



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Cestni promet

UPRAVLJANJE Z VOZNIM PARKOM V ŠOLI VOŽNJE

Mentor: mag. Brane Lotrič
Lektorica: Lucija Hrženjak, prof. slov. in biol.

Kandidat: Gaj Kolar

Kranj, junij 2025

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju mag. Branetu Lotriču.

Hvala Gregi Selčanu za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Luciji Hrženjak, da je moje diplomsko delo jezikovno in slovnično pregledala.

IZJAVA

Študent Gaj Kolar izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom mag. Braneta Lotriča.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

Teoretično in praktično usposabljanje kandidatov za voznike v šoli vožnje je kompleksen proces, pri katerem je potrebna določena mera potrpežljivosti. Predavatelji cestnoprometnih predpisov in učitelji vožnje morajo pri predavanju in poučevanju upoštevati zakonsko predpisana navodila, ki so določena v pravilniku o programu usposabljanja kandidatov za voznike motornih vozil.

V diplomskem delu predstavimo delovanje šole vožnje, pogoje za njeno ustanovitev in njeno delovanje. Opredelimo in pojasnimo management vozil v šoli vožnje. V sklopu diplomskega dela smo opravili anketiranje o zadovoljstvu s storitvami šol vožnje, rezultate analizirali in jih predstavili tabelarno. Na koncu smo podali priporočila glede na lastne izkušnje in izkušnje nadrejenih.

KLJUČNE BESEDE

- Šola vožnje
- avtošola
- management vozil
- zakon o cestnoprometnih predpisih

SUMMARY

The theoretical and practical training of candidates for drivers in driving schools is a complex process that requires a certain degree of patience. Instructors of traffic regulations and driving teachers must adhere to the legally stipulated guidelines established in the regulation on the training program for candidates for motor vehicle drivers.

In my diploma thesis I briefly presented the operation of the driving school, the conditions for establishment and functioning. I defined the management of vehicles in the driving school. I conducted surveys regarding satisfaction, analyzed them, and tabulated the results. Finally, I also wrote recommendations based on my own experiences and the experiences of my superiors.

KEYWORDS

- Driving school
- management of vehicles
- traffic regulations act

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	Predstavitev problema	1
1.2	Namen in cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	1
1.4	Predpostavke in omejitve.....	1
1.5	Metode dela.....	2
2	PREDSTAVITEV DELOVANJA ŠOLE VOŽNJE	3
2.1	Splošno o šoli vožnje	3
2.2	Pogoji za ustanovitev	4
2.3	Pogoji delovanja	4
3	MANAGEMENT VOZIL V ŠOLI VOŽNJE	7
3.1	Opredelitev managementa vozil	7
3.2	Management vozil v šolah vožnje.....	9
3.3	Sistem managementa vozil (FMS)	12
3.4	Trajnostni vidik managementa vozil.....	12
3.4.1	Ekonomski vidik	13
3.4.2	Okoljski vidik	13
3.4.3	Družbeni vidik	15
4	ZADOVOLJSTVO IN DEJAVNIKI ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI ŠOL VOŽNJE.....	16
4.1	Opredelitev zadovoljstva uporabnikov storitev.....	16
4.2	Dejavniki zadovoljstva uporabnikov storitev šol vožnje.....	17
5	RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI ŠOL VOŽNJE	19
5.1	Metodološki oris raziskave	19
5.2	Opis vprašalnika.....	19
5.3	Delovne hipoteze	20
5.4	Glavni poudarki raziskave.....	20
5.5	Dejavniki zadovoljstva: pomembnost in ocenjeno zadovoljstvo	26
5.6	Vpliv na izbiro šole vožnje	29
5.7	Odgovori na hipoteze	30
6	ANALIZA UPRAVLJANJA Z VOZILI V PROUČEVANI ŠOLI VOŽNJE.....	38
7	PRIPOROČILA ZA IZBOLJŠANJE UPRAVLJANJA Z VOZIM PARKOM ...	41
8	SKLEPNE UGOTOVITVE	42
9	LITERATURA IN VIRI	43

KAZALO SLIK

Slika 1: Struktura sodelujočih glede na kategorijo usposabljanja (n = 154).....	21
Slika 2: Struktura sodelujočih glede na status usposabljanja (n = 153).....	22
Slika 3: Povprečno zadovoljstvo: šole vožnje in vozila.....	22
Slika 4: Pogostost okvar vozil v šoli vožnje (n = 153)	23
Slika 5: Verjetnost priporočila šole vožnje prijateljem in bližnjim (n = 153).....	24
Slika 6: Pogostost menjav šole vožnje (n = 153)	25
Slika 7: Besedni oblak stališč o vzrokih za menjavo šole (n = 153)	26
Slika 8: Matrika dejavnikov zadovoljstva in pomembnosti (samo proučevana šola)	28
Slika 9: Matrika dejavnikov zadovoljstva in pomembnosti (druge šole vožnje).....	29

KAZALO TABEL

Tabela 1: Struktura sodelujočih po izpitnih centrih in območjih šol voženj (n = 155).....	21
Tabela 2: ANOVA: pogostost okvar med proučevano in drugimi šolami	23
Tabela 3: ANOVA: verjetnost priporočila šole vožnje za proučevano in druge šole	24
Tabela 4: Dejavniki zadovoljstva in pomembnosti (vse šole vožnje)	27
Tabela 5: Povprečni rangi posameznih dejavnikov vpliva na izbiro šole vožnje	30
Tabela 6: Povprečna ocena celotnega zadovoljstva uporabnikov (med proučevano in drugimi šolami vožnje)	31
Tabela 7: T-test za razlike v povprečni oceni celotnega zadovoljstva uporabnikov (med proučevano in drugimi šolami vožnje)	31
Tabela 8: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov z vozilom.....	32
Tabela 9: T-test za razlike v povprečni oceni zadovoljstva uporabnikov z vozilom (med proučevano in drugimi šolami vožnje)	32
Tabela 10: Pearsonov koeficient korelacije med celotnim zadovoljstvom s storitvami šole vožnje in zadovoljstvom z vozilom	33
Tabela 11: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov z vozilom (med proučevano in drugimi šolami vožnje)	34
Tabela 12: T-test za razlike v povprečni oceni zadovoljstva uporabnikov po posameznem dejavniku vozila (med proučevano in drugimi šolami vožnje)	35
Tabela 13: Povzetek regresijskega modela	36
Tabela 14: ANOVA regresijskega modela	36
Tabela 15: Koeficienti linearnega regresijskega modela	37
Tabela 16: Opis vozil	39

KRATICE IN AKRONIMI

AS:	aritmetična sredina
SD:	standardni odklon
SN:	standardna napaka ocene
Df:	prostostne stopnje
F-statistika:	F-porazdelitev
t-statistika:	t-porazdelitev
sig., p:	stopnja statistične značilnosti (tveganje, s katerim zavrnemo ničelno hipotezo)
ANOVA:	analiza variance
CI 95 %:	95-% interval zaupanja
R:	korelacijski koeficient
R ² :	determinacijski koeficient

1 UVOD

V diplomskem delu predstavimo šole vožnje, dejavnosti, organiziranost in zadovoljstvo uporabnikov. Proučimo relevantnost upravljanja z voznim parkom šole vožnje kot enega izmed pomembnejših poslovnih procesov managementa. Kakovost voznega parka je pomembna dimenzija zadovoljstva odjemalcev storitev šole vožnje, hkrati pa tudi varnostni in tehnični izziv, s katerim se srečujejo vse šole vožnje.

1.1 Predstavitev problema

Dejavnost šole vožnje je zelo izpostavljena, ko gre za vozni park. Tako Zakon o motornih vozilih (2017) kot Zakon o voznikih (2016) in podzakonski predpisi, ki urejajo delovanje šol vožnje, natančno določajo opremo vozil za usposabljanje kandidatov, in da morajo biti vozila, ki jih uporabljajo šole vožnje pri usposabljanju kandidatov, varna, redno vzdrževana in tehnično brezhibna. Svoje pri tem dodaja tudi trg, ki pričakuje, da so vozila sodobna in udobna (celo atraktivna) za kandidate. Upravljanje z vozili v šolah vožnje zato predstavlja velik izziv za vodstvo vsake šole vožnje.

1.2 Namen in cilji naloge

Namen diplomskega dela je proučiti delovanje in organiziranost šole vožnje z vidika upravljanja voznega parka ter zadovoljstva uporabnikov, relevantno literaturo in vire s področja upravljanja šole vožnje ter predlagati možne izboljšave pri upravljanju voznega parka v šoli vožnje.

Cilji diplomskega dela so analizirati relevantne vire, ki proučujejo upravljanje z vozili kot osnovnimi sredstvi v podjetju, proučiti upravljanje z vozili v obravnavani šoli vožnje in pripraviti priporočila za izboljšanje upravljanja z vozili v šoli vožnje.

1.3 Predstavitev okolja

V diplomskem delu obravnavamo izbrano podjetje, to je šolo vožnje, in druga podjetja, ki se ukvarjajo s šolo vožnje, ki smo jih uporabili pri analizi in anketiranju.

1.4 Predpostavke in omejitve

Problemov v proučevani šoli vožnje je bilo več, in sicer so ti naslednji: nimajo ustreznega managementa z upravljanjem vozil; upravljanje z vozili je premalo učinkovito; stroški vzdrževanja vozil so različni in neenakomerno porazdeljeni po vozilih; vozila šole vožnje so premalo izkoriščena; na zadovoljstvo uporabnikov storitev šole vožnje z vozilom šole vožnje vplivata zadovoljstvo s starostjo in vzdrževanostjo vozil in zadovoljstvo z delovanjem opreme.

Izhodišče raziskovanja je, da je upravljanje z vozili v šoli vožnje neučinkovito in zato nastajajo nepotrebni stroški.

Omejitve pri proučevanju tematike so pomanjkljive evidence, delo temelji na študiji primera posamezne šole vožnje, pomanjkanje virov in literature s področja upravljanja vozil v šolah vožnje.

1.5 Metode dela

Metode dela, ki smo jih uporabili, so izbrane glede na obravnavane teme in cilje diplomskega dela.

Pri izdelavi diplomskega dela uporabimo strokovno literaturo, ki je dostopna, primarne in sekundarne vire, kot so zakoni, znanstveni članki, knjige, predpisi. Empirični del sestoji iz statistične analize podatkov, pridobljenih z izvedbo ankete (metoda CAWI). Za potrebe analize uporabimo programa PSPP 2.0 in Microsoft Excel.

2 PREDSTAVITEV DELOVANJA ŠOLE VOŽNJE

2.1 Splošno o šoli vožnje

Dejavnost šole vožnje vključuje izobraževanje, izpopolnjevanje in usposabljanje kandidatov za voznike motornih vozil. Namen šole vožnje je usposobiti posameznike, da pridobijo ustrezna znanja in veščine ter na takšen način pridobijo vozniško dovoljenje za uporabo vozil v cestnem prometu.

Kot je navedeno v Zakonu o voznikih (2016), lahko dejavnost usposabljanja kandidatov za voznike motornih vozil opravljajo »/.../ gospodarske družbe, javni in zasebni izobraževalni zavodi in druge pravne osebe zasebnega prava, samostojni podjetniki posamezniki, policija in vojska, ki izpolnjujejo pogoje, določene v Zakonu o voznikih in drugih predpisih«. Šola vožnja sme začeti opravljati dejavnost usposabljanja kandidatov za voznike, ko jo Javna agencija Republike Slovenije za varnost prometa vpiše v register šol vožnje.

Šola vožnje sme izvajati le usposabljanje kandidatov za voznike motornih vozil tistih kategorij, za katere izpolnjuje predpisane pogoje in je za izvajanje usposabljanja posamezne kategorije vpisana v register šol vožnje. Register šol vožnje je javno dostopen¹.

V Sloveniji imamo registriranih 128 šol voženj v 48 krajih. Vsaka šola vožnje spada pod svoj izpitni center, kjer se upravlja teoretični in praktični del izpita. Centri so razdeljeni na pet območij (Javna agencija Republike Slovenije za varnost prometa, 2024):

- območje 1: Ajdovščina, Idrija, Ilirska Bistrica, Koper, Nova Gorica, Postojna, Sežana in Tolmin;
- območje 2: Domžale, Ig, Jesenice, Kranj, Ljubljana, Vrhnika;
- območje 3: Celje, Laško, Trbovlje, Velenje, Slovenj Gradec, Ločica ob Savinji, Ravne na Koroškem, Slovenske Konjice, Šentjur, Šmarje pri Jelšah;
- območje 4: Brežice, Črnomelj, Kočevje, Krško, Novo mesto, Sevnica;
- območje 5: Maribor, Murska Sobota, Ormož, Ptuj, Slovenska Bistrica.

V največjem mestu v Sloveniji je registriranih 26 šol vožnje (Javna agencija Republike Slovenije za varnost prometa, 2024).

¹ Register je viden na spletni strani <https://rpo.avp-rs.si/Register.aspx>.

2.2 Pogoji za ustanovitev

Šola vožnja mora pred začetkom poslovanja izpolniti številna merila. Ta so tako kadrovska kot tudi infrastrukturna. Zakon o voznikih in Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil določata minimalne standarde, katerih doseganje preveri pristojna agencija še pred izdajo dovoljenja za opravljanje dejavnosti. Vloga za dovoljenje za opravljanje dejavnosti usposabljanja kandidatov se vloži pri Javni agenciji Republike Slovenije za varnost prometa (v nadaljevanju AVP).

Ko AVP ugotovi, da so izpolnjeni vsi pogoji za opravljanje dejavnosti usposabljanja kandidatov, predlagatelju izda odločbo za opravljanje dejavnosti usposabljanja kandidatov za voznike motornih vozil za tisto kategorijo motornih vozil, za katero izpolnjuje pogoje, ter ga vpiše v register šol vožnje.

Ustanovitev in delovanje šol vožnje določajo naslednji krovni predpisi:

- Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1),
- Zakon o voznikih (Z-Voz1),
- Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil.

2.3 Pogoji delovanja

Zahteve za pridobitev dovoljenja izvajanja dejavnosti šole vožnje so precej razvejane in visoke. Zakonodajalec želi na takšen način poskrbeti za standardizirano obliko usposabljanja in za učinkovitost tako šol vožnje kot tudi kandidatov. Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil (2021) je pravno-hierarhično podrejen Z-Voz1 in določa pogoje za delovanje šol voženj skozi opremljenost in delo šol vožnje, vodenje evidenc in izdajo izpisnih listov, program usposabljanja kandidatov ter označitev motornih vozil, na katerih se usposablajo kandidati, vključujoč tudi t. i. vožnjo s spremljevalcem.

