



## MERANIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV A ICH PREFERENCIÍ SO ZAMERANÍM NA POŠTOVÉ A TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY V OKRESE KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Anna Paďourová<sup>1</sup>

### Abstrakt

Príspevok je zameraný na meranie spokojnosti zákazníkov a ich preferencií na poštové a telekomunikačné služby v okrese Kysucké Nové Mesto, ako aj na vyhodnotenie spokojnosti respondentov s produktmi tohto trhu. Prieskum sa realizoval vo vymedzenom podnikateľskom prostredí, ktoré tvorili Malé a stredné podniky (MSP) v okrese Kysucké Nové Mesto.

**Kľúčové slová:** prieskum trhu, spokojnosť, zákazník, poštové služby, telekomunikačné služby, malé a stredné podniky

### 1 Úvod

Nevyhnutnou súčasťou úspešnej obchodnej spoločnosti je riadenie starostlivosti o zákazníkov a určenie jednoznačného smerovania svojej činnosti tak, ako to žiada trh. Pozitívna zákaznícka skúsenosť je kľúčom k zvyšovaniu konkurencieschopnosti spoločnosti. Medzi podniky orientované na uspokojovanie potrieb zákazníkov patrí aj Slovenská pošta, a. s. a Slovak Telecom, a. s., ktorých hlavným poslaním je poskytovať produkty a služby, ktoré prispôbujú meniacim sa požiadavkám trhu, teda zákazníkom.

Prieskum bol zameraný na nasledujúce ciele:

zistiť, ktoré z ponúkaných produktov SP, a. s. a ST, a. s. sa v obchodnom styku využívajú najčastejšie;

### 2 Charakteristika malých a stredných podnikov

„Kategóriu mikro, malých a stredných podnikov (MSP) tvoria podniky, ktoré zamestnávajú menej ako 250 osôb a ktorých ročný obrat nepresahuje 50 miliónov eur, alebo celková ročná bilančná suma neprevyšuje 43 miliónov eur.“

- zistiť, ako podnikatelia hodnotia kvalitu a iné charakteristiky poskytovaných služieb SP, a. s. a ST, a. s.;
- zistiť, ako môžu poskytovatelia poštových a telekomunikačných služieb podporiť podnikateľskú činnosť;
- zistiť, či zákazníci využívajú viac služby SP, a. s. a ST, a. s., alebo viac preferujú služby konkurencie.

<sup>1</sup>Ing. Anna Paďourová, PhD. FPEDAS, ŽU v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovensko, Tel: \*421 41 5133129, Fax: \*421 41 5655615

e-mail: [anna.padourova@fpedas.uniza.sk](mailto:anna.padourova@fpedas.uniza.sk)

MSP zohrávajú v európskom hospodárstve ústrednú úlohu. Sú hlavným zdrojom podnikateľských schopností, inovácie a zamestnanosti. V rozšírenej Európskej únii, ktorú tvorí 25 krajín, približne 23 miliónov MSP poskytuje okolo 75 miliónov pracovných miest a predstavuje 99 % všetkých podnikov. Rovnako aj v okrese Kysucké Nové Mesto tvoria prevažnú väčšinu podnikateľského prostredia Malé a stredné podniky.

Či ide o mikro, malý alebo stredný podnik je možné určiť podľa troch kritérií:

- počet pracovníkov,
- ročný obrat,
- ročná bilančná suma.

### Rozdelenie podnikov podľa počtu zamestnancov

Počet zamestnancov je rozhodujúcim úvodným kritériom na zistenie toho, do ktorej kategórie MSP patrí. Zahŕňa zamestnancov na plný pracovný úväzok, čiastočný pracovný úväzok a sezónnych pracovníkov.

### Rozdelenie podnikov podľa ročného obratu

Ročný obrat sa určuje na základe výpočtu príjmov, ktoré vaša spoločnosť získala počas príslušného roka z predaja a služieb, po vyplatení všetkých rabatov. Obrat by nemal zahŕňať daň z pridanej hodnoty alebo iné nepriame dane.

