

## K priedas. Elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo tyrimo duomenų charakteristikos

**K.1 lentelė.** Klausimyno dalies, skirtos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo analizei, patikimumo vertinimas

**Table K.1.** Questionnaire part's, used for electronic customer life cycle analysis, reliability assesment

Klausimų blokas	Cronbacho Alpha rodiklis	EVGC etapas	Išvada
1	2	3	4
Klausimai skirti nustatyti vartotojams priimtinus laiko leidimo virtualioje erdvėje kanalus (sugrupuoti klausimai Q13+Q14+Q15)	0,836	Vartotojų pasiekimo	Klausimų reversas nereikalingas
Klausimai susiję su informacijos paieškos etapu (Q18)	0,856	Informacijos paieškos	Klausimų reversas nereikalingas
Klausimai susiję su sprendimu pirkti virtualioje erdvėje (Q23, Q25)	0,898	Pirkimo	Klausimų reversas nereikalingas
Klausimas susijęs su vartotojų popardaviminio etapo preferencijomis (Q26)	0,901	Popardaviminio aptarnavimo	Klausimų reversas nereikalingas
klausimai susiję su vartotojų polinkiu advokatauti virtualioje erdvėje: kanalai, motyvai (Q24, Q27)	0,928	Advokatavimo	Klausimų reversas nereikalingas

**K.2 lentelė.** Skirtingų kartų vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo vartotojų pasiekimo etape duomenų centro ir duomenų sklaidos charakteristikos

**Table K.2.** The characteristics of data center and data dispersion of customer preferences in customer awareness stage of electronic customer life cycle by different age groups

Kartos		Q13_1	Q13_2	Q13_3	Q13_4	Q13_5	Q13_6	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		3	1a	1a	1	1	3
	St. nuokrypis		1,060	1,472	1,189	1,007	1,060	1,139
Y	N	Galioja	192	192	192	192	190	192
		Trūksta	0	0	0	0	2	0
	Moda		2a	4	4	3	2	4
	St. nuokrypis		1,473	1,251	1,147	1,227	1,190	1,118
X	N	Galioja	138	137	137	137	137	137
		Trūksta	0	1	1	1	1	1
	Moda		4	5	4	4	5	4
	St. nuokrypis		1,076	,970	1,104	1,026	1,092	1,164
KB	N	Galioja	119	113	119	119	119	119
		Trūksta	0	6	0	0	0	0
	Moda		4	4	3	4	2	2
	St. nuokrypis		,889	1,092	1,334	1,296	1,156	1,326

K.2 lentelės tęsinys

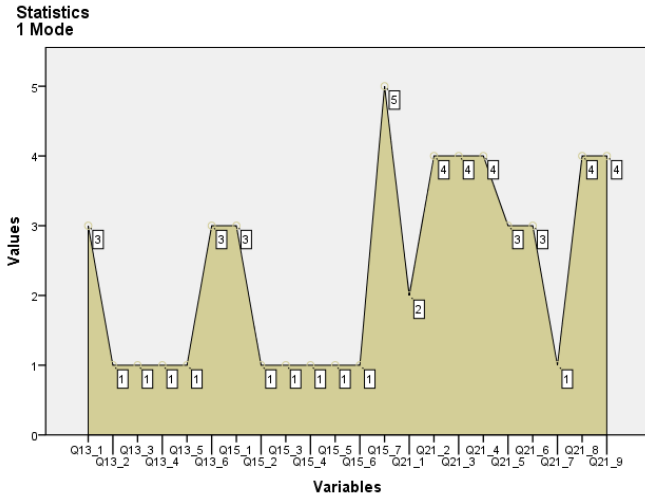
Kartos		Q15_1	Q15_2	Q15_3	Q15_4	Q15_5	Q15_6	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		3	1a	1a	1	1	1
	St. nuokrypis		1.283	,881	,881	1,341	,974	,282
Y	N	Galioja	192	192	190	192	191	187
		Trūksta	0	0	2	0	1	5
	Moda		3a	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1.133	1,417	1,114	,764	,926	,278
X	N	Galioja	138	129	129	128	129	129
		Trūksta	0	9	9	10	9	9
	Moda		5	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1.453	1,805	1,314	1,270	1,396	,461
KB	N	Galioja	119	118	118	118	117	118
		Trūksta	0	1	1	1	2	1
	Moda		3	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1.297	1,279	1,667	1,130	1,123	1,119