Kot določata Zakon o voznikih (2016) in Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil (2021), mora šola vožnje razpolagati z učilnico »/.../za izvajanje teoretičnega dela usposabljanja kandidatov za voznike z ločenimi sanitarnimi prostori v istem objektu. Učilnica mora biti funkcionalno opremljena tako, da omogoča nemoteno poučevanje odraslih oseb.«

Tudi učilnica mora biti ustrezna dimenzionirana. V Pravilniku je navedeno, da mora biti v učilnici na razpolago »/.../najmanj 1,5 m² delovne površine na kandidata in najmanj 3 m² delovne površine za učitelja vožnje«. Učilnica mora biti opremljena z naslednjimi učnimi pripomočki (Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil, 2021):

- optičnim medijem, ki omogoča prikaz načel in pravil cestnega prometa ter delovanja in opreme motornih vozil,
- šolsko tablo ali tablo z listi,
- strokovno literaturo s področja cestnega prometa.

Poslovni prostor šole vožnje mora omogočati sprejem strank, delo strokovnega vodje šole vožnje, opravljanje administrativnega dela in arhiviranje gradiva (Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil, 2021).

Zakon o voznikih (2016) za vadbeno površino določa, da mora ta omogočati »/.../ izvajanje predpisanih vaj prve učne stopnje programa usposabljanja kandidatov za voznike. Vhod na vadbeno površino mora biti urejen tako, da onemogoča nekontroliran vstop nepristojnim osebam in vozilom, ki bi ovirali proces usposabljanja«. Pri tem velja še poudariti, da mora imeti šola vožnje »/.../ za izvajanje vaj na vadbeni površini najmanj 25 stožcev ustrezne višine glede na kategorijo vozila, za katero šola vožnje izvaja usposabljanje«.

Motorna vozila, na katerih kandidati za voznika opravljajo praktični del usposabljanja, morajo imeti na strehi svetlobno tablo z napisom ŠOLA VOŽNJE L. Vozila, ki nimajo strehe, priklopna vozila in vozila kategorij C1, C, D1 in D, morajo biti namesto s svetlobno tablo med usposabljanjem kandidata za voznika označena s predpisanimi tablicami L. Če učitelj vožnje pri usposabljanju kandidata za voznika kategorij AM, A1, A2, A, B1 in F spremlja kandidata za voznika v drugem vozilu, se mora pri usposabljanju uporabljati naprava za dvosmerno komunikacijo. Šola vožnje mora imeti za usposabljanje kandidatov za voznike opremljena motorna vozila tistih kategorij, za katere izvaja program usposabljanja (Zakon o voznikih, 2016).

V šolah vožnje smejo kandidate za voznike motornih vozil usposablјati samo učitelji vožnje in učitelji predpisov, ki imajo veljavno dovoljenje za učitelja vožnje oziroma učitelja predpisov. Učitelj vožnje v šoli vožnje opravlja praktični del usposabljanja za kandidate za voznike motornih vozil. Učitelj vožnje lahko opravlja usposabljanja za kandidate za tiste kategorije vozil, za katere ima pridobljeno dovoljenje, oziroma lahko poučuje kandidata za voznika motornih vozil (Zakon o voznikih, 2016).

Teoretični del usposabljanja kandidatov za voznike motornih vozil, ki obsega poučevanje s področja predpisov o varnosti cestnega prometa, osnov delovanja naprav in opreme na motornem vozilu, psihologije v cestnem prometu in prometne etike, smejo v šoli vožnje poučevati samo učitelji predpisov, ki imajo veljavno dovoljenje za učitelja predpisov, ali učitelji vožnje z veljavnim dovoljenjem za učitelje vožnje, ki imajo najmanj izobrazbo, pridobljeno po višješolskih študijskih programih (Zakon o voznikih, 2016).

Za izvajanje dejavnosti usposabljanja kandidatov mora šola vožnje zagotavljati strokovnega vodjo šole vožnje, ki ima veljavno dovoljenje za opravljanje tega dela.

Strokovni vodja šole vožnje (Zakon o voznikih, 2016):

- je odgovoren za vodenje izvajanja dejavnosti,
- skrbi za informiranje in izobraževanje učiteljev vožnje in učiteljev predpisov,
- učitelje vožnje in učitelje predpisov napoti na redno obnavljanje in dopolnjevanje znanja,
- je odgovoren za pravilno vodenje evidenc,
- obvešča AVP o izvajanju usposabljanja kandidatov za voznike motornih vozil,
- sodeluje z AVP in občasno spremlja izpitne vožnje,
- svetuje kandidatom za voznike,
- predstavlja šolo vožnje pred AVP,
- je odgovoren, v skladu s predpisano vsebino in obsegom usposabljanja, za strokovnost in kakovost izvajanja usposabljanja kandidatov za voznike.

3 MANAGEMENT VOZIL V ŠOLI VOŽNJE

3.1 Opredelitev managementa vozil

Management vozil v šolah vožnje je ključni del zagotavljanja kakovostne izobrazbe kandidatov za voznike. Pravilen pristop k upravljanju voznega parka zagotavlja varnost, učinkovitost in dolgoročno vzdrževanje vozil, ki so osrednji del učnega procesa. To vključuje redno vzdrževanje in pregledovanje vozil, da se zagotovi njihovo brezhibno delovanje. Poleg tega je pomembno tudi upravljanje zavarovalnih polic, registracij in drugih zakonodajnih zahtev, da se izogne morebitnim pravnim zapletom.

Ker je upravljanje voznega parka vseobsegajoče, ga je težko opredeliti. V bistvu se nanaša na procese, ki vključujejo nadzor voznega parka in povezanih sredstev ter optimizacijo učinkovitosti ob hkratnem zmanjševanju stroškov in tveganja. Upravljavci voznih parkov so odgovorni za nadzor stroškov, povečanje dobičkonosnosti in zmanjšanje tveganj voznega parka (Kesic, 2024).

Upravljanje voznega parka prinaša večplastne prednosti. Učinkovito upravljanje zagotavlja prihranke goriva, povečuje produktivnost, izboljšuje storitve za stranke in omogoča preglednost v realnem času. Programska oprema za upravljanje voznega parka nudi celovite zgodovinske podatke in vpogled v operacije v realnem času, kar omogoča sprejemanje odločitev na podlagi podatkov za izboljšanje varnosti, zmanjšanje stroškov in povečanje učinkovitosti (Kesic, 2024).

Upravljanje voznega parka lahko poveča produktivnost. Telematske rešitve za upravljanje voznega parka lahko prav tako prispevajo k povečanju produktivnosti. Funkcije telematske programske opreme omogočajo merjenje vzdrževanja, zmanjšanje časa mirovanja, optimizacijo velikosti voznega parka, izboljšanje sledenja in usmerjanja sredstev, spremljanje varnosti ter izboljšanje učinkovitosti zaposlenih. Povečajo tudi produktivnost voznih parkov s sledenjem vzdrževanju. S proaktivnim preventivnim vzdrževanjem se izognemo nenačrtovanim popravilom. Spremljamo lahko ure vožnje in podatke o motorjih v realnem času za optimizacijo urnikov ter določimo najboljši čas za zamenjavo vozil (Kesic, 2024).

Upravljanje voznega parka lahko izboljša zadovoljstvo strank z uporabo rešitve za sledenje GPS. Ta rešitev omogoča skladnost voznikov s potmi in urniki, kar zmanjšuje možnost zamud pri dostavi ali sestankih. Prav tako omogoča hitro dodelitev najbližjega vozila delovnemu mestu, kar skrajša čas potovanja in hitreje zagotovi storitve strankam. Rešitve za sledenje GPS pripomorejo k pravočasnemu prihodu voznikov na sestanke in k obvladovanju novih ali odpovedanih sestankov brez izgube produktivnosti. Lokacije v realnem času omogočajo pošiljanje voznikov k strankam kljub nenačrtovanim spremembam urnika. Strankam lahko zagotovimo točne ETA-

voznike in se izognemo frustracijam z jasnimi podatki o vozniku, ki jih omogoča rešitev za sledenje GPS (Kesic, 2024).

Pri upravljanju voznih parkov, voznikov, stroškov in urnikov se pojavljajo izzivi. Tehnološke in programske rešitve sicer odpravljajo številne težave pri upravljanju voznega parka, vendar je še vedno treba hitro reševati težave. Nekateri največji izzivi pri upravljanju voznega parka so varnost in produktivnost voznikov, pobude za zmanjšanje stroškov in nestanovitnost cen goriva. Učinkovito upravljanje voznega parka postavlja v ospredje varnost voznikov. Za obvladovanje tega izziva je ključna uporaba programov usposabljanja za varnost, ustreznih predpisov in napovedne analitike z namenom zmanjševanja števila preprečljivih nesreč.

Zaradi spreminjajočih se proračunov in napovedi imajo upravljavci voznih parkov težave pri zmanjševanju stroškov. Primerna programska oprema in orodja lahko pomagajo, vendar so potrebne izkušnje za natančno napovedovanje. Strategije za zmanjšanje stroškov pogosto niso uspešne zaradi nestanovitnosti cen goriva. Ukrepi za povečanje učinkovitosti porabe goriva, zmanjšanje prostega teka in optimizacijo poti lahko zmanjšajo porabo goriva, vendar upravljavci voznih parkov ne morejo zagotoviti točnih napovedi porabe goriva.

Upravljanje voznega parka zajema operativno stroškovno učinkovitost, vzdrževanje vozil, upravljanje voznikov in sredstev, varnost in skladnost vozil ter operativno učinkovitost. To pomaga zmanjšati stroške goriva, optimizirati poti, povečati produktivnost in zadovoljstvo strank. Upravljavci voznih parkov se soočajo z izzivi zagotavljanja varnosti voznikov, zmanjševanja stroškov in napovedovanja cen goriva (Kesic, 2024).

Upravljanje voznega parka pomeni organizacijo skupin vozil za prevoz blaga. Za učinkovit sistem mora podjetje ali vladni subjekt vzpostaviti standardizirane prakse in jasna pričakovanja. Ključne komponente upravljanja voznega parka so (Kesic, 2024):

- programska oprema za upravljanje:
Uporabiti je treba programsko platformo in v večini primerov sistem za upravljanje voznega parka. Ta centralizirana programska oprema zagotavlja povezljivost med drugimi komponentami in osebjem, ki upravlja operacijo.
- GPS- ali mobilno omrežje:
Povezljivost je še ena pomembna komponenta sistema za upravljanje voznega parka. GPS ali mobilna podatkovna povezava se pogosto uporablja v povezavi s sledilno napravo za prenos pomembnih podatkov o voznem parku.
- sledilna naprava:
Sledilno napravo lahko pritrdimo na vozilo, prikolico ali drugo opremo za zagotavljanje podatkov o voznem parku. V nekaterih primerih lahko aplikacije namestimo na mobilne telefone in jih uporabimo kot vir podatkov o sledenju.

V drugih primerih lahko osebno nosimo tudi prenosne naprave GPS, ki jih lahko vzamemo v katero koli vozilo.

- vozilo ali plovilo:
Vsako vozilo ima lahko edinstvene prevozne potrebe, rešitve za upravljanje voznega parka pa so na voljo za različne velikosti vozil. Našli bomo tudi naprave in programsko opremo, ki so optimizirane za uporabo s tovornimi parki, oceanskimi flotami ali drugimi edinstvenimi aplikacijami.
- operaterji in inženirji:
Sistemi za upravljanje voznega parka bodo zagotavljali podatke v realnem času za celotno floto. To omogoča voznikom, vzdrževalnim inženirjem in pisarniškemu osebju, da usklajujejo svoje delovne naloge in učinkoviteje sodelujejo.

3.2 Management vozil v šolah vožnje

Kdor vodi šolo vožnje, se zaveda pomena upravljanja in vzdrževanja voznega parka. Vozni park je najdragocenejše sredstvo in ključ do uspeha podjetja. Predstavlja blagovno znamko, kakovost storitev in ugled. Vpliva tudi na operativne stroške, zadovoljstvo strank in skladnost z varnostnimi in okoljskimi predpisi. Zato je nujno imeti vzpostavljen robusten in učinkovit sistem za upravljanje voznega parka, ki zagotavlja, da so vozila vedno v optimalnem stanju, pripravljena za stranke in skladna z zakonskimi zahtevami (Faster Capital, 2025).

Upravljanje voznega parka je sistematičen proces nadzora, koordinacije in optimizacije delovanja ter vzdrževanja voznega parka. Zajema različne vidike, kot so (Faster Capital, 2025):

- načrtovanje in nakup voznega parka: vključuje odločitev o številu in vrstah vozil, ki so potrebna za avtošolo, načine financiranja ter nabavo iz najboljših virov;
- sledenje in spremljanje voznega parka: vključuje uporabo GPS-a, telematike ali drugih tehnologij za sledenje lokaciji, hitrosti, porabi goriva, prevoženim kilometrom ter vedenju vozil in voznikov, vse to pa prispeva k izboljšanju učinkovitosti, varnosti in storitev za stranke;
- vzdrževanje in popravilo voznega parka: vključuje načrtovanje in izvajanje rednih pregledov, servisov in popravil na vozilih, da se ohranijo v dobrem stanju in preprečijo okvare, nesreče ter kazni;
- zamenjava voznega parka: odločiti se je treba, kdaj odstraniti stara vozila in jih zamenjati z novimi, saj to zmanjša stroške, izboljša učinkovitost in izpolnjuje okoljske standarde.

Upravljanje voznega parka je ključnega pomena za podjetje, saj lahko:

- zmanjša stroške: z učinkovitim upravljanjem in vzdrževanjem voznega parka je mogoče zmanjšati porabo goriva, stroške popravil, zavarovalne premije in stroške amortizacije; prav tako se je mogoče izogniti kaznim, globam in tožbam zaradi kršitve varnostnih in okoljskih predpisov;
- poveča prihodke: z dobro vzdrževanim in zanesljivim voznim parkom je mogoče privabiti in obdržati več strank, ponuditi več storitev in zaračunati višje cene, prav tako je mogoče zmanjšati čas izpadov, povečati produktivnost ter izboljšati zadovoljstvo in zvestobo strank;
- izboljša ugled: s sodobno in varno floto je mogoče pokazati strokovnost, kakovost in verodostojnost podjetja, družbeno odgovornost in okoljsko ozaveščenost je mogoče pokazati tudi z zmanjšanjem emisij in onesnaževanja s hrupom.

