

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**ANALIZA UPORABE PAMETNIH TELEFONOV IN MOBILNIH
STORITEV MED MLADOSTNIKI**

Ljubljana, marec 2020

NEJC VOLČANŠEK

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Nejc Volčanšek, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtor predloženega dela z naslovom Analiza uporabe pametnih telefonov in mobilnih storitev med mladostniki, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Tomažem Turkom

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravil samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označil;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnal v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študenta: _____

KAZALO

UVOD	1
1 MOBILNI TELEFONI	1
1.1 Zgodovina mobilnih telefonov	1
1.2 Mobilna omrežja	3
1.2.1 Omrežje 1G	3
1.2.2 Omrežje 2G	3
1.2.3 Omrežje 3G	3
1.2.4 Omrežje 4G	4
1.2.5 Omrežje 5G	4
1.3 Trg mobilnih telefonov	5
1.3.1 Apple.....	6
1.3.2 Samsung.....	6
1.3.3 Huawei	7
1.3.4 Xiaomi.....	8
1.4 Razlike med pametnimi telefoni	8
1.5 Uporabnost mobilnih telefonov	10
2 MOBILNE STORITVE	11
2.1 Ponudba mobilnih operaterjev	12
2.1.1 Ponudba Telekoma Slovenije.....	12
2.1.2 Ponudba A1 Slovenija	14
2.1.3 Ponudba Telemacha.....	16
2.2 Dodatne mobilne storitve	17
2.2.1 A1 Play.....	17
2.2.2 VALÚ moneta	18
2.2.3 UNIFI.....	20
2.3 Gostovanje kot doma	20
3 ANALIZA UPORABE PAMETNIH TELEFONOV IN MOBILNIH STORITEV MED MLADOSTNIKI	21
SKLEP	24
LITERATURA IN VIRI	25
PRILOGE	31

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava generacij mobilnih omrežij med slovenskimi in tujimi operaterji	5
Tabela 2: Primer starih naročniških paketov	11
Tabela 3: Pretekla ponudba naročniških paketov Telekoma Slovenije.....	12
Tabela 4: Obstoječa ponudba naročniških paketov Telekoma Slovenije	13
Tabela 5: Obstoječa ponudba naročniških paketov A1 Slovenija.....	15
Tabela 6: Obstoječa ponudba naročniških paketov Telemacha	17

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	1
Priloga 2: Rezultati anketnega vprašalnika.....	5

SEZNAM KRATIC

angl. – angleško

CDMA – (angl. Code-division multiple access); Kodna tehnika večkratnega dostopa

FPS – (angl. Frames Per Second); Slik na sekundo

GSM – (angl. Global System for Mobile Communications); Globalni sistem za mobilne komunikacije

IPTV – (angl. Internet Protocol Television); Internetni protokol za televizijo

kbps – (angl. Kilobits Per Second); Kilobit na sekundo

mAh – (angl. Miliamp Hours); Miliamperna ura

Mbps – (angl. Megabits Per Second); Megabit na sekundo

MMS – (angl. Multimedia Messaging Service); Multimedijsko sporočilo

NFC – (angl. Near Field Communication); Komunikacija v bližini

OLED – (angl. Organic Light Emitting Diode); Organska svetleča dioda

ROM – (angl. Read-Only Memory); Bralni pomnilnik

SMS – (angl. Short Message Service); Kratko tekstovno sporočilo

TFT – (angl. Thin Film Transistor); Tankoslojni tranzistor

UVOD

Mobilni telefoni postajajo vse bolj pomembni in so del naših dnevnih opravkov. Prvi mobilni telefoni so bili namenjeni zgolj premožnejšim osebam, saj je njihova cena dosegala nekaj tisoč dolarjev. Kot primer lahko omenim prvi mobilni telefon, ki ga je na trgu ponudila Motorola in je stal kar 4.000 dolarjev. Prvi mobilni telefoni so v stanju mirovanja delovali do 6 ur. Če se je mobilni telefon uporabilo za klic, je ta deloval 30 minut, potem pa je bilo potrebno napolniti baterijo. Čez čas so mobilni telefoni postali vse bolj napredni – dodane so bile funkcije pošiljanja SMS sporočil, brskanja po internetu, razne aplikacije in funkcije, ki so olajšale življenje uporabnikov. Z napredkom mobilnih telefonov so istočasno napredovale tudi tehnologije mobilnega omrežja. Že pri prvi generaciji mobilnega omrežja je bila možna uporaba interneta, vendar z zelo počasno hitrostjo, ki z današnjo četrto generacijo ni primerljiva.

Kot so se skozi leta spreminjali mobilni telefoni in mobilna omrežja, so se spreminjale tudi mobilne storitve oziroma naročniški paketi. Prve naročnine niso vsebovale nobenih zakupljenih enot, pač pa se je plačevala dejanska poraba. Kljub temu taki naročniški paketi niso bili brezplačni in je bilo za njih potrebno plačevati mesečno naročnino. Skozi leta so se naročniški paketi spreminjali, mesečna naročnina je že vsebovala določene enote, kot so minute mobilnih pogovorov, SMS sporočila, MMS sporočila in prenos podatkov. Naročniški paketi, kot jih poznamo danes, so bili predstavljeni leta 2010.

Namen zaključne naloge je analizirati trenutne ponudbe telekomunikacijskih operaterjev v Sloveniji, predstaviti dodatne mobilne storitve, probleme trenutnih mobilnih ponudb ter predstaviti trg trenutno najbolj priljubljenih znamk pametnih mobilnih telefonov. Cilj zaključne naloge je analizirati uporabo pametnih telefonov in mobilnih storitev med mladostniki.

Zaključna naloga je sestavljena iz treh glavnih poglavij. Prvo poglavje se nanaša na mobilne telefone, v katerem najprej predstavim zgodovino mobilnih telefonov, mobilna omrežja, trg mobilnih telefonov, razlike med pametnimi mobilnimi telefoni in uporabnost mobilnih telefonov. V drugem poglavju se osredotočim na mobilne storitve. Predstavim starejše mobilne storitve, nato aktualne mobilne storitve, težave trenutnih ponudb, dodatne mobilne storitve in na koncu gostovanje kot doma. V tretjem poglavju predstavim rezultate anketnega vprašalnika, ki se nanaša na uporabo pametnih telefonov in mobilnih storitev med mladostniki. Sledi še sklepni del, v katerem povzamem ključne ugotovitve.

1 MOBILNI TELEFONI

1.1 Zgodovina mobilnih telefonov

Prvi javni mobilni klic je bil izveden 10 let preden so bili mobilni telefoni sploh dostopni za

komercialno rabo. Martin Cooper, višji inženir pri Motoroli, se je vpisal v zgodovino kot človek, ki je naredil prvi komercialni mobilni klic. Poklical je konkurenčno telekomunikacijsko podjetje in jih informiral, da govori z mobilnega telefona (Meyers, 2011). S tem prototipom mobilnega telefona, ki je tehtal 1,1 kg in je bil dolg kar 22,86 cm, se je lahko telefoniralo le 30 minut, nato pa je bilo potrebno 10-urno polnjenje baterije za ponovno uporabo (Goodwin, 2020).

Motorolin telefon je podjetje Ameritech iz Chicaga širši javnosti ponudilo šele 10 let zatem, leta 1983. Telefon je tehtal 0,9 kg in stal skoraj 4.000 USD. Deloval je na prvi generaciji mobilnega omrežja v Severni Ameriki (Meyers, 2011). Tako kot prototipni telefon je tudi ta ponujal 30 minut časa za pogovor in 6 ur stanja v pripravljenosti. Nanj je bilo mogoče shraniti do 30 mobilnih števil. V teh začetnih časih mobilni telefoni niso bili namenjeni in narejeni za vsakogar, saj so stali več tisoč evrov, njihova zmogljivost pa ni bila najboljša. Mobilni telefoni so bili namenjeni poslovnim uporabnikom, ki so morali biti vedno dosegljivi (Goodwin, 2020).

Telefon Nokia 1011 je bil prvi množično proizvajan mobilni telefon na svetu. Telefon je na trg prišel novembra 1992. Nokia 1011 je bila sposobna prejemanja in pošiljanja SMS sporočil in se je vpisala v zgodovino kot prvi telefon, ki je podpiral to funkcijo (Goodwin, 2020). S pomočjo množične proizvodnje je bilo tako možno prodajati telefone po nižjih cenah kot v preteklosti. Zaradi stroškovne učinkovitosti pri množični proizvodnji so bili telefoni Nokia 1011 bolj dostopni širši javnosti, a je bila njihova cena kljub temu še vedno visokih 1.800 EUR.

Leta 1992 je IBM razkril revolucionarno napravo z imenom Simon Personal Communicator, ki je imela več zmogljivosti in funkcij kot njegovi predhodniki. To je bil prototip pametnega telefona in je bil na voljo za nakup potrošnikom leta 1994 kot prvi pametni telefon na svetu. Telefon je stal 1.100 USD. Pametni telefon je imel že nekaj elementov trenutnih pametnih telefonov, kot so uporaba e-pošte, beležke, koledar, večji zaslon na dotik in ostale aplikacije. Simon Personal Communicator je imel možnost priključitve na stacionarno linijo, saj je bil takrat stacionarni klic cenejši kot klic preko mobilnega omrežja. Lahko bi trdili, da je bil telefon prenapreden za svoj čas, saj potrošniki niso bili prepričani o njegovi uporabnosti v primerjavi z navadnimi mobilnimi telefoni. V prvih šestih mesecih so tako prodali le 50.000 telefonov (Andrew, 2018).

Začetne in trenutne pametne telefone najbolj priljubljenih blagovnih znamk pa predstavim v nadaljevanju v poglavju "Trg mobilnih telefonov".

1.2 Mobilna omrežja

1.2.1 Omrežje 1G

Prvo avtomatizirano in komercialno omrežje je nastalo na Japonskem leta 1979 v podjetju Nippon Telegraph and Telephone Corporation. Nato je sledila izgradnja omrežja na Danskem, Finskem, Norveškem in Švedskem leta 1981. Prva generacija mobilnega omrežja 1G je omogočala analogne protokole, osnovne glasovne storitve in omrežje s hitrostjo od 1 kbps do 2,4 kbps. To so bile zelo slabe oziroma počasne mobilne povezave. Za boljšo predstavbo: če bi imeli zmerno povezavo s hitrostjo 1 kbps, bi za prenos datoteke velikosti 1 MB potrebovali 16 minut in 40 sekund. Klici v omrežju 1G prav tako niso bili varni, saj so vsi klici potekali preko radijskih stolpov. Analogni telekomunikacijski standardi so bili v uporabi do leta 1980, dokler niso bili zamenjani z drugo generacijo mobilnega omrežja 2G, ki je delovalo digitalno (Stromboli d.o.o., 2017).

1.2.2 Omrežje 2G

Druga generacija omrežja oziroma 2G se je začela v poznih 80. letih in se končala v 90. letih prejšnjega stoletja. Iz analognega oddajanja smo prešli v digitalno oddajanje. Tako je druga generacija prinesla prve digitalne standarde GSM in CDMA. Izboljšala se je kapaciteta omrežja, pokritost in varnost. Sama kakovost zvoka v klicu se je od omrežja 1G poboljšala za štirikrat. Hitrost omrežja 2G je bila med 14 kbps in 64 kbps (Stromboli d.o.o., 2017). Druga generacija omrežja je predstavila novo sredstvo za komunikacijo, katero je kmalu postalo tudi najbolj priljubljeno in preferirano med najstniki, to je SMS oziroma po slovensko majhno tekstovno sporočilo. Še danes ljudje preferirajo SMS sporočila napram verbalnim pogovorom na mobilnem telefonu (Chinavasion Wholesale Ltd., 2008).

1.2.3 Omrežje 3G

Vredno je omeniti, da je med drugo in tretjo generacijo omrežja obstajalo še omrežje 2.5 G, ki je prineslo še višje hitrosti prenosa podatkov do 384 kbps (Cassavoy, 2019). Bistvo tretje generacije je bilo ponuditi višje hitrosti prenosa podatkov in istočasno tudi nižje stroške porabe. Tretja generacija je ponujala mobilne hitrosti od 384 kbps do 2 Mbps, kar je odprlo vrata za hitrejšo in učinkovitejšo rabo interneta na poti (Stromboli d.o.o., 2017). Tretja generacija je ponujala 10-krat višjo hitrost, podpirala video konference, hitrejšo brskanje po internetu, IPTV ter lažjo in hitrejšo uporabo raznih aplikacij, ki so potrebovale internetno povezavo (Hutchison 3G UK Limited, brez datuma). Leta 2008 je bilo predstavljeno omrežje 3.5G oz. HSPA+. Zagotavljalo je hitrosti do 10 Mbps, vendar so bile povprečne hitrosti med 1 in 3 Mbps (Cassavoy, 2019).

1.2.4 Omrežje 4G

Četrta generacija 4G, včasih navedena tudi kot LTE, je podobna kot tretja generacija, saj omogoča igranje iger, hitrejše brskanje na internetu in hitrejši prenos podatkov kot omrežje 3G (Rogerson, 2018).

Standardno 4G omrežje je od pet do sedemkrat hitrejše od omrežja 3G, saj je njegova teoretična najvišja hitrost 150 Mbps. S takšno hitrostjo bi lahko datoteko velikosti 1 GB prenesli v manj kot minuti, za kar bi na omrežju 3G potrebovali tudi več kot 20 minut. Vendar pa je hitrost prenosa odvisna tudi od oddaljenosti od bazne postaje. Glavna prednost pridobitve 4G omrežja je zmanjšanje zakasnitev. To je merilo, ki nam pove, koliko časa traja, da omrežje odgovori na zahtevo, in je merjeno v milisekundah (4G.co.uk, brez datuma).

1.2.5 Omrežje 5G

Peta generacija mobilnega omrežja bo ponujala bolj zanesljive povezave in internetne hitrosti, kot jih še nismo videli nikoli. Hitrost se bo razlikovala med lokacijo, ponudniki in mobilnimi napravami. Povprečna hitrost prenosa bo okoli 1 GBps (McCann, Moore & Lumb, 2019).

V Ameriki je telekomunikacijsko podjetje Verizon presenetilo svet, ko je v začetku aprila 2019 zagnalo 5G omrežje in tako postalo prvo podjetje na svetu, ki ponuja naslednjo generacijo omrežja. Hkrati so pri zagonu za nekaj dni prehiteli Južno Korejo. Trenutno je omrežje razpoložljivo le v določenih območjih v Chicagu in na nekaj drugih lokacijah. Uporabniki so lahko testirali hitrost omrežja, kjer so dobili hitrost do 1,4 GBps, kar je hitrejše od omrežja 4G, ki ima najvišjo teoretično hitrost 300 Mbps (McCann, Moore & Lumb, 2019).

V Združenem kraljestvu je bilo podjetje EE prvo, ki je zagnalo 5G omrežje in vzpostavilo omrežje v šestih mestih dne 30.5.2019. Obenem so obljubili, da bodo vzpostavili omrežje 5G še v dodatnih 10 mestih do konca leta 2019 (McCann, Moore & Lumb, 2019).

V tabeli 1 na naslednji strani je primerjava prihoda generacij mobilnih omrežij med slovenskimi in tujimi operaterji.

Tabela 1: Primerjava generacij mobilnih omrežij med slovenskimi in tujimi operaterji

	2G	3G (UMTS)	3G (HSPA+)	4G (LTE)	5G
Telekom Slovenije	julij 1996	december 2003	7. april 2010	20. marec 2013	/
A1	25. marec 1999	september 2007	7. julij 2011	12. julij 2012	/
Telemach	31. oktober 2007	september 2008	2. november 2010	1. junij 2015	/
T2	/	1. junij 2008	/	30. oktober 2019	/
EE	/	/	/	30. oktober 2012	30. maj 2019
Verizon	/	/	/	5. december 2010	11. april 2019

Vir: SVET IDEJ d.o.o. (2017), SVET IDEJ d.o.o. (2019), Blagdon (2012), Robinson (2010) in Burns (2019).

1.3 Trg mobilnih telefonov

Leta 1973 je bilo več mobilnih povezav od števila ljudi na svetu, zaradi česar je trg mobilnih telefonov postal najhitreje rastoč tehnološki pojav, ki ga je ustvaril človek. Danes je mobilnih povezav za 1 milijardo več od števila prebivalcev na svetu. Po podatkih iz Statista je danes na svetu 2,71 milijarde uporabnikov pametnih telefonov. To pomeni, da ima danes na svetu kar 35,13 % prebivalstva pametni telefon (Bankmycell, 2019a).

