

Analýza sentimentu výsledkov slovenských firiem

ÚVOD

Tento dokument obsahuje analýzu sentimentu prvých desiatich výsledkov vo vyhľadávaní na Google.sk slovenských firiem.

Držiteľom autorských práv k tomuto dokumentu je zhotoviteľ, teda spoločnosť VISIBILITY s.r.o. Druhá strana nie je oprávnená tento dokument, ani akúkoľvek jeho časť, zverejniť, akýmkoľvek spôsobom šíriť či poskytnúť tretej strane bez písomného súhlasu zhotoviteľa.

Obsah

[ÚVOD](#)

[Obsah](#)

[1 Cieľ dokumentu](#)

[2. Metodológia](#)

[3 Analýza](#)

[3.1 Komerčné poisťovne](#)

[3.2 Komerčné banky](#)

[3.3 Telekomunikačné služby](#)

[3.4 Zdravotné poisťovne](#)

[3.5 Leasingové spoločnosti](#)

[3.6 Internetové obchody](#)

[3.7 Cestovné kancelárie](#)

[3.8 Politické strany](#)

[3.9 Súkromné vysoké školy](#)

[4 Záver](#)

[O VISIBILITY](#)

1 Cieľ dokumentu

Online reputačný manažment môžeme chápať ako monitorovanie a riadenie internetovej povesti firiem, značiek či jednotlivcov s cieľom potlačiť resp. eliminovať ich negatívne výsledky vo vyhľadávateľoch. Cieľom tohto dokumentu je oboznámiť ľudí s tým ako sa o svoju online reputáciu starajú firmy na slovenskom trhu. Okrem toho chceme poukázať na spoločnosti, ktoré vedia ako sa starať o svoju internetovú povesť, ale taktiež varovať tie, ktorých povesť reálne ohrozujú negatívne výsledky vo vyhľadávaní. Porovnávať pôsobnosť vybraných spoločností budeme s rokom 2010 kedy sme prvýkrát spracovali analýzu sentimentu slovenských firiem vo vyhľadávaní (http://www.reputation.sk/whitepapers/Analyza_sentimentu_reputation_sk.pdf).

2. Metodológia

Metodologický postup analýzy sentimentu vyhľadávaní slovenských firiem roku 2013 vychádza z analýzy sentimentu z roku 2010.

U vybraných segmentov sme definovali všetkých dostupných predstaviteľov. Využili sme na to oficiálne dostupné internetové zdroje, ktoré sú uvedené v úvode každého analyzovaného segmentu.

Sentiment prvých 10 výsledkov vo vyhľadávaní na Google.sk sme kontrolovali pomocou portálu www.hidemyass.sk, ktorý slúži ako proxy server. Takýto postup zabezpečuje objektivnosť zobrazených výsledkov a zabraňuje zobrazovaniu personalizovaných informácií, ktoré sú ovplyvňované predovšetkým polohou vyhľadávajúceho, jeho históriou či cookies. V analýze sa zohľadňovali len organické výsledky.

V tabuľke číslo 1 (Tab.1) môžeme vidieť hodnoty pridelené sentimentu prvých 10 výsledkov vo vyhľadávaní. Po spočítaní jednotlivých bodov sentimentu všetkých desiatich výsledkov na Google.sk pre danú firmu dostaneme výslednú sumu. Tá predstavuje finálny faktor pre hodnotenie úspechu resp. neúspechu spoločnosti v konkrétnom segmente.

Sentiment / Pozícia výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
+ (pozitívny sentiment)	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11
X (web patriaci spoločnosti)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
± (neutrálny sentiment)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
- (negatívny sentiment)	-20	-19	-18	-17	-16	-15	-14	-13	-12	-11

Tab.1 Hodnota sentimentu prvých 10 výsledkov vo vyhľadávaní

3 Analýza

3.1 Komerčné poisťovne

Podľa portálu poistovne.sk pôsobia na slovenskom trhu tieto komerčné poisťovne:

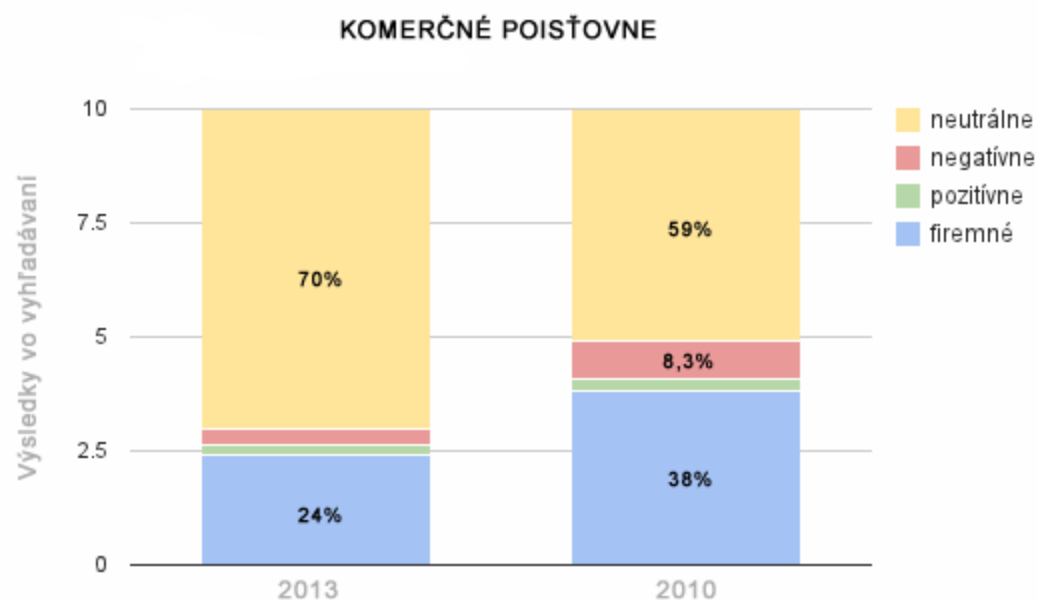
- AEGON Životná poisťovňa, a.s.
- Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.
- ASTRA Poisťovňa, a.s.
- AXA Životná poisťovňa, a.s.
- ČSOB Poisťovňa, a.s.
- D.A.S. poisťovňa právnej ochrany
- ERGO Poisťovňa, a.s.
- Generali Slovensko poisťovňa, a.s.
- GENERTEL poisťovňa, a.s.
- Groupama Garancia poisťovňa, a.s.
- ING Životná poisťovňa, a.s.
- KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s.
- KOOPERATIVA poisťovňa, a.s.
- MetLife Amslico poisťovňa, a.s.
- NOVIS poisťovňa, a.s.
- Poisťovňa Cardif Slovakia, a.s.
- Poisťovňa Poštovej banky, a.s.
- Poisťovňa Slovenskej sporiteľne, a.s.
- RAPID LIFE životná poisťovňa, a.s.
- UNION poisťovňa, a.s.
- UNIQA poisťovňa, a.s.
- Wüstenrot poisťovňa, a.s.

