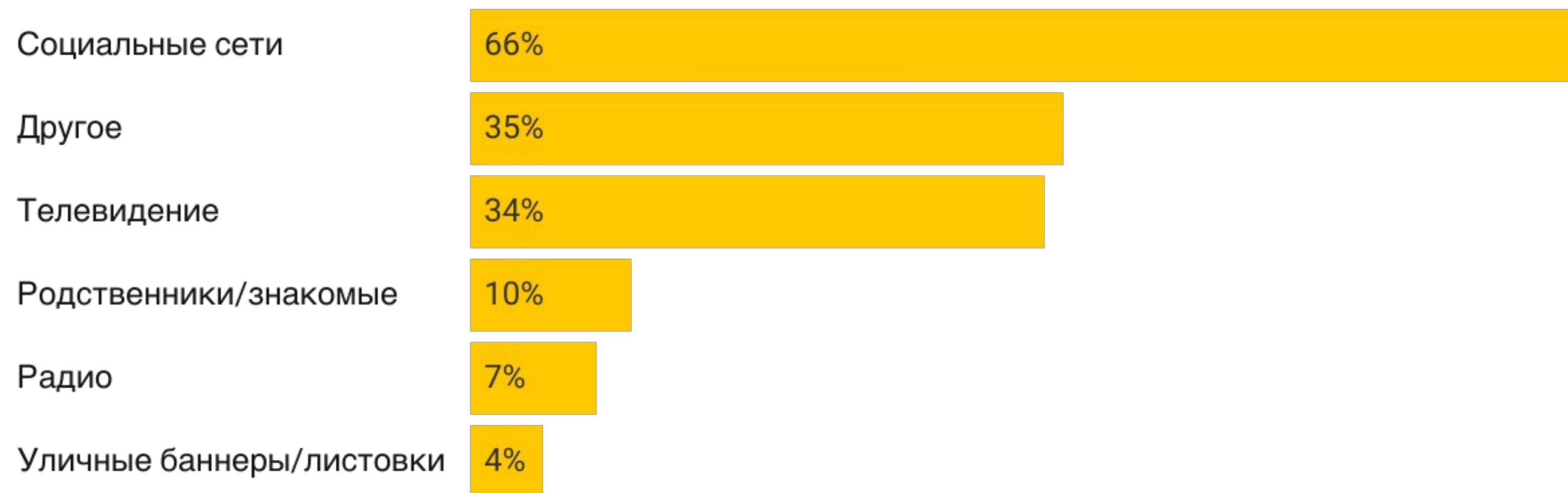
Откуда получают информацию о том, как помочь бездомным?

33% респондентов сообщили, что вообще не сталкивались с подобной информацией. Самыми распространенными источниками получения информации в общем оказались новостные интернет-ресурсы (отмечены в диаграмме как “другое”) и телевидение. Самым редким источником информации оказался самостоятельный поиск



Как получают новую информацию?

Мы также узнали у респондентов, откуда они обычно узнают новую информацию. 66% опрошенных узнают новую информацию из социальных сетей, а еще 35% узнают по телевидению. В варианте Другое чаще всего респонденты отвечали, что используют новостные порталы



Как мы опрашивали госслужащих, что надо было узнать?

Следующий этап исследования был посвящен изучению осведомленности сотрудников государственных учреждений о том, как помочь человеку, который оказался без дома, куда его направить, а также откуда они получают эту информацию

Для этого мы разработали онлайн опрос, основанный на результатах уже проведенного опроса среди жителей города Перми

