

Тендер на проведение исследования для выявления оценки восприятия банковской системы населением РА

Техническое задание и спектр услуг

Цель исследования и краткое описание

С целью выявления уровня восприятия, отношения и настроений населения РА к банковской системе, общественная организация «Союз банков Армении» (СБА) объявляет тендер на проведение исследования. В результате исследования будет оценен уровень доверия к общей банковской системе, а также определены потребности и ожидания со стороны общества.

Методология исследования

Основываясь на целях исследования, компания, предоставляющая услуги, представляет предложения по количественным и качественным исследованиям с подробным описанием.

Предлагаемый размер выборки и охват для количественных исследований должны обеспечивать минимальный размер выборки, при котором результаты будут статистически значимыми при заданном уровне достоверности и допустимой погрешности.

В рамках качественного исследования компания, предоставляющая услуги, должна выявить потребности и ожидания различных целевых групп, обосновывая необходимость и количество фокус-групп.

Описание целевой аудитории исследования

Целевая аудитория – резиденты РА старше 18 лет.

Условия участия в тендере

- Заявки на участие в тендере могут подать компании, имеющие не менее 3 лет деятельности и опыт проведения опросов среди населения.
- Подаваемая заявка должна включать:
 - информацию о деятельности компании, учредителях и основной команде, проводящей исследование, с приложением резюме ключевого персонала;
 - видение/концепцию проведения исследования, включая последовательность фаз/шагов/действий разработки и график реализации;
 - информацию о ранее выполненных аналогичных работах, и не менее трех поручителей;
 - детальное описание финансового предложения.

- Заявка на участие в тендере принимается в 2-х отдельных конвертах, имеющих соответствующую пометку: **НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТИЯ И ФИНАНСОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ.**
- Крайний срок подачи заявок: 10 марта, 17:00 (адрес: Корюна 19а, 6 этаж).

Требования к компании, предоставляющей услуги

Персонал компании должен иметь следующую квалификацию:

- необходимые знания по проектированию исследования, статистике и количественным методам;
- образование в области экономики (желательно в области финансов), социологии или других смежных областях;
- значительный управленческий опыт по проведению полевой исследовательской работы;
- основные навыки управления данными.

У компании, предоставляющей услуги, должны быть исследовательские группы

Компания обязана обеспечить и обучить достаточное количество выездных работников для реализации проекта, чтобы обеспечить выполнение опросов по указанной методике и в требующийся срок.

Компания обязана также обеспечить сотрудников необходимыми инструментами для проведения опросов, осуществлять надлежащий контроль и хранить материалы, подтверждающие выполнение опросов.

Основная исследовательская группа.

Компания обязана обеспечить наличие как минимум нижеуказанного персонала:

1. Руководитель проекта – руководитель исследовательской группы.
2. Координатор полевых исследований.
3. Специалист по обработке и анализу данных.
4. Эксперт по формированию выборки и архивированию данных.

Полевая команда. Выбор окончательного состава выездной группы должен зависеть от наблюдений координаторов, проведенных во время обучения с учетом таких

факторов, как посещаемость и пунктуальность, языковые навыки, внимание к деталям и деловая этика.

Компания, предоставляющая услуги, обязана выполнять нижеуказанные задачи.

Задача 1. Получить необходимые разрешения на проведение исследования, установленные законодательством, и разработать план исследования.

По мере возникновения необходимости, компания несет ответственность за получение любых разрешений (включая доказательства соблюдения этических требований), необходимых для проведения исследования, а также за страхование здоровья исследовательской группы, страхование от несчастных случаев и уплату налогов.

Задача 2. Переработка объема выборки

- Компания разрабатывает проект выборки, который при необходимости следует пересматривать после тестирования вопросника в сотрудничестве с Союзом банков Армении.
- Методология должна включать географический охват исследований на территории Республики Армения: город Ереван и все области (по областям), соответствующие возрастным группам, пол, образование, занятость (направления деятельности), размер дохода респондентов и т.д.

Задача 3. Разработка вопросника

Компания разрабатывает вопросник, предварительно обсудив смысловое содержание вопроса и количество вопросов с Союзом банков Армении.

Задача 4: Создать подробный план полевых работ

Компания обязана подробно представить все компоненты полевых работ, которые необходимо выполнить.

Задача 5: Провести обучение персонала, подготовить учебную программу для интервьюеров.