Upravljanje voznega parka je bistvenega pomena za poslovanje, saj lahko pomembno vpliva na poslovni rezultat. Zato je treba vlagati v celovit in integriran sistem za upravljanje voznega parka, ki lahko pomaga učinkovito in uspešno načrtovati, slediti, spremljati, vzdrževati in zamenjati vozni park (Faster Capital, 2025).

Upravljanje voznega parka za šolo vožnje zahteva previdno načrtovanje, usklajevanje in vzdrževanje za zagotavljanje varnosti in učinkovitosti voznikov, inštruktorjev in kandidatov. Obstajajo različni izzivi in tveganja, s katerimi se morajo upravljavci voznega parka soočiti in jih obvladovati, kot so:

- razpoložljivost vozil:
Upravljavci voznega parka morajo zagotoviti zadostno število vozil za načrtovane ure in teste ter optimalno razporeditev glede na povpraševanje strank. Spremljati morajo izkoriščenost vozil in preprečevati premajhno ali prekomerno uporabo, ki vpliva na dobičkonosnost.
- vzdrževanje vozil:
Upravljavci morajo zagotoviti, da so vozila v dobrem stanju in ustrezajo zakonskim in varnostnim standardom, redno morajo izvajati preglede, preventivno vzdrževanje in popravila, da se izognejo okvaram in nesrečam; prav tako morajo optimizirati stroške vzdrževanja in popravil.
- zavarovanje in registracija vozil:
Upravljavci voznega parka morajo zagotoviti, da so vozila pravilno zavarovana in registrirana ter da imajo ustrezna dovoljenja in licence za zakonito delovanje; opravljati morajo podaljšanja zavarovanja in registracije, zahteve in plačila ter preprečiti morebitne napake ali kazni, ki bi lahko vplivale na ugled in delovanje flote.
- zaposlovanje in usposabljanje voznikov:
Upravljavci voznega parka morajo zagotoviti zadostno število usposobljenih in izkušenih voznikov ter inštruktorjev za izvajanje lekcij in testov; zaposliti, usposablјati in obdržati morajo osebe ter mu zagotoviti potrebna orodja in

podporo za učinkovito opravljanje nalog. Prav tako morajo ocenjevati uspešnost in zagotavljati povratne informacije voznikom in inštruktorjem ter reševati morebitna vprašanja ali pritožbe.

Upravljalci voznega parka morajo zagotoviti varnost in zadovoljstvo voznikov ter inštruktorjev, pri čemer je treba poskrbeti za ustrezno delovno okolje in pogoje. Uvesti in izvajati je treba najboljše prakse in politike za varnost voznikov, vključno z obvladovanjem utrujenosti, preprečevanjem motene vožnje in ažurnim poročanjem o nesrečah. Prav tako je pomembno zagotoviti ustrezne spodbude in nagrade za voznike in inštruktorje ter spodbujati pozitivno in sodelovalno kulturo v voznem parku (Faster Capital, 2025).

Pomemben vidik uspešnega delovanja avtošole je zagotavljanje, da je vozni park dobro vzdrževan in pripravljen za uporabo. Slabo vzdrževan vozni park lahko povzroči izpade, višje stroške popravil, manjše zadovoljstvo strank in varnostna tveganja. Zato je pomembno sprejeti strategije za vzdrževanje voznega parka, ki pomagajo ohraniti vozila v dobrem stanju in zmanjšati stroške. V nadaljevanju navajamo je nekaj najboljših postopkov, ki jih lahko upoštevamo (Faster Capital, 2025):

- Ustvarimo urnik preventivnega vzdrževanja, ki vključuje redne preglede, servisiranje in popravila vozil. To podaljša življenjsko dobo, izboljša zmogljivost in preprečuje drage okvare. Načrtujemo vzdrževanje glede na priporočila proizvajalca, kilometre, starost in uporabo vozil, na primer preverimo olje, tlak v pnevmatikah, zavorne ploščice in luči tedensko, menjamo olje, filtre, svečke in pasove na vsakih 3000 km ali tri mesece; uporabimo programsko opremo za upravljanje voznega parka ali preglednico za spremljanje in opomnike.
- Usposobimo voznike in učitelje vožnje za pravilno nego vozil. Naučimo jih upravljati, parkirati in čistiti vozila ter takoj prijaviti težave ali škodo. Spodbujamo jih k pregledu vozil pred vsako lekcijo in po vsaki lekciji. To bo pomagalo odpraviti manjše težave prej in preprečiti globe. Zagotovimo jim kontrolni seznam za te preglede in redno pregledujemo stanje vozil.
- Izberemo ugledne in zanesljive ponudnike storitev za vzdrževanje vozil. Osredotočimo se na tiste z izkušnjami, razumnimi cenami in dobrimi ocenami strank. Vzpostavimo dolgoročne odnose in se pogajamo za popuste ali programe zvestobe. Tako bomo prihranili denar in čas ter zagotovili dobro skrb za vozila.
- Vodimo natančne evidence o vzdrževanju voznega parka: beležimo datume, kilometražo, ponudnika storitev, stroške in opis vzdrževalnih del. Uporabimo programsko opremo ali preglednico za organizacijo teh podatkov, kar nam omogoča spremljanje zmogljivosti, stroškov in zgodovine vozil ter prepoznavanje trendov. Podatki pomagajo pri ustvarjanju poročil in pri analizi učinkovitosti voznega parka.

3.3 Sistem managementa vozil (FMS)

Jasne definicije za »upravljanje voznega parka« ni. Običajno gre za učinkovito upravljanje različnih vrst vozil, kot so avtomobili, tovornjaki, avtobusi in vlaki. Digitalizacija je izboljšala področja načrtovanja, nadzora in spremljanja vozil v okviru sistema za upravljanje voznega parka (Kinto, 2025).

Pri digitalnem upravljanju voznega parka se uporabljajo sistemi, ki temeljijo na programski opremi. Te aplikacije temeljijo na podatkih GPS in tehničnih informacijah o voznem parku. Vozni park lahko sestavlja le nekaj vozil ali celoten vozni park. Uporaba programske opreme za digitalno upravljanje je primerna že pri nekaj vozilih. Toda kako ta tehnologija deluje v podjetju?

Analogno upravljanje voznega parka je skorajda opuščeno zaradi neučinkovitosti. Digitalizacija je prinesla uporabo programske opreme za sodobno upravljanje voznih parkov. Te aplikacije aktivno podpirajo upravljavce pri vodenju voznih parkov, iskanju vozil ter načrtovanju poti. Pogosto je vključena telematika kot tehnologija za ocenjevanje in nadzor podatkov voznega parka prek pametnih sistemov, povezav in tipal (Kinto, 2025).

Poudarek je na sledenju vozil s pomočjo napredne tehnologije, ki je tesno povezana z internetom stvari. Vizualizacija voznega parka z uporabo analitičnih orodij in aplikacij je enako pomembna kot strojna oprema in elektronski sistemi, saj se šele takrat pridobljeni podatki lahko učinkovito uporabijo za nadaljnje funkcije in storitve. To vključuje zgodnja opozorila o tehničnih okvarah, navodila za popravila, samodejne klice v sili in sledenje ukradenim vozilom (Kinto, 2025).

Zunanji ponudniki storitev upravljajo programske aplikacije, s čimer olajšajo notranje strukture podjetja. Upravljavci voznih parkov imajo pregled nad voznimi parki, tako interno kot eksterno (Kinto, 2025).

Programska oprema za upravljanje voznega parka deluje s pomočjo sistemov GPS, kar podjetjem omogoča učinkovito spremljanje poti vozil v uporabi in njihovo optimizacijo. Postopke polnjenja električnih vozil v voznem parku je mogoče izboljšati z natančnim časovnim načrtovanjem. Poleg tega GPS-sledenje mirujočim vozilom zagotavlja zaščito pred krajo (Kinto, 2025).

3.4 Trajnostni vidik managementa vozil

Ločeno obravnavamo gospodarski, okoljski in družbeni vidik trajnosti v okviru upravljanja voznega parka podjetja. Namen vsakega pododdelka je zagotoviti pravilne nasvete za uporabo v podjetjih.

3.4.1 Ekonomski vidik

Odločitev podjetja za upravljanje vozila je odvisna predvsem od ekonomskih in finančnih dejavnikov. Ekonomsko stanje podjetja vpliva na izbrani način pridobitve in uporabo skozi celoten življenjski cikel vozila. Najpogostejši načini za pridobivanje voznih parkov so operativni lizing, finančni lizing in dokončni nakup. Vsak od teh pristopov zahteva različna merila uspešnosti. Stroškovni vidik upravljanja voznega parka vključuje skupno razumevanje preko treh metod. Prva so skupni stroški lastništva (the Total Cost of Ownership, TCO), ki so ključen način za prepoznavanje prihranka stroškov poslovanja. Ti stroški vključujejo vse od nakupa vozila do njegove odstranitve. To zajema stroške delovanja vozila skozi celotno obdobje njegove uporabe. Pri analizi TCO podjetja običajno združijo vse relevantne informacije o upravljanju voznega parka in primerjajo lizing in nakup. Takšna analiza se pogosto obravnava kot analiza udobja, saj podjetjem omogoča dobro začetno razumevanje dejanskih stroškov vozil v kontekstu njihovih lastnih stroškov in pomaga pri oblikovanju poslovnega primera za morebitne spremembe. Rezultati take analize bi morali biti specifično prilagojeni potrebam posameznega podjetja. Ne bi bilo pravilno sklepati, da izid vedno daje enake indikacije za trg, saj se lahko med podjetji razlikujejo glede na notranje in zunanje dejavnike, s katerimi se soočajo. Na primer, v primeru nakupa ima logistično podjetje z voznim parkom več kot 100 vozil boljše pogoje pri nabavi vozil v primerjavi z malim in srednje velikim podjetjem (MSP), ki deluje v turizmu in upravlja vozni park petih vozil. Poleg tega bi se isto logistično podjetje bolje izkazalo kot MSP pri upravljanju obratovalnih stroškov, popustih pri vzdrževanju in popravilih, pnevmatikah ter drugih podobnih storitvah. Logistično podjetje ima že izkušnje pri upravljanju voznega parka. Neskladje lahko nastane zaradi dostopa do cenejših stroškov financiranja ali nižje kreditne obrestne mere, saj lahko logistično podjetje sodeluje s stalno bazo strank z visoko plačilno uspešnostjo v primerjavi z MSP, ki ne more redno povečevati svoje prodaje in ohranjati dobičkonosnosti poslovanja (Akkartal in Yigit Aras, 2021).

3.4.2 Okoljski vidik

Evropska unija se je s Pariškim sporazumom zavezala, da bo do leta 2050 zmanjšala emisije toplogrednih plinov za 80 do 95 % v primerjavi z letom 1990. Med letoma 1990 in 2015 so se emisije zmanjšale v skoraj vseh sektorjih, razen v prometu, ki je povzročil povečanje za 23 %. Razogljčenje cestnega prometa je zato ključno, saj ta predstavlja približno 73 % vseh emisij. Avtomobili predstavljajo skoraj 45 % vseh emisij v cestnem prometu. Za doseg ničelnih emisij do leta 2050, kot določa Pariški sporazum, je treba transport popolnoma razogljčiti. Neto ničelne emisije pomenijo uravnoteženje izpuščenega ogljika z enakovredno količino izravnave ali nakupom ogljikovih kreditov. Podjetja se spopadajo s številnimi zunanjimi pritiski, zlasti vlad in lokalnih organov, za zmanjšanje emisij iz voznega parka. Pri upravljanju voznega parka zelena ni vedno prednostna naloga za vsa podjetja. Vendar pa postaja vsak

dan pomembnejše za podjetja, da zmanjšajo emisije svojih vozil, saj njihov vozni park prispeva k ogljikovemu odtisu poslovanja. Tehnološki razvoj lahko podjetjem olajša prehod s konvencionalnih vozil na fosilna goriva na zelena vozila. Vendar pa obravnavanje tega vprašanja vključuje celovit premislek in ne gre zgolj za zakup ali zamenjavo obstoječega voznega parka z novimi električnimi vozili. Podjetja morajo načrtovati postopno preoblikovanje, ki zahteva sodelovanje na ravni podjetja in mora biti vključeno v dolgoročno strategijo podjetja. Ta politika mora vključevati okoljsko merilo in mora biti dovolj prilagodljiva, da izkoristi nenehno izboljševanje tehnologij. Prehod na bolj zeleni vozni park je eden od načinov, kako lahko podjetja zmanjšajo emisije svojih vozil. Proračuni pa si ne morejo vedno privoščiti višjih začetnih stroškov električnih vozil kljub vladni podpori in nižjim stroškom v življenjski dobi. Čeprav so proizvajalci razširili in diverzificirali svoje linije električnih vozil, podjetja nerada vlagajo v električna vozila zaradi negotovosti glede razmerja med stroški in koristmi. Cena je najpomembnejši dejavnik pri odločitvi o nakupu električnega vozila (EV), vendar so obratovalni stroški v primerjavi z vozili na konvencionalna goriva nižji. V tej raziskavi so upravljavci voznih parkov izrazili, da bi bili pripravljeni kupiti EV, če bi bila vračilna doba glede na prihranke pri tekočih stroških omejena na 4,7 leta (Akkartal in Yigit Aras, 2021).

Kljub temu se je 65 % od 500 upravljavcev voznih parkov strinjalo, da bi uvajanje električnih vozil zagotovo pomagalo njihovim podjetjem pri doseganju trajnostnih ciljev. Zaradi tehnološkega razvoja se pričakuje, da bodo električna vozila do leta 2025 cenejša po nakupni ceni od tistih na konvencionalna goriva. Cene baterij, ki predstavljajo približno polovico stroškov električnih vozil, naj bi do leta 2030 padle za približno 77 %, medtem ko bodo strožji predpisi povzročili višje stroške konvencionalnih vozil. Podjetja bi morala spodbujati in vključevati električna vozila v svoj vozni park, saj je to ključni del njihove strategije za doseganje okoljskih trajnostnih ciljev (Akkartal in Yigit Aras, 2021).

