

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ELEKTRONSKA VARUŠKA KOT
TRŽNA PRILOŽNOST V SLOVENIJI**

Ljubljana, november 2006

TEA SELIŠKAR

IZJAVA

Študentka Tea Seliškar, izjavljam da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Janeza Damjana in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 15.11.2006

Tea Seliškar

Kazalo

1	UVOD	1
2	INTERNETNE STORITVENE DEJAVNOSTI	2
2.1	STANJE NA SLOVENSKEM TRGU Z VIDIKA UPORABNIKOV INTERNETA	2
2.2	STANJE NA TUJEM TRGU Z VIDIKA UPORABNIKOV INTERNETA	4
2.3	STANJE NA SLOVENSKEM TRGU Z VIDIKA PONUDNIKOV INTERNETNIH STORITEV	5
2.4	STANJE NA TUJEM TRGU Z VIDIKA PONUDNIKOV INTERNETNIH STORITEV	7
2.5	TEŽAVE SLOVENSKEGA INTERNETNEGA TRGA STORITEV	7
2.6	PREDNOSTI INTERNETNEGA POSLOVANJA STORITEV	7
3	VARSTVO OTROK KOT STORITEV	9
3.1	OPREDELITEV VARUŠKE	9
3.2	VARSTVO OTROK V SLOVENIJI	9
3.2.1	OPREDELITEV DOLGOROČNEGA IN KRATKOROČNEGA OZIROMA VEČERNEGA VARSTVA	11
3.2.2	OBSTOJEČA PONUDBA VARSTVA OTROK V SLOVENIJI	11
3.2.3	SIVI TRG VARUŠK	13
3.3	ANALIZA SPLETNIH STRANI OBSTOJEČIH PONUDNIKOV VARSTVA OTROK V SLOVENIJI	14
3.4	ANALIZA SPLETNIH STRANI OBSTOJEČIH PONUDNIKOV VARSTVA OTROK V TUJINI	14
3.5	OBSTOJEČA PONUDBA VARSTVA OTROK V TUJINI	15
4	ELEKTRONSKA VARUŠKA KOT PRILOŽNOST NA SLOVENSKEM TRGU	18
4.1	IDEJA ELEKTRONSKE VARUŠKE	18
4.2	PRILOŽNOSTI IN PREDNOSTI	20
4.3	NEVARNOSTI IN SLABOSTI	20
4.4	VPRAŠANJE KOMUNIKACIJSKEGA IN PRODAJNEGA KANALA	21
4.5	ALTERNATIVA NA SLOVENSKEM TRGU	21
5	RAZISKAVA SPREJEMLJIVOSTI ELEKTRONSKE VARUŠKE	24
5.1	ANALIZA IZHODIŠČ	24
5.1.1	DOLOČITEV NAMENA IN CILJEV RAZISKAVE	24
5.1.2	RAZISKOVALNE HIPOTEZE	24
5.2	METODOLOGIJA IZVAJANJA RAZISKAVE	24
5.2.1	EKSPLORATIVNO IN DESKRIPTIVNO RAZISKOVANJE	24
5.2.2	OBLIKOVANJE KOMUNICIRANJA	25
5.2.3	PREDSTAVITEV VPRAŠALNIKA	25
5.2.4	ORIS VZORCA RAZISKAVE	26
5.2.5	PROSTORSKA IN ČASOVNA OPREDELITEV RAZISKAVE	26
5.2.6	OMEJITVE ANALIZE	27
5.3	POTEK RAZISKAVE	27
5.4	REZULTATI KVALITATIVNE RAZISKAVE	28
5.5	IZSLEDKI RAZISKAVE	39
6	SKLEP	40
	LITERATURA	42

PRILOGE

1 UVOD

Iz dneva v dan pridobiva internet vse večjo vlogo pri poslovanju. Podjetja ga uporabljajo v različne namene. Najbolj razvita podjetja iščejo tržne poti, s katerimi bi optimizirali poslovanje, in prav internet je tisti, ki omogoča učinkovito in stroškovno najbolj ustrezno prodajno pot. Nekatera podjetja pa tudi kupci so previdni in uporabljajo internet bolj kot komunikacijski kanal. Internet kot vsaka oblika poslovnih poti ima prednosti in slabosti, a vendar njegov trend narašča iz leta v leto. Pojavlja se vse več novih oblik storitev, pa imajo prav tako naraščajoč trend.

Storitev varovanja otrok, ki je trenutno med bolj iskanimi storitvami na slovenskem trgu, se mi je v povezavi z internetom, zdela zanimiva, in sicer ne le kot komunikacijska storitev, temveč tudi kot prodajna. Elektronska varuška bi staršem omogočala enostavno iskanje nosilca varstva, hitro odzivanje nosilca in široko ponudbo varstva na enem mestu. Če je res elektronska varuška lahko priložnost na slovenskem trgu, sem skušala ugotoviti v tem diplomskem delu.

Za preučevanje te teme sem se odločila zaradi več razlogov. Nekateri izmed teh so naraščajoči trend elektronskih storitev, povečanje potreb po varstvu otrok, pomanjkanje ponudnikov varstva otrok v Sloveniji ter podobni delujoči sistemi v tujini, kot je na primer tako imenovana elektronska varuška. Predvsem pa sem se za preučevanje te teme odločila zato, ker sem sama varuška že trinajst let in se zaradi tega dobro zavedam potreb, želja in zahtev staršev. Navsezadnje pa se mi je zdelo zanimivo razvijanje ideje predvsem zaradi pomanjkanja ponudbe varovanja otrok v Sloveniji in naraščajočega trenda povpraševanja po varstvu otrok.

Navdušenje do preučevane teme diplomske naloge pa je primarno nedvomno povezan z varovanjem mojih nečakov, čeprav je bil moj interes tudi širše varovanje otrok. Premalo informacij iz okolja me je pri tem delu omejevalo, tako da nisem vedela, kje in kako bi lahko ponudila svojo storitev oziroma kako bi pristopila do staršev in jih prepričala, da sem zaupanja vredna varuška. Nazadnje pa tudi znanci in starši niso imeli jasnih smernic, kje poiskati varstvo za svojega otroka.

Moja temeljna teza je, da je elektronska varuška zanimiva rešitev za slovenski trg, čeprav je morda je le-ta še relativno previden pred takšno storitvijo, zaradi nezaupanja v internetno poslovanje. Pa vendar ima priložnosti, bodisi z vidika danosti dostopa do interneta, predanosti staršev službenim obveznostim in vse večje internetne pismenosti otrok in staršev. Ključno vlogo bo nedvomno imel vstop elektronske varuške na trg ter sam pristop. Kajti, če bodo kupci zaupali v sam sistem, je uspešnost omenjenega posla zagotovljen. Glede same ideje o uvedbi elektronske varuške sem zelo optimistična, saj menim, da je zamisel prodorna in bi slovenskemu trgu lahko dala veliko, prav tako pa tudi staršem, ki povprašujejo po varuškah, in varuškam, ki iščejo delo. Tudi vse

dodane vrednosti elektronske varuške kažejo na uspeh posla, predvsem pa ključna nepoznana storitev na slovenskem trgu, to je tako imenovana storitev *stand by e-nanny* oziroma varuška vedno na voljo.

Najprej bom predstavila internetne storitvene dejavnosti na tujem in slovenskem trgu ter opozorila na njihove prednosti in slabosti, nato pa še preučila varstvo otrok. Predstavila bom obstoječo ponudbo varstva otrok doma in v tujini. Na osnovi tega bom skušala razviti novo obliko varstva, to je elektronsko varuško, ki bi staršem prihranila pri iskanju varuške veliko truda, časa in stroškov. Pojem elektronske varuške bom natančno opredelila, predvsem pa bom to storitev skovala na osnovi obstoječe ponudbe, pri čemer bom uporabila pomembne prednosti in se skušala izogniti slabostim. Da ne bo ideja ostala brez poslovnih temeljev, bom pripravila še kvalitativno raziskavo. S to bom skušala ugotoviti toleranco oziroma sprejemanje elektronske varuške med starši. Predvsem pa bo moj namen ugotoviti, ali bi bile varuške pripravljene sodelovati v takem poslu in če bi starši bili pripravljeni uporabljati storitve *stand by e-nanny*. Na koncu diplomskega dela pa bom sklenila, če je ali ni ta poslovna ideja zanimiv in privlačen posel v Sloveniji za investitorje. V Prilogi 1 pa so obrazloženi določeni termini in kratice.

2 INTERNETNE STORITVENE DEJAVNOSTI

2.1 STANJE NA SLOVENSKEM TRGU Z VIDIKA UPORABNIKOV INTERNETA

Za začetek bom na kratko prikazala stanje na slovenskem trgu. Po podatkih RIS oziroma Rabe interneta v Sloveniji, iz prvega četrtletja leta 2005 je imelo v Sloveniji dostop do interneta 48% gospodinjstev (kar je 309.238 aktivnih uporabnikov interneta). Med temi je bil delež gospodinjstev z otroki višji (64%) od deleža gospodinjstev brez otrok (41%). Ta podatek potrjuje, da je uporaba interneta bolj razširjena pri mlajši populaciji. Uporaba računalnika in uporaba interneta sta v močni medsebojni odvisnosti, saj večina oseb, ki uporablja računalnik, uporablja tudi internet. Opaziti je, da računalnik in s tem tudi internet uporablja več moških kot žensk ter da se njegova uporaba s starostjo zmanjšuje. V prvem četrtletju leta 2005 je bilo v Sloveniji več kot 840.000 posameznikov, starih od 10 do 74 let, ki so internet uporabljali redno oz. v zadnjih treh mesecih. Od tega je bilo 440.000 uporabnikov in 400.000 uporabnic. Ti so najpogosteje uporabljali e-pošto, iskali informacije o blagu in storitvah, igrali igrice in prenašali glasbo. V Sloveniji dnevno uporablja internet 301.000 prebivalcev, tedensko 447.000, mesečno 542.000, sicer pa je internet uporabljalo že 820.000 prebivalcev. Ti podatki se sicer dnevno spreminjajo in menim, da trend naraščanja popularnosti interneta nedvomno povečuje omenjene številke. Ocena števila uporabnikov interneta v Sloveniji je znašala meseca septembra 2006 880.000 mesečnih uporabnikov, ki dostopajo do njega preko osebne računalnika, in 90.000 mesečnih uporabnikov, ki dostopajo le preko mobilnega telefona (Uporaba interneta v gospodinjstvih, 2005). Pomembno je vprašanje, katere so tiste spletne strani, na katerih se uporabniki največkrat zadržujejo?

Na osnovi telefonske raziskave ($n = 1.297$) je bilo junija 2005 v starosti od 10 do 75 let 790.000 mesečnih uporabnikov interneta preko osebnega računalnika (46%), če odstranimo slučajne oscilacije, pa 820.000 (48%). Z okoli 40% mesečnih uporabnikov interneta na osebnih računalnikih v celotni populaciji zaostajamo za srednjim scenarijem iz RIS-ove projekcije iz leta 2002, ki jih je za leto 2005 predvidela 43%. Mesečni uporabniki interneta preko osebnega računalnika (v nadaljevanju besedila PC-uporabniki) so ocenjevali obiskanost 26 spletnih strani. Najbolj obiskani spletni strani sta najdi.si in google.com, sledijo 24ur.com, yahoo.com, matkurja.com, siol.net in microsoft.com, kjer je združena obiskanost MSN.com, hotmail.com in microsoft.com. Okoli 20% doseg imajo še volja.net, avto.net, bolha.si, RTV Slovenija.si, hotmail.com in mobitel.si. Ostale strani verjetno ne dosegajo 20% mesečnega dosega. Štirje *on-line* oziroma spletni dnevniki imajo še naprej precej skromen mesečni doseg, v grobem okoli 10% do 15%; zarisuje pa se stabilen vrstni red z Delom na čelu (Ris.org, 2005). Analiza najbolj obiskanih strani v terenski raziskavi RIS-IKT 2005 ($n = 1.300$) kaže naslednje. V populaciji od 10 do 74 let Google ima majhno prednost pred Najdi.si. Vrstni red mesečnih dosegov je podoben kot v RIS-DCO, vendar pa so tu dosegi bistveno nižji; pri najbolj obiskanih straneh za okoli 10%, pri ostalih pa so nižji za 30% in več. V primeru pomembnega dramatičnega dogodka v Sloveniji bi večina uporabnikov interneta izbrala le nekaj izpostavljenih strani. Kot privzeto stran navajajo uporabniki 30 različnih strani, kjer izstopata najdi.si in google.com. Podobno je tudi med 70 navedbami za najljubšo stran (Uporaba interneta, 2004). Ob tem se nam porodi vprašanje o številu uporabnikov interneta.

Na osnovi reprezentativne ankete RIS, ki je zajela osebe v starosti od 10 do 75 let, konec leta 2004 so prišli do glavnih ugotovitev. V Sloveniji je bilo decembra 2004 okoli 750.000 mesečnih uporabnikov interneta, tedenskih uporabnikov je 650.000, dnevnih pa 350.000. Obstaja tudi znaten razkorak glede deleža uporabnikov, predvsem v izobrazbi, dohodku in med regijami. Gibanje števila uporabnikov je sicer malo pod srednjim scenarijem iz leta 2002, obstajajo pa razhajanja v številu uporabnikov interneta po različnih definicijah. Največ uporabnikov kaže nova definicija RIS. Najbolj primerljivo oceno o številu uporabnikov interneta v Sloveniji pa daje standardna RIS-definicija uporabnikov interneta v raziskavi RIS-DCO, ki je bila izvedena kot anketa s splošno vsebino, vprašanja o uporabi interneta pa so bila le del raziskave. Po drugi strani pa nova RIS-ova definicija uporabnikov interneta kaže nekoliko višjo število uporabnikov, za kar je več razlogov: nova definicija uporabnikov interneta je širša od standardne definicije, poleg tega pa je imela raziskava RIS specifično vsebino – uporabo IKT (informacijsko komunikacijska tehnologija), kar je lahko vplivalo na anketirance (na anketo v večji meri odgovarjajo osebe, ki uporabljajo IKT). Zaradi specifične metodologije tudi druge raziskave (npr. Slovensko javno mnenje, Statistični urad RS) kažejo različne ocene o številu uporabnikov interneta. Razlike med definicijami v veliki meri izginejo, če se opazuje redne (tedenske ali dnevne) uporabnike interneta. Dostop do interneta ima dobra

polovica (55%) vseh slovenskih gospodinjstev, t. j. 376.000 slovenskih gospodinjstev, kar je 133.000 več kot decembra 2002 (Uporaba interneta, 2004).

Tabela 1: Uporabniki interneta po spolu, starosti in izobrazbi v Sloveniji leta 2004 (v odstotkih)

	Skupaj	Uporabniki	Neuporabniki
Skupaj	100	43,2	56,8
Spol			
moški	100	44,4	55,6
ženske	100	42,0	58,0
Starost (leta)			
16-24	100	83,4	16,6
25-34	100	66,1	33,9
35-44	100	44,1	55,9
45-54	100	34,2	65,8
55-64	100	11,8	88,2
65-74	100	1,8	98,2
Izobrazba			
nižja	100	20,2	79,8
srednja	100	44,0	56,0
visoka	100	89,7	10,3

Vir: Uporaba interneta 2004, 2004.

