



HODNOTENIE POSKYTOVATEĽOV EMAILOVÝCH SLUŽIEB

Radovan Madleňák*

Úvod

Hodnotenie je zložitý proces založený na určitých skutočnostiach a faktoch. Hodnotenie (evaluácia) je definovaná ako vyhodnotenie určitého predmetu, projektu alebo oblasti, t.j. získavanie spoľahlivých informácií o ňom, prípadne jeho zhodnotenie, čiže systematické priradenie hodnoty.

Na uskutočnenie úspešného a objektívneho hodnotenia je potrebné stanovenie presných kritérií, na základe ktorých bude objekt hodnotený. Význam slova kritérium označuje obvykle dva rôzne pojmy. Jednak ho používame ako termín, ktorým označujeme určité objektívne meradlo, s ktorého pomocou následne posudzujeme určitý objekt. V prenesenom význame sa môže jednať tiež o určitý významný znak tohto objektu, podľa ktorého je ďalej posudzovaný.

Kritéria pre hodnotenie poskytovateľov emailových služieb

Aby bolo možné označiť hodnotenie skúmaného objektu za objektívne, je nevyhnutné získať potrebné informácie, na základe ktorých bude hodnotenie vykonané. Preto bol vykonaný marketingový prieskum formou dotazníka, ktorý sa uskutočnil v termíne od 20.3 do 12.4. 2009, elektronickou formou (CAWI) na vzorke 100 respondentov. Vyhodnotením dotazníka bolo možné získať potrebné informácie o názoroch samotných používateľov, na to čo potrebujú od poskytovateľa emailových služieb. Pre samotné hodnotenie poskytovateľov emailových služieb, boli na základe uskutočneného dotazníkového prieskumu, navrhnuté nasledovné kritéria:

- **množstvo doplnkových aplikácií,**
- **kapacita emailovej schránky,**
- **prehľadnosť popoužívateľského rozhrania,**
- **úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu.**

Dosiahnutie konkrétnych a objektívnych výsledkov hodnotenia je možné zaručiť pridelením váhy významnosti jednotlivým kritériám. Na ich určenie bolo využité vyhodnotenie vypracovaného dotazníka. Stanovením poradia priority jednotlivých možností na základe odpovedí respondentov boli kritériám pridelené konkrétne hodnoty od 1 do 4. Čím vyššia hodnota, tým je kritérium významnejšie.

Váhy významnosti jednotlivých kritérií sú zobrazené v tabuľke č. 1.

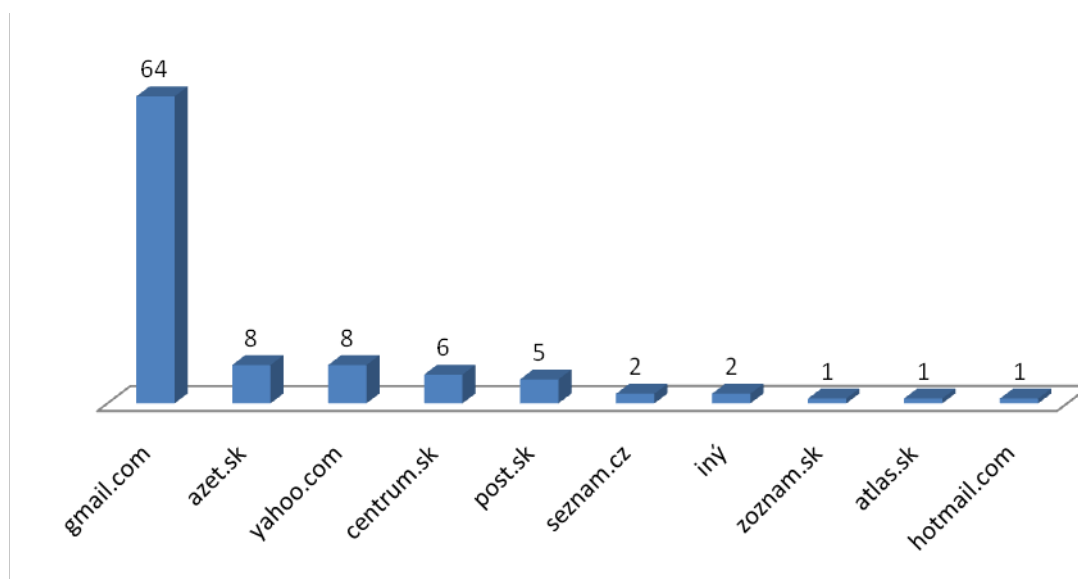
* doc.Ing.Radovan Madleňák, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina,
e-mail: radovan.madlenak@fpedas.uniza.sk

Tabuľka 1 Navrhované kritéria hodnotenia poskytovateľov emailových služieb s príslušnými hodnotami váhy významnosti.

