

درخواست پیشنهاد پروژه

"بررسی عادات مصرف و نگرش مصرف کنندگان و
سنجش رضایت مشترکین"

پروژه بررسی عادات مصرف و نگرش مصرف‌کنندگان و سنجش رضایت مشترکین یکی از پروژه‌های بازاریابی شرکت همراه اول است که به صورت فصلی و برای معاونت راهبرد اجرا می‌گردد.

عنوان پژوهش

بررسی عادات مصرف و نگرش مصرف‌کنندگان و سنجش رضایت مشترکین

اهداف اصلی پژوهش

- شناسایی آگاهی و ترجیحات مشترکین در استفاده از سرویس‌های تلفن همراه
- سنجش میزان اهمیت نسبی عوامل رضایت در نظر مشترکین
- سنجش میزان رضایت مشترکین از عوامل رضایت
- سنجش میزان وفاداری مشترکین به اپراتورهای تلفن همراه

زمان برگزاری پژوهش

- اجرای پروژه برای یک دوره مدنظر می‌باشد.
- در صورتی که خروجی پیمانکار در یک دوره اجرای پروژه از کیفیتی مناسبی برخوردار باشد امکان تمدید قرارداد برای یک دوره بعدی وجود داشته باشد.

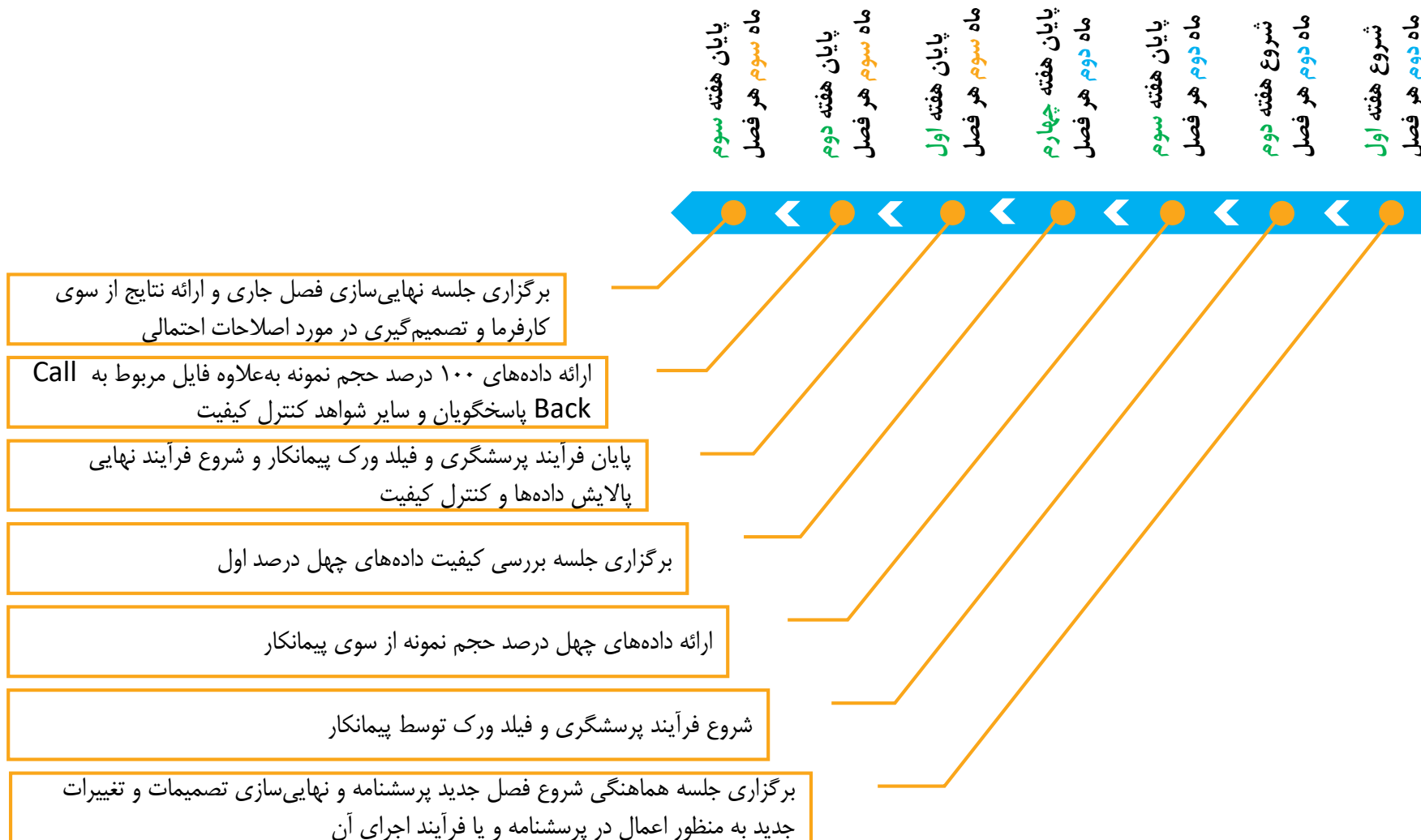
روش تحقیق

- پرسشنامه‌های ساختاریافته درجه‌بندی شده
- پرسشگری به صورت رو در رو (Face to Face) و در مکان‌های عمومی
- نمونه‌گیری به صورت ترکیبی خوشه‌ای تصادفی در سطح کشور

خروجی پژوهش

- فایل اکسل دیتای پالایش شده
- فایل صوتی Call Back های انجام شده

پرسشگری هر فصل از ابتدای هفته دوم از ماه دوم آن آغاز شده و پس از طی ۴۵ روز تقویمی، در پایان هفته سوم ماه سوم از آن فصل خاتمه می‌یابد. مدت زمان اجرای پروژه در فصل تابستان هم‌چنان ۴۵ روز تقویمی است و از زمان آغاز پروژه محاسبه می‌شود با این شرط که مرحله فیلد پروژه حتما باید تا پایان شهریور خاتمه یابد.