Vedenje voznikov je lahko pomembno področje raziskave za podjetja, saj lahko njihova ravnanja, kot so slog vožnje, nadzor obremenitve vozila in preverjanje tlaka v pnevmatikah, močno vplivajo na ravni emisij vozil. Hitri pospeški ali zaviranje, delovanje motorja med mirovanjem vozila in prehitra vožnja so nekatere lastnosti voznika, ki negativno vplivajo na porabo goriva in emisije ogljikovega dioksida. Usposabljanje voznikov, spodbujanje sprememb, odgovornost za svoja dejanja in nagrajevanje dobre vožnje lahko v tem kontekstu prinesejo takojšnje izboljšave pri zmanjšanju porabe goriva in emisij ogljikovega dioksida. Učinkovita okoljska politika flote bi morala omejiti ali določati mejne vrednosti, ki so usklajene s cilji proizvajalcev. Podjetje lahko za vsak segment izbere vozila, ki imajo določene najvišje mejne vrednosti ogljikovega dioksida na vozilo. Mnoga podjetja, zlasti mednarodna, že določajo omejitve za svoja vozila, jih vključujejo v politike voznega parka in izvajajo omejitve pri čezmorskih operacijah (Akkartal in Yigit Aras, 2021).

3.4.3 Družbeni vidik

Upravljanje voznega parka je ključni del okvira družbene odgovornosti podjetij. Podjetja so odgovorna za delovanje voznega parka, saj lahko to močno vpliva na zdravje in varnost uporabnikov vozil. Poleg tega vozni parki neposredno vplivajo tudi na vse udeležence v cestnem prometu. Zato morajo podjetja upoštevati različne dejavnike pri upravljanju vozil voznega parka. Podjetja se morajo osredotočiti na dobro počutje svojih voznikov, ko uporabljajo službena vozila. Imeti je treba dobro razvito politiko upravljanja voznega parka ali vsaj skrbno ravnanje tako do zaposlenih kot do družbe, kar vključuje varno vožnjo za druge udeležence v cestnem prometu in pešce. Voznike je treba spodbujati k najvarnejši vožnji, tveganja, povezana z vožnjo, pa bi morala biti čim manjša. Podjetja, ki upravljajo vozni park, ustvarjajo zunanje učinke za družbo. Zvok, ki ga povzročajo vozila, povzroča neopredmetene stroške za javnost, poznane kot onesnaževanje s hrupom, ki običajno izvira iz motorja in kotalnih delov vozila. Raven zvoka nad 70 decibelov lahko negativno vpliva na zdravje in povzroči visok krvni tlak ali srčne težave ter vibracije v zgradbah in domovih. Prometne nesreče povzročajo smrtne žrtve, vplivajo na ljudi in njihove ljubljene finančno ter ustvarjajo različne vrste materialnih izgub. Zastoji kot vrsta zunanjega učinka pomembno prispevajo k prometnim zastojem. Zmanjšujejo uporabnost vozila, saj ovirajo ali zmanjšujejo mobilnost in povzročajo težave pri vožnji avtomobila. Poleg tega zamude vplivajo na prihod ljudi v pisarne, povzročajo izgubo produktivnosti in vplivajo na uspešnost povezanega ekosistema. Zato bi morala politika voznega parka obravnavati morebitna zdravstvena tveganja in tveganja v cestnem prometu ter poiskati načine za njihovo čim večje zmanjšanje. Ukrepi, ki jih je mogoče spodbujati kot del ključnih kazalnikov uspešnosti podjetja, lahko vključujejo izvajanje rednih pregledov stanja vozil in vzdrževanje, spremljanje stopnje nesreč in njihovih vzrokov, analiziranje vedenja voznikov s pomočjo telematskih rešitev, organiziranje usposabljanj za varno vožnjo, spremljanje zgodovine vožnje uporabnikov vozil in vključitev omejitev hitrosti pri uporabi vozila, zlasti pri vožnji na daljše razdalje, ter spodbujanje voznikov, da si vzamejo premor, ko se počutijo izčrpane. Ti ukrepi so ključnega pomena za izboljšanje flote in globalne varnosti ter vključujejo tudi kadrovske oddelke podjetja (Akkartal in Yigit Aras, 2021).

4 ZADOVOLJSTVO IN DEJAVNIKI ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI ŠOL VOŽNJE

4.1 Opredelitev zadovoljstva uporabnikov storitev

Zadovoljstvo uporabnikov storitve je splošno sprejeto merilo, ki kaže, kako dobro so izkušnje in uporabnikove interakcije s storitvijo (šol vožnje) usklajene s pričakovanji in potrebami uporabnikov.

Kot poudarja Kotler (1994), je zadovoljstvo uporabnikov tesno povezano z zaznano kakovostjo in vrednostjo storitve, opredeljeno kot zaznavanje razlike med uspešnostjo izvedbe storitve in pričakovanji stranke. Ko uporabniki zaznajo, da storitev izpolnjuje ali presega pričakovanja, bodo verjetno zadovoljni, kar spodbuja zvestobo in priporočila strank (Barber in Wallace, 2009). Zadovoljstvo se običajno meri z neposrednimi povratnimi informacijami ali anketnim ocenjevanjem dejavnikov, kot so kakovost storitve, enostavnost uporabe in splošna uporabniška izkušnja.

Kvantificiranju in razumevanju zadovoljstva uporabnikov storitev so namenjeni različni modeli. Ti modeli imajo univerzalno funkcionalnost (razumevanja zadovoljstva), vendar se prilagajajo specifičnosti panoge in okolja, ki ga proučujemo. Najbolj razširjen in uveljavljen model je SERVQUAL. Kot navajajo Hoque idr. (2023), so prav izobraževalne ustanove tiste, ki morajo z zavedanjem o pomenu zadovoljstva skrbeti, da je povpraševanje po njihovih storitvah kontinuirano in skladno s pričakovanji najpomembnejših deležnikov procesa, udeležencev izobraževanja, zato je (oziroma mora biti) merjenje zadovoljstva zelo pomembna aktivnost izobraževalnih ustanov.

SERVQUAL je akronim (angl. service quality) za kakovost storitev in je večdimenzionalni raziskovalni instrument, zasnovan za zajemanje pričakovanj in zaznav potrošnikov v več dimenzijah kakovosti storitev. V osnovi ta koncept temelji na oprijemljivosti, zanesljivosti, zagotovilih, odzivnosti in empatiji. Izhodiščni anketni instrument (meritve se uporabljajo s pet- ali večstopenjsko Likertovo lestvico) je bil zgrajen na paradigmi pričakovanje – zavrnitev, kar pomeni, da se kakovost storitve razume kot razkorak med pričakovanji strank (pred uporabo storitev) in potrdi ali zavrne z njihovimi dejanskimi zaznavami po izkušnji uporabe. Vse od razvoja modela SERVQUAL se ta široko uporablja za merjenje kakovosti storitev v različnih panogah, kontekstih in kulturnih okoljih. Ker so udeleženci usposabljanj v šoli vožnje glavni deležniki takšnih ustanov, kakovost storitev v okviru usposabljanja v šoli vožnje temelji na izkušnjah s storitvami (Hoque idr., 2023).

4.2 Dejavniki zadovoljstva uporabnikov storitev šol vožnje

Vsaka storitvena panoga je izpostavljena različnim dejavnikom zadovoljstva, zato je treba model SERVQUAL uporabljati z dejavniki, ki so panogi ali podjetju specifični. Tudi zadovoljstvo uporabnikov storitev v šolah vožnje (kandidatov) je večplasten koncept, ki ga oblikuje več medsebojno povezanih dejavnikov.

Čeprav so konkretni rezultati raziskav lahko odvisni od specifičnosti raziskav, sploh pa zakonskih, sociodemografskih, kulturnih in/ali geografskih vplivov, so nekatere splošne dimenzije dejavnikov, ki jih najdemo tako pri Kotler (1994) kot tudi v bolj specifičnih raziskavah šol vožnje², npr. Wijaya, Junaedi in Hocky (2021), Hanbazazah (2019) naslednje:

- strokovnost in osebnost učitelja vožnje:
Vključuje tako strokovno znanje učitelja vožnje kot tudi njegove medosebne veščine, potrpežljivost in sposobnost ustvarjanja pozitivnega okolja. Raziskave kažejo, da je osebnost inštruktorja eden najpomembnejših dejavnikov pri oblikovanju zadovoljstva učencev.
- učna izkušnja in povratne informacije:
Nanaša se na celotno izkušnjo učenja vožnje, vključno s strukturo ur, uporabljenimi učnimi materiali, možnostjo dodatnih ur in prilagodljivostjo urnika. Kandidati cenijo jasne in strukturirane programe, ki jim omogočajo, da pridobijo potrebne veščine in znanje.
- cena in finančni paketi:
Cena usposabljanja za pridobitev voznškega dovoljenja sta pomemben dejavnik, vendar pa kandidati pogosto menijo, da je vrednost usposabljanja odvisna tudi od drugih dejavnikov, kot so kakovost usposabljanja, dodatne storitve in celotna izkušnja.
- sodobna oprema in tehnologija:
Uporaba sodobnih vozil in drugih orodij lahko izboljša učinkovitost učenja in poveča zadovoljstvo kandidatov. Raziskave kažejo, da kandidati cenijo šole vožnje, ki vlagajo v najnovejšo tehnologijo.
- Komunikacija in podpora:
Jasna in redna komunikacija med šolo vožnje in učencem je ključnega pomena. Kandidati praviloma cenijo šole vožnje, ki so odzivne na njihova vprašanja in jim nudijo podporo med celotnim procesom učenja.
- vozila in vozni park:
Kandidati imajo precej različno mnenje o preferencah (želenih lastnostih) voznega parka šol vožnje. Izkušnje iz različnih okolij kažejo, da so nekaterim pomembnejša vozila z večjo ali manjšo prostornino (močjo) motorja, drugim je

² Raziskave so bile izvedene v različnih kulturnih in geografskih okoljih. Organiziranost šol voženj in tudi percepcija sta zato drugačni od okolja, v katerem je nastajalo to delo, zato smo na podlagi razumevanja (in adaptacije) proučevanih dejavnikov zadovoljstva izbrali najbolj relevantne za slovensko okolje. Navedeni avtorji navedene dejavnike navajajo v celoti ali pa jih samo deloma omenjajo.

pomembna velikost, sodobna notranja oprema (asistenčni sistemi) ali atraktivnost vozila. V zadnjem času izstopajo tudi vozila, ki so okolju prijazna. Bolj ali manj vsem pa je skupno, da so vozila tehnično brezhibna, ustrezno vzdrževana, z delujočo opremo, ter se med usposabljanjem ne kvarijo. To pomembno vpliva na (dober) občutek varnosti.

- lokacija šole vožnje:

Lokacija šole vožnje predstavlja kandidatom pomembno dimenzijo. Kot kažejo izkušnje zaposlenih različnih šol vožnje, se kandidati najpogosteje odločajo za šole vožnje, ki so v krajih njihovega bivanja ali šolanja.

- mediji in oglaševanje:

Kotler (1994) navaja, da so mediji zelo pomemben deležnik poslovanja in imajo v okolju pomembno vlogo (na nakupno odločanje). Podjetja (in šole vožnje) se skozi medije (mednje sodi tudi splet) predstavljajo in nagovarjajo potencialne kupce (kandidate), da uporabijo storitve njihovega podjetja. Pomembne vloge pri odločitvi za uporabo storitev podjetja (ali nakup izdelka) pa nima samo oglaševanje, ampak tudi medijska (in spletna) podoba podjetja.

- priporočila:

Prav zaradi množičnosti in razmaha medijev ter oglaševanja (tako tradicionalnega kot tudi spletnega) posamezniki ne zaupajo več medijskim vsebinam toliko, kot zaupajo priporočilom svojih bližnjih ali prijateljev. Ta imajo, kot kažejo različne trženjske raziskave (Barber in Wallace, 2009), znatnejši vpliv na nakupno odločanje.

5 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI ŠOL VOŽNJE

5.1 Metodološki oris raziskave

Analiza dejavnikov zadovoljstva temelji na anketi, ki smo jo izvedli v času od 17. do 31. oktobra 2024 z uporabo metode CAWI³ oziroma vprašalnika (v prilogi), ki je bil v izpolnjevanje ponujen uporabnikom različnih šol voženj, ki so jih v roku zadnjih deset let obiskovali za potrebe praktičnega usposabljanja za pridobitev veljavnega vozniškega dovoljenja, ne glede na to, ali je usposabljanje že zaključeno ali ne (vključeni so bili tudi trenutni kandidati).

Anketni vprašalnik sestoji iz 78 spremenljivk in je bil pred izvedbo anketiranja preverjen v fokusni skupini šestih sodelujočih, ki ustrezajo zgornjemu merilu (sodelovanje pri praktičnem usposabljanju v šoli vožnje, ki so jo nazadnje obiskali prej kot v desetih letih, ne glede na status zaključenosti usposabljanja).

Sodelujoče smo v raziskavo povabili s pomočjo osebnega nagovora in večinoma povabil po elektronski pošti, preko spletnih portalov in objav QR-kode (koda za hitri dostop do vprašalnika) na različnih fizičnih lokacijah po Sloveniji. S tem smo želeli povečati reprezentativnost vzorca in doseči zmanjšanje težave nenaključnosti, ki jo sicer koncept snežne kepe ustvarja.

Na anketo je odgovorilo 155 od 355 povabljenih. Respondent je za izpolnitev ankete v povprečju porabil 7,4 minute. Statistično analizo smo opravili s pomočjo programov PSPP, Microsoft Excel 365 ter spletne storitve WordCloud. Pri analizi smo uporabili univariatne, bivariatne in multivariatne statistične metode.

5.2 Opis vprašalnika

Vprašalnik (v prilogi) sestoji iz naslednjih vsebinskih sklopov:

- selekcijskih vprašanj, na podlagi katerih smo izločili tiste sodelujoče, ki ključnemu merilu za potrebe tega diplomskega dela ne ustrezajo;
- aktivnosti v usposabljanju in kategorije vozniškega dovoljenja, za katero so se sodelujoči usposabljali oziroma se še vedno usposabljajo;
- merjenja integralnega zadovoljstva (s šolo vožnje in vozilom, na katerem so se usposabljali);
- merjenja pomembnosti (pričakovanja izpolnitve) dejavnikov zadovoljstva;
- merjenja zadovoljstva po posameznih dejavnikih zadovoljstva;
- merjenja vplivov na odločitev za izbor šole vožnje;

³ Angl. Computer assisted web interviewing; računalniško podprto spletno anketiranje

- demografskih vprašanj.

