



осъществяващ огледа, също има право да анулира всяко интервю с незадоволително качество и да го възложи за повторно провеждане на друг сътрудник.

Четвърто ниво – независим отдел за контрол. След извършването на логически оглед на екип извън интервюерската мрежа, специализиран в областта на контрола на теренната работа, се предоставя списък, съдържащ идентификационен номер на интервюера (без име, за избягване на личните пристрастия, в случай, че лицата се познават), име и телефон на интервюираното лице. Работата на всеки интервюер се проверява на база на случайно избрани интервюта (най-често се работи със стъпка – например всеки трети респондент, с когото този сътрудник е контактувал). Тази схема на работа позволява да бъде контролирана приблизително 30-35% от извадката. Резултатите от контрола се описват в Протокол и се предават на отговорния изследователски екип. Интервютата с неудовлетворително качество се анулират и провеждат отново с други респонденти. За целите на контрола ще бъде използван кол център на ЕСТАТ.

- ! На кодиране подлежат само въпросниците, преминали през пълния цикъл на стандартна проверка (от първо до четвърто ниво).

Пето ниво – отдел за обработка на данните. След като информацията е преминала през всички етапи на контрол стартира процесът на обработка. Въведените данни подлежат на софтуерен логически оглед. Неговата цел е откриването на системни логически противоречия, зависимости между отговорите на респондентите и служебните променливи в картата, както и други несъответствия. Когато въпросникът е преминал успешно всички етапи на контрол и не са открити грешки при въвеждане, той остава в информационния масив.

Водещи методи за анализ на количествените данни от национално представителното проучване ще бъдат дескриптивният и сравнителният анализ.

Дескриптивният анализ има описателен характер и е основен модел за оценка на общото състояние на изследваните показатели с помощта на подходящи обобщаващи характеристики – разпределение на честотите на изследвания индикатор, средни величини и т.н.

Сравнителният анализ дава възможност, чрез съпоставка на идентични индикатори, измерени сред различни съвкупности, да бъдат отчетени отклоненията в стойностите им. Той може да бъде осъществен посредством разделяне на целева група представители на

www.eufunds.bg

123



бизнеса на по-малки такива – по район за планиране, икономическа дейност, брой служители в предприятието.

Ще бъдат приложени **разнообразни статистически анализи** за постигане на по-голяма задълбоченост на интерпретацията. Сред тях са тестването на хипотези за изследване на връзки и зависимости в оценките, както и анализите на каузални връзки (например кореспондентен анализ), които позволяват да бъдат обяснени отклоненията в измерените стойности на различни променливи. Чрез регресионни процедури за анализ (Regression analysis, ANOVA) ще бъдат изведени онези променливи, които оказват най-сериозно въздействие върху отношението към КЗП.

При анализа на данните ще бъдат тествани и различни хипотези. Проверката на хипотезите за съществуващи различия във вижданията, мненията и оценките на бизнеса (според района за планиране, икономическата дейност и броя заети) ще бъде осъществена чрез статистическите методи за изследване на фактори и факторни влияния. Ще бъдат приложени следните методи за проверка на хипотези:

- » За оценка на прилики, контрасти и факторни влияния, отразени в двумерните разпределения на респондентите и на техните отговори - χ^2 метод на К. Пиърсън. При отхвърляне на хипотезата за нормално разпределение ще бъде приложен методът на отношението на „максималното правдоподобие“, валиден при ситуацията на разпределения, различни от нормалните;
- » За оценка на силата на връзките ще бъдат приложени три статистически показателя:
- » ϕ^2 -критерий - приложим в случаите, когато двумерното разпределение е с еднакъв брой редове и колони;
- » Коефициент на Крамер V^2 - приложим при неравен брой редове и колони;
- » Коефициенти на корелацията при линейна форма на връзката – по формулата на Пиърсън-Браве;
- » Коефициент на максималното правдоподобие (Maximum likelihood) – за разпределенията, значително отклоняващи се от нормално (Гаус-Лапласово) разпределение.



1.4. Механизми за наблюдение на изпълнението и гарантиране на качеството

При осъществяването на тази обществена поръчка ЕСТАТ ще прилага разнообразни механизми за наблюдение на изпълнението и ще следва набор от процедури, гарантиращи производството на качествен краен продукт. Конкретните процедури и механизми са представени по-долу.