Komerčná poisťovňa / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
KOOPERATIVA poisťovňa, a.s.	10	9	8	7	6	5	2	2	2	2	53
ČSOB Poisťovňa, a.s.	10	9	8	7	2	2	2	2	2	2	46
KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s.	10	9	2	2	2	2	2	2	12	2	45
ING Životná poisťovňa, a.s.	10	9	2	7	2	2	2	2	2	2	40
Wüstenrot poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	14	2	2	2	40
Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.	10	2	2	7	6	2	2	2	2	2	37
Poisťovňa Poštovej banky, a.s.	10	2	2	2	2	5	4	3	2	2	34
AXA Životná poisťovňa, a.s.	10	9	8	7	2	2	2	2	2	-11	33
NOVIS poisťovňa, a.s.	2	2	2	2	2	15	2	2	2	1	32
UNIQA poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	11	31
Generali Slovensko poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	29
Groupama Garancia poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	29
D.A.S. poisťovňa právnej ochrany	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Poisťovňa Cardif Slovakia, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Poisťovňa Slovenskej sporiteľne, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
ASTRA Poisťovňa, a.s.	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	22
ERGO Poisťovňa, a.s.	10	2	2	-17	2	2	2	2	12	2	19
UNION poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	6	-15	2	2	2	2	15
GENERTEL poisťovňa, a.s.	10	2	8	-17	2	2	2	2	2	1	14
AEGON Životná poisťovňa, a.s.	-20	9	8	2	2	2	2	2	2	2	11
MetLife Amslico poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	-15	2	2	2	2	11
RAPID LIFE životná poisťovňa, a.s.	10	9	8	2	-16	-15	2	2	2	2	6

Tab.2 Hodnoty sentimentu pre komerčné poisťovne

ZHODNOTENIE

Analýza sentimentu prvých 10 výsledkov na Google.sk pre komerčné poisťovne za rok 2013 nám ukazuje, že najlepšie si v oblasti online reputácie počiňa poisťovňa Kooperativa, ktorú nasleduje ČSOB Poisťovňa a Komunálna poisťovňa. AXA poisťovňa sa prepadla z prvej až na ôsmu priečku s tým, že sa v jej Top 10 objavil tentokrát aj negatívny výsledok. Posledné miesto si rovnako ako v roku 2010 udržala poisťovňa Rapid Life u ktorej sme zaznamenali najviac negatívnych výsledkov. Len o pár bodov pred ňou sa umiestnili AEGON Životná poisťovňa a MetLife Amslico.



Porovnanie rokov 2013 a 2010 (graf s názvom Komerčné poisťovne) nám ukazuje nárast neutrálnych výsledkov na úkor firemných. Rok 2013 sa vo sfére komerčných poisťovní vyznačuje aj celkovým poklesom negatívnych zmienok. U pozitívnych výsledkoch sa zmenila situácia len minimálne.

3.2 Komerčné banky

Zoznam bánk, ktoré oficiálne pôsobia na Slovensku podľa portálu banky.sk zahŕňa tieto subjekty:

- Československá obchodná banka, a.s.
- ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s.
- OTP Banka Slovensko, a.s.
- Poštová banka, a.s.
- Prima banka Slovensko, a.s.
- Privatbanka, a.s.
- Prvá stavebná sporiteľňa, a.s.
- Raiffeisen Bank, a.s.
- Sberbank Slovensko, a.s.
- Slovenská sporiteľňa, a.s.
- Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.
- Tatra banka, a.s.
- Všeobecná úverová banka, a.s.
- Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a.s.

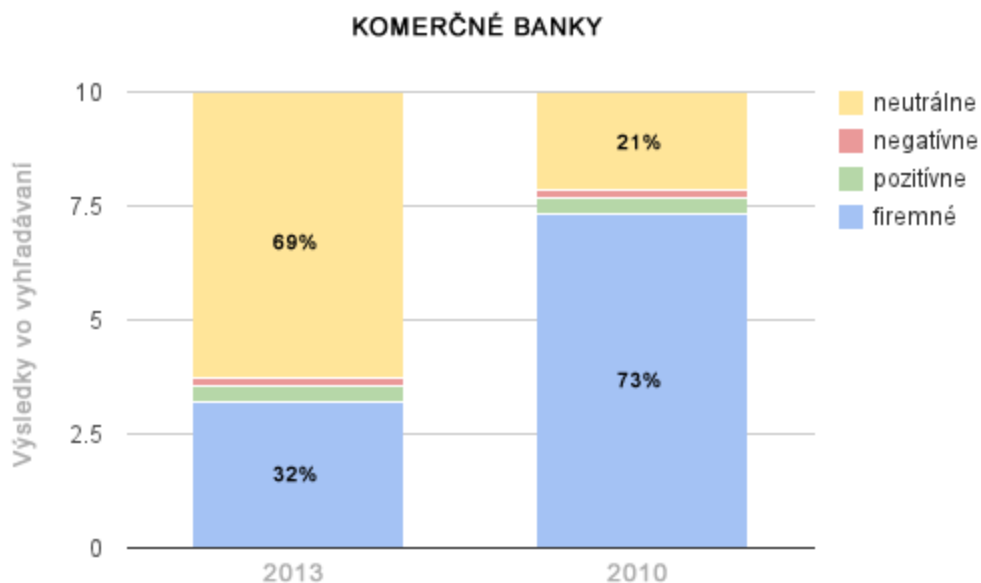
Banka / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s.	10	9	8	2	6	2	2	2	2	11	54
Prvá stavebná sporiteľňa, a.s.	10	2	2	2	2	15	14	2	2	2	53
Tatra banka, a.s.	10	9	8	2	6	5	4	3	2	1	50
Všeobecná úverová banka, a.s.	10	9	8	2	2	2	4	3	2	2	44
Slov. záručná a rozvoj. banka, a.s.	10	2	2	2	2	2	14	2	2	2	40
Českoslov. obchodná banka, a.s.	10	2	2	7	2	2	2	2	12	2	39
OTP Banka Slovensko, a.s.	10	9	2	2	2	5	2	3	2	2	39
Slovenská sporiteľňa, a.s.	10	9	2	2	2	5	2	2	2	2	38
Sberbank Slovensko, a.s.	10	2	2	7	2	2	2	2	2	2	33
Poštová banka, a.s.	10	9	8	2	2	2	4	2	-12	2	29
Prima banka Slovensko, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	29
Privatbanka, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Wüstenrot staveb. sporiteľňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Raiffeisen Bank, a.s.	10	2	2	7	6	5	2	2	-12	2	26

Tab.3 Hodnoty sentimentu pre komerčné banky

ZHODNOTENIE

V sfére komerčných bánk sa z pohľadu online reputácie najlepšie umiestnili ČSOB Stavebná sporiteľňa, Prvá stavebná sporiteľňa a Tatra banka. Negatívne výsledky sme rovnako ako v roku 2010 zaznamenali len dva, a to u Poštovej banky (jeden mala aj v roku 2010) a u Raiffesien Bank, ktorá prehrala boj s konkurenciou a umiestnila sa v našej analýze na poslednom mieste.



