ԹՎԻՆԻՆԳ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ

AM/14/ENP/ST/15

Հայաստանի ազգային վիճակագրական համակարգի ամրապնդում – փուլ II

ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅԱՆ ԶԵԿՈՒՅՑ

Վիճակագրական տեղեկատվության տարածման համակարգի վերաբերյալ

Գործողություն 1.3. Համագործակցություն սպառողների և արտադրողների հետ II

Առաքելությունն իրականացրել են

Տկն Անեգրետե Վուլֆը, Դանիայի վիճակագրություն
Պրն Լարս Տիգիսենը, Դանիայի վիճակագրություն

2016թ. փետրվարի 29-ից մարտի 3
Վերջնական տարբերակ

Հայաստանի Հանրապետության
ազգային վիճակագրական
ծառայություն

STATISTICS DENMARK

<u>Փորձագետների կոնտակտային տեղեկատվություն</u>

Անեգրետե Վուլֆ
Դանիայի վիճակագրություն
Սեյրոգադե 11
DK-2100 Կոպենհագեն Ø
Դանիա
Հեռ: +45 3917 3155
Էլ-փոստ: awu@dst.dk

Լարս Տիգիսեն
Դանիայի վիճակագրություն
Սեյրոգադե 11
DK-2100 Կոպենհագեն Ø
Դանիա
Հեռ: +45 2840 3941
Էլ-փոստ: lthygesen@gmail.com

Բովանդակություն

1. Ընդհանուր մեկնաբանություններ 4
2. Գնահատում և արդյունքներ 4
2.1 Համագործակցություն սպառողների հետ. Նախարարություններ 4
2.2 Համագործակցություն սպառողների հետ. Հետազոտողներ 6
2.3 Սպառողների հետ համագործակցության ռազմավարություն կամ շրջանակ . 8
2.4 Սպառողների բավարարվածության հետազոտություն 8
2.5 Սպառողների ֆոկուս խմբերի հետ հանդիպումների շրջանակ 9
2.6 Տարածման ռազմավարության նախագծի վերանայում 9
3. Առաջարկություններ 9
4. Ճանապարհային քարտեզ և մինչև հաջորդ առաքելությունն իրականացվելիք գործողությունների ժամանակացույց 10
Հավելված 1.Տեխնիկական առաջադրանք 11
Հավելված 2.Առաքելության ծրագիրը ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
Հավելված 3.Հանդիպումներին մասնակցած անձինք 15
Հավելված 4.Սպառողների հետ հանդիպմանը հնչեցրած հարցերի ցանկը 18
Հավելված 5.Սպառողների հետ համագործակցության շրջանակը 19
Հավելված 6.Սպառողների հետ ֆոկուս խմբերի հանդիպումների շրջանակը 22

Հապավումների ցանկ

ԵՄ	Եվրոպական միություն
ԱՎԾ	Ազգային վիճակագրական ծառայություն (պաշտոնական վիճակագրություն)
ՀՀ ԱՎԾ	Հայաստանի Հանրապետության ազգային վիճակագրական ծառայություն

1. Ընդհանուր մեկնաբանություններ

Սույն առաքելության հաշվետվությունը պատրաստվել է «Հայաստանի ազգային վիճակագրական ծառայության ամրապնդում – փուլ II» թվինինգ ծրագրի շրջանակներում: Սա երրորդ գործողությունն է 1-ին բաղադրիչի շրջանակներում և սույնի շրջանակներում պլանավորված գործողություններն իրականացվել են, ինչպես նախատեսված էր.

Առաքելության նպատակն էր.

- Սպառողների հետ համագործակցություն.
  - Նախարարություններ և հետազոտողներ
  - Սպառողների հետ համագործակցության ռազմավարություն կամ շրջանակ
  - Սպառողների բավարարվածության հետազոտություն
  - Սպառողների ֆոկուս խմբերի հանդիպումների շրջանակ
- Տարածման ռազմավարության նախագծի վերանայում (հայեցակարգ)

Խորհրդատուները ցանկանում են իրենց անկեղծ երախտիքն արտահայտել բոլոր աշխատակիցներին և անհատներին նրանց աջակցության և արժեքավոր տեղեկատվության համար, որը նրանք ստացել են Հայաստանում իրենց գտնվելու ժամանակ, որը մեծապես հեշտացրել է իրենց աշխատանքը: Սույն հաշվետվության մեջ տեղ գտած տեսակետները խորհրդատուներինն են և կարող են չարտահայտել ԵՄ, ՀՀ ԱՎԾ կամ Դանիայի վիճակագրության կարծիքները:

2. Գնահատում և արդյունքներ

2.1 Սպառողների հետ համագործակցություն. նախարարություններ

ՀՀ ԱՎԾ-ն հրավիրեց նախարարությունների և համապատասխան պետական մարմինների ներկայացուցիչների ֆոկուս խմբի հանդիպմանը, որը տեղի ունեցավ առաքելության երկրորդ օրը: Միջոցառման նկատմամբ կար մեծ հետաքրքրություն, և հանդիպմանը մասնակցեց 50 հոգի:

Ուշադրության կենտրոնում մասնակիցներն էին և նրանց կողմից արտահայտած կարիքները, որոնք պետք էր լսել ուշադիր և հաշվի առնել՝ ՀՀ ԱՎԾ ծառայությունները համապատասխանաբար հարմարեցնելու համար: ՀՀ ԱՎԾ-ն հաշվի կառնի նախարարությունների կողմից հնչեցրած մեկնաբանությունները և խորհուրդները հետագա զարգացման և տարածումը գերակա դարձնելու, ինչպես նաև առաջիկա ամիսներին և տարիներին ծառայությունների բարելավման հարցում:

Նախարարությունների կարքիների ամփոփումը.