2.2 STANJE NA TUJEM TRGU Z VIDIKA UPORABNIKOV INTERNETA

Po podatkih poročila *E-Commerce and Developmnt Report 2004* je imelo ob koncu leta 2003 približno 676 milijonov svetovnega prebivalstva dostop do interneta, kar predstavlja 11,8% celotne svetovne populacije. Glede na leto 2002 je imelo dostop do interneta 623 milijonov ljudi, kar je za 7,8% več uporabnikov. Če to projiciram na danes, nedvomno lahko pričakujem rezultat naraščajočega trenda. Največjo rast (okoli 50%) beležijo predvsem na Kitajski, v Republiki Koreji, Indiji, Braziliji in Mehiki. Ocena števila uporabnikov interneta znaša v svetu po ocenah meseca septembra 2006 (Internet World stats) 1.086.250.903 ali 16,7% svetovne populacije (septembra 2005 je delež znašal 14,9%). Rast števila uporabnikov v obdobju od leta 2000 do 2006, pa je znašala kar 200,9% (Uporabniki interneta, 2006).

Pew Internet & American Life Project je objavil, da je raziskava, opravljena od februarja do aprila 2006, pokazala, da internet uporablja 73% odraslih Američanov. To je 7 odstotnih točk več kot januarja 2005. Širokopasovni dostop do interneta ima 42% Američanov. Internet ima tudi vedno večji vpliv na življenje (Uporabniki interneta, 2006).

Tabela 2: Delež gospodinjstev z dostopom do interneta po različnih državah (v odstotkih)

Država	Dostop do interneta	
	2004	2005
Nizozemska	65	78
Luksemburg	59	77
Švedska		73
Nemčija	60	62
Velika Britanija	56	60
Finska	51	54
Belgija		50
Slovenija	47	48
Avstrija	45	47
Latvija	15	42
Estonija	31	39
Italija	34	39
Ciper	53	32
Portugalska	26	31
Poljska	26	30
Slovaška	23	23
Grčija	17	22
Madžarska	14	22
Češka	19	19
Litva	12	16
Danska	69	
Španija	34	
Francija	34	
Irska	40	
Bolgarija	10	
Romunija	6	
Turčija	7	
Islandija	81	84
Norveška	60	
Makedonija	11	

Vir: Eurostatova raziskava o IKT- pomlad 2004, 2005.

2.3 STANJE NA SLOVENSKEM TRGU Z VIDIKA PONUDNIKOV INTERNETNIH STORITEV

Velike in srednje velike družbe uporabljajo internet, manjša podjetja pa ga uporabljajo manj, saj ga za svoje poslovanje dejansko ne potrebujejo oziroma jim ne olajša ali izboljša trenutnega poslovanja. Nedvomno je med prebivalstvom najbolj razširjeno e-bančništvo. Sicer pa se v samem gospodarstvu uporabljajo različne e-aplikacije. Predvsem večja in bolj razvita podjetja se razvijajo v smeri informatizacije. Uporaba interneta v Sloveniji narašča. V podjetjih s 5 ali več zaposlenimi se je tako v letošnjem prvem četrtletju v primerjavi z enakim obdobjem lani povečala za 6 odstotnih točk, v

podjetjih z 10 ali več zaposlenimi pa za 3 odstotne točke. Tako je v prvem četrtletju leta 2005 imelo dostop do interneta 94% podjetij s 5 ali več zaposlenimi osebami oz. 96% podjetij z 10 ali več zaposlenimi osebami. Med podjetji s 5 ali več zaposlenimi osebami je bilo 57% podjetij, med podjetji z 10 ali več zaposlenimi osebami pa 65 % podjetij, ki so imela internetno povezavo ADSL, kar je za 13 odstotnih točk več kot v enakem obdobju prejšnjega leta. V opazovanem obdobju je naraščalo tudi število podjetij, ki so za dostop do interneta uporabljala modem. Tako je v prvem četrtletju 2005 imelo dostop te vrste 16% podjetij s 5 ali več zaposlenimi osebami oz. 15% podjetij z 10 ali več zaposlenimi osebami ali za 6 oz. 7 odstotnih točk več podjetij kot v enakem obdobju prejšnje leto.

Internetne storitvene dejavnosti v Sloveniji so še nekako v povojih, a vendar so v nekaterih panogah že v razcvetu. Med te uvrščamo e-upravo in e-vlado ki imata za cilje izboljšanje kakovosti in uvajanje javnih e-storitev, zmanjševanje administrativnega bremena za državljane in podjetja, razširjeno udeležbo v demokratičnem procesu, izboljšanje učinkovitosti javne uprave in izmenjavo in prenos dobrih praks. Primer je elektronska borza dela, ki omogoča delodajalcem dostop do podatkov o kvalifikacijah ljudi, ki iščejo delo. Med internetne storitve prištevam tudi e-zdravje, katerega cilji so omogočiti večjo kakovost zdravstvenih storitev za mobilne državljane, pospešiti razvoj spletnih zdravstvenih sistemov, »telezdravil« in domače nege in pospešiti uporabo tako imenovanih pametnih kartic, ki izboljšujejo dostop do podatkov o pacientih. Primer je zamenjava papirnatih obrazcev z elektronskimi karticami in nato e-vključenost. Cilji so zelo široki; omogočanje dostopa do e-storitev prikrajšanim skupinam ljudi in manj ugodnim območjem, pospeševanje neodvisnega življenja in udeležba vseh slojev prebivalstva v družbi znanja. Primer je 24-urna nega starejših in invalidnih oseb preko klicnega centra.

E-učenje, katerega cilji so podpora vseživljenjskemu izobraževanju in s tem družbeno vključevanje skupin, ki bi bile v nasprotnem primeru izključene, povečevanje kvalifikacij in znanja; pri tem ne gre toliko za akademsko formalno izobraževanje, temveč za izobraževalne tečaje za dvig znanja in veščin oseb, sistematično podporo učečim se skupinam in vodjem učnega procesa in vključitev IKT v izobraževalni sistem. Primer je internetni dostop do arhiva evropske fotografske dediščine za šole in druge izobraževalne institucije. Vsa ta področja storitev se še aktivno razvijajo. Vsi se dobro zavedajo, da je internet pomemben medij, ki ga lahko uporabljajo več kot samo komunikacijski kanal.

Naštela bom nekaj zanimivih slovenskih podjetij, ki aktivno trgujejo z lastnimi storitvami preko spleta. To so: Ljubljanska borza (spletno upravljanje z delnicami), borzno posredna hiša (Ilirika On-net), E-uprava (dostop do različnih obrazcev, potrdil), različne banke, kot so SKB, KBM, NLB in ostale omogočajo e-bančništvo (substitut realnemu bančnemu okencu), Httpool (spletna oglaševalska agencija), Tilia (e-zavarovanje), B2 - spletno učenje (e-učenje), Avtenta (e-dražba), Bolha (e-oglas),

Kolosej (e-vstopnice), turistične agencije kot so Sonček, Collegium, Kompas, Globtur in Eventim (e-vstopnice za koncerte).

2.4 STANJE NA TUJEM TRGU Z VIDIKA PONUDNIKOV INTERNETNIH STORITEV

Z globalnega vidika obstaja nekaj držav, ki imajo pglavitno vlogo pri razvoju elektronskega poslovanja. To so nedvomno visoko razvita svetovna gospodarstva, kot so ZDA, Japonska in EU. Po raziskavah iz leta 2001 je ZDA na osnovi e-poslovanja ustvarila 507 milijard dolarjev prometa in 2,3 milijona novih delovnih mest in tako povečala obseg digitalne ekonomije za 68% glede na preteklo leto (The Internet Economy Indicators, 2005). Zanimivo je, da so se v zadnjih šestih letih ponudniki na internetu razširili iz 56,2 milijonov na 1 milijardo, hkrati se je povečalo tudi število svetovnih uporabnikov mreže. Pomemben podatek pa je, da se je delež uporabnikov, ki kupujejo proizvode ali storitve po e-poti, v teh letih povečal iz 39% na 50%, hkrati pa kažejo vse nadaljnje projekcije k še večji rasti tega deleža (The Internet Economy Indicators, 2005).

Poslužujejo se vrsto različnih storitev. Blestijo kot sem že omenila ZDA, Japonska in EU. Slovenija v primerjavi z omenjenimi je v koraku prave smeri, vendar žal so ti koraki premali in premalo odločni, da bi jih ujeli, kaj šele prehiteli.

2.5 TEŽAVE SLOVENSKEGA INTERNETNEGA TRGA STORITEV

Eden od pomembnejših problemov slovenskega internetnega trga storitev je to, da so potrošniki nezaupljivi. Poleg tega je nekaj malih podjetij, ki se ne informatizirajo, saj jim internetno poslovanje ne predstavlja bistva poslovanja oziroma ne bi izboljšalo njihovega statusa na poslovnem trgu. Informatizacija zato pri nekaterih podjetjih ni potrebna. Težava nastane pri tistih podjetjih, kjer je informatizacija potrebna, a za to nimajo sredstev, znanja, idej in motivacije, čeprav je delež takih podjetij vedno manjši. Pomembno vprašanje za vsa podjetja je, ali so prednosti sorazmerne z investicijami. Sicer pa se pojavljajo nekatere ovire pri spletnem razvoju, na primer različni standardi, varnost, želja po internetnem razvoju, internetna nesoglasja, slabe izkušnje. S strani odjemalcev storitev oziroma kupcev pa so lahko ovire slaba in počasna podpora kupcem, ohlapna zasebnost, višji celotni stroški, premajhna varnost, slaba strukturiranost spletnih strani, nezmožnost fizičnega ogleda, splošno nezaupanje v ponudnika, prepočasen prenos in drugo.

2.6 PREDNOSTI INTERNETNEGA POSLOVANJA STORITEV

Nedvomno ima internetno poslovanje prednosti na strani kupcev, kot tudi na strani ponudnikov storitev. Kupec se lahko o storitvi popolnoma informira in ima hkrati dostop do različnih informacij. Tu ne gre le za obliko komunikacije, temveč tudi za obliko prodaje storitev. Ta prodaja je hitrejša, enostavnejša, učinkovitejša in danes pri mnogih ponudnikih tudi cenejša, kot sicer pri konvencionalnih ponudnikih storitev.

Ponudniki spletnih storitev se zavedajo svojih potencialnih ovir, kar pomeni, da konstantno delujejo v smeri izboljšav in odpravljanju le-teh. Prepoznavajo procese, upravljajo znanja ter stalno izboljšujejo internetno ponudbo.

Ključne prednosti potencialnih kupcev so predvsem naslednje: ugodnost (priročnost), informacije, hitro prilagajanje tržnim pogojem, zajemanje uporabnikov nižji stroški oglaševanja in odsotnost zakonskega nadzora nad omrežjem.

Ugodnost (priročnost)

Kupci lahko preko interneta kar iz domačega fotelja, ne glede na to, v kateri državi se nahajajo, in ne glede na čas, naročajo izdelke. S tem se izognejo mnogim nevšečnostim, ki spremljajo običajen nakup (na primer vožnja do trgovin, težave z iskanjem parkirnega prostora, soočenje s prodajnim osebjem).

Informacije

Odjemalci lahko na enem mestu v zelo kratkem času dobijo veliko primerljivih informacij o podjetjih, izdelkih in konkurenci. Tako se lahko osredotočijo na objektivne kriterije, kot so cene, kakovost, delovanje in razpoložljivost. Potencialnemu kupcu lahko podjetje takoj izpolni želje po dodatnih informacijah ali pa mu nudi možnost napisati svoje pripombe glede ponudbe podjetja. Ker je kupec tisti, ki išče informacije, in ker ima možnost samostojnega odločanja, kaj si bo ogledal, je kakovostna in uporabna informacija najzanesljivejši recept za uspešno oglaševanje na internetu. Pri elektronskih storitvah se odjemalcem ni treba srečevati s prodajalci oziroma se izpostavljati prepričevanju in ostalim čustvenim dejavnikom. Tako nakupovanje je hitro in zasebno.

Hitro prilagajanje tržnim pogojem

Podjetja lahko hitro dodajo svoje izdelke k svoji ponudbi ter spremenijo cene in opise. Internet namreč omogoča, da podatke hitro in enostavno spremenimo ali dopolnimo. Ta prednost se lahko hitro sprevrže v slabost pri tistih podjetjih, ki niso ažurna pri navajanju informacij.

Zajemanje uporabnikov

Tržniki lahko izvedo, koliko ljudi je obiskalo njihovo domačo stran in koliko časa so se zadržali na posamezni strani, kar jim pomaga izboljšati ponudbo in oglase. Če nastavimo še kakšno "vabo" v obliki nagradne igre, brezplačnih vzorcev in podobnega, lahko takoj dobimo še več podatkov o kupcu, saj mora za to izpolniti anketni vprašalnik. Tako ima podjetje še bolj sistematičen ter učinkovitejši pristop do svoje ciljne skupine, kar posledično močno vpliva na razvijanje odnosov. Tržniki lahko s svojimi odjemalci kontaktirajo in na osnovi njihovih povratnih informacij takoj izpolnijo njihove želje po dodatnih informacijah, lahko jim dajo tudi možnost takoj napisati svoje pripombe o ponudbi podjetja in v sistem vnesejo koristna poročila,

brezplačno demonstracijo svojih programov, ki jih odjemalci lahko nato presnamejo v svoje elektronske poštne nabiralnike.

Nižji stroški oglaševanja

Elektronskim tržnikom ni treba vzdrževati prodajaln in s tem imeti stroškov z najemnino, zavarovanjem in komunalnimi storitvami. Podjetja lahko enostavno pripravijo kataloge, ki pa jim jih ni potrebno tiskati in pošiljati po pošti. Strošek za podjetje predstavlja le priključek na internet ter izdelava in vzdrževanje domače strani. Posebej pa je potrebno poudariti, da je oglaševalski prostor neomejen, za razliko od prostora v tisku, na televiziji ter vseh ostalih oglaševalskih medijih.

Odsotnost zakonskega nadzora nad omrežjem.

Internet omogoča podjetjem, da brez karšnekoli cenzure oglašujejo sebe, svoje izdelke ali storitve. Obstajajo seveda dogovorjena pravila obnašanja, vendar je vsak odgovoren sam zase (Vrste e-tržišč, prednosti in slabosti, 2006).

3 VARSTVO OTROK KOT STORITEV

3.1 OPREDELITEV VARUŠKE

Varuške predvsem varujejo, vzgajajo in načrtno, premišljeno razvijajo otrokove sposobnosti, ki bi jih sicer otrok razvijal v vrtcu. Varuške običajno tudi kuhajo, nakupujejo in na sploh opravijo v času varovanja otroka številna dela v gospodinjstvu. Odlična varuška je tista varuška, pri kateri je otrok varen, varstvo pa stabilno, (torej takšno, na katerega) če lahko starši nanj računajo redno vsak dan in za dlje časa (vsaj eno leto), saj se otroci na varuško navadijo in navežejo, prepogoste spremembe pa so za njih stresne. Dobra varuška otroka ne bo le varovala, ampak se bo z njim tudi poigrala in tako razvijala njegove sposobnosti. Zanj si bo vzela čas, ga po potrebi tudi ljubkovala, pa tudi obvladala situacijo, kadar bo otrok preveč živahen, težaven in siten in celo, kadar se bo otrok morda poškodoval. Varuška naj bi bila priporočljiva pri individualnem varovanju otrok starih do treh let, nato pa naj bi se otroka poslalo v vrtec, kar pa ni pa nujno (Kako najti varuško, 2003).

3.2 VARSTVO OTROK V SLOVENIJI

Starši se odločajo med različnimi vrstami varstva svojih otrok. Običajno so to varuške, tašče, babice ali jasli. Vse te oblike imajo določene prednosti in slabosti.

