

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra statistiky



Teze bakalářská práce

**Statistická analýza preferencí v oblasti služeb mobilních
operátorů**

Alena Žďárová

© 2015 ČZU v Praze

SOUHRN A KLÍČOVÁ SLOVA

Souhrn

Bakalářská práce byla zaměřena na průzkum trhu v oblasti služeb mobilních operátorů a vyhodnocení faktorů ovlivňujících chování zákazníka. Cílem bylo zhodnocení faktorů ovlivňujících chování zákazníka a zhodnocení spokojenosti klientů se službami mobilních operátorů a následné zjištění četnosti a důvody změny mobilního operátora. Teoretická část se zabývá postupy, na základě kterých byla vypracována praktická část.

Praktická část vyhodnocuje vlastní dotazníkové šetření pomocí statistické analýzy, která byla provedena testováním závislosti kvalitativních znaků. V závěru bakalářské práce jsou ověřovány hypotézy, které byly stanoveny na začátku této práce.

Klíčová slova

Mobilní operátor, marketingový výzkum, respondent, preference, dotazník, služba, statistická analýza, hypotéza, trh

CÍL PRÁCE

Hlavním cílem bakalářské práce je vyhodnocení faktorů ovlivňujících chování zákazníka a zhodnocení spokojenosti klientů se službami mobilních operátorů a následné zjištění četnosti a důvody změny mobilního operátora.

Prvním dílčím cílem je charakterizovat faktory ovlivňující chování spotřebitele a nastínit nákupní rozhodovací proces.

Druhým dílčím cílem je charakterizovat trh mobilních operátorů v České republice. Dále tato práce popisuje jednotlivé mobilní operátory, kteří působí na českém trhu.

Třetím dílčím cílem je seznámení a prostudování metodických postupů marketingového výzkumu pomocí dotazníku a jeho tvorby.

Čtvrtým a zároveň posledním dílčím cílem je na základě zjištěných faktorů a prostudování metodických postupů sestavit vlastní dotazník. Smyslem dotazníkového šetření je zhodnotit spokojenost klientů se službami mobilních operátorů a následně také zjištění četnosti a důvody změny mobilního operátora.

V rámci zhodnocení cílů práce byly sestaveny a následně ověřovány hypotézy. Hypotézy byly sestaveny na základě těchto vybraných faktorů:

- Analýza změny mobilního operátora v posledních pěti letech s vybranými faktory
- Analýza četnosti změny mobilního operátora s vybranými faktory
- Analýza závislosti důvodu přechodu s vybranými faktory
- Analýza závislosti příčiny přechodu s vybranými faktory

METODIKA

Při zpracování bakalářské práce bylo čerpáno z literárních zdrojů, které jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Hodnoty, se kterými se pracuje v praktické části, tedy vlastním výzkumu, byly získány pomocí dotazníkového šetření, které probíhalo v prosinci 2014. Dotazníkového výzkumu se celkem zúčastnilo 424 respondentů. Při získání dat byla využita internetová stránka www.vyplnto.cz, kde byl zveřejněn online dotazník a odpovědělo na něho 322 respondentů. Zbýlých 102 dotazníků bylo získáno od respondentů osobním dotazováním. Dotazník obsahoval 26 uzavřených otázek.

Po vytvoření dotazníku a získání potřebných dat následovalo statistické vyhodnocení. K vyhodnocení dotazníku byl využit statistický program IBM SPSS Statistics 20.

Při provádění statistických analýz byla zkoumána závislost a intenzita mezi kvalitativními statistickými znaky. Toto testování bylo provedeno pomocí testů o nezávislosti - χ^2 test nezávislosti a Fisherůvým faktoriálovým testem. Síla závislosti byla vypočtena na základě Cramérova koeficientu. Nakonec byla porovnána vypočtená P-hodnota s hladinou významnosti α . Na základě tohoto porovnání byly interpretovány výsledky.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na průzkum trhu v oblasti služeb mobilních operátorů a vyhodnocení faktorů ovlivňujících chování zákazníka. Cílem bylo zhodnocení faktorů ovlivňujících chování zákazníka a zhodnocení spokojenosti klientů se službami mobilních operátorů a následné zjištění četnosti a důvody změny mobilního operátora.

