

СУДАЛГАА ЗӨВЛӨХ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ОЛОН УЛСЫН СТАНДАРТЫН ДАГУУ ГҮЙЦЭТГЭХ НӨХЦӨЛ БҮРДЛЭЭ

*Ч. Даваасүрэн, Судалгаа хөгжил хариуцсан захирал,
Судалгаа зөвлөх үйлчилгээний ММСГ компани*

Аливаа үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, төсөл, хөтөлбөрийг боловсруулах, хэрэгжүүлэх, хэрэгжилтэд хяналт тавих, үнэлэлт дүгнэлт өгөх, цаашдын чиглэлийг тодорхойлоход мэргэжлийн түвшинд сайтар боловсруулсан судалгаа шинжилгээний мэдээлэл чухал ач холбогдолтой байдаг. Сүүлийн жилүүдэд Монгол Улсын эдийн засгийн өсөлт эрчимжиж, гадаад, дотоодын хөрөнгө оруулалт нэмэгдэж, бизнесийн үйл ажиллагаа өргөжснөөр бизнес эрхлэгчид, хөрөнгө оруулагчид, хандивлагчдын зүгээс судалгаа шинжилгээний ажилд өндөр ач холбогдол өгч эхэлж байна. Олон улсын түвшинд 2012 оны байдлаар маркетингийн судалгааны зах зээлийн нийт эргэлт 39.1 тэрбум доллар байгаагийн 16 хувь буюу 6.1 тэрбум доллар нь Ази, Номхон далайн бүс нутагт ногдож байна. Эдийн засаг, зах зээлийн хурдацтай өсөлт, хөгжлийн нөлөөгөөр Ази, Номхон далайн болон Латин Америкийн орнуудад маркетингийн судалгааны зах зээлийн бодит өсөлт 2012 оны байдлаар 4.8-5.6 хувьтай байна.²²

Энэ бүхэн манай улсад энэ төрлийн үйлчилгээний зах зээл цаашид өсөх хандлага байгааг харуулж байна. Гадаадын хөрөнгө оруулагчид Монгол Улсад хөрөнгө оруулалт хийхдээ олон улсын түвшинд хүлээн зөвшөөрөгдсөн компаниар зах зээлийн судалгаа, тооцоог хийлгэсэн байхыг шаарддаг. Гэтэл олон улсад нэр хүндтэй томоохон компаниудын үйлчилгээний төлбөр өндөр, дотоодын нөхцөл байдлыг ойлгохын тулд цаг хугацаа, хөрөнгө нилээд зарцуулагддаг, зах зээлийн судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг дотоодын компаниар хийлгэх шаардлага гардаг.

Олон улсын хандивлагч байгууллагууд хэрэгжүүлж буй төсөл хөтөлбөрийн 10 хүртэлх хувийг зөвлөх үйлчилгээ, төслийн

үр дүнг үнэлэх мониторинг үнэлгээний ажилд зарцуулагддаг. Монгол Улсад хэрэгжүүлж байгаа төсөл хөтөлбөрийн нилээд хувь нь зөвлөх үйлчилгээний зардалд зарцуулагдан, гадны зөвлөхүүдийн зардалд эргээд гадагшаа урсдаг билээ.

Дээрх хэрэгцээ шаардлагын дагуу маркетингийн болон нийгмийн судалгааны эрэлт хэрэгцээ нэмэгдэж, түүнийг дагаад энэ чиглэлийн судалгаа, зөвлөх үйлчилгээний аж ахуйн нэгж, байгууллагын тоо харьцангуй нэмэгдэж байна. Гэтэл энэ чиглэлийн үйл ажиллагаа эрхэлдэг аж ахуйн нэгж, байгууллагууд судалгааны ажлын туршлага дутмаг, онолын чиглэлд анхаарсан, мэргэжлийн стандарт, ёс зүйг баримтлахгүй байгаа нь судалгаа шинжилгээний ажлын нэр хүнд, түүнд өгөх ач холбогдол буурахад хүргэж байна.