Varstvo pri najbližjih sorodnikih je za mlade starše zelo pomirjujoče, saj večinoma zaupajo svojim staršem in so prepričani, da nihče drug ne bi mogel bolje skrbeti za otroka. Stari starši so bolj pozorni na morebitne spremembe v otrokovem vedenju in zdravju kot kdorkoli drug. Tudi k izobraževanju lahko bolj pripomorejo, kar je na individualni osnovi za malčka zelo spodbujajoče. Tukaj pa je tudi nekaj slabosti. V primeru, da otroka čuvajo stari starši ali drugi sorodniki, se je potrebno zavedati, da do

njih starši ne morejo imeti neosebnega odnosa, kot bi ga lahko imeli do varuške. Zato je bolje, da na samem začetku postavijo osnovna pravila, to je, katere pravice pri vzgoji imajo stari starši in kje mora obveljati njihova beseda. Če se tega ne stori, lahko pride do neprijetnega vmešavanja v vzgojo otroka, kar lahko povzroči napetosti med odraslimi, otroka pa zmede. Druga slabost pa je dejstvo, da je otrok večino časa v družbi starejših oseb in ne svojih vrstnikov.

V primeru, da se starši odločijo za varstvo na varuškinem domu, je prednost v tem, da je otrok v varstvu deležen veliko pozornosti; varuška se mu lahko v polni meri posveti. Ker ni v stiku z veliko skupino otrok, so nalezljive bolezni in zimske viroze redkejše. Temeljna slabost pa je, da je praviloma tako varstvo izjemno drago in si ga družina z več otroki zelo težko privošči.

Z varuško se je moč dogovoriti, da pride na dom. Prednosti je, da je varuška, ki živi z njimi, na voljo skoraj 24 ur na dan za varstvo otrok. Zakonski par si lahko po dogovoru privošči večerne izhode, saj ve, da je otrok na varnem in da po opravljeni službi varuška zapusti njihov dom. Otrok ima individualno varstvo, kjer bo varuška ves svoj čas posvetila samo njemu. Slabost tega varstva je, da je kljub mnogim prednostim v hiši tujec, ob čemer pa je mnogim ljudem neprijetno. Če se odločijo za ta način varstva, se je potrebno dogovoriti, ali so obiski dovoljeni, določiti kolikšen je varuškin delež uporabe telefona in katere dneve ali ure je prosta. Vsekakor pa je varuška, ki pride na dom varovati samo vašega otroka, zagotovo najdražja možnost.

Nekateri se odločijo za jasli, kjer se otroci družijo z vrstniki, ki jih spodbujajo v razvoju, izoblikujejo se prva prijateljstva, rešujejo se prve konfliktna situacije, vzpostavijo se socialni odnosi, otrok se nauči dajati in dobivati. Otroci v vrtcu imajo ustaljen red spanja in obrokov, na voljo jim je več igrač in učil, kot bi jih imeli doma, zanje pa skrbi izučeno in strokovno usposobljeno osebje. Ob tem pa se je potrebno zavedati, da je znano, da se ob odhodu v vrtec začne obdobje bolezni. Razlog za to so predvsem nalezljive otroške bolezni in zimske viroze. Težava, s katero se vrtci stalno srečujejo, je tudi preobremenjenost varušek in preveliko število otrok v skupini. Poleg tega je čakalna doba za sprejem zelo dolga, v zasebnih vrtcih pa še daljša kot v javnih.

Za bolj ilustrativen prikaz sem pripravila tabelo (Priloga 3), ki prikazuje primerljivost med različnimi oblikami varstva otrok v Sloveniji. Izbrala sem karakteristike, za katere menim, da so ključnega pomena pri tej storitvi. Te so: stopnja zaupanja s strani staršev, cena, kakovost varstva, čas iskanja ponudnika storitve, fleksibilnost, predanost otroku, čas odzivnosti za potrebe staršev in razpoložljivost ponudbe. Opis je opredeljen relativno, saj pri nobeni obliki ne moremo prepričljivo zagotoviti neke lastnosti, na primer kakovost varstva, ki jo težko zanesljivo zagotovimo pri katerikoli obliki. Poudarila bi še, da tabela prikazuje subjektivno oceno, ki sem jo oblikovala na osnovi opazovanja, osebnih izkušenj in pogovorov s starši.

Na osnovi tabele je moč razbrati, da je tašča z vidika stroškov najbolj optimalna, saj je ponavadi brezplačna. Hkrati starši svojim najbližnjim najbolj zaupajo. Slabost je morda le, da so sorodniki časovno manj odzivni in niso pripravljeni varovati neomejen čas. Pri zaposlenih varuškah je tako, da so relativno ugodne, starši jim tudi relativno zaupajo, so zelo fleksibilne in so predane otroku. Študentke, ki jih najamejo starši preko Študentskih servisov, so relativno poceni, a hkrati ne najbolj zanesljiv vir varovanja. Pa vendar se študentke predajo individualnemu varstvu, kjer je čas odzivnosti kratek. Jasli niso tako drage v primerjavi z ostalimi oblikami varstva. Slabost jasli je morda v tem, da se istočasno pazi več otrok, kar pomeni, da ni pozornost predana le enemu otroku. Vrtec, kot najbolj željena, povpraševana oblika varovanja je zelo drag. Starši si vrtec zelo težko privoščijo, hkrati pa le-teh tudi primanjkuje. Prednost vrtca je v sami kakovosti varstva, saj gre za poseben pedagoški nivo. Sicer pa je predanost otroku glede na ostale oblike varovanja relativno nizka. Če povzamem na osnovi lastnih tez, oblikovanih na subjektivni oceni, internet predstavlja priložnost elektronski varuški.

3.2.1 Opredelitev dolgoročnega in kratkoročnega oziroma večernega varstva

Obstajata dva ključna trga varuš. To sta, dolgoročno varstvo, ob katerem starši zaupajo osebam varstva celodnevno varovanje in kratkoročno, natančneje nekajurno varstvo. Pereč problem staršev je predvsem večerno varstvo. Le-ti si želijo kratek dnevni oddih, a ob tem trčijo ob ovire, saj ne morejo poiskati osebe, ki bi bila pripravljena varovati njihovega otroka za tako kratek čas. Največji problem pa je takrat, ko se starši odločijo za nenaden termin in na primer želijo varuško v najkrajšem možnem času. Dolgoročno varstvo za starše, otroka in nosilca varovanja predstavlja neko močnejšo medčloveško vez, saj so tu prisotna poglobljena čustva, predvsem med nosilci varovanja otrok in otroki. Ob tem je pomembno poudariti, da je zaželjena izurjena, izkušena in zanesljiva varuška, saj le-taka lahko otroku predstavlja motiv posnemanja. Pri kratkoročnem varstvu so pomembne druge karakteristike. Pomemben je reakcijski čas, v katerem je varuška pripravljena pristopiti k varovanju; čim krajši je, tem bolj so starši zadovoljni. Pri kratkoročnem varovanju je pomembna tudi fleksibilnost, to je namreč pripravljenost varovanja na primer zgolj ene ure ter čas, v katerem bi se izvajalo varstvo (na primer ob 23. uri zvečer). Vsekakor pa morajo varuške na obeh trgih odlikovati izkušnje, kakovostno varstvo, zanesljivost in fleksibilnost.

3.2.2 Obstoječa ponudba varstva otrok v Sloveniji

V primeru potrebe po občasnem varstvu, na primer varstvo za nekaj ur (do pet ur na dan) dopoldan, popoldan ali zvečer, se v Ljubljani lahko starši obrnejo na društvo Sezam, ki je združenje staršev in otrok. Njihove varuške so študentke, ki si želijo varovati otroke in so preverjeno zanesljive osebe, cene pa so odvisne od tega, za

koliko ur se jih najame. V Sezamu omogočajo varstvo otrok, pri čemer zaračunajo letno članarino v višini 3.600 SIT (15 EUR) ter tako omogočijo članstvo. Članarina za varuške, inštruktorje, prostovoljce pa znaša 1200 sit (5 EUR). Okvirna cena za varstvo enega ali pa za več otrok je od 700 (3 EUR) do 1000 SIT (4 EUR), za varstvo v tujem jeziku od 800 (3,5 EUR) do 1500 SIT (6,5 EUR), za pomoč pri učenju in inštrukcije od osnovne šole do srednje šole pa od 1300 SIT (5,5 EUR) do 1700 SIT (7 EUR) (Cenik, 2005).

Podobno organizacijo, ki pa ne deluje kot društvo, imajo tudi v Celju, v drugih slovenskih mestih pa po dosegljivih podatkih žal ne. Za občasno varstvo bi lahko poklicali na študentski servis, vendar pa le-ti ne zagotavljajo, da bo oseba, ki jo bodo poslali, znala z otrokom niti da bo resnično zanesljiva. Vedo le, da ima urejen status dijaka ali študenta (Kako najti varuško, 2003).

Obstaja več načinov varovanja: varuška na domu, individualno varstvo pri varuški na domu in varstvo pri varuški v majhni skupini. Za individualno varstvo je potrebno odšteli od 80.000 do 150.000 SIT, za varstvo v manjši skupini pa od 50.000 do 100.000 SIT, kar je odvisno od števila otrok v skupini. Skupine v povprečju obsegajo dva do štiri otroke. Računa za varovanje seveda ne izdajo. V vrtcih je izračun odvisen od višine dohodka na družinskega člana na podlagi katerega so starši razvrščeni v 8 plačilnih razredov in plačajo najmanj 10 in največ 80% cene programa. Starši, ki so prejemniki denarne socialne pomoči, pa so plačila oproščeni. Gledano globalno za Slovenijo pa prispevajo starši v povprečju le 30% cene programa, 70% (razliko do polne cene programa) pa plača občina, v kateri ima otrok bivališče. Povprečna cena programa za RS je 57.217 SIT. (Kako najti varuško, 2003)

V tem diplomskem delu me cena niti ne zanima, zato se bom bolj osredotočila na prodajno pot. Trenutno se ponudniki varstva tržijo predvsem preko tiskanih oglasov, pa naj bo to v različnih revijah za starše, študentskih servisih ali oglasnikih. Z njimi je moč komunicirati preko telefona ali pa se dogovoriti za osebno srečanje. Do danes se komunikacija preko interneta na slovenskem trgu še ni razvila. Ob tem je potrebno upoštevati, da starši cenijo hitrost, hitro reakcijo, kakovost in tudi fleksibilnost. V primeru da bi starši želeli komunicirati z varuškami, bi le-ta oblika komunikacije morala omogočati neposreden oziroma takojšen prenos podatkov, ob tem pa bi starši morali imeti vpogled v profil varuške. Tako bi imeli globinski vpogled v osebo, s katero naj bi imeli opravka. V primeru izključne uporabe elektronske pošte za komuniciranje, bi bilo poslovanje ovirano, s tem pa tudi zadovoljstvo staršev manjše. Večina obstoječih ponudnikov varstva se do danes še ni informatizirala, prav zaradi tega, ker jim informatizacija ne bi olajšala poslovanja ali dodajala neke posebne dodane vrednosti.

3.2.3 Sivi trg varušk

Oglasa, v katerem bi varuška nudila svoje storitve, starši ne bodo našli, ker bi revija ali časopis, ki bi takšen oglas objavila, posredovala delo na črno. Varuške svoje dejavnosti pač ne registrirajo in ne legalizirajo, ampak ga opravljajo "na črno". Staršem sta na voljo dve drugi možnosti; lahko objavijo oglas v reviji, da iščejo varuško, ali pa povprašajo pri vseh bližnjih in daljnih znancih, sosedih, sorodnikih in prijateljih, če kdo ve za "prijazno gospo", to je preverjeno varuško (Kako najti varuško, 2003).

Delo varušk je "delo na črno". Koliko jih je, lahko le ugibamo, saj zaradi obojestranske koristi molčijo starši in varuške. Znan pa je podatek, da je v starosti od prvega do tretjega leta v vrtcu le 19% otrok, vse ostale pa varujejo starši, ki delajo v izmenah ali pa niso zaposleni, babice, sorodnice in varuške. Zanimivo je vprašanje, zakaj pri nas ni "legalnih" varušk. Tudi podjetij ali samostojnih podjetnikov, kjer bi lahko najeli varuško, pri nas še ni, čeprav so v zakonodaji s področja predšolske vzgoje to predvideli in tudi pripravili več možnosti, ki pa v praksi vse (še) niso zaživele, morda tudi zato ne, ker jih posamezniki, ki imajo interes, in bi lahko zagotovili vse zahtevane pogoje, ne poznajo dovolj. Zakonodaja v resnici "legalne" varuške omogoča, torej bi lahko legalno varstvo že delovalo, če bi bil interes staršev in ponudnikov varstva dovolj velik. Obstajajo tri možnosti legalnega varstva. Prva je vzgojno-varstvena družina na domu vzgojiteljice oziroma vzgojitelja ali pomočnice oziroma pomočnika vzgojiteljice, druga je varstvo, ki ga nudi zasebni vzgojitelj ali vzgojiteljica (za posameznega otroka ali v majhni skupini), pri čemer ima le-ta status zasebnika ali zasebnice, tretja možnost pa je posebna storitev vrtca - varstvo na domu otroka. Vse tri možnosti so zelo zanimive, saj so v vseh primerih vzgojitelji oziroma vzgojiteljice strokovno usposobljeni ljudje. Zasebni vzgojitelj ali vzgojiteljica mora imeti izpolnjene pogoje za vpis v razvid pri Ministrstvu za šolstvo, znanost in šport in pridobljen status zasebnika (zasebnice). Otroke lahko varuje na otrokovem domu ali na svojem v vzgojno varstveni družini (Kako najti varuško, 2003).

Mogoča alternativa je tudi varstvo na otrokovem domu pod okriljem vrtca. Organizira ga lahko vrtec kot storitveno dejavnost, vendar v tem primeru ni subvencioniranja iz javnih sredstev. Ta oblika varstva je namenjena varstvu otroka v primerih, ko gredo starši po nakupih, v kino ali gledališče. Cena te storitve je vsota stroškov, ki jih zahteva organizacija te oblike. To delo lahko opravljajo strokovni delavci vrtca ali zunanji sodelavci, ki morajo imeti vsaj srednjo izobrazbo in 5 let izkušenj v vzgojno-izobraževalnem delu. Vrtec je tudi sicer odgovoren za kakovostno izvedbo te oblike dela. Na Ministrstvu za šolstvo, znanost in šport pravijo, da je to obliko že ponujalo kar precej vrtcev, vendar zaradi visoke cene ni bilo zainteresiranih. Morda pa ta informacija ni bila na pravem mestu, saj starši, ki iščejo za svojega malčka varuško, po varuški prav gotovo ne sprašujejo v vrtcu (Kako najti varuško, 2003).

Možnosti za organizacijo "legalne" varuške nedvomno so, verjetno pa bi bilo potrebno kar nekaj priprav, preden bi katero izmed naštetih udejanjili konkretno v praksi.

