



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління
ГО «**РУКХ Глобал**»

Протокол № 3 від 17» квітня 2026 р.



Голова Правління
_____ І. Дудка

Виконавчий Директор
_____ М. Махота

ІНСТРУКЦІЯ З ОЦІНКИ ПОТРЕБ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «**РУКХ ГЛОБАЛ**»

Тип документа	Інструкція (внутрішній нормативний документ)
Версія	1.0
Дата набуття чинності	«17» квітня 2026 р.
Дата наступного перегляду	Квітень 2028 р. (раз на 2 роки)
Орган затвердження	Правління ГО « РУКХ Глобал »
Відповідальний за впровадження	Виконавчий директор, M&E Officer
Документ №	06 з 14 пріоритетного пакета політик



1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція з оцінки потреб цільової аудиторії (далі — Інструкція) визначає єдиний порядок планування, організації та проведення оцінки потреб цільових аудиторій (бенефіціарів, stakeholder-ів) Громадської організації «РУКХ Глобал» (далі — Організація або РУКХ) у рамках поточної діяльності та проектної роботи.

1.2. Інструкція розроблена на підставі пункту 3.1 Статуту ГО «РУКХ Глобал», який визначає метою Організації «створення глобальної екосистеми української ідентичності, розвиток інноваційних культурних та цифрових продуктів, підтримку митців, інтеграцію українського культурного коду у світовий простір та захист інтересів української спільноти по всьому світу», та пунктів 3.2.1–3.2.7 Статуту (напрями діяльності), які прямо передбачають роботу з кінцевими користувачами цифрових платформ, учасниками міжнародних культурних проєктів, ветеранами та постраждалими від війни, членами Організації, партнерами.

1.3. Мета Інструкції — забезпечити:

- релевантність (relevance & appropriateness) діяльності РУКХ реальним потребам цільових аудиторій;
- принцип «не нашкодь» (do no harm) у всіх формах комунікації зі спільнотами, які зазнали впливу війни, переміщення, травматичних подій;
- підзвітність постраждалим групам населення (Accountability to Affected Populations, AAP) відповідно до Core Humanitarian Standard;
- доказову базу (evidence base) для розробки Theory of Change, baseline-показників, KPI та звітності перед донорами;
- дотримання вимог донорів ЄС (EU Better Regulation Guidelines — stakeholder consultation), ООН-агенцій (IASC Operational Guidance), приватних фондів, щодо участі бенефіціарів у проєктуванні та оцінці програм.

1.4. Інструкція поширюється на:

- штатних працівників Організації (project managers, програмні координатори, M&E Officer, Researcher, комунікаційна команда);
- підрядників, зовнішніх експертів, дослідників, яких залучає Організація;
- волонтерів, які беруть участь у зборі даних у полі;
- членів Правління та Раду Організації (відповідно до пункту 6.1 Статуту) — у частині затвердження ключових результатів оцінки.

1.5. Оцінка потреб цільової аудиторії є обов'язковим етапом:

- перед подачею будь-якої заявки на грант понад 50 000 євро (ЄС, UN, приватні фонди);
- перед запуском нового напрямку діяльності чи нової програми;
- при суттєвій зміні контексту (воєнна ескалація, зміна правового режиму перебування української діаспори в країнах ЄС, міграційна хвиля, зміна пріоритетів донора);
- не рідше одного разу на 2 роки — для кожної поточної програми Організації.

1.6. Ця Інструкція узгоджується з Політикою моніторингу, оцінки та звітності проєктів (Документ №2 з пакета), Положенням про обробку та захист персональних даних (Документ №10), Політикою PSEAH (Документ №3) та Кодексом етики і поведінки (Документ №14) ГО «РУКХ Глобал».

2. Нормативна база

2.1. Інструкція розроблена відповідно до:

2.1.1. Українське законодавство

- Закон України «Про громадські об'єднання» № 4572-VI від 22.03.2012 (в редакції від 03.09.2024) — зокрема ст. 21 (права громадських об'єднань) та ст. 23 (фінансова підтримка та звітність);
- Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 — щодо обробки персональних даних респондентів, принципів мінімізації, обмеження мети, строків зберігання;
- Закон України «Про інформацію» № 2657-XII — у частині права на доступ до інформації та обмежень її поширення;
- Статут ГО «РУКХ Глобал», затверджений Рішенням установчих зборів, Протокол № 1 від 12 лютого 2026 р., зокрема пункти 3.1, 3.2.1–3.2.7, 5.3–5.6.

2.1.2. Право Європейського Союзу

- General Data Protection Regulation (GDPR) — Regulation (EU) 2016/679 — як регулятор обробки персональних даних осіб, які перебувають у країнах ЄС (українська діаспора у Польщі, Німеччині, інших країнах ЄС);
- EU Better Regulation Guidelines (SWD(2021) 305 final) та Toolbox №53 «Stakeholder Consultation» — як рамка планування консультацій із зацікавленими сторонами;
- Regulation (EU, Euratom) 2024/2509 від 23.09.2024 (Financial Regulation) — вимоги до стейкхолдерських консультацій у рамках грантових програм ЄС.