Pred kratkim so bile objavljene tudi statistike svetovnega tržnega deleža pametnih mobilnih telefonov drugega kvartala leta 2019 s strani Strategy Analytics, Counterpoint Research, Statista in Canalys. Kljub temu, da so pri vsaki raziskavi prišli do različnih števil, pa je vrstni red blagovnih znamk identičen. Podjetja so v nadaljevanju našeta po velikosti deleža na trgu pametnih mobilnih telefonov (Diaconescu, 2019):

1. Samsung
2. Huawei
3. Apple
4. Xiaomi
5. OPPO
6. Ostali

Prva tri mesta zasedajo Samsung, Huawei in Apple. Ta razvrstitev se ni spremenila že nekaj kvartalov. Na prvem mestu je Samsung, ki ima 22,7-odstotni tržni delež, s tržnim deležem 17,6 % pa mu sledi Huawei. Apple je trenutno na tretjem mestu z 10,1-odstotnim tržnim deležem, Xiaomi pa je na četrtem mestu z 9,7-odstotnim tržnim deležem. Med znamkama Apple in Xiaomi je le za 0,4 odstotne točke razlike. S Xiaomijevo konstantno rastjo in

Applovim padanjem se bodo na trgu pametnih mobilnih telefonov pozicije lahko obrnile že v letošnjem letu (Holst, 2019).

Odpreda pametnih telefonov po svetu pada že 7 zaporednih kvartalov in še zmeraj ni jasno, kdaj oziroma če se bo mobilna industrija zopet pobrala in začela beležiti pozitivno rast (Diaconescu, 2019). Ljudje niso pripravljeni kupovati novih mobilnih telefonov, ki proti telefonom, ki jih uporabljajo sedaj, ne dodajo nobenih novih funkcij. Novosti ne vzbudijo zanimanja in tako obdržijo trenutne naprave, kar se pozna tudi na trgu.

1.3.1 Apple

Apple oziroma prvotno imenovan Apple Computers, so ustanovili Steve Jobs, Steve Wozniak in Mike Markkula leta 1976. Podjetje je začelo z izdelavo domačih računalnikov. Tudi po Jobsovem odhodu iz podjetja leta 1985 in do njegova prihoda nazaj leta 1996 so še zmeraj poslovali na trgu za računalnike. To se je spremenilo novembra leta 2001, ko so predstavili prvi iPod. To je bila naprava, ki je omogočala digitalno shranjevanje in poslušanje na tisoče pesmi na občutno manjši napravi, kot so v tistih časih bili CD predvajalniki ali Walkmani. V nekaj letih je bila Apple tehnologija tista, ki so jo vsi hoteli imeti v lasti (Sugget, 2019).

Mesece pred prvim predstavljenim Applovim telefonom so se po internetu širile govorice o iPodu, ki bi istočasno deloval kot telefon. 29.6.2007 je Steve Jobs predstavil prvi telefon z imenom iPhone 2G. Prvi telefon je imel TFT ekran s 320 x 480 piksli, sprednjo kamero z 2 megapiksli, 32-bitni Samsungov procesor, saj v tistem času še niso izdelovali svojih, 4 GB ali 8 GB pomnilnika brez možne razširitve s kartico, operacijski sistem iOS in začetno ceno 499 USD. Priljubljeni App Store s prvo serijo iPhonov še ni bil na voljo, temveč je prišel ob prihodu njegova naslednika iPhone 3G. Za uporabo App Stora je bilo potrebno operacijski sistem telefona iOS posodobiti na verzijo iOS 2.0 (Jones, 2014). App Store je imel ob izdaji več kot 500 aplikacij, od tega več kot 125 brezplačnih. Uporabniki so imeli možnost pregledovati aplikacije tudi na osebnih računalnikih s pomočjo programa iTunes (Quiller Media, Inc., 2008). Če prevrtimo čas na današnji dan, je Apple do današnjega dne izdal že 20 različnih pametnih telefonov in bo v kratkem po govoricah predstavil dodatne tri posodobljene različice.

1.3.2 Samsung

S samo 30.000 WON (kar je približno 24 EUR) je Lee Byung-Chull leta 1938 ustanovil podjetje Samsung z registrirano dejavnostjo trgovina z živili. Sedež podjetja je bil v Taegu v Koreji. Majhno podjetje s komaj 40 zaposlenimi je prodajalo in izvažalo izdelke, ki so bili pridelani v okolici mesta, šlo pa je za rezance, ribe in zelenjavo. Po Korejski vojni se je podjetje podalo v tekstil in odprli so največjo tovarno bombaža v Koreji (Burriss, 2018).

Samsung je prvič vstopil v elektronsko industrijo leta 1969. Njihovi prvi proizvodi so bili črno-bele televizije. V 70. letih prejšnjega stoletja je bil Samsung že večji proizvajalec in je začel izvažati izdelke domače elektronike v tujino (Bondarenko, 2018).

Med letoma 1972 in 1979 so začeli prodajati pralne stroje. Do leta 1978 so že prodali 4.000.000 črno-belih televizij in začeli z množično proizvodnjo mikrovalovnih pečic. Leta 1980 so vstopili v industrijo strojne opreme za telekomunikacije z nakupom podjetja Hanguk Jenja Tongsin. Prvotno so proizvajali telefonske centrale, kasneje pa so se razširili v telefonske in fax sisteme in se na koncu preusmerili v proizvodnjo mobilnih telefonov (Burris, 2018).

Prvi mobilni telefon z imenom Samsung SH-100 je prišel v prodajo leta 1998 v Koreji tik pred poletnimi Olimpijskimi igrami. Samsung ni imel najboljših prodaje s svojim prvim mobilnim telefonom, saj je prodal le med 1.000 in 2.000 enot. Kljub temu je ta prodaja zadostovala, da so se odločili nadaljevati z razvojem mobilnih telefonov. Kljub majhnem povpraševanju je Samsung vsako leto nadaljeval z izdelavo novih in izboljšanih modelov mobilnih telefonov (Todorov, 2014).

Leta 2010 je Samsung javnosti predstavil začetek serije mobilnih telefonov Galaxy S, ki je zelo hitro postal Samsungov najbolj hvaljen produkt in se povzpел na listo najbolj prodajanih pametnih mobilnih telefonov na svetu (Bondarenko, 2018). Galaxy S je prišel z Androidom verzije 2.1 in ga je bilo možno posodobiti do verzije 2.3. Pametni mobilni telefon je imel Super AMOLED ekran, katerega velikost je bila 4 inče (10 cm) s 480 x 800 piksli. Zadnja kamera je imela 5 megapikslov in snemala videe v ločljivosti 720p s 30 fps. Sprednja kamera je bila VGA. Imel je 512 MB delovnega spomina in baterijo kapacitete 1500 mAh (Arena Com Ltd, brez datuma a). Danes ima Samsung v liniji Galaxy S že 10. generacijo pametnih mobilnih telefonov z imenom Samsung Galaxy S10.

1.3.3 Huawei

Huawei je kitajsko multinacionalno telekomunikacijsko podjetje za opremo in storitve. Ustanovil ga je Ren Zhengfei leta 1987. Njihov sedež je v mestu Guangdong na Kitajskem. Prvotno so se fokusirali na izdelavo telefonskih stikal, ampak so nato poslovanje preusmerili na gradnjo telekomunikacijskih omrežij in proizvodnjo komunikacijskih naprav (Statista, Inc., 2019).

Huawei je leta 2003 na trgu predstavil svoj prvi telefon. Imenoval se je Huawei C300. Telefon je že omogočal uporabo kalkulatorja, alarma, štoparice, pošiljanje SMS sporočil, igranje iger in zadržanje klicev na liniji. Kljub temu da so nekateri telefoni, ki so prišli na trg leta 2003, že imeli kamere, prvi telefon Huawei kamere ni imel (IMEI.info, brez datuma).

Leta 2009 je Huawei izdal svoj prvi pametni telefon z imenom Huawei U8220 in operacijskim sistemom Android 1.5 (Huawei Technologies Co., Ltd., brez datuma). Imel je

TFT ekran v velikosti 3,5 inče (8,89cm) in s 320 x 480 piksli. Imel je kamero s 3 megapiksli, 192 MB internega prostora z možnostjo spominske kartice do 16 GB in baterijo kapacitete 1500mAh (Arena Com Ltd, brez datuma b).

Huawei je leta 2012 predstavil svoj prvi pametni telefon linije Ascend P z imenom Huawei Ascend P1. Telefon je bil kasneje preimenovan le na P in je njihova najbolj uspešna linija pametnih telefonov do današnjega dne (Huawei Technologies Co., Ltd., brez datuma). Najbolj prestižni telefon te linije je danes Huawei P30 Pro, katerega cena v prosti prodaji z najboljšimi specifikacijami je 949,99 EUR (Big Bang, d.o.o., brez datuma).

Huawei sodeluje z nekaterimi največjimi telekomunikacijskimi operaterji na svetu, kot so British Telecom, Vodafone, Orange in T-Mobile. Zaradi tega je blagovna znamka Huawei vredna več kot 62 milijard ameriških dolarjev (Statista, Inc., 2019).

1.3.4 Xiaomi

Xiaomi je Kitajsko podjetje, ki ga je ustanovil Lei Jun skupaj s sedmimi partnerji 6. aprila 2010. Njihov cilj je bil ponuditi dodatne funkcije, katerih Android še ni ponujal, in s tem omogočiti enostavnejšo uporabniško izkušnjo za uporabnike. ROM, s katerim so omogočili to uporabniško izkušnjo, so imenovali MIUI in je postal velik uspeh. Od leta 2014 je lahko naložen na več kot 200 različnih pametnih mobilnih telefonov v angleščini in kitajščini. Ob koncu leta 2013 so imeli več kot 30 milijonov MIUI uporabnikov po celem svetu, kar je za mlado podjetje velik uspeh (Ahmad, 2014).

Xiaomi je leta 2011 predstavil svoj prvi pametni telefon z imenom Xiaomi Mi 1. Kasneje je linija Mi telefonov postala ena izmed najbolj priljubljenih pri Xiaomiju. Telefon je imel zadnjo kamero z 8 megapiksli in sprednjo z 2 megapiksli, TFT ekran velikosti 4 inče (10,16 cm), 4 GB internega prostora, 1 GB delovnega spomina in baterijo kapacitete 1930 mAh. Cena je bila 310 USD. Glede na to, kar je ponujal v specifikacijah, je lahko pometal s konkurenco (Lucic, 2019).

Xiaomi je bil v preteklosti znan kot proizvajalec pametnih telefonov z dobrimi specifikacijami in ugodno ceno, vendar je generalni direktor Lei Jun povedal, da bodo v prihodnosti začeli izdelovati dražje pametne telefone. Želijo se znebiti ugleda, da so njihovi telefoni znani po nizkih cenah, saj si želijo čim večjo prodajo svojih vodilnih in dražjih modelov (O'Donnell, 2019).

1.4 Razlike med pametnimi telefoni

Dandanes je na trgu ogromno izbire pametnih telefonov, ki je za običajnega uporabnika morda tudi preveč široka, saj se težje odloči in na koncu lahko tudi obžaluje svoje izbiro. Za lažjo izbiro pametnega telefona bom v nadaljevanju naštel nekaj dejavnikov, ki so za nekatere že samoumevni, in nekatere, ki niso:

- Operacijski sistem: najbolj priljubljena sta iOS in Android. Če že imamo kakšno drugo pametno napravo oziroma imamo namen kupiti kakšno pametno napravo, kot npr. TV, pametno uro, pametno zapestnico ipd., je potrebno preveriti, ali se lahko naprave med seboj povežejo in če bodo imele vse funkcije. Na primer, če kupimo pametno uro, ki deluje na sistemu Android, jo bo lahko nekdo s sistemom iOS morda povezal s svojo napravo, a ne bo imel na voljo vseh funkcij, kot so odpisovanje na uri, sprejemanje klicev, prenos datotek med napravami. V drugem primeru je pametna ura Apple za uporabnika sistema Android popolnoma ničvredna, saj ura omogoča vzpostavitev povezave med napravami le za uporabnike mobilnega telefona iPhone.
- Znamka: po navadi je povezana s pripadnostjo, statusom osebe in zadovoljstvom s predhodno uporabo naprave enake blagovne znamke.
- Velikost telefona: velikost zaslona se giblje v diagonali od okoli 5 inčev (12,7 cm) do 7 inčev (17,8 cm) in se vsako leto povečuje. Večji zaslon pomeni večji telefon, zastavljamo pa si vprašanje, ali želimo telefon uporabljati zgolj z eno roko ali pa bomo telefon tudi za navadni odgovor na SMS sporočilo uporabljali z dvema rokama.
- Masa pametnega telefona: sama masa pametnega telefona je povezana tudi z velikostjo telefona. Morda se sliši pomembnost trivialna, a če telefon dlje časa uporabljamo z eno roko, lahko to povzroča bolečine v prstih.
- Dizajn: se povezuje z maso, ceno samega telefona, funkcijami in ceno popravil. Telefoni s plastičnim ohišjem so tako cenejši in trpežnejši, prav tako so cenejša popravila ob morebitnih nezgodah. Telefoni, ki imajo zadnjo stran iz stekla, pa so bolj ranljivi v primeru padcev, hkrati je ogrožena vodoodpornost ob razpokah. Ti telefoni so dražji, a zaradi uporabe drugačnih materialov pridobijo funkcijo brezžičnega polnjenja.
- Cena popravil: v primeru, da je potrebno izven garancijsko popravilo zaradi različnih razlogov, je po navadi cena popravil močno povezana s samo ceno telefona, kakor tudi z njegovo notranjostjo in obliko. Kot primer lahko izpostavim popravilo zaslona najdražjega pametnega telefona blagovne znamke Apple, to je iPhone XS Max. Če se odločimo za popravilo pri ISTYLE d.o.o. (brez datuma) znaša popravilo 389 EUR.
- Cena telefona: redna cena je po navadi višja kot vezava pri operaterju, zato je ob izbiri telefona potrebno pregledati različne ponudbe pri operaterjih.
- Notranji pomnilnik: v današnjem času je ena izmed najbolj pomembnih lastnosti pametnih telefonov, saj slike, videi, razne druge datoteke, operacijski sistem, aplikacije ter njihove posodobitve zavzemajo ogromen delež spomina. Zato je ob nakupu telefona pomembno izbrati pravilno velikost notranjega pomnilnika in opcijo razširitve spomina s spominsko kartico, če jo ta omogoča.
- Dodatne ugodnosti: nekatera podjetja tudi nagradijo osebe, ki se odločijo za njihov pametni telefon, preden ta pride na trg – gre za prednaročila. Kupcem tako omogočajo različne ugodnosti, kot so: večja odkupna vrednost obstoječega telefona, dodatna oprema ali kupon, ki ga lahko izkoristijo za nakup dodatne opreme.

1.5 Uporabnost mobilnih telefonov

Povprečen čas, ki ga uporabnik preživi na pametnem telefonu, je 171 minut na dan. Kar 69 % uporabnikov začne uporabljati svoj telefon znotraj prvih 5 minut po jutranjem bujenju. Povprečni uporabnik pa v dnevu tapne, povleče in klikne po telefonu kar 2617-krat na dan (Bankmycell, 2019b).

Kot vsaka stvar, ki ima dobre lastnosti, ima tudi uporabnost pametnih telefonov po drugi strani slabe lastnosti. Konstantna uporaba telefona nekaterih mladostnikov ne ustavi tudi za volanom in imajo zato štirikrat večjo možnost za nastanek prometne nesreče. Naslednja slaba lastnost je prepisovanje. Vsaj 35 % mladostnikov prizna, da so goljufali pri testu s pomočjo beležk in z gugljanjem odgovorov s pomočjo pametnega telefona (iSpring Solutions, Inc., 2015).