1.4.1. Механизми и подходи за оптимална реализация



При осъществяването на поръчката ЕСТАТ ще прилага следните механизми и подходи, които ще доведат до оптимална реализация на крайния резултат:

1. Анализ на всички налични при Възложителя документи, така че в крайна сметка екипът му да получи използваем, полезен и надежден продукт, който да прилага на практика при планирането на последващи мерки и дейности.
2. Стриктна предварителна подготовка, така че осъществяването на проекта да протече без кризисни ситуации, в съответствие с всички изисквания на Възложителя и в унисон със собствените задължителни правила на ЕСТАТ, осигуряващи неизменно високо качество на предоставяните изследователски и консултантски продукти и услуги.
3. Осъществяване на набирането на първичната информация, отчитайки спецификите на целевите групи и подхода към тях, както и особеностите в методите за набиране на данни, които ще бъдат използвани, с цел гарантиране на валидността на получените резултати.
4. Подбор на възможно най-добрите екипи от сътрудници, които ще осъществяват директния контакт с респондентите за осигуряване на най-високо качество на информацията, която ще постъпва в масивите.
5. Спазване на всички правила за обработка на информация, която следва да бъде представена в сравнение по повече от един признак, а именно: уточняване на набора от обработки, които трябва да бъдат извършени и базите данни, които трябва да обхванат; оформяне на подходяща структура на базите данни и дефиниране на филтриращи променливи (например тип верификационен орган); подготовка и валидиране на скриптовете за обработка, така че да търсят и откриват необходимите променливи в

www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този

125



конкретните файлове, когато се работи с повече от един файл; въвеждане на процедури за обратна проверка между логически свързани променливи и други. Този набор от процедури позволява да се твърди, че направените обработки са коректни и няма възможност данните да бъдат опорочени, поради техническа или логическа грешка.

③ Непрекъснатата валидация на процесите чрез сравнение с първоизточниците за гарантиране на коректността на обобщенията.

④ Анализ, а не преразказ на данните, за откриване на причинно-следствените връзки и формулиране на адекватни заключения и препоръки. Стриктно спазване на обективността при представянето на данните и наблюденията.

⑤ Изготвяне на логичен, добре структуриран, атрактивен и четивен краен продукт, представящ ясно и недвусмислено резултатите от проучванията. Надлежно посочване на базите и целевите групи при цитиране на данни.

⑥ Изграждане на взаимоотношения на партньорство с екипа на Възложителя, обосновани от факта, че двете страни имат едни и същи интерес – възможно най-качествено и най-ефективно изпълнение на проекта.

1.4.2. Контрол на изпълнението

Както вече беше споменато, в ЕСТАТ е въведена и сертифицирана Система за управление на качеството (СУК) по стандарт БДС EN ISO 9001:2008. Съгласно правилата на СУК, екипът на компанията, в т.ч. и външните експерти, каквито се явяват и подизпълнителите от Маркет ЛИНКС, които ще отговарят за събирането и обработката на данни, спазват определен ред при осъществяване на всяка дейност от момента на изготвяне на предложението за клиента до подписването на финалния приемо-предавателен протокол по проекта. По-долу са представени общите принципи за управление на качеството във фирмата (с извадки от Наръчника по качество) и приложението им при изпълнението на конкретната поръчка.

1.4.2.1. Общи принципи на управление на качеството в ЕСТАТ

В рамките на Системата за управление на качеството на ЕСТАТ:

- » са идентифицирани, документирани и се управляват процесите, необходими за гарантиране на съответствието на предоставяните изследователски и консултантски продукти и услуги с изискванията на клиента, както и приложимите за тях законодателни и нормативни изисквания;
- » изяснена е последователността и взаимовръзката на тези процеси;

www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този

126



- » определени са критерии и методи за осигуряване на ефективно функциониране и контрол на процесите;
- » осигурени са необходимите ресурси и информация за поддръжка, осъществяване и мониторинг на процесите;
- » процесите се измерват и анализират и се прилагат действия, необходими за постигане на планираните резултати и непрекъснато подобрене.