- Ընդհանուր առմամբ համագործակցությունը ՀՀ ԱՎԾ հետ աշխատում է շատ լավ
- ՀՀ ԱՎԾ նկատմամբ մեծ վստահություն կա
- Կապված վիճակագրության բովանդակության հետ՝ ցուցանիշները տնտեսական ոլորտների վերաբերյալ գնահատվեցին որպես բավարար, մինչդեռ աշխատաշուկայի վիճակագրության առնչությամբ նշվեց առավել մանրամասն տվյալների անհրաժեշտություն, օրինակ՝ տվյալների բաշխում ըստ տարածքների

- Ժամանակային շարքերը «վնասված» են խզումներով, օրինակ՝ ՀՆԱ (ԱՀՀ տարբերակի փոփոխություն) և նաև ցանկություն արտահայտվեց, որպեսզի ՀՀ ԱՎԾ-ն հնարավորինս կամրջի այդ խզումները:
- Ելքային ձևաչափ. Հետագա մշակումների համար անհրաժեշտ է Excel, որը կարող է իրականացվել ArmStatBank-ով
- Վիճակագրության համար աղբյուր.
  - Armstatbank –ը հայտնի է և ինտենսիվորեն օգտագործվում է (մասնակիցների 80%-ի կողմից)
  - ArmDevinfo-ն հայտնի չէ և նախարարությունները չեն օգտվում դրանից
- Թողարկումների օրացույցն օգտագործվում է համարյա բոլորի կողմից: Նոր վիճակագրության հրապարակումը ցերեկը ժամը 12.00-ին հրաշալի է և պրակտիկորեն լավ է աշխատում:
- Հրապարակված արդյունքներում սխալների մասին տեղեկատվությունը կարևոր կլիներ, ԵԹԵ երբևիցե սխալներ լինեն!
- Մեթոդաբանության և որակի փաստաթղթավորում (Որակի հռչակագրեր). Շատ նախարարություններ բավարարված են սրանով: Ավելին ՀՀ ԱՎԾ-ն հասանելի է տարբեր բացատրությունների և մեկնաբանությունների համար, և սա երբեմն օգտագործվում է որպես լրացում
- Կայքի որոնման գործառույթ. Որպես փորձառու սպառողներ մասնակիցների համար հեշտ է գտնել ինչ փնտրում են, քանի որ նրանք գիտեն կայքի կառուցվածը: Հետևաբար նրանք հաճախ չէ որ օգտագործում են որոնման գործառույթը: Google-ը նույնպես օգտագործվում է:
- Մասնակիցները որպես բարելավման գերակա ոլորտներ նշել են հետևյալը. Տարածքային բաշխում, օրինակ՝ ջրամատակարարման և ջրօգտագործման մասին տվյալների դեպքում
- Մասնակիցները բարձր են գնահատում նմանատիպ հանդիպումները և արտահայտեցին ցանկություն առաջիկայում նույնպես մասնակցել նմանատիպ հանիպումների, ինչպես նաև վերապատրաստման դասընթացների և աշխատաժողովների,
- Մասնակիցները քաջատեղյակ էին գաղտնիության հարցերի մասին և ընդունեցին, որ անվանական տվյալները չեն կարող տրամադրվել
- Բոլորը համաձայնեցին, որ ՀՀ ԱՎԾ-ն համարվում է բաց և թափանցիկ:

ՀՀ ԱՎԾ-ում նախարարությունների ֆոկուս հանդիպում, 2006թ. մարտի 1

2.2 Համագործակցությունը սպառողների հետ. Հետազոտողներ

ՀՀ ԱՎԾ-ն ֆոկուս խմբի հանդիպման էր հրավիրել համալսարանների և հետազոտողների: Հանդիպումն իրականացվեց առաքելության 3-րդ օրը: Նաև այս խմբի կողմից մեծ էր հետաքրքրությունը հանդպման նկատմամբ, որին մասնակցեց 25 հոգի: Հանդիպումը շատ հաջող էր: Իրականացվեց շատ աշխույժ և ինտերակտիվ քննարկում:

Ինչպես և նախորդ հանդիպման ժամանակ, այստեղ ևս շեշտը դրվեց նրա վրա, որպեսզի մասնակիցներն անկեղծորեն արտահայտեն իրենց կարիքները, որոնք ՀՀ ԱՎԾ-ն ուշադիր կլսի և կհասկանա՝ հետագայում իրենց ծառայությունները նշված կարիքներին հարմարեցնելու նպատակով: ՀՀ ԱՎԾ-ն հաշվի կառնի հետազոտողների կողմից հնչեցրած մեկնաբանությունները և առաջարկությունները հետագա զարգացման և տարածումը որպես առաջնահերթություն դիտարկելու, ինչպես նաև գալիք ամիսների և տարիների ընթացքում ծառայությունները զարգացնելու հարցում:

Հետազոտողների կարիքների ամփոփում.

- ՀՀ ԱՎԾ-ն հետազոտողների նախընտրելի աղբյուրն է վիճակագրության ստացման համար
- Ավելի ագրեգացված վիճակագրություն է անհրաժեշտ կայք-էջում. Օրինակ՝ *տարածքային և նույնիսկ գյուղերի* մակարդակով, տարիքային. Օրինակ՝ էներգետիկ հաշվեկշիռն ըստ հատվածի և արդյունաբերության
- Անվանական տվյալներ մուտքի հնարավորություն. Հետազոտողները քաջատեղյակ են գաղտնիության վերաբերյալ. Բայց նրանց ցանկությունն է ստանալ ագրեգացված և անվանազերծված ճկուն միկրոտվյալներ:

- Հետազոտողներն իրենց անհրաժեշտ տվյալները գտնում են www.armstat.am կայքում, ինչպես նաև անմիջականորեն կապ հաստատելով ՀՀ ԱՎԾ փորձագետների հետ (և երբեմն տարածքային գրասենյակների հետ):
- Մասնակիցների միայն կեսը գիտի Armstatbank-ի մասին, և ավելին, նրանցից ավելի քիչն են օգտվում դրանից: Հատնաբար անհրաժեշտ է, որպեսզի ՀՀ ԱՎԾ-ն ավելի լավ տեղեկացնի սպառողներին սույն աղբյուրի մասին:
- Թողարկման օրացույցը այնքան էլ հայտի չէ, և նորից գովազդի անհրաժեշտություն կա:
- Մեթոդաբանություն և փաստաթղթավորում. Որակի հռչակագրերը հայտնի չեն և ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է ավելի լավ իրազեկի հետազոտողներին այս մասին:
- Համագործակցությունն ընդհանուր առմամբ աշխատում է հրաշալի:
- Տվյալների մասին հաշվետվությունների ներկայացման համակարգում. ՀՀ ԱՎԾ-ին հաշվետվությունների ներկայացումն (հետազոտական և գիտական վիճակագրություն) աշխատում է հրաշալի: Սակայն միևնույն (կամ կրկնվող) ցուցանիշների մասին հաշվետվություններ են ներկայացվում մի քանի այլ մարմինների, որը մեծ բեռ կարող է հանդիսանալ հետազոտական ինստիտուտների համար: Հետևաբար, ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է փորձի սա ավելի լավ համակարգել այլ մարմինների հետ:
- Որոնման գործառույթը կայքում լավ է աշխատում և գնահատվում է որպես լավ և օգտակար գործիք: Google-ը նույնպես օգտագործում են:
- Սխալներ վիճակագրությունում. Երբեք չի լինում:
- Ընդհանուր առմամբ ՀՀ ԱՎԾ նկատմամբ վստահության աստիճանը բարձր է: Այնուամենայնիվ խնդրիր այն, որ երբեմն այլ աղբյուրներից ստացված վիճակագրությունը կարող է կոնֆլիկտի մեջ լինել ՀՀ ԱՎԾ հետ: Հետևաբար մեծ անհրաժեշտություն կա հզորացնել ազգային վիճակագրական համակարգի համակարգումը:
- Ուսուցման հնարավորություններ. Կայք-էջը կարևոր է. ՀՀ ԱՎԾ-ն կարող է համագործակցել և քարոզել ավելի շատ ռեսուրսների տրամադրում վիճակագրության օգտագործման նպատակներով ուսուցմանը:
- ՀՀ ԱՎԾ-ն *շատ բաց* է համագործակցության համար և ուսանողները armstatbank-ի ինտենսիվ սպառողներ են:
- Հետազոտողներին շատ հետաքրքրեցին ՀՀ ԱՎԾ կողմից կազմակերպվող հնարավոր սեմինարները, վերապատրաստումները և աշխատաժողովները: Հրաշալի կլիներ, եթե այս միջոցառումներն ընդգրկեին նաև ուսանողների:
- Բարելավման համար առաջնահերթ կարիքներն էին.
    - Տվյալների որակը,
    - Հաշվետվության ներկայացման ձևաչափերը պետք է թարմացվեն ռեսպոնդենտների հետ համագործակցությամբ:

Ուրախ հետազոտողները ֆոկուս խմբի հանդիպումից հետո ՀՀ ԱՎԾ-ում, 2016թ. մարտի 2

2.3 Սպառողների հետ համագործակցության ռազմավարություն կամ շրջանակ

Փորձագետներն ընդգծեցին սպառողների ներգրավվածության տարբեր հնարավորություններ և նախապատրաստվեց համապատասխան միջոցների նպատակը նկարագրող ցուցակ: Այս ցուցակի նախագիծն ավելացված է որպես Հավելված 5: Սակայն ՀՀ ԱՎԾ-ն այն պետք է ավելի զարգացնի:

ՀՀ ԱՎԾ-ն կօգտագործի ցուցակը որպես հիմք նկարագրելու, թե սպառողների համար ինչ միջոցառումներ են նախաձեռնվելու առաջիկա տարիներին:

Սպառողների ներգրավվածության հնարավորությունների քննարկումների ընթացքում անդրադարձ կատարվեց հետևյալին.

- Ֆոկուս խմբի հանդիպումներ
- Սպառողների բավարավածության հետազոտություններ
- Սպառողների կոմիտեներ
- Օգտագործման հարմարավետության փորձարկում
- Տեղեկատվական հանդիպումներ և վերապատրաստումներ
- Սպառողների վարքագիծ – կայքի վերլուծություն/web analytics.

2.4 Սպառողների բավարարվածության հետազոտություն

ՀՀ ԱՎԾ-ն մշակել է սպառողների բավարավածության հետազոտություն, որը հասանելի է կայք-էջում: Փորձագետներն առաջարկել են որոշ փոքր փոփոխություններ հարցերի ձևակերպման վերաբերյալ: Տրվել են մանրամասն մեկնաբանություններ, մասնավորապես՝ ավելի կոնկրետացնել ձևակերպումները, քանի որ դրա նպատակն է պարզել, թե ինչպես բարելավել ծառայությունը, ավելի քան դրական պատկեր ձևավորել:

Հետազոտությունը մանուալ տարբերակով տեղադրված է կայքում առանց «ներքին տրամաբանության»: Առաջարկվել է ուսումնասիրել ինտերնետային հարցաթերթի համար կիրառվող գործիքները, ինչպես օրինակ SurveyMonkey.com: Այսպիսով հնարավոր կլինի սահմանել հարցերը, որոնք պահանջում են միայն մեկ պատասխան, բազմակի ընտրություն, դասակարգում, կապակցում և այլն: Առաքելության շրջանակներում արտադրվել է փոքր ցուցադական հարցաթերթ:

2.5 Սպառողների ֆոկուս խմբերի հանդիպումների շրջանակը

Առաջին 3 ֆոկուս խմբերի հանդիպումների անցկացմանն օգտագործվել է ուղեցույց: Այն նաև կարող է օգտագործվել հետագա հանդիպումները կառուցելու համար: Կարևոր է հանդիպումը վարել այնպես, որպեսզի լսարանը խոսի, իսկ ՀՀ ԱՎԾ-ն լսի: Այդ պատճառով պետք է վարող, որը քննարկվող թեմայի հետ անմիջական կապ չունենա: Ուղեցույցը կցված է հավելված 6-ում:

2.6 Տարածման ռազմավարությա նախագծի վերանայում

Վերանայվել է տարածման ռազմավարության նախագիծը: Այն հետևում է ողջամիտ սկզբունքների և կառուցված է համաձայն եվրոպական փորձառությունների օրենսգրքի: Հատուկ շեշտադրված են սպառողները և նրանց կարիքները: Այս փաստաթուղթն ընդհանուր պատկերացում է տալիս գաղափարի և նպատակների վերաբերյալ, մինչդեռ կոնկրետ գործողությունների և աշխատանքի կազմակերպմամբ ավելի մանրամասն փաստաթուղթը կարող է օգտագործվել որպես «տարածման ռազմավարություն»:

3. Առաջարկություններ

ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է շարունակի աշխատանքը սպառողների ներգրավվածության ուղղությամբ՝ հրավիրելով այլ կարևոր սպառողների խմբերի ևս: Սակայն սա պետք է արվի քայլ առ քայլ: Սա թույլ կտա աշխատակիցներին փորձ ձեռք բերել և սովորել յուրաքանչյուր հանդիպումից: Եվ կարևոր է նաև ժամանակ տրամադրել սպառողների կողմից արտայատված կարծիքները դիտարկելու համար:

ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է մշակի գերակա պլան տարածման գործողությունների և սպառողների հետ կապերի առումով հաջորդ տարվա համար:

Նմանապես, ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է պլանավորի վերապատրաստման դասընթացներ հաջորդ տարվա համար:

4. Ճանապարհային քարտեզ և ժամանակացույց մինչև հաջորդ առաքելությունը

Սպառողների հետ համագործակցություն.
Ֆոկուս խմբի հանդիպումների արդյունքի վերաբերյալ հաշվետվություն նախապատրաստել և ուղարկել նրանց: Ասել նրանց ՀՀ ԱՎԾ առաջիկա գործողությունների մասին, որոնց նպատակն է բավարարել նրանց կարիքները

Հավելված 1. Տեխնիկական առաջադրանք

Տեխնիկական առաջադրանք **ԵՄ Թվինինգ ծրագիր AM/14/ENP/ST/15** **2016թ. փետրվարի 29 - մարտի 3**

Բաղադրիչ 1. Վիճակագրական տեղեկատվության տարածման համակարգ

Գործողություն 1.3: Սպառողների և արտադրողների հետ համագործակցություն II

0. Բաղադրիչի պարտադիր արդյունքներ և չափանիշներ

Պարտադիր արդյունքներ.

- Վիճակագրական տեղեկատվության տարածման բարելավված համակարգ (2017թ.հուլիս)

Չափանիշներ.

- Պատրաստի վիճակագրական տեղեկատվության տարածման համակարգ (2017թ. հուլիս)
- Մշակված տեղեկատվության տարածման համակարգի ռազմավարություն՝ընդունված Վիճակագրության պետական խորհրդի կողմից (2017թ. հուլիս)
- Սպառողների բավարարվածության հետազոտության արդիականացված, փորձարկված և ՀՀ ԱՎԾ կայքում հրապարակված հարցաթերթ (2017թ. հուլիս)
- Վիճակագրական տեղեկատվության տարածման գծով վերապատրաստված ԱՎԾ անձնակազմ (2017թ. հուլիս)

1. Գործողության նպատակը

- Սպառողների և արտադրողների խմբերի հետ հանդիպումների կազմակերպում
- Ստանալ սպառողների և արտադրողների ներդրումը սպառողների բավարարվածության հետազոտության և տարածման ռազմավարության վերաբերյալ
- Սպառողների և արտադրողների հետ համագործակցության հետագա ծրագրի մշակում
- Ընդգրկել համապատասխան շահառուների այս քննարկումներում

2. Գործողության սպասվող արդյունք

- Ռազմավարության նախնական փուլերի իրականացում և սպառողների հետ համագործակցություն
- Ռազմավարության նախնական փուլերի իրականացում և պաշտոնական վիճակագրության այլ արտադրողների հետ համագործակցություն
- Ավելի մանրամասն ծրագիր հետագա զարգացման համար

- Ստացված ներդրում սպառողների բավարարվածության հետազոտության վերաբերյալ
- Հաջորդ գործողության համար աշխատանքային ծրագրի սահմանում (Ուսուցողական այց Դանիայի վիճակագրություն 2016թ. հունիսին)

3. Մասնակիցներ

<u>ՀՀ ԱՎԾ</u>
Բաղադրիչի ղեկավարներ

- Պրն Ստեփան Մնացականյան
- Տկն Անահիտ Սաֆյան
- Տկն Նարինե Մուշեղյան

Այլ աշխատակիցներ

- Տկն Սիլվա Ուլուբաբյան
- Տկն Նելլի Մարգարյան
- Տկն Գոհար Նշանյան
- Տկն Ալինա Հունանյան
- Տկն Արմինե Մարտիկյան
- Տկն Լիլիթ Կարապետյան

<u>ԱԵ փորձագետներ</u>
Տկն Անեգրետե Վուլֆ, փորձագետ, Դանիայի Վիճակագրություն
Պրն Լարս Թիգիսեն, փորձագետ, Դանիայի Վիճակագրություն

<u>Գործողությանը մասնակցող այլ շահագրգիռ կողմեր</u>
Նաև կհրավիրվեն ներկայացուցիչներ.

- Նախարարություններից

- Հետազոտողներ համալսարաններից

Հավելված 2. Առաքելության ծրագիր

Ժամանակ	Վայր	Միջոցառում	Նպատակ/մանրամասներ
Երկուշաբթի, կեսօր	Հյուրանոց / ՀՀ ԱՎԾ	Հանդիպում ԹՄԽ հետ	Քննարկել շաբաթվա ծրագիրը
Երկուշաբթի, կեսօրից հետո	ՀՀ ԱՎԾ	Հանդիպում ՇԵ բաղադրիչի ղեկավարի և ՇԵ փորձագետների հետ	Իրավիճակի գնահատում և ՇԵ կողմից կատարված աշխատանքի ներկայացում վերջին առաքելությունից հետո Ընթացիկ առաքելության սպասվող արդյունքի ներկայացում ՇԵ կողմից
Երեքշաբթի, առավոտ	ՀՀ ԱՎԾ	Հանդիպում ՇԵ բաղադրիչի ղեկավարի և ՇԵ փորձագետների հետ	Նախապատրաստում շահառուների հետ հանդիպմանը
Երեքշաբթի, կեսօրից հետո 14:00	ՀՀ ԱՎԾ *Հանդիպումների դահլիճ*	Հանդիպում շահագրգիռ կողմերի հետ *(նախարարություններ)*	Հանդիպում շահագրգիռ կողմերի հետ *(նախարարություններ)*
Չորեքշաբթի, առավոտ 11:00	ՀՀ ԱՎԾ *Հանդիպումների դահլիճ*	Հանդիպում շահագրգիռ կողմերի հետ *(հետազոտողներ / համալսարաններ)*	Հանդիպում շահագրգիռ կողմերի հետ *(հետազոտողներ/համալսարաններ)*
Չորեքշաբթի, կեսօրից հետո	ՀՀ ԱՎԾ	Հանդիպում ՇԵ բաղադրիչի ղեկավարի և ՇԵ փորձագետների հետ	Սպառողների բավարարվածության հետազոտության մասով ներդրման քննարկում Տարածման ռազմավարության նախագծի քննարկում
Հինգշաբթի, առավոտ	ՀՀ ԱՎԾ	Հանդիպում ՇԵ բաղադրիչի ղեկավարի հետ	Սպառողների և արտադրողների հետ համագործակցության ծրագրի մշակում
Հինգշաբթի, առավոտ	ՀՀ ԱՎԾ	Չպլանավորված հանդիպումներ	Վեջնական պարզաբանումներ ՇԵ փորձագետների հետ, հաշվետվության պատրաստում և ներկայացում ՇԵ ծրագրի ղեկավարին
Հինգշաբթի, կեսօրից հետո	ՀՀ ԱՎԾ	Ամփոփիչ հանդիպում ԱԵ ծրագրի ղեկավարի հետ	ԱԵ փորձագետների բացահայտումների ներկայացում և ձեռքբերված եզրակացությունների համաձայնեցում Եզրակացություններ, առաջարկություններ հաջորդ

