

1 priedas. Tyrimo anketa

TYRIMO ANKETA

Sveiki, esu antro kurso magistrantas iš Vilnius Tech (Vilniaus Gedimino technikos universiteto), studijuojantis inžinerinės ekonomikos ir vadybos specializaciją – aviacijos vadybą. Šiuo metu rašau baigiamąjį magistro darbą ir atlieku mokslinį tyrimą, kuriuo siekiu išsiaiškinti Europos oro linijų bendrovių taikomų lojalumo programų naudą vartotojų požiūriu. Lojalumo programa – oro linijų bendrovės naudojama priemonė išlaikyti vartotojus lojaliais, vartotojus už pirkimą apdovanojant įvairiomis premijomis, pvz. pigesnę skrydžio bilieto kainą, nemokama nakvynė viešbutyje ir pan.

Prašau atsakyti į toliau pateiktus klausimus, Jūsų pateikti atsakymai man padės atlikti tyrimą ir užbaigti baigiamąjį magistro darbą. Jūsų atsakymų anonimiškumas garantuojamas. Ačiū!

Respondentams pateikiami šie klausimai ir galimi atsakymų variantai:

- 1) Jūsų lytis? A) Vyras B) Moteris
- 2) Jūsų amžius? A) < 18 metų B) 18 – 35 metai C) 36 – 53 metai
D) 54 – 70 metų E) Daugiau nei 70 (71 ir daugiau)
- 3) Koks Jūsų išsilavinimas? A) Pradinis B) Pagrindinis C) Vidurinis D) Profesinis E) Aukštasis
- 4) Kaip dažnai naudojotės Europos oro linijų bendrovių paslaugomis prieš COVID-19 visuotinį karantiną (buvusį kovo-gegužės mėnesiais), t.y. kaip dažnai keliavote į užsienį oru su Europos kapitalo bendrovėmis? A) Rečiau nei kas metus B) Kelis kartus per metus C) Dažniau nei kartą per mėnesį D) Dažniau nei kartą per savaitę
- 5) Kaip praeitame klausime minėtas karantinas (kovo-gegužės mėnesiais) pasaulyje pakeitė Jūsų skraidymo dažnumą – kaip dažnai keliaujate oru po įvykusio karantino? A) Rečiau nei kas metus B) Kelis kartus per metus C) Dažniau nei kartą per mėnesį D) Dažniau nei kartą per savaitę E) Netolimoje ateityje keliauti oro transportu neplanuoju
- 6) Didžioji dauguma Europos oro linijų bendrovių taiko vartotojų lojalumo programas. Ar keliaujate su kuria nors iš šių oro linijų bendrovių (visos šios bendrovės vykdo veiklą Lietuvos oro uostuose)? : A) Aeroflot B) airBaltic C) Austrian D) Brussels E) Finnair F) Turkish Airlines G) LOT H) Lufthansa I) Norwegian J) UIA K) SAS L) Wizz Air.

- 7) *Iš praeitame klausime paminėtų oro linijų bendrovių, keliose iš jų esate jų taikomų lojalumo programų narys/ė?* A) 1 programoje B) 2 programose
C) 3 programose ir daugiau D) Nesu nei vienos lojalumo programos narys/ė
E) Nekeliauju su nei viena paminėta oro linijų bendrove
- 8) *Kiek jau laiko esate lojalumo programos/ų nariu/e? Jei esate kelių lojalumo programų narys/ė, nurodykite narystės trukmę anksčiausiai prisijungtoje lojalumo programoje.* A) Trumpiau nei vieną mėnesį B)
Trumpiau nei pusmetį C) 1-2 metus D) Daugiau nei 2 metus E) Nesu jokios lojalumo programos narys/ė
- 9) *Kokios įtakos Jūsų sprendimui naudotis tam tikros oro linijų bendrovės paslaugomis turi lojalumo programa?* A) Skatina keliauti dažniau, nes pageidauju pasinaudoti siūlomomis naudomis (kaupiant lojalumo taškus ir pan.) B) Lojalumo programa įtakos mano sprendimui neturi C) Kita (įrašykite)
- 10) *Kurios Europos oro linijų bendrovės lojalumo programa Jums asmeniškai yra naudingiausia iš šių pateiktų: Aeroflot, airBaltic, Austrian, Brussels, Finnair, Turkish Airlines, LOT, Lufthansa, Norwegian, UIA, SAS, Wizz Air ? Įrašykite.*
- 11) *Įvertinkite atskirų lojalumo programų naudų tipų svarbą asmeniškai Jums. Naudos – tai vadinamieji atlyginimai, apdovanojimai, premijos už tai, kad dalyvaujate oro linijų bendrovės lojalumo programoje. Žemiau pateikiama siūlomų naudų įvairovė, įvertinkite kiekvienos jų aktualumą Jums 5 balų sistemoje (1 – visiškai neaktualu, 5 – labai aktualu).* A) Mažesnė kitos kelionės bilieto kaina B) Nemokamas bilietas kitai kelionei C) Nemokamas maitinimas skrydžio metu D) Galimybė naudotis/įsigyti kito verslo sektoriaus paslaugomis/produktais, pvz. nemokama nakvynė viešbutyje, nuolaidos automobilių servisuose, pan. E) Atskiras įsiregistravimas į skrydį (check-in), nelaukiant įprastinėse eilėse F) Prieiga prie išskirtinių skrydžio laukimo salių (lounge), kur teikiamos maitinimo, kosmetikos ir kt. paslaugos G) Išskirtiniai, Jums asmeniškai siūlomi bendrovės pasiūlymai H) Privatus transportas, nugabenantis Jus iš terminalo iki lėktuvo ir atgal
- 12) *Nurodykite, kurie trys naudų tipai Jus labiausiai paskatintų (skatina) naudotis oro linijų bendrovių paslaugomis? Įrašykite (jei yra poreikis, galite įrašyti pateiktas naudas praeitame klausime).*
- 13) *Kokių naudų pasigendate lojalumo programose? Įrašykite.*

14) Bendruoju atveju, kaip manote, ar lojalumo programos yra naudingos Jums (vartotojams), ar skatina keliauti oru dažniau? Įvertinkite balų sistemoje nuo 1 iki 5 (1 – visiškai nenaudingos, 5 – labai naudingos). A) Naudingumas vartotojams (1-5) B) Vartotojų skatinimas keliauti oru dažniau (1-5)