Үндэсний судалгааны компани, институтууд олон улсын мэргэжлийн стандартыг дагаж мөрдснөөр гадаадын хөрөнгө оруулагчдад хүлээн зөвшөөрөгдөх, дотоодын нөхцлыг сайтар тусгасан судалгааны үр дүнг гарган тавьснаар гадаадын хөрөнгө оруулалтыг нэмэгдүүлэх нөхцлийг бүрдүүлэх юм. Нөгөө талаар олон улсын байгууллагын Монгол Улсад хэрэгжүүлж буй төсөл хөтөлбөрийн хөрөнгийг бүрэн үр дүнтэй зарцуулах боломжтой болж байгаа юм.

Маркетингийн судалгаа зөвлөх үйлчилгээний ММСГ компани нь Олон улсын стандартын байгууллагад хандан ISO 20525:2012 стандартыг албан ёсны эрхтэйгээр худалдан авч орчуулан, үндэсний стандарт болгон батлуулах чиглэлээр СХЗГ-тай хамтран ажиллаж, уг стандартыг 2012 оны 12 сарын 20-ны өдөр Стандартын үндэсний зөвлөлөөр хэлэлцүүлэн батлуулсан.

²² <http://www.esomar.org/>

Энэхүү олон улсын стандарт нь маркетинг, олон нийтийн санаа бодол, нийгмийн судалгааг гүйцэтгэж буй байгууллага, мэргэжилтнүүдийн үйлчилгээнд хэрэглэгдэх нэр томъёо, үйлчилгээний шаардлагыг тогтоож өгсөн байдаг. Өөрөөр хэлбэл, судалгааг хийлгэх хүсэлтэд хариу өгөхөөс эхлүүлээд судалгааны үр дүнг хүлээлгэж өгөх хүртэлх бүхий л үе шатанд дагаж мөрдөх стандартыг тодорхойлж өгсөн байдаг. Олон улсын стандартыг дагаж мөрдснөөр дараахь эерэг үр дагаврууд гарсан гэж бид үзэж байна.

- Үндэсний судалгааны байгууллагууд болон захиалагч талууд ISO: MNS 205252:2012 “Зах зээл, олон нийтийн санаа бодол, нийгмийн судалгаа – Нэр томъёо, үйлчилгээний стандарт”-ыг хүлээн зөвшөөрч, үйл ажиллагаандаа ашиглаж эхэлсэн байна. Энэ дотоодын судалгааны байгууллагуудын нэр хүнд, хүлээн зөвшөөрөгдөх байдлыг нэмэгдүүлж тэдний чадавхи нэмэгдэхэд эерэг нөлөөл үзүүлж байгаа юм.
- Дотоодын бизнесийн байгууллагуудын судалгаа зөвлөх үйлчилгээний ажлын ач холбогдол, үр дүнд итгэх итгэл нэмэгдэх болсон. Зөвхөн манай компанийн жишээн дээр аваад үзэхэд сүүлийн хоёр жилийн хугацаанд өмнөх хоёр жилтэй харьцуулахад судалгаа хийлгэх хүсэлтийн тоо хоёр дахин нэмэгдсэн байна.
- Гадаадын хөрөнгө оруулагчид, компаниудын дотоодын компаниудаас судалгаа, зөвлөх үйлчилгээ авах хүсэлт нэмэгдэх боллоо. Манай компанийн жишээн дээр аваад үзэхэд сүүлийн хоёр жилийн хугацаанд бид ЭЗОМАР-ын сүлжээгээр²³ дамжуулан гадаадын хөрөнгө оруулагчид, бизнес эрхлэгчдээс 50 гаруй ажлын санал хүлээн аваад байна.
- Үндэсний зөвлөхүүдийн судалгаа, зөвлөх үйлчилгээг олон улсын хөрөнгө оруулагчид хандивлагч

байгууллагууд хүлээн зөвшөөрөх болсон. Үндэсний зөвлөх компаниуд Монгол дахь олон улсын байгууллагын зөвлөх үйлчилгээний тендерт олон улсын судалгааны компани, институтууд зэрэг хүчтэй өрсөлдөгчидтэй өрсөлдөн ялалт байгуулах болсон. Олон улсын мэргэжлийн болон ёс зүйн стандартуудыг дагаж мөрдснөөр бид НҮБ-ын Хүн амын сан, НҮБ-ын Хүүхдийн сан зэрэг байгууллагын онцлог зөвлөх үйлчилгээний ажлыг гүйцэтгэх боломжтой болж байгаа юм. Эдгээр байгууллагын захиалгаар хийж буй судалгаанууд нь хүүхэд, эмзэг судалгаанд оролцогчтой харилцах гэх мэт илүү их мэргэжлийн болон ёс зүйн стандартуудыг шаарддаг.