Graf komerčné banky nám prehľadne ukazuje 48% nárast neutrálnych výsledkov v roku 2013 oproti roku 2010. Ako v predchádzajúcom prípade aj tentokrát bol tento fakt spôsobený poklesom firemných webov v Top 10 výsledkoch na Google.sk. U pozitívnych a negatívnych výsledkov bola zaznamenaná len nepatrná zmena.

3.3 Telekomunikačné služby

Telekomunikačný trh je na Slovensku ovládaný tromi mobilnými operátormi, ktorých zároveň využívajú traja virtuálni operátori. Oproti roku 2010 sa počet virtuálnych operátorov znížil z piatich na troch, z čoho vyplýva, že v roku 2013 vyzerá zoznam takto:

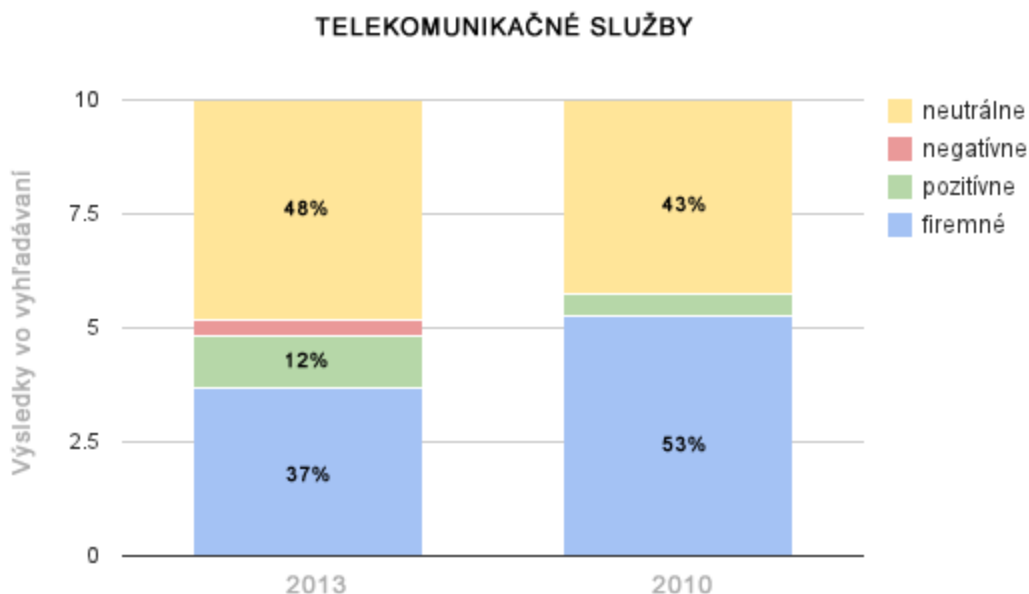
- Slovak Telekom, a.s.
- Telefónica Slovakia, s.r.o.
- Orange Slovensko, a.s.
- Tesco mobile (O2)
- Funfón (Orange)
- Swan mobile (O2)

Operátor / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
Slovak Telekom, a.s.	10	9	8	7	6	2	2	2	2	11	59
Funfón	10	9	2	17	16	15	-14	13	2	-11	59
Tesco mobile	10	9	8	2	16	2	2	2	2	2	55
Telefónica Slovakia, s.r.o.	10	9	8	2	2	2	2	2	2	2	41
Orange Slovensko, a.s.	10	9	2	2	6	2	4	2	2	1	40
Swan mobile	10	9	8	7	2	-15	2	2	2	1	28

Tab.4 Hodnoty sentimentu pre telekomunikačné služby

ZHODNOTENIE

Prvé výsledky v Google sú u telekomunikačných operátorov tradične obsadené webmi patriacimi jednotlivým spoločnostiam. Oproti roku 2010 nastala zmena v tom, že sa medzi prvými 10 výsledkami vyskytli aj negatívne zmienky, a to konkrétne u virtuálnych operátorov Funfón a Swan mobile. Telefónica v roku 2013 klesla až na štvrté miesto pričom ju na tom prvom vystriedal Slovak Telekom. Najslabšie výsledky sme zaznamenali u SWAN mobile, ktorý sa už čoskoro stane štvrtým operátorom na slovenskom trhu.



Na grafe pre telekomunikačné služby môžeme vidieť už tradičný pokles firemných webov v prvej desiatke na Google.sk. Ich miesto bolo v tomto prípade nahradené nielen nárastom neutrálnych výsledkov, ale aj tých pozitívnych a negatívnych. Práve u negatívnych výsledkov sme si oproti roku 2010 všimli najväčšiu zmenu v tom, že sa začali najmä vďaka verejným diskusiám objavovať.

3.4 Zdravotné poisťovne

Na Slovensku už niekoľko rokov pôsobia tri zdravotné poisťovne:

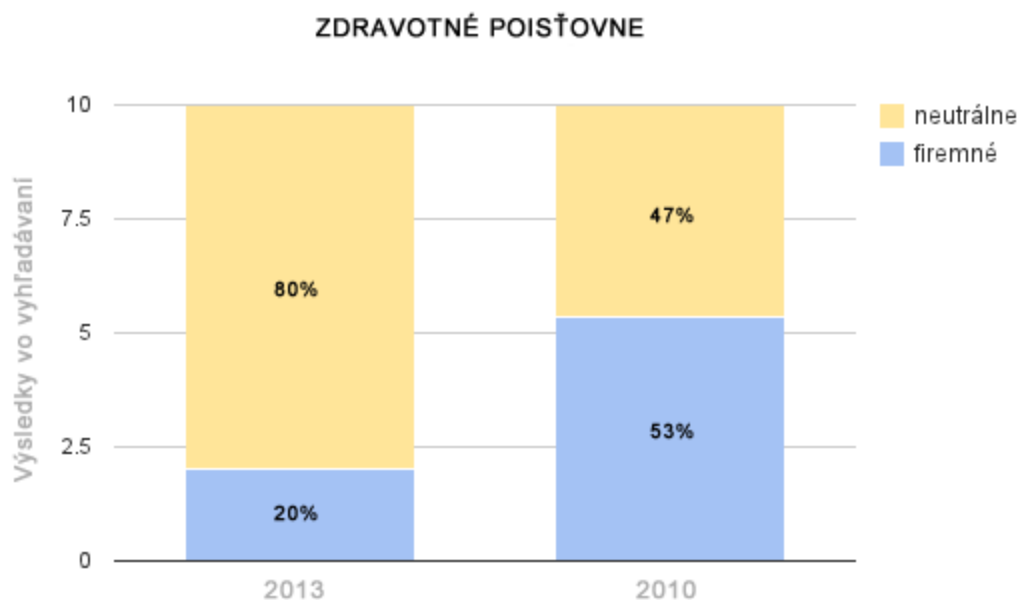
- DÔVERA zdravotná poisťovňa, a.s.
- UNION zdravotná poisťovňa, a.s.
- Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Poisťovňa / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
UNION zdravotná poisťovňa, a.s.	10	9	8	2	2	2	2	2	2	2	41
Všeob. zdravotná poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	4	2	2	2	30
DÔVERA zdravotná poisťovňa, a.s.	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28

Tab.5 Hodnoty sentimentu pre zdravotné poisťovne

ZHODNOTENIE

Rok 2013 nám nepriniesol žiadne prekvapujúce zmeny vo výsledkoch na Google u zdravotných poisťovní. Rovnako ako v roku 2010 ani tentokrát sme nezaznamenali žiadne negatívne, ale ani pozitívne informácie v Top 10. Malá zmena však nastal v pôvode výsledkov. Oproti roku 2010 prevažujú v roku 2013 najmä výsledky s neutrálnym sentimentom, čo znamená, že zdravotné poisťovne si nedokázali udržať na prvých miestach vlastné weby. Na prvé miesto sa posunula v roku 2013 zdravotná poisťovňa UNION čím na to druhé vytlačila Všeobecnú zdravotnú poisťovňu. Dôvere zostalo opäť neslávne tretie miesto.



Pre Top 10 zdravotných poisťovní je už typické, že sa medzi výsledkami nenachádzajú pozitívne ani negatívne zmienky. V roku 2013 sa teda zmenil len pomer medzi neutrálnymi a firemnými webmi, kde výskyt neutrálnych výsledkov vzrástol o 33% oproti roku 2010.

3.5 Leasingové spoločnosti

V roku 2010 pôsobilo na Slovensku viac ako 20 leasingových spoločností. V 2013 sme ich podľa [Asociácii leasingových spoločností](#) Slovenskej republiky zaznamenali už vyše 30. V nasledujúcej analýze sme sa zamerali na tie, ktoré mali v roku 2013 financovanie na celkovom leasingovom trhu.

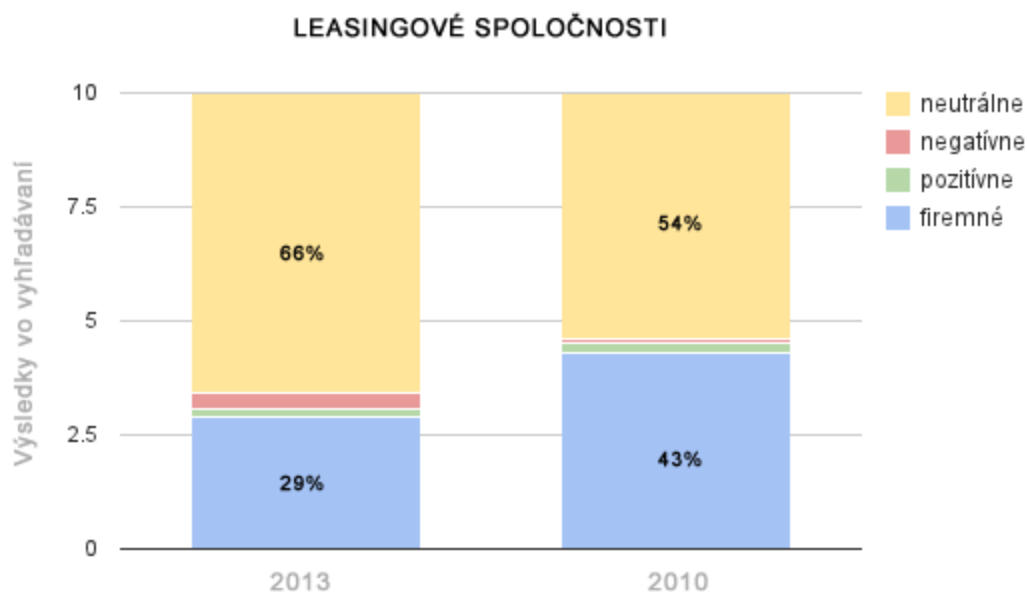
- ČSOB Leasing
- UniCredit Leasing Slovakia
- VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko
- Tatra - Leasing
- VÚB Leasing
- VB LEASING SK
- Mercedes-Benz Financial Services Slovakia
- IMPULS - LEASING Slovakia
- S Slovensko
- Consumer Financel Holding
- SQ Equipment Finance Czech Republic
- VFS Financial Services Slovakia
- Oberbank Slovakia
- Deutsche Leasing Slovakia
- Home Credit Slovakia
- PSA Finance Slovakia
- LeasePlan Slovakia
- IKB Leasing SR
- Scania Finance Slovak Republic
- Toyota Financial Services Slovakia

Leasingové spoločnosti / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
VFS Financial Services Slovakia	10	9	8	7	6	2	2	2	2	2	50
LeasePlan Slovakia	10	9	8	7	2	2	2	2	2	2	46
IKB Leasing SR	10	9	8	2	2	5	4	2	2	2	46
Mercedes-Benz Financial Services	10	9	8	7	2	2	2	2	2	1	45
VÚB Leasing	10	9	2	2	2	2	2	2	2	11	44
Oberbank Slovakia	10	9	8	2	2	2	2	2	2	2	41
Scania Finance Slovak Republic	10	9	8	2	2	2	2	2	2	2	41
VB LEASING SK	10	2	2	2	2	2	4	2	12	2	40
SQ Equipment Finance	10	9	2	7	2	2	2	2	2	2	40
Home Credit Slovakia	10	2	2	2	6	5	2	2	2	1	34
PSA Finance Slovakia	2	9	8	2	2	2	2	2	2	2	33
Deutsche Leasing Slovakia	10	2	2	2	2	5	2	2	2	2	31
Tatra - Leasing	10	2	2	2	2	2	4	2	2	2	30
UniCredit Leasing Slovakia	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
VOLKSWAGEN Finančné služby	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Consumer Finance Holding	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
ČSOB Leasing	10	9	2	2	2	2	2	2	2	-11	22
IMPULS - LEASING Slovakia	10	2	2	2	-16	2	2	2	2	2	10
Toyota Financial Services Slovakia	10	2	2	2	-16	2	2	2	2	1	9
S Slovensko	10	2	2	-17	2	-15	-14	-13	12	2	-29

