



ANALIZA ANKETE IN STATISTIČNA OBDELAVA PODATKOV

Izdelala: Suzana Vučina, diplomantka

September, 2005

KAZALO:

1	Uvod	4
2	Analiza ankete in statistična obdelava	5
2.1	Spol anketiranca.....	5
2.2	Srednje šole, kjer se je izvajala anketa.....	6
2.3	Število anketiranih dijakov po posameznih letnikih.....	7
2.4	Varnost na poti do šole	8
2.5	Prevozna sredstva	9
2.5.1	Javna prevozna sredstva	9
2.5.2	Vsa prevozna sredstva, ki jih dijaki uporabljajo.....	11
2.5.3	Prevoz z osebnim avtomobilom	12
2.6	Ocena točnosti avtobusov	13
2.7	Ocena voznih redov.....	14
2.8	Ocena prijaznosti voznikov avtobusov.....	15
2.9	Ocena urejenosti in čistoče avtobusov.....	16
2.10	Sodelovanje v nagradni igri podjetja AP MS	17
2.11	Kako do nagrade Europapark Nemčija.....	18
2.12	Obiskanost spletne strani podjetja AP MS.....	19
2.13	Ocena spletne strani.....	20
2.14	Sprememba vsebin na spletni strani.....	21
3	Sklepi	23

KAZALO TABEL:

Tabela 1, Spol anketiranca	5
Tabela 2, Število anketiranih po posameznih šolah	6
Tabela 3, Število anketiranih dijakov po letnikih.....	8
Tabela 4, Ali ti je pomembna varnost na poti do šole?.....	9
Tabela 5, S katerim javnim avtobusnim prevoznikom se voziš?.....	10
Tabela 6, S katerim prevoznim sredstvom prihajaš v šolo?	11
Tabela 7, Na kateri način prihajaš z avtom?	12
Tabela 8, Kako ocenjuješ točnost avtobusov?.....	13
Tabela 9, Kako ocenjuješ vozne rede?	14

<i>Tabela 10, Kako ocenjuješ prijaznost voznikov avtobusov?</i>	15
<i>Tabela 11, Kako ocenjuješ urejenost in čistočo avtobusov?</i>	17
<i>Tabela 12, Si že kdaj sodeloval v nagradni igri AP MS?</i>	18
<i>Tabela 13, Na kateri način lahko prideš do nagrade izlet v Europapark?</i>	19
<i>Tabela 14, Si že kdaj obiskal/a spletno stran podjetja AP MS?</i>	20
<i>Tabela 15, Kako bi ocenil/a spletno stran podjetja AP MS?</i>	21
<i>Tabela 16, Ali bi kaj spremenil/a na spletni strani AP MS?</i>	22

KAZALO GRAFIKONOV:

<i>Grafikon 1, Spol anketiranca</i>	5
<i>Grafikon 2, Procent anketiranih dijakov po posameznih šolah</i>	7
<i>Grafikon 3, Število anketiranih dijakov po letnikih</i>	8
<i>Grafikon 4, Ali ti je pomembna varnost na poti do šole?</i>	9
<i>Grafikon 5, S katerim javnim avtobusnim prevoznikom se voziš?</i>	11
<i>Grafikon 6, S katerim prevoznim sredstvom prihajaš v šolo?</i>	12
<i>Grafikon 7, Na kateri način prihajaš z avtom?</i>	13
<i>Grafikon 8, Kako ocenjuješ točnost avtobusov?</i>	14
<i>Grafikon 9, Kako ocenjuješ vozne rede?</i>	15
<i>Grafikon 10, Kako ocenjuješ prijaznost voznikov avtobusov?</i>	16
<i>Grafikon 11, Kako ocenjuješ urejenost in čistočo avtobusov?</i>	17
<i>Grafikon 12, Si že kdaj sodeloval v nagradni igri AP MS?</i>	18
<i>Grafikon 13, Na kateri način lahko prideš do nagrade izlet v Europapark?</i>	19
<i>Grafikon 14, Si že kdaj obiskal/a spletno stran podjetja AP MS?</i>	20
<i>Grafikon 15, Kako bi ocenil/a spletno stran podjetja AP MS?</i>	21
<i>Grafikon 16, A bi kaj spremenil/a na spletni strani AP MS?</i>	22

1 UVOD

V podjetju Avtobusni promet Murska Sobota vsako leto izvajamo anketo med dijaki srednjih šol v Prekmurju in Prlekiji. Tema ankete je o prevozih in prevoznih sredstvih, ki jih uporabljajo dijaki za prihod v šolo. Ker naše podjetje v večini pokriva ta del Slovenije s svojo prevozno storitvijo, nam je cilj, da dijake anketiramo z namenom, da dobimo povratno informacijo o tem kaj delamo dobro in kaj je potrebno spremeniti glede na želje in potrebe kupcev.

Vsak ponudnik svojih izdelkov ali storitev je v današnjem času prisiljen komunicirati s svojo ciljno skupino, kajti konkurenca je tako močna, da če se v popolnosti ne posvetimo kupcem lahko pride do tega, da nam »pobegnejo« h konkurenci. Zgubiti stranke ni težko, dobiti jih nazaj ali pa pridobiti nove pa je težje kot si lahko mislimo, kajti ko se nam zgodi, da z nekom ali s čim pridobimo slabe izkušnje, nas res zelo težko še kdo prepriča, da bi še kdaj verjeli v tisto osebo, izdelek ali storitev.

Ljudje smo zelo občutljivi. Morda se niti sami tega prav ne zavedamo, dokler ne pridemo v situacijo, da sodelujemo med sabo . V našem podjetju se to zelo zavedamo, saj več ali manj delamo samo z ljudmi, ki so naš »kralj« in za obstoj je potrebno z njimi ravnati res kot s »kraljem«.

Cilj uspešnega in dobrega podjetja bi moral v prvi vrsti biti ta moto: »Naša stranka, naš kralj!«, kajti le tako bo podjetje dobro in uspešno poslovalo.

2 ANALIZA ANKETE IN STATISTIČNA OBDELAVA

2.1 SPOL ANKETIRANCA

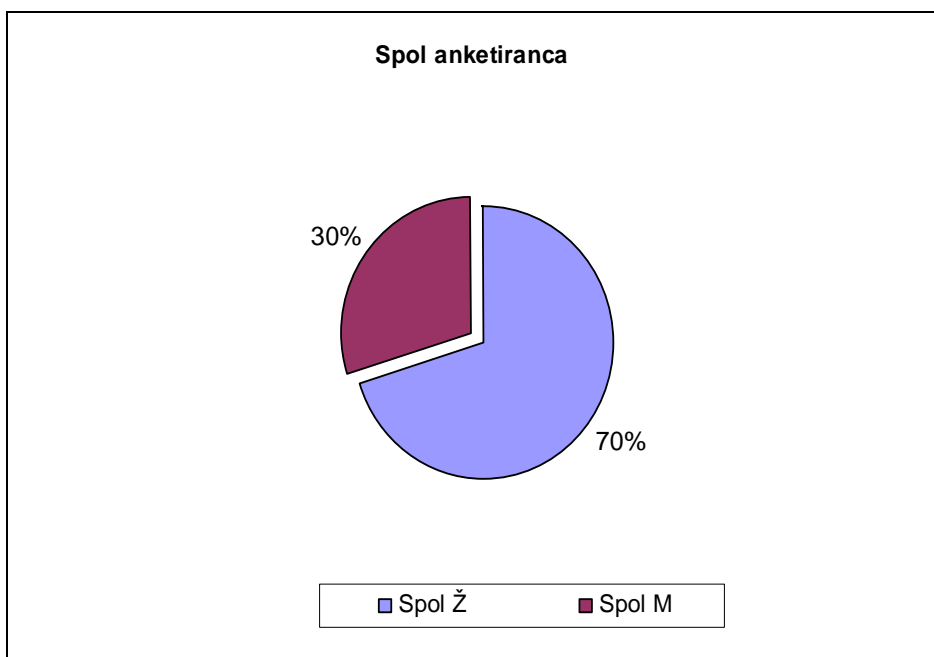
Kot je omenjeno že v uvodu oz. spremni besedi, smo anketirance izbirali naključno, in sicer dijake srednjih šol. Tako smo po naključju anketirali 70,06% žensk in 29,94% moških. Med izvajanjem ankete smo ugotovili, da so ženske bistveno raje odgovarjale oz. sodelovale kot pa moški. Pri moških smo imeli občutek, da so bili sramežljivi ali pa neresni pri odgovarjanju. Čeprav smo jim ponudili sodelovanje v nagradnem žrebanju, jih je kar nekaj vseeno zavrnilo sodelovanje, češ da tako nimajo sreče. Ženske pa so zelo rade sodelovale, tudi v primeru, če jim ni bilo omenjeno nagradno žrebanje.

