



ANALÝZA VYUŽÍVANIA SLUŽIEB MOBILNÝCH OPERÁTOROV ŠTUDENTMI

Margita Majerčáková¹, Anna Pad'ourová²

Úvod

Komunikácia je jednou z dôležitejších súčastí života každého z nás. Telekomunikační operátori, ktorí ponúkajú svoje služby sa svojou ponukou snažia zaujať určité skupiny užívateľov. Významnú skupinu užívateľov tvoria mladí ľudia. Správne oslovenie tejto skupiny užívateľov operátorom zvýši využiteľnosť ponúkaných služieb.

Využívanie služieb mobilných operátorov

Analýzu súčasného stavu je možné uskutočniť prostredníctvom prieskumu, ktorý bol vykonaný v rámci diplomovej práce [1]. Do prieskumu sa zapojilo 103 študentov strednej a vysokej školy v čase od 26. marca do 8. apríla 2009, z ktorých bolo 51 študentov strednej školy a 52 študentov vysokej školy. Dotazník obsahoval 15 otázok. Návratnosť bola 100% hlavne z dôvodu osobného dotazovania.

Výsledky prieskumu:

Znenie otázky: *Ste užívateľom predplatenej karty alebo paušálu?*

Vyhodnotenie otázky je znázornené na obrázku č. 1, z ktorého vyplýva, že študenti častejšie využívajú paušál ako predplatenú kartu aj keď pre rôzne kategórie študentov je to odlišné (Tabuľka č. 1).

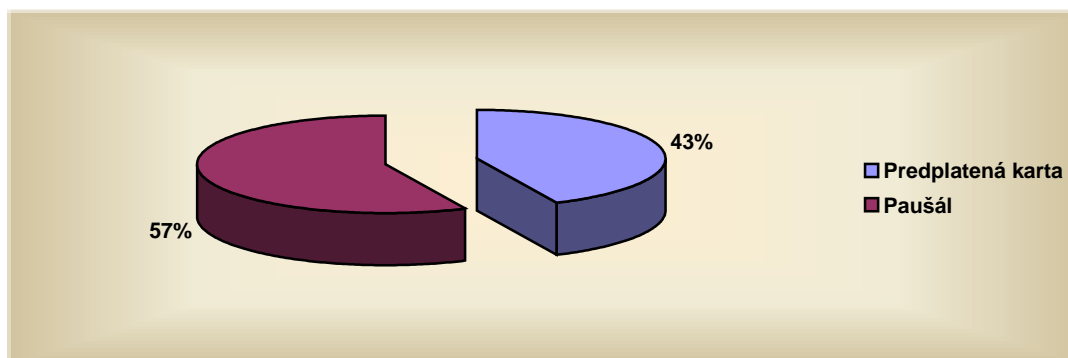
Tabuľka č. 1

Druh služby používanej študentmi

Druh služby	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Predplatená karta	29	15	44
Paušál	21	37	58

¹ Dr. Ing. Margita Majerčáková, Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika, tel.: +421415133126, fax: +421415655615 e-mail: Margita.Majercakova@fpedas.uniza.sk

² Ing. Anna Pad'ourová, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, tel.: 041/5133129, fax: 041/5655 615, e-mail: Anna.Padourova@fpedas.uniza.sk



Obrázok č. 1 Druh služby používanej študentmi

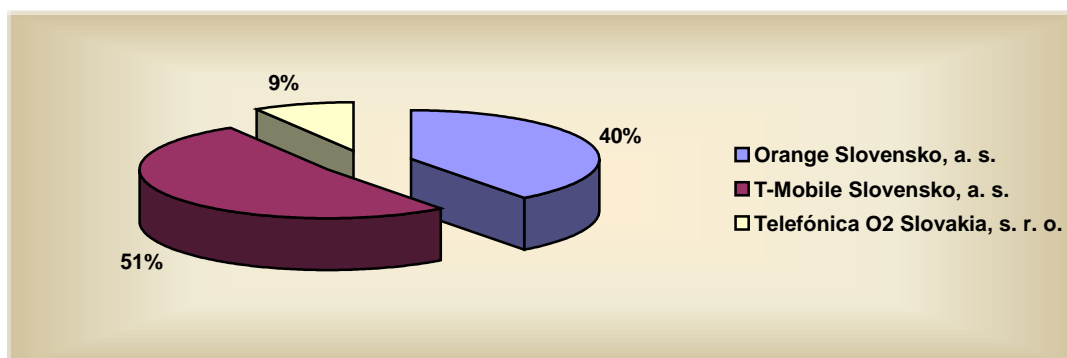
Znenie otázky: **Zákazníkom ktorej spoločnosti ste?**