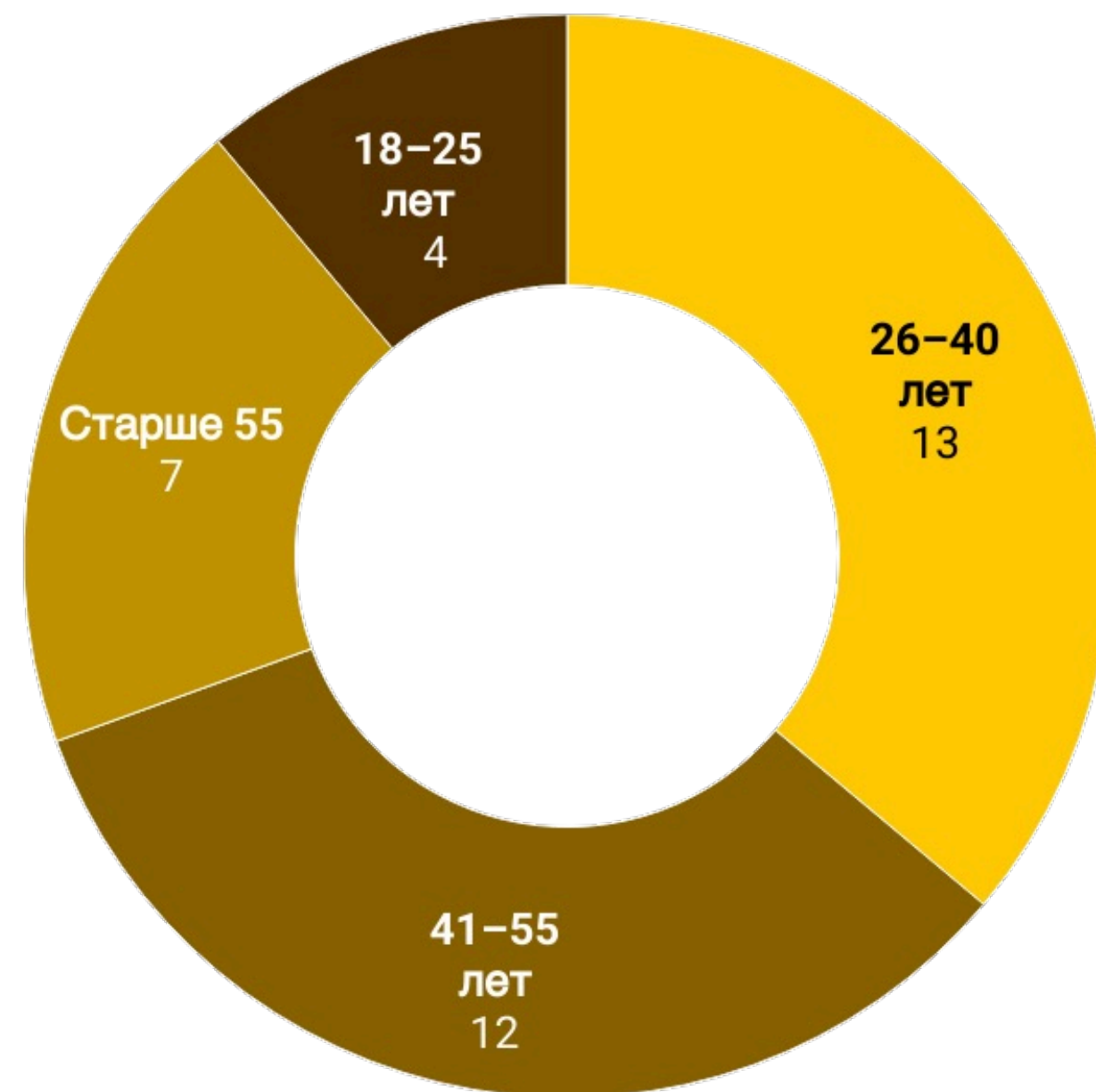
Выбор опроса в качестве метода был обусловлен сложностями установлением прямого контакта с респондентами

Гипотезы и исследовательские вопросы

- Работники государственных служб не знают, чем могут помочь бездомным
- Работники государственных служб не хотят помогать бездомным сверх рабочих обязанностей
- Чаще всего работники гос. служб получают информацию о фондах и благотворительных проектах через телевидение и соц. сети.
- Имеются ли у сотрудников гос. служб памятки или указания по помощи бездомным людям?