Дээр дурдсан өөрчлөлт, үр нөлөө нь гадаадын шууд хөрөнгө оруулалт, дотоодын бизнесийн байгууллагуудын бүтээмж, үр ашгийг нэмэгдүүлж, үндэсний зөвлөхүүдийн чадавхийг бэхжүүлснээр Монгол Улсын эдийн засгийн хөгжилд үр дүнгээ өгөх болно гэж бид итгэж байна.

Ингээд Зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодлын болон нийгмийн судалгаа - Нэр томъёоны тайлбар толь ба үйлчилгээнд тавигдах шаардлагууд ISO 20252:2012 стандартыг товч танилцуулъя. Уг стандартыг ОУСБ-ын 225 дугаар Техникийн хороо боловсруулсан бөгөөд хоёрдахь засаж сайжруулсан хувилбар юм. Анх ISO 20252:2006 стандартыг 2006 онд гаргаж байсан бөгөөд энэ онд орчин үеийн судалгааны шинэлэг арга, аргачлал, технологийн асуудлыг тусган 2012 оны 6 дугаар сард шинэчлэн гаргасан юм.

Энэхүү олон улсын стандарт нь зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодлын болон нийгмийн судалгааг гүйцэтгэж буй байгууллага, мэргэжилтнүүдэд хэрэглэгдэх нэр томъёо, тодорхойлолтуудыг бий болгож, тэдний явуулж буй ажил үйлчилгээнд тавигдах шаардлагуудыг тогтоож өгч байгаа юм. Өөрөөр хэлбэл судалгаа хийлгэх хүсэлтийг хүлээн авч хариу өгөхөөс эхлүүлээд судалгааны үр дүнг хүлээлгэн

23 <http://www.esomar.org/>

өгөх хүртэлх бүхий л үе шатанд дагаж мөрдөх стандартыг тогтоож өгч байгаа юм.

Стандартад дурдсны дагуу судалгааны үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагууд гэдэгт зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодлын болон нийгмийн судалгааны төсөл болон төслийн зарим хэсгийг хэрэгжүүлж буй байгууллагуудыг хамруулан авч үзэж байгаа юм. Үүнд хувийн судалгааны байгууллага; эрдэм шинжилгээний болон их дээд сургуулийн судалгааны хүрээлэн; компани доторх судалгааны нэгж, газар, хэлтэс; орон нутгийн захиргааны байгууллага; албан ёсны статистикийн байгууллагууд болон

➤ **Өмнөх үг**

➤ **Оршил**

1. Хамрах хүрээ

2. Нэр томъёо болон тодорхойлолт

3. Судалгааны үйл явцын удирдлагын тогтолцоонд тавигдах шаардлага

4. Судалгааг хэрэгжүүлэх элементүүдийн удирдлага

5. Мэдээлэл цуглуулалт

6. Мэдээллийн удирдлага болон боловсруулалт

7. Судалгааны төслийн тайлан

➤ **Ном зүй**

Нэр томъёо болон тодорхойлолт: Стандартад хэрэглэгдэх 69 нэр томъёог тодорхойлолт тайлбарын хамт оруулсан. Нэгэн ижил утгаар хэрэглэгдэх нэр томъёог нэг дор оруулан тайлбарласан байгаа болно. Тухайлбал: 2.61 Хоёрдогч мэдээлэл (secondary data) – Баримтын судалгаа (desk research) гэх мэтээр.