5.3 Delovne hipoteze

H1: Med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni skupnega zadovoljstva.

H2: Med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni zadovoljstva z vozili, ki so jih uporabljali v šoli vožnje.

H3: Povprečna ocena celotnega zadovoljstva s storitvami šole vožnje in povprečna ocena zadovoljstva z vozilom, ki ga je sodelujoči uporabljal v šoli vožnje, sta pozitivno povezani.

H4: Med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni zadovoljstva po posameznem dejavniku vozila, ki so ga uporabljali v šoli vožnje.

H5: Zadovoljstvo z delovanjem opreme vozila in zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila sta dejavnika, ki imata pozitiven in statistično značilen vpliv na zadovoljstvo z vozili v šoli vožnje.

5.4 Glavni poudarki raziskave

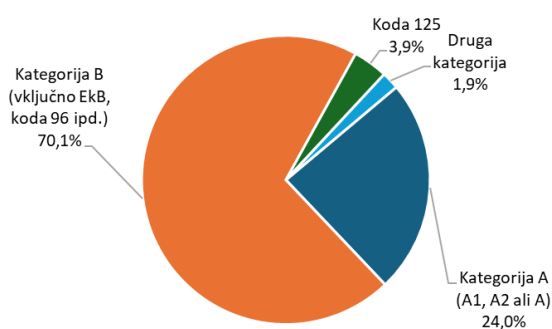
Anketo je izpolnilo 155 ljudi⁴. Od teh trije niso navedli demografskih podatkov. V raziskavi je sodelovalo 76 žensk oziroma moških (50 %), ki so bili v povprečju različno stari (med 18 in 73 let, v povprečju 28 let); 76 oziroma 50 % respondentov je doseglo največ srednješolsko izobrazbo, ostali pa višjo od te. Sodelujoči v raziskavi so se usposabljali v različnih šolah vožnje po Sloveniji. V proučevani šoli se jih je usposabljal 74 (48,1 %), medtem ko v drugih 80 (51,9 %) sodelujočih. Največ sodelujočih je bilo z območja drugih izpitnih centrov (80,0 %), najmanj iz četrtega (2,6 %).

⁴ Upoštevali smo tiste ankete, ki so bile večinoma izpolnjene, zato so lahko numerusi v analitičnem delu različni od 155.

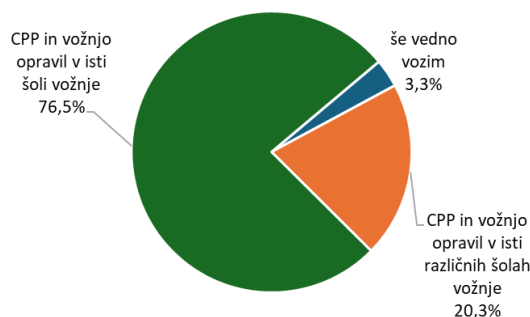
Izpitni centri	Območje	f	f %
Nova Gorica, Koper, Postojna	Območje 1	6	3,9 %
Ljubljana, Domžale, Kranj, Jesenice	Območje 2	124	80,0 %
Celje, Trbovlje, Slovenj Gradec, Velenje	Območje 3	11	7,1 %
Novo mesto, Krško	Območje 4	4	2,6 %
Maribor, Ptuj, Murska Sobota	Območje 5	9	5,8 %
Brez navedbe		1	0,6 %

Tabela 1: Struktura sodelujočih po izpitnih centrih in območjih šol voženj (n = 155)
(Lastni vir)

Največ kandidatov (Slika 1) se je usposabljal za vozniško dovoljenje kategorij B (70,1 %) in A (24,0 %). Med drugimi kategorijami so kandidati navajali tudi kategorijo D, ki pa jo v proučevani šoli vožnje ne izvajajo. V isti šoli je program usposabljanja začelo (s teoretičnim delom) in zaključilo s praktičnim usposabljanjem (ter vozniškim dovoljenjem) več kot tri četrtine sodelujočih (76,5 %), medtem ko je petina sodelujočih teoretično in praktično usposabljanje izvedla v različnih šolah vožnje (Slika 2). Glede na razgovore v fokusni skupini lahko dodatno pojasnimo, da gre za različne dejavnike, najpogostejše pa je vzrok, da so izbrali predavanja v terminskem okviru (in/ali spletni izvedbi) pri šoli vožnje, ki je bila v danem časovnem okviru najhitreje dostopna. Dejavniki, ki vplivajo na izbiro šole vožnje za potrebe praktičnega usposabljanja, so bolj kompleksni in jih bomo predstavili v nadaljevanju.

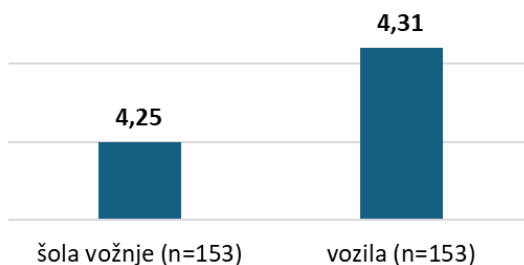


Slika 1: Struktura sodelujočih glede na kategorijo usposabljanja (n = 154)
(Lastni vir)



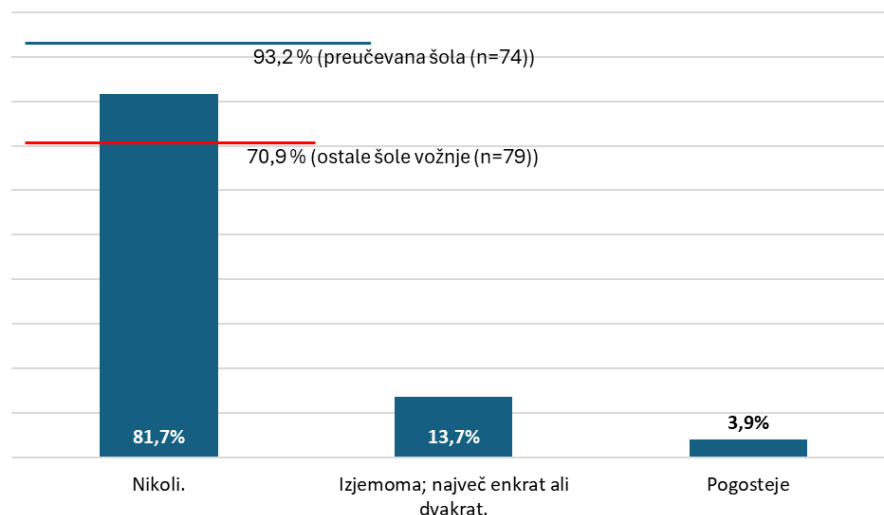
Slika 2: Struktura sodelujočih glede na status usposabljanja (n = 153)
(Lastni vir)

Zadovoljstvo uporabnikov storitev šole vožnje je podatek, ki ga managerji šol voženj najbolj pogosto iščejo. Poleg raznih statistik, ki jih sicer vodijo v šolah vožnje (število kandidatov, število pristopov do uspešnega zaključka praktičnega dela usposabljanja (ocenjevanja) ipd.), je zadovoljstvo samo eden izmed njih. Kot je pokazala raziskava, je povprečna (skupna) ocena zadovoljstva uporabnikov storitev šol vožnje precej raznolika (Slika 3), vendar v povprečju in na lestvici od 1 (povsem nezadovoljen) do 5 (povsem zadovoljen) znaša 4,25 (n = 153, SD = 1,109). Lahko bi rekli, da so sodelujoči v raziskavi precej zadovoljni s storitvami šole vožnje, ki so jo nazadnje obiskovali. Ob tem velja še poudariti, da je zadovoljstvo s šolo vožnje izrazilo 81,7 % sodelujočih (odgovora zadovoljen ali povsem zadovoljen). Še višjo oceno kot skupni oceni zadovoljstva s šolo vožnje so sodelujoči namenili vozilom, ki so jih uporabljali v okviru praktičnega usposabljanja v šoli vožnje. Ta v povprečju (z uporabo enake lestvice) znaša 4,31 (n = 153, SD = 0,868), čeprav pa, kot kaže analiza v nadaljevanju, obstaja nekaj resnih kritik, ki se nanašajo na težave, ki so jih imeli z vozili kandidati med usposabljanjem. Primerjava povprečnih vrednosti zadovoljstva (s šolo vožnje in vozilom) med proučevano šolo vožnje in drugimi šolami vožnje je del hipotez in analize na naslednjih straneh, zato na tem mestu o tem še ne bomo pisali.



Slika 3: Povprečno zadovoljstvo: šole vožnje in vozila
(Lastni vir)

Analiza odgovorov sodelujočih je pokazala, da v približno štirih od petih primerov niso imeli težav (okvar) z vozili šole vožnje (Slika 4). Sodelujoči so z uporabo lestvice od 1 (nikoli) do 5 (pogosteje) izbirali ustrezen odgovor, pri čemer je 81,7 % sodelujočih navedlo, da se vozilo v šoli vožnje ni nikoli pokvarilo. Takšen odgovor je navedlo tudi 93,2 % tistih, ki so se usposabljali v proučevani šoli vožnje, medtem ko je tako odgovor navedlo več kot 20 odstotnih točk manj sodelujočih uporabnikov storitev drugih šol voženj.



Slika 4: Pogostost okvar vozil v šoli vožnje (n = 153)
(Lastni vir)

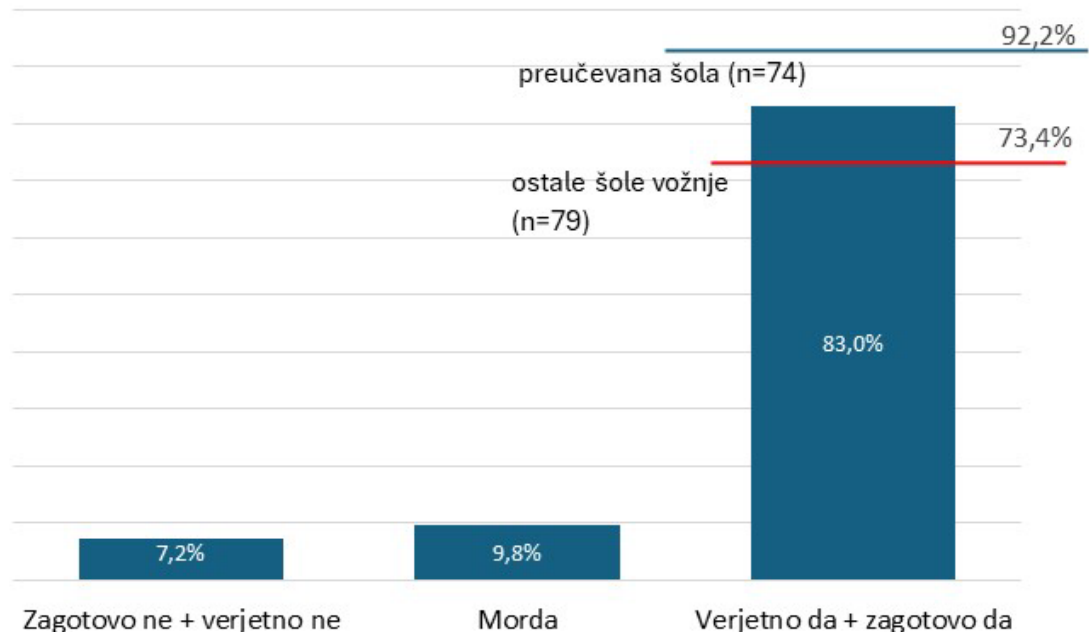
Da gre za statistično značilen pojav in da so razlike v pogostosti okvar vozil med proučevano šolo in drugimi šolami statistično značilne, kaže tudi analiza variance (Tabela 2; $F = 14,671$, $p < 0,05$).

	Vsota kvadratov	df	Povprečna vsota kvadratov	F	Sig.
Med skupinami	4,032	1	4,032	14,671	0,000
Znotraj skupin	41,498	151	0,275		
Skupaj	45,529	152			

Tabela 2: ANOVA: pogostost okvar med proučevano in drugimi šolami
(Lastni vir)

Eden od zanesljivih kazalnikov zadovoljstva uporabnikov storitev šole vožnje je tudi verjetnost priporočila šole vožnje prijateljem in bližnjim. Kot izhaja iz analize dejavnikov (v nadaljevanju), so priporočila prijateljev in bližnjih močan dejavnik, ki vpliva na izbiro šole vožnje.

Sodelujoče v raziskavi smo prosili, naj z uporabo lestvice od 1 (zagotovo ne) do 5 (zagotovo da) ocenijo verjetnost, da bi svojim prijateljem in bližnjim priporočili šolo vožnje, ki so jo nazadnje obiskovali. Kot je razvidno iz spodnje slike (Slika 5), bi to verjetno ali zagotovo storilo 83,0 % vseh vprašanih (n = 153).



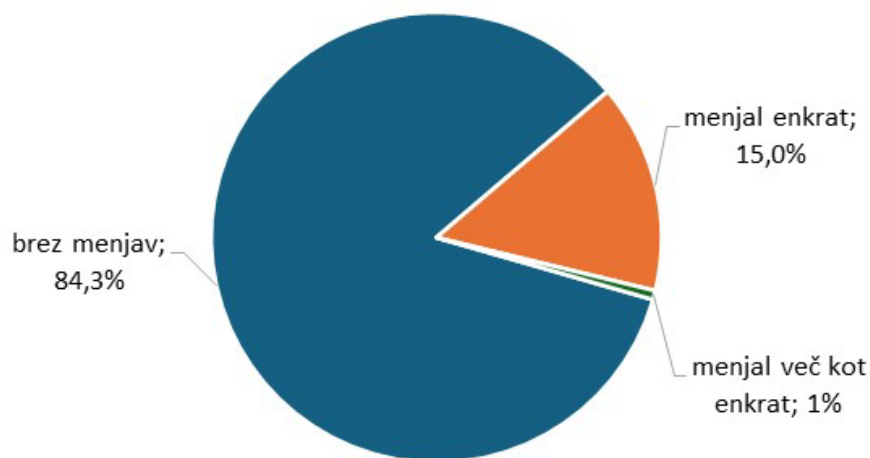
Slika 5: Verjetnost priporočila šole vožnje prijateljem in bližnjim (n = 153)
(Lastni vir)

Podobno kot v predhodni primerjavi se med proučevano šolo vožnje in drugimi šolami vožnje kaže razlika: v proučevani šoli vožnje bi se tako odločil vsak deveti od desetih (92,2 %) uporabnikov storitev šole vožnje, medtem ko bi bil delež takšnih, ki bi tako ravnali pri drugih šolah vožnje, manjši. Za priporočilo šole vožnje prijateljem ali bližnjim bi se odločilo slabe tri četrtine (73,4 %) sodelujočih, ki so uporabljali storitve druge šole vožnje in ne proučevane. Da so razlike statistično relevantne in značilne, kaže tudi test ANOVA (Tabela 3).