Navrhované kritérium	Váha významnosti
Množstvo doplnkových aplikácií,	1
Kapacita emailovej schránky	4
Prehľadnosť popoužívateľského rozhrania	3
Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	2

Aplikácia navrhovaných kritérií na konkrétnych poskytovateľov emailových služieb

Pre praktické využitie navrhovaných kritérií boli stanovené kritériá aplikované na konkrétne servery. Na základe obľúbenosti, čiže výsledkov a vyhodnotenia otázky z dotazníka „Aký emailový server využívate?“, boli ako príklad vybrané nasledovné servery: gmail.com, post.sk, centrum.sk, azet.sk a yahoo.com.

**Obr. č. 1** Aký e-mailový server využívate? [5]

Metodika a výsledky vyhodnocovania

Vyhodnocovanie jednotlivých emailových serverov prebiehalo podľa nasledovných krokov:

- 1) priradenie hodnoty jednotlivým kritériám od 1 do 10 na základe podkladov získaných z analýz portfólia produktov poskytovateľov emailových služieb,
- 2) vynásobenie pridelených hodnôt váhou významnosti.

Tabuľka č.2 obsahuje vyhodnotenie porovnávania piatich vybraných emailových serverov na základe navrhovaných kritérií.

Tabuľka 2 Vyhodnotenie porovnávania vybraných poskytovateľov emailových služieb [5]

Server	Kritérium	Dosiahnuté ohodnotenie	Váha kritéria	Výsledná hodnota
gmail.com	Množstvo doplnkových aplikácií	8	1	79
	Kapacita emailovej schránky	9	4	
	Prehľadnosť používateľského rozhrania	7	3	
	Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	7	2	
post.sk	Množstvo doplnkových aplikácií	5	1	36
	Kapacita emailovej schránky	2	4	
	Prehľadnosť používateľského rozhrania	5	3	
	Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	4	2	
centrum.sk	Množstvo doplnkových aplikácií	4	1	43
	Kapacita emailovej schránky	3	4	
	Prehľadnosť používateľského rozhrania	5	3	
	Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	6	2	
azet.sk	Množstvo doplnkových aplikácií	6	1	62
	Kapacita emailovej schránky	6	4	
	Prehľadnosť používateľského rozhrania	6	3	
	Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	7	2	
yahoo.com	Množstvo doplnkových aplikácií	7	1	67
	Kapacita emailovej schránky	5	4	
	Prehľadnosť používateľského rozhrania	8	3	
	Úroveň zabezpečenia emailovej schránky voči spamu	8	2	

V prípade aplikácie navrhovaných kritérií hodnotenia poskytovateľov emailových služieb na piatich vybraných poštových serveroch, by sa jednotlivé servery, na základe dosiahnutých výsledkov, v rebríčku hodnotenia umiestnili nasledovne:

- 1) gmail.com
- 2) yahoo.com
- 3) azet.sk
- 4) centrum.sk
- 5) post.sk

Záver

S neustálym vývojom elektronickej komunikácie rastie tiež úroveň prepracovania komunikácie prostredníctvom emailových správ. Vo svete existuje množstvo poskytovateľov emailových služieb ponúkajúcich produkty s rôznymi technickými parametrami. Systém hodnotenia poskytovateľov emailových služieb by mohol pomôcť jednotlivým používateľom rozhodovať pri výbere toho najvhodnejšieho emailového servera.

Literatúra

- [1] Wikipedia: otvorená encyklopédia: hodnotenie. Dátum poslednej úpravy 22. 11. 2008, 17:07 [citované 2009-04-27]Dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Evaluace>
- [2] MADLEŇÁK, R., MADLEŇÁKOVÁ, L.: Analýza infiltrácie emailových schránok u vybraných poskytovateľov emailových služieb formou experimentu In: Postpoint 2009, zborník prednášok. - Žilina: Žilinská univerzita, 2009. - ISBN 978-80-554-0085-3. - S. 154-160.
- [3] MADLEŇÁK, R.: Analýza foriem internetovej reklamy - e-mailová reklama, In: Pošta, Telekomunikácie a Elektronický obchod, ISSN 1336-8281. - Roč. 1, č. 3 (2006), s. 28-33.
- [4] MADLEŇÁKOVÁ, L.: K problematike hodnotenia spokojnosti zákazníka, In: POSTPOINT 2005: medzinárodná konferencia zástupcov poštových správ a univerzít: zborník prednášok. - Žilina: Žilinská univerzita, 2005. - ISBN 80-8070-454-6.
- [5] PAVLOVIČ, I.: Komparácia a hodnotenie poskytovateľov emailových služieb, diplomová práca, Katedra spojov, Žilinská univerzita v Žiline, 2009