Кого мы в итоге опросили?

В процессе распространения опроса были выявлены сложности со сбором данных у сотрудников - часть данных, которые требовалось собрать были запрещены к распространению в некоторых структурах. В результате в исследовании поучаствовали 32 работника медицины, большая часть из которых работают более 10 лет, они сталкивались с бездомными людьми за время работы



Результаты онлайн-опроса госслужащих (медиков)

Эмоции: преобладают сочувствие, желание помочь, отвращение и замешательство, либо отсутствие эмоций совсем

Как узнали, как помочь: большинство узнали, как помогать только в рамках обучения профессиональной деятельности

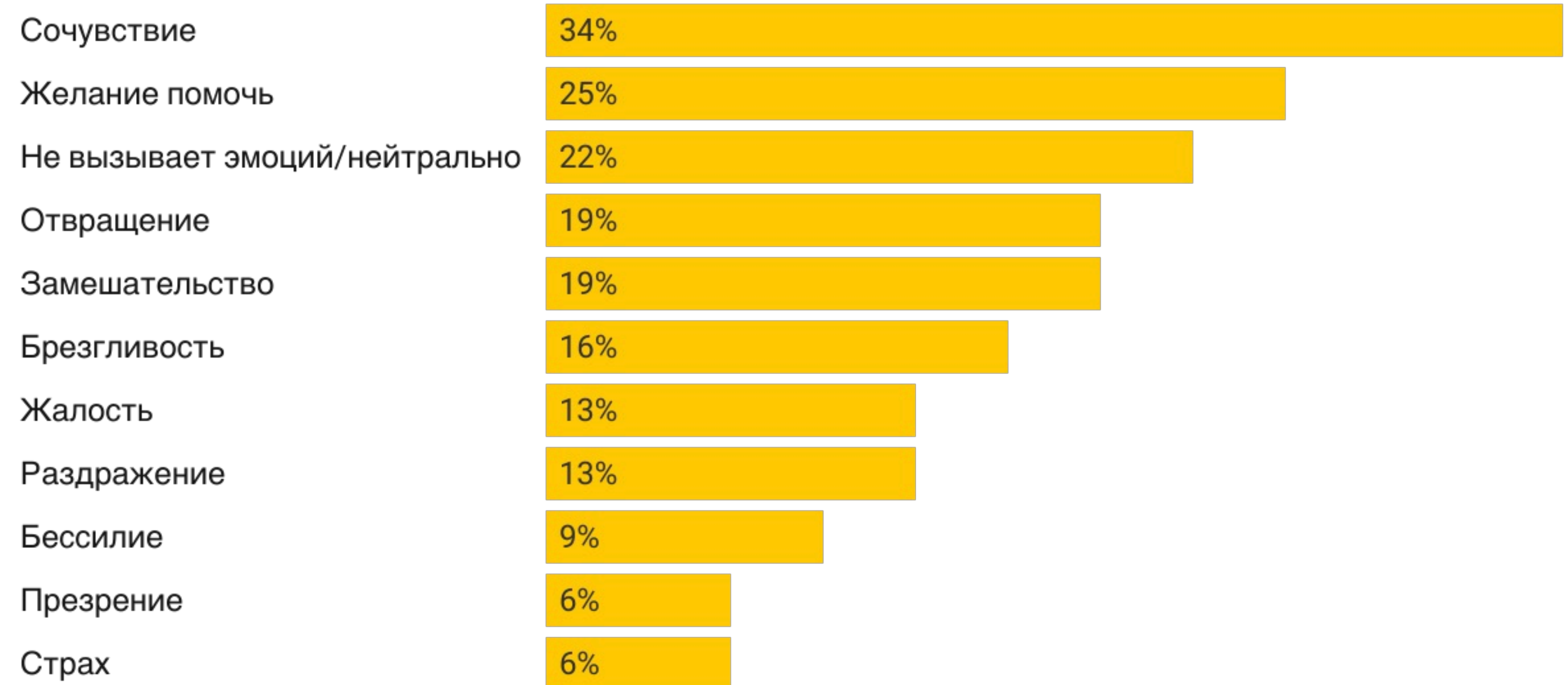
Инструкции: у медиков чаще всего нет официальной инструкции. Самая распространенная рекомендация (официальная или неофициальная) в случае встречи бездомного - вызов скорой помощи