2.1.3. Міжнародні стандарти

- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) — зокрема Commitment 1: «Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate and relevant to their needs»;
- ISO 20252:2019 Market, opinion and social research, including insights and data analytics — вимоги до планування, збору, аналізу даних та звітності досліджень;
- ISO 26362 (тепер інтегровано в ISO 20252) — access panels для соціальних досліджень;
- IASC Operational Guidance on Community Based Complaint Mechanisms (2016) — вимоги до зворотного зв'язку та скарг від бенефіціарів;
- Sphere Handbook (2018) — стандарти гуманітарної допомоги, зокрема розділ «Core Standards»;
- INGO Accountability Charter / Accountable Now — принципи прозорості, участі зацікавлених сторін, feedback loops;
- ESOMAR International Code on Market, Opinion and Social Research — етичні вимоги до дослідницької практики;
- UNICEF Procedure for Ethical Standards in Research, Evaluation, Data Collection and Analysis (2021) — особливо для досліджень, що включають дітей та молодь.

3. Ключові терміни

Для цілей цієї Інструкції застосовуються такі терміни:

Термін	Визначення
Оцінка потреб (Needs Assessment)	Систематичний процес збору та аналізу інформації про поточний стан, проблеми, очікування та ресурси цільової аудиторії з метою визначення розриву (gap) між наявною ситуацією та бажаним станом.
Цільова аудиторія (Target Audience / Beneficiaries)	Група осіб або організацій, на яку спрямована діяльність, послуги чи продукти Організації і яка отримує від цієї діяльності безпосередню вигоду.
Theory of Change (ToC)	Логічна модель, що описує, як і чому очікувані зміни в цільовій аудиторії відбудуться внаслідок діяльності Організації; встановлює причинно-наслідкові зв'язки між інпутами, активностями, результатами та довгостроковим впливом.
Baseline Study	Дослідження «нульової точки» — вимірювання показників стану цільової аудиторії до початку втручання, проти яких оцінюватимуться зміни.
AAP (Accountability to Affected Populations)	Підхід, який ставить у центр гідність, права, голос і вибір людей, що отримують допомогу; базується на поінформованості, участі, зворотному зв'язку та скаргах.
Do-No-Harm	Принцип, відповідно до якого діяльність Організації (включно з дослідженнями) не повинна посилювати конфлікт, ретравматизувати, наражати учасників на додаткові ризики.
Trauma-Informed Approach	Підхід, що враховує поширеність травматичного досвіду серед цільової аудиторії (війна, переміщення, втрати) і забезпечує безпеку, довіру, вибір, контроль та уникнення ретравматизації.
Informed Consent	Добровільна, усвідомлена, зафіксована згода учасника на участь у дослідженні після надання йому повної, зрозумілої інформації про цілі, процедури, ризики та права.
Desk Research	Кабінетне дослідження — аналіз уже наявних (вторинних) джерел: звітів, статистики, наукових публікацій, медіа, соцмереж.
Primary Research	Первинне дослідження — збір оригінальних даних безпосередньо від респондентів (опитування, інтерв'ю, фокус-групи).
Triangulation	Комбінування щонайменше трьох різних джерел, методів або дослідників для верифікації висновків.
Validation Workshop	Захід повернення результатів дослідження представникам цільової аудиторії для перевірки, уточнення та спільної інтерпретації.

4. Цільові аудиторії ГО «РУКХ Глобал»

4.1. Відповідно до пунктів 3.1–3.2.7 Статуту, Організація працює з такими основними цільовими групами:

Група	Характеристика та специфіка
4.1.1. Українська діаспора в Польщі та ЄС	Українці, які виїхали до початку або після повномасштабного вторгнення Росії, перебувають у статусі тимчасового захисту, посвідки на проживання чи громадянства країни ЄС. Специфіка: мовні (польська/німецька/англійська +

Група	Характеристика та специфіка
	українська), правова (режим Temporary Protection Directive 2001/55/EC), соціокультурна (інтеграція у приймаючі спільноти).
4.1.2. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) в Україні	Громадяни, що вимушено переміщені з районів бойових дій, тимчасово окупованих територій, прифронтових областей. Специфіка: часто пов'язана з травматичним досвідом, матеріальними втратами, дезорієнтацією, потребою у документах/житлі/роботі.
4.1.3. Переміщені особи за кордоном	Українці зі статусом біженців, тимчасового захисту у ЄС та поза ним. Специфіка: подвійна юрисдикція, інтеграційні потреби, ризик подвійної травматизації.
4.1.4. Українська молодь (14–35 років)	У тому числі студенти, Erasmus+ бенефіціари, молодіжні лідери. Специфіка: цифрова нативність, очікування інтерактивної взаємодії, чутливість до брендингу.
4.1.5. Митці, культурні діячі, креативні індустрії	Художники, музиканти, режисери, дизайнери, автори. Специфіка: потреба у професійному визнанні, ринкових можливостях, грантовій підтримці (Creative Europe), захисті авторських прав.
4.1.6. Активісти громадянського суспільства	Лідери НГО, волонтерських ініціатив, advocacy-кампаній. Специфіка: мережеві, досвідчені, потребують методологічної підтримки та зв'язків.
4.1.7. Ветерани та особи, постраждали від війни	Учасники бойових дій, члени родин загиблих, цивільне населення, що пережило обстріли, окупацію, полон. Специфіка: висока ймовірність ПТСР; підвищена вразливість; особлива увага до trauma-informed підходу (пункт 3.2.5 Статуту — програми реабілітації через мистецтво).
4.1.8. Члени Організації	Дійсні та асоційовані члени відповідно до пунктів 4.3–4.4 Статуту. Специфіка: внутрішня аудиторія; оцінка потреб через Загальні збори, опитування, комунікаційні канали.
4.1.9. Партнери Організації	Юридичні особи приватного або публічного права (пункт 4.12 Статуту) — університети, муніципалітети, медіа, НГО. Специфіка: потреби у форматі B2B — спільні проекти, методологічний трансфер.