K.2 lentelės tęsinys

Kartos		Q15_7	Q14_1	Q14_2	Q14_3	Q14_4	Q14_5	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	23	24	24
		Trūksta	0	0	0	1	0	0
	Moda		5	2 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	4	4	3
	St. nuokrypis		0,342	1,341	,504	,767	1,060	,881
Y	N	Galioja	188	191	191	189	191	190
		Trūksta	4	1	1	3	1	2
	Moda		5 <sup>a</sup>	4	4	4	4	3
	St. nuokrypis		0,894	0,883	0,933	0,852	0,934	1,139
X	N	Galioja	129	130	130	130	130	130
		Trūksta	9	8	8	8	8	8
	Moda		5	4	4	4	4	3
	St. nuokrypis		1,574	0,679	0,555	0,675	0,807	0,800
KB	N	Galioja	119	111	118	111	111	110
		Trūksta	0	8	1	8	8	9
	Moda		1	4	4	3	4	1
	St. nuokrypis		1,528	0,820	0,985	1,104	1,261	1,371

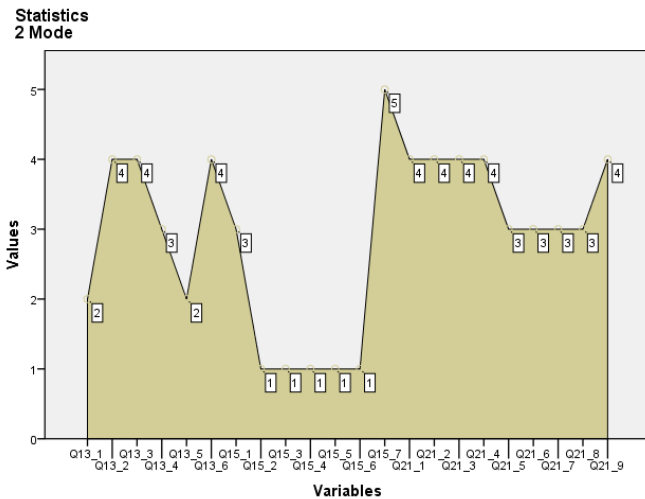
K.2 lentelės pabaiga

Kartos		Q14_6	Q14_7	Q14_8	Q14_9	
1		2	3	4	5	
Z	N	Galioja	24	23	24	24
		Trūksta	0	1	0	0
	Moda		3	1 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	4
	St. nuokrypis		0,702	1,295	1,113	1,090
Y	N	Galioja	187	191	190	191
		Trūksta	5	1	2	1
	Moda		3 <sup>a</sup>	3	3	4
	St. nuokrypis		1,068	1,066	1,130	1,064
X	N	Galioja	130	130	130	130
		Trūksta	8	8	8	8
	Moda		3	3	3	3
	St. nuokrypis		0,796	,888	1,173	,860
KB	N	Galioja	111	111	111	111
		Trūksta	8	8	8	8
	Moda		3	1	3	4



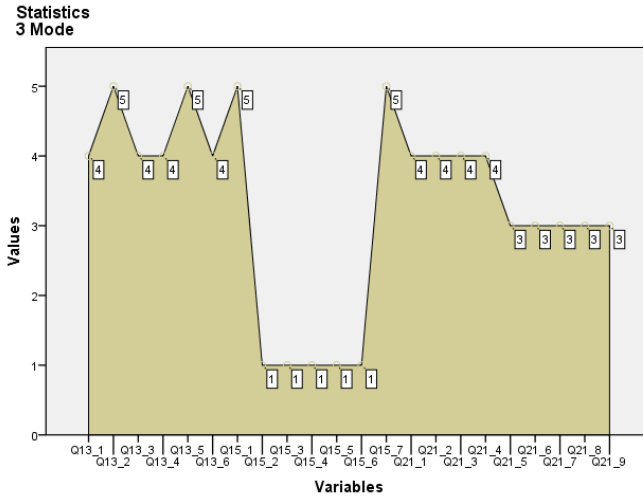
**K.1 pav.** Z kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo vartotojų pasiekimo etape

**Fig. K.1.** Preferences of Z generation in the customer awareness stage of electronic customer life cycle

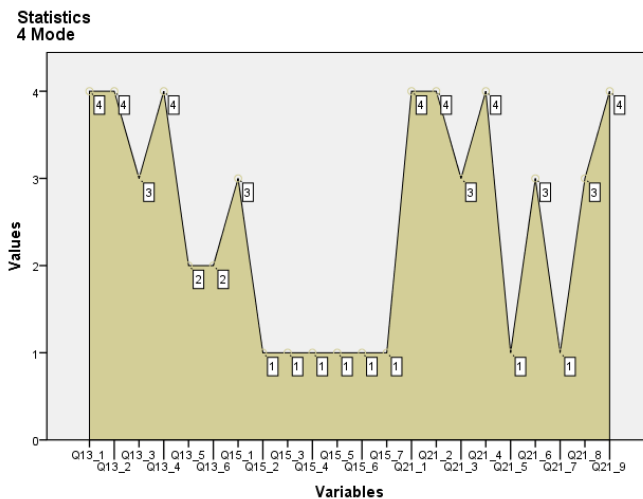


**K.2 pav.** Y kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo vartotojų pasiekimo etape

**Fig. K.2.** Preferences of Y generation in the customer awareness stage of electronic customer life cycle



**K.3 pav.** X kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pasiekimo etape  
**Fig. K.3.** Preferences of X generation in the first stage of e-customer life cycle