Компания, предоставляющая услуги, должна провести всестороннее обучение с полевыми координаторами, интервьюерами и персоналом по вводу данных, чтобы создать командную среду и облегчить последующее перераспределение работ в случае отсутствия члена команды из-за отпуска, болезни или чрезвычайной ситуации. Поскольку

обучение должно также служить процессом отбора квалифицированных интервьюеров, компании следует набрать для обучения большее количество интервьюеров, чем тех, которые в конечном итоге будут наняты для работы на местах. Полевые координаторы пройдут дополнительное обучение по мере необходимости.

Курсы по переподготовке должны включать:

- краткую презентацию о целях исследования,
- подробное описание плана полевых работ, графика, логистики и обязанностей персонала,
- обсуждения каждого вопроса в анкете для того, чтобы все члены группы одинаково воспринимали цель и смысл вопроса, при необходимости давая пояснения респондентам,
- инструкции по правильному заполнению вопросников, включая правила работы с числовыми переменными, классификацию качественных переменных, запись нестандартных ответов, а также кодирование «не применимо», «затрудняюсь ответить», «не знаю» и подобных ответов,
- вопросы контроля качества и проверки вопросников (как на местах, так и до ввода данных),
- методы обеспечения участия в опросе (техника проведения интервью, местные культурные особенности, работа с проблемными респондентами, методы постановки дополнительных/уточняющих вопросов и т. д.),
- имитационное интервью для проверки интервьюеров,
- компания должна также разработать и адаптировать учебные материалы, консультируясь с Союзом банков Армении.

Задача 6: Полевое тестирование вопросника

- Компания, предоставляющая услуги, должна провести пилотное тестирование вопросника, для улучшения программы, инструментов и выборки исследования.
- Компания должна быть убеждена в том, что:
 - исследовательские группы правильно определяют тестируемых респондентов на основе выборки;
 - члены команды понимают и точно следуют процедуре опроса;
 - данные респондентов пилотного опроса (вне выборки 30 пилотных интервью) успешно собраны и пройден контроль качества без серьезных проблем с вводом данных;
 - необходимые изменения в вопросниках должным образом регистрируются и докладываются в письменном виде.

Задача 7: Успешно завершить сбор данных от всех целевых респондентов

- Члены полевой команды в каждой локации подготавливают промежуточную закодированную базу данных респондентов, которая должна предоставляться Заказчику не реже одного раза в неделю с соблюдением всех правил защиты персональных данных (либо путем шифрования, либо путем предоставления случайных идентификационных номеров). Полевые координаторы должны обеспечить обратную проверку данных по крайней мере для 10% выборки (выбранной случайным образом) с помощью другой группы счетчиков, не связанных со сбором данных.
- Полевые координаторы обязаны в установленные сроки предоставить информацию о:
 - датах начала и окончания каждого опроса;
 - любых трудностях и отклонений от плана полевых работ;
 - случаях, заслуживающих внимания.

Задача 8: Создать базу данных опроса

Компания разрабатывает комплексную базу данных в согласованном формате статистического программного обеспечения, с правильно организованными данными, метками переменных, зашифрованными/удаленными личными данными и должным образом анонимными идентификационными данными, что обеспечивает беспрепятственное комбинирование баз данных. Требования к шифрованию должны соответствовать рекомендациям по защите персональных данных, установленным национальным законодательством.

Задача 9: Выполнить окончательную очистку данных

Компания выполняет окончательную очистку данных для выявления неполноценных данных, фиксирования количества заполненных вопросников и завершения инвентаризации полученных данных.

Задача 10. Представить итоговый аналитический отчет

Компания обобщает собранные окончательные данные и предоставляет аналитический отчет. Отчет должен включать анализ и оценку ситуации и проблем по результатам проведенного исследования.

Предварительный график предоставления услуг

Датой начала оказания услуг будет считаться дата подписания договора между Компанией, предоставляющей услуги, и Заказчиком. Оказание услуг должно быть завершено в течение 6 месяцев с момента подписания договора.

Дальнейшее использование данных

Заполненные базы данных и любые документы/отчеты, основанные на них, считаются собственностью Союза банков Армении. Предоставляющая услуги компания не вправе использовать данные для своих собственных исследований или публикаций, а также разрешать другим лицам использовать их без письменного согласия Союза банков Армении. Все члены Компании, имеющие доступ к данным, должны подписать соглашение о конфиденциальности, чтобы обеспечить защиту персональных данных респондентов, что включает, среди прочего, удаление всех данных из хранилища после окончания работ.