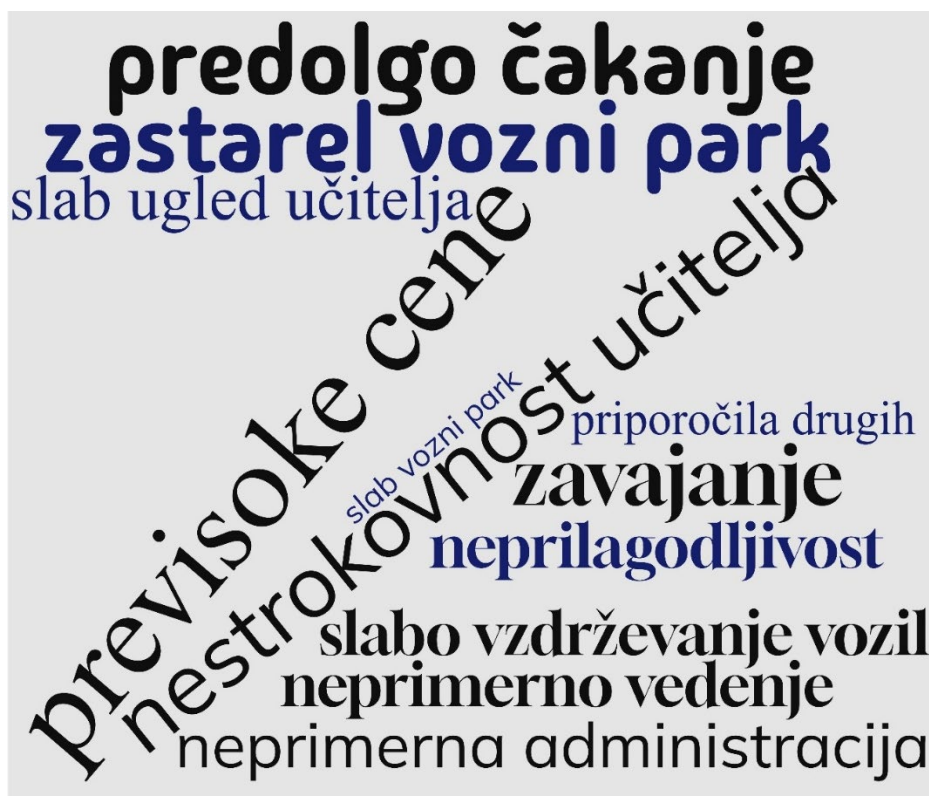
	Vsota kvadratov	df	Povprečna vsota kvadratov	F	Sig.
Med skupinami	17,532	1	17,532	21,110	0,000
Znotraj skupin	125,409	151	0,831		
Skupaj	142,941	152			

Tabela 3: ANOVA: verjetnost priporočila šole vožnje za proučevano in druge šole
(Lastni vir)

Kot smo že v teoretičnem delu in nekaj predhodnih odstavkih analize ugotovili, na zadovoljstvo uporabnikov storitev šol vožnje vplivajo različni dejavniki. Če zadovoljstva uporabnika storitve ni mogoče izboljšati, je pričakovana posledica tudi prekinitev sodelovanja s šolo vožnje. Kot kaže analiza, 84,3 % sodelujočih ni imelo težav in se ni odločilo za menjavo šole vožnje. Med njimi ni uporabnikov storitev proučevane šole vožnje (Slika 6) in torej v tej strukturi prevladujejo uporabniki drugih šol voženj. Med glavnimi razlogi za takšno odločitev prevladujejo predolgo čakanje, zastarel ali slabo vzdrževani vozni park ali nestrokovnost učitelja vožnje. Najpogostejše navedbe prikazuje besedni oblak (Slika 7, na naslednji strani).



Slika 6: Pogostost menjav šole vožnje (n = 153)
(Lastni vir)



Slika 7: Besedni oblak stališč o vzrokih za menjavo šole ($n = 153$)
(Lastni vir)

5.5 Dejavniki zadovoljstva: pomembnost in ocenjeno zadovoljstvo

V raziskavi smo skozi dimenzijo pomembnosti (in torej pričakovanja izpolnitve) in ocene njihove izvedbe (ocene zadovoljstva) proučevali 26 dejavnikov. Sodelujoči v raziskavi so dimenzijo pomembnosti posameznega dejavnika ocenjevali na lestvici od 0 (povem nepomemben) do 4 (povsem pomemben), medtem ko zadovoljstvo (in torej izvedbo posameznega dejavnika) v šoli vožnje na lestvici od 1 (povem nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen.)

Tabela 4 prikazuje povprečne vrednosti⁵ pomembnosti in zadovoljstva vseh 26 dejavnikov, ne glede na to, ali je sodelujoči obiskoval proučevano šolo vožnje ali katero izmed drugih šol. Kot je razvidno iz tabele, najmanjšo pomembnost dosega ponudba okolju prijaznih vozil ($AS = 1,29$), sledita atraktivnost vozil ($AS = 1,53$) in poraba goriva ($AS = 1,68$), medtem ko največjo pomembnost predstavljajo strokovnost učitelja vožnje ($AS = 3,79$), prilagodljivost kandidatu ($AS = 3,66$) in prijaznost učitelja vožnje ($AS = 3,64$).

⁵ Tabela s podatki o numerusih in standardnimi odkloni je v prilogi.

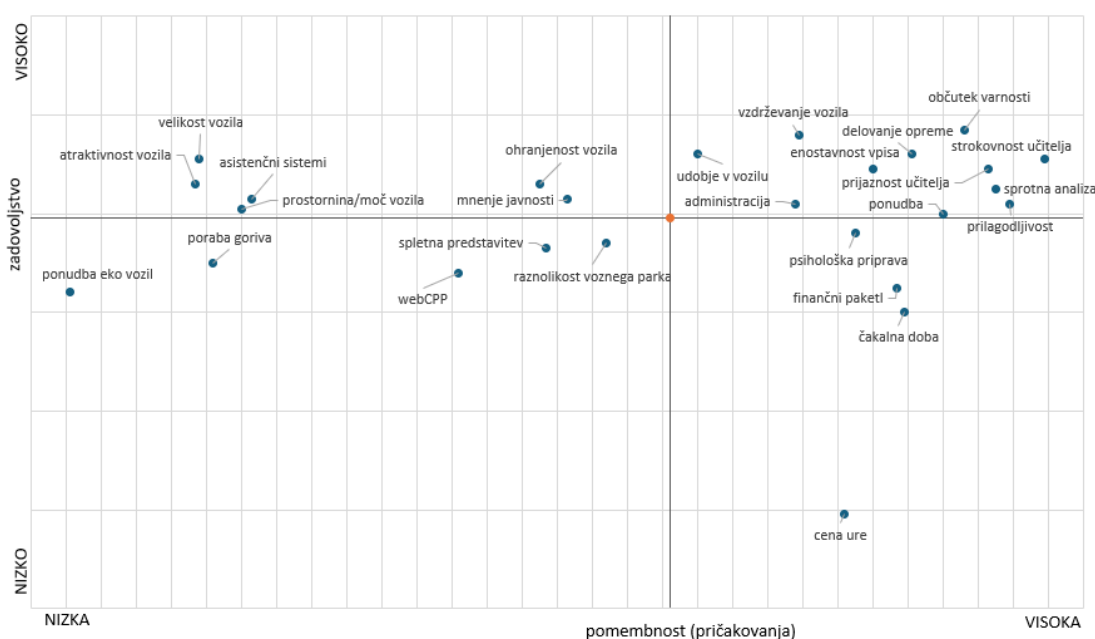
Dejavnik	Pomembnost	Zadovoljstvo
Ponudba šole vožnje	3,56	4,37
Administracija šole	3,21	4,34
Spletna predstavitev šole vožnje	2,32	4,02
Prilagodljivost kandidatu	3,66	4,23
Čakalna doba za začetek vožnje	3,59	3,92
Enostavnost vpisa	3,30	4,36
Finančni paketi	3,42	4,25
Cena ure	3,28	3,78
Raznolikost voznega parka	2,69	4,18
Strokovnost učitelja	3,79	4,48
Prijaznost učitelja	3,64	4,49
Sprotna analiza	3,61	4,40
Ponudba okolju prijaznih vozil	1,29	3,69
Prostornina/moč vozila	1,87	4,31
Asistenčni sistemi v vozilu	1,70	4,19
Atraktivnost vozila	1,53	4,23
Velikost vozila	1,82	4,35
Ohranjenost vozila	2,72	4,26
Vzdrževanje vozila	3,24	4,31
Udobje v vozilu	2,91	4,36
Delovanje opreme	3,45	4,4
Poraba goriva	1,68	4,09
Občutek varnosti	3,63	4,48
Psihološka priprava	3,25	4,20
Mnenje javnosti	2,37	4,21
Izvedba CPP preko spleta	2,41	3,62
Skupno povprečje	2,84	4,21

Tabela 4: Dejavniki zadovoljstva in pomembnosti (vse šole vožnje)
(Lastni vir)

Nekoliko drugačna struktura pa je pri zadovoljstvu. Najmanjše zadovoljstvo izkazujejo pri izvedbi CPP preko spleta (AS = 3,62), pri ponudbi okolju prijaznih vozil (AS = 3,69) in cenah ure usposabljanja (AS = 3,78).

Najbolj kritični dejavniki (v Tabeli 4 označeni s sivo) so tisti, ki imajo nadpovprečno visoko pomembnost (torej višjo od 2,84), vendar pa je ocena zadovoljstva (z izvedbo dejavnika) podpovprečna (torej nižja od 4,21). Takšni dejavniki so v perspektivi vseh šol voženj trije: cena ure usposabljanja, čakalna doba na začetek usposabljanja (vožnje) in (z nekoliko pridržka na račun intervala zaupanja aritmetičnih sredin) tudi psihološka priprava na izpitno vožnjo.

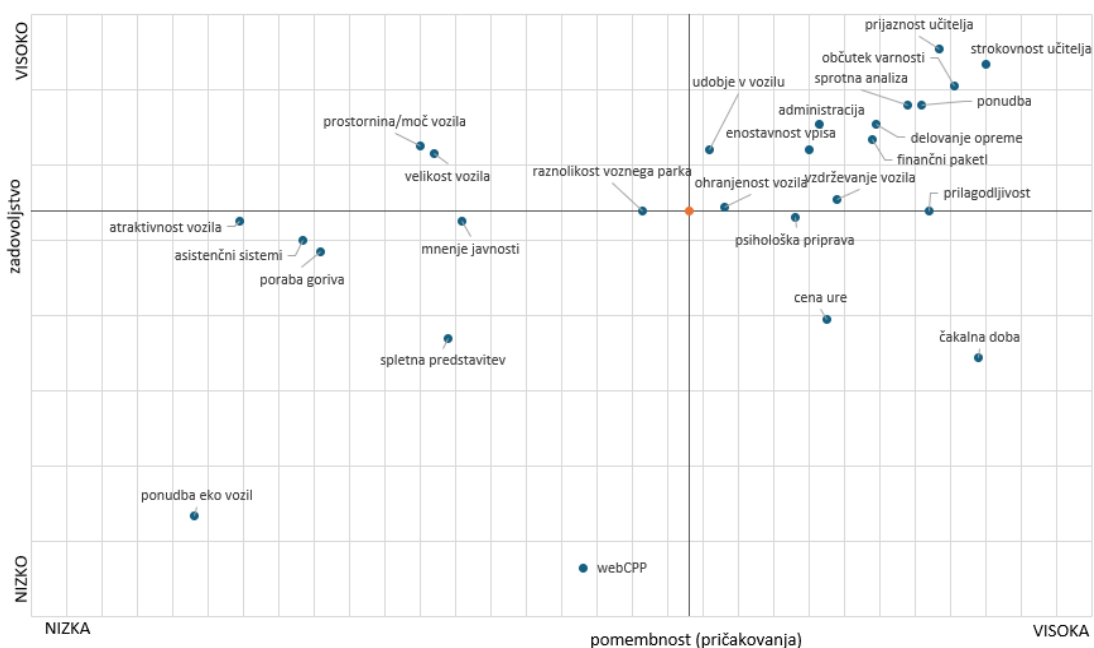
Če se osredotočimo samo na proučevano šolo vožnje (Slika 8), ta v povprečju dosega nekoliko nižjo povprečno oceno pomembnosti dejavnikov ($AS = 2,82$), hkrati pa višjo povprečno oceno zadovoljstva ($AS = 4,59$). Kot kaže spodnja matrika, so podobno najmanj pomembni dejavniki ponudba okolju prijaznih vozil ($AS = 1,11$), atraktivnost vozila ($AS = 1,47$) ter velikost vozila ($AS = 1,48$), medtem ko se med najbolj pomembne umeščajo strokovnost učiteljev vožnje ($AS = 3,89$), prilagodljivost kandidatu ($AS = 3,79$) in sprotna analiza z učiteljem vožnje ($AS = 3,75$).



Slika 8: Matrika dejavnikov zadovoljstva in pomembnosti (samo proučevana šola)
(Lastni vir)

S stališča zadovoljstva sodelujočih, ki so se usposabljali v proučevani šoli vožnje, so ti najmanj zadovoljni s ceno ure vožnje ($AS = 3,99$), čakalno dobo na začetek praktičnega usposabljanja ($AS = 4,40$) ter ponudbo okolju prijaznih vozil ($AS = 4,44$), medtem ko so najbolj zadovoljni z občutkom varnosti ($AS = 4,77$), vzdrževanostjo vozil ($AS = 4,76$), delovanjem opreme in udobjem v vozilu (obakrat $AS = 4,72$). Kritični dejavniki, ki jim mora vodstvo šole še prav posebej nameniti pozornost, saj udeleženci usposabljanja visoko pričakujejo njihovo izpolnitev (torej nad $AS = 2,82$), vendar so z njihovo izvedbo podpovprečno zadovoljni (torej pod $AS = 4,59$), so ponudba finančnih paketov, čakalna doba na začetek usposabljanja, cena ura in ponovno (enaka pripomba kot pri analizi skupnega zadovoljstva) psihološka priprava na izpitno vožnjo. Dejavniki, ki se posvečajo kakovosti voznega parka, so večinoma v segmentu ustreznega pričakovanja izpolnitve in zadovoljstva ter jih v območju kritičnih dejavnikov ni zaslediti.