		գործողության համար և ՇԵ փորձագետների աշխատանքային ծրագիր

Հավելված 3. Անձինք, որոնց փորձագետները հանդիպել են

<u>ՀՀ ԱՎԾ.</u>

- Ստեփան Մնացականյան, ՀՀ ԱՎԾ նախագահ
- Անահիտ Սաֆյան, ՀՀ վիճակագրության պետական խորհրդի անդամ
- Նարինե Մուշեղյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Հասմիկ Սողոմոնյան, Միջազգային վիճակագրական համագործակցության բաժին
- Լիլիթ Կարապետյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Ալինա Հունանյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Գոհար Նշանյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Անուշ Խամոյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Նելլի Մարգարյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Արմինե Մարտիկյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին
- Անուշ Սարգսյան, վիճակագրական տեղեկատվության տարածման և հասարակայնության հետ կապերի բաժին

<u>Արտաքին շահառուներ.</u>

- Գ. Լևոնյան, ՀՀ կառավարությանն առնթեր պետական գույքի կառավարման վարչություն,
- Ա. Գալստյան, ՀՀ տրանսպորտի և կապի նախարարություն
- Հ. Գաբրիելյան, ՀՀ էներգետիկայի և բնական պաշարների նախարարություն
- Շուշան Գյարգոյան, ՀՀ սփյուռքի նախարարություն
- Ելենա Ղազարյան, «Մասնագիտական կողմնորոշման մեթոդական կենտրոն» ՊՈԱԿ
- Արթուր Պետրոսյան, ՀՀ գյուղատնտեսության նախարարություն
- Լ. Սաֆարյան, ՀՀ քաղաքացիական ավիացիայի գլխավոր վարչություն
- Արմենուհի Մկոյան, ՀՀ արտակարգ իրավիճակների նախարարություն
- Մարինե Պետրոսյան, Մասնագիտական կողմնորոշման մեթոդական կենտրոն
- Հովսեփ Հարությունյան, ՀՀ տրանսպորտի կապի նախարարություն
- Վ. Կարապետյան, ՀՀ տրանսպորտի կապի նախարարություն
- Արայիկ Տարվերդյան, ՀՀ պաշտպանության նախարարություն
- Արթուր Ծպնեցյան, Անշարժ գույքի կադաստրի պետական կոմիտե
- Ալիկ Սարգսյան, Էկոնոմիկայի նախարարություն, ԾԿԳ

- Հասմիկ Թադևոսյան, Զբաղվածության պետական գործակալություն
- Ա. Խաչատրյան, ՀՀ կրթության և գիտության նախարարություն, Գիտության պետական կոմիտե
- Աննա Մարգարյան, ՀՀ ջրային տնտեսության պետական կոմիտե
- Գայանե Ավետիսյան, ՀՀ ֆինանսների նախարարություն
- Տիգրան Արշակյան, ՀՀ ջրային տնտեսության պետական կոմիտե
- Արմեն Քոչարյան, ՀՀ քաղաքաշինության նախարարություն
- Ռուզաննա Ղլեչյան, ՀՀ սփյուռքի նախարարություն
- Ա. Աբովյան, ՀՀ ոստիկանություն
- Ավագ Ավանեսյան, ՀՀ միջազգային տնտեսական ինտեգրման և բարեփոխումների նախարարություն
- Ռաշիդ Գալստյան, ՀՀ սպորտի և երիտասարդության հարցերի նախարարություն
- Անժելա Արաքելյան, ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով
- Գևորգ Գրիգորյան, ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով
- Աննա Պետրոսյան, ՀՀ էկոնոմիկայի նախարարութուն
- Արմինե Մարտիրոյան, Հայաստանի կենտրոնական բանկ
- Գայանե Մուրադյան, ՀՀ առողջապահության ազգային ինստիտուտ
- Վահան Բախշեցյան, ՀՀ միգրացիոն պետական ծառայություն
- Սուսան Բեննեյան, Ճարտարապետության եվ շինարարության Հայաստանի ազգային համալսարան
- Ռաֆիկ Գրիգորյան, Երևանի պետական համալսարան
- Լուսինե Աղաջանյան, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարան
- Աստղիկ Մանուկյան, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարան
- Անի Սամսոնյան, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարան
- Ն. Հովհաննիսյան, Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարան
- Հ. Խաչատրյան, Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարան
- Ա. Թադևոսյան, Հայաստանի ազգային պոլիտեխնիկական համալսարան
- Գ. Քեշիլյան, Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարան
- Ց. Ակոպյան, Երևանի Վ. Բրյուսովի անվան լեզուների և սոցիալական գիտությունների պետական համալսարան
- Տ. Գնունի, Էներգետիկայի գիտահետազոտական ինստիտուտ
- Աննա Հակոբյան, Հայաստանի պետական մանկավարժական համալսարան
- Ա. Խաչատրյան, ՀՀ կրթության և գիտության նախարարություն, Գիտության պետական կոմիտե
- Ավետիս Գևորգյան, ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիա
- Ա. Միրզոյան, Հայաստանի գիտությունների ազգային ակադեմիա
- Ա. Թադևոսյան, Մխիթար Հերացու անվան պետական բժշկական համալսրանա