Mislim, da so punce mnenja, da bodo tudi one morda kdaj na takšnih delovnih mestih, da bodo morale izvajati kakšne ankete ali pa delati na terenu in vedo, da bodo zelo vesele, če jim bodo ljudje »priskočili« na pomoč in sodelovali z njimi.

Tabela 1, Spol anketiranca

Spol anketiranca	Ž	M
Število anketiranih	110	47
Število anketiranih v %	70,06%	29,94%

Grafikon 1, Spol anketiranca



2.2 SREDNJE ŠOLE, KJER SE JE IZVAJALA ANKETA

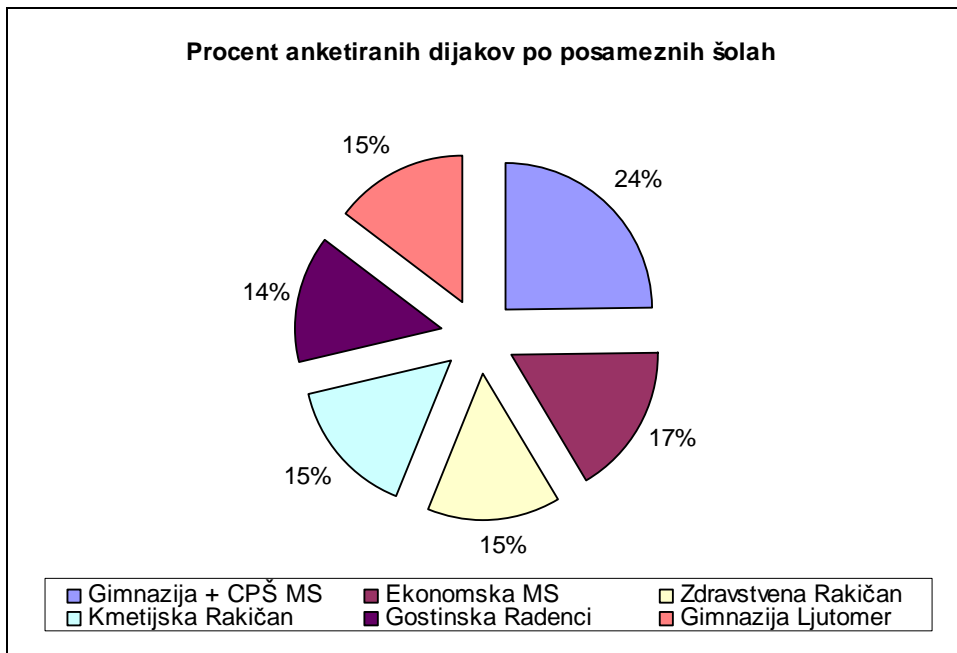
Ankete smo opravljali na šestih srednjih šolah, in sicer v Prekmurju in Prlekiji. Največ anket je bilo opravljenih na gimnaziji in centru poklicnih šol v Murski Soboti. Naš cilj je bil, da na vseh šolah izvedemo približno enako število anket, vendar je na srednješolskem centru v Murski Soboti bistveno več dijakov, kot na ostalih šolah, zato je prišlo do malo večjega števila anketirancev, kar 39 dijakov oz. 24,84%. Drugače pa pri ostalih šolah ni večjega odstopanja, kot je razvidno iz tabele 1 in grafikona 1. Skupno smo anketirali 157 dijakov. Kot je razvidno iz tabele, smo anketo izvajali na naslednjih srednjih šolah:

- Gimnazija in Center poklicnih šol Murska Sobota
- Ekonomska šola Murska Sobota,
- Zdravstvena šola Rakičan,
- Kmetijska šola Rakičan,
- Srednja šola za gostinstvo in turizem Radenci in
- Gimnazija Ljutomer.

Tabela 2, Število anketiranih po posameznih šolah

Šola	Število anketiranih dijakov	Število anketiranih dijakov v procentih
Gimnazija + CPSŠ MS	39	24,84%
Ekonomska MS	26	16,56%
Zdravstvena Rakičan	23	14,65%
Kmetijska Rakičan	24	15,29%
Gostinska Radenci	22	14,01%
Gimnazija Ljutomer	23	14,65%
Skupaj	157	100,00%

Grafikon 2, Procent anketiranih dijakov po posameznih šolah



2.3 ŠTEVILO ANKETIRANIH DIJAKOV PO POSAMEZNIH LETNIKI

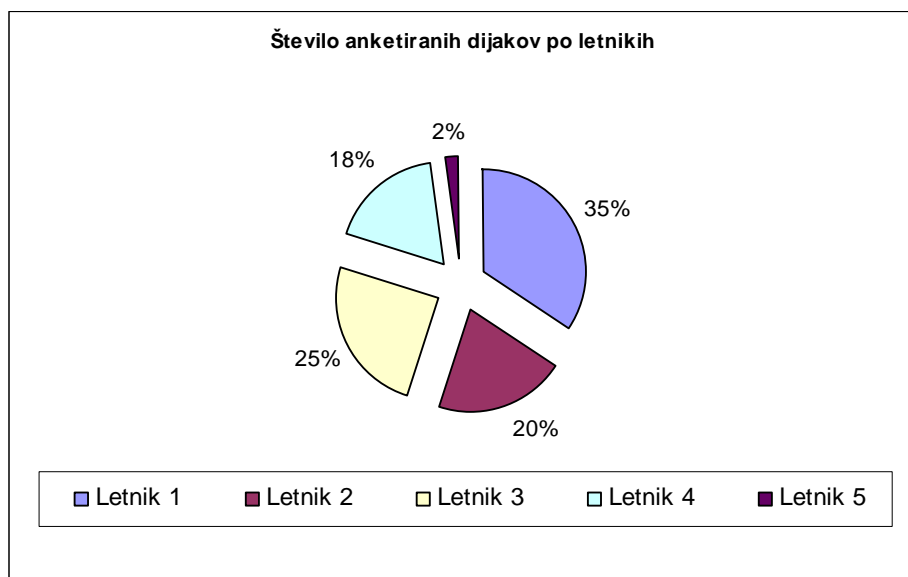
Dijake, ki smo jih anketirali smo izbirali naključno. Tako je statistika pokazala, da je bilo največ anketiranih dijakov prvih letnikov, sledijo dijaki iz tretjih letnikov, nato drugi letnik, četrti in peti. Kaj se tiče razlike med petimi letniki in ostalimi je zato tako velika, ker peti letniki so samo na Ekonomski šoli in Srednji poklicni šoli in sicer po programih 3+2. To pomeni, da najprej naredijo šolo za izbran poklic z zaključnimi izpiti po tretjem letniku, kasneje pa še nadaljujejo dve leti, da si pridobijo naziv tehnik in tako pridobijo peto stopnjo izobrazbe.

Drugače pa do velikih razlik niti ne prihaja med posameznimi letniki, kot je razvidno iz tabele 2 in sledečega grafikona, saj smo namerno anketo izvajali v dopoldanskih in popoldanskih urah, ker imajo nekatere šole pouk tudi popoldan in smo želeli zajeti dijake vseh starosti, zaradi boljše primerjave ostalih podatkov, kaj se tiče načina vožnje ipd..