Na Obrázku č. 2 vidíme, že najviac študentov využíva služby spoločnosti T-Mobile Slovensko, a. s. Výsledky ovplyvnili hlavne študenti strednej školy.

Tabuľka č. 2

Operátor využívaný študentmi

Mobilný operátor	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Orange Slovensko, a. s.	17	24	41
T-Mobile Slovensko, a. s.	30	23	53
Telefónica O2 Slovakia, s. r. o.	4	5	9



Obrázok č. 2 Mobilný operátor využívaný študentmi

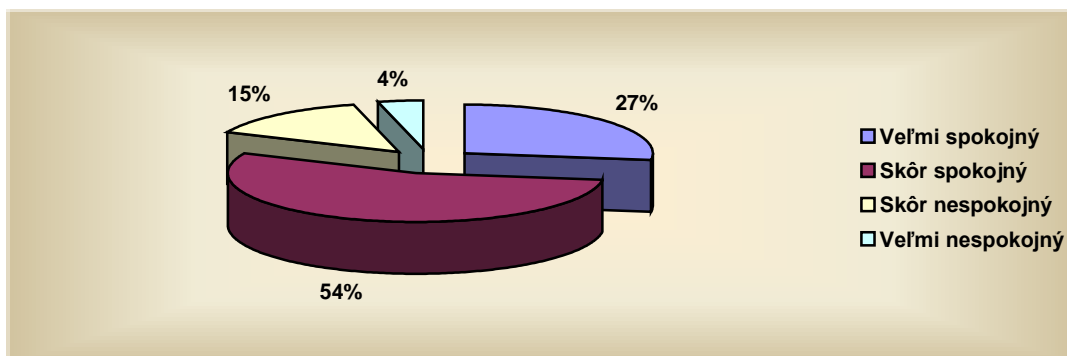
Znenie otázky: **Ste spokojný so svojím operátorom?**

Študenti sú so službami svojho mobilného operátora vo väčšine „skôr spokojní“ (Tabuľka č. 3 a Obrázok č. 3).

Tabuľka č. 3

Úroveň spokojnosti študentov so svojim operátorom

Úroveň spokojnosti	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Veľmi spokojný	18	10	28
Skôr spokojný	22	34	56
Skôr nespokojný	7	8	15
Veľmi nespokojný	4	0	4



Obrázok č. 3 Úroveň spokojnosti študentov so svojim operátorom

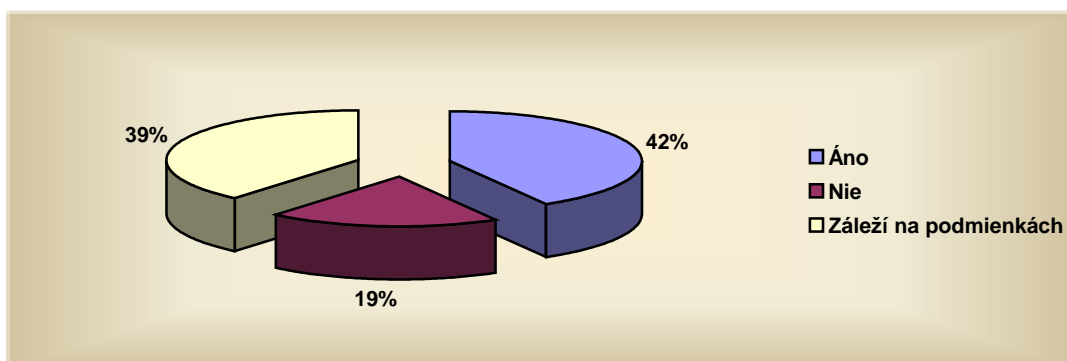
Znenie otázky: **Boli by ste ochotný zmeniť operátora pri výhodnejšej ponuke?**

Celkovo sú študenti ochotní zmeniť svojho operátora (Tabuľka č. 4 a Obrázok č. 4).

