Հանրության կողմից ՀՀ բանկային համակարգի ընկալման գնահատման հետազոտության անցկացման
ՄՐՑՈՒՅԹ

Տեխնիկական առաջադրանք և ծառայությունների շրջանակ

Հետազոտության նպատակն ու համառոտ նկարագիրը

Նպատակ ունենալով բացահայտել հանրության կողմից բանկային համակարգի հանդեպ ընկալումը, վերջինիս նկատմամբ վերաբերմունքն ու տրամադրվածությունը՝ Հայաստանի բանկերի միություն (ՀԲՄ) հասարակական կազմակերպությունը հայտարարում է «Հանրության կողմից ՀՀ բանկային համակարգի ընկալման գնահատման հետազոտության անցկացման» մրցույթ:

Հետազոտության արդյունքում կբացահայտվի հանրության շրջանում ընդհանուր բանկային համակարգի նկատմամբ վստահության ու վերաբերմունքի իրավիճակը, բանկային համակարգից ակնկալվող սպասումները:

Հետազոտության մեթոդաբանությունը

Հետազոտության նպատակներից ելնելով՝ ծառայություններ մատուցող ընկերությունը ներկայացնում է Քանակական և Որակական հետազոտությունների անցկացման առաջարկներ՝ մանրամասն նկարագրությամբ:

Քանակական հետազոտության շրջանակներում առաջարկվող ընտրանքի ծավալը և ծածկույթը պետք է ապահովի նվազագույն ընտրանքի չափը, որի դեպքում արդյունքները վիճակագրորեն կլինեն նշանակալի տվյալ վստահելիության մակարդակի և սահմանային սխալի դեպքում:

Որակական հետազոտության շրջանակներում ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պետք է վերհանի թիրախային խմբերի վերաբերմունքը և սպասումները՝ հիմնավորելով ֆոկուս խմբերի անհրաժեշտությունը և քանակը:

Հետազոտության թիրախային լսարանի նկարագրությունը

Թիրախային լսարանը՝ 18 տարին լրացած ՀՀ ռեզիդենտներն են:

Մրցույթի մասնակցության պայմանները

- Տեղեկություններ ընկերության գործունեության, հիմնադիրների և հետազոտությունն իրականացնող հիմնական թիմի վերաբերյալ՝ կցելով ներգրավված հիմնական անձնակազմի ռեզյումեները:
- Հետազոտության անցկացման տեսլականը/կոնցեպտը, ներառյալ կազմման փուլերի/քայլերի/գործողությունների հաջորդականությունը և իրականացման ժամանակցույցը:
- Տեղեկատվություն ընկերության կողմից նախկինում իրականացված նմանօրինակ աշխատանքների իրականացման և առնվազն երեք երաշխավորների վերաբերյալ:
- Ֆինանսական առաջարկը՝ մանրամասն նկարագրված:

- Մրցույթի մասնակցության հայտն ընդունվում է 2 առանձին ծրարով, որոնք ունեն համապատասխան նշում՝ **ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ** և **ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱՐԿ:**

- Հայտերի ներկայացման վերջնաժամկետը՝ ս/թ մարտի 10, ժամը՝ 17.00, (հասցե՝ Կորյունի 19ա, 6-րդ հարկ):

Լրացուցիչ մանրամասների և հարցերի դեպքում զանգահարել Հայաստանի բանկերի միություն՝ +374 10 527731 հեռախոսահամարով կամ ուղարկել նամակ pr@uba.am հասցեին:

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունից պահանջվող որակավորումները

Ծառայություններ մատուցող ընկերության անձնակազմը պետք է ունենա հետևյալ որակավորումները.