Tabela 3, Število anketiranih dijakov po letnikih

Letnik	Število anketiranih dijakov	Število anketiranih dijakov v procentih
1	54	34,39%
2	32	20,38%
3	39	24,84%
4	29	18,47%
5	3	1,91%
Skupaj:	157	100,00%

Grafikon 3, Število anketiranih dijakov po letnikih



2.4 VARNOST NA POTI DO ŠOLE

Na vprašanje o varnosti na poti do šole, so dijaki v večini odgovorili z »seveda«, kar mo tudi že vnaprej predvideli in pričakovali. Devetim dijakom varnost na poti v šolo ni na prvem mestu, kajti ti dajejo na prvo mesto to, da je ceneje in hitreje. Le štirim dijakom pa varnost sploh ni pomembna.

Vprašanje glede varnosti na poti do šole se nam je zdelo zelo pomembno, zato smo ga tudi zastavili. Čeprav smo predvideli, da bo večina dijakov odgovorila tako kot je, smo še vseeno presenečeni, da jih kar 8,28% razmišlja drugače.

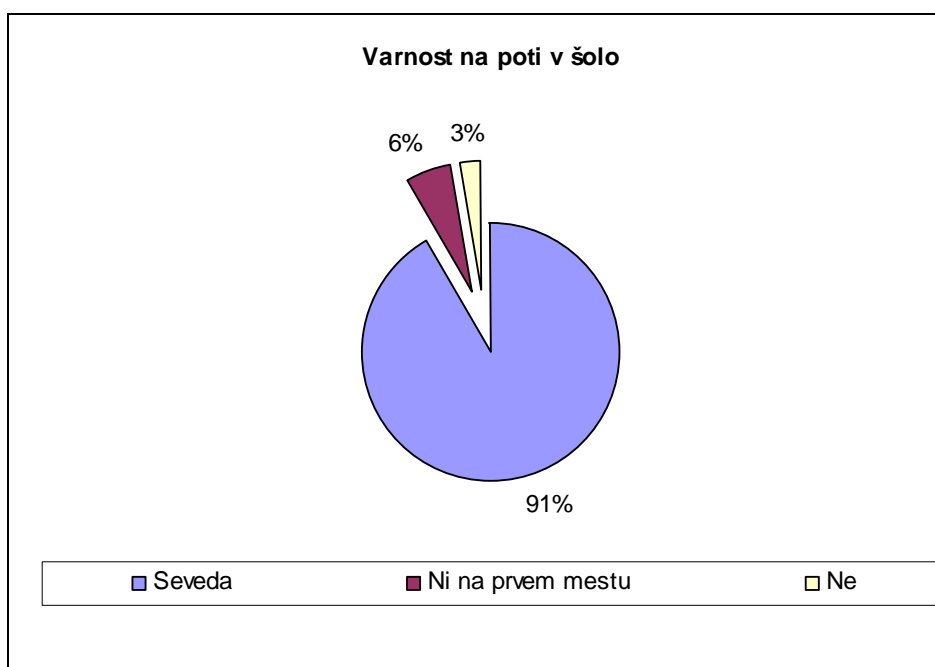
Moramo pa tudi upoštevati, da je definicija varnosti od posameznika do posameznika drugačna. Vsak ima svoj pogled in razlago za ta pojem. Kaj si dijaki predstavljajo pod varnost

nismo spraševali, ker iz izkušenj vemo, da bi anketirance postavili v dilemo in ne bi vedeli kaj naj odgovorijo, saj se v tistem trenutku večina ne bi vedela izraziti in bi se več ali manj odgovori ponavljali, še posebej pri tistih, ki so bili anketirani po skupinah (vsi bi povedali tisto, kar prvi, ker se drugega ne bi trenutno spomnili).

Tabela 4, Ali ti je pomembna varnost na poti do šole?

Ali ti je pomembna varnost na poti do šole?		
Seveda	144	91,72%
Ni na prvem mestu	9	5,73%
Ne	4	2,55%
Skupaj:	157	100,00%

Grafikon 4, Ali ti je pomembna varnost na poti do šole?



2.5 PREVOZNA SREDSTVA

2.5.1 Javna prevozna sredstva

Od 157 anketiranih dijakov jih kar 83 uporablja za prevoz do šole avtobus, torej javnega prevoznika, kar je 52,87% vseh anketiranih oz. dobra polovica. Kot vidimo iz Tabele 5 in pripadajočega grafikona, se večina dijakov vozi s podjetjem Avtobusni promet Murska Sobota, kar je za podjetje zelo dobro. Res je, da smo v anketi zajeli le Prekmurje in Prlekijo,

kjer naša konkurenca Certus ne vozi, oz. zajema le majhen del tega območja. Če bi zajeli v anketi še Štajerski predel, to se pravi dijake, ki se vozijo v srednje šole v Maribor, bi verjetno statistika pokazala malo drugače. Naša konkurenta sta torej Certus in Novak, ki je manjši prevoznik v nekaterih prekmurskih krajih. Če pa pogledamo le tiste dijake, ki se vozijo iz območja, kjer imajo izbiro med našo ponudbo in konkurenco pa vidimo, da je le 12 takšnih dijakov oz. 14,45%, ki so izbrali našega konkurenta in kar 71 takšnih oz. 85,54%, ki so izbrali našo ponudbo, tako da lahko trdimo, da smo v kar veliki prednosti pred konkurenco.

Opazno pa je tudi, da je največja konkurenca javnim prevoznikom osebno vozilo vsakega posameznika, kar je razvidno iz Tabele 6 in pripadajočega se grafikona. Kar 24,20% dijakov se vozi z avtomobilom, sledi vlak, nato kolo in motorno kolo ter 5,73% jih prihaja v šolo peš. 3,82% dijakov pa prevoz do šole kombinira na dva načina.

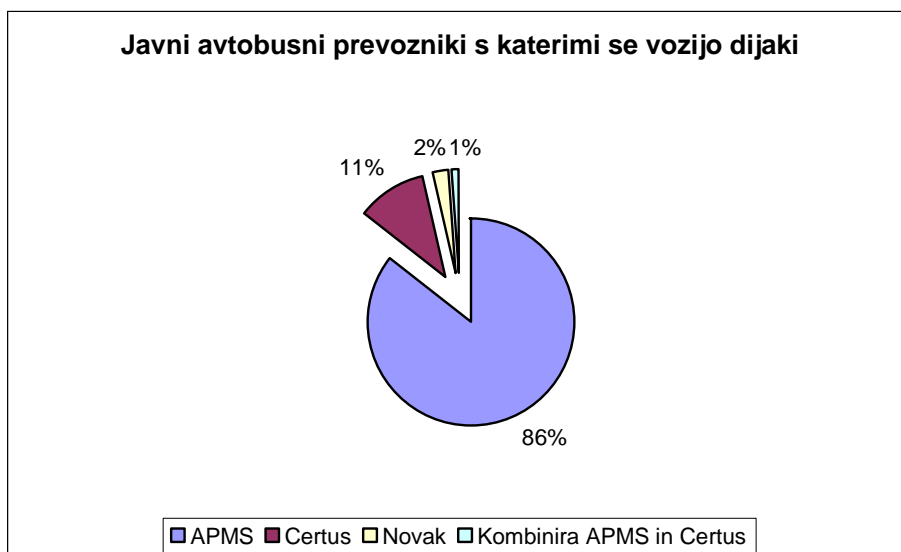
Iz te statistike lahko sklepamo, da se našemu podjetju AP MS v prvi vrsti ni potrebno bati konkurence med javnimi prevozniki, temveč konkurence med osebnimi prevoznimi sredstvi, ki so iz dneva v dan vedno večja konkurenca javnim prevoznikom.

Statistike kažejo, da je vedno več voznikov avtomobilov med mlajšimi generacijami, to se pravi, da ko mladi dopolnijo 18 let, je že »normalno«, da naredijo izpit za avto in prav tako jih večina dobi tudi vozilo. Upam trditi, da če bi posebej pazili na to, da bi izbirali dijake na tak način, da bi iz vsakega letnika srednje šole vzeli isto število, bi še ta primerjava javnega prevoznika z osebnimi vozili bila boljša. Sedaj pa, ko smo izbirali naključno pa smo anketirali največ prvih in drugih letnikov, ki pa še nimajo izpitov za osebni avtomobil.