### Rozdelenie podnikov podľa ročnej bilancie

Ročná bilančná suma sa vzťahuje na hodnotu základných aktív vašej spoločnosti.[4]

Kategória podniku:	RPJ	Ročný obrat	Ročná bilančná suma
stredný	< 250	≤ 50 mil. eur	≤ 43 mil. eur
malý	< 50	≤ 10 mil. eur	≤ 10 mil. eur
mikro	< 10	≤ 2 mil. eur	≤ 2 mil. eur

Tab.1 Definovanie kategórií MSP

## 3 Charakteristika podnikateľského prostredia v okrese Kysucké Nové Mesto

Podnikateľské prostredie charakterizujeme viacerými kvantitatívnymi a kvalitatívnymi ukazovateľmi. V tejto časti príspevku sa charakteristika vzťahuje na kvantitatívne ukazovatele, ktorými sú počty podnikateľských subjektov v členení podľa jednotlivých kritérií.

Právna forma	Počet subjektov
<b>Právnické osoby úhrnom</b>	550
v tom	
Podniky spolu	387
neziskové inštitúcie	163
<b>Fyzické osoby – podnikatelia úhrnom</b>	2 986
v tom	
živnostníci	2 864
Podnikajúci v slobodnom povolání	71
Samostatne hospodáriaci roľníci	51

Tab. 2 Štruktúra podnikateľského prostredia v okrese Kysucké Nové Mesto k 30. 9. 2008

Zdroj: Interný materiál ŠÚ SR v Žiline, 2009

Okres Kysucké Nové Mesto	Počet spolu	Podľa počtu zamestnancov:						
		malé podniky			stredné podniky	veľké podniky		
		0 - 9	10 - 19	20 - 49	50 - 249	250 - 499	500 - 999	1 000 a viac
Počet podnikov	387	300	60	12	13	-	-	2

Tab. 3 Podniky podľa počtu zamestnancov v okrese Kysucké Nové Mesto k 30. 9. 2008

Zdroj: Interný materiál ŠÚ SR v Žiline, 2009

#### 4 Výber vzorky respondentov

Pri realizácii merania bol zvolený výber vzorky respondentov zo základného súboru využitím kvótného výberu. Základný súbor predstavuje 385 mikro, makro a stredných podnikov. Vzhľadom na to, že v základnom súbore vysoko prevažujú mikro podniky (ktoré majú spravidla formu živnosti) nad ostatnými veľkostnými kategóriami, nebolo možné konštruovať výberový súbor s rovnakými pravdepodobnosťami pre všetky veľkostné kategórie.

Kvótny výber sa uskutočňuje v 4 fázach:

1. fáza – rozdelenie základného súboru podľa veľkosti (mikro, makro a stredné podniky);
2. fáza – vyjadrenie percentuálneho zastúpenia vzhľadom k základnému súboru;
3. fáza – zistenie relatívnej početnosti pretransformujeme na požadovanú veľkosť výberového súboru;
4. fáza – uskutočnenie náhodného výberu jednotlivých respondentov ale s dodržaním stanovených kvót.

