

O priedas. Lietuvos ekspertų apklausos anketa (projekto veiklų atlikimo trukmėms nustatyti)

Gerb. Eksperte,

Esu Vilniaus Gedimino technikos universiteto Verslo vadybos fakulteto Vadybos katedros doktorantas, atliekantis paslaugų kūrimo proceso modeliavimo tyrimą. Šio tyrimo tikslas – empiriškai patikrinti suformuotą naujų paslaugų kūrimo modelį. Šiam tikslui pasiekti, prašau Jūsų kiekvienam modelio etapui (pasirengimo, analizės, formavimo ir realizavimo) priskiriamiems veiksams suteikti šiuo metu vykdomo arba ne seniau nei prieš vienerius metus įvykdyto naujų paslaugų kūrimo projekto IT sektoriuje faktines atlikimo trukmes. Jūsų pateikti atsakymai leis juos palyginti su tyrimo metu gautomis bei sumodeliuotomis veiksmų atlikimo trukmių reikšmėmis.

Vadovaudamasis tyrimo etikos reikalavimais, įsipareigoju užtikrinti konfidencialumą. Jei pageidausite, apibendrintus apklausos rezultatus galėsiu atsiųsti užbaigęs darbą. Esu labai dėkingas už Jūsų išreikštą nuomonę.

BENDRA INFORMACIJA APIE EKSPERTĄ

1.	Išsilavinimas (įrašykite)	
2.	Pareigos (įrašykite)	

INFORMACIJA APIE NAUJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO ETAPAMS PRISKIRIAMŲ VEIKSMŲ TRUKMES

Pateikite faktines veiksmų atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) pasirengimo etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapui priskiriami veiksmai	Faktinė veiksmo atlikimo trukmė (dienomis)
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 išklašymas</i>)	
4.	Klientų įtrauktis į naujų paslaugų idėjų generavimą (<i>proceso koordinavimas, klientų idėjų išklašymas</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	

Pateikite faktines veiksmų atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) analizės etape priskiriamiems veiksams

Eil. Nr.	Etapui priskiriami veiksmai	Faktinė veiksmo atlikimo trukmė (dienomis)
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 veiksnių 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. <i>pagal amžių, išsilavinimą, kartą (baby boomers, X, Y, Z), gaunamas pajamas</i>).	

Pateikite faktines veiksmų atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) formavimo etape priskiriamiems veiksmams

Eil. Nr.	Etapui priskiriami veiksmai	Faktinė veiksmo atlikimo trukmė (dienomis)
1.	Darbuotojų įtrauktis į koncepcinės paslaugos formavimą (<i>darbuotojų parinkimas, proceso koordinavimas</i>)	
2.	Koncepcinės paslaugos kūrimo simuliacija tarp įmonės darbuotojų (<i>proceso stebėsena, darbuotojų pastebėjimų išklausymas</i>)	
3.	Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į darbuotojų išsakytas pastabas	
4.	Kuriamos paslaugos teikime dalyvausiančių 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 stebėsena</i>)	
7.	Klientų pastebėjimų ir rekomendacijų vertinimas (<i>proceso koordinavimas, klientų pastebėjimų išklausymas</i>)	
8.	Koncepcinės paslaugos trūkumų šalinimas, atsižvelgiant į klientų išsakytas pastabas	

Pateikite faktines veiksmų atlikimo trukmių reikšmes (dienomis) realizavimo etape priskiriamiems veiksmams

Eil. Nr.	Etapui priskiriami veiksmai	Faktinė veiksmo atlikimo trukmė (dienomis)
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>)	