Как помогают сами: вызывают скорую, помогают материально, едой, одеждой и т.д, но почти треть опрошенных не имеют никакого опыта помощи бездомным

Куда отправить: самые знакомые для респондентов точки - мобильный пункт обогрева "УЮТ", "Территория передышки", служба социальных участков или "Территория добра"

Какие эмоции вызывают бездомные у медработников?

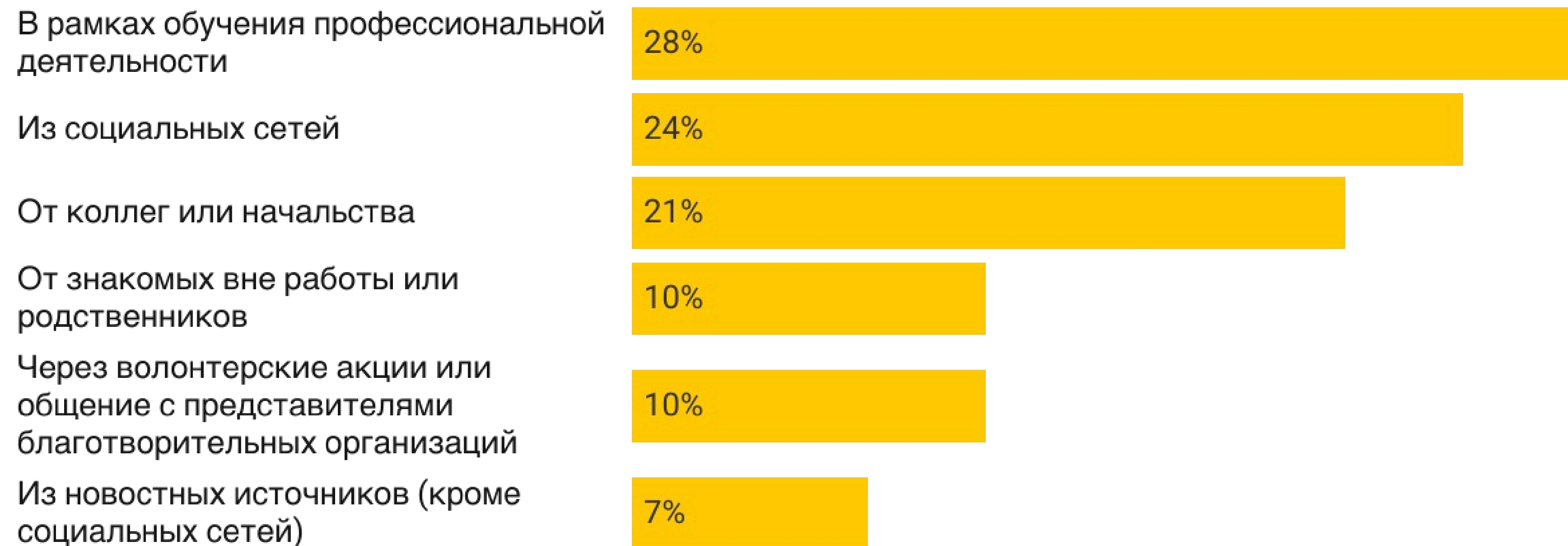
Наиболее частыми чувствами, о которых сообщали опрошенные стали сочувствие, желание помочь, отвращение и замешательство. При этом, у 22% опрошенных бездомные не вызывают эмоциональной реакции



Откуда узнали, как помочь бездомным?

Большинство сотрудников узнали о способах помочь бездомным во время обучения профессиональной деятельности, через соц. сети или от коллег.

Также интересно отметить, что никто из опрошенных не узнал эту информацию через самостоятельный поиск.