Tabela 5, S katerim javnim avtobusnim prevoznikom se voziš?

S katerim javnim avtobusnim prevoznikom se voziš?		
AP MS	71	85,54%
Certus	9	10,84%
Novak	2	2,41%
Kombinira AP MS in Certus	1	1,20%
Skupaj:	83	100,00%

Grafikon 5, S katerim javnim avtobusnim prevoznikom se voziš?



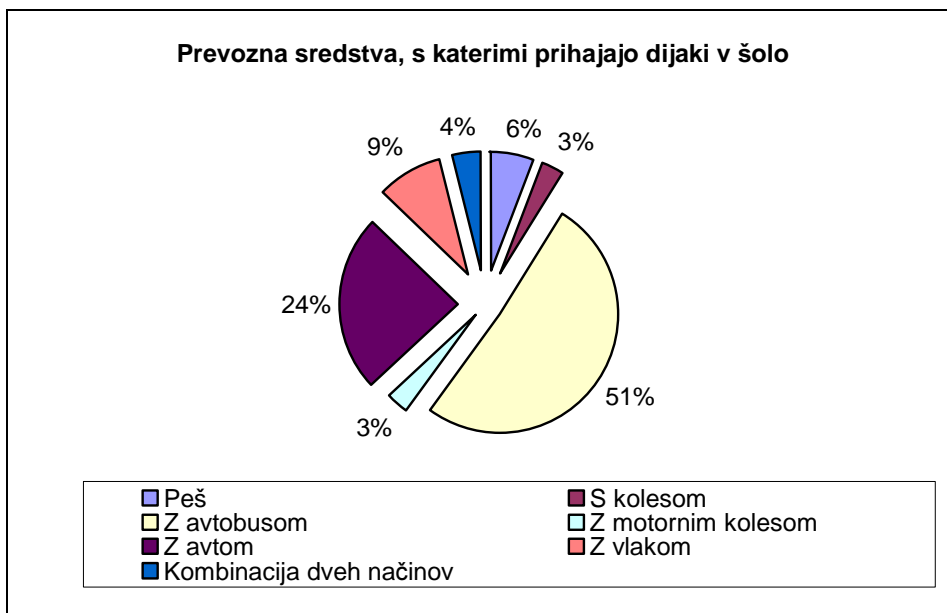
2.5.2 Vsa prevozna sredstva, ki jih dijaki uporabljajo

Med anketiranci smo prišli do podatkov o naslednjih prevoznih sredstvih, ki jih dijaki uporabljajo na poti v šolo in domov, kot je razvidno iz Tabele 6 in Grafikona 6.

Tabela 6, S katerim prevoznim sredstvom prihajaš v šolo?

	Peš	S kolesom	Z avtobusom	Z motornim kolesom	Z avtom	Z vlakom	Kombinacija dveh načinov
Število dijakov	9	5	80	5	38	14	6
Št. v %	5,73%	3,18%	50,96%	3,18%	24,20%	8,92%	3,82%

Grafikon 6, S katerim prevoznim sredstvom prihajaš v šolo?



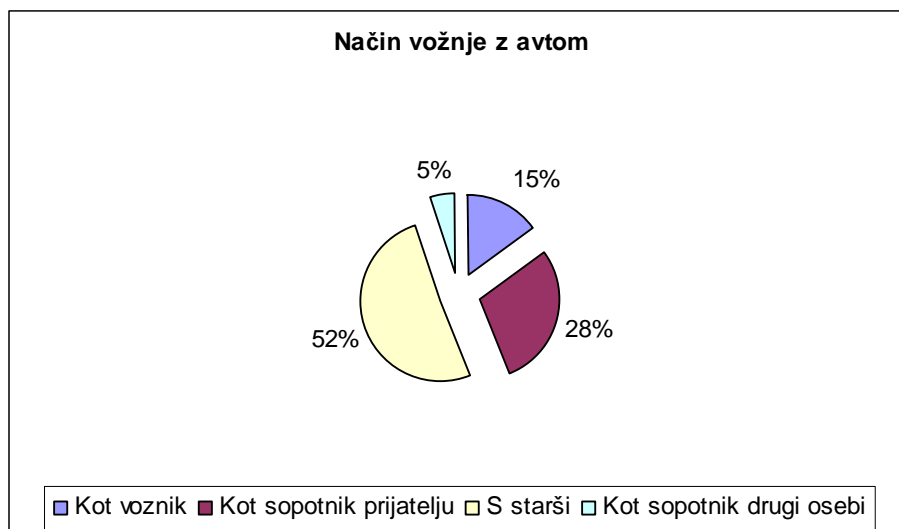
2.5.3 Prevoz z osebnim avtomobilom

Kaj se tiče prevoza z osebnim avtomobilom smo zastavili malo bolj podrobno vprašanje, in sicer smo spraševali, če je oseba voznik sam, če se vozi s prijatelji, s starši ali z drugimi osebami. In kar 20 dijakov od 33 se jih vozi s starši, to je 51,28% in tak način prevoza so izbrali več ali manj zato, ker jih starši peljejo na poti v službo in so eni stroški. Torej gre za varčevanje in za udobnost, saj niso vezani na avtobusne vozne rede. Kar 28,21% pa se jih vozi kot sopotnik prijatelju. Starejši prijatelji oz. prijateljice so naredile izpit in je ceneje, če se že vozi z avtomobilom, da so sedeži v popolnosti izkoriščeni. Ceneje je za voznika, kakor tudi za sopotnika. Avto je danes prevožno sredstvo, ki je že pri vsaki hiši nujna dobrina. Skoraj vsak polnoleten član družine si že privoščiči avto in prav zaradi tega je potrebno nam javnim prevoznikom »pametno« in veliko težje razmisliti kako prepričati ljudi, da se vozijo z nami. To je ena izmed najpomembnejših marketinških potez nas prevoznikov.

Tabela 7, Na kateri način prihajaš z avtom?

Na kateri način prihajaš z avtom?				
Kot voznik	Kot sopotnik prijatelju	S starši	Kot sopotnik drugi osebi	Skupaj:
6	11	20	2	33
15,38%	28,21%	51,28%	5,13%	100,00%

Grafikon 7, Na kateri način prihajaš z avtom?



2.6 OCENA TOČNOSTI AVTOBUSOV

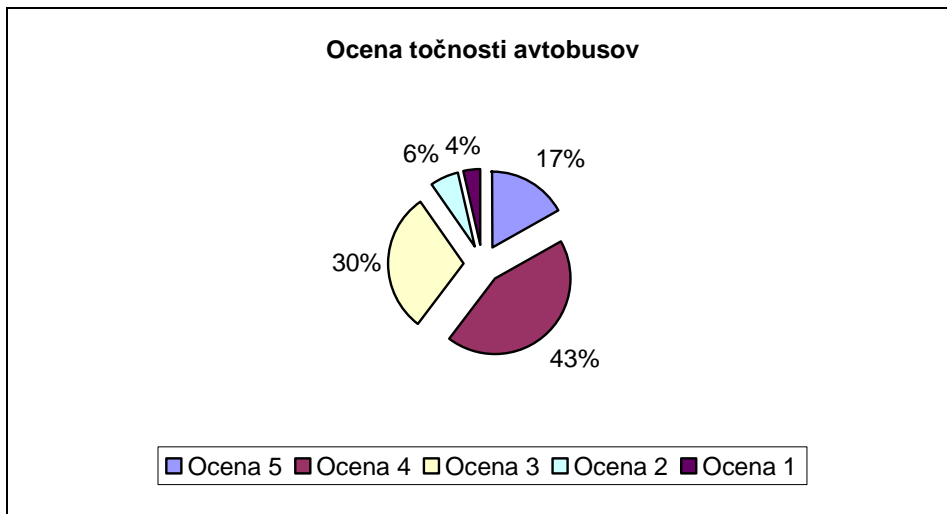
Tudi med tistimi dijaki, ki se vozijo z avtobusi, smo se s vprašanji poglobili malo dlje. Prvo takšno vprašanje je bilo kako ocenjujejo od 1 do 5 točnost avtobusov. Največ dijakov, kar 43,37% je ocenilo točnost s 4, potem je sledila ocena 3, kar 30,12%, nato ocena 5 s 16,87%, ocena 2 in 1. To je razvidno tudi iz Tabele 8 in njej pripadajočega Grafikona.

