

## D priedas. Lietuvos ekspertų apklausos anketa (siūlomo modelio komponuotės tinkamumo vertinimui)

Gerb. Eksperte,

Esu Vilniaus Gedimino technikos universiteto Verslo vadybos fakulteto Vadybos katedros doktorantas, atliekantis tyrimą disertacijai „Paslaugų kūrimo proceso modeliavimas“. Tyrimo tikslas – empiriškai patikrinti suformuoto naujų paslaugų kūrimo modelio komponuotės tinkamumą verslo įmonėms. Šiam tikslui pasiekti, prašau Jūsų įvertinti kiekvienam modelio etapui (pasirengimo, analizės, formavimo ir realizavimo) priskiriamus veiksmus nuo 1 (labai svarbus) iki 8 (visiškai nesvarbus).

Jūsų atsakymai leis nustatyti, kurie iš veiksmų yra reikšmingiausi naujų paslaugų kūrimo modelyje išskiriamuose etapuose.

Remdamasis tyrėjo etika, išsipareigoju ir užtikrinu, jog bus laikomasi visų konfidencialumo reikalavimų. Jei pageidausite, apibendrintus apklausos rezultatus galėsiu atsiųsti užbaigęs darbą. Esu labai dėkingas už Jūsų išreikštą nuomonę.

### BENDRA INFORMACIJA APIE EKSPERTĄ:

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Atstovaujama įmonė (įrašykite)  |  |
| 2. | Išsilavinimas (įrašykite)   |  |
| 3. | Pareigos (įrašykite)  |  |
| 4. | Profesinė patirtis verslo paslaugų įmonėse (metais)<br>(tinkamą variantą pabraukite arba įrašykite savo)                              | 0–3    6–10<br>16–20<br>4–5    11–15<br>21–25<br>Kita ( <i>įrašykite</i> ) |
| 5. | Jūsų patirtis naujų paslaugų kūrime, įdiegime bei jų įvedime<br>į rinką (metais)<br>(tinkamą variantą pabraukite arba įrašykite savo) | 0–3    6–10<br>16–20<br>4–5    11–15<br>21–25<br>Kita ( <i>įrašykite</i> ) |

### INFORMACIJA APIE NAUJŲ PASLAUGŲ KŪRIMĄ IR TEIKIMĄ ATSTOVAUJAMOJE ĮMONĖJE

|    |   |      |    |
|----|---|------|----|
| 1. | Ar Jūsų atstovaujama įmonė šiuo metu kuria arba ne seniau nei prieš vienerius metus į rinką įvedė naują paslaugą? (pabraukite)  | Taip | Ne |
| 2. | Ar Jūsų atstovaujama įmonė šiuo metu arba ne seniau nei prieš vienerius metus sukūrė gaminį, kuris Jūsų atstovaujamoje arba kitoje įmonėje būtų panaudotas paslaugos teikime? (pabraukite)  | Taip | Ne |
| 3. | Ar Jūsų atstovaujama įmonė šiuo metu arba ne seniau nei prieš vienerius metus kūrė technologinius sprendimus, kurie Jūsų atstovaujamoje arba kitose įmonėse būtų panaudoti paslaugos teikime arba teikimo procesui tobulinti (pvz. sumažinti laiko sąnaudas, paskirstyti vartotojų srautus ir pan.)? (pabraukite) | Taip | Ne |

### INFORMACIJA APIE NAUJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO MODELIO ETAPAMS PRISKIRIAMUS VEIKSMUS

#### Balų skalė

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1 (labai svarbu)                | 5 (daugiau nesvarbu nei svarbu) |
| 2 (svarbu)                      | 6 (vidutiniškai nesvarbu)       |
| 3 (vidutiniškai svarbu)         | 7 (nesvarbu)                    |
| 4 (daugiau svarbu nei nesvarbu) | 8 (visiškai nesvarbu)           |

Suteikite balus pasirengimo etapui priskiriamiems veiksams. Skiriant balus, balai neturi kartotis.

| Eil. Nr.                  | Etapui priskiriami veiksmai                            | Balas (surikiuokite priskirdami balus nuo 1 iki 8, 1 – labai svarbu, 8 – visiškai nesvarbu) |
|---------------------------|--|---|
| <b>Pasirengimo etapas</b> |  |   |
| 1.                        | Naujos paslaugos kūrimo poreikio nustatymas            | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 2.                        | Naujų idėjų generavimas                                | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 3.                        | Darbuotojų įtrauktis į naujų paslaugų idėjų generavimą | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 4.                        | Klientų įtrauktis į naujų paslaugų idėjų generavimą    | Pasirinkite balą iš sąrašo  |

|    |   |                            |
|----|---|----------------------------|
| 5. | Sugeneruotų idėjų išskirtinumas                             | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 6. | Sugeneruotų idėjų galimybė jas realizuoti rinkos sąlygomis  | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 7. | Idėjų tinkamumas, atsižvelgiant į potencialius klientus     | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 8. | Idėjų tinkamumas, atsižvelgiant į specifines klientų grupes | Pasirinkite balą iš sąrašo |