Mnogi pametni telefoni imajo tudi specifikacije ali lastnosti, na katere tudi sami ne bi nikoli pomislili. Seveda so vse te stvari vezane na zmožnost posameznega pametnega telefona, njegovih nastavitev in ostalih dejavnikov ter so sledeče:

- Aplikacija za zdravje: ki dnevno šteje vaše korake, prehojeno razdaljo, prikazuje srčni utrip s pomočjo pametnih zapestnic ali ur, beleži vnos kalorij ali beleži treninge.
- Deljenje zaslona: prihod pametnih telefonov je privedel tudi do tega, da lahko na zaslonu počnemo več stvari hkrati brez prehoda med aplikacijami. Zaslona se razdeli na poljubno velikost dveh izbranih aplikacij in je pripravljen za opravljanje več del hkrati.
- Zrcaljene zaslona: s pomočjo pametnih TV lahko zaslon telefona enostavno zrcalimo na TV in tako gledamo izbrane vsebine.
- Kraja telefona: ob izgubi telefona lahko telefon prikaže podatke lastnika. V drugem primeru pa z omogočeno internetno povezavo najdemo telefon ali pošljemo najditelju na zaslon sporočilo.
- Plačila: s pomočjo NFC-ja lahko s pametnim telefonom plačujemo na vseh POS terminalih.
- Obratno brezžično polnjenje: s to funkcijo lahko prijateljov telefon, ki omogoča brezžično polnjenje, napolnimo s svojim telefonom.
- Hitro polnjenje: s tem lahko napolnimo baterijo telefona tudi do 50 % v samo 20 minutah. Poleg te lastnosti potrebujemo tudi dovolj močan polnilec.
- Prihranek baterije z zaslonom: novejši pametni telefoni imajo v večini že OLED zaslone, ki ob dovolj veliki svetlosti ekrana vzamejo svoj delež pri porabi baterije. Kadar je na zaslonu potreba po prikazu črne barve, ekran ugasne piksle za prikaz črne barve in tako ne porablja baterije. To je za uporabnike črnega načina (angl. dark mode) zelo uporabno. Aplikacije in tudi že operacijski sistemi omogočajo uporabo aplikacij in sistema v črnem načinu, kar vpliva na manjšo porabo baterije.

2 MOBILNE STORITVE

Izbira pravih in učinkovitih mobilnih storitev je v današnjem času vedno bolj pomembna, saj se storitve spreminjajo praktično iz noči v dan. Vsak posameznik ima različne potrebe po mobilnih storitvah in vsakega je težko zadovoljiti, saj v današnjem času žal še ne moremo ustvariti svojih mobilnih paketov po meri. Na začetku so obstajala navadna naročniška razmerja, kjer si klical, pošiljal sporočila in uporabljal mobilne podatke ter na koncu meseca dobil položnico za svojo mesečno porabo, ki se je obračunavala po rednem ceniku. Nato se je zgodil prodor naročniških paketov, kjer so operaterji za določeno ceno ponujali določeno količino minut klicev, SMS in MMS sporočil ter mobilnih podatkov. Čez leta so se takšni paketi nadgrajevali. Starejše pakete so zamenjali boljši, ki so vsebovali vedno večjo količino klicev, SMS in MMS sporočil ter mobilnih podatkov, vse dokler nismo prešli v današnje obdobje, v katerem že povsem navaden paket vsebuje neomejene klice ter SMS in MMS sporočila. V tabeli 2 spodaj je prikazan primer starih naročniških paketov.

Tabela 2: Primer starih naročniških paketov

Mobilni paket	Osnovni paket	Povezani 11	Povezani 2000	ORTO ELASTIK MINI	Itak Džabest	ORTO GIGASTIK
Mesečna naročnina	16,99 €	11,00 €	27,99 €	16,99 €	23,99 €	22,99 €
Pogovori	/	111 min v Telekom omrežje, 11 min v druga mobilna, 111 min fiksna	500 min v mobilno omrežje Telekoma, Debitel in Izimobil, 500 min klicev v ostala slovenska omrežja	Neomejeno	1000 min v mobilnem omrežju Telekom ali Izimobil, 200 min v ostala slovenska omrežja	Neomejeno
SMS/MMS	/	11 SMS in 11 MMS	500 SMS/MMS	Neomejeno	1000 SMS/MMS	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	/	/	500 MB	100 MB	100 MB	4 GB

Vir: Lastno delo.

Za vsako menjavo mobilnega paketa je operater zaračunal določeno ceno oziroma je v določenih primerih dovolil menjavo mobilnega paketa na podlagi obstoječe pogodbe o naročniškem razmerju. Eden izmed začetnih paketov z imenom Osnovni paket pri Telekomu Slovenije ni vseboval nobenih zakupljenih enot. Za paket se je plačevala mesečna naročnina 16,99 EUR in dejanska poraba. Nato so prišli paketi, ki so v svoji ceni že vsebovali nekaj enot. Eden izmed takšnih se je imenoval Povezani 11 pri Telekomu Slovenije. Vseboval je 111 minut klicev v Telekomovem omrežju, 11 minut v druga mobilna omrežja, 111 minut v

fiksna omrežja, 11 SMS sporočil in 11 MMS sporočil. Ta paket še ni vseboval prenosa podatkov. Kasnejši paketi so že vsebovali več enot, vključno z enotami za prenos podatkov.

2.1 Ponudba mobilnih operaterjev

2.1.1 Ponudba Telekoma Slovenije

Telekom Slovenije je operater, ki zelo rad spreminja aktualne ponudbe svojih mobilnih paketov. Če so te spremembe boljše ali slabše, je odvisno od potreb posameznega uporabnika. Trenutno ponuja tri mobilne pakete, ki so namenjeni vsem uporabnikom mobilne telefonije, s čimer je posplošil svojo ponudbo glede na preteklo. Pretekli paketi, ki so se imenovali Neodvisni A in Neodvisni B, so imeli starostno omejitev, ki je bila med 11. in 31. letom starosti in s katero so ciljali na mlade. V tabelah 3 in 4 je tako razvidna pretekla ponudba in trenutna posplošena ponudba.

Tabela 3: Pretekla ponudba naročniških paketov Telekoma Slovenije

Mobilni paket	Dostopni A	Dostopni B	Dostopni C	Dostopni Start	Neodvisni A	Neodvisni B
Mesečna naročnina	24,99 €	34,99 €	44,99 €	15,99 €	16,99 €	22,99 €
Pogovori	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeni klici v omrežju Telekom, druga omrežja 500 enot	Neomejeno	Neomejeno
SMS/MMS	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	30 GB	50 GB	100 GB	500 MB	15 GB	30 GB
Prenos podatkov v EU	9323 MB	13054 MB	16785 MB	500 MB	6341 MB	20 GB
Hitrost podatkov	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
Druga številka	14,99 € (največ 2 številki v paketu)	14,99 € (največ 3 številke v paketu)	14,99 € (največ 5 številke v paketu)	/	/	/

Vir: Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma a).

Vredno je omeniti dve stvari. Prva je cena. Pri ceni paketov pride do vsakoletnega višanja cen. Pretekla ponudba je bila tako deležna višanja cen, ki je pakete pod 19,99 EUR podražila za 1 EUR in pakete nad 20,99 EUR za 2 EUR. Tega višanja cen aktualna ponudba še ni doživela, saj je na trgu šele od 19.3.2019. Omeniti je vredno še dejstvo, da je po preskoku v ponudbo neomejenih klicev ter SMS in MMS sporočil bistvena razlika med ponujenimi

paketi (razen pri najcenejšem) le v količini prenosa podatkov v Sloveniji ter EU. To dejstvo drži tudi za vse preostale operaterje.

Trenutna ponudba vsebuje tri različne naročniške pakete. Za najmanjšo uporabo je primerna izbira mobilni paket Naj A. Za večjo uporabo pa odločitev niha med Naj B in Naj C. Razlika med njima je le prenos podatkov v Sloveniji in Evropski Uniji (v nadaljevanju EU) ter koliko dodatnih oseb lahko dodamo na to naročnino.

Tabela 4: Obstoječa ponudba naročniških paketov Telekoma Slovenije

Mobilni paket	NAJ A	NAJ B	NAJ C
Mesečna naročnina	11,99 €	18,99 €	24,99 €
Pogovori	Neomejeni klici v omrežju Telekom, druga omrežja 500 min	Neomejeno	Neomejeno
SMS/MMS	1000 enot	Neomejeno	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	2 GB	70 GB	140 GB
Prenos podatkov v EU	2 GB	8202 MB	10814 MB
Hitrost podatkov	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
Druga številka	/	14,99 € (največ 2 številki v paketu)	14,99 € (največ 5 številki v paketu)

Vir: Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma b).

S sklenitvijo mobilne naročnine ponujajo naslednjih pet popustov:

- Vsi trije paketi Naj imajo možnost popusta “Poveži in prihrani”, ki zniža mesečno naročnino za 3 EUR pod pogojem, da je oseba tudi naročnik fiksnih storitev in ima skupen račun (Telekom Slovenije, d. d., 2019a).
- Paket Naj A ima ugodnost “Otrok”, ki je namenjena otrokom med 6. in 15. letom starosti ter omogoča znižanje mesečne naročnine paketa v znesku 5 EUR. Popust velja do dopolnjenega 15. leta starosti. Naročnik paketa je v tem primeru starš, otrok pa je uporabnik tega paketa (Telekom Slovenije, d. d., 2019b).
- Paketa Naj B in C imata ugodnost “Mladi”, ki je namenjena osebam do 15. do 31. leta starosti in omogoča znižanje mesečne naročnine izbranega paketa v znesku 3 EUR. Popust velja do dopolnjenega 31. leta starosti (Telekom Slovenije, d. d., 2019c).
- Vsi trije paketi Naj imajo možnost ugodnosti “Penzion”, ki zniža mesečno naročnino za 3 EUR pod pogojem, da oseba priloži status upokojenca, oziroma velja za osebe, ki so starejše od 60 let (Telekom Slovenije, d. d., 2019d).
- Ugodnost “Novi naročniki” vključuje vse tri Naj pakete in je na voljo le za osebe, ki trenutno niso Telekomovi naročniki. Ugodnost omogoča akcijske mesečne naročnine v znesku 10 EUR na mesec in velja 2 meseca ob vezavi za eno leto oziroma 4 mesece ob vezavi za dve leti (Telekom Slovenije, d. d., 2019e).

Dodatna posebnost pri vseh naštetih popustih je ta, da se popust “Poveži in prihrani” ne

izključuje z drugim izbranim popustom in tako prinese dodatne prihranke (Telekom Slovenije, d. d., 2019a).

Telekom Slovenije ponuja tudi program zvestobe. Včlanitev v program zvestobe omogoča zbiranje točk. V program zvestobe se lahko včlanijo vsi zasebni uporabniki, samostojni podjetniki in fizične osebe, ki so naročniki fiksnih in/ali mobilnih storitev ter drugih storitev Telekoma Slovenije in uporabniki Mobi. Točke se dodeljujejo praviloma petega dne v mesecu za poravnane račune za mobilne in fiksne storitve pri Telekomu Slovenije. Vsak evro prinese uporabniku eno točko. Zbiranje točk je omejeno tako, da obstoječih točk ne moremo prenesti v naslednje koledarsko leto. Sistem je razdeljen na unovčenje točk za pridobitev brezplačnih storitev (zakup mobilnega interneta v Sloveniji in na Balkanu, dobroimetje za videoteko in polnitev Mobi računa) in unovčenje točk za različne popuste (popusti v njihovi spletni trgovini, popusti na računu in izdelki na obroke brez obresti, stroške montaže in brezplačna dostava na dom) (Telekom Slovenije, d. d., 2018).

2.1.2 Ponudba A1 Slovenija

A1 Slovenija (v nadaljevanju A1) ima v svoji ponudbi štiri pakete in dodatna dva za otroke. Podobno kot Telekom Slovenije ima A1 najcenejši paket A1 Go! XS, ki je namenjen nezahtevnim uporabnikom, saj vsebuje minimalno količino zakupljenih enot. Nato mu sledijo paketi A1 Go! S, A1 Go! M in A1 Go! L. Vsi trije paketi imajo neomejene pogovore ter SMS in MMS sporočila in se razlikujejo le v ceni in količini prenosa podatkov v Sloveniji in EU. Pri A1 Go! S tako za 18,99 EUR dobimo 30 GB prenosa podatkov v Sloveniji in 7,5 GB prenosa podatkov v EU. V paketu A1 Go! M za 20,99 EUR dobimo dvakrat več prenosa podatkov v Sloveniji (60 GB) in v EU 8 GB. Za najbolj zahtevne naročnike glede mobilnih podatkov je paket A1 Go! L najboljša izbira, saj ponuja 120 GB prenosa podatkov v Sloveniji in 10 GB v EU (A1 Slovenija, d. d., brez datuma a).

A1 ponuja paketa A1 Go! XS kidz in A1 Go! S kidz, namenjena otrokom, ki se začinjajo spoznavati z mobilno tehnologijo. Starost uporabnikov teh paketov je omejena od 6 do 12 let. Ob sklenitvi razmerja se opravi identifikacija uporabnika paketa, torej otroka za upravičenost do paketa. Nosilec naročniškega razmerja pa mora biti oseba, ki je starejša od 18 let. Ko uporabnik preseže starostno mejo bo njegov paket avtomatično in brezplačno spremenjen iz paketa A1 Go! Kidz XS v A1 Go! XS in iz paketa A1 Go! Kidz S v A1 Go! S. V obdobju zadnjih dveh mesecev vezave pa bo imel uporabnik tudi možnost brezplačne zamenjave v kateri koli drug paket iz redne A1 ponudbe. A1 Go! XS kidz ponuja za 5,99 EUR 1000 minut za pogovore, 1000 enot SMS sporočil, 1000 enot MMS sporočil ter 1 GB skupnega prenosa podatkov v Sloveniji in EU. A1 Go! S kidz za 12,99 EUR kot vsi navadni paketi ponuja neomejene klice in sporočila, 30 GB prenosa podatkov v Sloveniji in 7,5 GB v EU (A1 Slovenija, d. d., brez datuma b).

A1 ni imel nobenih omembe vrednih posebnih popustov za mobilne pakete. Že v preteklosti, ko se je imenoval Simobil, ni bilo nič dodatnih popustov za zmanjšanje cene mobilnega

paketa za določeno starost ali status osebe. Če za primer vzamem telefon iPhone XS 64GB na paketu A1 Go! M, ima uporabnik na voljo naslednje opcije (A1 Slovenija, d. d., brez datuma c):

- Možnost dvoletne vezave in tako s 24 obroki po 41 EUR odplačati izbran telefon. Telefon se lahko po sklenitvi kljub obrokom odplača v celotnem znesku, ki znaša 984 EUR.
- Možnost enoletne vezave in takojšnje plačilo telefona v znesku 1.039 EUR ali dvoletna vezava in takojšnje plačilo telefona v znesku 984 EUR.
- Možnost enoletne ali dvoletne vezave, takojšnje odplačilo plačilo telefona v znesku 1.119 EUR in pridobitev popusta pri mesečni naročnini v višini 0,60 EUR ob enoletni ali 1 EUR ob dvoletni vezavi.

Te izbire imajo že imajo več kot desetletje in do današnjega dne niso bile prav nič spremenjene, kljub temu da nekatere nimajo nobenega smisla.

Ob zadnji podražitvi mobilnih paketov so cene vseh svojih mobilnih paketov podražili za en evro. V primeru Telekoma Slovenije, ki je na nekaterih paketih v tistem času dodal dodaten GB prenosa podatkov v Sloveniji ali EU, se je A1 tega lotil drugače. Skupaj z novico o podražitvi mobilnih paketov so istočasno predstavili novo ugodnost za naročnike, ki se je imenovala eRačun. Pri vklopitvi eRačuna so se uporabniki tako odrekli vsakomesečni pridobitvi papirnatega računa na domači naslov in imeli opcijo plačevanja z bančno kartico na spletni strani ali plačilo ob prihodu računa na spletno banko. Če si ob novici podražitve do konca meseca že vklopil eRačun, je popust že veljal na naslednjem računu.

Tabela 5: Obstoječa ponudba naročniških paketov A1 Slovenija

Mobilni paket	A1 Go! XS	A1 Go! S	A1 Go! M	A1 Go! L	A1 Go! XS kidz	A1 Go! S kidz
Mesečna naročnina	11,99 €	18,99 €	20,99 €	25,99 €	5,99 €	12,99 €
Pogovori	1000 min	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	1000 min	Neomejeno
SMS/MMS	1000 enot	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	1000 enot	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	1 GB	30 GB	60 GB	120 GB	1 GB	30 GB
Prenos podatkov v EU	1 GB	7,5 GB	8 GB	10 GB	1GB	7.5 GB
Hitrost podatkov	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
Druga številka	/	/	10,00 € (največ 2 številki v paketu)	10,00 € (največ 5 številki v paketu)	/	/

Vir: A1 Slovenija, d. d. (brez datuma a) in A1 Slovenija, d. d. (brez datuma b).