پرسشنامه بررسی عادات مصرف و نگرش مصرف‌کنندگان و سنجش رضایت مشترکین از پنج بخش جداگانه تشکیل شده است که توصیف هر یک آن‌ها در زیر قابل مشاهده است.

این بخش شامل ۸ سوال بوده و از جنس جمعیت‌شناختی (Demographic) می‌باشد. این سوالات، غربالگری لازم برای تعیین سهمیه‌های تعیین شده را امکان‌پذیر می‌سازد.

سوالات بخش
D

این بخش شامل ۶-۷ سوال بوده و برند، اپراتورهای انتخابی و برخی از ترجیحات و عادات مصرف را بررسی می‌کند. در این بخش ۵ سوال ثابت وجود داشته و ۱-۲ سوال دیگر در هر دوره متفاوت خواهد بود.

سوالات بخش
P

درجه‌بندی پرسشنامه بر روی سوالات این دو بخش اجرا می‌شود و لذا تمامی سوالات آن از یک پاسخگو پرسیده نمی‌شود.

این بخش شامل ۱۹ سوال چند قسمتی (در مجموع ۳۱ سوال) می‌باشد که اهمیت نسبی هر یک از شاخص‌های سازه رضایت را اندازه‌گیری می‌کند.

سوالات بخش
I

بر مبنای تکنیک درجه‌بندی پاسخگو به تعداد منتخبی از شاخص‌های رضایت جواب می‌دهد.

این بخش شامل ۲۰ سوال چند قسمتی است و رضایت مشترک از هر یک از شاخص‌های سازه رضایت را اندازه‌گیری می‌کند.

سوالات بخش
S

این بخش شامل ۳ سوال است و وفاداری (Loyalty) مشترک را نسبت به اپراتور اندازه‌گیری می‌کند.

سوالات بخش
L

این بخش شامل ۷ سوال است و به منظور تعیین طبقه اجتماعی پاسخگو مورد استفاده قرار می‌گیرد.

سوالات بخش
T

به منظور درجه‌بندی پرسشنامه، عوامل اصلی سازه رضایت که در سوالات بخش‌های ۱ و ۵ پرسشگری می‌شوند به ۷ گروه مختلف تقسیم شده و از پاسخگو دو گروه از آن‌ها پرسیده می‌شوند.