Tab.6 Hodnoty sentimentu pre leasingové spoločnosti

ZHODNOTENIE

V roku 2013 sme brali do úvahy o niečo viac leasingových spoločností než v roku 2010. Stále však platí, že v oblasti podnikania akým je poskytovanie leasingových služieb môže mať každý negatívny výsledok neblahý dopad na celkovú situáciu týchto spoločností. V analýze z roku 2010 sme zaznamenali len jeden negatívny výsledok, a to konkrétne u ČSOB leasing. Analýza sentimentu v roku 2013 nás prekvapila viacerými informáciami. Asi najalarmujúcejší je fakt, že u spoločnosti S Slovensko sme v Top 10 našli až 4 negatívne výsledky, čím sa oproti ostatným spoločnostiam prepadla výrazne pod nulu. O svoju online reputáciu sa biedne starajú aj spoločnosti Toyota Financial Services Slovakia a IMPULS -LEASING Slovakia, ktoré obsadili s rozdielom len jedného bodu predposledné miesta. Naopak, uspokojivým príkladom v tomto smere sú spoločnosti VFS Financial Services Slovakia, LeasePlan Slovakia a IKB Leasing SR.



V grafe u leasingových spoločností môžeme vidieť najväčšiu zmenu v zvýšenom výskyte negatívnych výsledkov v roku 2013 oproti roku 2010. Pozitívne výsledky naopak zaznamenali mierny pokles. U neutrálnych výsledkov nastal 12% nárast. Naopak u firemných webov prebehol pokles o 14%.

3.6 Internetové obchody

Internetových obchodov na Slovensku je ako maku. Žiaľ dodnes neexistuje žiadny relevantný rebríček, ktorý by informoval o ich obratoch alebo ziskoch. My sme v nasledujúcej analýze vychádzali najmä z analýzy z roku 2010, ktorú sme obohatili o niekoľko ďalších hráčov. Do analýzy sme teda zahrnuli tieto e-shopy:

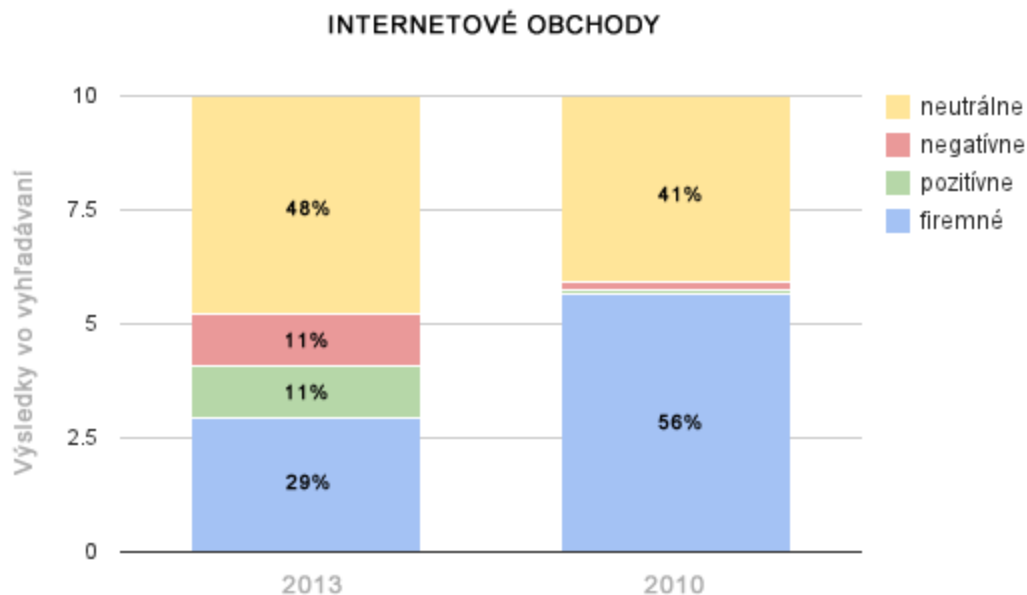
- Alza.sk
- Mall.sk
- Hej.sk
- TPD.sk
- Datart.sk
- Andreashop.sk
- Shark.sk
- Interstore.sk
- Shoppie.sk
- Electroworld.sk
- Nay.sk
- Parfums.sk
- Gorila.sk
- Martinus.sk

Internetové obchody / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
Andreashop.sk	10	9	8	7	2	15	14	2	2	2	71
Gorila.sk	10	9	8	-17	16	5	14	13	2	2	62
Shoppie.sk	10	19	-18	7	16	15	2	3	2	2	58
Nay.sk	10	2	8	2	16	5	2	2	2	2	51
TPD.sk	10	9	2	2	6	2	2	3	2	2	50
Mall.sk	10	19	-18	2	2	2	4	2	2	11	36
Electroworld.sk	10	2	2	2	2	15	2	-13	12	2	36
Martinus.sk	10	9	8	2	6	5	2	-13	2	1	32
Datart.sk	10	2	2	2	2	2	2	3	2	1	28
Alza.sk	10	2	2	7	6	2	2	-13	2	2	22
Hej.sk	10	-19	2	2	2	2	2	2	2	11	16
Shark.sk	10	9	18	2	-16	2	-14	2	2	-11	4
Parfums.sk	10	2	18	-17	6	-15	4	2	2	-11	1
Interstore.sk	10	9	2	-17	-16	2	2	-13	2	2	-17

Tab.7 Hodnoty sentimentu pre internetové obchody

ZHODNOTENIE

Vďaka nárastu spotrebiteľských recenzií sa v roku 2013 výrazne zmenila situácia na scéne internetových obchodov. Stúpol počet nielen pozitívnych, ale aj negatívnych výsledkov. V našej analýze si najlepšie obstál Andreashop.sk, ktorý nasleduje s jedným negatívnym výsledkom pridanej e-shop Gorila.sk. Prekvapením bolo prepadnutie Intershop.sk z prvého na posledné miesto s tým, že počet jeho bodov klesol výrazne pod nulu. S tromi negatívnymi výsledkami v Top 10 sa musia pasovať aj internetové obchody Parfums.sk a Shark.sk.