Tabuľka č. 4

Ochota zmeniť operátora pri výhodnejšej ponuke

Ochota zmeniť operátora	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Áno	17	26	43
Nie	12	8	20
Záleží na podmienkach	22	18	40



Obrázok č. 4 Ochota zmeniť operátora pri výhodnejšej ponuke

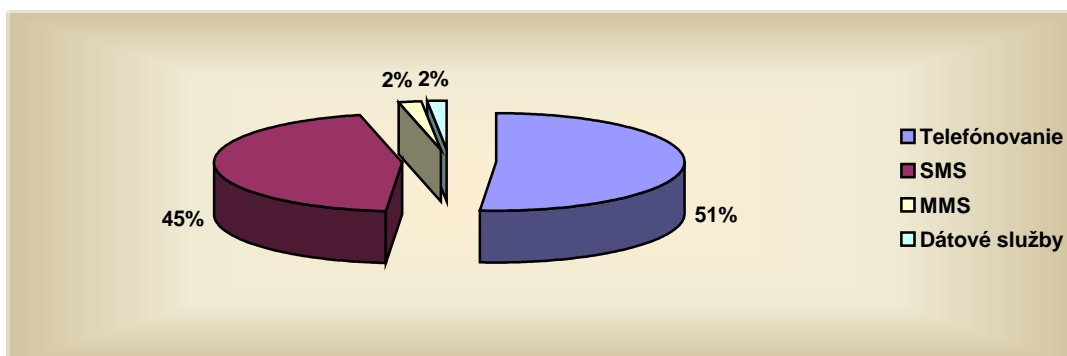
Znenie otázky: **Aké služby najčastejšie využívate?**

Telefonovanie spolu s SMS patrí medzi najobľúbenejšie služby medzi študentmi (Tabuľka č. 5 a Obrázok č. 5).

Tabuľka č. 5

Najčastejšie využívané služby

Druh služby	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Telefonovanie	42	46	88
SMS	41	36	77
MMS	1	2	3
Dátové služby	1	2	3



Obrázok č. 5 Najčastejšie využívané služby

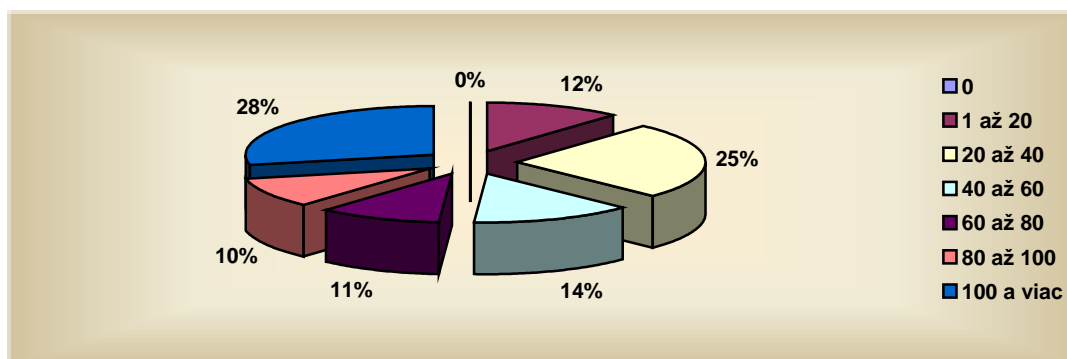
Znenie otázky: **Koľko minút mesačne pretelefonujete?**

Vo väčšine študenti strednej školy pretelefonujú mesačne 20 až 40 minút. Študenti vysokej školy najčastejšie mesačne pretelefonujú 100 a viac minút (Tabuľka č. 6). Celkovo najčastejšie študenti mesačne pretelefonujú 100 a viac minút (Obrázok č. 6).