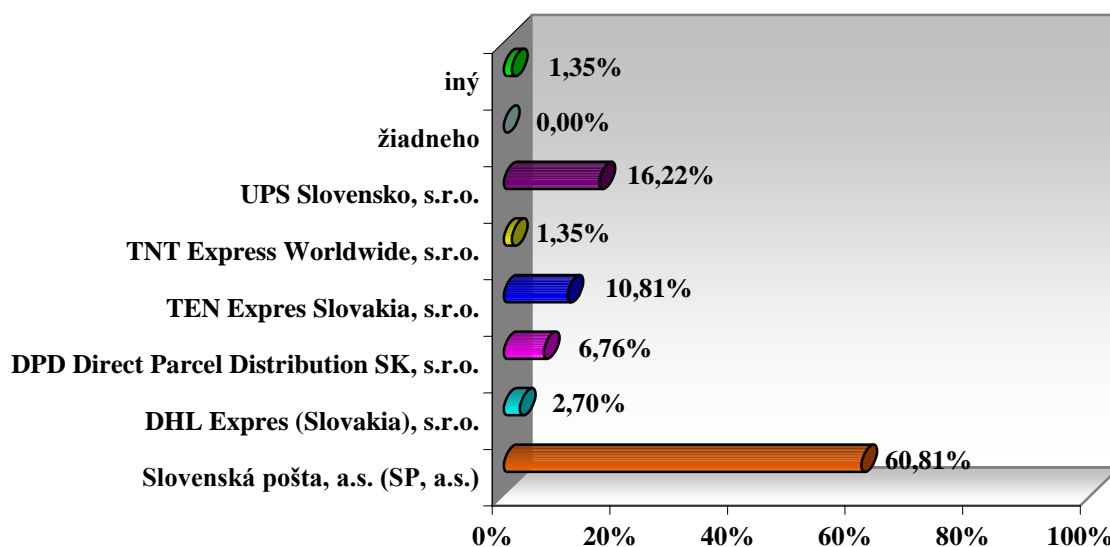
#### 5 Čiastkové výsledky prieskumu

V rámci prieskumu bolo oslovených 50 respondentov, malých a stredných podnikov v okrese Kysucké Nové Mesto, ktorým bol predložený štruktúrovaný dotazník s 15 otázkami. Otázky boli rozdelené do štyroch samostatných na seba nadväzujúcich celkov, zameraných na:

- poštové služby
- telekomunikačné služby
- spokojnosť s poštovými/ telekomunikačnými službami
- identifikáciou subjektu

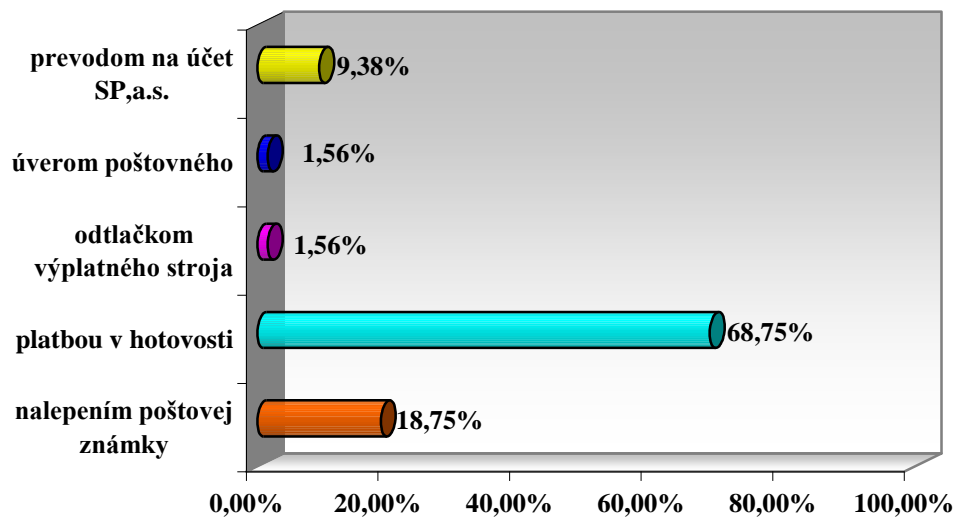
Následne uvedieme čiastkové výsledky prieskumu, respektíve konkrétne vyhodnotenie niektorých otázok, ktoré sa týkali poštových a telekomunikačných služieb a niektoré identifikačné otázky.