Vpogled v analizo pričakovanj in zadovoljstva pri drugih šolah vožnje kaže nekoliko drugačno sliko (Slika 9). Najmanj pomembni dejavniki zadovoljstva so ponudba okolju prijaznih vozil (AS = 1,46), njihova atraktivnost (AS = 1,59) in asistenčni sistemi, ki so v vozilu na razpolago (AS = 1,77), medtem ko je tudi v tem primeru strokovnost učitelja vožnje (AS = 3,7) najbolj pomemben dejavnik; sledita čakalna doba na začetek usposabljanja (AS = 3,68) in občutek varnosti (AS = 3,61).



Slika 9: Matrika dejavnikov zadovoljstva in pomembnosti (druge šole vožnje)
(Lastni vir)

Sodelujoči uporabniki storitev drugih šol navajajo tudi, da so najmanj zadovoljni z izvedbo spletnega teoretičnega usposabljanja (AS = 2,93), ponudbo okolju prijaznih vozil (AS = 3,07) in čakalno dobo za začetek usposabljanja (AS = 3,97). Glede na povprečne vrednosti pomembnosti (AS = 2,86) in zadovoljstva (AS = 3,88) lahko ugotovimo, da med t. i. kritične dejavnike drugih šol voženj sodita cena ure in čakalna doba za začetek usposabljanja, medtem ko lahko sicer z zadržkom tudi v tem primeru izpostavimo še psihološko pripravo na izpitno vožnjo.

5.6 Vpliv na izbiro šole vožnje

Sodelujoče v raziskavi smo prosili, da razvrstijo sedem dejavnikov (od tistega z največjim vplivom na pozicijo 1 do tistega z najnižjim na pozicijo 7), ki po njihovem

mnenju najbolj vplivajo na odločitev za izbiro šole vožnje⁶ (Tabela 5). Oziraje se na vse šole vožnje (torej brez razmejevanja) največji vpliv dosega lokacija šole vožnje (AS = 3,45) ter priporočila prijateljev ali znancev, ki so šolo vožnje že obiskovali (AS=3,56). Temu sledijo še ugled šole, cena, ugled učitelja in povsem na koncu še objave kandidatov na družbenih omrežjih (AS = 4,58) ter kot zadnji komercialni oglasi šole vožnje (AS = 4,90). Enako razvrstitev dosegajo tudi druge šole vožnje. Proučevana šola vožnje ima nekoliko drugačno ranžirno vrsto. Največji vpliv ima po mnenju sodelujočih na njihovo izbiro šole vožnje ugled šole (AS = 3,58); sledijo cena (AS = 3,63), lokacija šole vožnje, priporočila prijateljev in znancev, ugled učitelja ter podobno kot v zgornjih dveh primerih objave kandidatov (AS = 4,42) ter komercialni oglasi (AS = 4,91).

	Proučevana šola vožnje			Druge šole vožnje			Skupaj		
	AS	N	SD	AS	N	SD	AS	N	SD
Cena	3,63	67	2,080	3,90	70	1,935	3,77	137	2,005
Lokacija	3,78	67	1,945	3,13	70	1,948	3,45	137	1,966
Ugled šole	3,58	67	1,519	3,77	70	1,496	3,68	137	1,505
Priporočila	3,82	67	2,174	3,31	70	1,822	3,56	137	2,01
Objave	4,42	67	1,916	4,74	70	2,151	4,58	137	2,039
Oglasi	4,91	67	2,087	4,89	70	2,116	4,90	137	2,094
Ugled učitelja	3,87	67	1,953	4,26	70	1,863	4,07	137	1,911

*Tabela 5: Povprečni rangi posameznih dejavnikov vpliva na izbiro šole vožnje
(n = 137)
(Lastni vir)*

5.7 Odgovori na hipoteze

H1: Hipotezo, da med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni skupnega zadovoljstva, lahko potrdimo.

Kot kaže Tabela 6, se med proučevano in drugimi šolami vožnje kaže razlika v povprečnem skupnem zadovoljstvu uporabnikov s storitvami šole vožnje. V proučevani šoli vožnje ta (na lestvici od 1 do 5) znaša 4,65 točke (n = 74, SD = 0,883) in je večja od drugih šol vožnje (AS = 3,89; n = 79, SD = 1,177).

⁶ V nabor teh dejavnikov nismo vključili voznega parka, saj so udeleženci fokusne skupine menili, da ima ta drugačno dimenzijo vpliva kot navedeni, poleg tega jih preučujemo podrobneje v okviru pomembnosti dejavnikov.

	Šola vožnje	N	AS	SD	SN (AS)
Zadovoljstvo:	proučevana	74	4,65	0,883	0,103
skupno za šole vožnje	druge	79	3,89	1,177	0,132

Tabela 6: Povprečna ocena celotnega zadovoljstva uporabnikov (med preučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)

Kot kaže t-test enakosti aritmetičnih sredin za povprečno oceno celotnega zadovoljstva uporabnikov šol vožnje (Tabela 7), so razlike v povprečni oceni celotnega zadovoljstva uporabnikov proučevane šole vožnje in uporabnikov drugih šol vožnje statistično značilno različne ($F = 8,098$; $t = 4,553$, $df = 144,24$, $p < 0,05$). Na podlagi tega lahko hipotezo tudi potrdimo.

		Levenov test		t-test enakosti AS						
		F	Sig.	t	df	p	Razlika AS	SN (AS)	CI 95 %	
									Min	Max
Zadovoljstvo:	Enaki	8,098	0,005	4,512	151	0,000	0,763	0,169	0,429	1,097
šola vožnje	varianci									
				4,553	144,24	0,000	0,763	0,167	0,432	1,094

Tabela 7: T-test za razliki v povprečni oceni celotnega zadovoljstva uporabnikov (med proučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)

H2: Hipotezo, ki pravi, da med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni zadovoljstva z vozili, ki so jih uporabljali v šoli vožnje, lahko potrdimo.

Kot kaže Tabela 8, med uporabniki proučevane in drugimi šolami vožnje obstajajo razlike v povprečni oceni zadovoljstva uporabnikov z vozilom, ki so ga uporabljali v šoli vožnje. Uporabniki proučevane šole vožnje so z uporabo lestvice zadovoljstva v povprečju izkazali večje zadovoljstvo z vozilom ($AS = 4,64$, $n = 74$, $SD = 0,732$) kot uporabniki drugih šol vožnje ($AS = 4,00$, $n = 79$, $SD = 0,877$). Da so razlike tudi statistično značilne, kaže t-test za enakosti aritmetičnih sredin (Tabela 9; $F = 0,064$; $t = 4,845$, $df = 151$, $p < 0,05$). Na podlagi tega lahko hipotezo tudi potrdimo.

	Šola vožnje	N	AS	SD	SN (AS)
Zadovoljstvo: vozilo	proučevana	74	4,64	0,732	0,085
	druge	79	4,00	0,877	0,099

*Tabela 8: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov z vozilom
(med proučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)*

		Levenov test		t-test enakosti AS						
		F	Sig.	t	df	p	Razlika AS	SN (AS)	CI 95 %	
Zadovoljstvo: vozilo	Enaki varianci	0,064	0,800	4,845	151	0,000	0,635	0,131	0,376	0,894
				4,874	149,08	0,000	0,635	0,130	0,378	0,893

*Tabela 9: T-test za razlike v povprečni oceni zadovoljstva uporabnikov z vozilom
(med proučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)*

H3: Hipotezo, ki pravi, da sta *povprečna ocena celotnega zadovoljstva s storitvami šole vožnje in povprečna ocena zadovoljstva z vozilom, ki ga je sodelujoči uporabljal v šoli vožnje, pozitivno povezani*, lahko potrdimo.

Z uporabo metode izračuna Pearsonovega koeficienta povezanosti (Tabela 10) smo ugotovili, da med obema spremenljivkama (torej med skupnim zadovoljstvom in zadovoljstvom z vozilom) obstaja statistično značilna srednje močna povezanost. To pomeni, da se v primeru spremenjene ocene zadovoljstva ene dimenzije v enako smer spremeni tudi ocena druge dimenzije ($R = 0,574$, $p < 0,05$), in zato hipotezo lahko potrdimo.

		Zadovoljstvo: šola vožnje	Zadovoljstvo: vozilo
Zadovoljstvo: šola vožnje	Pearson koeficient korelacije (R)	1	0,574
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	153	153
Zadovoljstvo: vozilo	Pearson koeficient korelacije (R)	0,574	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	153	153

Tabela 10: Pearsonov koeficient korelacije med celotnim zadovoljstvom s storitvami šole vožnje in zadovoljstvom z vozilom
(Lastni vir)

H4: Hipotezo, ki pravi, da med uporabniki storitev proučevane in drugih šol vožnje obstaja razlika v povprečni oceni zadovoljstva po posameznem dejavniku vozila, ki so ga uporabljali v šoli vožnje, lahko potrdimo.

Kot izhaja iz Tabele 11, med uporabniki vozil proučevane in drugih šol vožnje obstajajo razlike v povprečni oceni po posameznem dejavniku zadovoljstva (ocenjen na lestvici od 1 do 5), ki je neposredno povezan z vozilom, ki ga je sodelujoči v šoli vožnje uporabljal. Največje zadovoljstvo se v primeru šole vožnje izkazuje pri udobju v vozilu (AS = 4,72, n = 67, SD = 0,572) in delovanju opreme vozila (AS = 4,72, n = 68, SD = 0,619), najmanjše pa pri ponudbi okolju prijaznih vozil (AS = 4,44, n = 50, SD = 0,929).

Iz Tabele 11 je mogoče ugotoviti tudi, da se največje razlike med obema skupinama šol vožnje (in v prid proučevani šoli vožnje) izkazujejo pri ponudbi okolju prijaznih vozil (razlika znaša 1,373 točke zadovoljstva), vzdrževanosti in čistoči (0,858 točke zadovoljstva).

	Šola vožnje	N	AS	SD	SN (AS)
Zadovoljstvo: raznolikost voznega parka šole vožnje	Preučevana.	63	4,54	0,779	0,098
	Ostale.	75	3,88	1,026	0,118
Zadovoljstvo: ponudba okolju prijaznih vozil	Preučevana.	50	4,44	0,929	0,131
	Ostale.	60	3,07	1,388	0,179
Zadovoljstvo: prostornina ali moč motorja vozila	Preučevana.	61	4,61	0,822	0,105
	Ostale.	73	4,05	0,880	0,103
Zadovoljstvo: atraktivnost vozila	Preučevana.	67	4,66	0,617	0,075
	Ostale.	74	3,85	1,043	0,121
Zadovoljstvo: velikost vozila	Preučevana.	65	4,71	0,655	0,081
	Ostale.	74	4,03	0,921	0,107
Zadovoljstvo: ohranjenost in starost vozila	Preučevana.	68	4,66	0,660	0,080
	Ostale.	76	3,89	1,138	0,131
Zadovoljstvo: vzdrževanost in čistoča vozila	Preučevana.	68	4,76	0,649	0,079
	Ostale.	75	3,91	1,117	0,129
Zadovoljstvo: udobje v vozilu	Preučevana.	67	4,72	0,572	0,070
	Ostale.	74	4,04	0,867	0,101
Zadovoljstvo: delovanje opreme vozila	Preučevana.	68	4,72	0,619	0,075
	Ostale.	75	4,11	1,021	0,118
Zadovoljstvo: poraba goriva/baterije vozila	Preučevana.	54	4,50	0,906	0,123
	Ostale.	69	3,77	1,113	0,134

Tabela 11: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov z vozilom (med proučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)

Kot kaže t-test enakosti aritmetičnih sredin za povprečno oceno zadovoljstva uporabnikov vozil v šolah vožnje po posameznem dejavniku vozila (Tabela 12) obstajajo med proučevano in drugimi šolami vožnje statistično značilne razlike v povprečni oceni zadovoljstva po posameznem dejavniku. V Tabeli 12 so razvidne statistike, na podlagi katerih lahko to hipotezo v celoti potrdimo.

		Levenov test		t-test enakosti AS						
		F	Sig.	t	df	p	Razlika AS	SN (AS)	CI 95 %	
									Min	Max
Zadovoljstvo: raznolikost voznega parka	Enaki varianci	2,035	0,156	4,187	136	0,000	0,660	0,158	0,348	0,971
				4,287	134,707	0,000	0,660	0,154	0,355	0,964
Zadovoljstvo: ponudba ekološko prijaznih vozil	Enaki varianci	13,280	0,000	5,966	108	0,000	1,373	0,230	0,917	1,830
				6,179	103,480	0,000	1,373	0,222	0,933	1,814
Zadovoljstvo: prostornina ali moč motorja vozila	Enaki varianci	1,742	0,189	3,723	132	0,000	0,552	0,148	0,259	0,845
				3,746	130,337	0,000	0,552	0,147	0,260	0,843
Zadovoljstvo: atraktivnost vozila	Enaki varianci	7,529	0,007	5,509	139	0,000	0,805	0,146	0,516	1,094
				5,643	120,428	0,000	0,805	0,143	0,523	1,088
Zadovoljstvo: velikost vozila	Enaki varianci	3,048	0,083	4,957	137	0,000	0,681	0,137	0,409	0,952
				5,064	131,510	0,000	0,681	0,134	0,415	0,947
Zadovoljstvo: ohranjenost in starost vozila	Enaki varianci	12,852	0,000	4,871	142	0,000	0,767	0,157	0,456	1,078
				5,008	122,625	0,000	0,767	0,153	0,464	1,070
Zadovoljstvo: vzdrževanost, čistoča vozila	Enaki varianci	22,134	0,000	5,541	141	0,000	0,858	0,155	0,552	1,164
				5,678	120,870	0,000	0,858	0,151	0,559	1,157
Zadovoljstvo: udobje v vozilu	Enaki varianci	5,026	0,027	5,403	139	0,000	0,676	0,125	0,429	0,923
				5,510	127,497	0,000	0,676	0,123	0,433	0,919
Zadovoljstvo: delovanje opreme vozila	Enaki varianci	16,755	0,000	4,293	141	0,000	0,614	0,143	0,331	0,897
				4,392	123,728	0,000	0,614	0,140	0,337	0,891
Zadovoljstvo: poraba goriva	Enaki varianci	2,701	0,103	3,920	121	0,000	0,732	0,187	0,362	1,102
				4,019	120,798	0,000	0,732	0,182	0,371	1,092

Tabela 12: T-test za razlike v povprečni oceni zadovoljstva uporabnikov po posameznem dejavniku vozila (med proučevano in drugimi šolami vožnje)
(Lastni vir)

H5: Hipotezo, ki pravi, da sta zadovoljstvo z delovanjem opreme vozila in zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila dejavnika, ki imata pozitiven in statistično značilen vpliv na zadovoljstvo z vozili v šoli vožnje, lahko potrdimo.

