

A priedas. Apklausos anketa, naudota visuomenės požiūrio į paslaugas tyrime

Paslaugos samprata

Kartu su prof. dr. I. Skačkauskiene atliekame tyrimą siekiant aktualizuoti paslaugų apibrėžtį. Tuo tikslu vykdome apklausą, kuria norime nustatyti, kaip verslo ir akademinės bendruomenės atstovai supranta bei interpretuoja paslaugos sampratą. Dėkoju už bendradarbiavimą ir skirtą laiką.

Jurga Vestertė

Vadybos katedra

Verslo vadybos fakultetas

Vilniaus Gedimino technikos universitetas

1. Įvertinkite, kaip žemiau išvardinti teiginiai perteikia paslaugos esmę:

	Visiškai neperteikia	Menkai	Vidutiniškai	Gera	Puikiai perteikia
Tai yra procesas arba veiksmas	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra daugiau ar mažiau nematerialaus pobūdžio veikla	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra mainų sandoris be nuosavybės pasikeitimo	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra interakcija, kuri suteikia unikalią patirtį klientams	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra klientų problemų sprendimas	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra kliento įtraukimas į vertę generuojančią veiklą (vertės bendrakūra)	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra tarpusavyje susietų veiklų sistema	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra unikaliomis savybėmis (neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas ir pan.) pasižyminti esybė	☐	☐	☐	☐	☐
Tai yra tam tikrai ekonominei klasei priklausanti veikla	☐	☐	☐	☐	☐

2. Nurodykite, kuris požiūris Jums yra priimtinesnis:

- ☐ Paslauga yra rinkos pasiūlymų kategorija
☐ Paslauga yra vertės sukūrimo perspektyva
☐ Kita: (įrašykite)

3. Įvertinkite, kaip žemiau išvardintos paslaugų savybės išreiškia paslaugų esmę:

	Visiškai neišreiškia	Menkai	Vidutiniškai	Gera	Puikiai išreiškia
Nematerialumas (arba neapčiuopiamumas)	☐	☐	☐	☐	☐
Nevienalytiškumas (arba heterogeniškumas; t. y. neįmanoma kiekvienam klientui tą pačią paslaugą suteikti vienodai)	☐	☐	☐	☐	☐
Neatsiejamumas (arba neatskiriamumas; t. y. paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė)	☐	☐	☐	☐	☐
Trumpalaikiškumas (arba nekaupiamumas)	☐	☐	☐	☐	☐

4. Kokia aukščiau nepaminėta paslaugų savybė, Jūsų manymu, yra svarbi paslaugos esmei perteikti?

(įrašykite)

5. Kaip Jūs apibūdintumėte, kas yra paslauga?

(įrašykite)

6. Ar šiuo metu esate studentas?

- ☐ Taip
☐ Ne

7. Jūs atstovaujate:

- ☐ Akademine bendruomenę
☐ Verslą
☐ Kita: (įrašykite)

8. Kuriai iš pateiktų amžiaus grupių priklausote?

- ☐ Iki 30 metų
☐ 31-50 metų
☐ 51 ir daugiau metų