Kot lahko razberemo so avtobusi dokaj točni, saj kar 59,03% dijakov daje točnosti najvišji dve oceni. Takšen rezultat smo tudi pričakovali, saj si avtobusi ne morejo in ne smejo privoščiti, da bi veliko zamujali, kajti tako si podrejo ves vozni red in bi se jim zgodilo, da bi jih čas »prehitel« in kaj hitro bi prišlo do izpada katere izmed linij, kar pa se ne sme zgoditi. Če so vozni redi predpisani, se jih je potrebno držati pa čeprav se na tisti relaciji pelje en sam potnik ali pa poln avtobus.

Tabela 8, Kako ocenjuješ točnost avtobusov?

Ocena	1	2	3	4	5	Skupaj:
Število dijakov	3	5	25	36	14	83
Število dijakov v %	3,61%	6,02%	30,12%	43,37%	16,87%	100,00%

Grafikon 8, Kako ocenjuješ točnost avtobusov?



2.7 OCENA VOZNIH REDOV

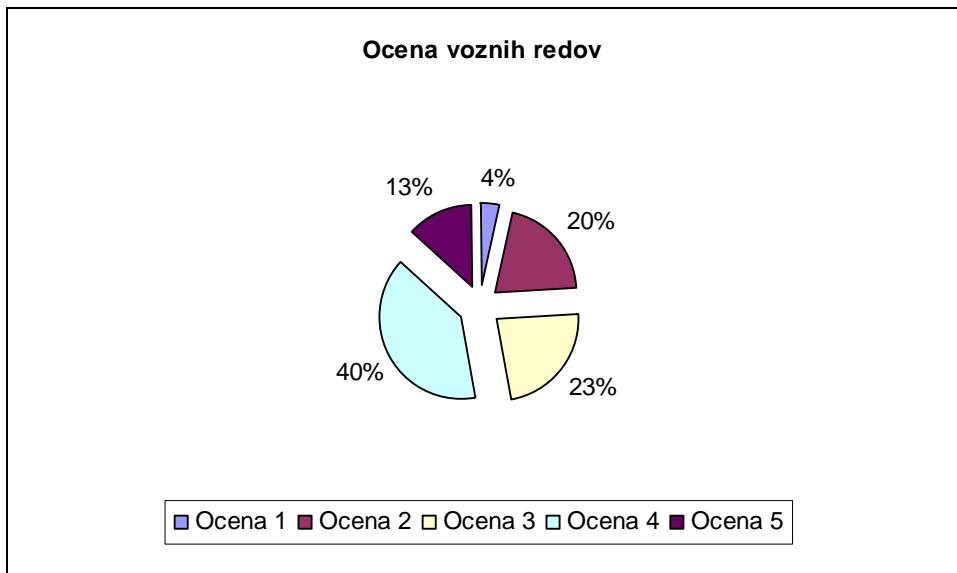
Tudi pri tem vprašanju so dijaki ocenjevali z oceno od 1 do 5. Oceniti so morali čas prihodov in odhodov avtobusov ter frekvenco voženj (pogostost) oz. drugače povedano vozne rede. Tukaj je statistika pokazala, da so si ocene dokaj blizu. Razberemo lahko, da je kar 24,09% dijakov takšnih, ki z voznimi redi niso zadovoljni, torej so jih ocenili z oceno 1 in 2. Večina je podala komentarje, da vozijo preredko, da morajo predolgo čakati, ker ni vozni red prilagojen na urnik v šoli, potem nekateri so dejali, da imajo zelo slabe povezave, ker iz njihovega kraja ni avtobusa in morajo iti peš v drug kraj ali pa si morajo celo urejati dodatni prevoz do glavne avtobusne postaje.

22,89% dijakov je ocenilo vozne rede z dobro oceno, potem 39,76% s prav dobro in 13,25% z odlično oceno. Višje ocene so dajali predvsem tisti, ki so iz večjih krajev, kjer so tudi linije bolj pogoste in s tem je tudi vozni red bolje prilagojen.

Tabela 9, Kako ocenjuješ vozne rede?

Ocena	1	2	3	4	5	Skupaj:
Število dijakov	3	17	19	33	11	83
Število dijakov v %	3,61%	20,48%	22,89%	39,76%	13,25%	100,00%

Grafikon 9, Kako ocenjuješ vozne rede?



2.8 OCENA PRIJAZNOSTI VOZNIKOV AVTOBUSOV

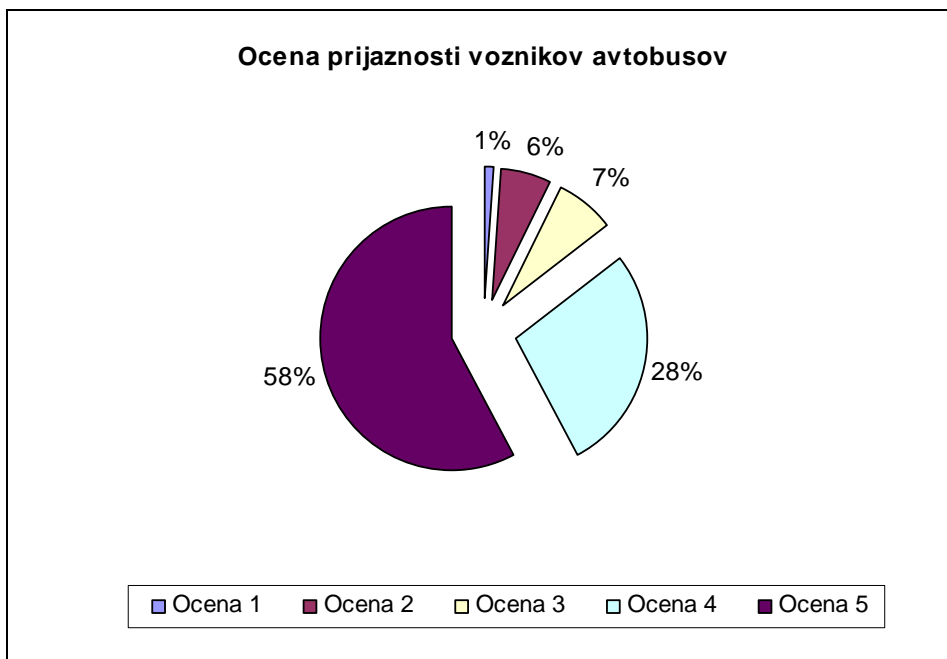
Zelo pomembno se nam zdi, da so vozniki avtobusov prijazni do ljudi, da se vljudno vedejo in da so ljudje zadovoljni in se počutijo zaželeni na avtobusu. Voznik je »ogledalo« storitve, ki se ponuja ljudem. Prav tako kot mi vsi imamo kdaj slab dan, ga ima tudi voznik, vsekakor pa se je po svojih močeh potrebno truditi, da slabo voljo na delovnem mestu ne kažemo, še posebej ne pred strankami. Je pa dejstvo, da je delo z ljudmi težko, še posebej z mlajšimi. Zelo smo zadovoljni z oceno glede prijaznosti voznikov. Kar 57,83%, torej več kot polovica dijakov, ocenjuje prijaznost z odlično oceno, sledi prav dobra ocena, ki jo lahko prav tako definiramo za zelo dobro. Skupaj ti dve oceni predstavljata 84,54% vseh anketiranih dijakov, kar je zelo dobro oz. odlično.

V prodaji je ponavadi tako, da je prijaznost ponudnikov prvi vtis in prva pozitivna ali negativna točka pri odločanju kupcev kje bodo kupili izdelek ali storitev. In lahko rečem, da nam v podjetju AP MS to uspeva v pozitivni smeri, saj smo na Prekmurju in Prlekiji zajeli največji del s ponudbo naših storitev.