- به منظور درجه‌بندی پرسشنامه از هر پاسخگو به تصادف دو گروه از عوامل سوال می‌شود؛ از این رو پاسخگو به ۱۳ تا ۱۹ سوال پاسخ خواهد داد.
- به منظور حفظ توان آزمون‌های آماری مبتنی بر همبستگی میان عوامل، می‌بایست تمام انتخاب‌های دوتایی از گروه‌های مختلف مورد پرسشگری قرار بگیرد که از این رو به ۴۵ نوع مختلف پرسشنامه احتیاج داریم.
- بر این مبنا، زمان بهینه پرسشگری از هر پاسخگو بین ۱۴ تا ۱۸ دقیقه خواهد بود.

| تعداد سوالات | کد گروه | کد عامل |
|--------------|-----------------|-------------------|
| ۸ سوال | F ₁ | COV VSQ |
| ۷ سوال | F ₂ | NCC CUC |
| ۹ سوال | F ₃ | VAS |
| ۸ سوال | F ₄ | DAQ |
| ۱۰ سوال | F ₅ | PKG |
| ۶-۷ سوال | F ₆ | BIL CHG SAC |
| ۸ سوال | F ₇ | BRD |
| ۷ سوال | F ₈ | PCC |
| ۷ سوال | F ₉ | 4GQ ROS |
| ۷ سوال | F ₁₀ | NVS COM |

زیر گروه‌های هدف در نمونه‌گیری برای این پژوهش بر اساس ۵ متغیر اصلی زیر تعیین می‌شوند. سهمیه هر یک از زیر گروه‌ها در نمونه نهایی نیز بر مبنای توزیع جمعیت زیر گروه در سطح جامعه تعیین می‌شود.

- سهمیه هر یک از زیر گروه‌ها در نمونه نهایی می‌بایست بر اساس **توزیع خوشه‌ها در سطح جامعه** محاسبه و تعیین شود.
- نسبت متداخل متغیرهای گروه‌بندی (نسبت توزیع گروه‌های یک متغیر در گروه‌های متغیر دیگر) نیز می‌بایست با تقریب خوبی به توزیع زیر گروه‌ها در جامعه نزدیک باشد.
- نمونه‌گیری در هر زیر گروه می‌بایست **کاملاً به صورت تصادفی** انجام شود.
- پیمانکار می‌بایست به طور کامل اعتبار و رعایت نسبت‌های فوق را رصد کرده و در صورت نیاز آن‌ها را به‌روز رسانی کند.

| گروه‌های هدف | متغیر گروه‌بندی |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ۲۷-۳۰ سال • ۳۱-۴۰ سال • ۴۱-۵۰ سال • ۵۱-۷۹ سال | <ul style="list-style-type: none"> • ۱۵-۱۸ سال • ۱۹-۲۲ سال • ۲۳-۲۴ سال • ۲۵-۲۶ سال |
| <ul style="list-style-type: none"> • مرد | <ul style="list-style-type: none"> • زن |
| <ul style="list-style-type: none"> • روستایی | <ul style="list-style-type: none"> • شهری |
| <ul style="list-style-type: none"> • مرغه B • متوسط C2 • ضعیف E | <ul style="list-style-type: none"> • مرغه A • متوسط C1 • ضعیف D |

سن پاسخگو

جنسیت

منطقه جغرافیایی

منطقه سکونت

طبقه اجتماعی

• در اسلاید بعدی توضیح داده می‌شود.

برای خوشه‌بندی پاسخگویان بر مبنای متغیر منطقه جغرافیایی، ۱۸ استان کشور به شرح زیر انتخاب شده است. سهمیه هر استان همانند سایر متغیرهای خوشه‌بندی با توجه به جمعیت آن استان تعیین می‌شود.

- از نظر جغرافیایی ۱۸ خوشه بر اساس تقسیمات استانی در نظر گرفته شده است که در نقشه قابل مشاهده می‌باشد.
- سعی شده است تا اگر یک استان در مجموعه خوشه‌ها نباشد، حداقل دو استان همسایه آن در این مجموعه قرار داشته باشد.