4.2. Для кожного проекту визначається первинна (primary) та вторинна (secondary) цільова аудиторія. Їх перелік фіксується у Protocol дослідження (Додаток А).

4.3. У разі роботи з неповнолітніми (до 18 років) або особливо вразливими групами (ветерани з ПТСР, сім'ї загиблих, жертви сексуального насильства війни) застосовуються посилені процедури захисту, передбачені Політикою PSEAH (Документ №3) та пунктом 8 цієї Інструкції.

5. Коли проводиться оцінка потреб

5.1. Оцінка потреб цільової аудиторії проводиться у таких обставинах:

Тригер	Тип оцінки	Терміни
Розробка нової програми / нового напрямку діяльності	Comprehensive Needs Assessment	2–4 місяці до запуску
Подача заявки на грант понад 50 000 євро	Rapid Needs Assessment + desk research	мінімум 4 тижні до дедлайну заявки

Тригер	Тип оцінки	Терміни
Перегляд існуючої програми РУКХ	Update Assessment	раз на 2 роки
Суттєва зміна контексту (ескалація війни, зміна міграційного законодавства ЄС, нова криза)	Rapid Assessment	протягом 2–6 тижнів після події
Запит донора у рамках звітності	Targeted Assessment	за планом звітування донора
Розробка Theory of Change / оновлення стратегії Організації	Baseline + Strategic Foresight	1 раз на 3–5 років
Впровадження нового цифрового продукту (платформи, застосунку — пункт 3.2.1 Статуту)	User Research + Usability Study	на етапах discovery та MVP

5.2. Рішення про проведення оцінки приймає Виконавчий директор за поданням відповідального project manager або M&E Officer. У випадку стратегічних оцінок (baseline, оновлення Theory of Change) рішення погоджується Правлінням Організації відповідно до пункту 5.4.4 Статуту.

6. Типи оцінки потреб

6.1. Desk Research (кабінетне дослідження)

Аналіз вторинних джерел: звітів UN OCHA, IOM, UNHCR, ZOiS, CEDOS, CEIAS, Razumkov Centre, Ukrinform, EUROSTAT, національних статистичних служб приймаючих країн, академічних публікацій, медіа, аналітики соцмереж. Тривалість: 1–3 тижні. Використовується завжди як перший етап.

6.2. Primary Research (первинне дослідження)

Збір оригінальних даних від представників цільової аудиторії через опитування, інтерв'ю, фокус-групи, спостереження. Тривалість: 4–12 тижнів. Вимагає Protocol, бюджет, ethical review, підготовку дослідників.

6.3. Rapid Needs Assessment (швидка оцінка)

Проводиться у стислі строки (2–4 тижні), коли повноцінне дослідження неможливе. Поєднує key informant interviews (6–10 експертів), онлайн-опитування (100–300 респондентів) та соцмережний аналіз. Мінімальний результат — орієнтаційна карта проблем і пріоритетів.

6.4. Comprehensive Needs Assessment (комплексна оцінка)

Повноцінне дослідження з використанням mixed methods (кількісні + якісні), великою вибіркою (500+ респондентів для кількісної частини; 6–8 фокус-груп для якісної), triangulation, validation workshops. Тривалість: 3–6 місяців. Обов'язкова перед запуском стратегічних програм та для великих грантів ЄС.

6.5. User Research (для цифрових продуктів)

Спеціалізований тип, що застосовується при розробці цифрової платформи РУКХ (пункт 3.2.1 Статуту). Включає user interviews, персони (personas), journey maps, usability testing, A/B-тести. Проводиться ітераційно на всіх етапах розробки продукту.

7. Методи збору даних

7.1. Кількісні методи

- Структуровані онлайн-опитування через Google Forms, Typeform, LimeSurvey, KoBoToolbox (рекомендовано для гуманітарного контексту — працює офлайн, відповідає стандартам UN OCHA);
- Телефонні опитування CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) — для ВПО без стабільного інтернету;
- Paper-based опитування — для груп з обмеженим доступом до технологій (старший вік, сільська місцевість, гуманітарні контексти);
- Вторинний аналіз статистичних даних: EUROSTAT, Держстат України, Мінсоцполітики, Міграційна служба України, Urząd do Spraw Cudzoziemców (Польща), BAMF (Німеччина);
- Соціально-мережева аналітика (social listening) — Brand24, Meltwater, YouScan, Semantrum — для виявлення тем, настроїв, проблем у публічному дискурсі.