Suteikite balus analizės etapui priskiriamiems veiksams. Skiriant balus, balai neturi kartotis.

| Eil. Nr.               | Etapui priskiriami veiksmai                             | Balas (surikiuokite priskirdami balus nuo 1 iki 8, 1 – labai svarbu, 8 – visiškai nesvarbu) |
|------------------------|---|---|
| <b>Analizės etapas</b> |   |   |
| 1.                     | Bendras darbuotojų pasirengimas                         | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 2.                     | Naujos paslaugos kūrimo metu galimos patirti išlaidos   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 3.                     | Segmento į kurį orientuojama nauja paslauga, vertinimas | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 4.                     | Galimybė kuriamoje paslaugoje taikyti inovacijas        | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 5.                     | Naujų ir/arba esamų konkurentų grėsmės vertinimas       | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 6.                     | Klientų poreikių nustatymas                             | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 7.                     | Klientų pasiūlymų vertinimas kuriamai paslaugai         | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 8.                     | Tikslinio kliento portreto formavimas                   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |

Suteikite balus formavimo etapui priskiriamiems veiksams. Skiriant balus, balai neturi kartotis.

| Eil. Nr.                | Etapui priskiriami veiksmai                                     | Balas (surikiuokite priskirdami balus nuo 1 iki 8, 1 – labai svarbu, 8 – visiškai nesvarbu) |
|-------------------------|---|---|
| <b>Formavimo etapas</b> |   |   |
| 1.                      | Darbuotojų įtrauktis į naujos paslaugos formavimą               | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 2.                      | Koncepcinės paslaugos kūrimo simuliacija tarp įmonės darbuotojų | Pasirinkite balą iš sąrašo  |

|    |  |                            |
|----|--|----------------------------|
| 3. | Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į darbuotojų išsakytas pastabas | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 4. | Personalo apmokymai  | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 5. | Konkurentų įtaka formavimo etape   | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 6. | Klientų įtrauktis į koncepcinės paslaugos testavimą                                    | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 7. | Klientų pastebėjimų ir rekomendacijų vertinimas  | Pasirinkite balą iš sąrašo |
| 8. | Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į klientų išsakytas pastabas    | Pasirinkite balą iš sąrašo |

Suteikite balus realizavimo etapui priskiriamiems veiksams. Skiriant balus, balai neturi kartotis.

| Eil. Nr.                  | Etapui priskiriami veiksmai  | Balus (surikiuokite priskirdami balus nuo 1 iki 8, 1 – labai svarbu, 8 – visiškai nesvarbu) |
|---------------------------|--|---|
| <b>Realizavimo etapas</b> |  |   |
| 1.                        | Reklama įvairiuose marketingo kanaluose  | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 2.                        | Naujos paslaugos kainodaros formavimas   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 3.                        | Naujos paslaugos paskirstymo kanalai   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 4.                        | Tiesioginių konkurentų reakcija į kuriamą paslaugą   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 5.                        | Patobulinimai, atsižvelgiant į konkurentų reakciją   | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 6.                        | Bandomasis paslaugos teikimas klientams  | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 7.                        | Naujos paslaugos stebėseną per trumpąjį jos teikimo laikotarpį (angl. short-term post-launch review) | Pasirinkite balą iš sąrašo  |
| 8.                        | Nedideli pakeitimai iki visapusiško paslaugos teikimo (angl. full-scale launch)                      | Pasirinkite balą iš sąrašo  |

### ATVIRI KLAUSIMAI

1. Ar Jūsų nuomone, koncepcinės paslaugos teikimo simuliaciją būtina atlikti su vartotojais (iki įvedant ją į rinką)? Ar naujos paslaugos teikimo simuliaciją reikėtų atlikti su darbuotojais (iki įvedant ją į rinką)?

---



---



---



---

- 
- 
2. Ar Jūsų nuomone, naujos paslaugos stebėseną per trumpąjį jos teikimo periodą (angl. *short-term post-launch review*) galėtų prisidėti prie visapusiško naujos paslaugos įdiegimo (angl. *full-scale launch*)?

---

---

---

---

---

---

3. Jei apklausos anketoje veiksmui suteiktas balas buvo didesnis (pvz. 7 (*nesvarbu*) arba 8 (*visiškai nesvarbu*)), ar tokius naujų paslaugų kūrimo modelio etapams priklausančius veiksmus galima laikyti netinkamais?

---

---

---

---

---

---

4. Kokius konkurentų aspektus verslo subjektui svarbu įvertinti naujos paslaugos formavimo<sup>4</sup> etape?

---

---

---

---

---

---

---

<sup>4</sup> Vienas iš keturių naujų paslaugų kūrimo modelio etapų (1) *Pasirengimas*, 2) *Analizė*, 3) *Formavimas*, 4) *Realizavimas*)