**K.4 pav.** Kūdiškių bumo kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pasiekimo etape  
**Fig. K.4.** Preferences of Baby Boomer generation in the first stage of electronic customer life cycle

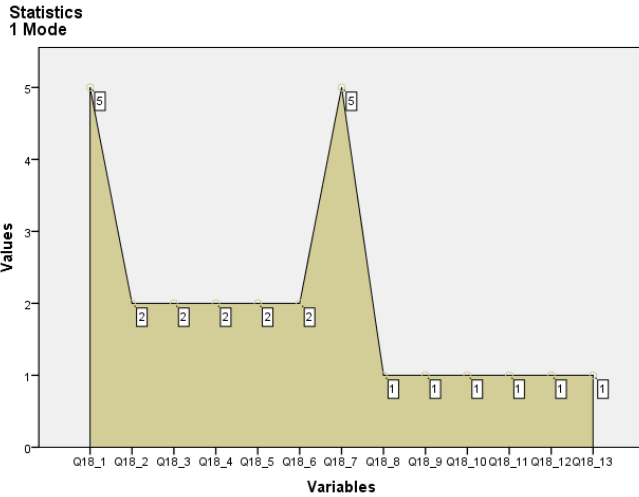
**K.3 lentelė.** Skirtingų kartų vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo informacijos surinkimo etapo duomenų centro ir duomenų sklaidos charakteristikos  
**Table K.3.** The characteristics of data center and data dispersion of customer preferences in information search stage of electronic customer life cycle by different age groups

Kartos		Q18_1	Q18_2	Q18_3	Q18_4	Q18_5	Q18_6	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		5	2	2	2	2	2
	St. nuokrypis		1,060	1,391	1,060	1,007	,989	1,459
Y	N	Galioja	192	192	192	192	192	191
		Trūksta	0	0	0	0	0	1
	Moda		5	2	2	2	2	2a
	St. nuokrypis		0,903	1,097	1,068	1,141	1,084	1,157
X	N	Galioja	138	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		5	2	2	1	1	2
	St. nuokrypis		1,199	1,262	1,368	,991	1,140	1,259
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		4	2	2	1	1	2
	St. nuokrypis		1,128	1,233	1,116	1,122	,881	1,085