Tabuľka č. 6

Počet mesačne pretelefonovaných minút

Počet minút	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
0	0	0	0
1 až 20	5	7	12
20 až 40	16	10	26
40 až 60	7	7	14
60 až 80	6	5	11
80 až 100	4	6	10
100 a viac	12	17	29



Obrázok č.6 Počet mesačne pretelefonovaných minút

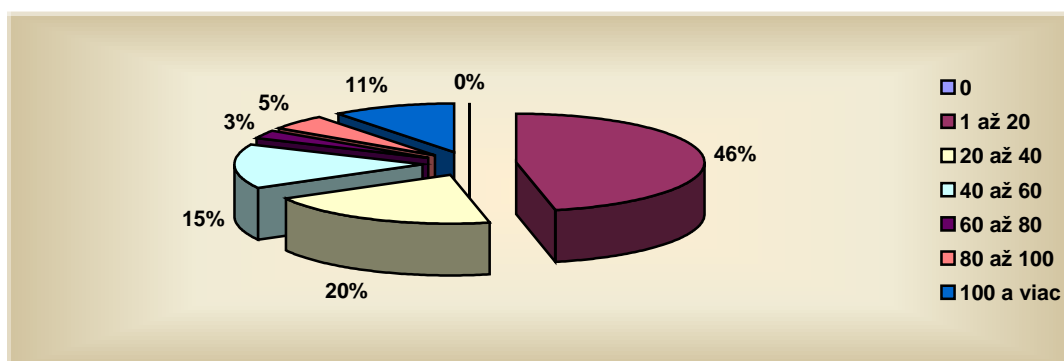
Znenie otázky: **Koľko SMS mesačne pošlete?**

Väčšina študentov pošle mesačne 1 až 20 SMS (Tabuľka č. 7 a Obrázok č. 7).

Tabuľka č. 7

Počet mesačne poslaných SMS

Počet SMS	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
0	0	0	0
1 až 20	16	32	48
20 až 40	13	8	21
40 až 60	9	6	15
60 až 80	2	1	3
80 až 100	3	2	5
100 a viac	8	3	11



Obrázok č. 7 Počet mesačne poslaných SMS

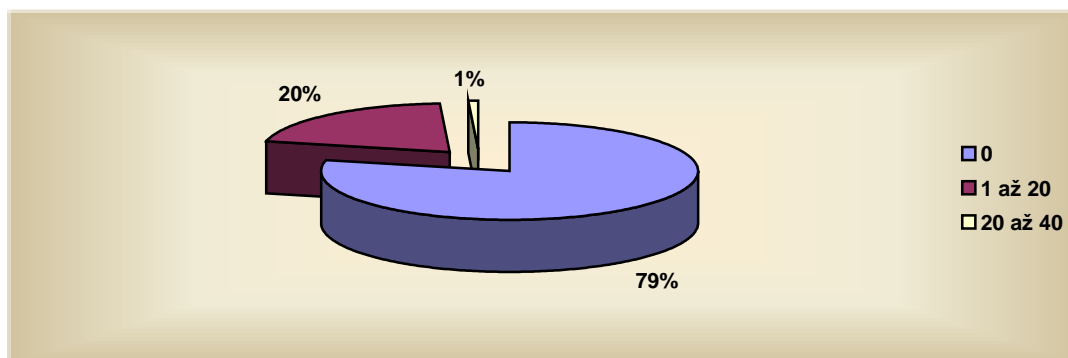
Znenie otázky: *Koľko MMS mesačne pošlete?*

Z prieskumu vyplynulo, že študenti strednej aj vysokej školy najčastejšie nepošlú ani jednu MMS za mesiac. Dá sa povedať, že táto služba celkovo medzi študentmi nie je používaná (Tabuľka č. 8 a Obrázok č. 8).