- հետազոտության նախագծման, վիճակագրության և քանակական մեթոդների լավ իմացություն,
- կրթություն տնտեսագիտության (ցանկալի է ֆինանսական ոլորտում), սոցիոլոգիայի կամ հարակից այլ ոլորտներում,
- դաշտային աշխատանքներում կառավարման զգալի փորձ,
- տվյալների կառավարման էական հմտություններ:

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է ունենալ հետազոտությունն իրականացնող թիմեր

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է ծրագրի իրականացման համար ապահովել և վերապատրաստել բավարար թվով դաշտային աշխատողներ՝ սահմանված ժամանակահատվածում նախանշված մեթոդաբանությամբ հարցումների իրականացման ապահովման համար:
Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է աշխատակիցներին ապահովել հարցման համար անհրաժեշտ գործիքներով, իրականացնել պատշաճ վերահսկողություն և պահպանել հարցումների իրականացումը հավաստիացնող նյութեր:

Ծառայություններ մատուցող ընկերության անձնակազմը պետք է ներառի.

Հետազոտության հիմնական թիմ.
Ընկերությունը պարտավոր է ապահովել առնվազն հետևյալ հաստիքները.

1. **Ծրագրի ղեկավար - հետազոտական թիմի ղեկավար**
2. **Հարցման դաշտային համակարգող**
3. **Տվյալների կառավարիչ - տվյալների մշակման և վերլուծման մասնագետ**
4. **Ընտրանքի ձևավորման և տվյալների արխիվացման փորձագետ:**

Դաշտային թիմ. Դաշտային թիմի վերջնական կազմի ընտրությունը պետք է կախված լինի վերապատրաստման ընթացքում համակարգողների դիտարկումներից՝ հաշվի առնելով այնպիսի գործոններ, ինչպիսիք են հաճախելիությունը և ճշտապահությունը, լեզվական հմտությունները, մանրուքների նկատմամբ ուշադրությունը և աշխատանքային էթիկան:

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է կատարել հետևյալ առաջադրանքները.

Առաջադրանք 1. Ստանալ հետազոտության համար անհրաժեշտ, օրենքով սահմանված թույլտվություններ և մշակել հետազոտության ծրագիր.

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը անհրաժեշտության դեպքում պատասխանատու է հետազոտության իրականացման համար պահանջվող ցանկացած թույլտվության (ներառյալ էթիկայի պահանջներին համապատասխանելիության վկայության) ստացման, հետազոտական թիմի՝ առողջության և դժբախտ պատահարներից ապահովագրության և հարկերի վճարման համար:

Առաջադրանք 2. Լրամշակել ընտրանքի շրջանակը

- Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը մշակում է հետազոտության համար ընտրանքի մեթոդաբանության նախագիծը, որը անհրաժեշտության դեպքում պետք է լրամշակի հարցաթերթի փորձարկումից հետո՝ ՀԲՄ-ի հետ սերտ համագործակցության պայմաններում:

- Մեթոդաբանությունը պետք է ներառի հարցումների աշխարհագրական ընդգրկվածությունը ՀՀ տարածքում՝ Երևան քաղաքը և բոլոր մարզերը (ըստ մարզերի), հարցվողների համապատասխան տարիքային խմբերը, սեռը, կրթությունը, զբաղվածության ուղղությունները, եկամուտների չափը և այլն:

Առաջադրանք 3. Մշակել հարցաթերթը

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը մշակում է հարցաթերթը՝ բովանդակությունը և հարցերի քանակը նախապես քննարկելով ՀԲՄ-ի հետ:

Առաջադրանք 4. Ստեղծել դաշտային աշխատանքների մանրամասն ծրագիր

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է մանրամասնորեն ներկայացնել իրականացվելիք դաշտային աշխատանքի բոլոր բաղադրիչները:

Առաջադրանք 5. Իրականացնել անձնակազմի վերապատրաստում, պատրաստել հարցազրուցավարների վերապատրաստման ուսումնական ծրագիր

