

## Введение

Второй год подряд международная некоммерческая организация Pact исследует мнение партнеров и благополучателей своих программ в Беларуси. Цель исследования – определить степень удовлетворенности «клиентов» программами и услугами Pact, и получить рекомендации по повышению эффективности и релевантности работы Pact в Беларуси. Опрос проводился в августе - сентябре 2015 г.

## Методология

Данный тип внутреннего исследования основывается на получении обратной связи от партнеров, благополучателей и других заинтересованных лиц. Сбор данных осуществлялся посредством онлайн опроса, который был распространен среди **141** представителя партнерских организаций и получателей услуг и продуктов Pact. В отличие от [исследования 2014 года](#), когда к участию в опросе были приглашены более 750 человек (представители всех групп, вовлеченных в деятельность Pact с 2011 г.), в исследовании этого года приняли участие только участники программ и получатели услуг за период сентябрь 2014 – сентябрь 2015 гг. Изменение в группе респондентов было вызвано необходимостью сфокусироваться на оценке обозначенного периода и получить обратную связь от непосредственных получателей услуг. В общей сложности шестьдесят шесть (**66**) респондентов приняли участие в исследовании; возврат анкет составил **47%**.

## Предмет исследования и выборка

Предметом исследования стали следующие программы поддержки и услуги Pact:

Программы поддержки	Услуги
<ul style="list-style-type: none"> <li>Институциональные гранты (крупное долгосрочное финансирование);</li> <li>Малые гранты Фонда развития местных сообществ (CMDF);</li> <li>Техническая помощь (консультации, тренинги, менторство)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Программа “Лидерство в местных сообществах”;</li> <li>Белорусский исследовательский Совет (BRC);</li> <li>Еженедельная рассылка Civil Society Friday Report;</li> <li>Рабочая встреча “Поиск будущего” (июнь 2015 г.)</li> </ul>

В 2015 году получатели грантов CMDF составили **26%** от общего числа респондентов, получатели технической помощи (консультации, тренинги и т.д.) - **24%**, институциональные партнеры - **17%** (см. Диаграмму 1). Среди респондентов, получающих услуги Pact, наиболее активными в опросе оказались подписчики Friday Report (**25%**), участники Белорусского исследовательского Совета (**24%**), рабочей встречи “Поиск будущего” (**16%**) и программы “Лидерство в местных сообществах” (**14%**) (см. Диаграмму 2).

Диаграмма 1: Получатели поддержки Pact

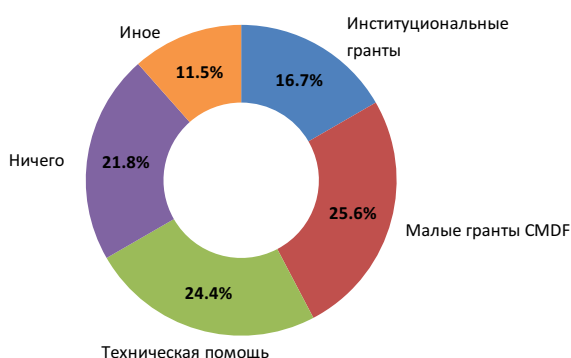
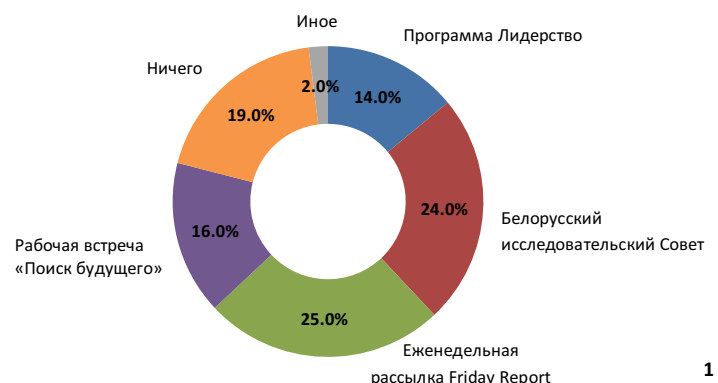