## Poskytovatelia poštových služieb



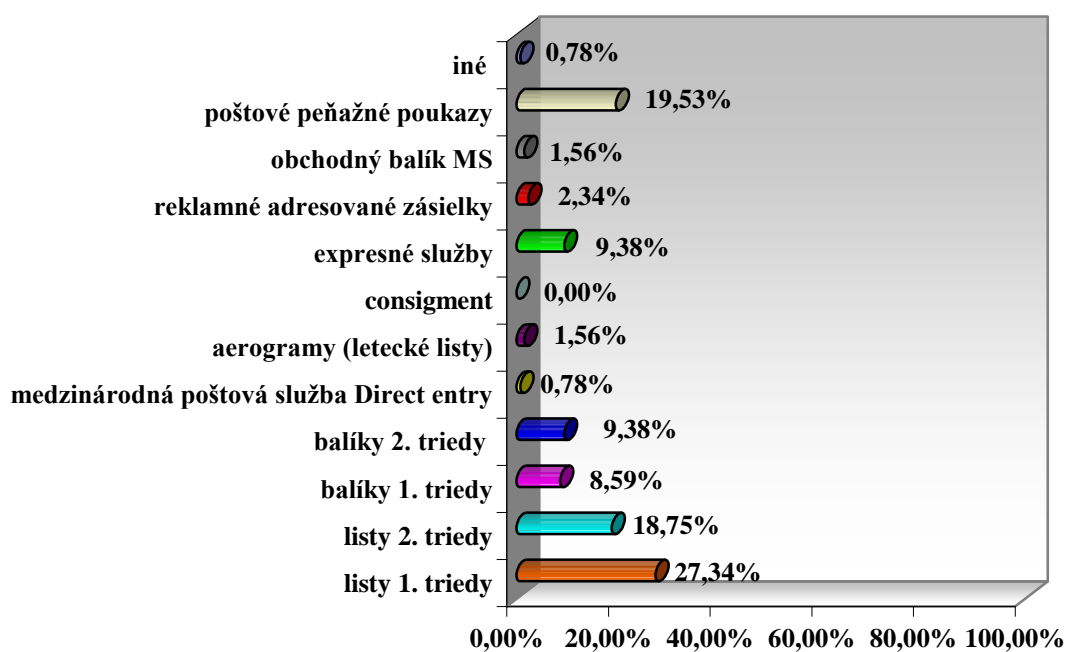
Obr. 1 Poskytovatelia poštových služieb

## Poplatky za poštové služby



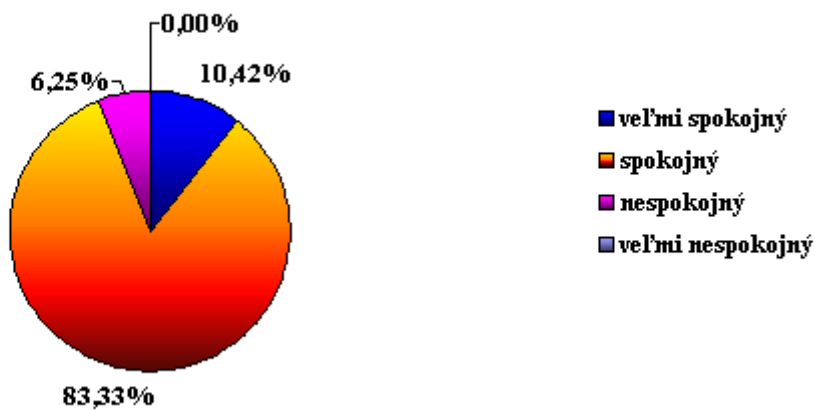
Obr. 2 Poplatky za poštové služby

### Využitelnosť vybraných poštových služieb

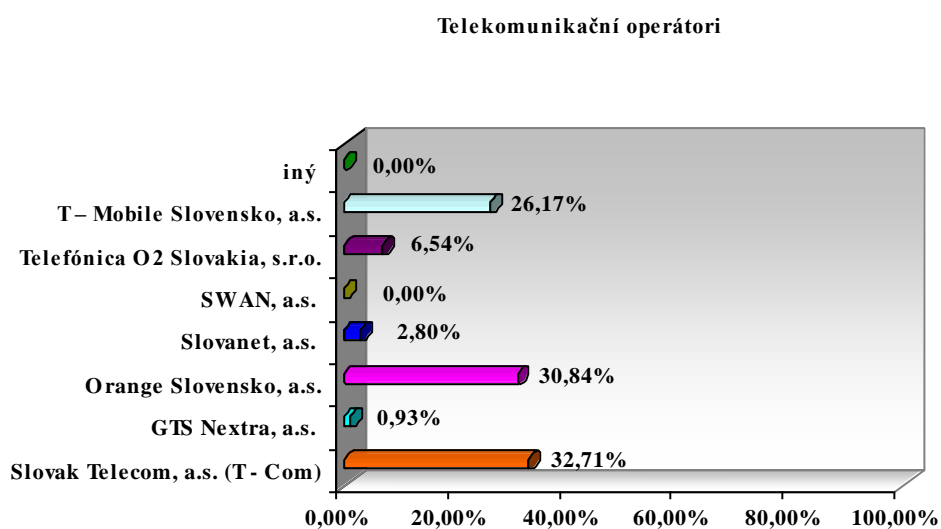