- تعداد نمونه در هر استان بر مبنای جمعیت آن در سرشماری سال ۱۳۹۵ تعیین می‌شود.
- در هر استان لازم است نمونه‌گیری در مرکز استان، یک شهر غیر از مرکز استان برای سهمیه شهری و حداقل دو روستا برای سهمیه روستایی انجام شود.
- تقسیم سهمیه بین مرکز استان و شهر انتخابی دیگر و یا روستاهای انتخابی می‌بایست بر مبنای نسبت جمعیت انجام شده و قبل از شروع هر دوره پرسشگری به اطلاع کارفرما برسد.
- برای جلوگیری از مصاحبه‌های تکراری شهر و روستاهای انتخابی هر استان در هر دور، می‌بایست نسبت به دوره‌های پیش از آن تفاوت داشته باشد.



با توجه به سهمیه ۱۸۰ برای هر نوع پرسشنامه، حجم کل نمونه ۸۱۰۰ خواهد شد که توزیع آن در هر یک از خوشه‌ها به شرح جدول زیر می‌باشد.

- توزیع انواع مختلف پرسشنامه می‌بایست در خوشه‌های مختلف نمونه یکنواخت بوده و فاصله میان آن‌ها **بیش از ۱۰ درصد** نباشد.
- توزیع انواع مختلف پرسشنامه‌ها در بین پرسشگران نیز باید یکنواخت باشد و فاصله میان تعداد پرسشنامه‌های تکمیل شده در هر نوع برای هر پرسشگر **بیش از ۱۰ درصد** نباشد.



- سهمیه هر یک از خوشه‌ها که بر مبنای متغیرهای خوشه‌بندی معرفی شده در اسلایدهای قبل ایجاد شده‌اند به شرح جدول زیر است. سهمیه‌های تعیین شده می‌بایست در ابتدای هر فصل بازنگری شده و در صورت نیاز به‌روزرسانی گردد.

| اندازه نمونه | طبقه اجتماعی | | | | منطقه سکونت | | جنسیت | | سن | | | | | | | | منطقه جغرافیایی |
|--------------|--------------|-----|-----|-----|-------------|------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| | D/E | C2 | C1 | A/B | روستایی | شهری | مرد | زن | 51-79 | 41-50 | 31-40 | 27-30 | 25-26 | 23-24 | 19-22 | 15-18 | |
| 1814 | 417 | 562 | 526 | 309 | 111 | 1703 | 912 | 902 | 426 | 318 | 472 | 194 | 93 | 68 | 129 | 114 | تهران |
| 875 | 201 | 271 | 254 | 149 | 236 | 639 | 441 | 434 | 180 | 142 | 222 | 99 | 49 | 38 | 75 | 70 | خراسان رضوی |
| 697 | 160 | 216 | 202 | 119 | 84 | 613 | 354 | 343 | 163 | 122 | 177 | 75 | 36 | 27 | 51 | 46 | اصفهان |
| 664 | 153 | 205 | 193 | 113 | 197 | 467 | 337 | 327 | 142 | 109 | 171 | 77 | 38 | 28 | 53 | 46 | فارس |
| 640 | 147 | 198 | 186 | 109 | 157 | 483 | 324 | 316 | 115 | 101 | 162 | 77 | 39 | 33 | 61 | 52 | خوزستان |
| 535 | 123 | 166 | 155 | 91 | 151 | 384 | 272 | 263 | 126 | 96 | 131 | 55 | 27 | 21 | 41 | 38 | آذربایجان شرقی |
| 446 | 102 | 138 | 129 | 77 | 155 | 291 | 226 | 220 | 92 | 75 | 107 | 49 | 25 | 21 | 41 | 36 | آذربایجان غربی |
| 381 | 88 | 118 | 110 | 65 | 196 | 185 | 192 | 189 | 52 | 49 | 91 | 46 | 24 | 24 | 47 | 48 | سیستان و بلوچستان |
| 340 | 78 | 105 | 99 | 58 | 125 | 215 | 170 | 170 | 94 | 64 | 77 | 31 | 15 | 13 | 24 | 22 | گیلان |
| 267 | 61 | 83 | 78 | 45 | 66 | 201 | 135 | 132 | 59 | 45 | 64 | 30 | 15 | 12 | 23 | 19 | کرمانشاه |
| 251 | 58 | 77 | 73 | 43 | 117 | 134 | 126 | 125 | 51 | 43 | 63 | 28 | 14 | 11 | 22 | 19 | گلستان |
| 243 | 56 | 75 | 70 | 42 | 110 | 133 | 124 | 119 | 37 | 35 | 64 | 31 | 16 | 13 | 25 | 22 | هرمزگان |
| 235 | 54 | 73 | 68 | 40 | 83 | 152 | 119 | 116 | 47 | 39 | 58 | 27 | 14 | 12 | 21 | 17 | لرستان |
| 194 | 45 | 60 | 56 | 33 | 45 | 149 | 98 | 96 | 45 | 34 | 48 | 21 | 10 | 8 | 15 | 13 | مرکزی |
| 170 | 39 | 53 | 49 | 29 | 43 | 127 | 87 | 83 | 35 | 30 | 44 | 19 | 10 | 7 | 14 | 11 | قزوین |
| 154 | 35 | 48 | 45 | 26 | 23 | 131 | 79 | 75 | 31 | 25 | 39 | 18 | 9 | 7 | 13 | 12 | یزد |
| 105 | 24 | 32 | 31 | 18 | 43 | 62 | 53 | 52 | 22 | 16 | 24 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | خراسان جنوبی |
| 89 | 20 | 28 | 26 | 15 | 18 | 71 | 45 | 44 | 19 | 14 | 21 | 10 | 5 | 5 | 8 | 7 | سمنان |