7.2. Якісні методи

- Глибинні інтерв'ю (in-depth interviews, IDI) — 45–90 хвилин, 15–30 респондентів на дослідження; використовуються для розуміння мотивацій, досвідів, переживань;
- Key Informant Interviews (KII) — інтерв'ю з експертами, лідерами думок, представниками приймаючих країн;
- Фокус-групові дискусії (FGD) — 6–10 учасників, 90–120 хвилин; 4–8 груп на дослідження; використовуються для виявлення соціальних норм, групових динамік;
- Наративні інтерв'ю — збір історій, особливо з ветеранами та сім'ями; обов'язковий trauma-informed підхід;
- Спостереження (структуроване та неструктуроване) — на заходах РУКХ, у громадських просторах діаспори;
- Етнографічні методи — тривала включена участь (1–6 місяців) у житті спільноти; застосовується для глибоких культурних досліджень;
- Кейс-стаді (case study) — глибокий аналіз однієї спільноти/організації.

7.3. Учасницькі методи (Participatory)

- Community Mapping — спільне з представниками аудиторії картування ресурсів, проблем, активів громади;
- Participatory Ranking — ранжування потреб самими учасниками за важливістю;
- Problem Tree Analysis — спільне виявлення причин, проявів і наслідків проблеми;
- World Café — модерована структурована дискусія у форматі кількох тематичних столів;
- Photovoice — учасники документують фотографіями свій досвід і потреби, модератор підтримує рефлексію;
- Co-design workshops — спільна розробка рішень з бенефіціарами.

7.4. Вибір методу

Методи обираються під конкретні дослідницькі питання за принципом mixed methods. Рекомендована мінімальна конфігурація для comprehensive assessment: desk research + онлайн-опитування ($n \geq 300$) + 4–6 фокус-груп + 10–15 глибинних інтерв'ю + 1 validation workshop.

8. Етичні вимоги

8.1. Усі дослідження РУКХ Глобал здійснюються з безумовним дотриманням таких етичних принципів:

8.1.1. Informed Consent (інформована згода)

- Кожен учасник отримує Інформаційний лист українською мовою (або мовою, яку він розуміє), де вказано: мета дослідження, процедура, очікуваний час, ризики та вигоди, права учасника, контакти дослідника та DPO, процедура захисту даних;
- Згода оформлюється у письмовій формі (підпис на паперовій формі, електронний підпис, галочка в онлайн-формі) або в аудіозаписі (для телефонних інтерв'ю);
- Шаблон форми — Додаток Б.

8.1.2. Voluntary Participation

- Участь завжди добровільна;
- Жодного примусу, прямого чи непрямого тиску;
- Відсутність умовного зв'язку між участю в дослідженні та отриманням послуг Організації;
- Учасник має право відмовитися від будь-якого запитання і припинити участь у будь-який момент без пояснення причин і без наслідків.

8.1.3. Конфіденційність та анонімність

- Персональні дані (ПІБ, контакти) зберігаються окремо від контенту інтерв'ю/анкет;
- У звіті використовуються псевдоніми або узагальнені описи (стать, вік, регіон);
- Прямі цитати публікуються лише з додатковою явною згодою учасника;
- Файли захищаються паролем, передаються шифрованими каналами.

8.1.4. Trauma-Informed Approach

- Не ставити прямих запитань про травматичний досвід, якщо це не ключова мета дослідження;
- Не перепитувати про травму, якщо учасник не хоче розкривати деталі;
- Створювати безпечне, тихе, приватне середовище для розмови;
- Мати наготові список психологічної підтримки (Lifeline Ukraine 7333, 116 123, національні психологічні лінії країн ЄС), що надається кожному учасникові;
- Дослідники проходять базовий тренінг з trauma-informed interviewing;
- При ознаках гострого дистресу — негайно припинити інтерв'ю, надавати підтримку, інформувати про професійну допомогу.

8.1.5. GDPR та 3Y 2297-VI compliance

- Принцип мінімізації даних — збирається лише необхідний мінімум;
- Обмеження мети (purpose limitation) — дані використовуються тільки для задекларованих цілей;
- Обмеження зберігання (storage limitation) — персональні дані знищуються або знеособлюються протягом 3 років після завершення проєкту (або раніше, якщо дозволяє звітність);
- Права суб'єкта даних: доступ, виправлення, видалення, заперечення проти обробки — реалізуються через Data Protection Officer (DPO) Організації (dpo@rukhh.global);
- При транскордонному переданні даних між Україною та ЄС застосовуються Standard Contractual Clauses або інші підстави GDPR ст. 44–50.

8.1.6. Захист дітей

- Для залучення неповнолітніх (до 18 років) — обов'язкова батьківська/опікунська письмова згода;

- Додатково отримується assent (згода) самої дитини мовою, зрозумілою її віку;
- Child-friendly methods: малювання, ігрові формати, адаптовані запитання;
- Присутність другого дорослого (safeguarding presence) під час інтерв'ю з дитиною;
- Усі дослідники, які працюють з дітьми, проходять Safeguarding induction (Політика PSEAH, Документ №3) та подають Declaration of Good Character.

8.1.7. Конфлікт інтересів

Дослідник зобов'язаний декларувати будь-який потенційний або реальний конфлікт інтересів (родинні/дружні зв'язки з респондентами, фінансова зацікавленість) до початку польового етапу. Див. Документ №13 Anti-fraud and Conflict of Interest Policy.