Процесите на създаване на услуги в компанията, тяхната последователност и взаимодействие, са определени в действащите процедури по качеството. Изпълнението се планира и постигнатите резултати се контролират. Това позволява да:

- » се гарантира, че тези процеси се осъществяват при контролирани условия и резултатът отговаря на изискванията на клиента;
- » се определят изискванията за наблюдение и контрол, специфични за извършваните услуги и критериите за приемане;
- » се поддържат записи по качеството за постигане на сигурност в съответствието на процесите и извършените в резултат услуги.

Всички процеси, идентифицирани и прилагани във фирмата, се контролират от определените в съответните процедури длъжностни лица.


Основните методи на контрол при производството на услуги, прилагани в ЕСТАТ са:

- » самоконтрол на преките изпълнители;
- » оперативен контрол осъществяван от ръководителите на екипи, ръководител „Теренна работа“ и „Обработка на данни“, ръководител Проект/ Изследовател;
- » краен контрол, извършван от Директор „Изследвания“;
- » и клиент, който приема договорения резултат с протокол.

Несъответствия с определените изисквания е възможно да бъдат констатирани във всички процеси, извършвани от фирмата. На ниво продукти и услуги те могат да бъдат открити в резултат на:

- » оперативен контрол в процеса на осъществяване на дейностите;
- » краен контрол в процеса на предоставяне на продукти и услуги на клиентите;
- » рекламация от клиент.

Констатираните несъответствия се обозначават по начин, който ги идентифицира ясно и цели да изключи по-нататъшното им влияние, докато не бъдат отстранени. Несъответстващи продукти и услуги **НЕ** се приемат с компромис.



www.eufunds.bg



Всяко установено във фирмата несъответствие се анализира за установяване на причините, които го пораждат. В резултат на анализа, извършен съобразно компетенциите и правомощията на служителите, се набелязват съответни коригиращи действия, адекватни на значимостта на проблема, определят се срокове и отговорници за отстраняване на причините за всяко несъответствие и задължително се проверяват резултатите. Коригиращите действия се предприемат възможно най-бързо след констатирането им, за да се предотвратят последствията и допълнителните разходи, породени от забавянето.

За недопускане на несъответствия в ЕСТАТ се прилага и набор от превантивни действия, насочени към отстраняване на причините за потенциални несъответствия. Превантивни действия се предприемат при изпълнението на всяка от процедурите и при предоставянето на изследователски и консултантски услуги са свързани с:

- » регистриране и изясняване на изискванията на клиента;
- » планиране на дейностите;
- » избора и оценката на доставчици на стоки и услуги;
- » провеждане на обучение на служителите на фирмата;
- » използване на различни данни (измервания, оценка на удовлетвореността и др.), за анализи и предвиждания.

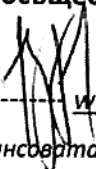
Важността на предприеманите превантивни действия е заложена в политиката на фирмата, където е записано, че предотвратяването на несъответствията е по-важно от тяхното отстраняване след възникването им.

В ЕСТАТ има ясни правила и в две други насоки, които гарантират проследимостта на всяка дейност и нейното развитие:

- » по отношение на комуникацията – тя се осъществява само в писмен вид (на електронна поща), а ако е устна, за взетите решения се изготвя протокол;
- » по отношение на идентификацията на файловете – те са обозначени по определен начин, който ясно показва вида на файла, клиента и датата, на която е изработен. Последното е от особена важност, тъй като винаги дава яснота за последната версия на конкретния документ.



1.4.2.2. Приложение на принципите на СУК за изпълнение на поръчката

В рамките на конкретната поръчка ще бъдат приложени всички правила на СУК на ЕСТАТ, което ще гарантира качество при осъществяване на дейностите и поръчката като цяло.



www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация“.



Тук ще бъдат представени накратко на два аспекта на контрола и отчетността – от гледна точка на екипа и от гледна точка на процесите.