Tabela 10, Kako ocenjuješ prijaznost voznikov avtobusov?

Ocena	1	2	3	4	5	Skupaj:
Število dijakov	1	5	6	23	48	83
Število dijakov v %	1,20%	6,02%	7,23%	27,71%	57,83%	100,00%

Grafikon 10, Kako ocenjuješ prijaznost voznikov avtobusov?



2.9 OCENA UREJENOSTI IN ČISTOČE AVTOBUSOV

Vsak, ko stopi v trgovino ali kakršno koli drugo organizacijo, ki ponuja storitev ali izdelek, ki ga mi kot kupci iščemo, najprej pogleda po prostoru in si z urejenostjo in čistočo ustvari prvi vtis o tem podjetju. Šele nato pridemo v stik s prodajalci in ponudniki ter se tako srečamo z njihovo prijaznostjo ali neprijaznostjo, kot smo opredeljevali že v točki 2.8. Prav tako je urejenost in čistoča pomembna pri prevozu, bodisi z javnim ali osebnim prevoznim sredstvom, saj tudi če se peljemo z lastnim avtomobilom, se veliko bolje počutimo, če imamo čistega in urejenega. Zato je ocena urejenosti in čistoče avtobusa za nas zelo pomembna. Je res, da na javnem prevoznem sredstvu ni v prvi vrsti odvisno od podjetja ali voznika, če je prevozno sredstvo urejeno in čisto, temveč od uporabnikov. Vsak bi se naj zavedal, da če se sam ne počuti dobro v nečistoči in neredu, da prispeva k temu, da ne bo puščal papirčkov na sedežih in da ne bo jedel na avtobusu ter podobno. Med dijaki se ponavadi dogaja tudi to, da pišejo po sedežih in trgajo blago. Naša naloga oz. naloga voznika je, da to prepreči. Sam voznik mora biti prvi zgled za čistočo. Kako bo on zahteval in določil tako se bodo ljudje slej ko prej navadili in se bodo tega držali. Vsekakor pa ni zaželeno, da bi vozniki kadili na avtobusih. Med anketiranimi ni bilo ravno veliko pritožb glede tega, vendar pa če se prav spomnim sta eden ali dva dejala, da ju to moti, torej se vseeno zgodi, da kateri voznik kadi in

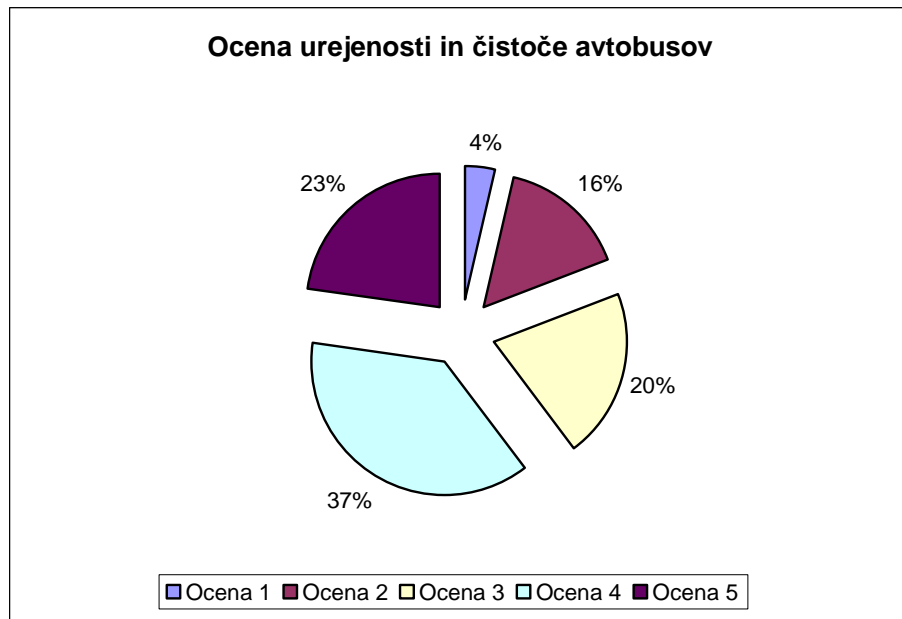
seveda je ponavadi med dijaki takšna logika, da če lahko on, potem lahko tudi jaz. Glede teh in podobnih komentarjev bo podjetje vsekakor med vozniki ukrepalo.

Drugače pa so ocene o urejenosti in čistoči tudi dokaj enotne. 40,96% dijakov ocenjuje čistočo in urejenost z ocenami od 1 do 3 in 59,03% dijakov z ocenama 4 in 5. Tu lahko rečemo, da je skoraj enak odstotek zadovoljnih kot nezadovoljnih. Kaj se tiče urejenosti in čistoče avtobusov pa je odvisna tudi od tega kako star in obrabljen avtobus vozi na kateri relaciji. Starejši so avtobusi, bolj so obrabljeni in nečisti ter neurejeni, kar je tudi za pričakovati in obratno.

Tabela 11, Kako ocenjuješ urejenost in čistočo avtobusov?

Ocena	1	2	3	4	5	Skupaj:
Število dijakov	3	13	18	30	19	83
Število dijakov v %	3,61%	15,66%	21,69%	36,14%	22,89%	100,00%

Grafikon 11, Kako ocenjuješ urejenost in čistočo avtobusov?



2.10 SODELOVANJE V NAGRADNI IGRI PODJETJA AP MS

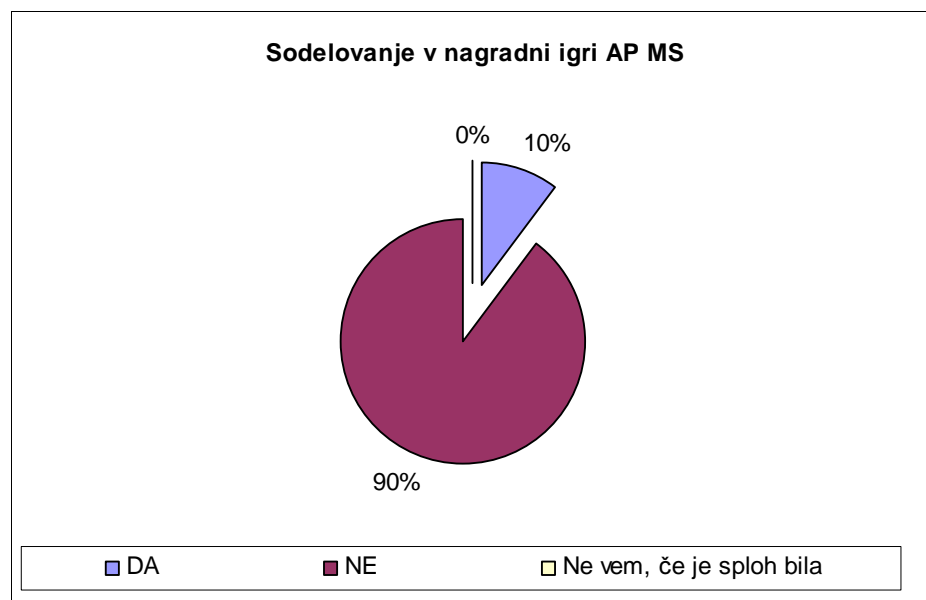
V podjetju Avtobusni promet Murska Sobota smo se odločili, da bomo izvedli nagradno igro za dijake, ki kupujejo naše storitve. S tem kupce »pritegnemo«, ker imajo možnost, da nekaj

dobijo zastoj. To je zelo dobra marketinška poteza, saj vemo, da ljudje vedno bolj težimo k temu, da bi dobili brezplačno ali pa bolj poceni. V podjetju smo se odločili, da vsako leto izvedemo žrebanje, kjer nagrajence popeljemo na izlet. Letos je to Europapark v Nemčijo, lani pa smo jih popeljali v zabavišni park Gardaland. Ta akcija je pokazala, da se to podjetju definitivno izplača, saj proda več vozovnic kot jih je pred tem in tudi v anketi so dijaki veliko rajši sodelovali, ko smo jim povedali, da imajo možnost sodelovanja v nagradni igri.