V grafe internetových obchodov nastala azda najväčšia zmena. Pokles firemných webov sa tento raz neuskutočnil len kvôli nárastu neutrálnych výsledkov, ale najmä vďaka tomu, že ľudia začali využívať viac než kedykoľvek predtým možnosť vyjadriť sa k produktom alebo službám. Z toho vyplýva celkový nárast pozitívnych, ale aj negatívnych výsledkov v prvej desiatke vo vyhľadávaní na Google.sk.

3.7 Cestovné kancelárie

Podobne ako u internetových obchodoch ani pri cestovných kanceláriách neexistujú rebríčky zohľadňujúce objem predaja či ročných tržieb. Preto sme i pri tvorbe analýzy sentimentu výsledkov pre rok 2013 vychádzali najmä zo zoznamu z roku 2010 do ktorého sme pridali tri cestovné kancelárie. Zoznam teda zahŕňa tieto subjekty:

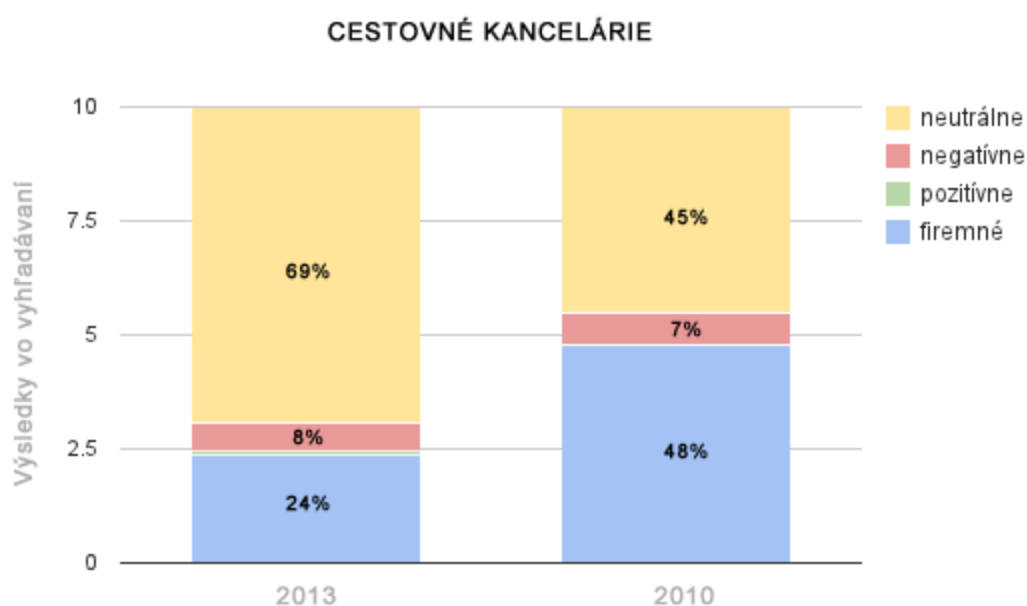
- Satur Travel
- Kartago tours
- Firo tour
- Hydrotour
- Koala tour
- Seneca tours
- Tatratur
- Tiptravel
- Globtour
- Fifo
- Bubo travel agency
- Aeolus
- Ferrotour

Cestovné kancelárie / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
Globtour	10	2	8	7	6	2	2	2	2	2	43
Firo tour	10	9	8	2	2	2	2	2	2	2	41
Bubo travel agency	10	2	2	7	6	2	2	2	2	2	37
Satur Travel	10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	32
Seneca tours	10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	32
Hydrotour	10	2	2	2	6	2	2	13	2	-11	30
Ferrotour	10	2	2	2	2	2	4	2	2	2	30
Fifo	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Aeolus	10	9	8	2	2	-15	2	2	2	2	24
Tatratour	10	9	2	2	2	2	-14	2	2	2	19
Kartago tours	10	2	2	2	6	2	2	2	-12	1	17
Tiptravel	10	9	2	2	2	2	-14	-13	2	2	4
Koala tour	10	9	2	2	2	-15	-14	2	2	2	2

Tab.8 Hodnoty sentimentu pre cestovné kancelárie

ZHODNOTENIE

V roku 2010 väčšina negatívnych sťažností pochádzala z portálu sťažnosti.sme.sk. Napriek tomu, že ten bol v roku 2012 odstavený, negatívne výsledky sa nevytratili. Tie reputáciu ohrozujú najmä cestovným kanceláriám Tiptravel a Koala tour, ktoré skončili v našej analýze na posledných priečkach. Najlepšie sa v rebríčku hodnotenia sentimentu prvých 10 výsledkov pre cestovné kancelárie za rok 2013 umiestnila spoločnosť Globtour, ktorú nasleduje Firo tour. Analýza zaznamenala v rámci všetkých cestovných kancelárii len jednu pozitívnu zmienku, a to konkrétne u CK Hydrotour.



Na grafe pre cestovné kancelárie je znovu evidentný najmä pokles zastúpenia firemných webov v Top 10, ktorý je sprevádzaný 24% nárastom výskytu neutrálnych webov. Oproti roku 2010 bola zmena aj v tom, že sme zaznamenali už aj existenciu pozitívne informácie. Pri existencii negatívnych výsledkov sme spozorovali 1% nárast.

3.8 Politické strany

V analýze sentimentu výsledkov politických strán sme brali do úvahy len tie, ktoré v posledných voľbách dosiahli viac ako 3% hlasov. Patria sem:

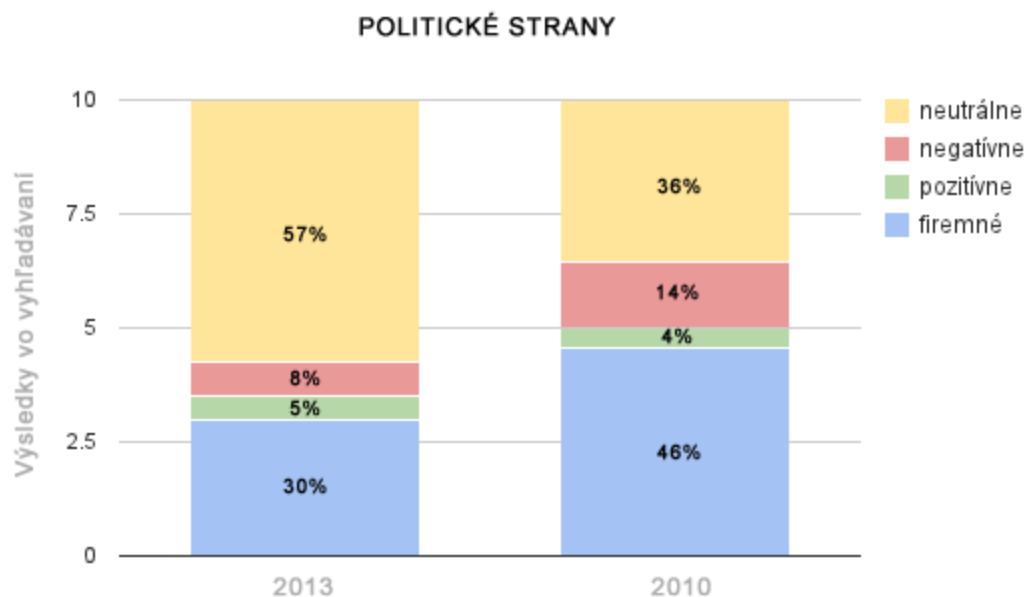
- Smer - SD
- KDH
- OĽaNO
- MOST - HÍD
- SDKÚ - DS
- SaS
- SNS
- SMK - MKP

Politické strany / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
Smer - sociálna demokracia	10	2	8	7	6	2	14	2	2	2	55
MOST - HÍD	10	2	2	7	6	2	2	13	2	2	48
OĽaNO	10	9	2	2	2	5	-14	2	12	11	41
SMK - MKP	10	9	2	2	2	2	2	2	2	2	35
SDKÚ - DS	10	2	2	7	6	5	2	3	2	-11	28
SNS	10	2	2	2	2	2	4	2	2	-11	27
SaS	10	2	8	7	6	-15	2	2	2	2	26
KDH	10	2	2	2	2	2	-14	2	-12	2	-6

Tab.9 Hodnoty sentimentu pre politické strany

ZHODNOTENIE

Vývoj politického diania na Slovensku nám priniesol aj výrazné zmeny v analýze. Po tom čo Vladimírovi Mečiarovi zanikla funkcia predsedu HZDS, výrazne sa oslabila aj sila strany. To malo za následok, že sa v súčasnosti tak ako v parlamente nenachádza ani v našej analýze. Jej prvé miesto z roku 2010 zaujala v roku 2013 strana SMER-SD. Tú nasledujú politické subjekty MOST-HÍD a OĽaNO. Poslednú priečku si udržalo Kresťanské demokratické hnutie (KDH), ktoré išlo s počtom bodov opäť do negatívnych čísel.



Pri politických stranách najzaujímavejšie prekvapenie nastalo v poklese negatívnych výsledkov o 6% oproti roku 2010. Tento fakt okrem iného sprevádzal i minimálny nárast výskytu pozitívnych výsledkov. Rovnako ako u iných skúmaných segmentov i pri tomto bol zaznamenaný pokles výskytu firemných webov na úkor neutrálnych výsledkov.

3.9 Súkromné vysoké školy

Doba je taká, že študenti stredných škôl si v prvom rade overia informácie o vysokých školách na Internete. Keďže súkromné vysoké školy môžeme pokojne považovať za podnikateľské subjekty, je v ich záujme mať v rámci online sveta čo najlepšiu reputáciu. Pozreli sme sa teda na to, ako na tom sú tieto školy:

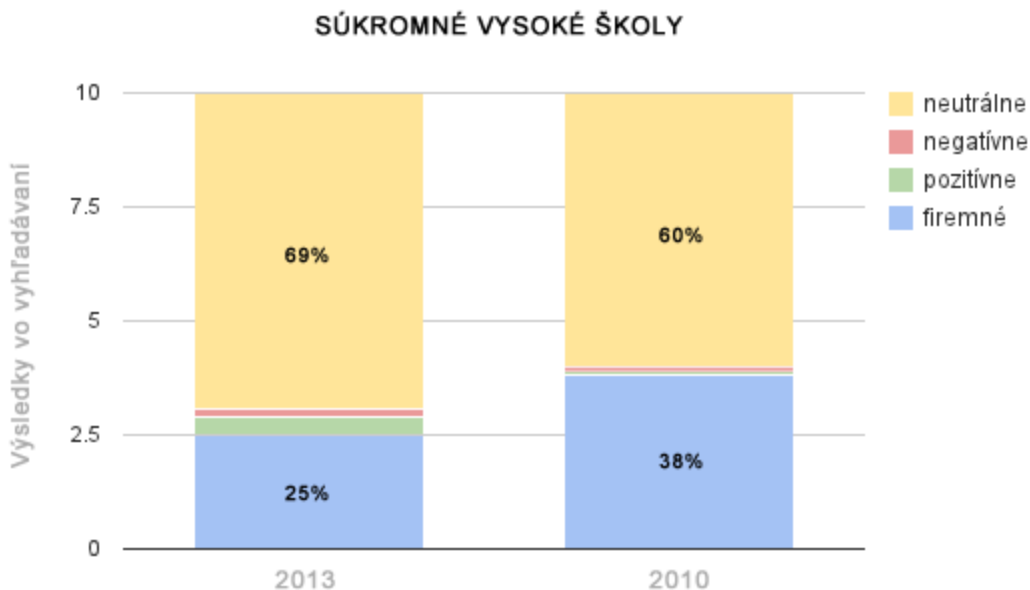
- Paneurópska vysoká škola
- Vysoká škola ekonómie a manažmentu verejnej správy v Bratislave
- Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave
- Bratislavská medzinárodná škola liberálnych štúdií
- Dubnický technologický inštitút
- Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach
- Vysoká škola medzinárodného podnikania ISM Slovakia v Prešove
- Stredoeurópska vysoká škola v Skalici
- Vysoká škola v Sládkovičove
- Vysoká škola manažmentu v Trenčíne
- Hudobná a umelecká akadémia Jána Albrechta v Banskej Štiavnici
- Vysoká škola Goethe Uni Bratislava

Súkromné VŠ / Sentiment výsledku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
Paneurópska VŠ	10	9	2	2	6	2	2	13	2	2	50
VŠ Goethe Uni Bratislava	10	9	2	2	16	2	2	2	2	2	49
Stredoeurópska VŠ v Skalici	10	2	2	2	6	15	2	2	2	2	45
VŠ bezpečnostného manažérstva v Košiciach	10	2	2	2	16	2	2	2	2	2	42
VŠ manažmentu v Trenčíne	10	9	8	2	2	2	2	2	2	1	40
VŠ ekonómie a manažmentu verejnej správy v Bratislave	10	2	2	7	2	2	2	2	2	2	33
Dubnický technologický inštitút	10	2	7	2	2	2	2	2	2	2	33
VŠ škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave	10	2	2	2	2	5	4	2	2	1	32
VŠ medzinárodného podnikania ISM Slovakia v Prešove	10	2	2	2	2	2	4	3	2	2	31
Bratislavská medzinárodná škola liberálnych štúdií	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Hudobná a umelecká akadémia Jána Albrechta v Banskej Štiavnici	10	2	8	2	2	2	2	-13	2	11	28
VŠ v Sládkovičove	10	2	2	2	2	-15	2	3	2	2	12