Мөн нэр томъёоны уялдаа холбоог индексжүүлсэн байдлаар холбож тайлбарласан. Тухайлбал: 2.60 шүүлтүүр асуултууд: судалгаанд оролцогч (2.56)-ийг судалгаанд оролцоход тохирох эсэхийг тодорхойлох асуулгын эхлэлийн асуултууд.

3. Судалгааны үйл явцын удирдлагын тогтолцоонд тавигдах шаардлага

3.1 Зохион байгуулалт ба үүрэг хариуцлага

3.1.1 Судалгааны үйл явцын удирдлагын тогтолцоо

3.1.2 Дээд шатны удирдлагын үүрэг

3.1.3 Чанарын менежерийг томилох

тэдгээртэй адилтгах судалгаа хийдэг хувь хүн зэрэг байгууллага, хувь хүмүүс орно.

Тэгэхээр энэхүү стандарт нь энэ төрлийн үйл ажиллагаа эрхэлдэг аж ахуйн нэгж байгууллага, хүмүүс болон нөгөө талаар судалгааны үйл ажиллагаа захиалан хийлгэж байгаа захиалагч аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувь хүмүүсийн дагаж мөрдөх стандарт юм.

Зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодлын болон нийгмийн судалгаа - Нэр томъёоны тайлбар толь ба үйлчилгээнд тавигдах шаардлагууд ISO 20252:2012 стандарт нь дараахь агуулгатай.

3.2 Судалгааны нууцлал

3.3 Баримт бичгийн шаардлага

3.3.1 Ерөнхий танилцуулга

3.3.2 Баримтад тавих хяналт (төсөлтэй холбоотой баримтуудаас бусад)