Obr. 3 Využitelnosť vybraných poštových služieb

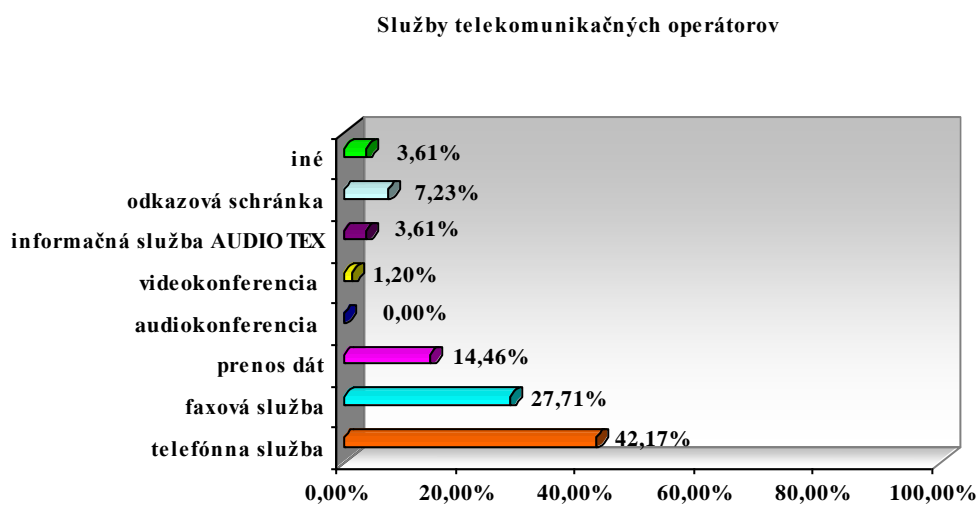
### Spokojnosť zákazníkov s poštovými službami



Obr. 4 Spokojnosť zákazníkov s poštovými službami

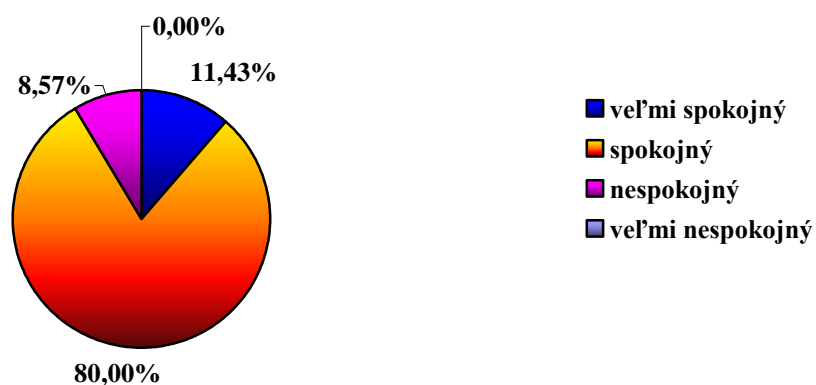


Obr. 5 Telekomunikační operátori



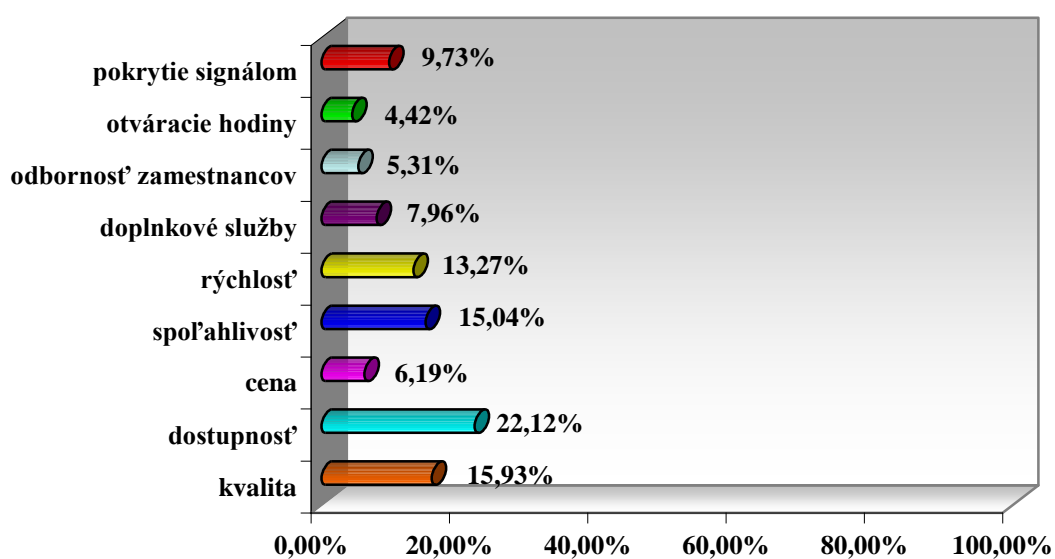
Obr. 6 Služby telekomunikačných operátorov

