

G priedas. Lietuvos ekspertų apklausos anketa (trijų taškų vertinimui)

Gerb. Eksperte,

Esu Vilniaus Gedimino technikos universiteto Verslo vadybos fakulteto Vadybos katedros doktorantas, atliekantis paslaugų kūrimo proceso modeliavimo tyrimą. Šio tyrimo tikslas – nustatius darbo atlikimo trukmes kiekviename iš naujų paslaugų kūrimo etapų, suformuluoti tarpines šio proceso tobulinimo rekomendacijas bei pasirengti siūlomo modelio aprobavimui naują paslaugą kuriančioje įmonėje. Šiam tikslui pasiekti, prašau Jūsų kiekvienam modelio etapui (pasirengimo, analizės, formavimo ir realizavimo) priskiriamiems veiksams suteikti: 1) minimalios galimos darbo atlikimo trukmės reikšmę (optimistinę, trumpiausią), 2) labiausiai tikėtinos darbo trukmės reikšmę (didžiausią tikimybę turinčią darbo atlikimo trukmės reikšmę), 3) maksimalios priimtinos darbo atlikimo trukmės reikšmę (pesimistinę, ilgiausią). Jūsų atsakymai leis nustatyti darbų atlikimo trukmes.

Vadovaudamasis tyrimo etikos reikalavimais, išpareigoju užtikrinti konfidencialumą. 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 paslaugų verslo įmonėse (metais) (tinkamą variantą pabraukite arba įrašykite savo)	0–3 4–5	6–10 11–15	16–20 21–25 Kita (įrašykite)
5.	Jūsų patirtis naujų paslaugų kūrime, įdiegime bei jų įvedime į rinką (metais) (tinkamą variantą pabraukite arba įrašykite savo)	0–3 4–5	6–10 11–15	16–20 21–25 Kita (įrašykite)
6.	Ar sutiktumėte esant reikalui dalyvauti dar viename tyrimo etape? (pabraukite)	Taip	Ne	
7.	Ar pabaigus tyrimą, norėtumėte susipažinti su tyrimo rezultatais, kurie Jums būtų atsiųsti tuo pačiu el. paštu? (pabraukite)	Taip	Ne	

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 ETAPAMS PRISKIRIAMŲ VEIKSMŲ TRUKMES

Suteikite darbo atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) pasirengimo etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapai priskiriami veiksmai	Darbo atlikimo trukmė (dienomis)		
		Minimali galima darbo atlikimo trukmė (T_{min})	Labiausiai tikėtina darbo trukmė (T_m)	Maksimali priimtina darbo atlikimo trukmė (T_{max})
1.	Naujos paslaugos kūrimo poreikio nustatymas (<i>atsižvelgiant į rinkos tendencijas, konkurentų aplinką, vyraujančias aplinkos sąlygas, vartotojo patirtis</i>)			
2.	Naujų idėjų generavimas (<i>generuojant idėjas pagal nustatytą naujos paslaugos kūrimo poreikį</i>)			
3.	Darbuotojų įtrauktis į naujų paslaugų idėjų generavimą (<i>darbuotojų parinkimas, proceso koordinavimas, darbuotojų idėjų išklaušymas</i>)			
4.	Klientų įtrauktis į naujų paslaugų idėjų generavimą (<i>proceso koordinavimas, klientų idėjų išklaušymas</i>)			
5.	Sugeneruotų idėjų išskirtinumo vertinimas			
6.	Sugeneruotų idėjų galimybės jas realizuoti rinkos sąlygomis ar technologiniu požiūriu, vertinimas			
7.	Idėjų tinkamumo potencialiems klientams vertinimas			
8.	Idėjų tinkamumo specifinėms klientų grupėms vertinimas			