Есть ли у медиков инструкции о помощи, что в них?

Половина опрошенных респондентов сообщили не имеют каких-либо рабочих инструкций, определяющих порядок взаимодействия с бездомными. Имеющийся порядок был закреплён неофициально, а наиболее частым методом помощи, рекомендуемым им, был вызов скорой помощи.

Нет
Затрудняюсь ответить
Да, есть общепринятый порядок действий (не закреплённый официально)
Да, есть официальная инструкция

53%
20%
17%
10%

Первая помощь и/или вызов скорой помощи вне рабочих обязанностей

38%

Помощь, напрямую связанная с выполнением рабочих обязанностей

25%

Предоставление информации о том, где можно получить помощь (проживание, материальную помощь, трудоустройство и т. п.)

25%

Материальная помощь (продукты, одежда, медикаменты и т. п.)

13%

Есть ли у вас инструкции или регламент, определяющие порядок взаимодействия с бездомными гражданами в рамках рабочей деятельности?

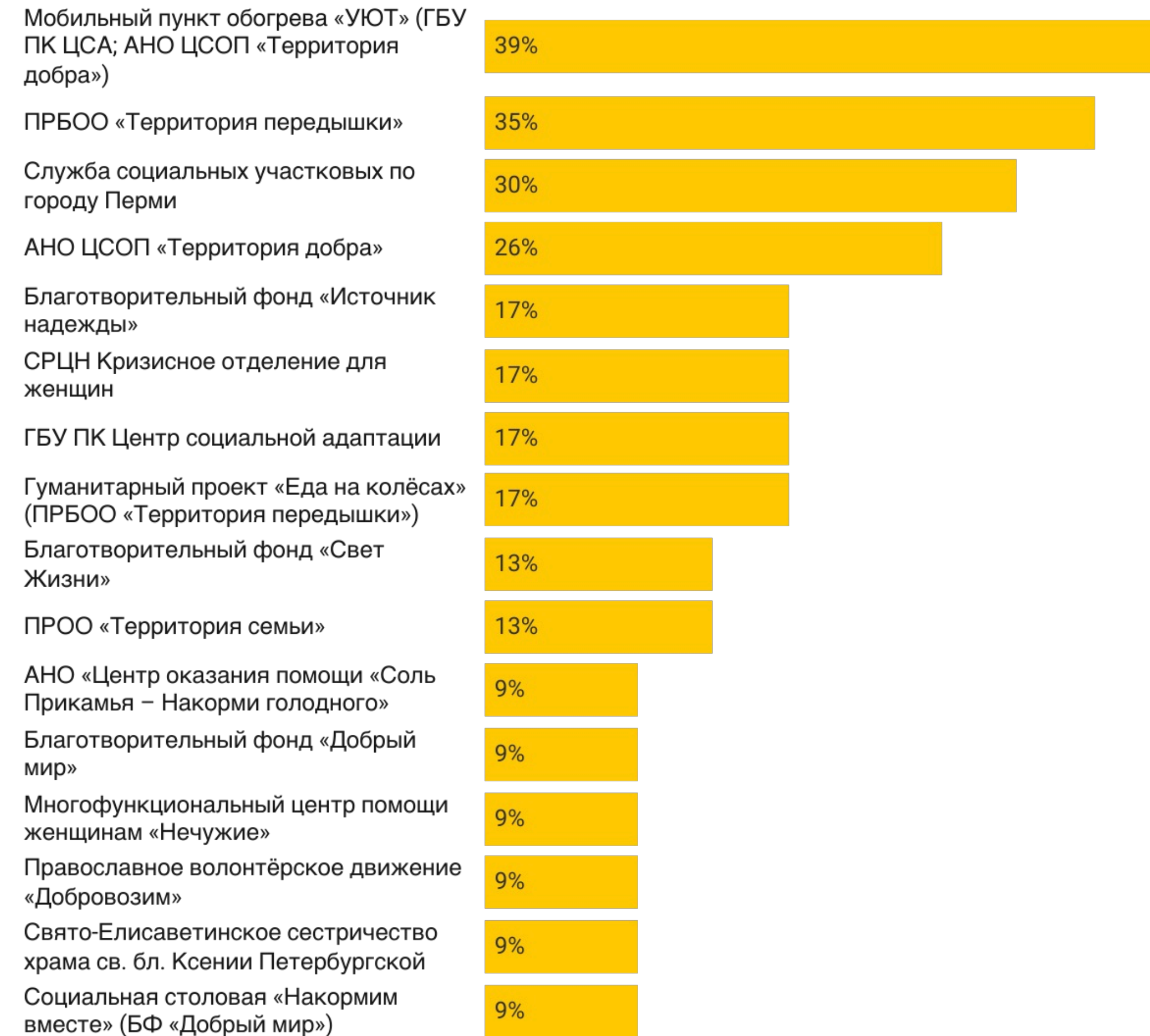
Какие виды помощи бездомным представлены в этой инструкции или принятом порядке действий?