Kot ima Telekom Slovenije ugodnost "Poveži in prihrani", ima A1 svojo ugodnost "A1 Connect". A1 ponuja 2 EUR popusta za vsako posamezno mobilno številko na istem računu. Dodatna ugodnost je ta, da ponujajo ob vklopu ugodnosti 2 leti neomejenega prenosa podatkov. V drobnemu tisku je zapisano, da na obstoječem paketu pridobimo dodatnih 100 GB prenosa podatkov. Poraba te količine podatkov je dovoljena le v Sloveniji. Po porabi te količine podatkov se hitrost omeji na 2/1 Mbit/s (A1 Slovenija, d. d., brez datuma d).

Pred kratkim so svojim storitvam dodali tudi nakup raznih izdelkov na obroke. V nasprotju s Telekomom je potrebno pri A1 potrebno pridobiti kredit in podpisati pogodbo. To pomeni, da mora biti oseba starejša od 18 let, zaposlena ali upokojena, lahko pa je le fizična oseba. Naročnik se mora obvezno oglasiti v poslovalnici, saj mora s sabo prinesiti vsa dokazila, kot so osebna izkaznica, davčna številka, zadnji bančni izpisek in potrdilo o zaposlitvi za nedoločen čas. Razlika je tudi to, da pri A1 ni potrebno čakati na zbiranje točk zvestobe, da se nakup odobri (A1 Slovenija, d. d., brez datuma e). Prednost programa zvestobe Telekoma Slovenije je, da lahko od doma z nekaj kliki enostavno naročimo izbran izdelek in počakamo dostavno službo.

2.1.3 Ponudba Telemacha

Telemach ima v ponudbi tri mobilne pakete za vsakogar in enega za otroke. Kot pri Telekomu Slovenije in A1, je tudi pri Telemachu najcenejši paket VEČ namenjen najmanj zahtevnim uporabnikom. Drugi paket se imenuje ŠE VEČ in vsebuje neomejene klice, neomejena SMS in MMS sporočila, 50 GB prenosa podatkov v Sloveniji in 6,5 GB v EU. Paket ŠE VEČ zadostuje za večino uporabnikov. Tretji paket, ki je namenjen najbolj zahtevnim uporabnikom, vsebuje neomejene klice, neomejena SMS in MMS sporočila in neomejen prenos podatkov v Sloveniji ter 9 GB prenosa podatkov v EU. Po porabi 100 GB prenosa podatkov v Sloveniji se nato hitrost prenosa podatkov zniža iz 150/50 Mbit/s na 1 Mbps/256 kbps. Paketa ŠE VEČ in NAJVEČ ponujata priključitev dodatne številke v paket za 10 EUR mesečno in tako dve številki skupaj uporabljata vključene vsebine paketa. Vsi trije paketi imajo to posebnost, da po porabi prenosa podatkov v Sloveniji ne zaračunavajo dodatnih stroškov prenosa podatkov, ampak le omejijo hitrost prenosa na 64 kbps pri paketih VEČ in ŠE VEČ ter pri paketu NAJVEČ na 1 Mbps/256 kbps (Telemach, d. o. o., brez datuma a).

Paket za otroke se imenuje VEČ IMAM in je namenjen otrokom med 6. in 15. letom starosti. Paket stane 11,50 EUR in vsebuje neomejene klice v Telemach omrežju, 120 minut klicev v ostala omrežja, neomejeno SMS in MMS sporočil, 15 GB prenosa podatkov v Sloveniji in 4,3 GB v EU. Kot pri ostalih paketih za otroke se ob sklenitvi naročniškega razmerja zahteva identifikacija uporabnika, ki izkazuje njegovo upravičenost. V kolikor uporabnik najkasneje do dopolnitve 16. leta starosti mobilnega paketa ne spremeni v kateri koli paket v redni ponudbi, bo paket samodejno spremenjen v paket ŠE VEČ (Telemach, d. o. o., brez datuma b).

Tabela 6: Obstoječa ponudba naročniških paketov Telemacha

Mobilni paket	VEČ	ŠE VEČ	NAJVEČ	VEČ IMAM
Mesečna naročnina	7,50 €	17,00 €	22,00 €	11,50 €
Pogovori	Neomejeni klici v Telemach omrežje in 120 min v ostala omrežja	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeni klici v Telemach omrežje in 120 min v ostala omrežja
SMS/MMS	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	2 GB	50 GB	Neomejeno (po porabi 100 GB se omeji hitrost)	15 GB
Prenos podatkov v EU	2 GB	6,5 GB	9 GB	4,3 GB
Hitrost podatkov	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
Druga številka	/	10,00 € (največ 2 številki v paketu)	10,00 € (največ 5 številki v paketu)	/

Vir: Telemach, d. o. o. (brez datuma a) in Telemach, d. o. o. (brez datuma c).

Za naročnike fiksnih storitev tudi Telemach ponuja popuste pri svojih mobilnih storitvah. Paketa ŠE VEČ in NAJVEČ tako pridobita 2 EUR popusta, paket VEČ IMAM pa pridobi 1,50 EUR popusta pri mesečni naročnini (Telemach, d. o. o., brez datuma a).

Telemach ima trenutno določene ugodnosti za nove uporabnike, ki jih lahko pridobijo le na spletu. Vsi trije paketi VEČ, izključujoč paket za otroke VEČ IMAM, imajo ob sklenitvi naročniškega razmerja na spletu brezplačno priključnino in menjavo številke. Paket VEČ ponuja 1 mesec brezplačne naročnine, paketa ŠE VEČ in NAJVEČ pa ponujata 6 mesecev brezplačne naročnine ob dvoletni vezavi (Telemach, d. o. o., brez datuma a).

2.2 Dodatne mobilne storitve

2.2.1 A1 Play

A1 Play je na voljo naročnikom mobilnih storitev A1. Storitve A1 Play omogoča neomejen prenos podatkov, ki nastane pri uporabi aplikacij ali spletnih mest. Pomembno je omeniti, da če ob zakupljeni opciji neomejenega prenosa na aplikaciji Facebook kliknemo na povezavo, ki nas preusmeri na spletno stran ali povsem drugo aplikacijo, to več ne zajema neomejenega prenosa podatkov. V nadaljevanju so predstavljene različne opcije A1 Play (A1 Slovenija, d. d., brez datuma f):

- A1 Play Chat 1,99 EUR/m: Facebook Messenger in Whatsapp;
- A1 Play Social 4,99 EUR/m: Facebook, Snapchat, Instagram;
- A1 Play Music 4,99 EUR/m: Apple Music, Tidal, Deezer, Radio 1, Radio Antena;
- A1 Play Video 7,99 EUR/m: Netflix, HBO GO, A1 Xplore TV, Mobia TV, EON;

- A1 Play Mix 9,99 EUR/m: Facebook Messenger, Whatsapp, Facebook, Snapchat, Instagram, Apple Music, Tidal, Deezer, Radio 1, Radio Antena, Netflix, HBO GO, A1 Xplore TV, Mobia TV, EON.

Za delovanje opcije mora imeti naročnik ves čas na voljo vsaj še 1 MB prenosa podatkov. Ko naročnik porabi celotno količino prenosa podatkov in dodatne samodejne zakupe prenosa podatkov, se ustavi tudi delovanje A1 Play (A1 Slovenija, d. d., brez datuma f).

Vklop ali izklop storitve A1 Play je povsem enostaven. Uredi se lahko v aplikaciji Moj A1, s SMS sporočilom, klicem v klicni center ali na prodajnem mestu A1. Za lažjo izbiro različice storitve A1 ponuja brezplačni enomesečni preizkus za vsako različico posebej. Po preteku meseca SMS sporočilo uporabnika opozori na konec brezplačnega obdobja. Dovoljena je uporaba različnih različic storitev hkrati, razen različice A1 Play Mix, ki obsega vse različice skupaj. Če uporabnik z drugo številko želi opcijo A1 Play, jo mora aktivirati za svojo številko posebej (A1 Slovenija, d. d., brez datuma f).

Ali je uporaba A1 Play smiselna, je odvisno od posameznika, saj drugi najcenejši mobilni paket že vsebuje 30 GB prenosa podatkov mesečno. Če se ozremo na pretekle pakete, lahko domnevamo, da bodo v prihodnosti imeli še večjo količino GB prenosa podatkov za enako ali podobno ceno.

2.2.2 VALÚ moneta

VALÚ Moneta, na začetku znana le kot Moneta, je bila do 31.12.2018 v solastništvu Telekoma Slovenije in Nove KBM. Z dnem 1.1.2019 je njen izključni lastnik postal Telekom Slovenije. Spremembe v takratnem lastništvu za uporabnike A1 Slovenija in Telekoma Slovenije ni bilo. Uporabniki Nove KBM pa več niso imeli možnosti uporabe Monete preko banke in so si jo tako morali ustvariti pri izbranem operaterju (Uporabna stran, 2019a).

Začetek VALÚ Monete je bil konec leta 2017, ko je Telekom Slovenije registriral blagovno znamko VALÚ za področja bančništva in bančnih storitev preko telekomunikacijskih medijev (Uporabna stran, 2019b).

VALÚ moneta omogoča plačevanje z mobilnim telefonom na številnih plačilnih mestih, ki imajo oznako VALÚ. Nova prednost nove monete je, da se strošek obračuna šele na naslednjem mesečnem računu zraven mobilnega paketa. Če se uporabnik odloči za prenos aplikacije VALÚ, ima tako možnost izkoristiti dodatne napredne možnosti mobilnega plačevanja (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma c). Možnosti, ki jih omogoča VALÚ Moneta, so:

- Dvig denarja iz aplikacije: je možen na dva načina – prvi je izbira izplačila na TRR na aplikaciji, drugi pa je obisk katerega koli Telekomovega centra, kjer je omogočen dvig gotovine do zneska 100 EUR (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma d).

- Razdelitev računa: po plačnem računu lahko uporabnik v aplikaciji izbere ikono prejmi, označi osebe, ki si razdelijo zaželeno vsoto. Uporabniki tako dobijo v sklopu Moj VALÚ zahtevo za poravnavo svojega deleža. Prenos denarja je mogoč le med uporabniki aplikacije VALÚ. Če se označi oseba, ki še nima aplikacije VALÚ, ta dobi SMS sporočilo o zahtevi za poravnavo preko aplikacije VALÚ (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma e).
- Pošiljanje denarja: pritisk na ikono Pošlji odpre meni, kjer lahko vpišemo želeni znesek in nato v seznamu izberemo prejemnika ali pa ročno vpišemo njegovo telefonsko številko. Če prejemnik denarja nima aplikacije VALÚ, dobi SMS s povabilom za prenos aplikacije. Če v 48 urah ne prenese aplikacije, se nakazan denar vrne na njegov račun (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma f).
- Prejem denarja: pritisk na ikono Prejmi odpre nov meni, na katerem lahko vpišemo želeni znesek in od katere osebe želimo denar. Dodamo lahko tudi kratko sporočilo. Če izbrana oseba nima prenesene aplikacije VALÚ, dobi SMS sporočilo glede zahteve (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma g).
- Plačilo s kodo: v aplikaciji izberemo plačilo s kodo in izpišemo 6-mestno številčno kodo za plačilo ali poslikamo QR kodo s telefonom. Za tem se izpišejo podrobnosti plačila. S pritiskom na gumb Plačaj potrdimo nakup in pridobimo potrdilo o plačilu. Tako smo uspešno opravili plačilo z VALÚ Moneto. Plačevanje pa ima tudi svoje minuse. Pri nakupu izdelka na avtomatu je pravilo, da je potrebno imeti na voljo toliko denarja, kolikor stane najdražji izdelek na avtomatu (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma h).
- Plačilo z NFC-jem: plačilo je možno na vseh plačilnih mestih, ki podpirajo plačilo z NFC-jem. To pomeni, da kjer podpirajo plačevanje z brezstičnimi karticami, je možno tudi plačevanje z VALÚ Moneto. V aplikaciji VALÚ tokrat izberemo plačilo z NFC-jem, ki se predstavlja v ikoni z veliko črko N. Plačilo z NFC-jem je omogočeno le uporabnikom pametnih mobilnih telefonov Android, ki vsebujejo tehnologijo NFC in imajo v nastavitvah to omogočeno (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma h).

VALÚ omogoča dve različni članarini (A1 Slovenija, d. d., brez datuma g; Telekom Slovenije, d. d., brez datuma i):

- Članarina Standard, ki se začne zaračunavati po prvi uspešno opravljeni transakciji z VALÚ Moneto ali aktivacijo z SMS sporočilom. Mesečni strošek članarine znaša 0,99 EUR za uporabnike Telekoma Slovenije in 0,79 EUR za uporabnike A1 Slovenije. Za vsako uspešno opravljeno transakcijo se uporabnikom Telekoma Slovenije zaračuna dodatnih 0,04 EUR na avtomatih in 0,07 EUR na terminalih. Uporabnikom A1 pa se za vsako uspešno opravljeno transakcijo zaračuna 0,0407 EUR na avtomatih in 0,0813 EUR na terminalih.
- Članarina Plus se aktivira s SMS sporočilom. Ta članarina je namenjena uporabnikom, ki imajo namen veliko plačevati preko VALÚ Monete, saj pri opravljenih transakcijah ni nobenih dodatnih stroškov. Mesečni strošek članarine znaša 1,19 EUR za uporabnike Telekoma Slovenije in 1,49 EUR za uporabnike A1.

Znotraj aplikacije VALÚ ponuja dva različna profila (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma j):

- Osnovni profil: omogoča do 500 EUR stanja na računu, do 250 EUR mesečnih transakcij oziroma pretoka denarnih sredstev in prejemanje sredstev.
- Napredni profil: omogoča do 5.000 EUR stanja na računu, do 3.000 EUR mesečnih transakcij oziroma pretoka denarnih sredstev ter prejemanje in prenos sredstev. Za nadgraditev na ta profil je potrebno v aplikaciji izbrati nadgradnjo profila in se odločiti za eno izmed štirih opcij preverjanje identitete, ki so: z video identifikacijo, s prijavnimi podatki za Moj telekom, z digitalnim potrdilom ali osebno v Telekomovem centru.

2.2.3 UNIFI

UNIFI je mobilna aplikacija Telemacha, ki svojim naročnikom omogoča brezplačni dostop do uporabe WiFi-ja na Telemachovih dostopnih točkah po Sloveniji. Aplikacija deluje na vseh pametnih telefonih operacijskega sistema Android in iOS. Z vpisom v aplikacijo imajo na voljo porabo 5 GB prenosa podatkov na dostopnih točkah. V aplikaciji je možen ogled dostopnih točk po vsem svetu. Če bi želeli uporabiti dostopne točke izven Slovenije, lahko za dodatne 3 EUR na mesec aktivirajo storitev UNIFI Travel, ki ponuja 68 milijonov dostopnih točk v 120 državah. Vsem uporabnikom je na voljo možnost 30-dnevnega brezplačnega preizkusa te storitve. Aplikacija omogoča tudi vodenje do lokacije, ki ponuja dostopno točko za povezavo. Na Google Play trgovini ima aplikacija UNIFI čez tisoč komentarjev in oceno od 3,9 od 5. Večina uporabnikov se pritožuje nad nedelovanjem aplikacije, kar predstavlja velik problem. Podpiranje aplikacije za vse različne pametne telefone z operacijskim sistemom Android zahteva veliko časa in prinese veliko stroškov (Telemach, d. o. o., brez datuma d).

2.3 Gostovanje kot doma

S 15.6.2017 so na podlagi Uredbe (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta (kot spremenjeno z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta) za storitve in gostovanja v EU in EEA začele veljati enake cene kot doma – “Roam Like At Home” (v nadaljevanju: RLAH). Dodatno zaračunavanje storitev gostovanja je zdaj dovoljeno le pod posebnimi pogoji, ki jih določa Izvedbena uredba Komisije (EU) 2016/2286 (AKOS, 2017).

Preden je Uredba stopila v veljavo, so ponudniki med sabo tekmovali v oglaševanju svojih spremenjenih paketov, ki so vsebovali čim večje število prenosa podatkov v EU. Po uveljavitvi Uredbe je prišlo do podražitve paketov zaradi prekomerne porabe prenosa podatkov v EU in za tem tudi do zmanjšanja količine enot prenosa podatkov v EU.

RLAH omogoča uporabnikom uporabo mobilnih storitev v EU pod enakimi pogoji in v enakem obsegu kot doma. Z uveljavitvijo Uredbe so morali ponudniki takratne mobilne

pakete ustrezno preoblikovati, da so zagotavljali RLAH. Uporabnik je imel možnost uporabe obstoječe storitve brez RLAH. Takšna storitev se je štela za alternativno tarifo ob uporabnikovem izrecnem soglašanju z neuporabo RLAH (AKOS, 2017).