3.3 ANALIZA SPLETNIH STRANI OBSTOJEČIH PONUDNIKOV VARSTVA OTROK V SLOVENIJI

Obstojećih ponudnikov varstva v Sloveniji ni prav veliko. Med njimi je prepričljivo v ospredju Sezam, zaradi česar sem se tudi lotila analize njihove spletne strani. Spletna stran ima naslov <http://www.zdruzenje-sezam.si/>. Ta je pripravljena tako, da uporabniku ob odpiranju ni potrebno predolgo čakati, kar je nedvomno prednost. Med prednosti bi uvrstila tudi pregledno lestvico storitev in informacij, ki jih ponuja, in na prvem koraku dostop do kontaktnih podatkov. Pomanjkljivosti spletne strani pa so po mojem mnenju v izboru barv in razgibanosti strani, saj je le-ta toga. Sama bi dodala zanimivo slikovno gradivo, pod kontaktne informacije pa dodala elektronski naslov. Manjka pa tudi klepetalnica in forum, v katerih bi starši lahko izmenjavali medsebojne informacije. Pomanjkljivost je tudi ta, da je tekst na spletni strani nepregleden in ne poudarja informacij, ki so bolj pomembnejše. Nedvomno je tudi v veliki meri pomanjkanje otroških motivov. Na spletni strani pogrešam še iskalnik. Pomembno bi bilo dodati program, preko katerega bi imeli starši možnost neposredno klepetati z varuško, v primeru, da bi imeli spletno kamero, bi jo lahko spremljali tudi preko slike. Moje mnenje je, da je spletna stran narejena pomanjkljivo, nedovršeno in površno.

Slika 1: Združenje Sezam, začetna spletna stran



Vir: Združenje Sezam, 2006.

3.4 ANALIZA SPLETNIH STRANI OBSTOJEČIH PONUDNIKOV VARSTVA OTROK V TUJINI

V drugem poglavju sem že naštel nekaj najbolj razširjenih spletnih strani, ki se aktivno uporabljajo v tujini. Le-tem je skupno to, da so uporabnikom prijazne z vidika iskanja. Iskalnik se namreč ponudi že na prvi strani, ki jo obiskovalec odpre. To

pomeni, da se vse bolj zavedajo, kaj je njihov primarni namen; to je iskanje ustrezne varuške. Večina spletnih strani ima enostavne uverture, kar pomeni, da se obiskovalcu spletna stran ne glede na hitrost povezave hitro naloži. Strani so večinoma obarvane v prijazne odtenke, ki odražajo toplino, mehkost in bližino. Nekatere spletne strani zahtevajo pred uporabo vpisovanje, nekatere pa so odprte in ne zahtevajo identifikacije uporabnika. Iskalniki na obstoječih spletnih straneh so uporabniku prijazni, saj mu omogočajo tudi prikaz seznama potencialnih varuš, ki ustrezajo njihovim kriterijem. Če povzamem, spletne strani tujih ponudnikov predstavljajo izključno komunikacijski kanal. Ta staršem omogoča učinkovito in enostavno iskanje, primerjanje in izbiro varuš. Pomembno komunikacijsko orodje med varuškami in starši predstavlja elektronska pošta. Spletne strani so enostavne in dostopne prav vsakomur. Opazila sem, da pri večini ni mogoče neposredno komuniciranje z varuško. Ravno tako na spletnih straneh pogrešam forum, ki bi omogočal medsebojno komunikacijo med starši.

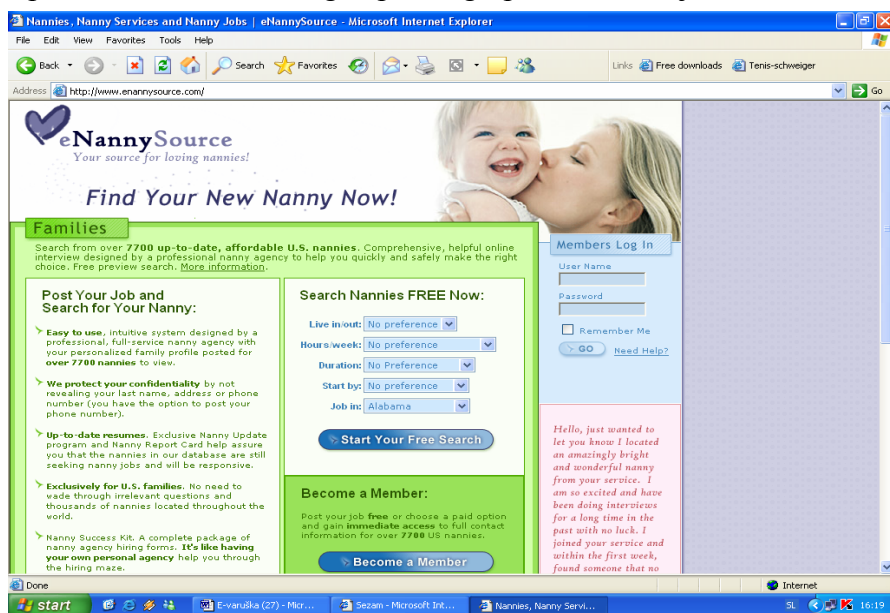
Velika prednost tujih spletnih strani je vsekakor ta, da ima vsaka spletna stran močno podkrepljeno bazo z varuškami in mnogo nepogrešljivih podatkov o njih. Podatki o varuškah so na primer: kdaj ima čas varovati, dosedanje izkušnje z otroki, interesi, osebne karakteristike, želje, hobiji, izobrazba, starost in drugo. V primeru, da se starši odločijo za najem varuške, morajo postati člani. Tako si pridobijo uporabniško ime in uporabniško geslo. Ob tem morajo obiskovalci zaupati vse svoje osebne podatke, to je telefonsko številko, naslov, predvsem pa elektronski naslov.

3.5 OBSTOJEČA PONUDBA VARSTVA OTROK V TUJINI

Oblike varovanja otrok se v tujini ne razlikujejo drastično od oblik v Sloveniji. Drži pa, da glede na mentaliteto ljudi, različno sprejemajo in dojemajo oblike varovanja. Pri tem se pojavlja tudi stopnja zaupanja. Globalno gledano ljudje še vedno najbolj zaupajo sebi in svojim najbližnjim. Nato zaupajo gospodinjam, ki poleg varovanja otrok skrbijo tudi za gospodinjstva opravila. Predvsem v Ameriki poznajo tudi varuške, ki živijo pri družini in skrbijo za otroka. Vsekakor pa so tu tudi vrtci, ki kot uradna ustanova, skrbijo za otroke. Pozabiti se ne sme na *Au Pair* varuške, ki so najbolj razširjene v Ameriki, Veliki Britaniji in Španiji. Gre za mlada dekleta med 18. in 27. let, v omenjenih državah gostujejo, živijo pri družinah in varujejo otroke. Ob tem so prisotna tri vprašanja, in sicer vprašanje stroškov, zaupanja in kakovosti varovanja. Da bi bile vse te lastnosti združene in najbolj dovršene, si je »razviti« svet omislil elektronsko varuško (e-nanny). Gre za sistem, ki funkcionira v Ameriki, Veliki Britaniji ter Evropski uniji (Španiji). Gre za internetno storitev, preko katere se starši prijavijo v sistem in imajo poln dostop do različnih podatkov, povezanih z varuškami. Sistem jim omogoča, da hitro, enostavno poiščejo varuško, ki jo v določenem časovnem terminu potrebujejo. Tak primer je stran z naslovom; ***<http://www.enannysource.com>***, ki je ameriški internetni portal, na katerem imajo starši brezplačno možnost, da označijo željene možnosti, na primer željeno število ur

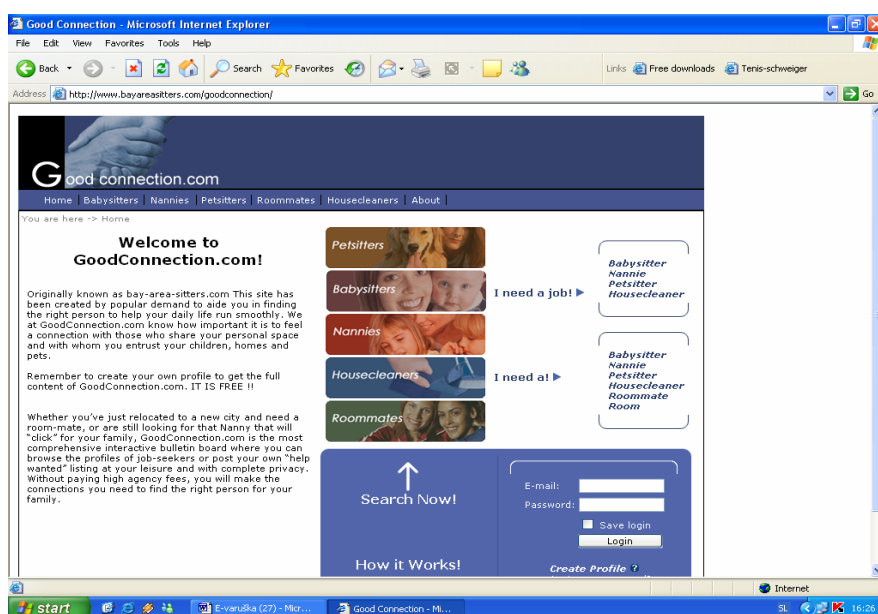
varovanja na teden, permanentno ali občasno varovanje, kraj varovanja idr. ta jim na osnovi izbranega izdela in poda bazo primernih varuš. Te varuške so predstavljene tako, da se izpiše kraj, od koder prihajajo, čas, ki ga imajo za varovanje otroka, izkušnje, željeno plačilo, ter njihova kratka samopredstavitve. V primeru, da je staršem varuška na osnovi hitrega opisa všeč, imajo možnost, da si ogledajo tako imenovani profil izbrane varuške. Pri tem imajo vpogled v slike in ostale osebne podatke, kot so starost, status, hobiji, karakterne značilnosti in podobno.

Slika 2: Spletna stran ameriškega spletnega portala za najem varuške



Vir: Enannysource.com, 2006.

Slika 3: Spletna stran ameriškega spletnega portala za najem varuške



Vir: Bayareasitters.com, 2006.

Naslednji primer, ki ponuja elektronske varuške je na internetni strani <http://www.nannyselect.com/>, kjer je v ameriškem iskalniku potrebno označiti željeno mesto, potem pa se izpiše vrsta možnih varuš. Za vsako je mogoče preveriti njene delovne izkušnje, priporočila, zanimanja in druge lastnosti.

Slika 4: Spletna stran ameriškega spletnega portala za najem varuške



Vir: 4nannies.com, 2006.

Slika 5: Spletna stran ameriškega spletnega portala za najem varuške



Vir: Nannies4hire.com, 2006.

Na spletu sem našla še ameriško spletno stran <http://www.bayareasitters.com> na kateri varuške oddajo svoj oglas, v katerem se grobo opišejo.

Ameriška spletna stran <http://www.4nannies.com/> je ravno tako omogočala izbor mesta, razpoložljiv čas, nato pa se je pojavila celotna baza varuš. Vpogled v vsako entiteto je bil mogoč, zelo poglobljen in specifičen, a hkrati se je kot celota cel sistem zdel nepregleden in zamuden.

Poleg omenjenih elektronskih varuš se pojavlja tudi vrsta ostalih. Kot na primer, <http://www.nannies4hire.com>, pri vseh gre za zelo podoben princip delovanja.

4 ELEKTRONSKA VARUŠKA KOT PRILOŽNOST NA SLOVENSKEM TRGU

4.1 IDEJA ELEKTRONSKE VARUŠKE

Elektronska oziroma e-varuška naj staršem ne bi predstavlja le komunikacijski, temveč tudi prodajni kanal. Preko elektronske varuške bi imeli starši možnost hitro, enostavno in zanesljivo poiskati ustrezno varuško. Ta sistem bi vseboval kompleksno bazo informacij, ki so za starše pri izbiranju varuške pomembne. Podani bi bili podatki o starosti varuške, njeni izobrazbi, statusu, izkušnjah, priporočilih, značaju in drugi.

Predno začnem s predstavitvijo svoje ideje, si moram zastaviti nekaj vprašanj. V čem bi bil ta posel boljši? Zakaj bi starši iskali varuško preko spleta? Kako idejo staršem približati kot privlačno in zanimivo? Na ta vprašanja bom poskušala čim bolj izčrpno odgovoriti v nadaljevanju.

V primerjavi z ostalimi oblikami varovanja otrok je ta posel boljši v tem, da se cena giblje nekje v povprečju, a hkrati zagotavlja relativno visoko kakovost varstva. Starši si lahko varuško izberejo na osnovi danih informacij na podlagi lastnih želja. Čas iskanja je zanemarljivo majhen, potrebno je le imeti dostop do spleta in poznati naslov spletne strani, in varuška je lahko že čez nekaj trenutkov na voljo. Posledično lahko zaključim, da ima takšna storitev visoko stopnjo fleksibilnosti. Čas odzivnosti na potrebe staršev je zelo kratek, kar pomeni, da se ta sistem zelo hitro odziva. Tudi ponudba varuš je zelo široka, poleg tega pa še omogoča novo storitev, to je *stand-by e-nanny*, kar celoten sistem še dopolnjuje.

Dodana vrednost tega sistema oziroma ključna prednost bi bila dosegljivost nekaterih varuš 24 ur na dan. To pomeni, da bi imeli starši možnost najeti varuško prav vsak trenutek. Morda bi bilo najbolje, če prikažem primere v tabeli, ki kažejo situacijske probleme staršev in njihove rešitve elektronske varuške.

Tabela 4: Situacije staršev in rešitve e-varuške

Situacija staršev	Rešitev e-varuške
Starši so zaskrbljeni nad kakovostjo varuške.	Preko e-varuške je mogoč vpogled v profil vsake varuške, kamor so vnešeni biografija, priporočila, želje, interesi, hobiji, značajske lastnosti, slike in drugo.
Starši ne vedo, kje poiskati varuško.	E-varuška ima enostavno ime za spletno stran, ki jo je enostavno poiskati. Sistem je uporabniku prijazen.
Starši želijo vedeti, kdaj je neka varuška, ki je njim najljubša, prosta oziroma razpoložljiva.	Preko e-varuške je možen vpogled v urnik dela vseh varuš v sistemu.
Starši so nezaupljivi do neznancev pri varstvu svojih otrok.	Starši imajo možnost preko elektronske varuške neposredno ali posredno klepetati z željeno varuško. Sicer pa je možen dostop do najrazličnejših informacij o varuškah.
Starši si v hipu zaželijo varstva otrok za nekaj ur.	E-varuška omogoča, da dežurna varuška varuje otroka že po eni uri od klica.
Vrtci so polno zasedeni in zelo dragi in si jih veliko staršev ne more privoščiti.	Možnost daljšega razmerja z varuško, kar omogoča tudi količinski popust glede na varuškinde ure dela.
Starši si želijo poklepetati s svojimi vrstniki glede otrok (predvsem mame), a ne poznajo nikogar, s komer bi delili informacije in mnenja.	E-varuška na svoji spletni strani omogoča dostop na forum, in 24 ur na dan dosegljivo varuško, s katero je možno klepetati v klepetalnici.

Vir: Osebna ocena, 2006.

Elektronska varuška bi staršem vsekakor skrajšala čas iskanja varuške, jim omogočila izbor željene varuške in nepretrgano dosegljivost varuške. Nepretrgana dosegljivost varuš ali *stand-by e-nanny* predstavlja staršem priložnost, da bi si v kratkem času priskrbeli ustrezno varuško. Ta bi staršem omogočala večjo fleksibilnost, in sproščenost, saj bi vedeli, da je njihov otrok v varnih rokah. Poslovni model *stand-by e-nanny*, bi lahko opredelila tako, da imajo starši možnost v vsakem trenutku povprašati po varuški ter pričakovati, da bo le-ta v manj kot uri že varovala otroka. Sistem bi deloval tako, da bi se staršem pokazale dežurne oziroma trenutno razpoložljive varuške. V primeru, da bi si izbrali eno varuško, bi jo lahko »kliknili« in imeli možnost neposredno klepetati z njo (kot na primer princip MSN Messengerja). Tako bi se lahko dogovorili o kraju, času dela in o ostalem.