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պարտավոր է դաշտային աշխատանքները համակարգողների, հարցազրուցավարների և տվյալներ մուտքագրողների հետ համապարփակ ուսուցում անցկացնել՝ թիմային միջավայր ստեղծելու և դերերի հետագա վերաբաշխումը հեշտացնելու նպատակով, այն դեպքում, երբ թիմի որևէ անդամ բացակայի արձակուրդի, հիվանդության կամ արտակարգ իրավիճակների պատճառով: Քանի որ ուսուցումը պետք է ծառայի նաև որպես հմուտ հարցազրուցավարների ընտրության գործընթաց, Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պետք է ուսուցման համար հավաքագրի ավելի մեծ թվով հարցազրուցավարների, քան նրանք, ովքեր ի վերջո կվարձվեն դաշտային աշխատանքների համար: Դաշտային աշխատանքների համակարգողները լրացուցիչ վերապատրաստում կանցնեն՝ ըստ անհրաժեշտության: Վերապատրաստման դասընթացները պետք է ներառեն.

- Հետազոտության նպատակների մասին հակիրճ ներկայացում
- Դաշտային աշխատանքների ծրագրի, ժամանակացույցի, նյութատեխնիկական ապահովման և անձնակազմի պարտականությունների մանրամասն նկարագրություն
- Հարցաթերթի յուրաքանչյուր հարցի քննարկում այն նպատակով, որ թիմի բոլոր անդամները նույն կերպ ընկալեն հարցի նպատակն ու իմաստը՝ ուղղորդելով հաշվարարներին առանցքային հարցերը ձևակերպել ըստ սահմանված ձևաչափի՝ անհրաժեշտության դեպքում հարցվողներին տրամադրելով պարզաբանումներ
- Հրահանգներ, թե ինչպես ճիշտ լրացնել հարցաթերթերը, ներառյալ թվային փոփոխականների հետ աշխատելու կանոնները, որակական փոփոխականների դասակարգումը, ոչ ստանդարտ արժեքների և պատասխանների գրանցումը, և «կիրառելի չէ», «դժվարանում եմ պատասխանել», «չգիտեմ» և նման այլ պատասխանների կոդավորումը
- Հարցաթերթերի որակի վերահսկման և ստուգման հետ կապված հարցեր (ինչպես դաշտում, այնպես էլ տվյալների մուտքագրումից առաջ)
- Հարցմանը մասնակցության ապահովման մեթոդներ (հարցազրույց վարելու տեխնիկա, տեղական մշակութային առանձնահատկություններ, խնդրահարույց հարցվողների հետ վարվելակերպ, լրացուցիչ/պարզաբանող հարցեր տալու եղանակներ և այլն),
- Կեղծ հարցազրույցներ՝ հարցազրուցավարներին փորձելու և ստուգելու համար
- Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պետք է մշակի և հարմարեցնի ուսուցողական նյութերը՝ խորհրդակցելով ՀԲՄ-ի հետ:

Առաջադրանք 6. Հարցաթերթի դաշտային փորձարկում

- Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը պետք է հարցաթերթի փորձնական հետազոտություն իրականացնի՝ հետազոտության ծրագրի, գործիքների և ընտրանքի բարելավման նպատակով:
- Ընկերությունը պետք է համոզվի, որ

- հետազոտող թիմերը ճիշտ են նույնականացնում փորձնական հարցվողներին ընտրանքի շրջանակի հիման վրա
- թիմի անդամները հասկանում և ճշտորեն հետևում են հարցման ընթացակարգերին
- փորձնական հարցվողների տվյալները (ընտրանքից դուրս 30 փորձնական/պիլոտ հարցազրույցներ) հաջողությամբ հավաքագրվում և որակի վերահսկողություն են անցնում՝ առանց տվյալների մուտքագրման լուրջ խնդիրների
- հարցաթերթերում անհրաժեշտ փոփոխությունները պատշաճ ձևով գրանցվում և գրավոր զեկուցվում են:

Առաջադրանք 7. Հաջողությամբ ավարտել տվյալների հավաքագրումը բոլոր թիրախավորված հարցվողներից