Как помогают бездомным сами?

Большинство опрошенных вызывают скорую, либо не имели опыта оказания помощи совсем, либо помогают материально



Какие организации знают госслужащие?



Общие выводы

- Бездомный воспринимается как неопрятный мужчина; основные причины бездомности — зависимость и/или семейные конфликты
- Пермьки чувствуют жалость, сочувствие, желание помочь, либо отсутствие эмоций совсем
- Респонденты считают, что причины бездомности одинаковые для обоих полов. Женщины — жертвы обстоятельств, к ним больше сочувствия, но им сложнее восстановиться
- Молодые вызывают меньше сочувствия и больше раздражения, респонденты считают, что они сами виноваты. К пожилым — больше жалости
- Большинство пермяков не знают, как помогать и не знают конкретных организаций. Помощь ситуативная: еда, одежда, иногда — вызов скорой

Общие выводы

- Большинство медиков узнали, как помогать бездомным только в рамках обучения профессиональной деятельности
- У медиков нет официальной инструкции. Самая распространенная рекомендация при взаимодействии с бездомным — вызов скорой помощи
- Медики вызывают скорую, помогают материально, едой, одеждой и т.д, но почти треть опрошенных не имеют никакого опыта помощи бездомным
- Мы предполагаем, что наиболее эффективными каналами могут стать социальные сети, телевидение и новостные порталы

С какими сложностями мы столкнулись

- В очном опросе сложно получить от респондентов их настоящее мнение, а не социально приемлемое: респонденты могли бояться осуждения или просто испытывать трудность сказать что-то негативное по отношению к бездомным вслух
- Сложность поиска специфических респондентов (гос служащие) в другом городе и необходимость полагаться на волонтеров и сотрудников НКО

Что мы узнали для себя?

- Мы получили опыт подготовки создания анкеты для уличного опроса и брифинга для волонтеров
- Научились проявлять эмпатию не только к респондентам, но и к интервьюерам (волонтерам)
- Увидели влияние пола интервьюера на готовность респондента к общению (с волонтерами мужчинами респонденты женского пола соглашались на опрос менее охотно)
- Узнали, какие стереотипы о бездомных в обществе распространены наиболее ярко, а в каких мы сами ошибались
- Смогли развеять свои собственные внутренние стереотипы, посмотреть на проблему под другим углом и узнать много нового о помощи бездомным людям

Что можно доработать?

Нами был составлен онлайн опрос для запуска в соцсетях и медиа для сбора больших количественных данных об отношении пермяков к бездомным, который не получилось запустить в рамках конкурса, поэтому для получения более обширных данных рекомендуем провести его

Также мы рекомендуем запустить опрос для гос. служащих других сфер, которые не удалось привлечь в рамках текущего исследования

Исследование осведомленности жителей г. Пермь о проблеме бездомности

United usability team

апрель - июль 2025



**ТЕРРИТОРИЯ
ПЕРЕДЫШКИ**