به منظور کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و داده‌های نهایی، دو دسته از شاخص‌های صحت‌سنجی و اعتبارسنجی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

- شاخص‌های این گروه به بررسی صحت و درستی داده‌ها اختصاص دارد. این شاخص‌ها مربوط به فیلدهای اطلاعاتی بوده و درستی و یا نادرستی آن‌ها را تعیین می‌کنند.
- از جمله این شاخص‌ها می‌توان به رعایت دامنه مناسب پاسخ به هر سوال، رعایت شروط پاسخ‌گویی به سوالات، همخوانی اطلاعات در سوالات مرتبط با یکدیگر و ... اشاره کرد.

شاخص‌های کنترل
صحت داده‌ها

انواع شاخص‌های
مورد استفاده

- شاخص‌های این گروه به بررسی عملکرد پرسشگرها و فرآیند پرسشگری اختصاص دارد. هدف این شاخص‌ها تعیین پرسشگرهایی است که عملکرد مناسب ندارند و یا کشف نواقص فرآیند نمونه‌گیری و پرسشگری می‌باشد.
- از جمله این شاخص‌ها می‌توان به رعایت توزیع مناسب خوشه‌ها، عملکرد زمانی پرسشگرها و ... اشاره کرد.

شاخص‌های کنترل
اعتبار داده‌ها

پیمانکار موظف است الزامات ارائه شده در زیر را در مورد کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و داده‌های نهایی با استفاده از شاخص‌های کنترل صحت و اعتبار داده‌ها رعایت نماید.

- پیمانکار می‌بایست برای بررسی صحت و اعتبار داده‌ها آن‌گونه که در اسلاید قبل توضیح داده شد، **چک لیست‌های جداگانه‌ای** تدوین و قبل از شروع هر دوره آن‌ها را به‌روزرسانی و برای کارفرما ارسال نماید. نسخه اولیه چک‌لیست‌ها می‌بایست به همراه مستند پروپوزال برای کارفرما ارسال گردد.
- پیمانکار می‌بایست **نتایج محاسبه شاخص‌ها** برای هر دو مرحله‌ی ارائه داده را همراه با آن‌ها ارسال نماید.
- کارفرما **به صورت تصادفی** برخی از شاخص‌های ارائه شده از سوی پیمانکار را محاسبه کرده و نتایج آن را با نتایج ارائه شده مقایسه می‌کند.
- کارفرما چک لیست اختصاصی خود برای بررسی صحت داده‌ها را در هر دوره و پس از ارائه هر مجموعه از داده محاسبه می‌کند؛ **در مرحله ۴۰ درصد** خطاهای موجود به پیمانکار گزارش می‌شود. در صورت وجود **خطا در مرحله ۱۰۰ درصد**، داده‌های اشتباه حذف و پرسشنامه مرتبط باطل می‌شود.
- کارفرما چک‌لیست اختصاصی خود برای بررسی اعتبار داده‌ها را در هر دوره و پس از ارائه هر مجموعه از داده محاسبه می‌کند. **در مرحله ۴۰ درصد** شاخص‌هایی که مقدار مطلوب ندارند به پیمانکار گزارش شده و پیمانکار موظف است تا در ادامه فرآیند مقدار آن‌ها را **بهبود بخشد**. **در مرحله ۱۰۰ درصد** در صورتی که شاخص‌های گزارش شده بهبود نیافته باشند و یا شاخص‌های جدیدی در وضعیت نامطلوب باشند، بسته به نوع شاخص در مورد پرسشنامه‌های مرتبط تصمیم‌گیری می‌شود.
- شاخص‌های کنترل صحت و اعتبار داده‌ها در چک‌لیست‌های اختصاصی **محرمانه** بوده و در اختیار پیمانکار قرار نمی‌گیرد. در صورت وجود خطا و بسته به مورد، **نتایج برخی از آن‌ها** به اطلاع پیمانکار خواهد رسید.

شاخص‌های کنترل
صحت داده‌ها

انواع شاخص‌های
مورد استفاده

شاخص‌های کنترل
اعتبار داده‌ها

لازم است تا پیمانکار علاوه بر الزامات موردی ارائه شده در اسلایدهای قبل، الزامات هشت‌گانه زیر را نیز در اجرای پروژه رعایت و یا اجرا نماید.

۱. اطلاعات مورد نیاز فرآیند پرسشگری، شامل **اطلاعات مکانی محل پرسشگری** (شامل نام محله یا منطقه، نام خیابان اصلی، نام خیابان فرعی)، **اطلاعات زمانی** (شامل تاریخ و روز پرسشگری، ساعت شروع و پایان پرسشگری و مدت زمان پرسشگری) و **اطلاعات هویتی پرسشگر** (شامل نام و نام خانوادگی و کد شناسایی)، آن‌گونه که در صفحه پوشش پرسشنامه ذکر شده است می‌بایست به **طور کامل** تکمیل و در فایل داده‌های ارائه شده وجود داشته باشد.
۲. **اطلاعات هویتی پاسخگو** (شامل نام و نام خانوادگی، شماره تماس، تلفن منزل، تلفن محل کار، شماره تماس ضروری)، آن‌گونه که در صفحه پوشش پرسشنامه ذکر شده است، می‌بایست حتی‌الامکان به **طور کامل** تکمیل گردد. **حداکثر** تعداد پرسشنامه‌های ناقص در این حوزه با توجه به تفاوت‌ها و معذوریت‌های فرهنگی، در **مناطق روستایی ۵ درصد** و در **مناطق شهری یک درصد** می‌باشد.
۳. فایل کلیه CallBack‌های انجام شده برای کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و صحت داده‌ها، می‌بایست با نامگذاری مناسب در اختیار کارفرما قرار بگیرد. حداقل مقدار مورد انتظار برای کارفرما **Call Back روی ۱۵ درصد** از پرسشنامه‌ها می‌باشد. لازم است در فایل نهایی ارائه شده، این پرسشنامه‌ها مشخص شده باشند. با هماهنگی کارفرما و در صورت **ارائه روش‌های جایگزین** برای کنترل کیفیت، این مقدار قابل تغییر است.
۴. پیمانکار می‌بایست متعهد شود در صورت **تغییر حجم نمونه** در دوره‌های میانی اجرای پروژه و بر اساس **مبلغ میانگین هر پرسشگری** با توجه به قیمت نهایی قرارداد، هزینه آن را تعدیل (کاهش یا افزایش) کند.
۵. میزان پراکندگی داده‌های ارائه شده در مرحله ۴۰ درصد می‌بایست **توزیع مناسب و یکنواختی** را در سطح خوشه‌های نمونه‌گیری داشته باشد به گونه‌ای که کارفرما بتواند شاخص‌های کنترل اعتبار داده‌ها را محاسبه و نتیجه آن را در صورت نیاز به پیمانکار گزارش دهد.
۶. پیشنهاد می‌شود به منظور جلوگیری از **کاهش تعداد نمونه به عددی کمتر از حجم نمونه مورد انتظار (۸۱۰۰ پرسشنامه)**، و یا به هم‌ریختگی توزیع مناسب خوشه‌ها پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص و یا غیر صحیح، پیمانکار **تعداد پرسشنامه بالاتری نسبت به حجم نمونه** مورد انتظار را اجرا نماید. لازم به ذکر است که تعداد پرسشنامه‌های بیشتر از حجم نمونه مورد انتظار باعث **تعهد پرداخت بیشتر** از سوی کارفرما نمی‌باشد.
۷. کارفرما در مقاطع زمانی نامشخص در هر دوره و به **صورت تصادفی** با حضور در محل شرکت پیمانکار به بررسی فرآیند انجام کار خواهد پرداخت و از این رو لازم است تا پیمانکار **گزارش قابل قبولی از روند پیشرفت پروژه** در آن مقطع را ارائه نماید.
۸. کارفرما ممکن است در هر دوره بسته به نیاز سولاتی، را به پرسشنامه **اضافه و یا از آن حذف** کند که این امر نباید در فرآیند و زمانبندی اجرای پروژه تأثیری داشته باشد. تغییرات مذکور حتما تا **پیش از هفته اول از ماه دوم هر فصل** به پیمانکار اعلام می‌گردد.