## Spokojnosť zákazníkov s telekomunikačnými službami



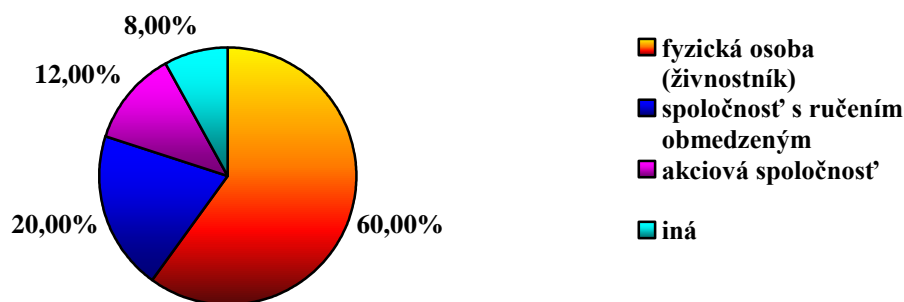
Obr. 7 Spokojnosť zákazníkov s telekomunikačnými službami

## Charakteristika telekomunikačných služieb



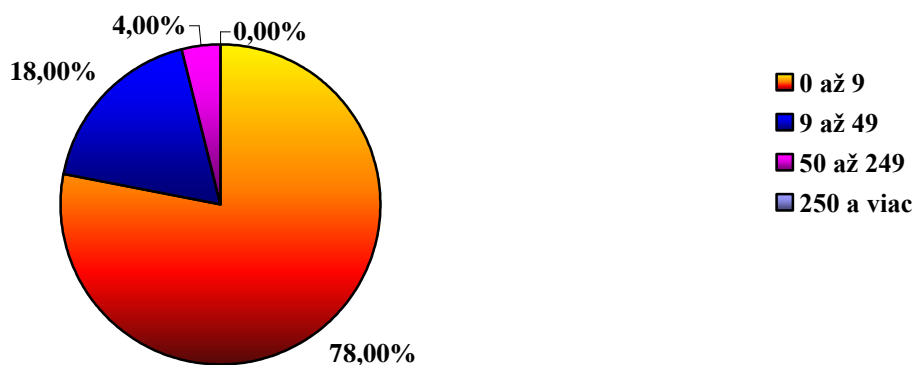
Obr. 8 Charakteristiky telekomunikačných služieb

Právna forma podniku



Obr. 9 Právna forma podniku

Podniky podľa počtu zamestnancov



Obr. 10 Podniky podľa počtu zamestnancov

## 6 Záver

Prioritou SP, a. s. a ST, a. s., je byť prosperujúcou spoločnosťou, ktorá neustále zlepšuje svoje služby v snahe čo najviac vyhovieť potrebám svojich zákazníkov. Tejto priorite podriaďujú všetky svoje ciele, plány a zámery. Ich záujmom je, aby zákazníkovi poskytovali kvalitné, spoľahlivé a bezpečné služby, a aby im to oni oplácali svojou spokojnosťou.

Cieľom prieskumu bolo zistenie požiadaviek malých a stredných podnikateľov v okrese Kysucké Nové Mesto na produkty a služby SP, a. s. a ST, a. s. Definovanie ich potrieb a preferencií, ako aj zistenie ich ekonomickej náročnosti má veľký význam pre zhodnotenie kvality už existujúcich poskytovaných služieb a produktov týchto podnikov. Takisto v rámci skúsenosti a návrhov oslovených podnikateľov je možné podporiť vývoj nových poštových a telekomunikačných produktov.

## Literatúra



- 1] Interný materiál Štatistického úradu Slovenskej republiky v Žiline, 2009.
- [2] Nová definícia malých a stredných podnikov. [online]. [s.a.]. [Citované 2009-02-19]. Dostupné na: <[http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise\\_policy/sme\\_definition/sme\\_user\\_guide\\_sk.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/sme_definition/sme_user_guide_sk.pdf)>.
- [3] Diplomové práce obhájené na Katedre spojov, ŽU v Žiline, 2009

### **Grantová podpora**

VEGA 1/4573/07 Možnosti ohraničenia a vývoja tendencie univerzálnej služby v pošte a telekomunikáciách v procese globalizácie

VEGA 1/0468/08 Inovačné stratégie v sektore služieb