<u>ԹՄԽ թիմ.</u>

- Պիտեր Բոհնստեդ Անան Հանսեն, Թվինինգ մշտական խորհրդատու

- Սոնա Միրզոյան, ԹՄԽ օգնական
- Անուշ Պողոսյան, ԹՄԽ թարգմանիչ

Հավելված 4. Սպառողների հետ հանդիպմանը հնչեցված հարվերի ցանկը

1. Ինչպիսի՞ պաշտոնական վիճակագրություն եք Դուք օգտագործում և ո՞ր աղբյուրներից եք օգտվում:
2. Վերջին անգամ ե՞րբ եք վիճակագրական տվյալների կարիք ունեցել:
3. Արդյո՞ք ծանոթ եք պաշտոնական վիճակագրության մեթոդաբանությանը/փաստաթղթավորմանը
4. Ի՞նչ աղբյուրներից եք օգտվում (www.armstat.am , www.armstatbank.am , www.armDevinfo.am, մամուլի հաղորդագրություններ, հրապարակումներ, տվյալների բազաներ, այլ):
5. Տեղյա՞կ եք «Վիճակագրական ցուցանիշների թողարկման օրացույցի» մասին:
6. Տեղյա՞կ եք, որ առկա է «Վիճակագրական հրապարակումների օրացույց», համաձայն որի կանխավ հայտարարվում են հրապարակման ժամկետները:
7. Ըստ Ձեզ, արդյո՞ք պաշտոնական վիճակագրությունը հրապարակվում է հայտարարված ժամկետներում:
8. Դուք Ձեզ տեղեկացված զգու՞մ եք հրապարակված վիճակագրությունում տեղ գտած սխալների մասին:
9. Դուք վստահո՞ւմ եք հրապարակված վիճակագրությանը և ի՞նչ կարծիք ունեք մյուս աղբյուրների վերաբերյալ:
10. Դուք օգտվո՞ւմ եք ՀՀ ԱՎԾ մամուլի հաղորդագրություններից, վիճակագրական բառարանից, բաց գրադարանից, գրադարանի էլեկտրոնային ցանկից:
11. Տեղյա՞կ եք վիճակագրական ցուցանիշների վերանայումների քաղաքականության մասին:
12. Հաղորդակցման ո՞ր ձևն եք նախընտրում ՀՀ ԱՎԾ-ի հետ:
13. Արդյո՞ք գոհ եք ՀՀ ԱՎԾ պաշտոնական կայքէջի որոնման համակարգից, գտնո՞ւմ եք այն ինչ փնտրում եք:
14. Օգտագործո՞ւմ եք արդյոք որոնման այլ միջոցներ (օրինակ՝ Google, Yahoo, Yandex ….)
15. Ձեր կարիքները բավարարելու համար ՀՀ ԱՎԾ-ն ինչը՞ պետք է բարելավի:
16. Ի՞նչ եք կարծում, կարիք կա ՀՀ ԱՎԾ-ում նման հանդիպումների, սեմինար-պարապմունքների, վերապատրաստումների և ուսուցումների հաճախ կազմակերպման:
17. Տեղյա՞կ եք, որ ՀՀ ԱՎԾ-ն վիճակագրություն է արտադրում, սակայն չի կարող տրամադրել անհատական տվյալներ:
18. Դուք օգտվո՞ւմ եք այլ կազմակերպությունների կայքէջերից (ՀՀ կենտրոնական բանկ, Եվրամիություն, Համաշխարհային բանկ,….)
19. Ձեր ամենօրյա աշխատանքում ՀՀ ԱՎԾ-ն բաց և թափանցի՞կ է:
20. Ի՞նչ եք կարծում, հնարավոր է հեռախոսազանգով ստանալ Ձեզ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հավելված 5. Սպառողների հետ համագործակցության շրջանակ

ՇՐՋԱՆԱԿ. Սպառողների ընդգրկում և հետադարձ կապ սպառողների կողմից

ՀՀ ԱՎԾ ռազմավարությունն ընգծում է սպառողներին և վիճակագրության օգտագործումը. *Օգտակար է այն վիճակագրությունը, որն օգտագործվում է: Վիճակագրական տվյալները չեն հրապարակվում արխիվի համար: Եթե վիճակագրությունը որոշումների կայացման գործիք չի հանդիսանում և չի օժանդակում սոցիալ-տնտեսական երևույթների համապատասխան ընկալմանը գերատեսչությունների և հասարակության կողմից, ապա այն չի կատարում իր հիմնական նպատակը:*

Սպառողներից հետադարձ կապ ապահովելու ուղիներ.

Ֆոկուս խմբի հարցազրույցներ.

- Ինչու
- Ինչպես (դեմ առ դեմ), 8-12 հոգի
- Հաճախականություն

Սպառողների կոնկրետ խմբերը (համաձայն սպառողների խմբերի այնպիսի բաշխման, որը ՀՀ ԱՎԾ-ն նպատակահարմար է գտնում) հրավիրվում են աշխատանքային խմբերի/հանդիպումների, որտեղ սպառողները հրավիրված են պատասխանելու բարձրացված հարցերին և հաղորդակցվելու միմյանց հետ: Ֆոկուս խմբի հանդիպումները ՀՀ ԱՎԾ-ին պետք է ավելի լավ պատկերացում տան համապատասխան խմբերի վիճակագրական աշխատանքում առկա կարիքների և ուղիների վերաբերյալ: Արդյունքում ՀՀ ԱՎԾ-ն պետք է ավելի լավ բավարարի նրանց կարիքները:

Սպառողների բավարարվածության հետազոտություններ

- Ինչու
- Ինչպես (ինտերնետային հետազոտութուն) 1000+
- Հաճախականություն (երկու տարին մեկ??)

Բոլոր սպառողների ընդհանուր հետազոտություն. Հստակ ձևակերպեք, թե «ինչու՞»: Որոնք են գործողությունները, որոնք պետք է իրականացվեն ելնելով արդյունքից:

Հարմարավետության փորձարկումներ

- Ինչու
- Ինչպես («Մտածեք բարձրաձայն», Usertesting.com)
- Հաճախականություն (ե՞րբ են կարևոր փոփոխություններ տեղի ունենում)

Օգտագործման տեսանկյունից հարմարավետության փորձարկում

- Ինչու
- Ինչպես («Մտածի՛ր բարձր», Usertesting.com), 3-5 հոգի
- Հաճախականություն (երբ կարևոր փոփոխություններ են տեղի ունենում??)