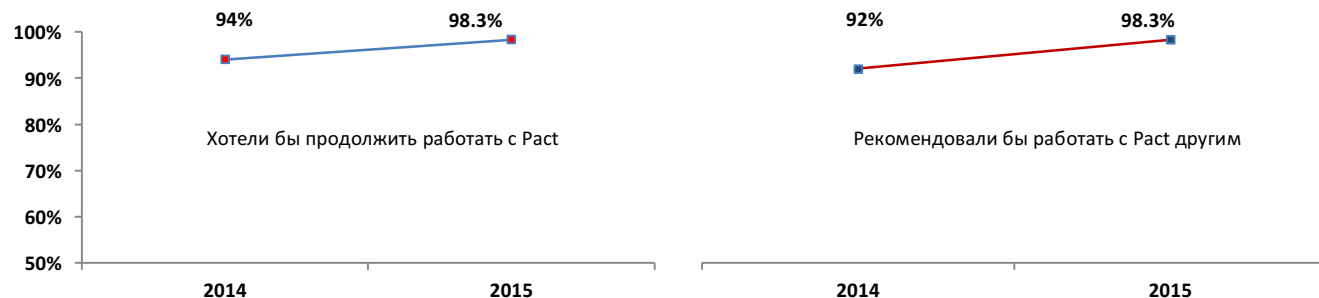
Диаграмма 2: Респонденты, получающие услуги Pact



## Основные выводы

- **Вести дела с Раств легко.** Более половины респондентов считают, что работать с Раств легко или очень легко (57%), в то время как 12% говорят, что «тяжело» либо «очень тяжело». Практически все респонденты (98%) хотели бы продолжить работу с Раств и рекомендовали бы сотрудничество с Раств другим (98%).

Диаграмма 3: Желание респондентов продолжить работу с Раств и их готовность рекомендовать работу с Раств другим (тренды)



- **Поддержка Раств оказывает комплексный эффект на партнеров.** Преимущественное большинство респондентов отмечают очевидные положительные изменения сразу по нескольким направлениям развития своих организаций. При этом наибольшие изменения происходят в таких направлениях, как **Общественный имидж** и **Устойчивость** (каждый по 50%).
- **Профессионализм – наиболее отличительная черта в стиле работы Раств.** Среди предложенных характеристик стиля работы Раств более 50% респондентов выбрали «**профессионализм**». Такая характеристика, как «**предсказуемость**», набрала наименьшее количество голосов (около 9%).
- **Потребности в финансовой поддержке приоритетнее образовательных нужд.** Значительная по сумме, долгосрочная финансовая поддержка (институциональные гранты) является наиболее популярным видом помощи от Раств – 77% всех респондентов хотели бы быть получателями институциональных грантов в будущем. Долгосрочный курс «Лидерство в местных сообществах», реализуемый в сфере гражданского образования, является наименее популярной услугой Раств – только 27% респондентов хотели бы участвовать в курсе в будущем.
- **В целом Раств оправдывает ожидания партнеров.** Поддержка со стороны Раств (институциональные гранты, малые гранты CMDF и техническая помощь) в целом соответствует ожиданиям организаций – подавляющее большинство респондентов (83%) отметили, что по всем типам поддержки их ожидания оправдались. При этом гранты в наибольшей степени отвечают ожиданиям организаций (87% респондентов говорят, что их ожидания оправдались полностью или значительно). Среди оказываемых Раств услуг, лидером ожиданий является Friday Report (87% ожиданий оправдались полностью или значительно).
- **Поддержка и услуги Раств оцениваются как полезные и качественные.** 97% респондентов высоко оценивают качество всех трех типов поддержки со стороны Раств (институциональные гранты, малые гранты CMDF и техническая помощь). Качество услуг Раств (программа «Лидерство в местных сообществах», Белорусский исследовательский Совет, рассылка Friday Report, встреча «Поиск будущего») оценивается ниже, хотя все эти услуги попадают в категории «отличное» и «хорошее» качество. Среди всех видов поддержки Раств наиболее полезными признаются институциональные гранты (87%).
- **Респонденты ожидают от Раств больше услуг, более долгосрочную поддержку и больше ресурсов.** Наиболее частыми рекомендациями для Раств со стороны респондентов оказались следующие: i) предлагать более широкий спектр услуг партнерским организациям (63%); ii) увеличить период предоставления финансовой поддержки (56%); и iii) предоставлять партнерским организациям больше финансовых ресурсов (46%).

--END--