Tabuľka č. 8

Počet mesačne poslaných MMS

Počet MMS	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
0	42	39	81
1 až 20	9	12	21
20 až 40	0	1	1
40 až 60	0	0	0
60 až 80	0	0	0
80 až 100	0	0	0
100 a viac	0	0	0



Obrázok č. 8 Počet mesačne poslaných MMS

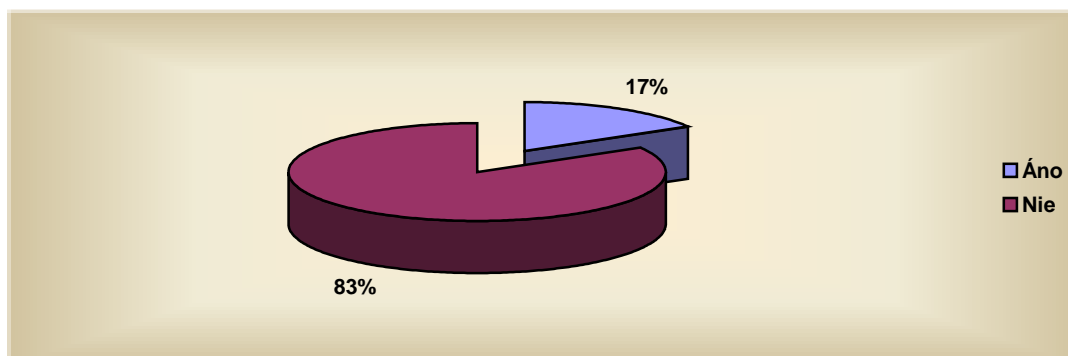
Znenie otázky: **Používate dátové služby, konkrétne internet v mobile?**

Študenti strednej aj vysokej školy vo väčšine nepoužívajú internet v mobile. Celkovo teda táto služba nie je medzi dotazovanými využívaná (Tabuľka č. 9 a Obrázok č. 9).

Tabuľka č. 9

Používanie dátových služieb, konkrétne internetu v mobile

	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Áno	9	8	17
Nie	41	44	85



Obrázok č. 9 Používanie dátových služieb, konkrétne internetu v mobile

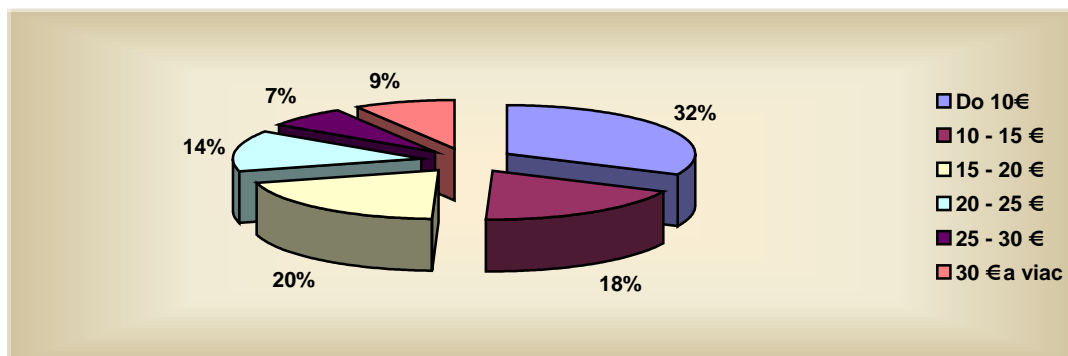
Znenie otázky: **Aká je Vaša mesačná platba za mobilné služby?**

Študenti strednej školy aj vysokej školy najčastejšie platia za mobilné služby do 10 € za mesiac (Tabuľka č. 10 a Obrázok č. 10).

Tabuľka č. 10

Mesačná platba za mobilné služby

Suma	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Do 10 €	17	16	33
10 - 15 €	13	6	19
15 - 20 €	9	12	21
20 - 25 €	6	8	14
25 - 30 €	3	4	7
30 € a viac	3	6	9