Uvodni povzetek linearnega regresijskega modela (Tabela 13), kjer kot odvisna spremenljivka v model vstopa zadovoljstvo z vozili v šoli vožnje, kot prediktorji pa konstanta ter neodvisni spremenljivki zadovoljstvo z delovanjem opreme vozila ter zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila, kaže, da ta model pokriva kar 50,9 % pojasnjene variance zadovoljstva z vozili šole vožnje.

Model	R	R ²	Prilagojen R ²	SN ocene
1	0,718	0,516	0,509	0,624

Tabela 13: Povzetek regresijskega modela
(Lastni vir)

ANOVA regresijskega modela (Tabela 14), ki po svoji statistični vsebini meri vpliv neodvisnih spremenljivk na odvisno, kaže, da gre za linearni model ($F = 74,155$, $p < 0,05$).

Model		Vsota kvadratov	df	Povprečna vsota kvadratov	F	Sig.
1	Regresija	57,804	2	28,902	74,155	0,000
	Reziduali	54,175	139	0,390		
	Skupaj	111,979	141			

Tabela 14: ANOVA regresijskega modela
(Lastni vir)

Izračun koeficientov linearnega regresijskega modela (Tabela 15) dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo z vozili v šoli vožnje, kaže, da imata zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila ($\beta = 0,336$, $t = 3,674$, $p < 0,05$) in zadovoljstvo z delovanjem opreme vozila ($\beta = 0,428$, $t = 4,669$, $p < 0,05$) statistično značilen vpliv na zadovoljstvo z vozili šole vožnje.

Če se zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila poveča za eno točko (na lestvici od 1 do 5), se bo skupno zadovoljstvo z vozili šole vožnje povečalo za 0,336 točke. Podobna in pozitivna analogija velja tudi za zadovoljstvo z delovanjem opreme vozila, pri čemer bo vpliv na zadovoljstvo z vozili šole vožnje narastel za 0,428 točke. Povedano še drugače: če bi se povečala zadovoljstvo z ohranjenostjo in starostjo vozila in zadovoljstvo z delovanjem opreme vsak za 1 točko, bi se skupno zadovoljstvo z vozili (upoštevaje konstanto 1,206) povečalo za 1,964 točke.

Model		Nestandardizirani koef.		Standardizirani koeficienti	t	Sig.
		B	SN	β		
1	Konstanta	1,206	0,263		4,589	0,000
	ohranjenost in starost vozila	0,294	0,080	0,336	3,674	0,000
	delovanje opreme vozila	0,420	0,090	0,428	4,669	0,000

Tabela 15: Koeficienti linearnega regresijskega modela
(Lastni vir)

6 ANALIZA UPRAVLJANJA Z VOZILI V PROUČEVANI ŠOLI VOŽNJE

V izbrani šoli vožnje imamo več poslovalnic v različnih krajih po Sloveniji. Glavna izpostava in tudi sedež podjetja je v Ljubljani. Druge izpostave so v Mariboru, Kranju, Novem mestu in Grosuplju. Naš cilj je imeti izpostavo v vsakem večjem mestu v Sloveniji, pogojen pa je tudi z izpitnimi centri, ki so le v določenih mestih za vsako regijo posebej. Tako se recimo kandidati v Grosuplju lahko vpišejo v šolo vožnje, prijavijo na tečaj cestnoprometnih predpisov (CPP), odpišejo glavno teorijo na UE, vendar praktičen del izpita opravljajo v Ljubljani.

Poučujemo več kategorij vožnje. Osnovna kategorija je kategorija B oziroma osebni avtomobil. Veliko poudarka se v zadnje čase daje tudi na kategorijo A oziroma motorno kolo. Opravljamo tudi kategorijo B + E oziroma osebni avtomobil z dodatkom prikolice. V to kategorijo spada tudi tako imenovana koda 96.

Trenutno imamo na razpolago 18 učiteljev vožnje v štirih izpostavah. V Ljubljani 15, v Mariboru 2, v Novem mestu 1 in v Kranju 2, ki sta sočasno tudi v Ljubljani. Vendar se število učiteljev stalno spreminja zaradi večanja in širjenja šole vožnje. Direktor je hkrati tudi vodja šole vožnje, trije zaposleni so v administrativnem delu šole vožnje. Nekateri učitelji vožnje so hkrati tudi predavatelji CPP, drugi poučujejo več kategorij hkrati.

Vozni park je sestavljen iz 18 osebnih vozil, štirih motornih koles in ene prikolice. Od tega je eno osebno vozilo namenjeno kot rezervno vozilo, ki se uporablja, kadar je glavno vozilo učitelja vožnje na servisu.

Oznaka vozila	Vrsta vozila	Proizvajalec	Letnik	Povprečna dnevna uporaba (h)	Dnevna menjava voznikov	Število servisov	Stanje vzdrževanosti	Opis stanja
ov01	osebno	VW – golf 8	2024	9	1-9	2	100 %	ново возило
ov02	osebno	VW – golf 8	2024	7-9	6-9	2	100 %	ново возило
ov03	osebno	VW – golf 8	2024	6-9	5-9	2	100 %	ново возило
ov04	osebno	VW – golf 8	2024	7-9	5-9	2	100 %	ново возило
ov05	osebno	VW – golf 8	2024	7-9	5-9	2	100 %	ново возило
ov06	osebno	VW – golf 8	2023	7-9	6-9	11	90 %	150.000 km
ov07	osebno	VW – golf 7	2017	5-8	5-8	17	70 %	350.000 km
ov08	osebno	VW – taigo	2023	6-9	5-9	9	90 %	120.000 km
ov09	osebno	VW – taigo	2023	6-9	6-9	9	90 %	110.000 km
ov10	osebno	VW – t-cross	2024	4-9	3-9	3	90 %	50.000 km
ov11	osebno	VW – t-cross	2024	6-9	5-9	3	90 %	50.000 km
ov12	osebno	VW – t-cross	2024	4-8	4-8	3	90 %	45.000 km
ov13	osebno	Ford – puma	2022	6-9	5-9	8	80 %	200.000 km
ov14	osebno	Cupra – formentor	2022	7-9	5-9	8	80 %	200.000 km
ov15	osebno	Hyundai – kona	2022	4-8	3-8	7	80 %	160.000 km
ov16	osebno	Renault – clio	2022	4-9	4-9	8	80 %	130.000 km
ov17	osebno	Renault – clio	2022	6-9	5-9	10	80 %	200.000 km
ov18	osebno	Tesla – model3	2024	2-6	1-6	1	100 %	ново возило
mk01	motorno kolo	Honda – hornet 750	2024	4-9	2-4	2	100 %	ново возило
mk02	motorno kolo	Yamaha – mt07	2014	2-4	1-2	8	60 %	80.000 km
mk03	motorno kolo	Aprilia – Sr 125	2022	0-6	1-2	2	90 %	13.000 km
mk04	motorno kolo	Aprilia – Sr 125 Gt	2023	0-6	1-2	2	90 %	7.000 km
pr01	prikolica	/	/	/	/	/	/	/

Tabela 16: Opis vozil
(Lastni vir)

Ker je vozni park velik, je treba zanj primerno skrbeti in ga vzdrževati. Vsak učitelj skrbi za svoje vozilo. Redno ga vozi na servise, ki se izvajajo na prevoženih 15.000 kilometrov, čisti zunaj in znotraj, poskrbi za tehnične preglede, registracijo, vinjeto. Vse to se evidentira in preverja sproti. Vsaka od naštetih stvari se izvaja na točno določenem in istem mestu, se pravi, servisi vseh vozil se izvajajo samo pri enem serviserju, tehnični pregledi in registracije pri istem ponudniku itn.

Politika vzdrževanja in izkušnje iz preteklosti določajo tudi smernice glede nakupa novih vozil. Novejša vozila so tudi večja tržna niša, kajti kandidati za voznike raje izberejo šolo vožnje z novejšimi vozili. Naše pravilo je, da se avtomobili menjajo najpozneje po prevoženih 250.000 kilometrih. Če se kateri izmed avtomobilov okvari, ga takoj umaknemo iz prometa oziroma poučevalnega procesa. Nadomestimo ga z nadomestnim vozilom ali nabavimo novega. Jasno je, da slabše vzdrževana vozila izražajo nezadovoljstvo kandidatov in s tem mečejo slabo luč na šolo vožnje.

7 PRIPOROČILA ZA IZBOLJŠANJE UPRAVLJANJA Z VOZIM PARKOM

Na trgu se pojavljajo nova priporočila za upravljanje voznega parka podjetij, vendar je način dela podjetja tisti, ki določa, kako se bodo podjetja obnašala. V zadnjem času zelo priljubljeno sledenje avtomobilom oziroma drugim vozilom podjetja v šoli vožnje ni primerno, kajti delo učitelja vožnje je preveč razgibano. To bi bilo primerno le v primeru, da bi vsa vozila vozila po isti poti, kar pa je neizvedljivo.

Vozni park je v večjih šolah vožnje zelo obremenjen. To povečuje potrebo po stalni izboljšavi in menjavi vozil. Povprečna starost vozila pri menjavi je štiri do pet let oziroma število prevoženih kilometrov, ki naj ne bi presegalo 300.000 kilometrov. Da je treba vozilo menjati v tolikšnem času, ni vedno le strošek podjetja, ampak je lahko tudi prednost za podjetje. Kajti starejše, kot je vozilo, večje stroške ima podjetje s popravili in servisi.

Vsako podjetje, ki se ukvarja z logistično dejavnostjo, bi moralo imeti dober monitoring svojih vozil. Prednost je, da so vozila kupljena pri enem prodajalcu, ki hkrati opravlja servise, menjavo pnevmatik in druge storitve. S tem se skrajša in olajša logistična organizacija premika vozil glede servisov in drugih storitev. Pri dejavnosti šole vožnje je priporočljivo oziroma nujno, da ima šola vožnje na mestu servisiranja vozil nadomestno vozilo. Tako se učitelju vožnje omogoči nemoteno nadaljevanje dela, kar je v današnjem tempu dela zelo pomembno.

8 SKLEPNE UGOTOVITVE

Dejavnost šole vožnje je zahtevna in dinamična panoga. Povpraševalci, v tem primeru kandidati za voznike, pričakujejo maksimalno povrnitev svojega zaupanja v izbrano šolo vožnje. Zato mora ta poskrbeti, da jim nudi maksimalno zadovoljstvo z zagotavljanjem kakovostnih učiteljev vožnje in navsezadnje tudi z novimi, brezhibnimi in kakovostnimi avtomobili.

Kot je pokazala raziskava, je zadovoljstvo z vozili šol vožnje statistično značilno različno in je v povprečju v proučevani šoli vožnje večje od povprečja (od drugih šol) v Sloveniji. Na dolgi rok to proučevani šoli vožnje nalaga še večjo odgovornost, saj sta zadovoljstvo uporabnikov storitev šole vožnje in ocena zadovoljstva z vozilom v šoli vožnje statistično značilno in pozitivno povezana.

9 LITERATURA IN VIRI

- Akkartal, E. in Yigit Aras, G. (22. 8. 2021). Sustainability in Fleet Management. *Journal of Advanced Reserarch in Economics and Administrative Sciences*, 2(3), 13–39. Pridobljeno 6. 1. 2025 z naslova https://www.researchgate.net/publication/355674386_Sustainability_in_Fleet_Management
- Barber, P. in Wallace, L. (2009). The Power of Word-of-Mouth Marketing. *American Libraries*, 40(11), 36–39.
- Faster Capital. (10. 4. 2025). *Driving School Fleet Management and Maintenance: Driving School Fleet Management: Key Strategies for Startup Success*. Pridobljeno 15. 1. 2025 z naslova <https://fastercapital.com/content/Driving-School-Fleet-Management-and-Maintenance--Driving-School-Fleet-Management--Key-Strategies-for-Startup-Success.html>
- Hanbazazah, A. S. (2019). A Study on Enhancing Service Quality in Driving Schools. *International journal of sciences: basic and applied research*, 42(1), 1–62.
- Hoque, U. S. idr. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269.
- Kesic, D. (31. 10. 2024). *What is Fleet Management? The Essential Guide*. Pridobljeno 23. 2. 2025 z naslova <https://www.mpofcinci.com/blog/what-is-fleet-management/>
- Kinto. (2025). *Upravljanje voznega parka v podjetju*. Pridobljeno 12. 4. 2025 z naslova <https://www.kinto-mobility.eu/si/sl/kinto-one/upravljanje-voznega-parka-v-podjetju>
- Kotler, P. (1994). *Marketing management*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
- Javna agencija Republike Slovenije za varnost prometa. (2024). *Register šol vožnje in pooblaščenih organizacij*. Pridobljeno 6. 1. 2025 z naslova <https://rpo.avp-rs.si/>
- Pravilnik o usposabljanju kandidatov za voznike motornih vozil. (2021). *Uradni list RS*, št. 95/21, 108/21 – popr. in 69/22.

Zakon o voznikih (ZVoz-1). (2016). *Uradni list RS*, št. 92/22 – uradno prečiščeno besedilo in 153/22.

Wijaya, E., Junaedi, A. in Hocky, A. (2021). Service Quality, Institutional Image and Satisfaction: Can Drivers Student Loyalty?. *Asia Pacific Management and Business Application*, 9(3), 285–296.