Storitve gostovanja v EU so se začela zaračunavati na podlagi domačih maloprodajnih cen. V primeru, da je imel uporabnik s paketom že zakupljene količine enot, so se mu te v gostovanju v EU odštevale od zakupljenih enot. Po porabi zakupljenih enot pa se začnejo zaračunavati domače maloprodajne cene po isti ceni, kot če bi jih porabili v Sloveniji (AKOS, 2017).

S 15.6.2017 je vstopila v veljavo tudi regulacija cen za veleprodajo prenosa podatkov. Najvišja cena je bila 7,70 EUR/GB brez davka in je veljala do konca leta 2017. V obdobju naslednjih petih let se bodo cene postopno zniževale (AKOS, 2017):

- 1.1.2018 na 6,00 EUR/GB;
- 1.1.2019 na 4,50 EUR/GB;
- 1.1.2020 na 3,50 EUR/GB;
- 1.1.2021 na 3,00 EUR/GB;
- 1.1.2022 na 2,50 EUR/GB.

Operaterji lahko v obdobju štirih mesecev spremljajo uporabnikovo prisotnost in njihovo porabo v domačem omrežju, če bodo uporabniki v obdobju štirih mesecev več kot polovico dni prijavljeni v gostujoče omrežje operaterjev EU. Prijava v domače omrežje se šteje in zabeleži, če se uporabnik v omrežje prijavi vsaj enkrat na dan. Če uporabniki v tem obdobju več kot polovico vseh storitev opravijo v gostovanju v EU, lahko dobijo SMS sporočilo s strani ponudnika, ki narekuje spremembo uporabe storitev v naslednjih 14 dneh, v nasprotju pa dobijo zaračunan pribitek za gostovanja v EU. Ta pribitek lahko znaša do največje višine regulirane veleprodajne cene, ki po 15.6.2017 znaša 3,20 EUR na minuto klica, 0,01 EUR za poslan SMS in 7,7 EUR/GB za prenos podatkov (AKOS, 2017).

3 ANALIZA UPORABE PAMETNIH TELEFONOV IN MOBILNIH STORITEV MED MLADOSTNIKI

V zaključni nalogi me zanima tudi uporaba pametnih telefonov in mobilnih storitev med mladostniki. Ker je pojem mladostnik s strani različnih avtorjev opredeljen na različne načine, sem se sam odločil, da v zaključni nalogi kot mladostnike vzamem osebe stare med 15 in 25 let. Osebe v tej starostni skupini so najbolj dovzetne za novosti na trgu pametnih mobilnih telefonov in bolj spremljajo dogajanje na trgu. Anketo sem naredil s pomočjo spletnega orodja za anketiranje 1KA. Anketa je bila aktivna med 26.8 in 26.11.2019. Anketo sem objavil na svojem profilu na družbenem omrežju Facebook in jo poslal tudi svojim prijateljem. Prav tako sem anketo objavil v skupinah na družbenem omrežju Facebook, ki so namenjene za medsebojno pomoč pri študiju. V anketi, katere vsebina je na voljo v prilogi

1, je sodelovalo 55 oseb, od tega 11 moških (20 %) in 44 žensk (80 %). Povprečna starost anketiranca je bila 21,8 let.

Največ anketirancev trenutno uporablja telefon znamke Apple (35 %). Na drugem mestu je znamka Huawei (31 %), tretje mesto pa zaseda znamka Samsung (18 %). 7 % anketirancev uporablja telefon znamke Xiaomi, 2 % pa telefon znamke LG. 7 % anketirancev uporablja tudi druge znamke telefonov – kot odgovor so navedli znamke OnePlus, Sony in HTC.

Večina proizvajalcev pametnih mobilnih telefonov konstantno dela na razvoju novih modelov. Vsakoletno na trg ponudijo nove modele. Zvesti uporabniki se pogosto odločajo za nakup najnovejšega modela takoj, ko ta pride na trg. Iz preteklosti so praktično vsem poznani primeri Apple, saj so najbolj zvesti uporabniki telefonov iPhone že ure pred začetkom prodaje najnovejšega modela stali v dolgih vrstah in čakali, da bodo med prvimi na svetu v roke dobili najnovejši model telefona. V anketnem vprašalniku sem zato vprašal, koliko časa respondenti uporabljajo trenutni telefon. Odgovori so bili zelo deljeni. Največji delež anketirancev trenutni telefon uporablja pol leta. Takih je bilo 16 anketirancev oziroma 29 %. Sledil je odgovor, da trenutni telefon uporabljajo do 3 leta. Takih je bilo 13 anketirancev oziroma 24 %. Precej izenačena je situacija pri uporabi telefona do 1 leto (18 %) in pri uporabi do 2 leti (20 %). Le malo anketirancev trenutni telefon uporablja več kot 3 leta. Do 4 leta telefon uporablja le 4 % anketirancev, več kot 4 leta pa trenutni telefon uporablja 5 % anketirancev.

Med anketiranimi mladostniki je najbolj priljubljen način nakupa mobilnega telefona z vezavo pri operaterju. Kar 32 anketirancev oziroma 58 % je trenutni telefon kupilo z vezavo pri operaterju. Četrtnina anketirancev je trenutni mobilni telefon kupila po redni ceni v trgovini. Za nakup telefona brez vezave pri operaterju se je odločilo 11 % anketirancev. Najmanj anketirancev pa se odloča za nakup telefona na obroke brez vezave pri operaterju (5 %) ter za nakup rabljenega telefona (5 %).

Najpogostejši razlog za zamenjavo telefona je pri anketiranih mladostnikih nezadovoljstvo s trenutnim telefonom zaradi raznih okvar in neodzivnosti. Za zamenjavo telefona se iz tovrstnega razloga odloči kar 45 % anketiranih mladostnikov. Dobra četrtnina anketirancev se za zamenjavo telefona odloči, ker je na trgu na voljo nova in posodobljena različica obstoječega telefona. 18 % anketirancev kot glavni razlog za nakup novega telefona navaja nove funkcije in specifikacije telefona, 13 % anketirancev pa se za nakup novega telefona odloči zaradi nedelovanja telefona zaradi lastne napake (npr. telefon se je razbil ob padcu na tla). Le eden izmed anketirancev je izbral odgovor drugo in kot odgovor podal, da je bil razlog za zamenjavo telefona “prejšnji telefon je crknil”.

V anketnem vprašalniku sem podal tudi seznam karakteristik, ki vplivajo na izbor telefona. Anketiranci so morali s seznama izbrati 3 karakteristike, ki so jim najpomembnejše pri izbiri novega telefona. Na prvo mesto je največ anketirancev postavilo ceno telefona, ki je

najpomembnejši dejavnik za 27 % anketirancev. Na drugo mesto so anketiranci postavili kamero (22 %), na tretje mesto pa baterijo (16 %).

Zaradi vse večjega števila funkcij, ki nam jih ponujajo proizvajalci telefonov, se povečuje tudi čas uporabe mobilnih telefonov. Iz tega razloga sem v anketo vključil tudi vprašanje o tem, koliko časa na dan mladostniki preživijo na telefonu. Skoraj polovica anketiranih mladostnikov (42 %) dnevno na telefonu preživi več kot 4 ure. Do 3 ure na dan na telefonu preživi 27 % anketiranih mladostnikov, do 2 uri na dan pa na telefonu preživi 25 % anketiranih mladostnikov. Le 5 % anketirancev na dan na telefonu preživi največ 1 uro.

V anketi sem anketirance tudi vprašal, pri katerem operaterju imajo sklenjeno naročniško razmerje. Največ anketirancev (35 %) ima naročniško razmerje sklenjeno pri Telekomu Slovenije, sledita še A1 (31 %) in Telemach (20 %). Preostali mobilni operaterji so Bob (7 %), T2 (5 %) ter HoT (2 %). Skoraj vsak sedmi anketirani mladostnik je izbranemu operaterju zvest že več kot 3 leta. Glavni razlog za izbiro operaterja je cena mobilnih paketov in njihova vsebina (55 %), sledijo še razne druge dodatne storitve, ki jih ponuja operater (22 %) in popust za nove uporabnike (13 %). Za obstoječe naročniško razmerje največ anketirancev (44 %) plačuje med 15,99 EUR in 19,99 EUR. S ceno in vsebino naročniškega paketa je zadovoljnih kar 80 % anketirancev. V primeru, da s svojim naročniškim paketom ne bi bili zadovoljni, pa bi 42 % anketirancev zamenjalo paket, 24 % bi jih zamenjalo operaterja, 20 % pa bi jih zamenjalo paket ob prenehanju vezave. Le 2 % anketirancev v primeru nezadovoljstva ne bi storila nič.

Največ anketirancev, kar 82 %, najpogosteje gostuje v mobilnem omrežju 4G. 15 % anketirancev gostuje v omrežju 3G in le 4 % jih gostuje v omrežju 2G. S hitrostjo prenosa mobilnih podatkov je več kot polovica anketirancev (55 %) zadovoljnih, kar 36 % jih je zelo zadovoljnih.

Če se usmerim še na karakteristike naročniških paketov, je mladostnikom najpomembnejša karakteristika naročniškega paketa količina prenosa podatkov v Sloveniji. Kar 58 % anketiranih mladostnikov je za najpomembnejšo karakteristiko izbralo prav količino prenosa podatkov v Sloveniji. Na drugo mesto so uvrstili količino prenosa podatkov v EU ter na tretje mesto količino klicev. Sledita še količina SMS sporočil in dodatna številka.

V anketi sem anketirance vprašal tudi, ali bi se bili pripravljene popolnoma odpovedati kateri izmed storitev, ki jih vsebujejo naročniški paketi, v zameno za nižjo naročnino. Anketiranci so lahko izbirali med več možnimi odgovori. Največ anketirancev bi se bilo v zameno za nižjo naročnino pripravljeno odpovedati dodatni številki. Za tovrstno opcijo se je odločilo kar 95 % anketirancev. Prav tako bi se 29 % anketirancev odpovedalo količini klicev in 24 % količini SMS sporočil. Najmanj anketirancev bi se odpovedalo količini prenosa podatkov v Sloveniji, in sicer 4 %.

Če se na kratko osredotočim še na prenos podatkov v državah EU, kar 76 % anketirancev meni, da njihov naročniški paket vključuje dovolj prenosa podatkov v državah EU. V povprečju anketirani mladostniki mobilne podatke v državah EU uporabljajo 8,5-krat letno.

Slovenski operaterji v zadnjem obdobju ponujajo vse več dodatnih mobilnih storitev, kot so A1 play, Moneta, UNIFI in podobno, vendar kar 65 % anketiranih mladostnikov ne uporablja nobene izmed naštetih dodatnih mobilnih storitev. Izmed omenjenih dodatnih mobilnih storitev največ anketirancev uporablja Moneto (24 %).

SKLEP

Ob prihodu prvega mobilnega telefona na trg je bil ta ustvarjen izključno za klicanje, kasneje za pošiljanje kratkih sporočil in na koncu za dostop do interneta. Skozi leta je mobilni telefon postal nekaj več kot le aparat za funkcije, za katere je bil na začetku ustvarjen. Mobilni telefon je postal nekaj več, kot bi si lahko izumitelji zamislili na začetku njegovega izuma. V njem so aplikacije, ki izboljšujejo način življenja, ob izgubi ali kraji telefona lahko s pomočjo računalnika lociramo njegovo lokacijo, omogoča multitasking, prihranek baterije, mobilno plačevanje ipd. Vendar pozitivne stvari prinesejo tudi negativne, kot so goljufanje pri testih, zasvojenost in nesreče zaradi uporabe telefona med vožnjo. Zaradi tega so proizvajalci mobilnih telefonov začeli v pametne telefone dodajati dodatne funkcije, ki na primer zavrnejo dohodne klice kadar vozimo avto, imajo možnost onesposobitve delovanja telefona za lažjo koncentracijo med učenjem ... Funkcije nam tudi pokažejo, koliko časa preživimo na telefonu, kje na telefonu dnevno porabimo največ časa, zaradi česar se lahko zamislimo o svoji zasvojenosti.

Med anketiranimi mladostniki so najbolj priljubljeni telefoni blagovne znamke Apple, sledita pa Huawei in Samsung. Opažam, da se vse več mojih vrstnikov odloča za nakup telefonov znamke Huawei zaradi bolj dostopne cene v primerjavi s telefoni Apple in Samsung. Presenetljivo je tudi, da so mladostniki v anketi med telefoni, ki jih trenutno uporabljajo, navedli tudi znamke, ki na trgu niso vodilne. Gre predvsem za znamke LG, OnePlus, HTC in Sony. Najpogostejši razlog za zamenjavo telefona je pri anketiranih mladostnikih nezadovoljstvo s trenutnim telefonom zaradi raznih okvar in neodzivnosti.

V zaključni nalogi sem primerjal trenutne glavne ponudnike telekomunikacijskih storitev. Prišel sem do zaključka, da so ponudniki skrčili ponudbo in s tem odpravili zmedo glede široke ponudbe med uporabniki. Naslednja ugotovitev je, da se ponudba naročniških paketov med ponudniki več bistveno ne razlikuje. Zato je odločitev glede izbire ponudnika padla na druge storitve, ki jih operaterji ponujajo. Gre za storitve, kot so: cenejši telefoni pri vezavi kot pri konkurenci, cenejša naročnina za obstoječe uporabnike fiksnih storitev, program zvestobe – kjer si lahko naročniki znižajo naročnino, kupijo cenejše izdelke, vzamejo ostale razne aparate na obroke brez vezave, dodatna nižja naročnina za nove naročnike in dodatne

mobilne storitve, kot so A1 Play in uporaba brezplačnega WiFi-ja po svetu na določenih lokacijah.

Z izvedbo ankete sem spoznal, da bi se 95 % anketiranih mladostnikov odločilo za odstranitev opcije dodatne številke iz obstoječega paketa. Prav tako bi se jih 29 % odločilo za zmanjšanje za količine klicev, 24 % za zmanjšanje količine SMS sporočil in le 4 % bi se jih odpovedalo mobilnim podatkom v zameno za pridobitev cenejše naročnine. Na podlagi tega lahko sklepam, da je za mladostnike najbolj pomembna količina mobilnih podatkov in bi bilo v prihodnosti smiselno ustvariti paket, ki bi ustrezal tem potrebam. Torej paket brez možnosti dodatne številke, z veliko količino mobilnih podatkov in omejeno količino klicev ter SMS in MMS sporočil za nižjo ceno kot jo plačujejo trenutno. Prav tako je zanimivo, da se mladostniki ne odločajo za uporabo dodatnih mobilnih storitev, ki jih ponujajo operaterji. Izmed dodatnih storitev je med mladostniki najpogosteje v uporabi Moneta, ki je na trgu prisotna že vrsto let.