Suteikite darbo atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) analizės etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapai priskiriami veiksmai	Darbo atlikimo trukmė (dienomis)		
		Minimali galima darbo atlikimo trukmė (T_{min})	Labiausiai tikėtina darbo trukmė (T_m)	Maksimali priimtina darbo atlikimo trukmė (T_{max})
1.	Bendras darbuotojų pasirengimo vertinimas (<i>turimų, trūkstančių ir papildomai reikalingų kompetencijų nustatymas</i>)			
2.	Naujos paslaugos kūrimo metu galimų patirti išlaidų, vertinimas			
3.	Konkurentų analizė			
4.	Kuriamos paslaugos suderinimo su gretutiniais technologijų sprendimais galimybių vertinimas			
5.	Patentų vertinimas (<i>patentų, licencijų ar kitų ribojančių veiksmų vertinimas ir nustatymas</i>)			
6.	Klientų poreikių nustatymas			
7.	Klientų pasiūlymų vertinimas kuriamai paslaugai (<i>vertinami klientų lūkesčiai ir patirtys, koncepcinės paslaugos dar neišbandžius</i>)			
8.	Tikslinio kliento portreto formavimas (pvz. pagal amžių, išsilavinimą, kartą (<i>baby boomers, X, Y, Z</i>), gaunamas pajamas).			

Suteikite darbo atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) formavimo etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapai priskiriami veiksmai	Darbo atlikimo trukmė (dienomis)		
		Minimali galima darbo atlikimo trukmė (T_{min})	Labiausiai tikėtina darbo trukmė (T_{lt})	Maksimali priimtina darbo atlikimo trukmė (T_{max})
1.	Darbuotojų įtrauktis į koncepcinės paslaugos formavimą (<i>darbuotojų parinkimas, proceso koordinavimas</i>)			
2.	Koncepcinės paslaugos kūrimo simuliacija tarp įmonės darbuotojų (<i>proceso stebėseną, darbuotojų pastebėjimų išklaušymas</i>)			
3.	Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į darbuotojų išsakytas pastabas			
4.	Kuriamos paslaugos teikime dalyvaušančių darbuotojų mokymai (<i>reikalingų kompetencijų ugdymas</i>)			
5.	Galimos konkurentų grėsmės vertinimas			
6.	Klientų įtrauktis į koncepcinės paslaugos testavimą (<i>tikslinių klientų parinkimas, proceso koordinavimas ir stebėseną</i>)			
7.	Klientų pastebėjimų ir rekomendacijų vertinimas (<i>proceso koordinavimas, klientų pastebėjimų išklaušymas</i>)			
8.	Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į klientų išsakytas pastabas			

Suteikite darbo atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) realizavimo etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapai priskiriami veiksmai	Darbo atlikimo trukmė (dienomis)		
		Minimali galima darbo atlikimo trukmė (T_{min})	Labiausiai tikėtina darbo trukmė (T_{lt})	Maksimali priimtina darbo atlikimo trukmė (T_{max})
1.	Naujos paslaugos marketingo komunikacija (<i>marketingo komunikacijos kanalų parinkimas pasirinktų marketingo komunikacijos sprendimų įgyvendinimas</i>)			
2.	Naujos paslaugos kainodaros formavimas			
3.	Naujos paslaugos paskirstymo kanalų pasirinkimas			
4.	Tiesioginių konkurentų reakcijos į kuriamą paslaugą, vertinimas			
5.	Pakeitimai ir/arba patobulinimai, atsižvelgiant į konkurentų reakciją (<i>technologiniai patobulinimai, įvedimo į rinką paankstinimas, pakeitimai kainodaroje</i>)			
6.	Bandomasis paslaugos teikimas klientams			
7.	Naujos paslaugos stebėseną per trumpąjį jos teikimo laikotarpį (angl. <i>short-term post-launch review</i>)			
8.	Nedideli pakeitimai iki visapusiško paslaugos teikimo (angl. <i>full-scale launch</i>)			

ATVIRI KLAUSIMAI

Kuriems naujų paslaugų kūrimo etapų (pasirengimo, analizės, formavimo ir realizavimo) veiksams įprastai tenka skirti daugiau laiko nei buvo planuota?

Kuriuose naujų paslaugų kūrimo etapams priskiriamuose veiksmuose įprastai jaučiate didžiausią poreikį sutaupti papildomo laiko?