Obrázok č. 10 Mesačná platba za mobilné služby

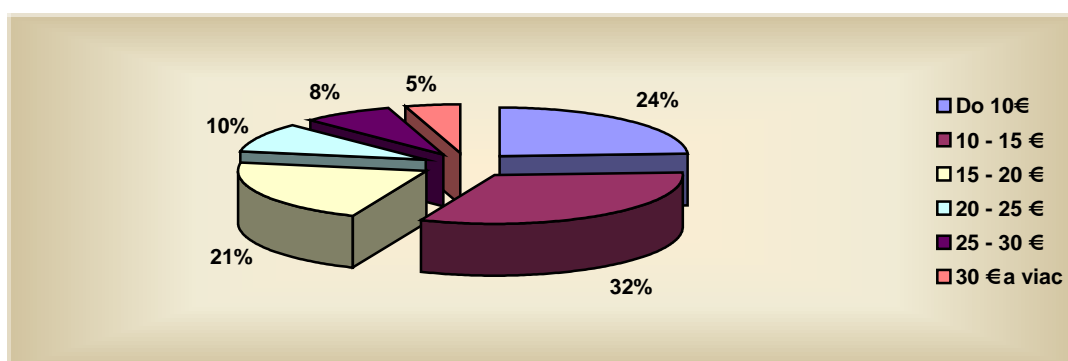
Znenie otázky: *Akú platbu ste ochotný akceptovať?*

Mesačná platba, ktorú je ochotných najviac študentov akceptovať je 10 až 15 € (Tabuľka č. 11 a Obrázok č. 11).

Tabuľka č. 11

Mesačná platba za mobilné služby, ktorú je ochotný študent akceptovať

Suma	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Do 10 €	13	12	25
10 - 15 €	14	19	33
15 - 20 €	13	9	22
20 - 25 €	5	5	10
25 - 30 €	3	5	8
30 € a viac	3	2	5



Obrázok č. 11 Mesačná platba za mobilné služby, ktorú sú študenti ochotní akceptovať

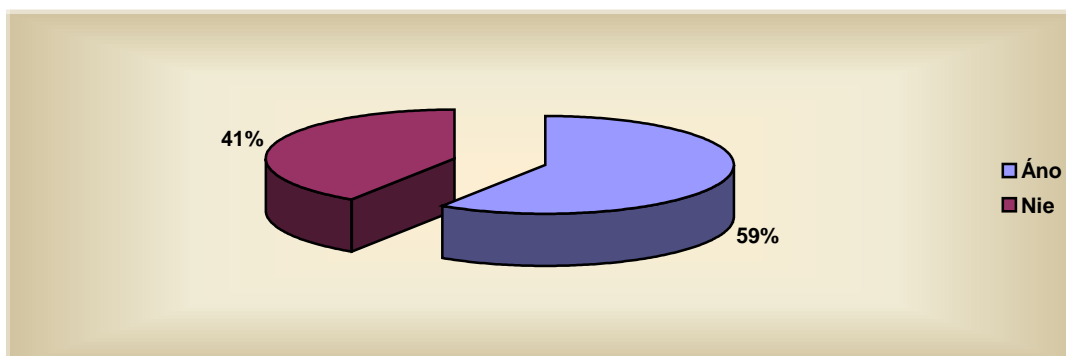
Znenie otázky: *Využívate ponuku akciových mobilných telefónov?*

Väčšina študentov strednej a vysokej školy využíva ponuku akciových mobilných telefónov (Tabuľka č. 12 a Obrázok č. 12).

Tabuľka č. 12

Úroveň využívania ponuky akciových mobilných telefónov

	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Áno	27	34	61
Nie	24	18	42



Obrázok č. 12 Úroveň využívania ponuky akciových mobilných telefónov

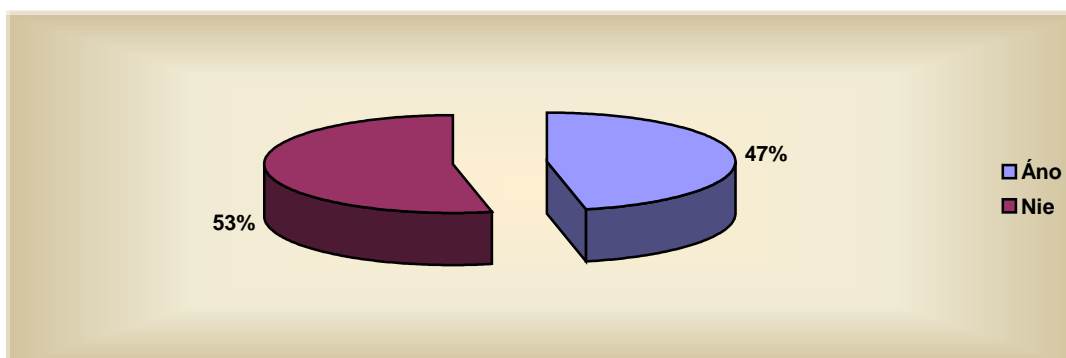
Znenie otázky: *Vyhovuje Vám viazanosť 2 roky pri využití ponuky akciového telefónu?*