LITERATURA IN VIRI

1. 4G.co.uk. (brez datuma). *What is 4G?* Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz <https://www.4g.co.uk/what-is-4g/>
2. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma a). *Mobilni paketi A1 Go!* Pridobljeno 26. julija 2019 iz <https://www.a1.si/narocniski-paketi/a1-go>
3. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma b). *Mobilni paketi A1 Go! Kidz.* Pridobljeno 26. julija 2019 iz <https://www.a1.si/kidz>
4. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma c). *iPhone Xs 64 GB.* Pridobljeno 26. julija 2019 iz <https://www.a1.si/telefoni/iphone-xs-64-gb-siva>
5. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma d). *Združni in prihrani z A1 Connect.* Pridobljeno 26. julija 2019 iz <https://www.a1.si/connect>
6. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma e). *Naprave na obroke.* Pridobljeno 26. julija 2019 iz <https://www.a1.si/naprave-na-obroke>
7. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma f). *A1 Play.* Pridobljeno 27. julija 2019 iz <https://www.a1.si/play>
8. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma g). *VALÚ Moneta.* Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.a1.si/storitve/mobilno-placevanje/valu-moneta>
9. Ahmad, D. (2014, 18. april). *A brief history of Xiaomi – China's tech success story!* [objava na blogu]. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://www.gizchina.com/2014/04/18/brief-history-xiaomi-chinas-tech-success-story/>
10. AKOS. (2017). *Gostovanje (Roaming) v EU po 15. 6. 2017* [PDF dokument]. Pridobljeno 30. julija 2019 iz [https://arhiv.akos-rs.si/publikacije-gostovanje-\(roaming\)-v-eu-po-15-6-2017](https://arhiv.akos-rs.si/publikacije-gostovanje-(roaming)-v-eu-po-15-6-2017)
11. Andrew, O. (2018, 28. avgust). *The History and Evolution of the Smartphone: 1992–2018* [objava na blogu]. Pridobljeno 29. januarja 2020 iz <https://www.textrequest.com/blog/history-evolution-smartphone/>

12. Arena Com Ltd. (brez datuma a). *Samsung I9000 Galaxy S*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz https://www.gsmarena.com/samsung_i9000_galaxy_s-3115.php
13. Arena Com Ltd. (brez datuma b). *Huawei U8220*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz https://www.gsmarena.com/huawei_u8220-3144.php
14. Bankmycell. (2019a, 26. julij). *How Many People Have Smartphones Worldwide?* [objava na blogu]. Pridobljeno 7. avgusta 2019 iz <https://www.bankmycell.com/blog/how-many-phones-are-in-the-world>
15. Bankmycell. (2019b, 26. julij). *Smartphone Addiction Facts & Phone Usage Statistics* [objava na blogu]. Pridobljeno 8. avgusta 2019 iz <https://www.bankmycell.com/blog/smartphone-addiction/>
16. Big Bang, d.o.o. (brez datuma). *Pametni GSM telefon GSM P30 PRO 256GB KRISTAL HUAWEI*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz <https://www.bigbang.si/pametni-gsm-telefoni/gsm-p30-pro-256gb-kristal-huawei-618287>
17. Blagdon, J. (2012, 30. oktober). *EE turns on the UK's first LTE network*. Pridobljeno 3. julija 2019 iz <https://www.theverge.com/2012/10/30/3575124/ee-lte-network-launch>
18. Bondarenko, P. (2018, 24. oktober). *Samsung*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz <https://www.britannica.com/topic/Samsung-Electronics>
19. Burns, M. (2019, 13. marec). *Verizon's 5G to launch first in Chicago and Minneapolis on April 11*. Pridobljeno 3. julija 2019 iz <https://techcrunch.com/2019/03/13/verizons-5g-to-launch-first-in-chicago-and-minneapolis-on-april-11/>
20. Burris, M. (2018, 4. september). *The History of Samsung (1938-Present)*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz <https://www.lifewire.com/history-of-samsung-818809>
21. Cassavoy, L. (2019, 11. februar). *The HSPA+ Standard: Enhanced 3G*. Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz <https://www.lifewire.com/definition-of-hspa-578679>
22. Chinavasion Wholesale Ltd. (2008, 23. avgust). *1G, 2G 3G, 4G – The Evolution of Wireless Generations*. Pridobljeno 10. julija 2019 iz <https://support.chinavasion.com/index.php?/Knowledgebase/Article/View/284/42/1g-2g-3g-4g---the-evolution-of-wireless-generations>
23. Diaconescu, A. (2019, 31. julij). *Samsung gets its mojo back and Huawei defies the odds in Q2 2019 smartphone market reports*. Pridobljeno 7. avgusta 2019 iz https://www.phonearena.com/news/global-q2-2019-smartphone-market-reports-samsung-huawei-growth-apple-decline_id117830
24. Goodwin, R. (2020, 27. januar). *The History of Mobile Phones From 1973 To 2008: The Cellphones That Made It ALL Happen*. Pridobljeno 29. januarja 2020 iz <https://www.knowyourmobile.com/phones/the-history-of-mobile-phones-from-1973-to-2008-the-handsets-that-made-it-all-happen-d58/>
25. Holst, A. (2019, 2. avgust). *Global market share held by leading smartphone vendors from 4th quarter 2009 to 2nd quarter 2019*. Pridobljeno 7. avgusta 2019 iz <https://www.statista.com/statistics/271496/global-market-share-held-by-smartphone-vendors-since-4th-quarter-2009/>
26. Huawei Technologies Co., Ltd. (brez datuma). *WHO WE ARE*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz https://consumer.huawei.com/my/about-us_old/

27. Hutchison 3G UK Limited. (brez datuma). *What is 3G?*. Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz http://www.three.co.uk/Discover/Network/What_is_3G
28. IMEI.info. (brez datuma). *HUAWEI C300*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz <https://www.imei.info/phonedatabase/8075-huawei-c300/>
29. iSpring Solutions, Inc. (2015, 17. november). *How to use smartphones in the classroom: up-to-date statistics* [objava na blogu]. Pridobljeno 8. avgusta 2019 iz <https://www.ispringsolutions.com/blog/how-to-use-smartphones-in-the-classroom-up-to-date-statistics>
30. ISTYLE d.o.o. (brez datuma). *iSTYLE Premium Apple servis*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://istyle.si/servis>
31. Jones, M. (2014, 14. september). *iPhone History: A Timeline From 2007–2019*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://historycooperative.org/the-history-of-the-iphone>
32. Lucic, K. (2019, 9. april). *History of the Xiaomi Mi flagship Series*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://www.androidheadlines.com/2019/04/xiaomi-mi-flagship-series-history.html>
33. McCann, J., Moore M. & Lumb, D. (2019, 29. julij). *5G: everything you need to know*. Pridobljeno 1. avgusta 2019 iz <https://www.techradar.com/news/what-is-5g-everything-you-need-to-know>
34. Meyers, J. (2011, 6. maj). *Watch The Incredible 70-Year Evolution Of The Cell Phone*. Pridobljeno 18. februarja 2019 iz <https://www.businessinsider.com/complete-visual-history-of-cell-phones-2011-5>
35. O'Donnell, D. (2019, 8. mrec). *Xiaomi may abandon the more budget-friendly ends of its market in the future: company CEO*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://www.notebookcheck.net/Xiaomi-may-abandon-the-more-budget-friendly-ends-of-its-market-in-the-future-company-CEO.413710.0.html>
36. Quiller Media, Inc. (2008, 10. julij). *Apple's App Store launches with more than 500 apps*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz https://appleinsider.com/articles/08/07/10/apples_app_store_launches_with_more_than_500_apps
37. Robinson, B. (2010, 1. december). *Verizon Wireless to Launch 4G LTE Service on December 5*. Pridobljeno 3. julija 2019 iz <https://mashable.com/2010/12/01/verizon-lte-dec-5/?europa=true>
38. Rogerson, J. (2018, 9. avgust). *What is 4G? Everything you need to know*. Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz <https://www.4g.co.uk/what-is-4g/>
39. Statista, Inc. (2019, 15. julij). *Huawei - Statistics & Facts*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz <https://www.statista.com/topics/2305/huawei/>
40. Stromboli d.o.o. (2017, 15. marec). *Evolucija mobilnih omrežij od 1G do 4G*. Pridobljeno 10. julija 2019 iz <https://www.racunalniske-novice.com/novice/dogodki-in-obvestila/evolucija-mobilnih-omrezij---od-1g-do-4g.html>
41. Sugget, P. (2019, 22. januar). *Brief History of Steve Jobs and Apple*. Pridobljeno 6. avgusta 2019 iz <https://www.thebalancecareers.com/industry-spotlight-steve-jobs-38936>

42. SVET IDEJ d.o.o. (2017, 23. april). *Pokritost omrežja GSM (Slovenija): Telekom, A1, Telemach*. Pridobljeno 3. julija 2019 iz <https://www.mobilna-telefonija.com/informator/omrezje/gsm.html>
43. SVET IDEJ d.o.o. (2019, 30. oktober). *Pokritost omrežja LTE (Slovenija): Telekom, A1, Telemach, T-2*. Pridobljeno 29. januarja 2020 iz <https://www.mobilna-telefonija.com/informator/omrezje/lte.html>
44. Telekom Slovenije, d. d. (2018). *Program zvestobe Telekoma Slovenije* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz https://www.telekom.si/podporaobrazci/program_zvestobe_telekoma_slovenije.pdf
45. Telekom Slovenije, d. d. (2019a). *Prodajna ponudba Poveži in prihrani* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/PodporaObrazci/Prodajna-ponudba-Povezi-in-prihrani.pdf>
46. Telekom Slovenije, d. d. (2019b). *Prodajna ponudba Ugodnost Otrok* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/PodporaObrazci/Prodajna-ponudba-ugodnost-otrok.pdf>
47. Telekom Slovenije, d. d. (2019c). *Prodajna ponudba Ugodnost Mladi* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/PodporaObrazci/Prodajna-ponudba-ugodnosti-mladi.pdf>
48. Telekom Slovenije, d. d. (2019d). *Prodajna ponudba Ugodnosti Penzion* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/PodporaObrazci/Prodajna-ponudba-Ugodnosti-Penzion.pdf>
49. Telekom Slovenije, d. d. (2019e). *Prodajna ponudba Akcijska mesečna naročnina paketov Naj za nove naročnike* [PDF datoteka]. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/PodporaObrazci/Prodajna-ponudba-Akcijska-mesečna-narocnina-paketov-Naj-za-nove-narocnike.pdf>
50. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma a). *Prodajne ponudbe*. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/pomoc-in-podpora/dokumenti/prodajne-ponudbe>
51. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma b). *Paketi Naj*. Pridobljeno 17. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/ponudba/paketi/paketi-naj>
52. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma c). *Kaj je VALÚ Moneta*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/kaj-je-valu-moneta>
53. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma d). *Dvigni denar*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/zakaj-izbrati-valu/dvigni-denar>
54. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma e). *Razdeli račun*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/zakaj-izbrati-valu/razdeli-racun>
55. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma f). *Pošlji denar*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/zakaj-izbrati-valu/poslji-denar>
56. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma g). *Prejmi denar*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/zakaj-izbrati-valu/prejmi-denar>
57. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma h). *Kako lahko plačujem z VALÚ-jem?* Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/kako-lahko-placujem-z-valu>

58. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma i). *CENIK VALU MONETA*. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.telekom.si/pomoc-in-podpora/ceniki#1/2/22>
59. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma j). *Zakaj izbrati VALÚ?* Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.valu.si/za-uporabnike/zakaj-izbrati-valu>
60. Telemach, d. o. o. (brez datuma a). *Paketi VEČ*. Pridobljeno 27. julija 2019 iz <https://telemach.si/mobilna-telefonija/narocniski-paketi>
61. Telemach, d. o. o. (brez datuma b). *Pogoji ponudbe VEČ IMAM* [PDF datoteka]. Pridobljeno 27. julija 2019 iz <https://telemach.si/Binary/12505/>
62. Telemach, d. o. o. (brez datuma c). *VEČ IMAM paket*. Pridobljeno 27. julija 2019 iz <https://telemach.si/mobilna-telefonija/narocniski-paket/vec-imam-paket>
63. Telemach, d. o. o. (brez datuma d). *UNIFI*. Pridobljeno 29. julija 2019 iz <https://telemach.si/aplikacije/unifi>
64. Todorov, N. (2014, 23. november). *This was the first Samsung cell phone ever*. Pridobljeno 5. avgusta 2019 iz https://www.phonearena.com/news/This-was-the-first-Samsung-cell-phone-ever_id63157
65. Uporabna stran. (2019a, 10. januar). *Moneta je od 1. 1. 2019 v izključni lasti Telekoma Slovenije, spreminja se tudi nekaj podrobnosti pri poslovanju* [objava na blogu]. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.blog.uporabnastran.si/2019/01/10/moneta-je-od-1-1-2019-v-izkljucni-lasti-telekoma-slovenije-spreminja-se-tudi-nekaj-podrobnosti-pri-poslovanju/>
66. Uporabna stran. (2019b, 31. januar). *Valú bo nova mobilna denarinca Telekoma Slovenije, ki bo bolj podobna PayPalu kot Moneti* [objava na blogu]. Pridobljeno 28. julija 2019 iz <https://www.blog.uporabnastran.si/2019/01/31/valu-bo-nova-mobilna-denarnica-telekoma-slovenije-ki-bo-bolj-podobna-paypalu-kot-moneti>

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni!

Sem Nejc Volčanšek, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani. Pripravljam diplomsko nalogo v kateri raziskujem uporabo pametnih telefonov in mobilnih storitev med mladostniki, zato bi potreboval vašo pomoč.

Prosim, če si vzamete nekaj minut in s klikom na Naslednja stran pričnete z izpolnjevanjem anonimne ankete.

Spol:

- Moški
- Ženski

Starost:

1. Katero znamko telefona uporabljate?

- Apple
- Huawei
- LG
- Xiaomi
- Nokia
- Samsung
- Drugo:

2. Koliko časa uporabljate trenutni telefon?

- Pol leta
- Do 1 leto
- Do 2 leti
- Do 3 leta
- Do 4 leta
- Več kot 4 leta

3. Kako ste kupili vaš obstoječi telefon?

- Z vezavo pri operaterju
- Brez vezave pri operaterju
- Nakup na obroke, brez vezave pri operaterju (npr. Bigbang, Telekom program zvestobe)
- Rabljenega
- Redna cena v trgovini

4. Kakšen je vaš razlog za zamenjavo telefona?

- Nove funkcije, specifikacije
- Nova in posodobljena verzija obstoječega telefona
- Nezadovoljstvo s trenutnim telefonom (npr. razne okvare, neodzivnosti)
- Nedelovanje telefona zaradi moje lastne napake (npr. telefon se je razbil ob padcu na tla)
- Drugo:

5. Na spodnjem seznamu so našteje karakteristike, ki vplivajo na izbor telefona. Na lestvico od 1 do 3 razvrstite karakteristike, ki so najpomembnejše pri izbiri novega telefona.

Baterija	
Cena popravil	
Cena telefona	
Dizajn	
Dodatna oprema	
Kamera	
Operacijski sistem	
Pomnilnik	
Povezljivost z drugimi pametnimi napravami	
Razne dodatne ugodnosti ob nakupu	
Teža telefona	
Velikost telefona/ekrana	
Vodoodpornost	
Znamka telefona	

6. Približno koliko časa na dan preživite na telefonu?

- Do 1 uro
- Do 2 uri
- Do 3 ure
- Več kot 4 ure

7. Pri katerem operaterju imate sklenjeno naročniško razmerje?

- Telekom Slovenije
- A1
- Telemach
- T2
- Izimobil
- HoT
- Bob

8. Koliko časa ste pri obstoječem operaterju?

- Pol leta
- Do 1 leto
- Do 2 leti
- Do 3 leta
- Več kot 3 leta

9. Kakšen je bil vaš glavni razlog za izbiro tega operaterja?

- Cene telefonov
- Popust za nove uporabnike
- Cene mobilnih paketov in njihove vsebine
- Razni drugi popusti na naročnini (popust na status, eračun popust)
- Razne druge dodatne storitve, ki jih operater ponuja

10. Koliko plačujete za naročniško razmerje?

- Med 9,99€ in 15,98
- Med 15,99€ in 19,99€
- Nad 20€

11. Ste zadovoljni s ceno in vsebino vašega mobilnega paketa?

- Da
- Ne

12. Kaj bi storili v primeru, če bi bili nezadovoljni s svojim naročniškim paketom?

- Menjava paketa
- Menjava operaterja
- Menjava paketa ob prenehanju vezave
- Menjava operaterja ob prenehanju vezave
- Nič

13. V katerem mobilnem omrežju po navadi gostujete?

- 2G (EDGE)
- 3G (HSPA, HSPA3)
- 4G (LTE)

14. Kako ste zadovoljni s hitrostjo prenosa mobilnih podatkov?

- Zelo zadovoljen
- Zadovoljen
- Niti zadovoljen, niti nezadovoljen
- Nezadovoljen
- Zelo nezadovoljen

15. Na spodnjem seznamu so našteje karakteristike naročniških mobilnih paketov. Na lestvico od 1 do 5 razvrstite karakteristike (1-najbolj pomembno, 5-najmanj pomembno).

Količina SMS sporočil	
Količina klicev	
Količina prenosa podatkov v SLO	
Količina prenosa podatkov v EU	
Dodatna številka	

16. Ali bi se bili pripravljene popolnoma odpovedati kateri izmed spodaj naštetih storitev v zameno za cenejšo naročnino? Za storitev, kise ji odpoveste bi nato plačevali strošek dejanske porabe.

Možnih je več odgovorov

- Da, količini SMS sporočil
- Da, količini klicev
- Da, količini prenosa podatkov v SLO
- Da, količini prenosa podatkov v EU
- Da, dodatni številki
- Ne

17. Ali menite, da imate v svojem naročniškem paketu dovolj prenosa podatkov za vašo rabo v državah EU v primerjavi s količino podatkov, ki jo imate na voljo v SLO?