9. Sampling (формування вибірки)

9.1. Стратегія формування вибірки обирається під дослідницькі питання та ресурси:

Тип вибірки	Коли застосовується	Приклад для РУКХ
Purposive (цільова)	Коли потрібні саме певні профілі респондентів	Інтерв'ю з 12 керівниками діаспорних НГО у Польщі
Snowball (сніговий ком)	Для «прихованих» чи мережевих спільнот	Ветеранські середовища, художники-переселенці
Stratified (стратифікована)	Коли важливо забезпечити представництво підгруп	Опитування діаспори: стратифікація за країною перебування (PL/DE/UK), часом прибуття, віком
Random (випадкова)	При наявності вичерпного sampling frame	Опитування серед членів Організації через базу
Convenience (доступна)	Для rapid assessment з обмеженнями	Опитування учасників заходу РУКХ; маркується як обмеження
Quota (квотна)	Коли потрібно зберегти пропорції генсукупності	Опитування 300 ВПО з квотами за статтю, віком, регіоном переселення

9.2. Мінімальні рекомендовані обсяги вибірки для РУКХ:

- Онлайн-опитування кількісне: $n \geq 300$ для надійності довірчого інтервалу $\pm 5\%$ при 95% довірі;
- Фокус-групи: 4–8 груп на одне дослідження до досягнення data saturation;
- Глибинні інтерв'ю: 15–25 до досягнення теоретичного насичення (зазвичай 12 достатньо для гомогенної групи);
- КІІ: 6–12 експертів на дослідження.

10. Інструменти дослідження

10.1. Організація використовує стандартизовані шаблони інструментів, які адаптуються під конкретне дослідження:

- Шаблон Protocol дослідження — Додаток А;
- Шаблон Informed Consent Form (українською) — Додаток Б;
- Шаблон інтерв'ю-гайду — Додаток В;
- Шаблон анкети для опитування — Додаток Г;
- Шаблон Discussion Guide для фокус-груп — інтегровано в Додаток В;
- Етичний чек-лист — Додаток Е.

10.2. Рекомендований технологічний стек:

- Опитування: KoBoToolbox (безкоштовний, офлайн-friendly), Google Forms, Typeform;
- Запис інтерв'ю: Zoom/Google Meet/MS Teams з явною згодою; Otter.ai / Good Tape для транскрипції;
- Якісний аналіз: ATLAS.ti, NVivo, MAXQDA, або безкоштовний Taguette;
- Кількісний аналіз: SPSS, R, Jamovi (безкоштовний), Microsoft Excel з додатком Real Statistics;
- Візуалізація: Tableau Public, Flourish, Datawrapper;
- Управління проєктом: Monday.com, Airtable.

10.3. Вибір інструментів узгоджується з Політикою ІТ та інформаційної безпеки Організації та повинен відповідати GDPR (EU servers, DPA-contracts з постачальниками).

11. Аналіз даних

11.1. Кількісний аналіз

- Descriptive statistics: частоти, медіани, середні, стандартні відхилення;
- Inferential statistics: chi-square, t-test, кореляційний аналіз — залежно від дизайну;
- Сегментація аудиторії (cluster analysis);
- Перевірка пропущених даних (missing data), контроль якості (outliers, straight-lining).

11.2. Якісний аналіз

- Кодування (open → axial → selective coding) за методологією grounded theory або thematic analysis (Braun & Clarke);
- Побудова тематичних мап;
- Використання cross-case analysis для порівняння кейсів;
- Inter-coder reliability — щонайменше два кодера опрацьовують 10–20% даних незалежно з перевіркою узгодженості.

11.3. Triangulation

Обов'язкова між методами (кількісні + якісні), джерелами (бенефіціари + партнери + експерти) та дослідниками (мінімум 2 особи на аналіз). Метою є підвищення валідності висновків.

11.4. Bias mitigation

Дослідник фіксує у звіті потенційні упередження: confirmation bias, social desirability bias, selection bias, та описує, як вони мінімізовані.

12. Валідація результатів з цільовою аудиторією

12.1. Після попереднього аналізу Організація проводить Validation Workshop — захід, на якому попередні висновки повертаються представникам цільової аудиторії для:

- перевірки точності висновків (чи правильно дослідники зрозуміли проблеми);
- додаткової інтерпретації та контексту;
- спільного визначення пріоритетів дій.

12.2. Формат validation workshop: 2–3 години, 8–15 учасників, модерація, візуалізовані висновки (графіки, карти, цитати), сесія голосування за пріоритети.

12.3. За результатами validation workshop складається окремий протокол, висновки інтегруються у фінальний звіт.

12.4. Принцип ААР (Accountability to Affected Populations) вимагає, щоб результати повернулися спільноті в доступному форматі — короткий звіт 2–4 сторінки, інфографіка, соціальні мережі, заходи.