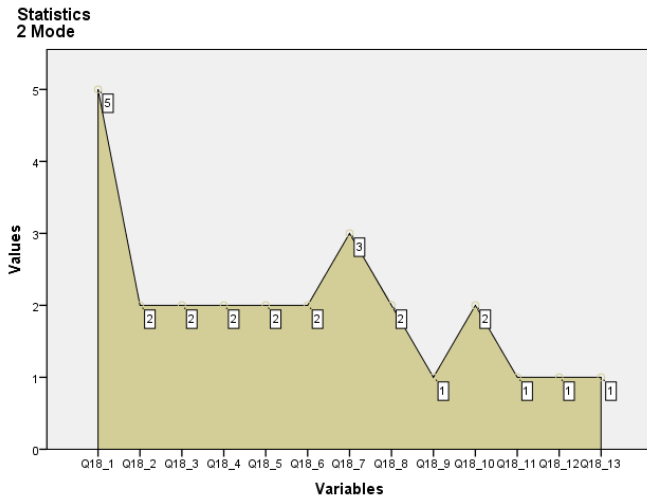


K.3 lentelės pabaiga

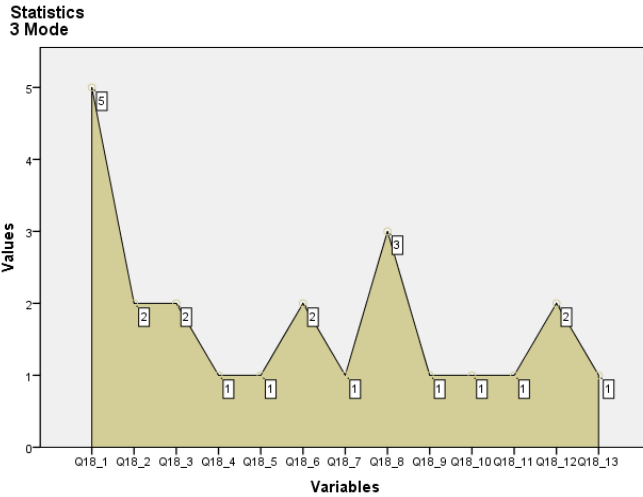
Kartos		Q18_7	Q18_8	Q18_9	Q18_10	Q18_11	Q18_12	Q18_13	
1		2	3	4	5	6	7	8	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	23	
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	1
	Moda		5	1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1,412	0,992	1,414	1,239	0,482	0,654	0,388
Y	N	Galioja	191	192	190	192	191	191	180
		Trūksta	1	0	2	0	1	1	12
	Moda		3	2	1	2	1	1 <sup>a</sup>	1
	St. nuokrypis		1,220	1,222	1,249	1,184	0,887	1,058	0,920
X	N	Galioja	138	137	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	1	0	0	0	0	0
	Moda		1	3	1	1	1	2	1
	St. nuokrypis		1,272	0,863	0,959	1,219	0,739	0,629	0,665
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	118	118
		Trūksta	0	0	0	0	0	1	1
	Moda		1	1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		0,928	1,197	1,123	0,884	1,156	0,759	0,456



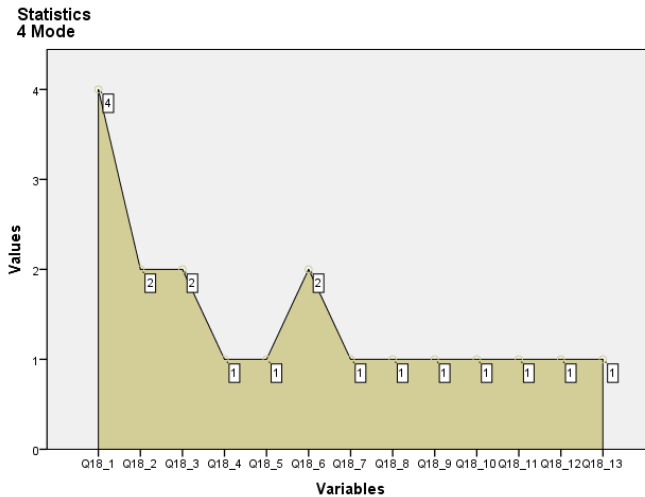
**K.5 pav.** Z kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo informacijos paieškos etape  
**Fig. K.5.** Preferences of Z generation in the second stage of e-customer life cycle



**K.6 pav.** Y kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo informacijos paieškos etape  
**Fig. K.6.** Preferences of Y generation in the second stage of electronic customer life cycle



**K.7 pav.** X kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo informacijos rinkimo etape  
**Fig. K.7.** Preferences of X generation in the second stage of electronic customer life cycle



**K.8 pav.** Kūdikių bumo kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo informacijos rinkimo etape  
**Fig. K.8.** Preferences of Baby Boomer generation in the information gathering stage of electronic customer life cycle

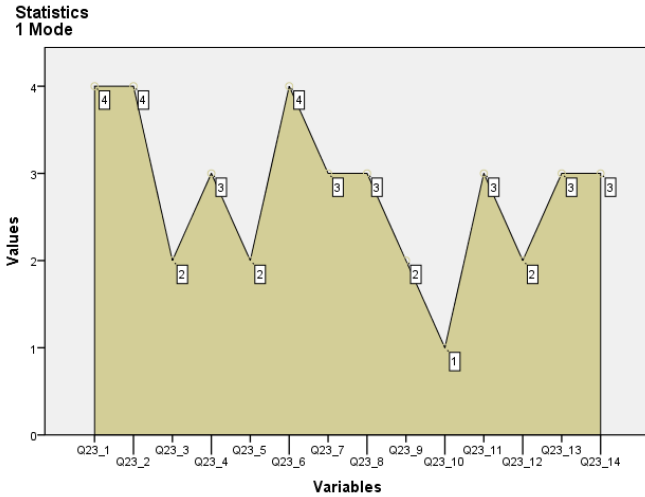
**K.4 lentelė.** Skirtingų kartų vartotojų preferencijos EVGC pirkimo etapo duomenų centro ir duomenų sklaidos charakteristikos

**Table K.4.** The characteristics of data center and data dispersion of customer preferences in purchase stage of ECLC by different age groups