Ideja je nedvomno povezana s trenutnim pomanjkanjem oseb varstva v Sloveniji in dejstvom da so na primer vrtci zelo dragi in hkrati polno zasedeni. E-varuška bi rešila ta problem staršev. Le-ti bi imeli brezplačen dostop do spletne strani in njenega

pregledovanja. Poleg same baze varuš, bi elektronska varuška omogočala dvosmerno komunikacijo v obliki klepetalnic, kjer bi imeli tako starši kot otroci možnost interakcije z izbrano varuško. Na osnovi kasnejše raziskave pa bi po potrebi še dodala ostale zanimivosti, ki bi vodile do večje povezanosti med starši in varuškami ter otroki in varuškami. Predvsem bi pri sami pripravi spletne strani posebno pozornost posvetila enostavnosti in prijaznosti uporabniške strani. Vsekakor se nam ob tem porodi vprašanje o smiselnosti elektronske varuške. Moje mnenje je, da je e-varuška zelo smiselna za slovenski trg, čeprav je morda na prvi pogled malce nenavadna. To pa je nedvomno povezano z nepoznavanjem vseh prednosti, ki jih ponuja staršem. E-varuška bi rešila problem nenehnega iskanja varuš staršev, rešila bi problem, predvsem pa bi *stand by e-nanny* omogočala najem varuške kadarkoli (24 ur na dan).

4.2 PRILOŽNOSTI IN PREDNOSTI

Priložnost za elektronsko varuško je nedvomno povezana z rastočim deležem internetnega znanja prebivalcev Slovenije. Hkrati je priložnost tudi z vidika ostalih sorodnih ponudnikov, ki so zasičeni, dragi in ne najbolj ustrezni z vidika staršev. Med priložnosti prištevam tudi podatke Statističnega urada RS, ki kažejo da se je število aktivnega prebivalstva povečalo, kar pomeni, da ima vedno več zaposlenih povečane potrebe po varstvu svojih otrok. Najvišji standard in potrebo po varovanju otrok v Sloveniji ima ljubljansko področje, na katero se tudi osredotočam.

Prednosti e-varuš je veliko, pa naj bo to stroškovni ali uporabniški vidik. Sistem bo namreč omogočal enostaven dostop, hitro iskanje, enostavno brskanje, dostop do različnih informacij in najpomembnejša prednost, ki jo predstavlja *stand-by e-nanny*. Hkrati bi bila pestra ponudba še drugih storitev, ki bi bile brezplačne in bi omogočale povezanost in interakcijo ali s starši ali z otroki. Prednost je tudi v tem, ker naj bi tak sistem v Sloveniji zasedel mesto prvega. E-varuška bi bila boljša izbira za starše v okviru obstoječe ponudbe varovanja, saj bi bila stroškovno primerljiva z ostalimi ponudniki, hkrati pa bi bil na voljo enostaven, hiter, prijazen sistem, ki bi omogočal pridobitev ustrezne varuške, v najkrajšem možnem času.

4.3 NEVARNOSTI IN SLABOSTI

Ena od večjih nevarnosti je ta, da slovenska stopnja rodnosti že leta upada. Po podatkih Statističnega Urada Republike Slovenije, je letna celotna stopnja rodnosti v letu 1954 znašala 2,58 živorojenih otrok na eno žensko v rodni dobi, vse do leta 2004 pa je vztrajno padala vse do 1,25 živorojenih otrok na eno žensko v rodni dobi. To pomeni manj otrok in manj potreb po varovanju. Število prebivalcev se bo po podatkih Eurostatovih projekcij v Evropski uniji do leta 2025 povečevalo, potem pa močno upadlo. Po osnovni varianti teh projekcij bo število prebivalstva Slovenije naraslo iz sedanjih 1,99 milijona na skoraj 2,02 milijona do leta 2014, nato pa počasi, a vztrajno upadalo in se znižalo na 1,89 milijona do leta 2050. Tak razvoj bo posledica stalnega povečevanja pričakovanega trajanja življenja ob rojstvu, rodnosti in selitev

(Izvoznoookno.si, 2006). Minusi so nedvomno nezaupljivost, slab prodor interneta in drugo, kar bom skušala odkriti z raziskavo.

Slabosti elektronske varuške bi lahko bile v tem, da so starši do svojih otrok zelo zaščitniški in nezaupljivi. Kako doseči pravo mero zaupanja oziroma na kakšen način je potrebno pristopiti na trgu, da si priborimo pravo mero zaupanja, je temeljno vprašanje. Slabost bi lahko bila tudi v tem, da Slovenija še ni tako zelo odprta za novosti v okviru internetnega poslovanja, kar pomeni, da bi jo v strahu in nezaupanju, potencialni kupci odrivali.

Slika 6: Letni osnovni podatki o rojenih za Slovenijo od leta 1954 do 2002



Vir: Centralni register prebivalstva, 2006.

4.4 VPRAŠANJE KOMUNIKACIJSKEGA IN PRODAJNEGA KANALA

E-varuška ne bi bila le komunikacijski kanal, temveč tudi prodajni. Preko komunikacijskega kanala bi sporočala svojo ponudbo storitev. Glavna naloga komunikacijskega kanala bi bila informirati potrošnike oziroma starše o ponudbi varovanja ter o ostali storitveni ponudbi. Na voljo bi bila tudi spletna klepetalnica, spletne igre in drugo. Da pa ne bi šlo le za komunikacijski kanal, temveč tudi za prodajnega bi potrjevala ponujena baza različnih profilov varuš. Starši bi lahko preko spleta ali telefona naročili varuško, ki so si jo izbrali. Glavna prednost prodajnega kanala je, da imajo kupci neposreden stik z varuško in jo je mogoče naročiti prek spleta.

4.5 ALTERNATIVA NA SLOVENSKEM TRGU

Elektronska varuška je zanimiva ideja za slovenski trg, saj bi rešila problem pomanjkanja varstva, hkrati pa staršem omogočila enostaven dostop do varuš. V bazi varuš bi bile vključene najrazličnejše varuške, stare od 18 pa do 65 let, s priporočili, izkušnjami itd. Skratka, svojim strankam bi omogočili široko, pestro in kakovostno ponudbo storitev. Čeprav

ima ta ideja svoje slabosti, pa je vseeno dobra alternativa klasičnemu varovanju otrok in ima prav zato možnost, da zablesti na slovenskem trgu.

Ob taki ideji oziroma poslovnem planu kot je elektronska varuška, je potrebno odgovoriti na 9 ključnih vprašanj. Ta vprašanja so si v knjigi z naslovom Elektronsko trženje, zastavljali tudi Judy Strauss in ostali. Prvo vprašanje je povezano z odjemalci oziroma s tem kdo so pravzaprav ciljni kupci. Kupci so starši, stari od 20 do 45 let, ki imajo otroke stare vse tja do 10 let. Poseben segment so starši otrok, starih do tri leta.

Drugo vprašanje je, kako se kupec odloča glede nakupa te storitve. Nedvomno so pri odločitvi za nakup te storitve pomembne referenčne skupine, tiskani mediji, televizija, radio, cestni panoji in drugo. Kupec se za nakup odloči v primeru, če storitvi zaupa in mu le-ta omogoča enostavnost uporabe, prihranek časa in dodano vrednost, kot na primer *stand-by e-nanny*, ki je absolutna konkurenčna prednost.

Tretje vprašanje se nanaša na privlačnost storitve za kupca. Kupci so danes izbirčni, predvsem zaradi zasičenosti ponudbe. Le malo storitev je izvirnih. Ta storitev pa je nedvomno privlačna za mlade starše, ki so danes zelo ambiciozni in večino časa preživijo v službi, hkrati pa si želijo še prosti čas. E-varuška bi jim izpolnjevala, dopolnjevala in ponujala novo storitev, nov, enostaven, komunikacijski in prodajni kanal, kot še ni noben ponudnik v Sloveniji doslej.

Četrto vprašanje se nananša na postavitev ustrezne cene varovanje preko e-varuške. Cene varovanja bi nihale, kar bi bilo predvsem pogojeno s časovnim obdobjem. V primeru, da se starši odločijo za varovanje za dve uri, bi bila urna postavka višja, in to je 2.000 SIT na uro. V primeru, da bi šlo za varovanje za čas več kot 5 ur, pa bi bila urna postavka 1.500 SIT. Hkrati bi nihali tudi dnevna in nočna postavka. Nočna bi znašala 500 SIT na uro več kot dnevna. Uvedeni bi bili tudi popusti za starše, ki redno iščejo oziroma odjemajo varuške na e-varuški. Tisti, ki bi nas kontaktirali po določenem seštevku ur, na primer po vsakih 100 urah varovanja, bi imeli 10% popust. Cene bi bile v primerjavi s konkurenco povprečne, kar je velika prednost e-varuške z vidika staršev, saj je v prednosti s svojo široko ponudbo stranskih storitev.

Peto vprašanje je o ciljni populaciji, in sicer kako le-to doseči. Ciljno populacijo bi dosegli tako, da bi jim predstavili storitev e-varuške. Pri tem bi si pomagali z najrazličnejšimi tržnimi orodji, na primer s panoji v bližini vrtcev, oglasi na radiu, reklamnimi članki v revijah za starše in otroških revijah, reklamnimi intervjuji v televizijskih oddajah, na že obstoječih starševskih forumih (kot je na spletni strani Ringaraja). Pa bi se posredno propagirala spletna stran.

Nato se postavlja vprašanje, koliko časa in koliko sredstev bi bilo potrebnih, da bi pridobili stranke oziroma starše odjemalce. Odgovor temelji na medijski strategiji, v kateri smo opredelili ciljno skupino (starši, stari od 20 do 45 let, ki imajo otroke stare do 10 let), izbrali

medijski splet (radio, zunanje oglaševanje, revije), časovni potek oglaševanja (2 meseca neprekinjenega oglaševanja), geografske razsežnosti oglaševanja (slovenski prostor), razporejanje oglaševanja, doseg in frekvenca (pričakovan doseg je 10% in nam pove, kakšen delež si želimo doseči od celotne populacije, frekvenca pa približno 2 in nam pove, kolikšno je željeno število izpostavljenosti posameznika medijskemu nosilcu v določenem časovnem obdobju), kreativnost (brezplačne oglaševalske kartice, kot so npr. Felix), prilagodljivost, določitev proračuna za zakup medijev.

Če zaključim, bi bili za pridobitev strank potrebno približno 3 meseci, sredstva, ki bi jih namenili oglaševalski kampaniji, pa bi skupaj znašala okoli 2.550.000 SIT (glej Prilogo 3, Izračun za oglaševanje). Naš cilj bi bil predvsem poznavanje naše storitve in nazadnje tudi njen poskus in končno uporaba v praksi.

Zelo pomembno vprašanje, na katero je ravno tako potrebno odgovoriti je, koliko nas stane oblikovanje celotnega sistema in omogočanje delovanja sistema e-varuške. Za začetek bom opisala osnovno delovanje sistema. Sistem sestoji iz baze podatkov o varuškah, foruma ter klepetalnice. Administrator sistema bi bila ena oseba, ki bi skrbela, da bi bile informacije ažurne na vseh področjih spletne strani. Oblikovanje takšne spletne strani bi se stroškovno gibalo okoli 500.000 do 600.000 SIT, oskrbovanje pa mesečno približno 50.000 SIT. Kar se tiče plačila, bi bil sistem zasnovan tako, da bi na osnovi naročene varuške bil avtomatsko izpisan račun, ki bi došel s prihodom varuške na dom oziroma na željeno lokacijo. Identifikacija staršev bi bila preverjena, saj se bi morali v sistem prijaviti (brezplačno), v primeru, če bi želeli koristiti naše storitve. Posledično bi tako imeli tudi zbrano bazo potencialnih kupcev naše storitve v prid oglaševanja.

Ugotoviti moramo še, kaj vse je potrebno oziroma koliko nas stane, da ohranjamo kupca. Zelo je pomembno, da je kupec zadovoljen s kakovostjo ponudbe, enostavnostjo, uporabnostjo sistema in predvsem dodano vrednostjo sistema. Ob vsem tem, bi kupcem oziroma staršem pripravljala redne nagradne igre, izbor najljubšega otroka, izbor najbolj priljubljene varuške, in podobno. Te akcije bi izvajala ločeno (na primer en mesec ena akcija, drug mesec druga), kajti le-tako bi se stroški sorazmerno porazdelili, hkrati pa bi kupci oziroma starši konstantno bili vezani na novosti in izzive. Ob tem bi prišlo nedvomno do stroškov, vendar pa ti ne bi bili previsoki, saj bi ob nas stali sponzorji, ki bi oglaševali na naši spletni strani. Tako bi si zagotavljali stalen pritok denarja in sredstev za nagradne igre. Skratka, kupce bi stimulirali z najrazličnejšimi akcijami, popusti, nagradnimi igrami in nadaljnjim izpopolnjevanjem oziroma širjenjem ponudbe.

5 RAZISKAVA SPREJEMLJIVOSTI ELEKTRONSKE VARUŠKE

5.1 ANALIZA IZHODIŠČ

5.1.1 Določitev namena in ciljev raziskave

Namen raziskave je prikazati ponudnike varstva otrok ter ugotoviti, kateri od teh so najbolj pogosti. Ravno tako sem skušala ugotoviti zadovoljstvo staršev z obstoječo ponudbo. Najbolj pomembno pa je bilo ugotoviti, ali je staršem ideja o elektronski varuški zanimiva oziroma ugotoviti odziv potrošnikov, ali bi bila elektronska varuška za njih sploh sprejemljiva.

Z raziskavo sem skušala ugotoviti, kako starši poskrbijo za otroke v večernih urah. Želela sem ugotoviti, kakšno je zanimanje za 24-urno varstvo ter varstvo, ki traja le nekaj ur na dan. Zanimalo me je, kako so starši zadovoljni z obstoječo ponudbo varstva otrok ter kaj bi spremenili, da bi izboljšali stanje na trgu ponudnikov. Med cilje raziskave sodi tudi ugotovitev o obstoječi ponudbi v tujini. Nazadnje pa sem skušala ugotoviti, zakaj starši bi oziroma ne bi uporabljali elektronske varuške.

5.1.2 Raziskovalne hipoteze

Pri postavljanju hipotez sem se oprla na več že raziskanih trditev. Viri le-teh so zbrani iz interneta in so na koncu našteje literature. S pomočjo raziskave sem lahko v naslednjih korakih ovrgla oziroma sprejela slednje hipoteze:

Hipoteza 1: Starši si za dnevno varstvo otrok najraje izberejo vrtec, če jim le-to finančna sredstva omogočajo.

Hipoteza 2: V večernem času najpogosteje starši sami varujejo otroke.

Hipoteza 3: Staršem bi bilo varstvo otrok do 2 uri zelo interesantno.

Hipoteza 4: Starši bi pri obstoječi ponudbi varstva najraje spremenili ceno.

Hipoteza 5: Le majhen delež staršev je do danes iskal varstvo za svojega otroka preko interneta.

Hipoteza 6: Veliko staršev ne bi najelo varuške preko spleta zaradi nezaupanja.

Hipoteza 7: Ženske so bolj nezaupljive do elektronske varuške.

Hipoteza 8: Starši z višjo izobrazbo so bolj odprti za najem varuške preko spleta.

