

B priedas. Visuomenės požiūrio į paslaugas tyrimo rezultatai

B1 lentelė. Paslaugos apibrėžčių vertinimas pagal respondentų atsakymus

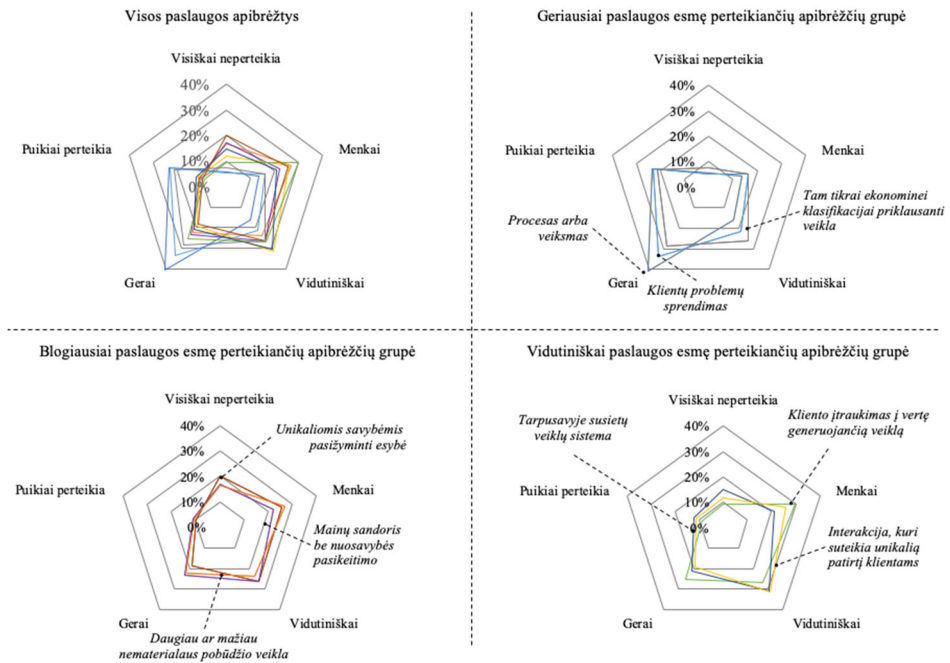
Table B1. Evaluation of service definitions according to the respondents' answers

Įvertinkite, kaip žemiau išvardinti teiginiai perteikia paslaugos esmę:	Visiškai neperteikia	Menkai	Vidutiniškai	Gera	Puikiai perteikia
Tai yra procesas arba veiksmas	6%	14%	16%	41%	24%
Tai yra daugiau ar mažiau nematerialaus pobūdžio veikla	17%	27%	24%	22%	11%
Tai yra mainų sandoris be nuosavybės pasikeitimo	17%	22%	26%	23%	11%
Tai yra interakcija, kuri suteikia unikalią patirtį klientams	12%	26%	32%	19%	11%
Tai yra klientų problemų sprendimas	5%	16%	21%	34%	23%
Tai yra kliento įtraukimas į vertę generuojančią veiklą (vertės bendrakūra)	9%	30%	27%	25%	9%
Tai yra tarpusavyje susietų veiklų sistema	15%	21%	31%	21%	12%
Tai yra unikaliomis savybėmis (neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas ir pan.) pasižyminti esybė	20%	25%	26%	18%	10%
Tai yra tam tikrai ekonominei klasifikacijai priklausanti veikla	7%	16%	26%	29%	21%

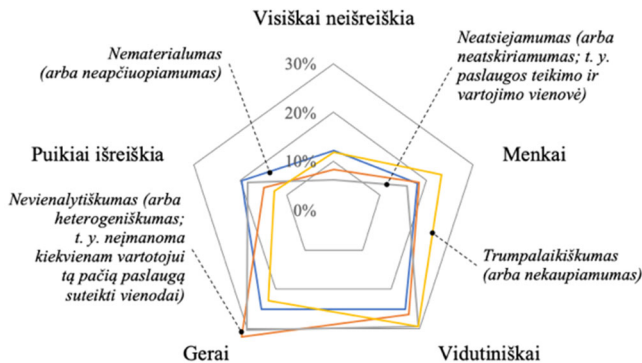
B2 lentelė. Paslaugų savybių vertinimas pagal respondentų atsakymus

Table B2. Evaluation of service characteristics according to the respondents' answers

Įvertinkite, kaip žemiau išvardintos paslaugų savybės išreiškia paslaugų esmę:	Visiškai neišreiškia	Menkai	Vidutiniškai	Gera	Puikiai išreiškia
Nematerialumas (arba neapčiuopiamumas)	12%	18%	25%	25%	20%
Nevienalytiškumas (arba heterogeniškumas; t. y. neįmanoma kiekvienam klientui tą pačią paslaugą suteikti vienodai)	8%	18%	26%	32%	15%
Neatsiejamumas (arba neatskiriamumas; t. y. paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė)	6%	16%	29%	30%	18%
Trumpalaikiškumas (arba nekaupiamumas)	12%	23%	29%	23%	13%



B1 pav. Paslaugų esmę perteikiančių apibrėžčių grupės pagal respondentų atsakymus
Fig. B1. Grouping of service definitions according to respondents' answers



B2 pav. Paslaugų esmę perteikiančių savybių vertinimas pagal respondentus
Fig. B2. Respondents' evaluation of service characteristics