От гледна точка на екипа

Цялостната дейност на екипа ще бъде координирана и контролирана от „Ръководител екип“. Той ще има ангажимента да проследява развитието на изпълнението на всяка от дейностите, да гарантира изпълнението на целите на поръчката, качеството на осъществяването ѝ и постигането на пълно съответствие с изискванията на Възложителя. Останалите ключови експерти ще се отчитат директно на него, на седмична база в рамките на вътрешни работни срещи, като го информират какво е осъществено по конкретните дейности, за които носят отговорност. Ключов експерт „Ръководител екип“ може във всеки момент да поиска допълнителна информация, както за да проследи по-детайлно изпълнението на ключови по негова преценка моменти, така и във връзка със допълнителни запитвания от Възложителя. В края на проекта всеки от експертите (вкл. „Ръководител екип“) попълва кратък отчетен доклад за вътрешно ползване, с който обобщава дейността си по изпълнение на поръчката и анализира трудностите и предизвикателствата, които проектът е поставил.

Ключов експерт „Анализи на общински/държавни администрации“ осъществява двата анализа на свързаните органи и на заинтересованите страни, като гарантира постигането на пълнота на информацията и високо качество на анализа. Той се отчита на КЕ „Ръководител екип“, който следи за постигането на целите на поръчката и удовлетворяването на изискванията на Възложителя.

Ключов експерт „Проучвания сред бизнеса“ осъществява разработката на въпросник и анализ на данните от количественото проучване за удовлетвореност на клиентите на ИА БСА, като гарантира постигането на пълнота на информацията и високо качество на анализа. Той се отчита на КЕ „Ръководител екип“, който следи за постигането на целите на поръчката и удовлетворяването на изискванията на Възложителя.

Ключов експерт „Обработка на данни“ осъществява статистическата обработка на данните от количественото проучване за удовлетвореност на клиентите на ИА БСА, като гарантира постигането на високо качество на статистическия анализ. Той се отчита пряко на ключов експерт „Проучвания сред бизнеса“, а в допълнение и на КЕ „Ръководител екип“, който следи за постигането на целите на поръчката и удовлетворяването на изискванията на Възложителя.

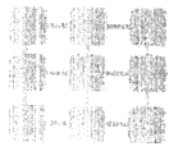
www.eufunds.bg



Ключов експерт "Теренни проучвания" гарантира качеството на изпълнение на ниво набиране на информацията. Той се отчита на ключови експерти „Проучвания сред бизнеса“ и „Ръководител екип“. На подчинение на този експерт са всички екипи от интервюери, оператори, контрольори и други (или най-общо казано технически сътрудници). Съгласно СУК на ЕСТАТ, екипите от технически сътрудници се отчитат при приключване на работата си със стандартни документи, както следва:

- » интервюери – обходни листове, пътни листове, отчети на ръководителите и други;
- » оператори – отчетни листове и информация за протичането на интервюто;
- » контрольори – отчетни листове и информация за резултатите от контрола;
- » други – отчетни листове и информация за осъществената дейност.

По този начин се гарантира качествено изпълнение на поръчката от най-ниското до най-високото ниво, като същевременно се осигурява валидността на данните.




От гледна точка на процесите

Съгласно СУК, в ЕСТАТ се контролират стриктно всички процеси, от чието изпълнение зависи качеството на крайния продукт, предоставян на клиента. В конкретния случай контролът ще бъде упражнен над следните процеси:

- » При планирането на провеждането на проучванията;
- » При изработката на извадките;
- » При изработката на въпросниците;
- » При набирането на данните, за да се гарантира в пълна степен надеждността на данните и коректността на резултатите от оценката;
- » При обработката и анализа на данните за гарантиране на аналитичната стойност на докладите и валидността на изводите.

В резултат от всеки процес се произвеждат **вътрешни писмени отчетни документи**, които проследяват етапите, през които процесът е преминал (за процесите, за които има етапи), мотивите за промени (ако са направени), проблеми, в случай, че са възникнали, възможности за подобрения.

В резултат от контрола на всеки етап от извършването на дейностите, добрата организация на екипа и неговата отчетност, както и високата мотивация на всички експерти, смятаме, че **Възложителят има всички основания да очаква много висока степен на прецизност при осъществяване на работата, високо качество и аналитична стойност на крайния продукт, надеждна обратна информация и значително улеснена комуникация, т.е. налице са всички предпоставки за успешно завършване на проекта.**

 www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“.