13. Етапи дослідження

Етап	Зміст	Орієнтовна тривалість
13.1. Протокол (Protocol)	Розробка цілей, дослідницьких питань, методів, вибірки, інструментів, бюджету, етичного плану, timeline. Затвердження Виконавчим директором та (за потреби) Правлінням.	2–3 тижні
13.2. Пілот (Pilot)	Тестування інструментів на 5–10 респондентах. Доопрацювання формулювань, тайм-менеджмент, тренінг дослідників.	1–2 тижні
13.3. Польова робота (Field Work)	Збір даних: опитування, інтерв'ю, фокус-групи, спостереження. Моніторинг якості (supervision, spot-checks, back-checks).	4–12 тижнів
13.4. Аналіз (Analysis)	Transcription, кодування, статистика, triangulation, виявлення патернів та висновків.	3–6 тижнів
13.5. Валідація (Validation)	Validation workshop; уточнення висновків; інтеграція зворотного зв'язку спільноти.	1–2 тижні
13.6. Звіт (Report)	Підготовка повного звіту (20–60 стор.), executive summary (2–4 стор.), презентації.	2–3 тижні
13.7. Поширення (Dissemination)	Публікація на сайті rukh.global, розсилка партнерам, соцмережі, заходи презентації, інфографіка. План комунікації — Додаток Є.	2–4 тижні

14. Звіт про дослідження

14.1. Фінальний звіт має таку структуру:

- Executive Summary (2–4 сторінки) — ключові висновки, рекомендації, методологія;
- Вступ — контекст, обґрунтування дослідження;
- Methodology — підхід, методи, вибірка, етика, обмеження;
- Findings — ключові результати, організовані за темами, підкріплені даними (цитати, цифри, таблиці, графіки);
- Discussion / Analysis — інтерпретація у контексті літератури та стратегії РУКХ;
- Recommendations — SMART-рекомендації з поділом на короткострокові, середньострокові, довгострокові;
- Limitations — обмеження дослідження;
- Додатки — інструменти, детальні дані, перелік респондентів (анонімізовано).

14.2. Повна структура звіту — Додаток Д. Звіт готується українською мовою; для донорських потреб готується англomовне резюме.

15. Ролі та відповідальність

15.1. Розподіл ролей за матрицею RACI (R — Responsible, A — Accountable, C — Consulted, I — Informed):

Функція	Researcher	Project Manager	M&E Officer	Виконавчий директор	Правління
Розробка Protocol	R	C	A	I	I
Затвердження Protocol	I	C	C	A/R	I
Польова робота	R	A	C	I	I
Аналіз даних	R	C	A	I	I
Validation workshop	R	A	C	I	I
Підготовка звіту	R	C	A	I	I
Затвердження звіту	I	C	C	A/R	C
Поширення результатів	C	R	C	A	I
Ethics review	C	I	A/R	C	I
Стратегічні оцінки (baseline, ToC)	R	C	A	C	A/R

15.2. Організація призначає Data Protection Officer (DPO, dpo@rukhn.global), до якого дослідники звертаються за консультаціями щодо GDPR-compliance.

16. Зберігання та знищення даних

16.1. Персональні дані (ПІБ, контакти, записи голосу, ідентифікаційні метадані) зберігаються у захищеному паролем сховищі Організації (корпоративний Google Workspace / Microsoft 365 з MFA; сервери ЄС).

16.2. Строк зберігання:

- Персональні дані респондентів: не більше 3 років після завершення проєкту;
- Анонімізовані датасети: можуть зберігатися безстроково для вторинного аналізу та порівняльних досліджень;
- Forms згоди (Informed Consent): зберігаються 5 років після завершення дослідження як документація;
- Звіти: безстроково в архіві Організації.

16.3. Після закінчення строку зберігання дані або знеособлюються (irreversible anonymization), або знищуються (secure deletion). Процедура фіксується актом знищення даних, який підписується M&E Officer та DPO.

16.4. У разі інциденту безпеки даних (data breach) — повідомлення подається до Уповноваженого ВРУ з прав людини та (за потреби) до відповідних органів ЄС протягом 72 годин, згідно з GDPR ст. 33.

17. Відповідальність

17.1. Відповідальність за дотримання цієї Інструкції покладається на:

- Виконавчого директора — за загальний нагляд, затвердження протоколів та звітів;
- M&E Officer — за методологічну коректність, етичну перевірку, якість аналізу;
- Project Manager — за організацію польової роботи, контроль бюджету, дотримання термінів;
- Researcher — за коректність збору даних, дотримання етичних принципів, якість звіту;
- Data Protection Officer — за GDPR-compliance та безпеку даних.

17.2. Порухення положень цієї Інструкції тягне за собою дисциплінарну відповідальність працівників (відповідно до КЗпП та трудового договору), договірну відповідальність підрядників, а у випадку грубих порушень етичних принципів (зокрема щодо згоди, захисту дітей, конфіденційності) — може бути підставою для припинення трудових / цивільно-правових відносин.

17.3. Канали повідомлення про порушення (whistleblowing):

- електронна пошта: whistleblowing@rukh.global;
- поштовою адресою Організації з позначкою «Конфіденційно. Голові Правління»;
- анонімна форма на офіційному сайті Організації.

17.4. Організація гарантує захист осіб, які повідомили про порушення, відповідно до ЗУ «Про запобігання корупції» № 1700-VII та внутрішньої Whistleblowing Policy.

18. Прикінцеві положення

18.1. Ця Інструкція набуває чинності з моменту її затвердження Правлінням ГО «РУКХ Глобал» та підписання Головою Правління.