5.2 METODOLOGIJA IZVAJANJA RAZISKAVE

5.2.1 Eksplorativno in deskriptivno raziskovanje

Eksplorativno ali preiskovalno raziskovanje sem na začetku uporabila z namenom, da si pridobim globlji vpogled v naravo problema ideje o elektronski varuški. Le-tako sem lahko oblikovala domneve, določila vrstni red reševanja raziskovalnega problema. Seznanila sem se tudi z možnimi praktičnimi problemi v zvezi z izvedbo raziskave. To pomeni, da sem najprej

iskala študijsko literaturo in sekundarne podatke, naredila kratko pilotsko anketo ter se pogovarjala s starši in osebami, ki delajo v vrtcih ali kot varuhi otrok.

Deskriptivno ali opisno raziskovanje pa mi je omogočilo fotografski posnetek na trgu varstva otrok. Le-tega sem dosegla z ugotovitvijo pogostosti določenih pojavov, povezanih z varstvom otrok, z opisom profila ciljnega trga ter z opisom razmerij med spremenljivkami. Pri tej obliki raziskovanja sem postavila hipoteze. Na podlagi bolj strukturirane analize, kot sem jo pripravila na začetku, sem lahko bolj slikovito opisovala stanje na trgu ponudnikov varstva. Raziskava je bila presečna oziroma transverzalna, kar pomeni, da sem zbrala podatke zgolj v enem trenutku oziroma enem časovnem intervalu.

5.2.2 Oblikovanje komuniciranja

Zelo pomembno je bilo vprašanje, na kakšen način zbrati željene podatke. Najboljša možnost pri zbiranju relevantnih podatkov je bila vprašalnik. Ob tem se je postavilo vprašanje, na kakšen način zbrati ankete; osebno, telefonsko, po pošti, internetu ali računalniško podprto. Pri tem sem upoštevala vrsto meril, kot so stroški zbiranja podatkov, potreben čas, velikost vzorca, obseg podatkov, razpršenost vzorca, interakcija, vpliv anketarja, nevarnost neodziva, vizualni pripomočki in priprava anketarja.

Po razmisleku o različnih merilih za metode anketiranja sem se odločila za 70% anketiranja preko elektronske pošte ter 30% terenskega anketiranja. Za tako velik delež elektronskega anketiranja sem se odločila predvsem zaradi enostavnosti, učinkovitosti, relativno kratkega potrebnega časa za pridobitev ustrezne velikosti vzorca, dobre razpršenosti vzorca, nikakršnega vpliva s svoje strani kot anketarke in nizkih stroškov. Najprej sem poslala vprašalnik po elektronski pošti vsem poznanim, potem pa sem veliko večino elektronskih naslovov pridobila na spletnih straneh malih oglasov, kjer so ljudje, po mojih predpostavkah mladi starši, prodajali vozičke, nosečniške obleke, igrače in ostalo otroško opremo. Odziv je bil nepričakovano pozitiven.

Odločila pa sem se tudi za terensko anketiranje, kjer je najboljši odziv. Omogočilo mi je zagotoviti anketiranje točno določenih oseb, in anketirancem sem v primeru nejasnosti lahko podala vse potrebne informacije. Ankete so bile izpolnjene v zelo kratkem času, hkrati je bila interakcija med starši in menoj (anketarko). Terenskega anketiranja sem se najprej lotila pri sorodnikih, znancih v službi, končala pa sem ga v Zdravstvenem domu Vič na oddelku za otroke, kjer sem anketirala starše bolnih otrok.

5.2.3 Predstavitev vprašalnika

Kot sem že omenila sem osebno izprašala varuške in osebje, ki varujejo otroke v vrtcih. V veliko pomoč mi je bila tudi sestra, ki ima dva mala otroke. Na osnovi tega sem lahko sestavila vprašalnik.

Vprašalnik je sestavljen iz 16 vprašanj. Ob tem sem upoštevala svoje znanje s področja trženja in uporabila različne merske lestvice, in sicer nominalno, razmernostno, ordinalno ali intervalno. Stališča staršev do nosilcev varstva sem oblikovala s pomočjo Likertove lestvice, s pomočjo semantičnega diferenciala pa sem skušala ugotoviti prednosti različnih karakteristik v povezavi z varuškami.

Vprašalnik je razdeljen na tri dele. V prvem delu sem skušala ugotoviti trenutno zadovoljstvo staršev s ponudbo nosilcev varstva. Poleg zadovoljstva sem ugotavljala tudi, katera oblika nosilcev varstva otrok je najpogostejša in najbolj zaželena. V drugem delu me je zanimalo, kolikšen in kakšen je odziv glede na idejo o elektronski varuški. Skušala sem tudi ugotoviti, katere so tiste lastnosti, ki starše privlačijo, predvsem pa kaj jim je pomembno pri nosilcu varovanja njihovih otrok. V zadnjem, delu sem pridobila še nekaj demografskih podatkov.

5.2.4 Oris vzorca raziskave

Populacija, ki je zanimiva za moje vzorčenje, so starši, ki imajo otroke stare do 10 let. Anketirala sem 100 oseb, kar predstavlja dovolj dober vzorčni okvir. Izbrala sem si enostaven slučajnostni oziroma priložnostni vzorec, kar pomeni, da je verjetnost enaka, za vse enote, da bodo vključene v vzorec. Ta verjetnostni vzorec se sicer uporablja tudi za manjše populacije, ocena vzorčne napake pa je preprosta. Anketirala sem pretežno mamice, saj le-te ponavadi odločajo o varovanju otroka v družini.

5.2.5 Prostorska in časovna opredelitev raziskave

Kot je že omenjeno, sem 30 anket izvedla na terenu in sicer 3. 8. 2006 v Zdravstvenem domu Vič na otroškem oddelku. Staršev ni bilo težko poiskati. Tako sem dobila še preostalih 10 vprašalnikov. 20 vprašalnikov sem osebno zbrala v času med 27. 7. in 2. 8. 2006 med svojimi bližnjimi, sorodniki, sosedi in drugimi.

70 vprašalnikov, ki sem jih pridobila preko elektronske pošte, je terjalo več časa, zbirala sem jih namreč od 23. 7. do 2. 8. 2006. Poslala sem jih več kot 300 različnim osebam, ki bi lahko bile potencialni anketiranci. Vsi so bili v uvodnem delu informirani, da iščem le starše, ki imajo otroke stare do 10 let. Elektronske naslove sem pridobila na več spletnih straneh, kot so:

- http://www.mojoglasnik.com/oglasnik/kat/otroska_oprema_in_igrace,
- http://www.bolha.com/igrace_otroska_oprema,
- <http://www.oglas.com/oglasil/8/>,
- <http://www.slowwwenia.com/oglasnik/?cid=159>.

Odziv je bil presenetljivo pozitiven. Osebe, ki sem jim poslala elektronsko pošto z vprašalnikom, sem tudi prosila, da naj posredujejo vprašalnik naprej, če poznajo starše z otroki do 10 let.

5.2.6 Omejitve analize

Pri raziskovanju sem se soočila z vrsto omejitev, zaradi česar sam vzorec ni reprezentativen za celotno slovensko populacijo.

Prva omejitev je nedvomno povezana s samim prebivališčem anketirancev. 70% anket je bilo namreč izvedenih preko elektronske pošte. To pomeni, da so bili anketiranci z različnih regionalnih področij. Mene je zanimala osrednjeslovenska regija oziroma natančneje ljubljansko področje. Primerjava ljubljanskega področja z ostalimi regijami ni ravno homogena, zato so rezultati lahko zavajajoči.

Druga omejitev je povezana s slučajnostnim vzorcem, saj tako ni zagotovljena ustreznost reprezentativnosti populacije. Poleg tega se slabe strani kažejo tudi v zvezi s subjektivno izbiro enot oziroma anketiranih oseb na terenu. Če bi se želela opisani pomanjkljivosti izogniti, bi morala uporabiti kvotno vzorčenje. V povezavi z enostavnim slučajnim vzorcem so pomanjkljivosti tudi v okviru vzorčenja, tako pa posledično tudi pristranskost v ocenjevanju. Hkrati bi natančnost lahko povečala z večjim vzorcem, a bi to zahtevalo več časa in stroškov.

Tretja omejitev je povezana s samim vprašalnikom, ki ima premalo vprašanj na osnovi Likertove lestvice, preko katere bi lahko bolje spoznala stališča zajetih enot. Vprašalnik je bil kratek, enostaven, razumljiv in ne preveč zahteven, kar pa posledično ne odslikava najboljših podobe enot.

Četrta omejitev je povezana z dejstvom, da sem v vzorec zajela le ljudi, ki uporabljajo internet. To pomeni, da ne poznam točno deleža staršev z otroki do 10 let, ki nimajo oziroma ne uporabljajo interneta.

Peta omejitev je povezana s samo strukturo vprašalnika, saj je velika večina vprašanj nominalne narave, kar pomeni, da pri analizi ne omogoča ravno najbolj poglobljenih podatkov.

5.3 POTEK RAZISKAVE

V tem podpoglavju bi poudarila, da sem na samem začetku opredelila potrebne podatke. Zasnovala sem okvirni naslov raziskave in opredelila problem. Sledila je opredelitev osnovnih in izvedenih ciljev raziskave. Nato sem si zarisala načrt raziskave ter si pripravila načrt preiskovalne in deskriptivne raziskave. Nato sem preučila vse možne postopke merjenj in preučila lestvice. Za tem sem se lotila oblikovanja vprašalnika. Temu je sledilo testiranje vprašalnika, pri čemer je bilo pomembno, da sem opredelila populacijo, vzorčni okvir, metode vzorčenja, velikost vzorca in izbrala vzorec. Potem je sledilo anketiranje, analiza podatkov s pomočjo programskega paketa SPSS, izdelava poročila in na koncu še predstavitev raziskave.

5.4 REZULTATI KVALITATIVNE RAZISKAVE

V tem delu bom povzela rezultate raziskave in jih interpretirala. Ker sem pridobila mnogo podatkov, bom izpostavila le najpomembnejše ugotovitve, ki so za mojo obravnavo relevantne. Celotne rezultate obdelave najdete v Prilogi 4: Izpiski iz SPSS-a. Rezultate bom razlagala po posameznih vprašanjih v vprašalniku (Priloga 1), kjer si sledijo v logičnem zaporedju in so med seboj povezani. Vse tabele in grafi se nanašajo na rezultate, ki sem jih pridobila z anketiranjem, nekateri so pridobljeni z analizo v SPSS-u, drugi pa izvedeni iz njih.

1. Število otrok anketiranih staršev

Med stotimi anketiranci, to je starši, ki imajo otroke stare do 10 let, je bilo 45% takih, ki imajo le enega otroka, 46% takih, ki imajo dva otroke, ter 9% takih, ki imajo tri otroke. Maksimalno število otrok anketiranih staršev je tri.

Tabela 5: Frekvenčna porazdelitev za število otrok

Število otrok	Opazovani delež
1	45,0
2	46,0
3	9,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Modus = 2

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da ima največ, to je 46%, staršev dva otroke stara do 10 let.

Range (variacijski razmik) = 2

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da so razlike med številom otrok različne, vendar nobena ne presega dva otroke.

2. Starost otrok anketiranih staršev

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je starost prvorojencev različna, vendar so v povprečju stari 5,09 let. Za drugorojence je starost ravno tako različna, v povprečju so stari 2,07 let. Največ prvorojencev, to je 25%, je starih eno leto. Glede na to, da ima 46% anketiranih staršev dva otroke, je med njimi največ takih, ki so stari eno leto. Med starši, ki imajo tri otroke (9% vprašanih), pa je 50% takih, ki so stari eno leto. Razlike med starostjo otrok so različne, vendar nobena ne presega pri prvorojencu 17 let, pri drugorojencu 16 in pri tretjerojencu 10 let. Minimum znaša pri vseh rojencih eno leto, maksimum pa pri prvorojencih 18, drugorojencih 16 in tretjerojencih 10 let.

Tabela 6: Statistični podatki glede starost otrok v letih (za 1., 2. in 3.)

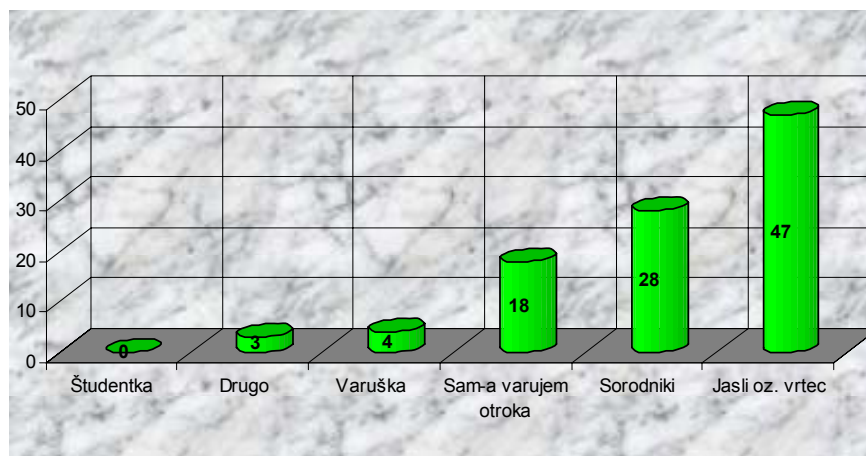
Statistični podatki	Starost otroka v letih (1. otrok)	Starost otroka v letih (2. otrok)	Starost otroka v letih (3. otrok)
Aritmetična sredina	5,09	2,07	0,26
Modus	1	0	0
Variacijski razmik	17	16	10
Minimum	1	0	0
Maksimum	18	16	10

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

3. Oblika varstva, ki ga starši najpogosteje uporabljajo za dnevno varstvo

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da starši za dnevno varstvo svojih otrok največkrat uporabljajo jasli oziroma vrtec, kar predstavlja 47% anketiranih. Sledijo sorodniki, ki jih za varstvo otrok uporablja 28% vprašanih. 18% je staršev, ki čez dan sami varujejo otroke. Le 4% vprašanih uporablja za dnevno varstvo varuško. 3% vprašanih pa za dnevno varstvo zaupa svoje otroke svojim prijateljem, sosedom in staršem otrokovih prijateljev.

Slika 7: Grafični prikaz za obliko varstva, ki ga starši najpogosteje uporabljajo za dnevno varstvo



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

4. Pogostost uporabe nosilcev varstva otrok pri večernem varstvu

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da se starši pri večernem varstvu najraje sami odločijo za varovanje svojih otrok. 85% anketiranih je namreč odgovorilo, da vsak dan v večernem času sami varujejo otroke, 13% vprašanih 4 do 6-krat na teden ter 2% vprašanih 2 do 3-krat na teden. Vsak dan le 2% anketiranih za večerno varstvo

uporablja vrtec oziroma jasli ter 1% vprašanih 4 do 6-krat na teden. Varuško ima za večerno varstvo 6% staršev, enkrat na mesec, 2% staršev pa večkrat na mesec. Ugotavljam ravno tako, da se starši najpogosteje za večerno varstvo obrnejo na sorodnike, saj si z njimi pomaga 52% staršev enkrat mesečno. 10% staršev se obrne na sorodnike večkrat na mesec, 5% staršev enkrat na teden, 4% staršev 2 do 3-krat na teden ter 1% vsak dan. Na osnovi pridobljenih podatkov ugotavljam, da za večerno varstvo starši niso najbolj naklonjeni varuškam, ki so najete preko Študentskega servisa. Vsi vprašani so namreč odgovorili, da za pri večerno varstvo svojih otrok ne uporabljajo študentk. 4% staršev pa uporablja ostale oblike varovanja pri večernem varstvu enkrat na mesec ter 1% staršev vsak dan. Med ostale nosilce večernega varovanja sodijo sosedi, starši otrokovih prijateljev, prijatelji staršev in drugi.