Tabela 12, Si že kdaj sodeloval v nagradni igri AP MS?

Si že kdaj sodeloval v nagradni igri AP MS?			
DA	NE	Ne vem, če je sploh bila	Skupaj:
16	141	0	157
10,19%	89,81%	0,00%	100,00%

Grafikon 12, Si že kdaj sodeloval v nagradni igri AP MS?



2.11 KAKO DO NAGRADE EUROPAPARK NEMČIJA

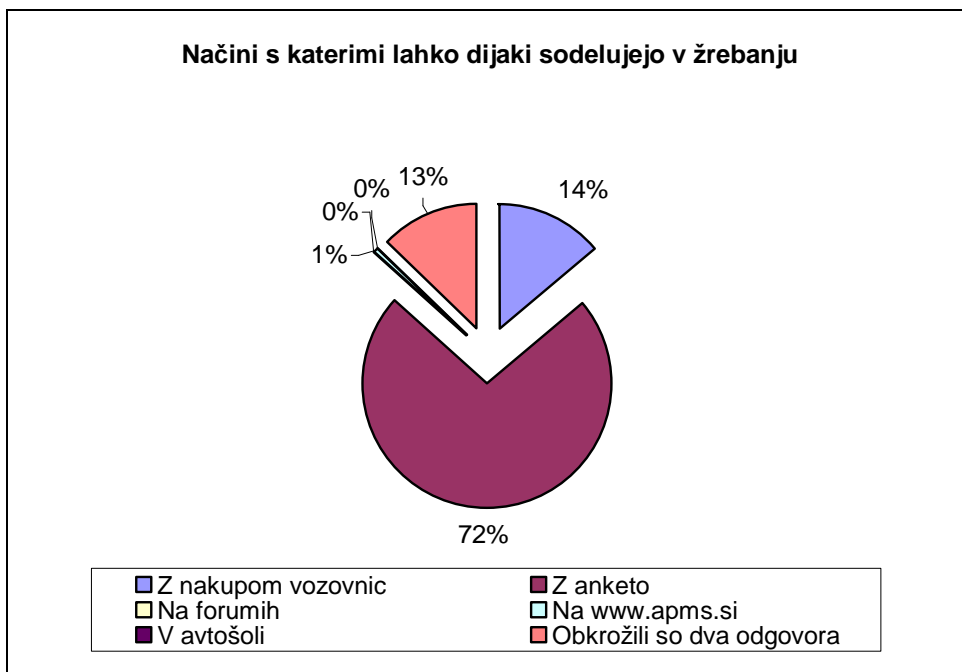
S tem vprašanjem smo želeli dijake seznaniti s tem, na kakšne načine lahko pridejo vse do sodelovanja v žrebanju. Tukaj so bili vsi podani odgovori pravilni, anketiranci pa so se morali sami odločiti kaj smatrajo, da je pravilno. Že vnaprej pa smo pričakovali, da bo največ odgovorov »Z anketo«, saj so to informacijo dobili že prej kot smo jih začeli anketirati, kajti na začetku pogovora, ko smo jih povabili k sodelovanju ankete, smo večini morali omeniti, da

imajo možnost sodelovanja v nagradnem žrebanju, ker so potem raje in bolj resno odgovarjali. Na podlagi tega so potem pri tem vprašanju sklepali, da je odgovor »Z anketo« pravi, zato je ta odgovor obkrožilo kar 72,61% dijakov.

Tabela 13, Na kateri način lahko prideš do nagrade izlet v Europapark?

Na kateri načine lahko prideš do nagrade izlet v Europapark?		
Z nakupom vozovnic	22	14,01%
Z anketo	114	72,61%
Na forumih	0	0,00%
Na www.apms.si	1	0,64%
V avtošoli	0	0,00%
Obkrožili so dva odgovora	20	12,74%
Skupaj:	157	100,00%

Grafikon 13, Na kateri način lahko prideš do nagrade izlet v Europapark?



2.12 OBISKANOST SPLETNE STRANI PODJETJA APMS

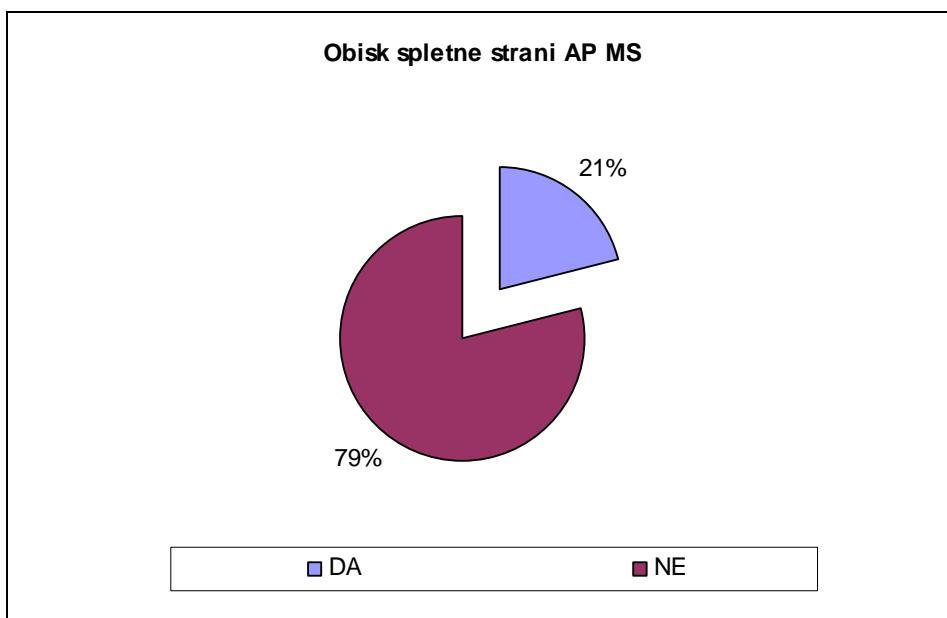
Dijake smo želeli seznaniti tudi z našo spletno stranjo, zato smo jim zastavili tudi vprašanje, če so že kdaj spletno stran obiskali. Kar 78,98% dijakov je dejalo, da še spletne strani ni obiskalo in le 21,02%, da jo je. Lahko rečemo, da glede na to, da se vozi dobra polovica

anketiranih z našimi avtobusi, oz., da kupujejo naše storitve, je presenetljivo malo dijakov obiskalo našo spletno stran. Smatramo, da če nekaj kupiš pri določenem podjetju, da se potem o tem podjetju tudi malo podrobneje informiraš, ampak očitno to dijakom ni pomembno oz. še trenutno ne dajejo poudarka na to, da bi se odločali, če bi kupili storitev ali ne, temveč je za njih to nujno, saj drugače pa ne morejo v šolo. Ali pa si lahko to razlagamo tudi tako, da nimajo dostopa do interneta.

Tabela 14, Si že kdaj obiskal/a spletno stran podjetja AP MS?

Si že kdaj obiskal/a spletno stran podjetja AP MS?		
DA	NE	Skupaj:
33	124	157
21,02%	78,98%	100,00%

Grafikon 14, Si že kdaj obiskal/a spletno stran podjetja AP MS?