3.3.3 Төслийн баримтад тавих хяналт

3.3.4 Бичлэгт тавих хяналт

3.4 Ур чадвар болон сургалт

3.5 Туслан гүйцэтгэгч болон аутсорсинг

3.6 Судалгааны төслийн удирдлагын тогтолцооны үр нөлөөг хянан үзэх

3.6.1 Удирдлагын хяналт

3.6.2 Асуудал болон гомдлын удирдлага

3.6.3 Дотоод хөндлөнгийн хяналт

4. Судалгааг хэрэгжүүлэх элементүүдийн удирдлага

4.1 Судалгаа хийлгэх хүсэлтэд хариу өгөх

4.1.1 Ерөнхий танилцуулга

4.1.2 Үнийн санал

4.1.3 Судалгааны төслийн агуулга

4.1.3.1 Ерөнхий танилцуулга

4.1.3.2 Судалгааны төслийн зорилго ба аргазүй

4.1.3.3 Үйлчилгээний хамрах хүрээ

4.1.3.4 Түүвэр болон түүврийн тархаалт

4.1.3.5 Мэдээлэл цуглуулалт болон боловсруулалтын тодорхойлолт

4.1.3.6 Хоёрдогч мэдээлэлд хийх дүн шинжилгээ

4.1.3.7 Үр дүнг тайлагнах, танилцуулах

4.1.3.8 Судалгааны тухайн үе шатуудад туслан гүйцэтгэгчийг ажиллуулах

4.1.3.9 Холбогдох хууль, мэргэжлийн болон ёс зүйн дүрмийг дагаж мөрдөх байдал

4.1.3.10 Энэхүү олон улсын стандартыг дагаж мөрдөх байдал

4.1.4 Үнэ

4.1.5 Судалгааны гэрээ

- 4.2 Төсөл хэрэгжүүлэх хугацааны хуваарь
- 4.3 Захиалагчийн хамтын ажиллагаа болон дэмжлэг туслалцаа
 - 4.3.1 Захиалагчийн зүгээс судалгааны үйлчилгээ үзүүлэгчид мэдээлэл өгөх
 - 4.3.2 Туслан гүйцэтгэгчийг ажиллуулах
 - 4.3.3 Ажлын тодорхойлолт дахь өөрчлөлт
 - 4.3.4 Асуулга болон ярилцлагын удирдамжийг захиалагч хянан үзэх
 - 4.3.5 Мэдээлэл цуглуулах үйл явцыг ажиглах, хянах
 - 4.3.6 Кодын жагсаалт болон мэдээлэлд хийх шинжилгээ
 - 4.3.7 Захиалагчид үр дүнг танилцуулах
- 4.4 Асуулга болон ярилцлагын удирдамж
 - 4.4.1 Асуулгын үндсэн агуулга болон боловсруулалт
 - 4.4.2 Асуулга, ярилцлагын удирдамж болон төсөлтэй холбоотой аливаа бусад баримт бичгийн орчуулга
 - 4.4.3 Асуулгыг турших
 - 4.4.4 Төсөлтэй холбоотой мэдээлэл өгөх болон ярилцлага авагч, ярилцлага удирдагчдад зориулсан сургалт
 - 4.4.5 Электрон асуулга
- 4.5 Түүвэрлэлт болон мэдээлэл боловсруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх
 - 4.5.1 Түүвэр болон түүврийн тархаалтыг хийх
 - 4.5.1.1 Түүвэрт тавигдах шаардлага
 - 4.5.1.2 Түүврийн хэмжээ
 - 4.5.1.3 Магадлалт түүврийн чанарын шалгуур
 - 4.5.1.4 Магадлалт бус түүврийн шалгуур
 - 4.5.1.5 Түүврийн тархаалтын баримтжуулалт
 - 4.5.2 Кодлох, засварлах болон мэдээлэл боловсруулалтын бусад үйл явц
- 4.6 Судалгааны гүйцэтгэлд хяналт тавих
- 4.7 Судалгааны бичиг баримт, материалууд болон бүтээгдэхүүн
 - 4.7.1 Төсөлтэй холбоотой баримт бичиг, материалуудтай харьцах, хадгалах
 - 4.7.2 Судалгааны материалыг аюулгүй нөхцөлд хадгалах
- 4.8 Судалгааны үр дүнг тайлагнах
 - 4.8.1 Судалгааны үр дүнг танилцуулах
 - 4.8.2 Тайлбар

4.8.3 Баримтжуулалт

4.8.4 Судалгааны үр дүнг аман байдлаар танилцуулах

4.8.5 Судалгааны үр дүнг хэвлэн нийтлэх

4.9 Судалгааны бичлэг

4.9.1 Тодорхойлогч

4.9.2 Хадгалах хугацаа

4.9.3 Хадгалах ба устгах

4.9.4 Аюулгүй байдлаар хадгалах

4.9.5 Электрон хэлбэрээр хадгалагдсан мэдээллийг захиалагчид хүргэх

5. Мэдээлэл цуглуулалт

5.1 Ерөнхий танилцуулга

5.2 Мэдээлэл цуглуулах ажилтны удирдлага зохион байгуулалт, элсүүлэх болон сургах үйл ажиллагаа

5.2.1 Мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааг удирдах ажилтнууд