18.2. Перегляд Інструкції здійснюється не рідше одного разу на 2 роки. Позачерговий перегляд проводиться у випадках:

- зміни законодавства України у сфері захисту персональних даних, правового режиму громадських об'єднань;
- зміни вимог GDPR, EU Financial Regulation, ключових донорів;
- суттєвих змін у Статуті ГО «РУКХ Глобал»;
- виявлення етичних інцидентів у дослідженнях;
- оновлення Core Humanitarian Standard, ISO 20252 та інших релевантних стандартів.

18.3. Усі зміни до цієї Інструкції затверджуються рішенням Правління Організації.

18.4. У випадках, які не врегульовані цією Інструкцією, діють норми чинного законодавства України, Статуту ГО «РУКХ Глобал», інших внутрішніх політик Організації та релевантних міжнародних стандартів.

18.5. Інструкція доступна усім працівникам, підрядникам, волонтерам і партнерам Організації через корпоративний репозиторій документів. Короткий огляд Інструкції входить до onboarding-пакета нових співробітників.

19. Мапінг до вимог донорів

Положення Інструкції	Вимога донора / стандарту
п. 1.3, 12 — AAP, do no harm, validation workshop	Core Humanitarian Standard, Commitment 1–4
п. 8 — етичні вимоги, informed consent	ISO 20252:2019; ESOMAR Code; UNICEF Ethical Standards (2021)
п. 2.1.2, 8.1.5, 16 — GDPR та ЗУ 2297-VI	GDPR EU 2016/679; ЗУ 2297-VI
п. 5, 13 — консультації зі stakeholder-ами	EU Better Regulation Guidelines, Toolbox №53; EU FR 2024/2509
п. 11.3 — triangulation, ISO-аналіз	ISO 20252:2019; OECD-DAC Quality Standards
п. 17.3 — канали whistleblowing	2 CFR 200.217; ЗУ 1700-VII

Положення Інструкції	Вимога донора / стандарту
п. 8.1.6 — захист дітей	UN CRC; UNICEF CP Standards; Safeguarding policy RUKH
п. 8.1.4 — trauma-informed	IASC MHPSS Guidelines; Sphere Handbook

Додаток А. Шаблон Protocol дослідження

Структура Protocol:

- Назва дослідження та версія документа
- Виконавці: Principal Investigator, команда, підрядники
- Дати: початок, основні milestones, фінальний звіт
- Контекст і обґрунтування (чому це потрібно)
- Мета дослідження
- Дослідницькі питання (research questions) — 3–7 штук
- Цільова аудиторія та критерії включення/виключення
- Методологія (desk + primary, mixed methods)
- Вибірка: тип, обсяг, стратегія
- Інструменти (посилання на додатки)
- Польовий план: дати, регіони, команда
- Етичний план: informed consent, trauma-informed, захист дітей
- Управління даними (data management plan)
- Аналітичний план
- Validation workshop: дата, учасники
- Бюджет
- Ризики та mitigation
- Очікувані deliverables
- Підписи: Researcher, PM, M&E Officer, Виконавчий директор

Додаток Б. Informed Consent Form (шаблон українською)

ФОРМА ІНФОРМОВАНОЇ ЗГОДИ НА УЧАСТЬ У ДОСЛІДЖЕННІ

Назва дослідження: _____

Організатор: Громадська організація «РУКХ Глобал», код ЄДРПОУ _____, rukh.global, hello@rukh.global

Дослідник / контактна особа: _____

DPO (Data Protection Officer): dpo@rukh.global

1. Про дослідження

Мета дослідження — _____. Результати будуть використані для розробки програм та політик РУКХ Глобал, а також можуть бути опубліковані у звіті на сайті rukh.global.

2. Ваша участь

Участь є повністю добровільною. Інтерв'ю / опитування триватиме приблизно _____ хвилин. Ви можете відмовитися відповідати на будь-яке запитання або припинити участь у будь-який момент без пояснення причин і без жодних негативних наслідків для Вас.

3. Ризики та вигоди

Ризики мінімальні. Деякі запитання можуть торкнутися складних тем. Якщо Ви відчуєте потребу у психологічній підтримці, Ви можете звернутися до Lifeline Ukraine 7333 або міжнародної лінії 116 123. Прямой фінансової вигоди участь не передбачає.

4. Конфіденційність

Ваші персональні дані (ПІБ, контакти) зберігатимуться окремо від відповідей. У звіті буде використано лише знеособлені дані. Прямі цитати — лише з Вашої окремої згоди.

5. Обробка персональних даних

Обробка даних здійснюється відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» № 2297-VI та GDPR (EU 2016/679). Ви маєте право доступу, виправлення, видалення та обмеження обробки даних. Персональні дані зберігаються не більше 3 років після завершення проєкту, після чого знищуються або знеособлюються.

6. Згода

Я прочитав(ла) та зрозумів(ла) наведену інформацію. Я добровільно погоджуюся взяти участь у цьому дослідженні.

