POŽIADAVKY VYBRANEJ SKUPINY UŽÍVATEĽOV NA SLUŽBY MOBILNÝCH OPERÁTOROV

Margita Majerčáková¹,

Úvod

Komunikácia je jednou z dôležitejších súčastí života každého z nás. Operátori na trhu elektronických komunikácií ponúkajú svoje služby všetkým skupinám užívateľov. Najperspektívnejšou skupinou každého operátora sú práve mladí ľudia, ktorých predstavujú najmä študenti so svojou náročnosťou na poskytované služby a novinky, ktoré sa na danom trhu objavujú. Správne oslovenie tejto skupiny užívateľov operátorom perspektívne zvýši využiteľnosť ponúkaných služieb na dlhšie obdobie.

Vývoj požiadaviek študentov na služby mobilných operátorov

Požiadavky študentov na služby mobilných operátorov sa časom menia. Na zistenie vývoja týchto zmien je vhodné v určitých intervaloch vykonávať dotazníkové prieskumy medzi študentmi, ktoré poukážu na zmeny ich požiadaviek a chovanie sa na trhu mobilných služieb. Takýto prieskum v rámci diplomových a bakalárskych prác bol uskutočnený v roku 2009 [1] a následne o dva roky neskôr v roku 2011 [2].

Dotazníky v roku 2009 a 2011 roky mali vybrané spoločné otázky, prostredníctvom ktorých je možné určiť vývoj preferencií vybranej skupiny užívateľov. Výrazné zmeny možno zaznamenať hlavne v pomere spôsobov platieb za služby mobilným operátorom, čo znázorňuje obrázok č. 1.

Obrázok č. 1 Spôsob platby za mobilné služby

Počet paušálnych platcov stúpol na úkor predplatených kariet za dané obdobie o 5%.

¹ Doc. 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

Jednou z väčších zmien, ktoré boli danými prieskumami zistené bola požiadavka študentov na akciový mobilný telefón, kým v roku 2009 výber operátora a služby s akciovým telefónom oslovilo 59% dotazovaných, v roku 2011 to bolo až 77%. Vývoj požiadaviek na akciový telefón znázorňuje obrázok č. 2.

Obrázok č.2. Požiadavky na akciový mobilný telefón

Túto zmenu možno pripísať novým mobilným telefónom, ktoré sa v rozmedzí týchto rokov objavili na našom trhu a ich ceny pre študentov boli privysoké. V tomto období sa výrazne zmenil podiel užívateľov využívajúcich služby jednotlivých operátorov. Pokiaľ v roku 2009 sa hlásilo k operátorovi T-Mobile Slovensko, a.s. až 51% študentov, v roku 2011 sa k následníckej spoločnosti daného operátora (Slovak Telekom, a.s.) hlásilo len 36% dotazovaných študentov. Čiastočný pokles užívateľov z danej skupiny o 6% zaznamenal v danom období aj operátor Orange Slovensko, a.s. Výrazný vzostup užívateľov však v tomto období zaznamenala spoločnosť Telefonica O2 Slovakia, s.r.o. a to z 9% až na 28%. Vývoj počtu užívateľov jednotlivých operátorov popisuje obrázok č. 3.

Obrázok č.3. Podiel užívateľov služieb jednotlivých operátorov

Je zaujímavé, že aj napriek zvýšenému záujmu o akciové telefóny medzi študentmi podiel zákazníkov danej spoločnosti narástol aj keď táto spoločnosť akciové telefóny v tomto období neponúkala.

Rozhodovacie kritéria študentov pri výbere mobilného operátora

Vplyv jednotlivých kritérií na výber mobilného operátora znázorňuje obrázok č. 4. Mladí ľudia sa rozhodujú pri svojom výbere najmä na základe ceny. Ďalšími významnými kritériami sú odporúčania od známych a kvalita služieb. Menšiu úlohu zohrávajú poskytované technológie, rýchlosť a kvalita siete, pokrytie či reklamná kampaň. Ako iné ovplyvňujúce prvky uvádzali opýtaní najmä využívanie rovnakého operátora členmi rodiny, priateľmi, jednoduchosť, prehľadnosť, prípadne jednotná cena do všetkých sietí, v malej miere sa ukazujú ako ovplyvňujúci činitelia aj sympatickí a ochotní pracovníci daných spoločností.

Obrázok 4. Kritéria ovplyvňujúce výber operátora

Skladba najvhodnejšieho programu pre študentov

V rámci prieskumu v roku 2011 bol dotazník doplnený o otázky týkajúce sa skladby vhodného programu pre študentov [2]. Podľa odpovedí na dané otázky možno zostaviť pre študentov najvhodnejší program. Na otázku v akej dennej dobe a počas ktorých dní najviac využívajú hovorové služby študenti odpovedali, že je to hlavne v silnej prevádzke počas pracovných dní. Večery, víkendy a sviatky sú menej vyťažené. Percentuálne podiely odpovedí znázorňuje obrázok č. 5.

Obrázok 5. Doba najčastejšieho využívania hovorových služieb

V ďalších otázkach študenti odpovedali, aké služby by si vybrali, v akom množstve, resp. koľko minút, SMS správ, MMS správ, prípadne dát by si zvolili. Odpovede študentov znázorňujú obrázky č.6-12.