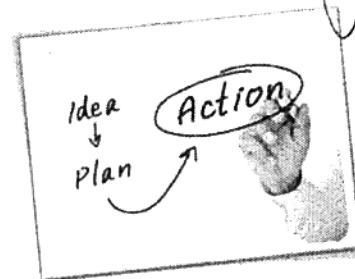
130



ОРГАНИЗАЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

2. ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Тази част от предложението представя организацията на изпълнението на поръчката, план за действие, гарантиращ изпълнението на дейностите, кратко представяне на дейността на екипа от ключови експерти и неключови експерти, техните задачи и отговорности, както и описание на техническите ресурси, с които разполага ЕСТАТ и които ще бъдат въведени в действие при изпълнението на поръчката.



2.1. Екип

Екипът от експерти е **ключова предпоставка за ефективното и качествено изпълнение на поръчката**. Отчитайки това и спецификите на поставената задача, в него са включени лица с богат опит в осъществяването на проучвания, изготвянето на анализи и оценки, с различна степен на сложност и комплексност. Предложените експерти притежават и опит в проекти, финансирани със средства от ЕС, както и в такива сред бизнеса, което създава **отлични предпоставки за успешно изпълнение и на настоящата поръчка**.

Съгласно изискванията на Възложителя екипът от ключови експерти се състои от:

- » Ръководител екип;
- » Ключов експерт „Проучвания сред бизнеса“;
- » Ключов експерт „Анализи на общински/държавни администрации“;
- » Ключов експерт „Обработка на данни“
- » Ключов експерт „Теренни проучвания“.

В допълнение към ключовите експерти по изпълнението на поръчката ще работят и:

- » Екипи от интервюери в цялата страна, под супервизията на регионалните ръководители;

www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

131



- » Екипи от телефонни оператори, под ръководството на ключов експерт „Теренни проучвания“;
- » Екипи от контрольори, под ръководството на ключов експерт „Теренни проучвания“;
- » Екипи от кодировачи, под ръководството на ключов експерт „Теренни проучвания“;
- » Екипи от други технически сътрудници.

2.2. Организация на изпълнението

От общата логическа рамка, представена по-горе, е видно, че настоящата обществена поръчка включва много и разнообразни елементи, някои от които с висока степен на сложност. С оглед на това подходът към организацията, управлението и координацията на изпълнението е от изключителна важност за гарантиране на качеството за всички елементи.


2.2.1. Встъпителна среща

Изпълнението на обществената поръчка ще стартира веднага след сключването на договора с встъпителна среща с участието на представители на екипа на ЕСТАТ и Възложителя. На срещата ще присъстват всички ключови експерти (КЕ), които ще участват в изпълнението на поръчката. В рамките на срещата ще бъдат обсъдени предстоящите дейности по договора, методологията за организация и провеждане на двете поддейности и прилежащите към тях конкретни задачи, както и други оперативни въпроси, включително начините и формите на провеждане на комуникацията между страните. Ще бъде обсъден актуалният времеви график на изпълнение според хода на изпълнение на Проекта.

Екипът от ключови експерти на ЕСТАТ ще се запознае предварително с документите по поръчката и всеки от неговите членове ще формулира въпроси, бележки, коментари, които ще бъдат обсъдени на срещата.


Срещата следва да бъде проведена в първата седмица след подписването на договора за изпълнение на поръчката.

В резултат от срещата ще бъде изготвен протокол.



www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз.


132



2.2.2. Вътрешна работна среща

След въстъпителната среща ще се проведе **вътрешна работна среща**, на която ще присъстват отново **всички ключови експерти**. Целта на срещата е да се направи ефективен план за бъдеща работа, да се определят правилата за осъществяване на дейностите, специфичните съдържателни, технически и административни изисквания, към които следва да се придържа изпълнението като цяло. На тази среща ще бъдат обсъдени и конкретните стъпки за всяка една от двете поддейности:

- » По отношение на Поддейност 1 Анализ на свързаните органи и заинтересованите страни: организация на събирането на вторична информация, допълнителен преглед на документите, подлежащи на анализ, подход и организация на анализа на документи, изготвяне на доклади;
- » По отношение на Поддейност 2 Проучване на удовлетвореността: подготовката на инструментариума, изискванията по отношение на структурата на извадката за проучването, подбора на интервюерите, реализацията на теренната работа, обработката на данните, анализите и изготвянето на доклада.