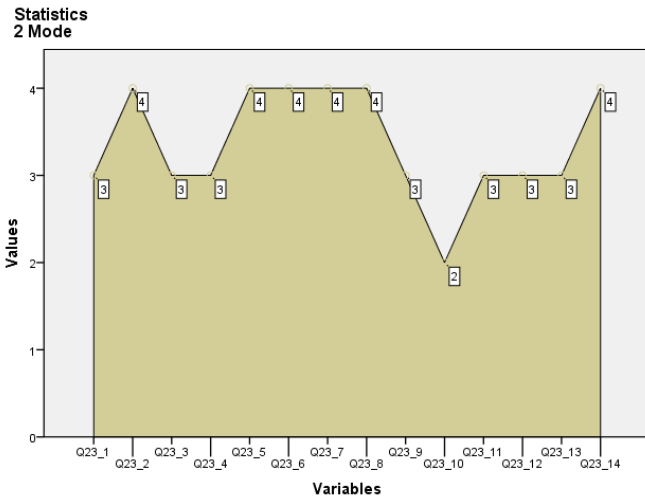
Karta		Q23_1	Q23_2	Q23_3	Q23_4	Q23_5	Q23_6	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		4	4	2	3	2a	4
	St. nuokrypis		1,251	1,213	0,974	0,963	0,944	0,974
Y	N	Galioja	192	192	189	192	192	191
		Trūksta	0	0	3	0	0	1
	Moda		3	4	3	3	4	4
	St. nuokrypis		1,108	0,977	1,120	1,134	1,065	0,898
X	N	Galioja	130	130	130	130	130	130
		Trūksta	8	8	8	8	8	8
	Moda		2	4	2	3	3	3
	St. nuokrypis		0,912	0,874	1,138	1,012	1,077	0,780
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		3	3	3	2	1	4
	St. nuokrypis		0,678	1,162	0,904	0,950	1,488	1,226

K.4 lentelēs pabaiga

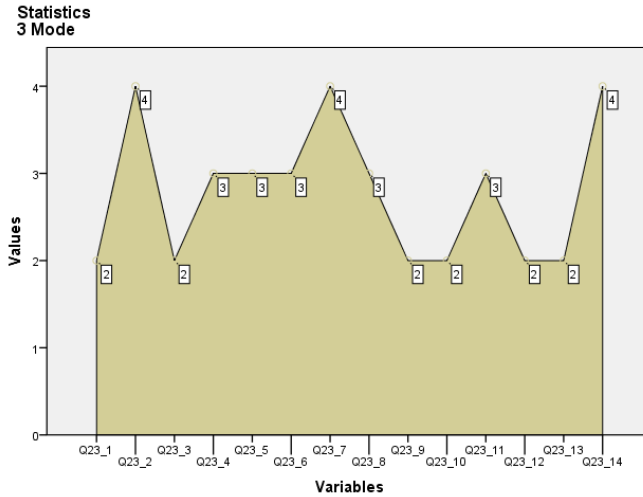
Karta		Q23_7	Q23_8	Q23_9	Q23_10	Q23_11	Q23_12	Q23_13	Q23_14	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	22	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	2	0	0	0
	Moda		3	3	2	1	3 <sup>a</sup>	2	3	3
	St. nuokrypis		0,978	1,129	,944	1,007	0,883	1,129	1,308	0,963
Y	N	Galioja	192	192	191	192	192	192	191	192
		Trūksta	0	0	1	0	0	0	1	0
	Moda		4	4	3	2	3	3	3	4
	St. nuokrypis		1,048	1,018	1,080	1,095	1,011	1,091	1,092	1,053
X	N	Galioja	130	119	130	119	130	130	130	130
		Trūksta	8	19	8	19	8	8	8	8
	Moda		4	3	2	2	3	2	2	4
	St. nuokrypis		0,990	0,910	1,004	0,904	0,792	0,803	1,139	0,927
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda		4	3	3	3	2	2	1	4
	St. nuokrypis		1,387	1,064	0,979	0,823	1,062	0,891	1,398	0,951



**K.9 pav.** Z kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pirkimo etape  
**Fig. K.9.** Preferences of Z generation in the purchase stage of electronic customer life cycle

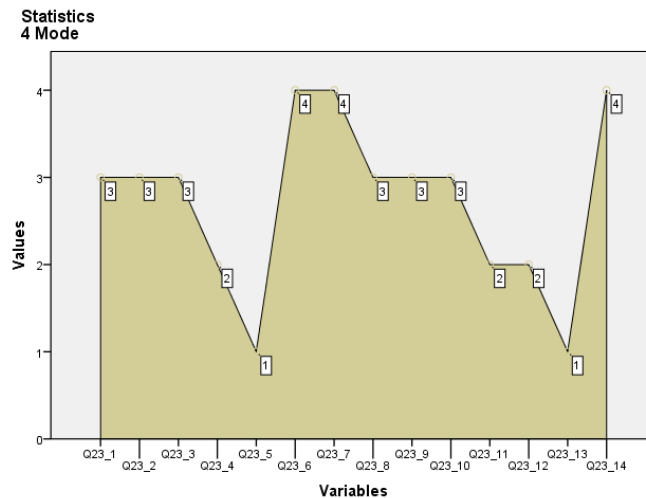


**K.10 pav.** Y kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pirkimo etape  
**Fig. K.10.** Preferences of Y generation in the purchase stage of electronic customer life cycle