Obrázok 6. Voľné minúty v rámci rovnakého operátora

Obrázok 7. Voľné minúty do všetkých sietí

Najžiadanejší program pre študentov by mať 100 minút do všetkých sietí na Slovensku. Do nášho dotazníka sme zahrnuli aj volania do zahraničia. Zaujímalo nás, či by študenti uvítali aj takúto možnosť voľných minút. Ukázalo sa, že 37 % by si túto možnosť vôbec nezvolilo. Naopak ostatných 63 % opýtaných by malo záujem o hovory do zahraničia zahrnuté vo zvolenom programe, pričom najžiadanejšie hodnoty sa pohybovali v intervale (0-50>, čo znázorňuje obrázok č. 8.

Obrázok 8. Voľné minúty do zahraničia

Ďalej v prieskume sme sa venovali záujmu o posielanie SMS správ. Ako môžeme vidieť na obrázku 9., je zrejmé, že mladí ľudia často využívajú komunikáciu prostredníctvom krátkych textových správ. Najčastejšie ide o mesačný počet správ v intervale (0-50>.

Obrázok 9. Voľné SMS správy

Z odpovedí vyplynulo, že až 67% opýtaných študentov by uvítalo MMS správy ako súčasť zvoleného programu, pričom najväčší záujem bol o množstvo v intervale (0-50>, pozri obrázok č. 10.

Na otázku, ktorá bola venovaná využívaniu internetu v mobilných telefónoch polovica študentov odpovedala, že nemá záujem o túto službu. U druhej polovice sa preukázal záujem o využívanie internetu s požiadavkami na prenos dát uvedený na obrázku. Respondenti odpovedali v približne rovnakom pomere na požadované množstvo voľných dát v navrhovanom programe, čo znázorňuje obrázok č.11.

Pozornosť bola venovaná aj využívaniu mobilného internetu v dátových zariadeniach. Keďže dnes je internet takmer neoddeliteľnou súčasťou každej domácnosti, najmä nevyhnutný pre študenta, pozornosť dotazníka sa venovala aj názoru na mobilný internet pre dátové zariadenia. Z výsledkov bolo zistené že záujem o túto službu dosahoval len 48 %. Avšak najčastejšie sa opakujúci údaj, medzi študentmi v rámci týchto 48 %, bol internet s voľným objemom dát nad 6 000 MB, prípadne s neobmedzeným objemom. Výsledky sú zobrazené na obrázku č. 12.

Obrázok 10. Voľné MMS správy

Obrázok 11. Voľné dáta (MB) pre internet do mobilného telefónu

Pozornosť bola venovaná aj využívaniu mobilného internetu v dátových zariadeniach. Keďže dnes je internet takmer neoddeliteľnou súčasťou každej domácnosti, najmä nevyhnutný pre študenta, pozornosť dotazníka sa venovala aj názoru na mobilný internet pre dátové zariadenia. Z výsledkov bolo zistené že záujem o túto službu dosahoval len 48 %. Avšak najčastejšie sa opakujúci údaj, medzi študentmi v rámci týchto 48 %, bol internet s voľným objemom dát nad 6 000 MB, prípadne s neobmedzeným objemom (Obrázok 12.) .

Obrázok 12. Voľné dáta (MB) pre internet do dátového zariadenia

V posledných otázkach sa výraznejšie rozdiely preukázali pri otázkach internetu, či už do mobilného telefónu alebo dátového zariadenia., kedy väčší záujem vychádzal zo strany stredoškolákov. Nadpolovičná väčšina vysokoškolákov si vôbec takúto službu nevolila, čo môže byť spôsobené napríklad dostupnosťou wi-fi alebo iných alternatívach pripojenia v školách.

Záver

Práve študentov môžeme považovať za tých, ktorých nároky, potreby a tým aj samotná mobilná prevádzka výrazne narastá. SIM karty na dobíjanie kreditu už prestávajú byť pre nich najvhodnejšou voľbou a to z dôvodu obmedzených možností služieb, ktoré dokážu

svojmu užívateľovi poskytnúť. Na vernostné výhody, ktoré sa v závislosti od sledovaných kritérií užívateľskej histórie líšia a často sú aj individuálne, ešte študenti nemajú nárok. Program, ktorý by si vybrala väčšina študentov by bol v zložení:

100 minút do všetkých sietí v rámci Slovenska + 50 minút do zahraničia + 50 SMS + 50 MMS.

Dátové prenosy prostredníctvom mobilného telefónu sú nevyhnutnosťou pre približne 50% opýtaných. Predpoklad do budúcnosti je však, že tieto dátové prenosy študenti budú využívať častejšie hlavne z dôvodu záujmu o nové telefónne prístroje podporujúce čoraz výraznejšie dátové prenosy.

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.
- [2] HROŠOVSKÁ, L.: Analýza ponuky služieb mobilného trhu v Slovenskej republike [Bakalárska práca]. Žilinská univerzita v Žiline. Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov; Katedra spojov. Vedúci bakalárskej práce: Dr. Ing. Majerčáková Margita.; Žilina: FPEDaS ŽU, 2011.
- [3] ČOREJOVÁ, T. a kol. : Ekonomika sietí, vedecký redaktor: Milan Dado. - 2. preprac. a dopl. vyd. - Žilina : Žilinská univerzita, 2010. - 322 s., AH 19,00, VH 19,61 : obr., tab. - ISBN 978-80-554-0155-3

Grantová podpora

- VEGA 1/0421/12 Modelovanie difúzie znalostí v podnikových hodnotových reťazcoch
- /KS/2012 inštitucionálny výskum Analýza skutočného stavu portfólia a dostupnosti širokopásmových internetových služieb pre vybrané regióny