2.2.3. Подготовка

Етап „Подготовка“ стартира с преглед на всички налични документи за устройството, правомощията и задълженията на Изпълнителна агенция Българска служба за акредитация от всички ключови експерти. По този начин всички експерти ще постигнат отлично разбиране на темата акредитационни услуги, която е центъра и на двете поддейности. След първоначалния преглед ключовите експерти започват работа по специфичните дейности под постоянната супервизия на КЕ „Ръководител екип“.

2.2.3.1. Подготовка за изпълнение на Поддейност 1 – анализ на свързаните органи и анализ на заинтересованите страни

В рамките на този етап ще бъде актуализиран списъка с документи, подлежащи на анализ, от КЕ „Анализ на общински/държавни администрации“. Поради значителния обем материали по темата и необходимостта от спазване на регламентираните срокове за изпълнение, КЕ „Анализ на общински/държавни администрации“ ще изготви план-график за собствената си работа, който ще съгласува с КЕ „Ръководител екип“ на индивидуална среща, в която ще информира РЕ и за финалния подбор на източници на информация. В случай, че все още не са предоставени, КЕ „Ръководител екип“ ще

www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз.



установи контакт с ИА БСА за предоставянето на изготвените през 2011г. два анализа на свързаните органи и на заинтересованите страни от Агенция „Стратегма“. **КЕ „Анализи на общински/държавни администрации“** ще качи документите в платформа за обработка на големи масиви от информация под наблюдение на **КЕ „Ръководител екип“**.

2.2.3.2. Подготовка за изпълнение на Поддейност 2 – проучване на удовлетвореност от ИА БСА

В рамките на този етап ще бъде направен преглед на аналитичния доклад, изготвен отново от ЕСТАТ през 2011 г., за удовлетвореност на клиентите на ИА БСА от **КЕ „Проучвания сред бизнеса“**, **КЕ „Обработка на данни“** и **КЕ „Теренни проучвания“** под наблюдението на **КЕ „Ръководител екип“**. **КЕ „Проучвания сред бизнеса“** ще актуализира и надгради, съгласно изискванията и потребностите на Възложителя, наличния въпросник за удовлетвореност като ще цели запазване на всички работещи формулировки на въпроси, така че след провеждане и на настоящето изследване да може да бъде наблюдавана и анализирана динамиката в резултатите. **КЕ „Проучвания сред бизнеса“** предоставя финализирания въпросник за одобрение от **КЕ „Ръководител екип“**. Ще бъдат анализирани и характеристиките на всяка група от икономически оператори, включително ще бъде обърнато допълнително внимание на стратегическия подход към групите с изключително малко представители. На тази база и под супервизията на **КЕ „Проучвания сред бизнеса“** ще бъде изработена извадката за количественото проучване сред клиенти на ИА БСА от **КЕ „Обработка на данни“**, съобразно описаната по-горе методология. **КЕ „Теренни проучвания“** ще прегледа въпросника за представители на бизнеса с цел прецизиране на инструкциите към респондентите и ще организира провеждането на пилотното проучване. Подготвителният етап приключва с провеждането на пилотните интервюта за валидация на инструментариума за количественото проучване, организирани от **КЕ „Теренни проучвания“**. Резултатите от пилотните интервюта се докладват от **КЕ „Теренни проучвания“** пред **КЕ „Ръководител екип“**, **КЕ „Проучвания сред бизнеса“** и **КЕ „Обработка на данни“**. Финалната версия на въпросника ще бъде утвърдена от **КЕ „Ръководител екип“**, който от своя страна ще ги предостави на Възложителя за одобрение.

Финалната версия ще бъде качена в платформата, а уеб базираната версия за самопопълване и версията за телефонно провеждане на интервюта ще бъдат програмирани от техническите сътрудници - всички под ръководството на **КЕ „Теренни**

www.eufunds.bg

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този

134