**K.11 pav.** X kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pirkimo etape

**Fig. K.11.** Preferences of X generation in the purchase stage of electronic customer life cycle



**K.12 pav.** Kūdikių bumo kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo pirkimo etape

**Fig. K.12.** Preferences of Baby Boomer generation in the purchase stage of electronic customer life cycle

**K.5 lentelė.** Skirtingų kartų vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo popardaviminio etapo duomenų centro ir duomenų sklaidos charakteristikos

**Table K.5.** The characteristics of data center and data dispersion of customer preferences in after-sale stage of electronic customer life cycle by different age groups

Karta		Q24_1	Q24_2	Q24_3	Q24_4	Q24_5	Q24_6	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	2	1	1	5	4
	St. nuokrypis		1,139	,776	,442	,000	1,633	1,213
Y	N	Galioja	192	192	192	192	192	192
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	1	1	1	5	5
	St. nuokrypis		1,382	1,322	1,040	,806	1,302	1,312
X	N	Galioja	138	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		3	5	1	1	3	5
	St. nuokrypis		1,322	1,534	1,288	,569	1,385	1,647
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		5	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1,762	1,571	1,389	1,029	1,460	1,174

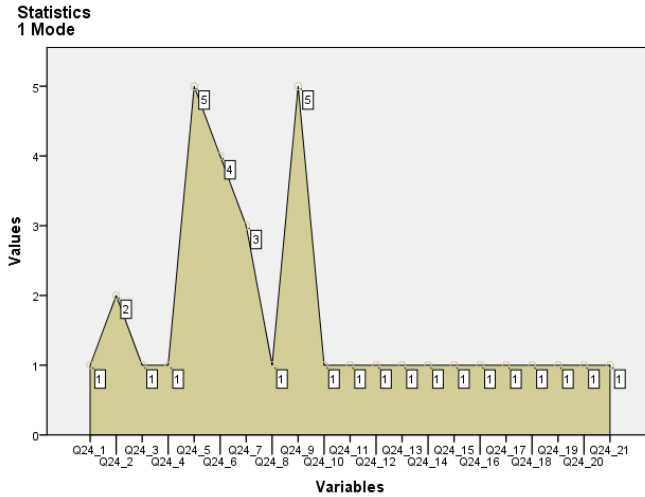


K.5 lentelės tęsinys

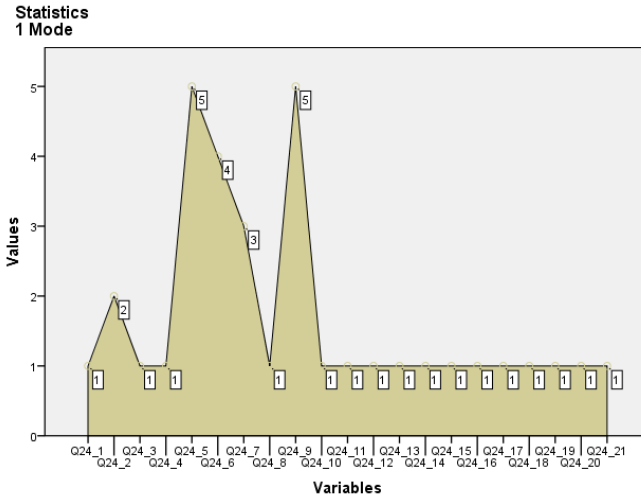
Karta		Q24_7	Q24_8	Q24_9	Q24_10	Q24_11	Q24_12	Q24_13	Q24_14	Q24_15	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Moda	3	1	5	1	1	1	3	1,189	,868	
	St. nuokrypis	1,349	1,239	1,251	1,308	,608	1,260	1,349	1,239	1,251	
Y	N	Galioja	192	192	192	192	192	192	192	192	192
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	3	1	5	1	1	1	1	1	1	
	St. nuokrypis	1,432	1,486	1,322	1,566	1,206	1,400	1,223	1,157	,976	
X	N	Galioja	138	138	138	138	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
	St. nuokrypis	1,370	1,310	1,616	1,457	0,545	1,263	,662	1,005	0,695	
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	St. nuokrypis	1,122	0,872	1,583	1,327	1,331	1,121	0,684	0,868	1,127	