Teoretická část se zabývá postupy, na základě kterých byla vypracována praktická část. Praktická část vyhodnocuje vlastní dotazníkové šetření pomocí statistické analýzy, která byla provedena testováním závislosti kvalitativních znaků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo

424 respondentů, z toho 3 jsou zahrnuti pouze v identifikačních otázkách, protože nevlastní mobilní telefon.

Vyhodnocením dat získaných na základě dotazníkového šetření v oblasti služeb mobilních operátorů bylo potvrzeno zastoupení třech nejdominantnějších mobilních operátorů České republiky, kterými je T-Mobile, O2 a Vodafone. Tito operátoři jsou v dotazníkovém šetření zastoupeny i v takovém pořadí, v jakém se vyskytují na trhu v počtu klientů. Dále bylo zjištěno, že nejvíce dotazovaných využívá paušální služby. Ženy i muži preferují a nejčastěji využívají telefonování, u žen je více populární zaslání SMS než u mužů. Muži naopak převyšují ženy v připojení k internetu. 78 % klientů odpovědělo, že je s nabízenými produkty, cenou a službami svého operátora spokojeno nebo dokonce velmi spokojen. Zákazníci, kteří v posledních 12 měsících komunikovali se svým mobilním operátorem kvůli změně tarifu, změně poskytované služby či jiného důvodu byli spokojeni nebo velmi spokojeni z 80 %. Z toho vyplývá, že mobilní operátoři dokáží naplňovat potřeby a požadavky klientů. Nicméně i přes spokojenost klientů 161 z dotazovaných změnilo mobilního operátora za posledních 5 let. Převážná většina z nich ho změnila jednou. Mezi třemi nejčastějšími důvody přechodu respondenti uvedli nižší průměrnou cenu, rodinné důvody nebo poskytnutí výhodného zaměstnaneckého tarifu. Naopak nejméně častým důvodem pro ně byla vyšší rychlost datových služeb. Dotazníkové šetření zjišťovalo i u respondentů, co mobilního operátora nezměnili, co by pro ně bylo důležité kritérium. Tito respondenti mezi tři nejčastější odpovědi zařadili nižší průměrnou cenu, neadekvátní jednání a se stejným počtem odpovědí na třetím místě zvolili rodinné důvody a vyšší rychlost datových služeb. Za nejméně důležité naopak považují vyšší pokrytí mobilní sítě. U obou skupin dotazovaných se do prvních třech nejčastějších důvodů zařadila nižší průměrná měsíční cena a rodinné důvody. Nejčastěji respondenti přecházeli z vlastní iniciativy, dále hrála důležitou roli i reklama nebo telefonický kontakt se současným mobilním operátorem.

Při ověřování hypotéz byla prokázána mírná závislost mezi změnou mobilního operátora a spokojeností s produkty i změna mobilního operátora a spokojenost s přístupem mobilního operátora. Slabá závislost byla prokázána také u důvodu přechodu k současnému mobilnímu operátorovi kvůli nižší průměrné měsíční ceně a spokojeností s produkty. Rovněž se prokázala slabá závislost mezi důležitým kritériem pro respondenty, co nezměnili mobilního operátora nižší průměrná cena a spokojenost s produkty a nižší průměrná cena a věk. Slabou závislost vykazuje příčina přechodu vlastní iniciativa a reklama s využívaným mobilním operátorem.

POUŽITÉ ZDROJE

BUDÍKOVÁ, Marie, Maria KRÁLOVÁ a Bohumil MAROŠ. *Průvodce základními statistickými metodami*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 272 s. ISBN 978-80-247-3243-5.

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. 2. aktualiz. vyd. Brno: BizBooks, 2012, iv, 116 s. ISBN 978-80-265-0038-4.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. [4. vyd.]. Překlad Tomáš Juppa, Martin Machek. Praha: Grada, 2013, 814 s. ISBN 978-80-247-4150-5.

KOTLER, Philip. *Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 710 s. ISBN 80-716-9600-5.

ZAMAZALOVÁ, Marcela. *Marketing obchodní firmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 232 s. ISBN 978-80-247-2049-4.

Český statistický úřad. *Mobilní telefonní síť – Telekomunikační a internetová infrastruktura*. [online]. 6.12.2013 [cit. 2014-11-20]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/katalog.nsf/hledat?SearchView&count=20&searchmax=10000&searchorder=1&searchfuzzy=1&query=%28%28mobiln%ED%20AND%20telefon%29%29&data base=all&kraje=all&skupiny=all&start=1>