- Da
- Ne

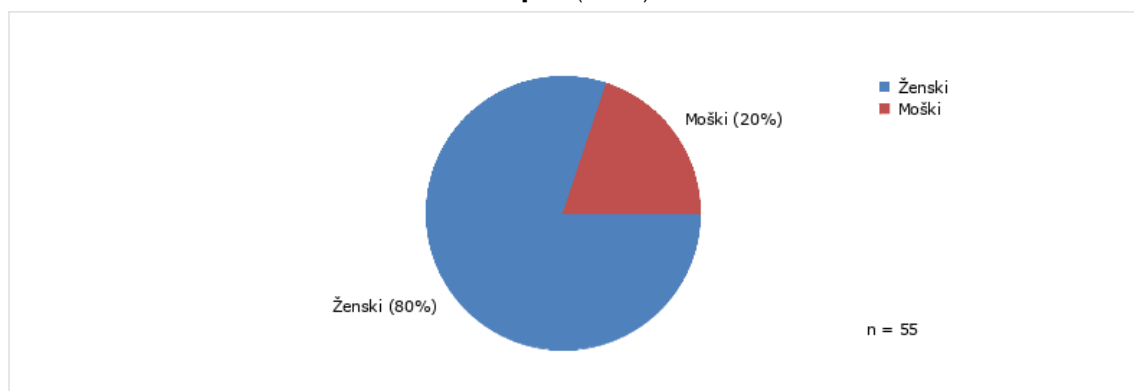
18. Kolikokrat letno uporabljate mobilne podatke v EU? (vpišite število, npr: 3)

19. Ali uporabljate kakšne dodatne mobilne storitve?

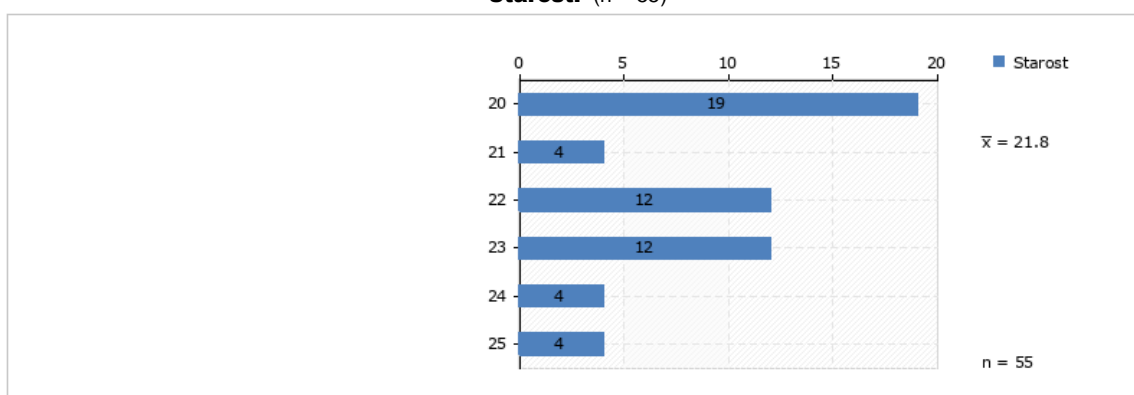
- A1 play
- Moneta
- UNIFI
- Drugo:
- Nobene

Priloga 2: Rezultati anketnega vprašalnika

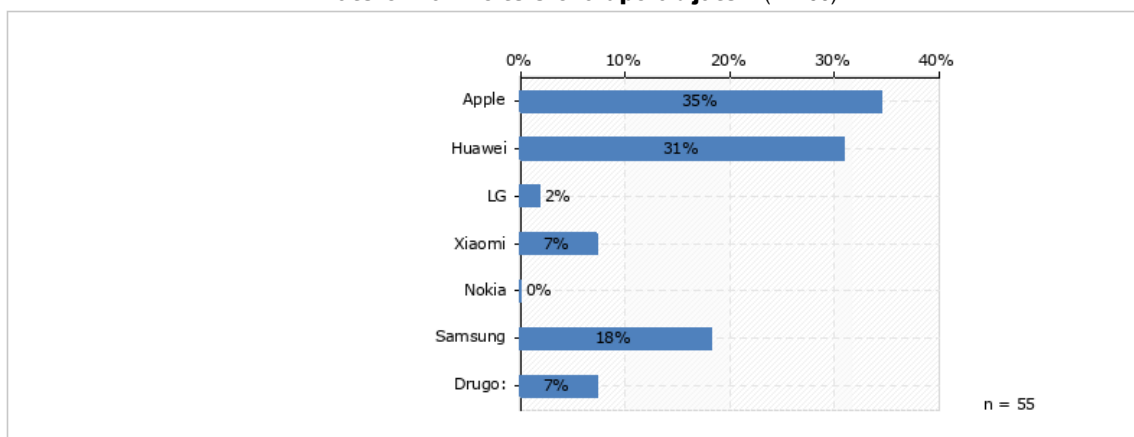
Spol: (n = 55)



Starost: (n = 55)

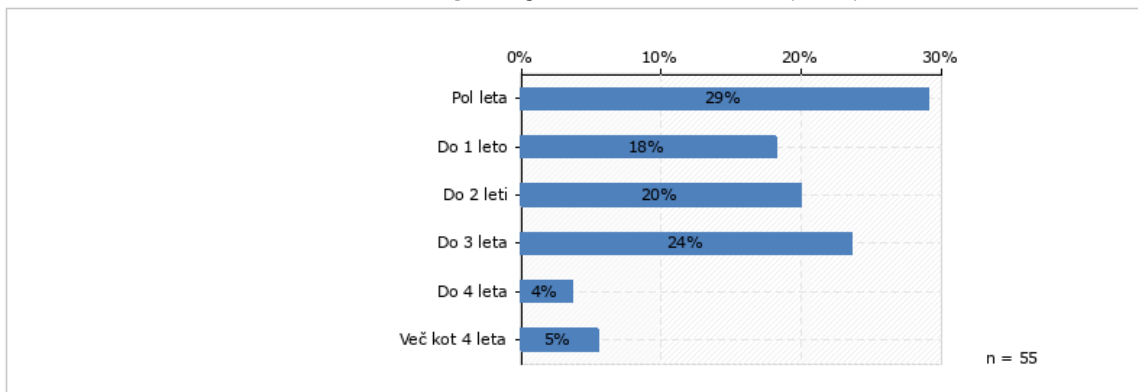


Katero znamko telefona uporabljate? (n = 55)

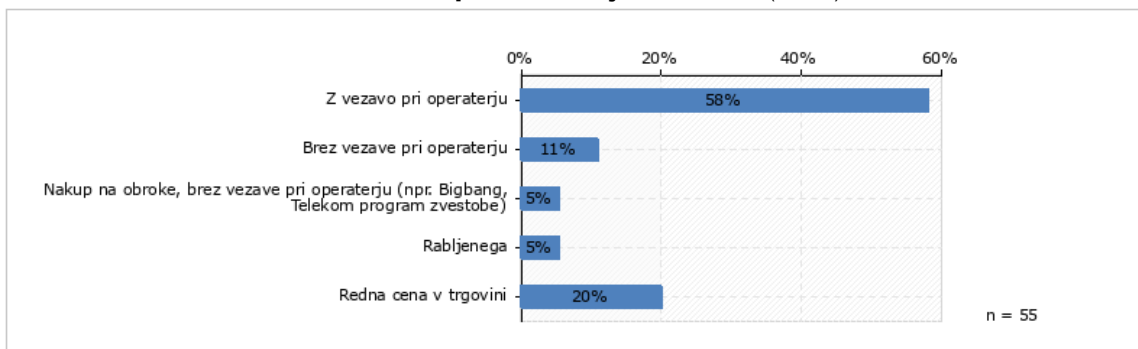


Odgovori
oneplus
sony
htc

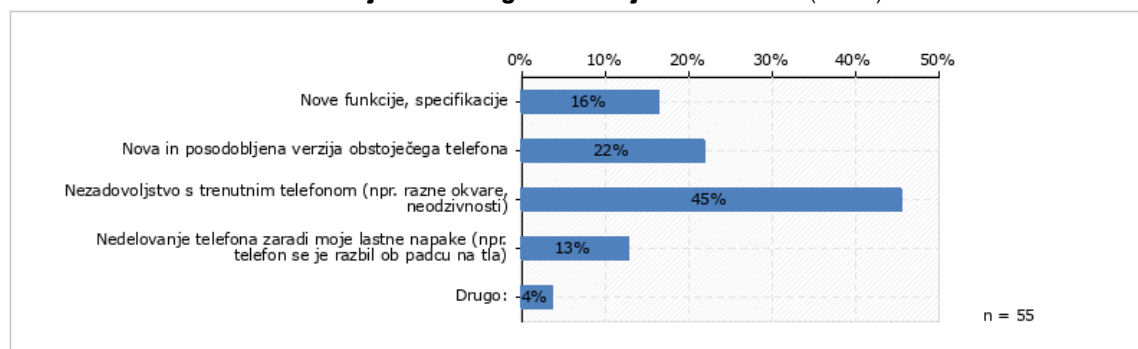
Koliko časa uporabljate trenutni telefon? (n = 55)



Kako ste kupili vaš obstoječi telefon? (n = 55)



Kakšen je vaš razlog za zamenjavo telefona? (n = 55)

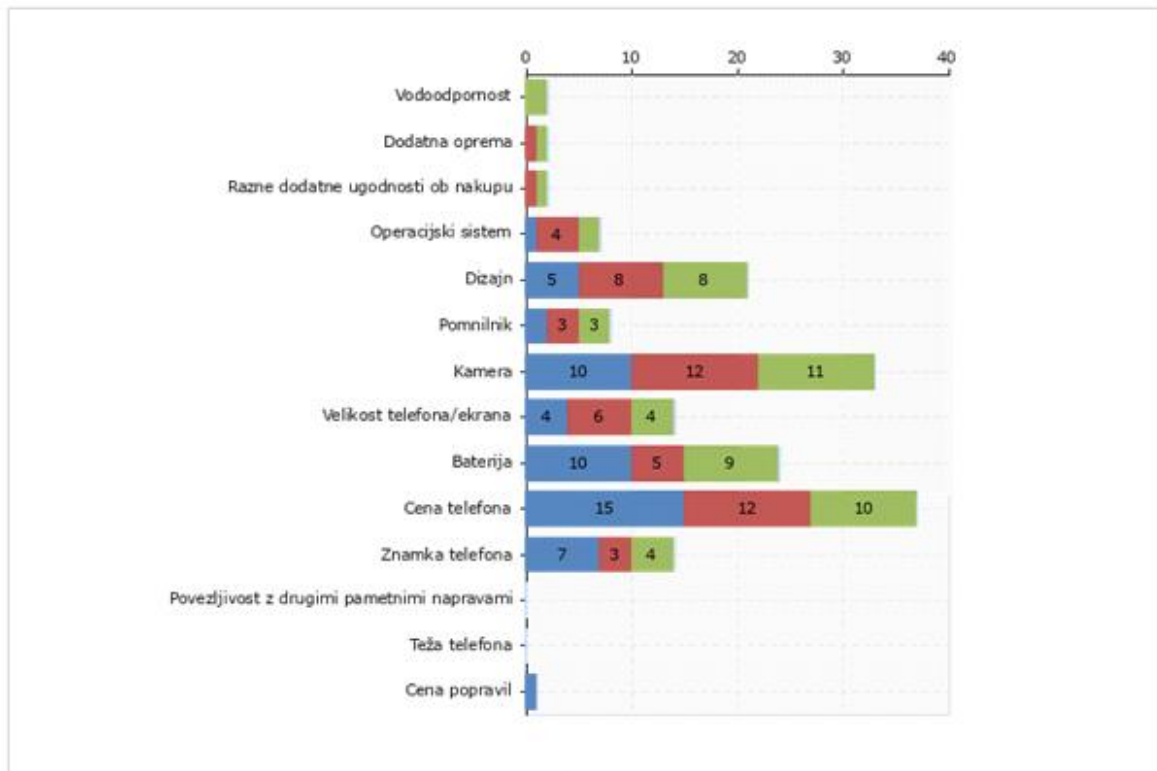


Odgovori

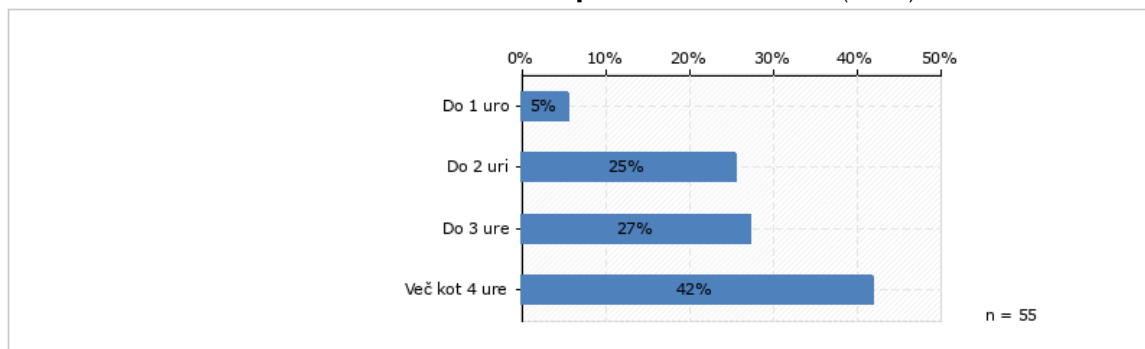
boljša kamera

prejšnji telefon je crknil

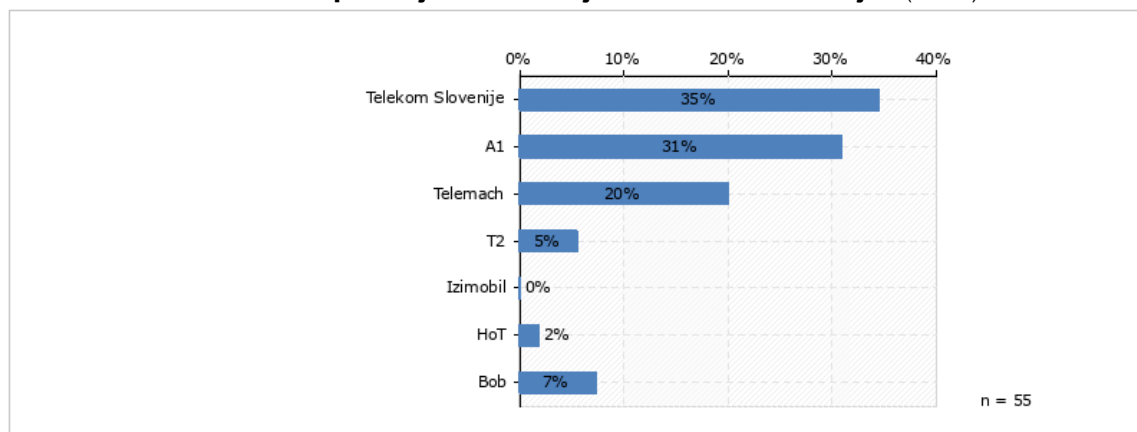
Na spodnjem seznamu so našteje karakteristike, ki vplivajo na izbor telefona. Na lestvico od 1 do 3 razvrstite karakteristike, ki so najpomembnejše pri izbiri novega telefona. (n = 55)



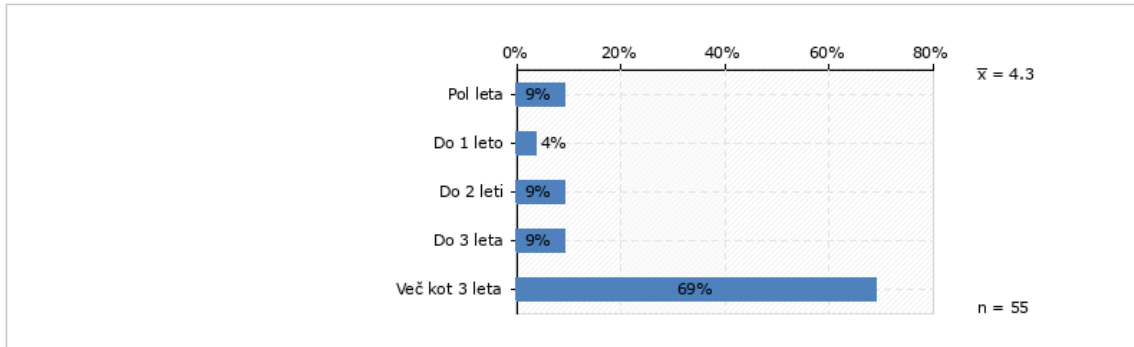
Približno koliko časa na dan preživite na telefonu? (n = 55)