5.2.2 Мэдээлэл цуглуулах ажилтныг элсүүлэх

5.2.3 Мэдээлэл цуглуулах шинэ ажилтнуудад зориулсан үндсэн сургалт

5.2.3.1 Ерөнхий танилцуулга

5.2.3.2 Агуулга

5.2.3.3 Үргэлжлэх хугацаа

5.2.3.4 Сургалтын баримтжуулалт

5.2.4 Мэдээлэл цуглуулах ажилтнуудад зориулсан зохион байгуулалтын сургалт

5.2.5 Тасралтгүй сургалт болон мэдээлэл цуглуулах ажилтны үнэлгээ

5.3 Газар дээр нь мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх

5.3.1 Мэдээлэл цуглуулах ажилтныг тодорхойлох баримт бичиг

5.3.2 Судалгаанд оролцогчид олгох баталгаа

5.3.3 Хүүхэд болон эмзэг судалгаанд оролцогчдоос мэдээлэл цуглуулах

5.3.4 Төслийн танилцуулга

5.3.5 Мэдээлэл цуглуулах товлосон болон үргэлжлэх хугацаа

5.3.6 Судалгаанд оролцогчид олгох урамшуулал

5.4 Тоон судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын хяналт

5.4.1 Ерөнхий танилцуулга

- 5.4.2 Хянан баталгаажуулах аргууд
 - 5.4.2.1 Ерөнхий танилцуулга
 - 5.4.2.2 Мэдээллийн бичлэгийг шалгах
 - 5.4.2.3 Судалгаанд оролцогчтой дахин холбогдох (эргэж шалгах)
 - 5.4.2.4 Мониторинг хяналт
- 5.4.3 Хянан баталгаажуулалт хийх түвшин
- 5.4.4 Хянан баталгаажуулалтын тайлангууд
- 5.5 Чанарын мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагаа
 - 5.5.1 Ерөнхий танилцуулга
 - 5.5.2 Судалгаанд оролцогчийг элсүүлэх
 - 5.5.3 Судалгаанд оролцогчийг элсүүлэх ажиллагааг хянан баталгаажуулах
 - 5.5.4 Чанарын мэдээлэл цуглуулах ярилцлагыг удирдах
 - 5.5.5 Чанарын судалгааны бичлэг болон судалгаанд оролцогчдын нууцлал
- 5.6 Өөрөө гүйцэтгэх мэдээлэл цуглуулалт
 - 5.6.1 Ерөнхий танилцуулга
 - 5.6.2 Судалгааны төсөлд оролцуулахаар урих
 - 5.6.3 Урамшуулал
 - 5.6.4 Судалгаанд оролцогчийн аюулгүй байдал
 - 5.6.5 Судалгаанд оролцогчийн болон мэдээллийн хянан баталгаажуулалт
 - 5.6.5.1 Ерөнхий танилцуулга
 - 5.6.5.2 Судалгаанд оролцогчийг таньж баталгаажуулах
 - 5.6.5.3 Мэдээллийн хариултын баталгаажуулалт
- 5.7 Ажиглалтаар мэдээлэл цуглуулах
 - 5.7.1 Ерөнхий танилцуулга
 - 5.7.2 Ажиглалтаар мэдээлэл цуглуулах арга зүй
 - 5.7.3 Мэдээлэл цуглуулах үйл явцын хянан баталгаажуулалт
 - 5.7.4 Судалгаанд оролцогчдын аюулгүй байдал
- 5.8 Хоёрдогч эх сурвалжаас мэдээлэл цуглуулах
- 5.9 Мэдээлэл цуглуулалтын тэмдэглэгээ

6. Мэдээллийн удирдлага болон боловсруулалт

6.1 Ерөнхий танилцуулга

6.2 Цаасан материалын мэдээллийг оруулах

6.2.1 Тодорхойлолт

6.2.2 Цаасан баримтын мэдээлэл оруулалтыг хянан баталгаажуулах

6.3 Гараар мэдээлэл оруулах шаардлагагүй мэдээллийн сангийн үнэн зөв байдал

6.4 Кодчилол

6.4.1 Ерөнхий танилцуулга

6.4.2 Гар болон хагас автоматжуулсан кодчилолд зориулан кодын жагсаалтыг боловсруулах

6.4.3 Кодын жагсаалтыг батлах

6.4.4 Кодлох үйл явцыг танилцуулах

6.4.5 Кодчиллыг шинэчлэх

6.4.6 Бусад гэсэн төрөл

6.4.7 Хянан баталгаажуулалт

6.5 Мэдээлэлд засвар хийх

6.5.1 Мэдээлэл оруулахын өмнөх засварлалт

6.5.2 Мэдээлэл оруулсны дараахь засварлалт

6.6 Мэдээллийн файлын удирдлага

6.7 Мэдээлэлд хийх анализ шинжилгээ

6.7.1 Мэдээлэлд анализ шинжилгээний тодорхойлолт

6.7.2 Анализ шинжилгээний баримтжуулалт

6.7.3 Мэдээлэлд хийсэн анализийн хяналт баталгаажуулалт

6.7.4 Мэдээллийн хүснэгт

6.8 Электрон мэдээллийг хүргэх

6.9 Мэдээллийн нөөцлөлт, хадгалалт болон аюулгүй байдал

7. Судалгааны төслийн тайлан

7.1 Ерөнхий танилцуулга

7.2 Тоон судалгаа

7.3 Чанарын судалгаа

7.4 Ажиглалтын судалгаа