ტექნიკური დავალება

კვლევის ტექნიკური პირობა

წელიწადში 4 ტალღა

კვლევის მიზანი:

- ნეოგაზის ავტო გაზგასამართ სადგურებზე წინა ხაზის თანამშრომლების მომსახურების ხარისხის მონიტორინგი.

კვლევის ამოცანები:

- მომსახურების ხარისხის სტანდარტის დაცვის გაზომვა ნეოგაზის გაზგასამართ სადგურებზე წინა ხაზის თანამშრომლების მხრიდან.
- მომსახურების პროცესის (ინდივიდუალურ და ფილიალის დონეზე) ძლიერი და დასახვეწი მხარეების იდენტიფიცირება.

აუცილებელი მოთხოვნები:

- თითოეულ თანამშრომელზე უნდა განხორციელდეს ორი სრული დაკვირვება. ამასთანავე, ორივე დაკვირვება არ უნდა იქნას განხორციელებული ერთიდაიგივე იდუმალი მყიდველის მიერ.
- ყველა დაკვირვებაზე კვლევითმა კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს მომსახურების აუდიო ჩანაწერი.

კვლევის არეალი:

- საქართველოს მასშტაბით ავტო გაზგასამართ სადგურებზე (თბილისი, გარდაბანი, მცხეთა, რუსთავი, მარნეული, თელავი, ველისციხე, ხაშური, ქუთაისი, სამტრედია, ზესტაფონი, გორი, ქობულეთი).

თანამშრომელთა რაოდენობა:

- 206 (ნეოგაზი იტოვებს უფლებას თანამშრომელთა რაოდენობის გაზრდაზე 5 %-ის ფარგლებში, რაც არ აისახება ხელშეკრულების ღირებულებაზე).

დაკვირვებების რაოდენობა:

- 1648 (დაკვირვების რაოდენობა შესაძლოა დაკორექტირდეს თანამშრომელთა რაოდენობის ცვლილების შესაბამისად).

კვლევის განხორციელების პროცესში და შემდეგ ჩასაბარებელი დოკუმენტაცია/ მასალები იდუმალი მყიდველის კვლევის თითოეული ტალღისათვის და ჯამურად:

- კვლევის ინსტრუმენტი (კითხვარი, სცენარები) - კვლევის ყველა ინსტრუმენტი საველე სამუშაოების დაწყებამდე შეთანხმებული უნდა იყოს დამკვეთთან.
- ყველა დაკვირვების აუდიო ჩანაწერი დაკვირვების თარიღის, გაზგასამართი სადგურის და თანამშრომლის მითითებით (თითოეული აუდიო ჩანაწერი უნდა იყოს ხარისხიანი და უნდა ისმინებოდეს ხარვეზების გარეშე).

- თითოეული განხორციელებული რეალური ვიზიტის ხარჯის დამადასტურებელი ქვითარი.
- მონაცემთა ბაზა, რომლის ექსპორტირებაც შესაძლებელი იქნება Excel-ში.
- ტექნიკური ანგარიში.
- კვლევის შედეგების ანგარიში:
    - ინდივიდუალურ თითოეულ თანამშრომელზე ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
    - თითოეული ფილიალის ცალ-ცალკე ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
    - შპს „ნეოგაზის“ შემაჯამებელი ანგარიში ყევლა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
- კვლევის შედეგების პრეზენტაცია - ანალიტიკური და გრაფიკული ანგარიში დასკვნებით და რეკომენდაციებით (PP ფორმატში ქართულ და რუსულ ენაზე).
- კვლევის ყოველი მომდევნო ტალღის ფარგლებში კვლევის ყველა ანგარიში შედარებული უნდა იყოს წინა ტალღების მონაცემებთან.

აღნიშნული დოკუმენტაცია წარმოდგენილი უნდა იყოს ელექტრონულ მატარებელზე ჩაწერილი, კვლევის შედეგების პრეზენტაცია კი წარმოდგენილი უნდა იყოს როგორც ელექტრონულ მატარებელზე ჩაწერილი, ასევე ამობეჭდილი/აკინძული სახით A4 ფორმატზე.