- Յուրաքանչյուր տեղանքում դաշտային թիմի անդամները պատրաստում են հարցվողների բոլոր կոդավորված տվյալների միջանկյալ բազա, որն առնվազն շաբաթը մեկ անգամ պետք է տրամադրվի Պատվիրատուին՝ պահպանելով անձնական տվյալների պաշտպանության բոլոր կանոնները (կամ գաղտնագրմամբ, կամ պատահական նույնականացման համարների տրամադրմամբ): Դաշտային համակարգողները պարտավոր են ապահովել տվյալների հետադարձ ստուգում ընտրանքի առնվազն 10%-ի համար (պատահականության սկզբունքով ընտրված)՝ այդ տվյալների հավաքագրման հետ կապ չունեցող հաշվարարների այլ թիմի օգնությամբ:
- Դաշտային համակարգողները պարտավոր են ժամանակին ներկայացնել.
  - յուրաքանչյուր հարցման սկզբի և ավարտի ամսաթվերը
  - ինֆորմացիա դաշտային ընթացակարգի ծրագրից ցանկացած շեղման կամ դժվարության մասին
  - այլ ուշագրավ դեպքեր:

Առաջադրանք 8. Ստեղծել հարցման տվյալների բազա

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը մշակում է տվյալների համապարփակ բազա՝ վիճակագրական ծրագրակազմի համաձայնեցված ձևաչափով, ճիշտ կազմակերպված տվյալներով, փոփոխականների անուններով և պիտակներով, գաղտնագրված/հեռացված անձնական տվյալներով և պատշաճ անանուն նույնականացնող տվյալներով, որոնք թույլ են տալիս տվյալների բազաների անխափան համակցումը: Գաղտնագրման պահանջները պետք է համապատասխանեն անձնական տվյալների պաշտպանության՝ ազգային օրենսդրությամբ սահմանված ուղենիշներին:

Առաջադրանք 9. Կատարել տվյալների վերջնական մաքրում

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը իրականացնում է տվյալների վերջնական մաքրման գործընթաց՝ թերի տվյալները բացահայտելու, լրացված հարցաթերթերի թվաքանակը ֆիքսելու և դրանց գույքագրումը ավարտին հասցնելու համար:

Առաջադրանք 10. Ներկայացնել վերջնական վերլուծական հաշվետվություն

Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը ամփոփում է հավաքագրված վերջնական տվյալները և ներկայացնում է վերլուծական հաշվետվություն: Հաշվետվությունը պետք է ներառի հարցման արդյունքների իրավիճակի ու խնդիրների վերլուծություն ու գնահատում:

Ծառայությունների մատուցման նախնական Ժամանակացույց

Ծառայությունների մատուցման մեկնարկի ամսաթիվ կհամարվի Ծառայություններ մատուցող ընկերության և Պատվիրատուի միջև պայմանագրի ստորագրման օրը: Ծառայությունների մատուցումը պետք է ավարտված լինի պայմանագրի ստորագրումից հետո մինչև **6 ամսվա** ընթացքում:

Տվյալների հետագա օգտագործումը

Տվյալների ավարտուն բազաներն ու դրանց հիման վրա կազմված ցանկացած փաստաթուղթ/հաշվետվություն համարվում է ՀԲՄ-ի սեփականությունը: Ծառայություններ մատուցող ընկերությունը չի կարող օգտագործել տվյալներն իր սեփական հետազոտական կամ հրապարակման նպատակներով, ինչպես նաև լիազորել այլ սուբյեկտների դրանք օգտագործելու համար՝ առանց ՀԲՄ-ի գրավոր

համաձայնության: Տվյալներին հասանելիություն ունեցող Ծառայություններ մատուցող ընկերության բոլոր անդամները պետք է ստորագրեն գաղտնիության համաձայնագիր՝ հարցվողների անձնական տվյալների պաշտպանությունն ապահովելու նպատակով, ինչը, ի թիվս այլ գործողությունների, ենթադրում է նաև խորհրդատվության ավարտից հետո սարքերի պահոցից բոլոր տվյալների հեռացում: