

PRIEDAI

1 priedas

Mielas kliente,

Kad galėtume tobulėti, mums labai svarbi Jūsų nuomonė apie SPLIUS, tad prašome skirti 3 minutes laiko ir atsakyti į keletą klausimų.

Apklausa yra anoniminė.

Pasirinktą atsakymo variantą žymėkite X.

KLAUSIMAI APIE JUS

1. Jūs esate:

- ☐ vyras;
- ☐ moteris.

2. Jūsų amžius:

- ☐ iki 20 m.;
- ☐ 21 – 30 m.;
- ☐ 31 – 40 m.;
- ☐ 41 – 50 m.;
- ☐ 51 – 60 m.;
- ☐ daugiau nei 61 m.

3. Jūsų išsilavinimas:

- ☐ vidurinis;
- ☐ profesinis;
- ☐ aukštasis neuniversitetinis;
- ☐ aukštasis universitetinis

4. Jūs esate: (galimi keli variantai)

- ☐ dirbantis;
- ☐ bedarbis;
- ☐ studentas;
- ☐ pensininkas;
- ☐ kita (įrašykite)

5. Jūs gyvenate:

- ☐ Klaipėdos mieste;
- ☐ Šiaulių mieste.

6. Kokiomis SPLIUS paslaugomis Jūs naudojėtės? (pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)

- ☐ Interneto
- ☐ Televizijos
- ☐ Fiksuoto ryšio

7. Kiek laiko Jūs naudojėtės Splus paslaugomis?

	Iki 5 m.	6–10 m.	11-15 m.	Daugiau nei 16 m.	Nesinaudoju
Interneto					
Televizijos					
Fiksuoto ryšio					

8. Ar namuose naudojėtės ir kitų tekėjų paslaugomis?

- ☐ taip, interneto;
- ☐ taip, televizijos
- ☐ taip, fiksuoto ryšio
- ☐ ne, nesinaudoju.

KĄ MANOTE APIE SPLIUS IR KOKIE JŪSŲ KETINIMAI?

9. Įvertinkite savo pasitenkinimą SPLIUS paslaugomis.

Atsakydami naudokite 10 balų skalę, kur 10 reiškia – labai patenkintas, 1 – labai nepatenkintas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Artimiausius 12 mėnesių ir toliau planuoju naudotis Splus paslaugomis:

	Taip	Ne	Nesu tikra(-s)
Interneto			
Televizijos			
Fiksuoto ryšio			

11. Ar pritariate šiems teiginiams apie Splus?

Teiginiai	Visiškai pritariu	Pritariu	Nepritariu	Visiškai nepritariu	Nežinau
Naudotis Splus paslaugomis man tapo įpročiu					
Svarstydamas užsisakyti naują paslaugą, pirmenybę teikčiau Splus					
Jei kitas paslaugų teikėjas man pasiūlytų nuolaidą, aš vis tiek ir toliau naudočiausi Splus paslaugomis					
Splus man emociškai artimas, savas					
Aš tikiu šia organizacija					
Splus man rūpi					
Splus man kelia mielus jausmus					
Man būtų gaila, jei Splus nutrauktų savo veiklą					
Splus kaip organizacija man nieko nereiškia					
Splus man asocijuojasi su teigiamomis emocijomis					
Mano ir Splus ryšys yra ypatingas					
Man pakanka dėmesio iš Splus					
Jei Splus būtų asmuo, sakyčiau, kad savo charakteriu jis būtų panašus į mane					
Splus paslaugomis naudotis planuoju dar ilgai					
Jei Splus teiktų kitų paslaugų, aš jomis naudočiausi					

12. Jei jūsų draugai ar pažįstami šiandien rinktųsi paslaugą ir prašytų Jūsų patarimo, kiek tikėtina, kad Jūs rekomenduotumėte Splus?

Atsakydami naudokite 10 balų skalę, kur 10 reiškia – tikrai rekomenduočiau, 1 – tikrai nerekomenduočiau.

Tikrai nerekomenduočiau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tikrai rekomenduočiau
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------

13. Jeigu pažymėjote, 7 ar mažiau, parašykite kodėl?

.....

.....

.....

DĖKOJU UŽ DALYVAVIMĄ.

**Kilus klausimų ar turint pastebėjimų prašome rašyti tyrimo organizatorei:
lina.keraite@splus.lt**

UAB Splus darbuotojams skirta anketa

Jūsų nuomonė – Splus darbų atspindys. Mes siekiame užtikrinti sklandų bei kokybišką paslaugų teikimą, tačiau tik Jūs galite pasakyti, kaip mums sekasi. Kviečiame išreikšti savo nuomonę ir padėti mums tobulėti. Prašome skirti 3 minutes laiko ir atsakyti į keletą klausimų.

Apklausa yra anoniminė, - duomenys bus analizuojami tik apibendrintai, atsakiusio asmenybė liks neidentifikuota

Pasirinktą atsakymo variantą žymėkite X.

1. Jūs esate:

- ☐ vyras;
☐ moteris.

2. Jūsų amžius:

- ☐ iki 20 m.;
☐ 21 – 30 m.;
☐ 31 – 40 m.;
☐ 41 – 50 m.;
☐ 51 – 60 m.;
☐ daugiau nei 61 m.

3. Jūsų išsilavinimas:

- ☐ vidurinis;
☐ profesinis;
☐ aukštasis neuniversitetinis;
☐ aukštasis universitetinis.

4. Jūs dirbate:

- ☐ Klaipėdos mieste;
☐ Šiaulių mieste.

5. Kiek laiko Jūs dirbate UAB „Splus“ ?

- ☐ iki 5 m.;
☐ 6 – 10 m.;
☐ 11 – 15 m.;
☐ 16 – 20 m.;
☐ daugiau nei 21 m.

6. Ar organizacijoje turite Jums pavaldžių darbuotojų?

- ☐ ne;
☐ taip, nuo 1 iki 5 darbuotojų;
☐ taip, nuo 6 iki 10 darbuotojų;
☐ taip, daugiau nei 10 darbuotojų

7. Ar darbo metu tenka tiesiogiai (akis į akį) bendrauti su klientais?

Fiziniais asmenimis	Taip, kasdien	Taip, kelis kartus per savaitę	Taip, kartą per mėnesį	Taip, rečiau nei kartą per mėnesį	Ne
Verslo klientais	Taip, kasdien	Taip, kelis kartus per savaitę	Taip, kartą per mėnesį	Taip, rečiau nei kartą per mėnesį	Ne

8. Ar pritariate šiems teiginiams?

Teiginiai	Visiškai pritariu	Pritariu	Nepritariu	Visiškai nepritariu	Nežinau
Aš tikiu šia organizacija					
Splus man rūpi					

Splius man emociškai artimas, savas											
Jei „Splius“ būtų asmuo, sakyčiau, kad savo charakteriu jis būtų panašus į mane											
Apie Splius galiu pasakyti daugiau teigiamų, negu neigiamų dalykų											
Aš didžiuojuosi dirbdamas Splius											
Man svarbu, kad Splius veikla būtų sėkminga											
Aš dedu daug pastangų, kad Splius veikla būtų sėkminga											
Su malonumu kartais dirbu papildomai, netgi jei tai neįeina į mano pareigas											
Elgiuosi taip, kad organizacijai būtų kuo geriau, net jei tai neįeina į mano pareigas											
Draugams, pažįstamiems aš galėčiau patvirtinti, kad šioje organizacijoje malonu dirbti											
Splius dirbu ne tik dėl atlyginimo											
Darbuotojams organizuojamos šventės skatina mane ir toliau dirbti Splius											
Darbuotojams skiriami sporto klubo abonementai skatina mane ir toliau dirbti Splius											
Darbuotojams skiriami kvietimai į renginius mane skatina ir toliau dirbti Splius											
Aš pamąstau apie galimybę pakeisti darbovietę											
Ketinu ir toliau dirbti Splius											
Man būtų gaila, jei Splius nutrauktų savo veiklą											

9. Jei jūsų draugai ar pažįstami ieškotų darbo ir prašytų Jūsų patarimo, kiek tikėtina, kad Jūs rekomenduotumėte Splius? Atsakydami naudokite 10 balų skalę, kur 10 reiškia – tikrai rekomenduočiau, 1 – tikrai nerekomenduočiau.

Tikrai nerekomenduočiau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tikrai rekomenduočiau
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------

10. Jei jūsų draugai ar pažįstami šiandien rinktųsi paslaugą ir prašytų Jūsų patarimo, kiek tikėtina, kad Jūs rekomenduotumėte Splius? Atsakydami naudokite 10 balų skalę, kur 10 reiškia – tikrai rekomenduočiau, 1 – tikrai nerekomenduočiau.

Tikrai nerekomenduočiau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tikrai rekomenduočiau
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------

11. Jeigu atsakydami į vienuoliktą anketos klausimą pažymėjote 7 ar mažiau, parašykite kodėl?

.....

.....

.....

.....

12. Kaip, Jūsų nuomone, būtų galima stiprinti Splius darbuotojų lojalumą?

.....

.....

.....

.....

DĖKOJU UŽ DALYVAVIMĄ.
Kilus klausimų ar turint pastebėjimų prašome rašyti tyrimo organizatorei:
lina.keraite@splius.lt