K.5 lentelės tęsinys

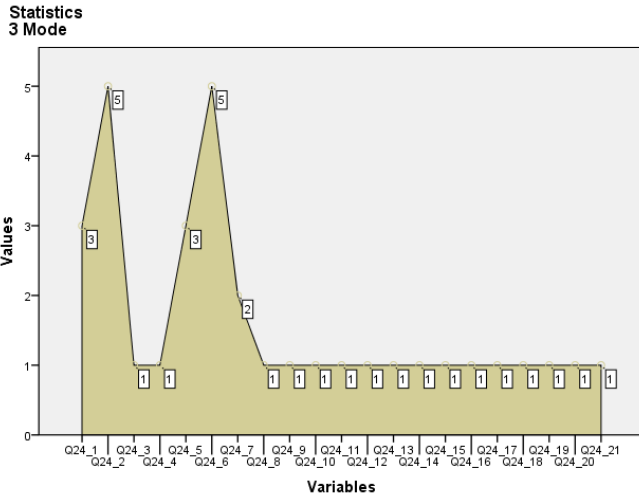
Karta		Q24_16	Q24_17	Q24_18	Q24_19	Q24_20	Q24_21	
1		2	3	4	5	6	7	
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		,000	1,022	1,412	1,283	1,139	,868
Y	N	Galioja	192	192	192	192	192	192
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		0,911	1,116	1,203	1,076	0,817	0,805
X	N	Galioja	138	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		0,657	0,785	1,180	1,225	0,906	0,690
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0
	Moda		1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis		1,127	0,974	0,817	0,723	0,628	1,127



**K.13 pav.** Z kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo popardaviminiame etape  
**Fig. K.13.** Preferences of Z generation in the after-sale stage of electronic customer life cycle

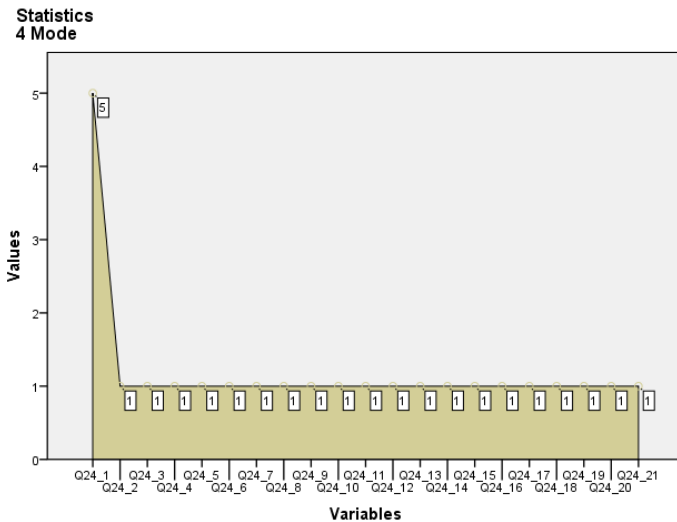


**K.14 pav.** Y kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo popardaviminiame etape  
**Fig. K.14.** Preferences of Y generation in the after-sale stage of electronic customer life cycle



**K.15 pav.** X kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo popardaviminiame etape

**Fig. K.15.** Preferences of X generation in the after-sale stage of electronic customer life cycle



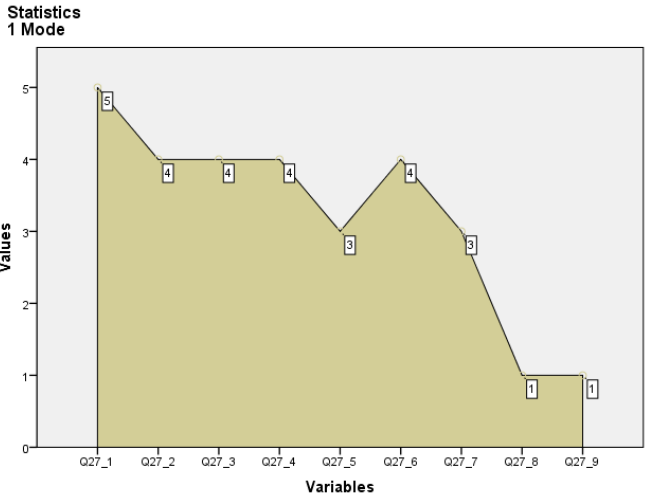
**K.16 pav.** Kūdikių bumo kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo popardaviminiame etape

**Fig. K.16.** Preferences of Baby Boomer generation in the after-sale stage of electronic customer life cycle

**K.6 lentelė.** Skirtingų kartų vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo advokataavimo etapo duomenų centro ir duomenų sklaidos charakteristikos