موارد زیر اصلی ترین انتظارات کارفرما برای درج در پروپوزال ارائه شده از سوی پیمانکار است که مبنای اصلی امتیازدهی در فرآیند ارزیابی فنی می باشد.

کارفرما انتظار دارد تا پروپوزال ارائه شده از سوی پیمانکار موارد زیر را در بر داشته باشد؛ هر چند پیمانکار می تواند تا موارد تکمیلی جهت شفافیت و یا افزایش غنای فنی پروپوزال را به آن اضافه نماید.

انتظار می رود تا پیمانکار موارد زیر را در مورد امکانات فنی و غیر فنی خود در پروپوزال ذکر نماید هر چند محدود به آن ها نباشد:

- امکانات فنی پیمانکار جهت تماس مجدد با پاسخگویان
- امکانات فنی جهت اجرای پروژه مانند استفاده آنلاین از ابزارهای موجود
- امکانات فنی جهت کنترل کیفی فرآیند پروژه و صحت داده ها
- امکانات فنی جهت ارزیابی عملکرد پرسشگران در سطح کشور
- تعداد پرسشگران موجود در سطح کشور و سوابق هر کدام از آن ها

معرفی امکانات
پیمانکار جهت
اجرای پروژه

انتظار می رود تا پیمانکار موارد زیر را در مورد متدولوژی نمونه گیری در پروپوزال ذکر نماید هر چند محدود به آن ها نباشد:

- معرفی روش های موجود برای نمونه گیری مناسب برای پروژه
- ارائه یک چارچوب اولویت بندی برای روش های معرفی شده
- انتخاب روش مناسب و سفارشی سازی برای تطابق حداکثری با نیازمندی های پروژه

معرفی متدولوژی
نمونه گیری

انتظار می رود تا پیمانکار موارد زیر را در مورد فرایند و چک لیست های ارزیابی و کنترل کیفیت در پروپوزال ذکر نماید هر چند محدود به آن ها نباشد:

- متدولوژی ارزیابی و کنترل کیفیت داده ها و فرآیند پرسشگری
- چک لیست های کنترل صحت و اعتبار داده ها

فرایند و
چک لیست های
ارزیابی و کنترل
کیفیت

انتظار می رود تا پیمانکار موارد زیر را در مورد تجارب قبلی در پروپوزال ذکر نماید هر چند محدود به آن ها نباشد:

- تجارب مشابه با پروژه فعلی از نظر متدولوژی مورد استفاده، پراکندگی جغرافیایی و اندازه نمونه
- تجارب قبلی با شرکت ارتباطات سیار ایران

تجارب قبلی