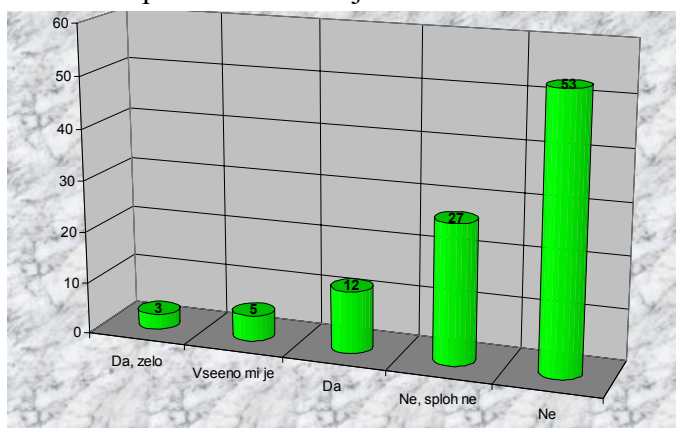
Tabela 7: Frekvenčna porazdelitev pogostosti uporabe različnih nosilcev večernega varstva

Frekvenca /	Nikoli	1 x mesec	Večkrat na mesec	1 x teden	2-3 x teden	4-6 x teden	Vsak dan	Skupaj
VARUŠKA	92	6	2					100
SORODNIKI	28	52	10	5	4		1	100
JASLI oz. VRTEC	97					1	2	100
ŠTUDENTKA	100							100
SAM-A VARUJEM					2	13	85	100
DRUGO	95	4					1	100

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

5. Zanimanje za 24-urno varstvo

Slika 8: Grafični prikaz zanimanja za 24-urno varstvo



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da 53% vprašanih ne zanima 24-urno varstvo ter da je zanj 27% anketiranih skrajno nezainteresiranih. Če jih združim, je kar 80% populacije nezainteresirane za 24-urno varstvo. 3% anketiranih je pokazalo navdušenost nad idejo o 24-urnem varstvu. 12% jih je bilo zanj zainteresiranih, iz

česar lahko povzamem, da je 15% vprašanih takih, ki bi jim varstvo 24 ur na dan ustrezalo. Med vprašanimi je bilo tudi 5% takih, ki so indiferentni do omenjene ideje.

6. Smiselnost varstva do dve uri

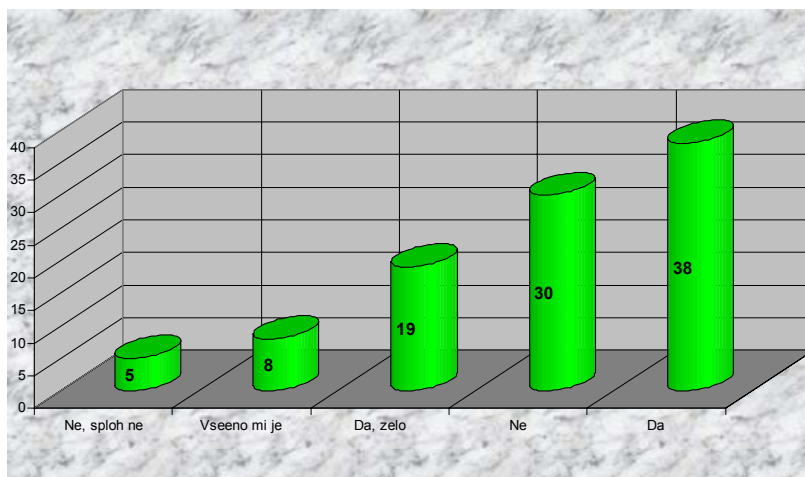
Tabela 8: Frekvenčna porazdelitev za smiselnost varstva do dveh ur

Smiselnost varstva do dve uri	Opazovani delež
Da, zelo	19,0
Da	38,0
Vseeno mi je	8,0
Ne	30,0
Ne, sploh ne	5,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je 19% anketiranih pozitivno usmerjenih glede smiselnosti varstva do dve uri. 38% jih je odgovorilo, da se jim tako varstvo zdi smiselno. 30% je takih, ki menijo, da je varstvo do dve uri nesmiselno, in 5% takih, ki jim je popolnoma nesmiselno. Med anketiranimi je bil tudi delež 8% takih, ki so ravnodušni, kar pomeni, da jim je vseeno, ali tako varstvo je ali ne. Če povzamem, je med vprašanimi 57% takih, ki so naklonjeni varstvu do dve uri, 35% pa takih, ki se jim zdi takšno varstvo nesmiselno, in 8% takih, ki so indiferentni.

Slika 9: Grafični prikaz mnenj staršev o smiselnosti varstva do dve uri



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

7. Zadovoljstvo staršev z obstoječo ponudbo varstva glede na našete nosilce varstva

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da so starši različno zadovoljni s ponudniki varstva na slovenskem trgu. Kar se tiče varušek, 83% staršev ne more soditi o zadovoljstvu, saj nima informacij, kar pomeni, da doslej še niso imeli bližnjega

srečanja z njimi. 10% staršev je zelo zadovoljnih, 1% zadovoljnih ter 3% srednje zadovoljnih. 2% vprašanih sta nezadovoljna z varuškami in 1% pa zelo nezadovoljen. Če povzamem, se večina staršev še ni odločila za varuško, tisti, ki pa so se, je med njimi 11% zadovoljnih, 3% srednje zadovoljnih in 3% nezadovoljnih.

S sorodniki so starši zadovoljni v meri 75% (namreč 49% zelo zadovoljnih in 26% zadovoljnih). 10% je takih, ki so srednje zadovoljni, ter 5% takih, ki so nezadovoljni (3% nezadovoljnih in 2% zelo nezadovoljnih). 10% staršev pa nima informacij.

Rezultati o zadovoljstvu z jaslimi oziroma vrtcem so precej deljeni. 51% staršev je takih, ki so zadovoljni s ponudbo jasli in vrtcev (17% staršev zelo zadovoljnih, ter 34% staršev, ki so zadovoljni), 13% staršev je srednje zadovoljnih, 3% staršev pa je nezadovoljnih. Kar 33% staršev pa še ni imelo otroka v varstvu v jaslih oziroma vrtcu. S študentkami so načeloma zadovoljni. 3% je staršev, ki so imeli opravek s študentkami, od tega je 1% srednje zadovoljen in 1% pa nezadovoljen. Sicer pa s študentkami kot nosilkami varstva otrok, ni imelo stika kar 95% staršev. Zadnja možnost nosilcev varstva predstavljajo drugi ponudniki, kot so starši otrokovih prijateljev, prijatelji staršev in drugi, s katerimi so starši zadovoljni v meri 3% (1% zelo zadovoljen, 2% zadovoljna). 4% staršev je srednje zadovoljnih, kar 93% staršev pa se ne poslužuje drugih oblik varstva otrok.

Tabela 9: Frekvenčna porazdelitev za zadovoljstvo staršev z obstoječo ponudbo varstva glede na našete nosilce varstva

Zadovoljstvo z obstoječo ponudbo varstva	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Srednje zadovoljen	Nisem zadovoljen	Zelo nezadovoljen	Nimam informacij
Varuška	10	1	3	2	1	83
Sorodniki	49	26	10	3	2	10
Jasli oz. vrtec	17	34	13	1	2	33
Študentka	1	2	1	1	0	95
Drugo	1	2	4	0	0	93

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

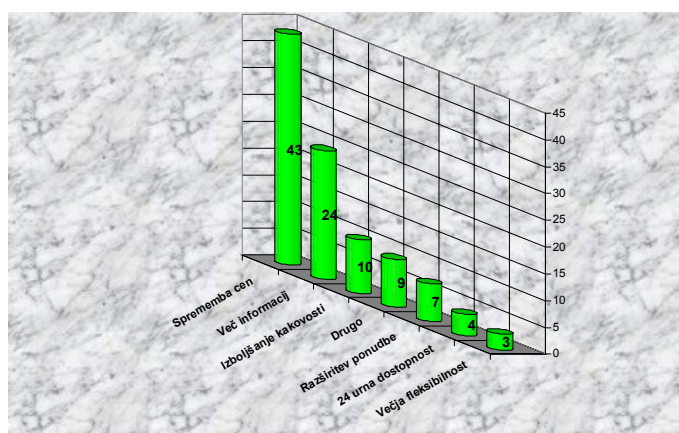
8. Željene spremembe pri obstoječi ponudbi varstva

Iz same frekvenčne porazdelitve je razvidno, da si starši različno želijo spremembe pri obstoječi ponudbi nosilcev varstva. Načeloma se večina, to je 43% staršev, nagiba k spremembi pri znižanju cen. 24% staršev si želi več informacij o osebah, ki varujejo otroke. 10% staršev bi izboljšalo kakovost nosilcev varstva, 7% bi razširilo ponudbo ljudi, ki varujejo otroke, 4% bi omogočilo 24-urno dostopnost varstva, 3% pa večjo fleksibilnost. 9% staršev pa si želi tudi drugih sprememb.

Tabela 10: Frekvenčna porazdelitev željenih sprememb pri obstoječi ponudbi varstva

Želene spremembe pri obstoječi ponudbi varstva	Opazovani delež
Sprememba cen	43,0
Razširitev ponudbe	7,0
Več informacij	24,0
Večja fleksibilnost	3,0
24 urna dostopnost	4,0
Izboljšanje kakovosti	10,0
Drugo	9,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Slika 10: Grafični prikaz željenih sprememb staršev pri obstoječi ponudbi varstva

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

9. Tedenska uporaba interneta

Tabela 11: Frekvenčna porazdelitev tedenske uporabe interneta

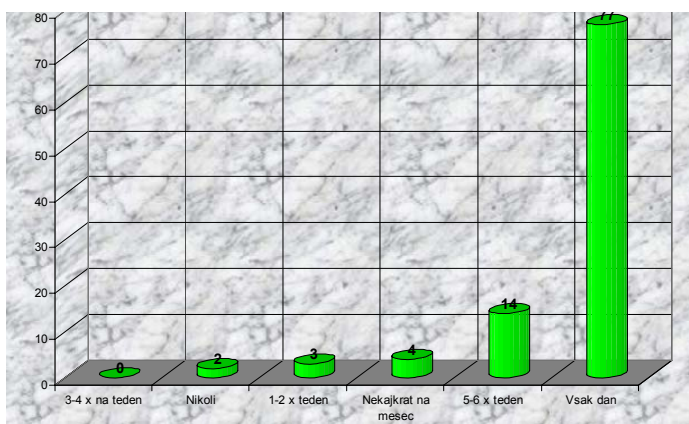
Uporaba interneta na teden	Opazovani delež
Nikoli	2,0
Nekajkrat na mesec	4,0
1-2 x teden	3,0
3-4 x na teden	0
5-6 x teden	14,0
Vsak dan	77,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da kar 77% anketiranih internet uporablja vsak dan. 14% anketiranih uporablja internet skoraj vsak dan, natančneje 5 do 6-krat na teden. 3% anketiranih je odgovorilo, da uporablja internet 1 do 2-krat na teden, in le

4% anketiranih nekajkrat na mesec. Izmed vseh anketiranih je delež takih, ki ne uporabljajo interneta, dvoprocenten.

Slika 11: Grafični prikaz tedenske uporabe interneta, staršev otrok starih do 10 let



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

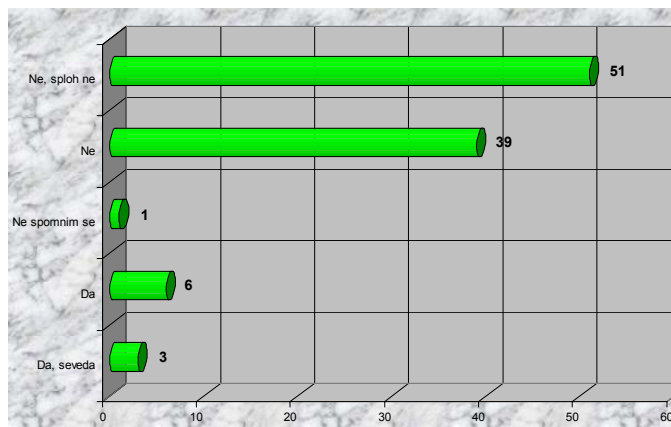
10. Iskanje varstva otrok preko interneta

Tabela 12: Frekvenčna porazdelitev tedenske uporabe interneta

Iskanje varstva otrok preko interneta	Opazovani delež
Da, seveda	3,0
Da	6,0
Ne spomnim se	1,0
Ne	39,0
Ne, sploh ne	51,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Slika 12: Grafični prikaz deleža staršev, ki so že iskali varstvo preko interneta



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da največ vprašanih doslej še ni iskalo varstvo svojim otrokom preko interneta. 51% jih je odgovorilo močno negativno, 39%

pa negativno. Če povzamem, je kar 90% staršev, ki še nikoli niso iskali varstva preko interneta. Le 9% staršev je že iskalo varstvo svojim otrokom preko spleta, 1% staršev pa se ne spomni, ali so iskali varstvo preko interneta ali ne.

11. Zavedanje o delovanju sistema v tujini, ki staršem preko interneta omogoča iskanje in najemanje varušk

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da se velika večina staršev ne zaveda delovanja sistema v tujini. 62% staršev je potrdilo, da ne pozna sistema, ki bi v tujini staršem omogočal iskanje in najemanje varušk. 16% staršev je pritrdilo, da le delno pozna ta sistem, 21% staršev pa je seznanjeno z obstojem sistema v tujini, ki staršem omogoča iskanje in najemanje varušk.

Tabela 13: Frekvenčna porazdelitev zavedanja staršev o delovanju sistema v tujini, ki preko interneta, omogoča iskanje in najemanje varušk

Zavedanje o delovanju sistema v tujini	Opazovani delež
Da	21,0
Ne	62,0
Delno	16,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

12. Pripravljenost najema varuške preko spleta

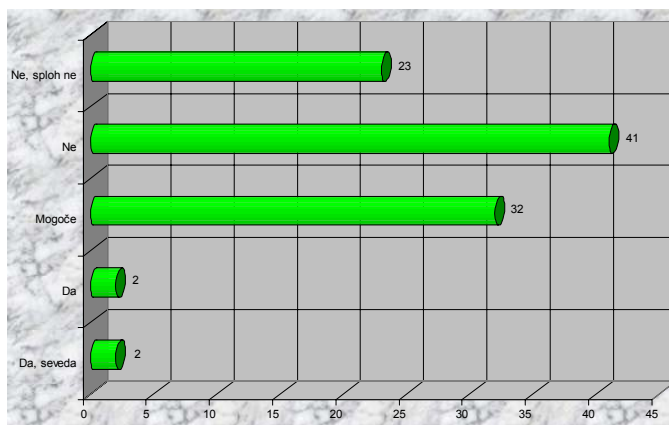
Tabela 14: Frekvenčna porazdelitev za pripravljenost staršev za najem varuške preko spleta

Pripravljenost staršev za najem varuške preko spleta	Opazovani delež
Da, seveda	2,0
Da	2,0
Mogoče	32,0
Ne	41,0
Ne, sploh ne	23,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je le majhen delež staršev v Sloveniji, ki bi bil pripravljen preko interneta najeti varuško. Namreč 2% staršev je takemu najemu močno pritrdilo, 2% staršev pa le pritrdilo. 64% staršev je odklonilo možnost, da bi najeli varuško preko spleta, od tega jih je 41% trdilo z »ne« in 23% s »sploh ne«. Med vprašanimi je bilo 32% takih, ki so ostali mejni in si nekako puščajo odprto možnost, kar pa je vendar zelo optimistična napoved.