☐ Так, погоджуюся на участь в інтерв'ю/опитуванні

☐ Так, погоджуюся на аудіозапис

☐ Так, погоджуюся на використання моїх прямих цитат у знеособленому форматі

ПІБ: _____

Дата: «__» _____ 2026 р. Підпис: _____

Додаток В. Інтерв'ю-гайд (шаблон)

Блок 1. Відкриття (5 хв)

- Представлення дослідника, мети, підкреслення добровільності
- Перевірка згоди, дозвіл на запис
- Warm-up: «Розкажіть коротко про себе»

Блок 2. Контекст (10 хв)

- Розкажіть про Ваш поточний життєвий контекст
- Які основні виклики Ви зараз відчуваєте?

Блок 3. Ключові дослідницькі питання (30–60 хв)

- [Адаптується під дослідження: серія відкритих запитань з probing-ами]
- Probe: «Можете розповісти детальніше?», «Чому це важливо для Вас?», «Наведіть приклад»

Блок 4. Потреби та пріоритети (15 хв)

- Які три найважливіші потреби Ви відчуваєте?
- Яку підтримку Ви хотіли б отримати?
- Як би виглядав ідеальний сценарій через 1 рік?

Блок 5. Закриття (5 хв)

- «Чи є щось важливе, про що ми не поговорили?»
- Подяка, пояснення наступних кроків
- Інформація про психологічну підтримку (якщо релевантно)

Додаток Г. Анкета опитування (шаблон)

Структура анкети:

- Вступ + згода (чекбокс)
- Соціодемографічний блок: вік (діапазони), стать, країна перебування, регіон походження, час прибуття, статус перебування, освіта, зайнятість
- Основний блок: 10–20 питань (Likert 1–5, multiple choice, ranking)
- Відкриті питання (2–3): «Що Ви хотіли б додати?»
- Блок контактів (опційно): email для зворотного зв'язку, згода на подальшу участь
- Подяка

Рекомендована довжина: 10–20 хвилин. Адаптивна логіка (skip logic) — для зменшення навантаження. Тестування на 5–10 пілотних респондентах.

Додаток Д. Звіт про дослідження (структура)

- Титульний лист — назва, автори, дата, версія
- Передмова (Viconavchyi direktor / Принципальний дослідник)
- Зміст
- Перелік скорочень
- Executive Summary (2–4 стор.)
- 1. Вступ: контекст, обґрунтування, значення для РУКХ
- 2. Методологія: підхід, методи, вибірка, етика, обмеження
- 3. Огляд літератури / Desk Research findings
- 4. Findings (по темах, з цитатами та візуалізацією)
- 5. Discussion / Analysis
- 6. Recommendations (short / medium / long-term; SMART)
- 7. Implications for RUKH Strategy / Theory of Change
- 8. Limitations
- 9. Висновки
- Бібліографія / джерела
- Додатки: інструменти, характеристика респондентів (анонімізовано), розрахункові таблиці

Додаток Е. Етичний чек-лист

Перевірити ДО початку польової роботи:

- ☐ Затверджений Protocol дослідження
- ☐ Розроблений Informed Consent Form українською мовою та (за потреби) мовою країни перебування
- ☐ Усі дослідники пройшли інструктаж з етики та trauma-informed interviewing
- ☐ Усі дослідники підписали NDA та Code of Conduct

- ☐ Визначено DPO та канал звернень
- ☐ Передбачено процедуру для дітей (parental consent + assent + child-friendly methods)
- ☐ Підготовлено список психологічної підтримки українською
- ☐ Організоване безпечне та приватне середовище для інтерв'ю
- ☐ Data Management Plan — де зберігаються дані, хто має доступ, скільки часу, як знищуються
- ☐ Risk Assessment — потенційні ризики для учасників та команди
- ☐ План зворотного зв'язку з учасниками (validation + dissemination)
- ☐ Декларації conflict of interest від дослідників
- ☐ GDPR compliance — DPA з підрядниками, EU-серверні сервіси
- ☐ План реагування на incident (психологічна криза, data breach, конфлікт у групі)

Додаток Є. Шаблон Communication Strategy результатів дослідження

План поширення результатів:

Аудиторія	Формат	Канал	Терміни
Учасники дослідження	Короткий звіт 2–4 стор. + інфографіка	Email, SMS, месенджери	Протягом 4 тижнів після завершення
Цільова аудиторія загалом	Публічний звіт, інфографіка, пости	rukhn.global, Facebook, Instagram, Telegram	1–2 місяці після завершення
Донори	Executive Summary + Full Report (EN)	Email, portal донора	За планом звітування
Партнери НГО	Повний звіт + робоча зустріч	Email + онлайн-зустріч	1 місяць після завершення
Державні органи (Україна, ЄС)	Policy brief 4–6 стор.	Лист + особисті зустрічі	2 місяці після завершення
ЗМІ	Прес-реліз + головні висновки	Email-розсилка, прес-конференція	2–3 тижні після завершення
Академічна спільнота	Робочий papers / наукова стаття	Конференції, наукові видання	3–6 місяців після завершення

Принципи комунікації:

- Prioritize the community — учасники отримують результати першими
- Використовувати доступну мову (мінімум жаргону)
- Візуалізація — інфографіка, карти, цитати
- Мультимовність — українська обов'язково; англійська / польська / інші — за аудиторією
- Етика — зберігати анонімність, не публікувати дані, що дозволяють ідентифікувати респондентів