Tab.10 Hodnoty sentimentu pre súkromné vysoké školy

ZHODNOTENIE

Zoznam súkromných vysokých škôl sa nám oproti roku 2010 rozšíril. Najväčšie prekvapenie, ktoré sme zaznamenali bol poskok Paneurópskej vysokej školy (v roku 2010 vystupovala pod názvom Bratislavská vysoká škola práva) z posledného na prvé miesto. Najhoršie sa umiestnila Vysoká škola v Sládkovičove u ktorej sme, rovnako ako u Hudobnej a umeleckej akadémie Jána Albrechta, spozorovali jeden negatívny výsledok v Top 10.

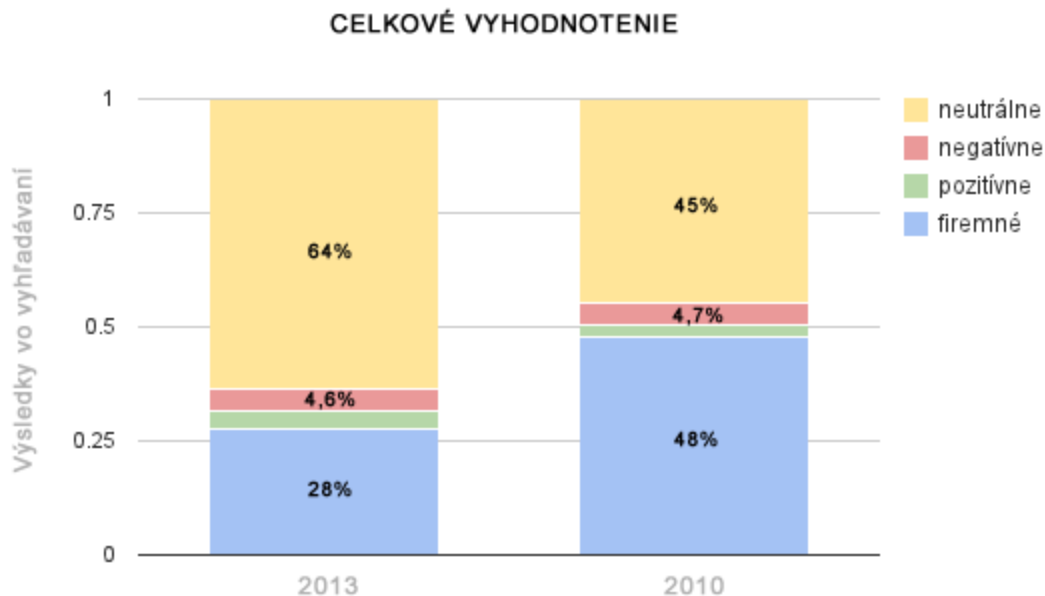


Graf súkromných vysokých škôl nám v roku 2013 ukazuje 13% pokles výsledkov zahrňujúcich weby patriace škole oproti roku 2010. K tejto skutočnosti došlo najmä kvôli evidentnému nárastu pozitívnych, ale predovšetkým neutrálnych výsledkov. Malú zmenu k horšiemu evidujeme aj pri negatívnych zmienkach medzi prvými desiatimi výsledkami v skúmanom segmente.

4 Záver

Oproti roku 2010 sa v roku 2013 internetový trh z pohľadu reputácie zmenil najmä v tom, že vzrástol význam recenzií respektíve hodnotení od spotrebiteľov. Vďaka tomu sme v našej analýze sentimentu výsledkov vo vyhľadávaní zaznamenali niekoľko prekvapení, a to najmä u internetových obchodov, kde sa napríklad e-shop Internstore.sk prepadol z prvého na posledné miesto.

Výraznou zmenou bol i pokles počtu webov patriacich spoločnostiam medzi prvými výsledkami na Google.sk. V roku 2013 v Top 10 prevažovali takmer u všetkých skúmaných segmentov neutrálne výsledky. Je pomerne ťažké povedať prečo je tomu tak. Jednou z možností môže byť fakt, že neutrálne výsledky sú zverejnené na silných weboch, ktoré Google automaticky tlačí hore. Každopádne výskyt pozitívnych výsledkov bol u mnohých i tento rok žalostne nízky.



Ako nám už naznačujú predchádzajúce grafy, v roku 2013 sme oproti roku 2010 zaznamenali 20% pokles výskytu firemných webov v prvých 10 výsledkoch na Google.sk. Udialo sa tak najmä vďaka 19% nárastu podielu neutrálnych výsledkov na celkovom vyhľadávaní. U pozitívnych aj negatívnych výsledkov bola zmena takmer nepatrná, avšak tak ako v roku 2010 i v roku 2013 prevažuje existencia negatívnych výsledkov v Top 10 nad tými pozitívnymi.

Analýza sentimentu výsledkov vo vyhľadávaní pre rok 2013 nám teda ukázala, že mnohé slovenské firmy stále zanedbávajú svoju online reputáciu, čo môže mať za následok stratu

nielen potenciálnych, ale aj aktuálnych zákazníkov. Je potrebné si uvedomiť, že v súčasnosti zákazníci stavajú svoje nákupné rozhodovanie na tom, čo si o spoločnosti, výrobku či jednotlivcovi prečítajú na internete. Preto je čas postaviť sa realite a začať pracovať na vašej internetovej povesti.

O VISIBILITY

VISIBILITY internetová marketingová agentúra pôsobí na Slovensku od roku 2009 a ponúka služby hlavne v oblasti optimalizácie pre vyhľadávače (SEO), PPC reklám, Online PR a Online Reputačného Manažmentu.

Medzi klientov VISIBILITY patrili alebo patria spoločnosti ako Vodafone, Centrum Holding, Union zdravotná poisťovňa, Union poisťovňa, ZUNO bank AG, IBM a mnoho ďalších.

Adresa

VISIBILITY s.r.o.
Klariská 14
Bratislava 811 03
Slovakia

www.visibility.sk
www.reputation.sk

Kontaktná osoba

Juraj Sasko / CEO
email: sasko@visibility.sk
mobile: +421 904 331 776