2.13 OCENA SPLETNE STRANI

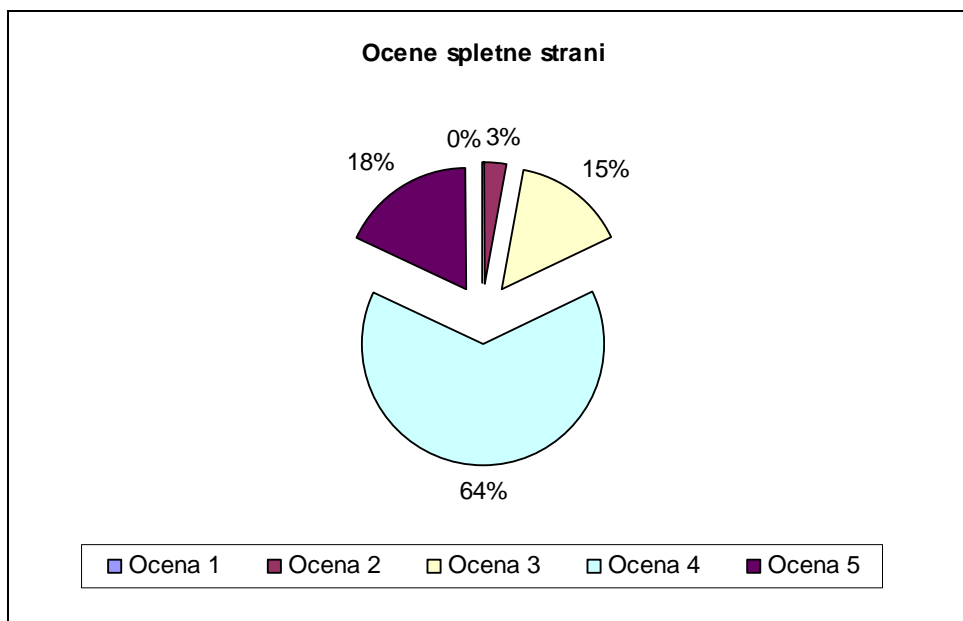
Med tistimi 33-imi dijaki oz. 21%, ki so odgovorili, da so spletno stran že obiskali, smo zastavili tudi vprašanje kako bi jo ocenili. Večina bi jo ocenila z oceno 4, kar 63,64%, sledi ocena 5, nato ocena 3, en dijak bi jo ocenil z dva, najnižje ocene pa ni dal nihče.

Torej so dijaki, ki so spletno stran že videli več ali manj zadovoljni in nimajo nobenih večjih pripomb.

Tabela 15, Kako bi ocenil/a spletno stran podjetja AP MS?

Ocena	1	2	3	4	5	Skupaj:
Število dijakov	0	1	5	21	6	33
Število dijakov v %	0,00%	3,03%	15,15%	63,64%	18,18%	100,00%

Grafikon 15, Kako bi ocenil/a spletno stran podjetja AP MS?



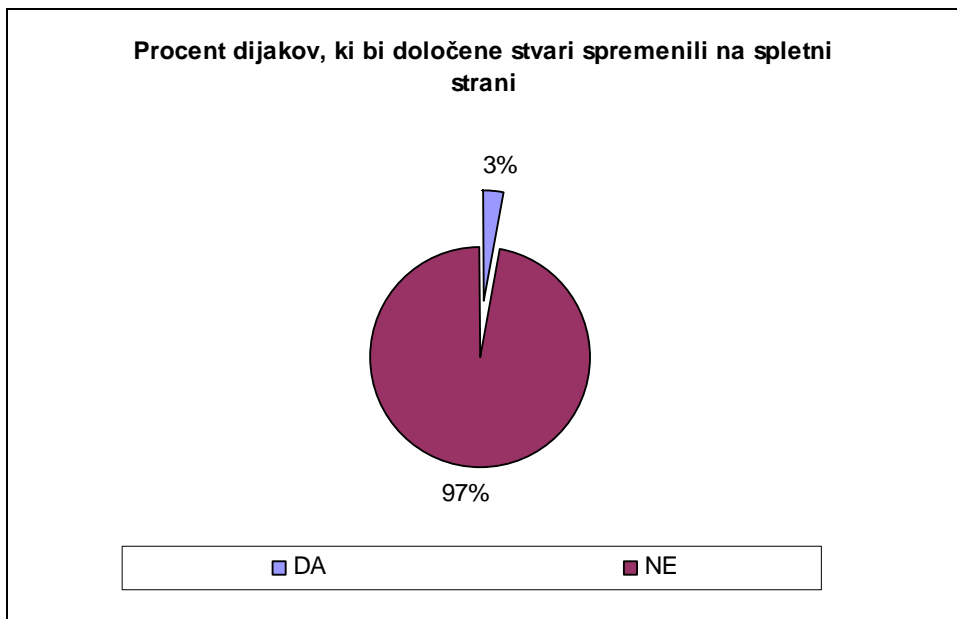
2.14 SPREMEMBA VSEBIN NA SPLETNI STRANI

Postavili smo tudi vprašanje, če bi morda kar koli na spletni strani spremenili, dodali ali odvzeli pa smo prišli do rezultata, da skoraj da ni bilo smiselno tega vprašanja zastaviti, saj je samo en dijak povedal, da bi nekaj spremenil in če se prav spomnil, da je dejal, da bi dodal več zanimivosti, torej je bil z razlago kratek, ostalih 32 pa ni imelo nobene želje ali pa so raje povedali, da ne, ker je bilo tako lažje, da ne bi bilo potrebno razlagati. Predvidevamo lahko tudi, da niso upali biti kritični, da se ne bi zamerili ali da si ne bi mislili, da hočejo »komplicirati«. Za takšen rezultat je možnih več različnih razlag in predvidevanj, kaj pa je vzrok pa vedo samo anketiranci sami.

Tabela 16, Ali bi kaj spremenil/a na spletni strani AP MS?

Ali bi kaj spremenil/a na spletni strani AP MS?		
DA	NE	Skupaj:
1	32	33
3,03%	96,97%	100,00%

Grafikon 16, A bi kaj spremenil/a na spletni strani AP MS?



3 SKLEPI

Z izvedbo in analizo ankete smo prišli do naslednjih dejstev oz. sklepov:

- Da dobra polovica anketiranih dijakov še vedno uporablja javna prevozna sredstva, kar je na današnje razmere dokaj zadovoljivo.
- Da je ni naš največji konkurent nek drug javni prevoznik, temveč osebno prevožno sredstvo, osebni avtomobil.
- Da se je težje boriti s konkurenco kot je avtomobil, kot pa s konkurenco naše vrste, torej javnim prevoznikom. Kljub akcijam, dodatnim popustom in razno raznimi angažiranostmi, je avtomobil prevožno sredstvo, ki si ga v današnjem času lahko privoščijo že skoraj vsaki, ki dopolni svojih osemnajst let in ga nikakor ne bo zamenjal za javno prevožno sredstvo, še v njihnih primerih (okvara avtomobila) bo raje poklical sorodnika, znanca ali prijatelja, da ga pripelje na določeno mesto, kot pa bi se odločil za javni prevoz.
- Večina dijakov, ki imajo možnost izbirati med prevoznimi sredstvi izbere tisto, ki je najhitrejšo in najudobnejšo, ne glede na ceno.
- Dijaki, ki se vozijo z javnimi prevoznimi sredstvi, so nam podali informacijo, da so dokaj zadovoljni z voznimi redi, točnostjo in z našim podjetjem ter prijaznostjo naših voznikov. Slabosti, ki pa jih imamo pa bomo v svoji meri skušali odpraviti vsaj delno, če že ne v celoti.
- Prišli smo tudi do zaključka, da akcije o nagradnih igrah zelo uspejo, saj tako dijake spodbudimo, da sodelujejo z nami in kupujejo naše vozovnice, saj pričakujejo in si želijo na brezplačen izlet. Ta marketinška poteza je ena izmed zelo dobrih v našem podjetju in se vedno izkaže v zelo pozitivni smeri.
- Veliko dijakom smo se s samo anketo in s tem, da smo jim omenili našo spletno stran, dobro predstavili, kajti nekateri so pokazali zanimanje, da si bodo spletno stran tudi ogledali, kajti s svojo gesto so pokazali, da niti niso vedeli, da imajo možnost naše podjetje podrobneje spoznati tudi preko spleta. Nikakor pa nismo smeli pozabiti omeniti, da tudi na spletni strani lahko sodelujejo v nagradni igri, ker s tem smo še jih dodatno pritegnili, da bodo vtiskali naš www naslov.
- Opaziti je bilo tudi, da se je nekaterim dijakom zdelo zelo dobro, da smo se jim predstavili in jim zaželeli uspešno šolsko leto.