Կայք-էջի ֆունկցիոնալության և դիզայնի փորձարկում

Պատրաստեք որոշ խնդիրներ, որոնք էական են կայք-էջում տեղաշարժվելու համար, դիտարկեք թե որտեղ են սպառողները դժվարանում կամ ամբողջությամբ անհաջողության մատնվում:

Տեղեկատվական հանդիպումներ և սպառողների վերապատրաստում

- Ինչու
- Ինչպես (հրահանգ, PPT (Power Point Presentation) և առցանց (համակարգչի վրա աշխատանքի հնարավորությամբ??) վարժություններ), 30 հոգի
- Հաճախականություն (ըստ անհրաժեշտության)

Ներկայացվում է ինչ-որ թեմա բովանդակային տեսանկյունից, օրինակ՝ աշխատաշուկայի վիճակագրություն: Ինչպես հասկանալ ցուցանիշները և մեթոդաբանությունը: Ինչպես մեկնաբանել թվերը:

Ներկայացվում է Armstatbank-ը, դրա օգտագործման առավելությունները (տալիս է հնարավորություն ընտրելու հենց այն, ինչ անհրաժեշտ է, վերադասավորելու թվերը և անմիջապես ներբեռնելու դրանք): Օրինակ, համակարգիչներով աշխատանք, եթե հնարավոր է:

Սպառողների կոմիտեներ

- Ինչու
- Ինչպես «ֆիզիկական հանդիպումներ ՀՀ ԱՎԾ-ում»
- Հաճախականություն. Կանոնավոր հանդիպումներ (եռամսյակային??), 10-15 հոգի

Սպառողների կոմիտեներ բոլոր հիմնական վիճակագրական ոլորտների համար: Մասնակիցները ներկայացուցչական սպառողներ են համապատասխան թեմայի վերաբերյալ գումարած վիճակագրության պատասխանատու աշխատակիցները:

Այն աշխատում է որպես երկկողմ ոգեշնչում վիճակագրական ոլորտի զարգացման, ինչպես նաև նրա համար, թե ինչպես այն հասանելի դարձնել սպառողներին:

Ցանցի վերլուծություններ, օրինակ՝ Google analytics (google վերլուծություն) կամ մատյանի նիշք:

- Ինչու

- Տարածման համագործակցության ձևը SS հետ. Տարածումը սահմանում է անհրաժեշտ հաշվետվությունները
- Հաճախականություն (շարունակաբար)

Ցանցի վերլուծությունը կարող է պատմել ձեզ սպառողների վարքագծի մասին ձեր կայքում, օրինակ ուր են ի վերջո հասնում, որքան են մնում էջում, որ 3 սեղմումն է ապահովում նրանց տեղաշարժը: Հաշվետվությունից ստացված արդյունքները ներկայացնել ղեկավարությանը եռամսյակը մեկ (?):

Հավելված 6. Սպառողների ֆոկուս խմբերի հետ հանդիպումների շրջանակ

ՀՀ ԱՎԾ – Դանիայի վիճակագրություն

Ծրագիր. Ամրապնդվող հաղորդակցություն սպառողների ակտիվ ներգրավվածության միջոցով

Ժամանակ.

Վայրը. ՀՀ ԱՎԾ, Երևան

"Սցենար" ֆոկուս խմբերի աշխատաժողովների համար. միայն ներքին օգտագործման համար

Ժամանակ	Օրակարգ	Մեթոդ	Արդյունք
9:00	**Բարի գալուստ, շրջանակ և սպասելիքներ** • Պրն Մնացականյանի կողմից ողջույնի խոսք. • Գնահատանքի խոսք մասնակիցներին՝ իրենց ժամանակի համար • Ներկայացնել նպատակը, այն է՝ ընդգրկել *սպառողների կարիքները* վիճակագրական տվյալներ ապահովելիս, ինչը թույլ կտա որոշելու, թե *երբ* և *ինչպես* կարող է ՀՀ ԱՎԾ-ն հզորացնել հաղորդակցությունը, արտադրանքը և ծառայությունները • Մասնակիցներն ընտրված են ՀՀ ԱՎԾ սպառողների առաջնային խմբից. Հետևաբար նրանց ներդրումները հսկայական կարևորություն ունեն ՀՀ ԱՎԾ ապագա ջանքերն ըստ գերակայության դասակարգելու հարցում • Աշխատաժողովների վարում այնպիսի	Ներածական մաս PowerPoint Ներածություն + PowerPoint	

	եղանակով, որը կապահովի անկախություն և «բազկի երկարություն» ՀՀ ԱՎԾ տարածման ներկայացում (Նարինե) Ծրագրի, աշխատանքի նկատմամբ մոտեցման և օրվա արդյունքներից սպասելիքների վերանայում «արտաքին» («չեզոք» անձի կողմից, օրինակ՝ Անահիտ Սաֆյանի կողմից?). • Նպատակը և սպասելիքները առավոտվա ընթացքում ստացված արդյունքերից ○ *Որո՞նք են* սպառողների կարիքները արդյունավետ հաղորդակցության համար: ○ *Ինչպե՞ս են* ՀՀ ԱՎԾ ընթացիկ (և պլանավորված) հաղորդակցության ուղիները, արտադրանքը և ծառայությունները համապատասխանեցվում այդ կարիքներին: ○ Հիմնված արդյունքների վրա, *ինչպիսի ասպեկտների վրա պետք է ՀՀ ԱՎԾ-ն կենտրոնացնի իր ջանքերը:* • Օրակարգի, աշխատանքային մոտեցման և «հիմնարար կանոնների» վերանայում: ՀՀ ԱՎԾ-ն կմասնակցի որպես դիտորդ • Սպասելիքների համապատասխանեցում, և հստակեցում առ այն, որ	Գրել ֆլիպչարտի վրա Նախապես բաժանված անվանացուցանակներ	Կարիքների և ծառայությունների միջև համապատասխանությունն արտացոլող նկար