Študentom strednej školy viazanosť 2 roky vyhovuje, naopak, študentom vysokej školy nevyhovuje. Celkovo študenti nie sú spokojní s viazanosťou 2 roky (Tabuľka č. 13 a Obrázok č. 13).

Tabuľka č. 13

Spokojnosť s viazanosťou 2 roky pri využití ponuky akciového telefónu

	Študent strednej školy	Študent vysokej školy	Spolu
Áno	27	21	48
Nie	24	31	55



Obrázok č. 13 Spokojnosť s viazanosťou 2 roky pri využití ponuky akciového telefónu

Znenie otázky: *Akú platbu ste ochotný akceptovať?*

Táto otázka ako jediná bola otvorená. Najviac opýtaných, až dvadsaťsedem, odpovedalo, že by prijalo zlacnenie služieb. Dvanásť opýtaných by privítalo širšiu ponuku mobilných telefónov. Viac akcií na všetky služby vrátane internetu v mobile by privítalo sedem opýtaných. Voľné SMS a MMS chýbajú šiestim opýtaným. Traja opýtaní by privítali

výhody pre verných zákazníkov, dvaja lepšie pokrytie, dvaja možnosť robiť zmeny počas viazanosti a taktiež dvaja by uvítali kratšiu viazanosť. Medzi ďalšie názory patrila možnosť paušálu bez nutnosti akciového mobilného telefónu, kvalitný servis mobilných telefónov, akciové telefóny bez podmienky viazanosti, darčeky. Dvaja opýtaní sa zhodli, že by uvítali viac serióznosti zo strany mobilného operátora.

Záver

Na základe dotazníka sme zistili, že respondenti vo všeobecnosti dávajú prednosť paušálu pred predplatenými kartami. Väčšina z nich by privítala zlacnenie služieb a je kvôli tomu ochotná zmeniť svojho mobilného operátora. Študenti podľa prieskumu často využívajú možnosť akciového mobilného telefónu.

Z dotazníka taktiež vyplynulo, že najobľúbenejšie služby medzi študentmi sú telefonovanie a posielanie SMS správ. Väčšina študentov strednej školy pretelefonuje mesačne 20 až 40 minút. U študentov vysokej školy je to odlišné. Tí najčastejšie pretelefonujú 100 a viac minút mesačne. Vo všeobecnosti za obe skupiny bol pomer týchto dvoch odpovedí veľmi vyrovnaný. Pri SMS správach je to u oboch skupín rovnaké. Najviac študentov mesačne pošle 1 až 20 SMS správ, aj keď veľké percento študentov strednej školy pošle viac ako 20 SMS správ mesačne.

Z hľadiska mesačnej platby za mobilné služby boli výsledky dotazníka u študentov strednej aj vysokej školy rovnaké. Obe skupiny študentov sú ochotní akceptovať mesačnú platbu vo výške maximálne 15 €

Výsledky analýzy môžu napomôcť operátorom na mobilnom trhu navrhnúť službu vhodnú pre študentov a tým pádom získať potencionálnych zákazníkov na dlhšie obdobie.

Literatúra

- [1] HRMELOVÁ, J.: Návrh produktu mobilného operátora pre segment študentov [Diplomová práca]. Žilinská univerzita v Žiline. Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov; Katedra spojov. Vedúci diplomovej práce: Dr. Ing. Majerčáková Margita.; Žilina: FPEDaS ŽU, 2009.

Grantová podpora

- VEGA 1/0468/08 Inovačné stratégie v sektore služieb