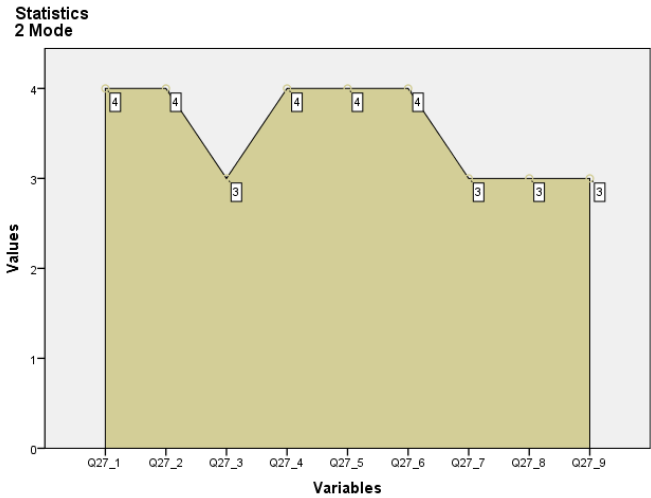
**Table K.6.** The characteristics of data center and data dispersion of customer preferences in the advocacy stage of electronic customer life cycle by different age groups

Karta		Q27_1	Q27_2	Q27_3	Q27_4	Q27_5	Q27_6	Q27_7	Q27_8	Q27_9
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10
Z	N	Galioja	24	24	24	24	24	24	24	24
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	5	4	4	4	3 <sup>a</sup>	4	3	1	1
	St. nuokrypis	1,452	1,391	1,383	1,465	1,435	1,351	1,412	1,435	1,216
Y	N	Galioja	192	192	192	192	192	192	192	192
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	4	4	3	4	4	4	3	3	3
	St. nuokrypis	1,313	1,179	1,253	1,239	1,201	1,240	1,325	1,237	1,256
X	N	Galioja	138	138	138	138	138	138	138	138
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	4	4	1	1	1	1	1	1	1
	St. nuokrypis	1,386	1,535	1,475	1,441	1,609	1,479	1,506	1,431	1,302
KB	N	Galioja	119	119	119	119	119	119	119	119
		Trūksta	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	4	4	3	3	3	4	3	3	3
	St. nuokrypis	0,905	0,706	0,785	1,033	0,997	1,338	1,251	1,025	1,119



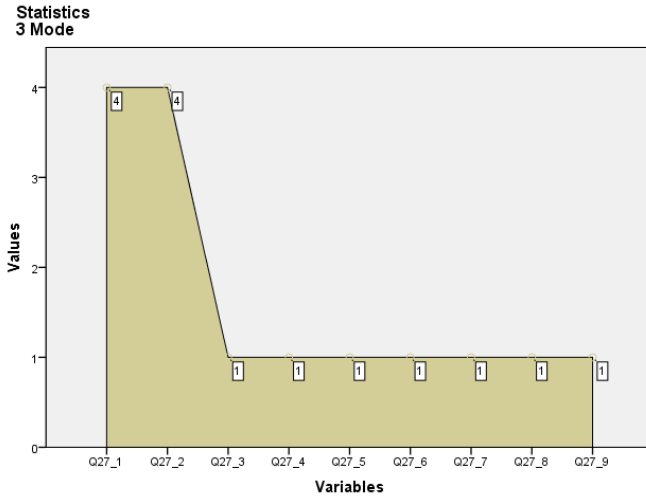
**K.17 pav.** Z kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo advokatavimo etape

**Fig. K.17.** Preferences of Z generation in the advocacy stage of electronic customer life cycle

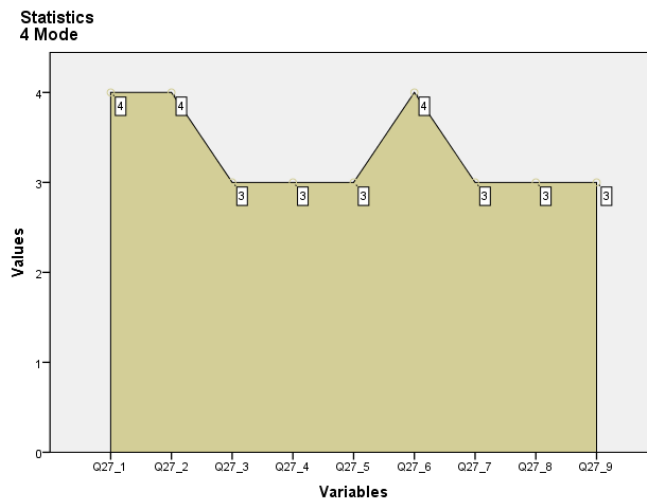


**K.18 pav.** Y kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo advokatavimo etape

**Fig. K.18.** Preferences of Y generation in the advocacy stage of electronic customer life cycle



**K.19 pav.** X kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo advokatavimo etape  
**Fig. K.19.** Preferences of X generation in the advocacy stage of electronic customer life cycle



**K.20 pav.** Kūdikų bumo kartos vartotojų preferencijos elektroninio vartotojo gyvavimo ciklo advokatavimo etape  
**Fig. K.20.** Preferences of Baby Boomer generation in the advocacy stage of electronic customer life cycle