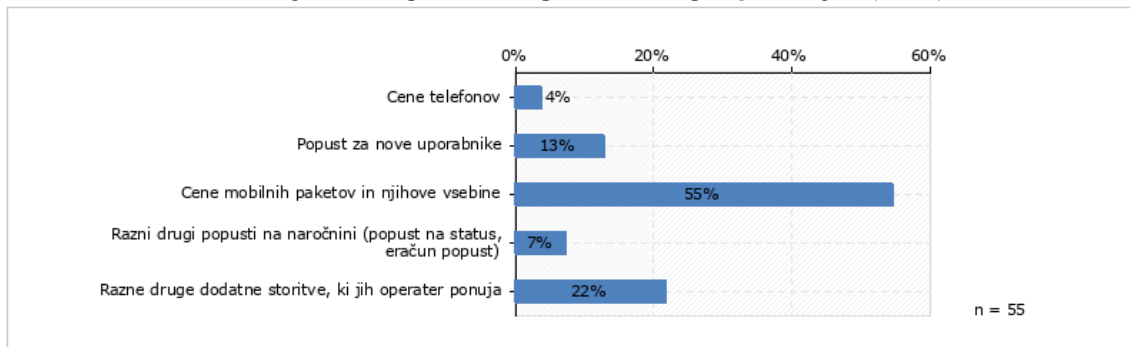
Pri katerem operaterju imate sklenjeno naročniško razmerje? (n = 55)



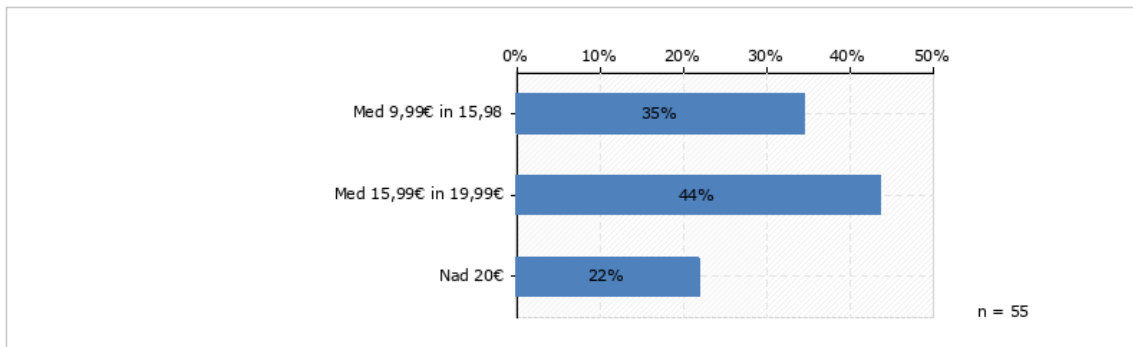
Koliko časa ste pri obstoječem operaterju? (n = 55)



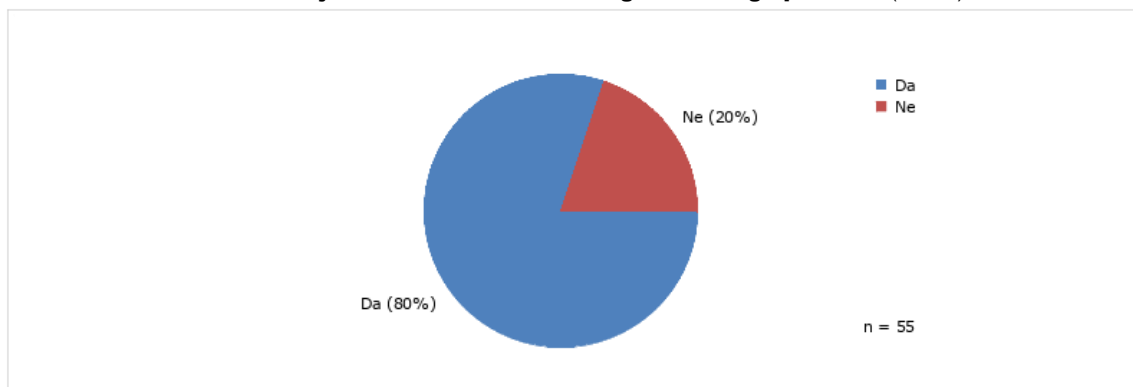
Kakšen je bil vaš glavni razlog za izbiro tega operaterja? (n = 55)



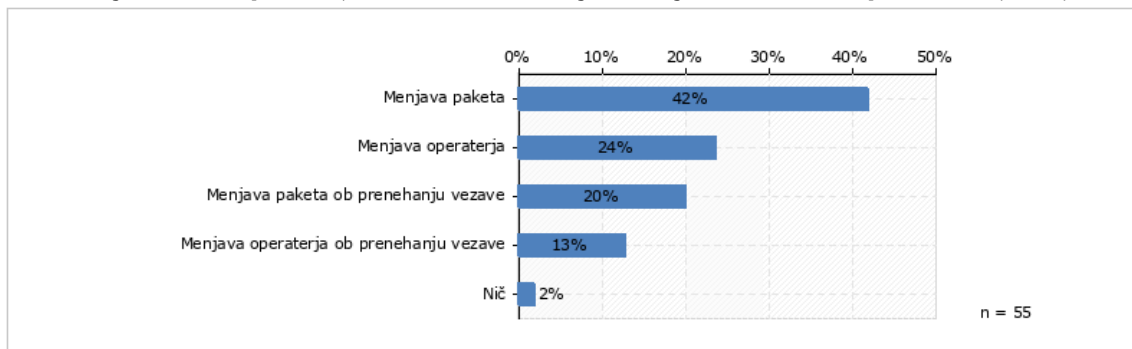
Koliko plačujete za naročniško razmerje? (n = 55)



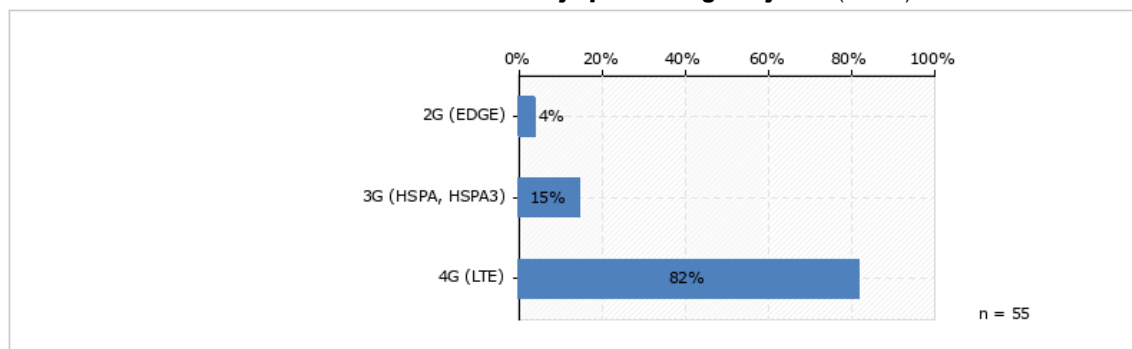
Ste zadovoljni s ceno in vsebino vašega mobilnega paketa? (n = 55)



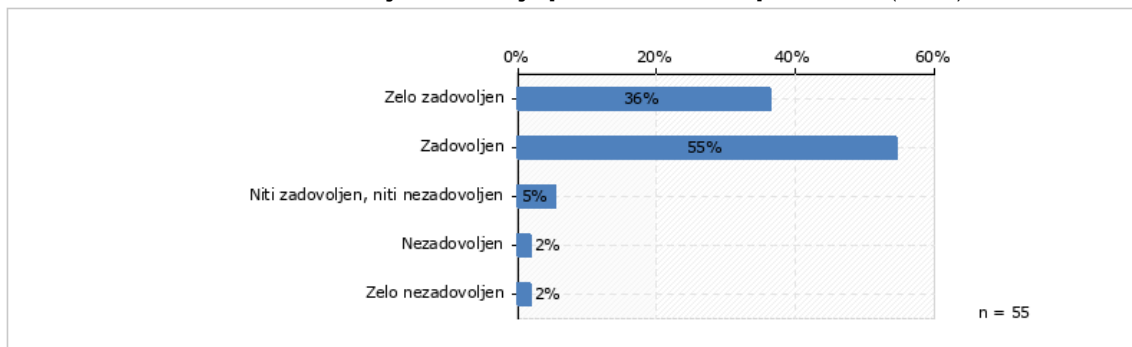
Kaj bi storili v primeru, če bi bili nezadovoljni s svojim naročniškim paketom? (n = 55)



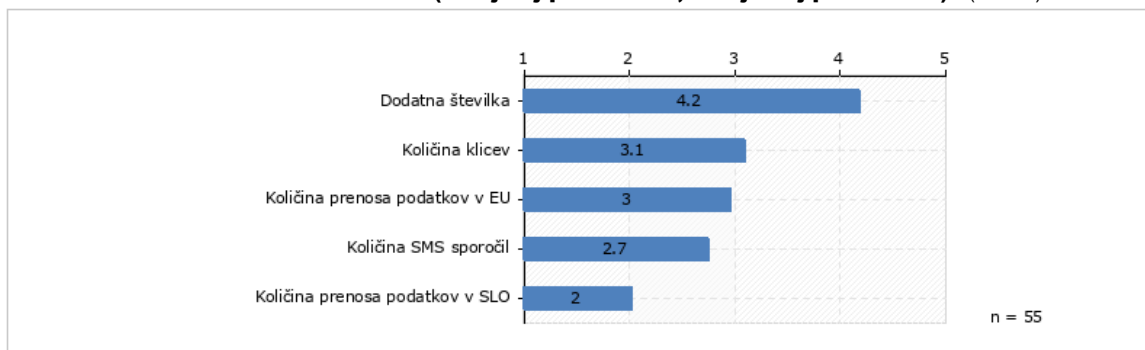
V katerem mobilnem omrežju ponavadi gostujete? (n = 55)



Kako ste zadovoljni s hitrostjo prenosa mobilnih podatkov? (n = 55)

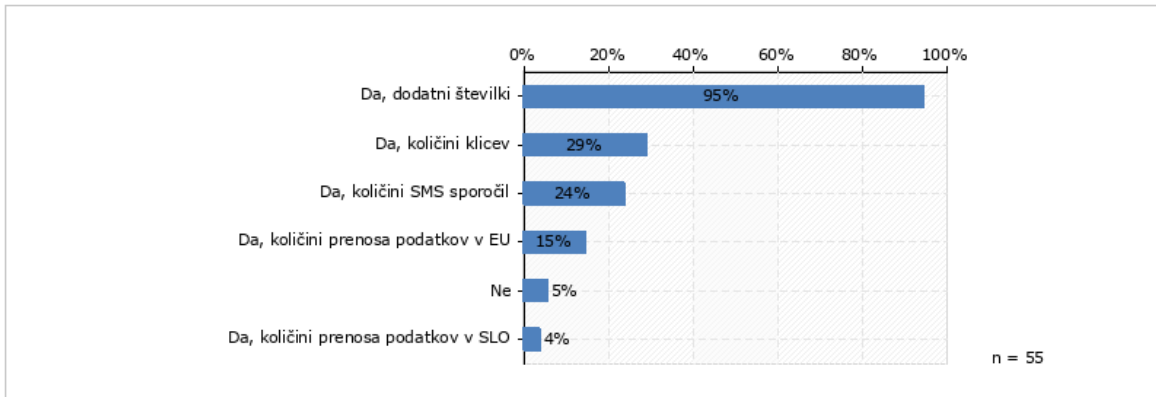


Na spodnjem seznamu so našteje karakteristike naročniških mobilnih paketov. Na lestvico od 1 do 5 razvrstite karakteristike (1-najbolj pomembno, 5-najmanj pomembno). (n = 55)

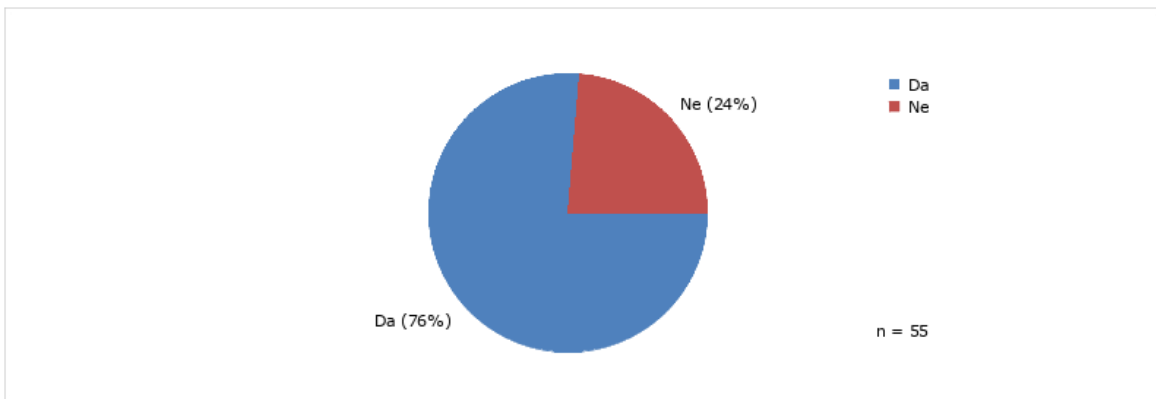


Ali bi se bili pripravljene popolnoma odpovedati kateri izmed spodaj naštetih storitev v zameno za cenejšo naročnino? Za storitev, ki se ji odpoveste bi nato plačevali strošek dejanske porabe. (n = 55)

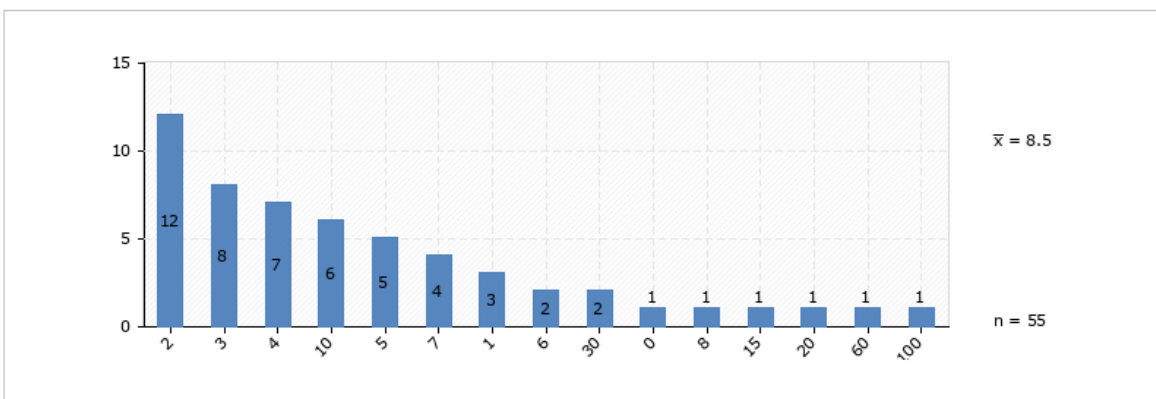
Možnih je več odgovorov



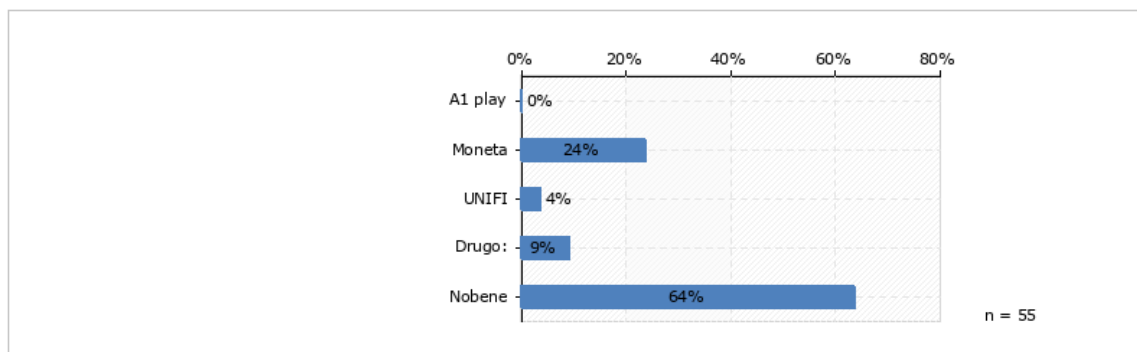
Ali menite, da imate v svojem naročniškem paketu dovolj prenosa podatkov za vašo rabo v državah EU v primerjavi s količino podatkov, ki jo imate na voljo v SLO? (n = 55)



Kolikokrat letno uporabljate mobilne podatke v EU? (vpisite število, npr: 3) (n = 55)



Ali uporabljate kakšne dodatne mobilne storitve? (n = 55)



Odgovori
nic
ne uporabljam
ne
nlb
nič od tega