	○ Այսօրա ուշադրության կենտրոնումը վիճակագրության *հաղորդակցումն է*, վիճակագրության բովադակության փոխարեն ○ Կկազմվի «ցանկությունների ցուցակ», որը ՀՀ ԱՎԾ-ն կարող է հարմարեցնել հաջորդաբար տեխնիկական ասպեկտների և աշխատանքային կարողության հետ: Համառոտ ներկայացում (միայն եթե մասնակիցների թիվը 8-ից քիչ է)		
9:20	**Որո՞նք են կարիքները:** Մասնակիցների հետ իրականացնել քննարկում՝ սահմանելու համար հաղորդակցութան *կարիքները* և *ինչպես* իրականացնել դրանք. • Վերջին անգամ ե՞րբ եք վիճակագրության կարիք ունեցել: • Ո՞րն էր վիճակագրությունից օգտվելու նպատակը: • Ո՞ր այլընտրանքներն եք դիտարկել: • Ինչպե՞ս կատարվեց որոնումը? • Ի՞նչ դիտարկումներ են թաքնված որոնման «ուղու» հետևում: • Որտե՞ղ և ինչպե՞ս են հայտնվում «կպչող միվորները»? • Ինչպիսի՞ հարցեր են հայտնվել գործընթացի ժամանակ? • Գտե՞լ եք ինչ որ փնտրել եք:	Քննարկում Օգտագործեք «ճկուն» ձևով կառուցված հարցերի ցուցակը Մեկնաբանությունները գրել ֆլիպչարտի վրա	

	(Ինչու՞/ինչու՞ ոչ) • Դուք կփոփոխեի՞ք ձեր որոնման եղանակը հիմնվելով գիտելիքի/փորձի վրա, որը հիմա ունեք Ընդգծվում է որոնման տիպային գործընթացը. Որը հնարավոր է բաժանված է որոնման գործընթացների երկու տեսակի, կախված խնդրի տեսակից, շրջանակից, մանրամասների աստիճանից, սեփական փորձից և այլն: Ինչ վերաբերվում է առանձին քայլերին որոնման գործընթացում, կարիքները, խոչնդոտները և հնարավորությունները ամփոփել, եթե հնարավոր է դրանք բաժանել որոնման տեսակների և փորձերի	Որոնման գործընթացի հնարավոր կարգավորումների առաջարկներ գրել մեծ ինքնակպչուն թղթերի վրա	Սպառողների հիմնարար կարիքների և ՀՀ ԱՎԾ օգտագործման ընկալում
10:00	**Որո՞նք են ներկայիս հնարավորությունները** Ընթացիկ արտադրանքի և ծառայությունների վերանայումը ներկայացնել «արտաքին գործընկերոջ» կողմից ՀՀ ԱՎԾ կողմից պատրաստված փաստաթղթի հիման վրա, և գնահատել գիտելիքը և օգտագործումը գնահատում. • Ո՞ր արտադրանքը.ծառայություններն են հայտնի: • Ո՞ր արտադրանքը/ծառայություններն են օգտագործվել: • Կարիքների և փաստացի օգտագործումը համապատասխանում են իրար: ○ Ինչու՞/ինչու՞ ոչ • Ի՞նչ արտադրանքի/ծառայությունների կարիք ունենք մենք:	PowerPoint-ի և գրատախտակի օգտագործման հնարավորություն Քննարկում և ամփոփում ֆլիպչարտի էջերին – հնարավորության դեպքում մատրիցայի օգնությամբ	Կարիքների և ծառայությունների միջև ընթացիկ համապատասխանությունը պատկերող նկար

	• Ո՞ր արտադրանքը/ծառայությունները չեն օգտագործվում: Կարիքների և ընթացիկ արտադրանքի համապատասխանեցումը կամփոփվի, և եզրակացությունը կարտացոլի, թե որտեղ են դրանք համահունչ և որտեղ են առկա «բացթողումներ»-ը պահանջարկի և առաջարկի միջև:		
10:30	**Որտե՞ղ ջանքեր գործադրել** Սպառողների կարիքների հետազոտության հիման վրա և կապված առաջարկի և պահանջարկի համապատասխանության ընթացիկ հտազոտության հետ, կքննարկվի *որտեղ* և *ինչպես* կարող է ՀՀ ԱՎԾ-ն հզորացնել իր հաղորդակցությունը: • Հատկապես որտե՞ղ պետք է ՀՀ ԱՎԾ-ն հզորացնի հաղորդակցությունը, արտադրանքը և ծառայությունը: ○ Արդեն գոյություն ունեցող հաղորդակցության ուղիների, արտադրանքի և ծառայությունների հարցում: ○ Հաղորդակցության նոր ուղիների, արտադրանքի և ծառայությունների հարցում: • Կա՞ն ընթացիկ հաղորդակցության ուղիներ, արտադրանք, և ծառայություններ, որոնք պետք է հեռացվեն կամ	Քննարկում Ամփոփում ֆլիպչարտի վրա (մեկ էջ- մեկ թեմա)	

	նվազեցվեն: • Ինչպիսի՞ արժեք կարող է այն ստեղծել սպառողների համար: • Որոշ առաջարկված բարելավումներ ավելի՞ կարևոր են քան մյուսները: • ՀՀ ԱՎԾ-ն ի՞նչ պիտի փոխի/բարելավի հնարավորությունները դիտարկելիս: Տեղի կունենա ամփոփիչ քննարկում կապված *որտեղ* և *ինչպես* ջանք գործադրել: Եթե հնարավոր է ամփոփումը կառուցել համաձայն հետևյալ խորագրերի. • Արտադրանք • Ծառայություններ • Հաղորդակցության ուղիներ • Մուտք դեպի տվյալներ և աջակցություն • Տեղեկատվություն/ մարկետինգ • Հենման համակարգ • Եվ այլն Որպես եզրակացություն կիրականացվի քննարկում, թե ինչպես ՀՀ ԱՎԾ-ն ուղղորդի իր ջանքերը դեպի ավելացված արժեքը, իրականացման արագությունը և կանոնավորությունը:		Սպառողների «ցանկությունների ցուցակ»-ը ուղղված ՀՀ ԱՎԾ ֆոկուս ոլորտներին և արդյունքում դրանց՝ որպես գերակա դասակարգման
11:00	**Փակում** Պրն Մնացականյան. • Շնորհակալություն բոլոր ջանքերի համար • Անմիջական մեկնաբանություններ կարիքների և «ցանկությունների ցուցակ»-ի վերաբերյալ • Հետագա ընթացակարգի վերաբերյալ կողմնորոշում • Լանչի հրավեր		Ներդրումները հաշվի կառնվեն ՀՀ ԱՎԾ տարածման և հաղորդակցության մշակման գործընթացում