Slika 13: Grafični prikaz deleža staršev, ki bi bili pripravljeni najeti varuško preko spleta



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

13. Razlogi, zaradi katerih ne bi uporabljali e-varuške

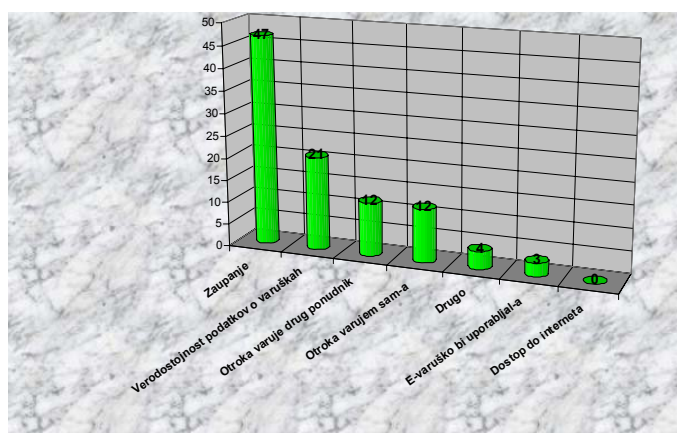
Tabela 15: Frekvenčna porazdelitev za razloge, zaradi katerih starši ne bi uporabljali e-varuške

Razlogi, zaradi česar ne bi uporabljali elektronske varuške	Opazovani delež
Zaupanje	47,0
Verodostojnost podatkov o varuškah	21,0
Dostop do interneta	0
Otroka varuje drug ponudnik	12,0
Otroka varujem sam-a	12,0
E-varuško bi uporabljal-a	3,0
Drugo	4,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je največji predsodek staršev pri uporabi e-varuške povezan z zaupanjem. Kar 47% vprašanih staršev je pritrdilo, da bi imeli težave z zaupanjem e-varuški. 21% staršev e-varuške ne bi uporabljalo zato, ker bi bili skeptični glede verodostojnosti danih podatkov o njih. 12% staršev e-varuške ne bi uporabljalo zato, ker njihovega otroka že varuje nek drug ponudnik storitve varstva. 12% je staršev, ki sami varujejo svoje otroke in zaradi tega ne bi uporabljali e-varuške. Med vprašanimi je bilo 3% takih, ki so pritrdili, da bi elektronsko varuško uporabljali. 4% staršev pa je imelo druge razloge, zaradi katerih ne bi uporabljali e-varuške.

Slika 14: Grafični prikaz deleža posameznih razlogov, zaradi katerih starši ne bi uporabljali e-varuške



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

14. Karakteristike, ki bi jih moral imeti sistem e-varuške

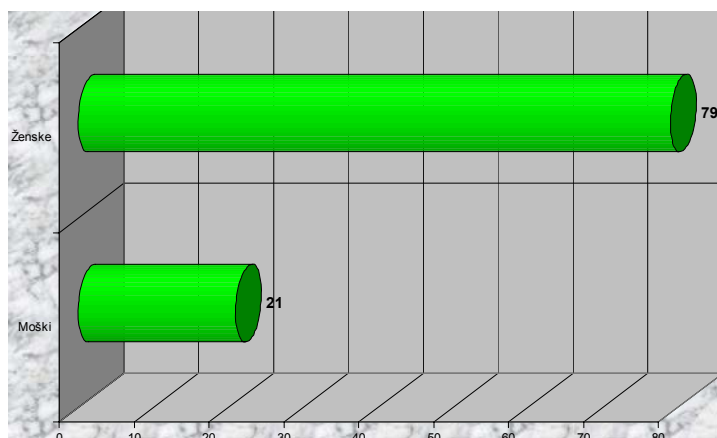
Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da se starši otrok starih do 10 let nagibajo k določenim vrstam karakteristik bolj kot k drugim. Starše z otroki do 10 let bi internetni sistem privlačil, če bi bil cenejši. K temu se je nagibalo 51% staršev, 6% staršev je trdilo, da je tak sistem relativno ugoden, 43% pa je menilo, da naj cena ostane približno taka kot je.

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da v primeru odločanja, pa naj gre za kvalitetno ali nekvalitetno varstvo, se je 98% staršev nagibalo h kvalitetnemu varstvu otrok, le 2% staršev sta indiferentna. V primeru usposobljenosti varušek se je 98% staršev nagibalo k usposobljenosti varušek, 2% staršev pa je bilo indiferentno glede usposobljenosti varušek. Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da so se starši odločali različno glede izbire o enostavnem oziroma zapletenem sistemu e-varuške. Namreč 70% staršev se je nagibalo k enostavnemu sistemu, 4% staršev meni, da je potreben zapleten sistem, 26% pa je bilo indiferentnih do zapletenosti sistema e-varuške. Starši so se odločali tudi o izčrpanosti informacij o varuškah v sistemu. 68% staršev se je strinjalo, da naj bi ta sistem vseboval veliko informacij o varuškah, 11% staršem ni pomembno, 21% staršev pa meni, da so bolj pomembne le ključne informacije o varuškah. Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je 85% staršem pomembna fleksibilnost varušek, 8% staršev je indiferentnih glede fleksibilnosti ter 7% staršem je fleksibilnost varušek nepomembna.

15. Spol

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je v anketi sodelovalo 100 oseb. Natančneje gre za starše, ki imajo otroke, ki so stari do 10 let. Med njimi je bilo 21 moških in 79 žensk.

Slika 15: Spol respondentov vključenih v anketni vprašalnik



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

16. Starost

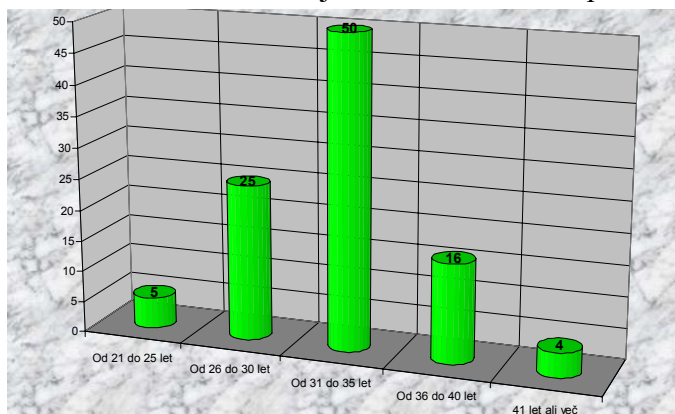
Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je v anketi sodelovalo več starostnih skupin. Od tega je bilo 50% staršev starih od 31 do 35 let, 25% staršev je imelo od 26 do 30 let, 16% staršev od 36 do 40 let, 5% staršev od 21 do 25 let in le 4% staršev je bilo starih 41 let in več.

Tabela 16: Frekvenčna porazdelitev za starost anketirancev, v anketi Tee Seliškar

Starost	Opazovani delež
Od 21 do 25 let	5,0
Od 26 do 30 let	25,0
Od 31 do 35 let	50,0
Od 36 do 40 let	16,0
41 let ali več	4,0
Skupaj	100,0

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Slika 16: Starost anketirancev vključenih v anketni vprašalnik



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

17. Izobrazba

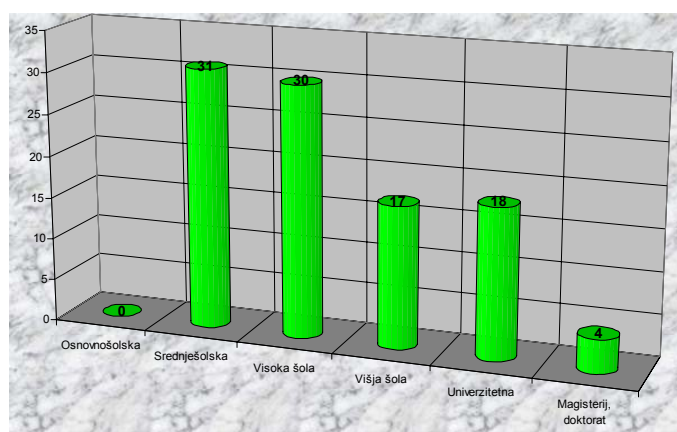
Tabela 17: Frekvenčna porazdelitev za izobrazbo anketirancev, v anketi Tee Seliškar

Izobrazba	Opazovani delež
Osnovnošolska	0
Srednješolska	31,0
Visoka šola	30,0
Višja šola	17,0
Univerzitetna	18,0
Magisterij, doktorat	4,0
Skupaj	100,0

Vir: Izpiski SPSS na osnovi raziskave Tee Seliškar, avgust 2006

Na podlagi vzorčnih podatkov ugotavljam, da je v anketi med zajetimi starši otrok do 10. leta, največji delež tistih, ki imajo srednješolsko izobrazbo; namreč 31% staršev. 30% staršev ima visokošolsko izobrazbo, 18% univerzitetno, 17% višjo šolo, 4% staršev pa imajo magisterij oziroma doktorat.

Slika 17: Izobrazba anketirancev



Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

5.5 IZSLEDKI RAZISKAVE

S pomočjo rešenih anket stotih anketiranih staršev otrok, starih do deset let, sem prišla do vrste podatkov. Med anketiranimi so prevladovale ženske, saj je bilo le-teh 79%. Največ, to je 50% staršev, je bilo starih od 31 do 35 let in 30% mlajših od tega razreda. Izobrazbeno pa je bil vzorec zelo razpršen; deloma sta prevladovala razred s srednješolsko ter razred z visokošolsko izobrazbo.

Ugotovila sem, da večina staršev za varovanje lastnih otrok največkrat posega po jaslih oziroma vrtcu (47% anketiranih), sledijo sorodniki. Le majhen delež (3%) najema varuške oziroma druge oblike varovanja. Želela sem tudi izvedeti, v kakšni meri so zadovoljni z obstoječo ponudbo nosilcev varstva. Večje zadovoljstvo je na

strani vrtcev in sorodnikov. Pri ostalih nosilcih varstva ni bilo mogoče najbolj realno oceniti zadovoljstva, saj se starši z njimi v praksi še niso srečali (študentke, varuške in drugo).

Moj namen je bil tudi z raziskavo odkriti, kdo v večernem času varuje otroke ter v kakšni meri so starši zainteresirani za večerno varstvo. 85% staršev je dejalo, da vsak dan v večernih urah otroke varujejo sami, 62% staršev nekajkrat na mesec za večerno varstvo »izkoristi« sorodnike, 8% staršev pa najame varuško. Zanimanje staršev za 24-urno varstvo, je le 15%, 5% pa jih je neopredeljenih. Presenetilo me je, da je 57% staršev podprlo smiselnost varstva otrok do dve uri, 8% pa je bilo takih, ki so bili neopredeljeni. Željene spremembe pri obstoječi ponudbi varstva so bile različne. Najvišje rangirana je bila sprememba cen (43%), tej je sledilo več informacij (24%), izboljšanje kakovosti (10%), drugo (9%), razširitev ponudbe (7%), 24-urna dostopnost (4%) in večja fleksibilnost (3%).

Na osnovi raziskave sem ugotovila, da le 2% vprašanih ni še nikoli uporabljalo interneta, kar 91% staršev pa internet uporablja skoraj vsak dan. Preko interneta naj bi 9% staršev doslej že iskalo varuško, 90% pa je takih, ki še niso iskali varuške preko spleta. Zanimalo me je tudi znanje staršev o delovanju sistema v tujini, ki preko interneta omogoča iskanje in najemanje varušek. 21% se zaveda obstoja le-teh, 16% se tega delno zaveda, preostalih 62% staršev pa ne ve za obstoj omenjenih spletnih storitev v tujini. Zanimalo me je še, če bi starši bili pripravljeni najeti varuško preko spleta, kot to deluje v tujini. Odziv je bil naslednji: le 4% staršev bi jo bilo pripravljeno najeti, 32% je neopredeljenih in kar 64% staršev meni, da ne bi najeli varuške preko spleta. Razlogi, zaradi katerih starši ne bi uporabljali elektronske varuške so različni. V prvi vrsti sta to nezaupanje (47%) in verodostojnost podatkov o varuškah (21%), 24% je takih, ki imajo varstvo že priskrbljeno, in le 3% staršev je odgovorilo, da bi elektronsko varuško uporabljalo.

6 SKLEP

V diplomski nalogi sem skušala ugotoviti, ali je smiselno na slovenski trg vpeljati elektronsko varuško oziroma e-varuško, ki predstavlja novo obliko že obstoječe storitve. V tem primeru ne bi šlo zgolj za komunikacijski, temveč tudi za distribucijski kanal. Elektronska varuška bi predstavljala kompleksen, a hkrati enostaven sistem, ki bi bil dostopen vsakomur, ki bi želel za določen termin najeti varuško. Baza bi vsebovala različne podatke o varuškah, starši bi imeli dostop tudi do varušek preko foruma, klepetalnica bi staršem omogočala, da bi imeli mogoč dostop do željene varuške, ki bi jo lahko preko spleta na osnovi *stand-by e-nanny* tudi najeli oziroma naročili. Le-ta pa bi prišla varovat otroka v najkrajšem možnem času. Elektronska varuška bi predstavljala nov distribucijski kanal, jedro same storitve pa ostaja standardno; varovanje otrok na klasičen način na varuškinem domu, domu staršev, varovanje v različnih izobraževalnih in ostalih ustanovah (npr. spremstvo otroka na

športne aktivnosti, preživljanje prostega časa ipd.). V osnovi bi storitev ostala nespremenjena, novost je le v pristopanju do varuške, ki je s sistemom elektronska varuška zelo olajšano. Ta distribucijski kanal staršem predstavlja prihranek časa pri samem iskanju varuške, hkrati pa tudi pri sami odzivnosti sistema, ki omogoča nemudno dosegljivost varuške (*stand-by e-nanny*). E-varuška je torej izpopolnitev obstoječe ponudbe varovanja, ki ponuja ne le varovanja otrok, temveč tudi sistem in bazo, na osnovi katerih si starši lahko izberejo najbolj ustrezno varuško, ob tem pa je sistem hiter, enostaven, odziven, uporabniku prijazen in fleksibilen.

Do odgovora o smiselnosti elektronske varuške kot tržne priložnosti na slovenskem trgu, sem prišla s pomočjo tržne raziskave. Zbrala sem sto rešenih anket staršev, ki imajo otroke stare do 10 let. Ankete sem analizirala in prišla do zaključkov. Največji delež staršev za varovanje svojih otrok uporablja vrtce, za njim pa so starši, ki jim pri varovanju pomagajo sorodniki. Zanimljiv delež staršev se obrača na študentke in varuške. Starši so načeloma zadovoljni z varstvom dosedanjih nosilcev varstva, če pa bi lahko kaj spremenili, bi to bila sprememba cen, več informacij, izboljšanje kakovosti varovanja. Za varstvo otrok 24 ur na dan se zanima le 15% staršev, 5% pa je neopredeljenih. 57% staršev je izkazalo močan interes za varstvo otrok do dve uri, 8% pa jih je bilo neopredeljenih. Raziskava je potrdila tudi močno razširjenost uporabe interneta, saj ga uporablja kar 91% staršev. Kar se tiče poznavanja obstoja spletnih strani v tujini, ki omogočajo iskanje varuške, je v Sloveniji le 21% takih, ki se tega zavedajo, 16% pa se tega delno zaveda. Na vprašanje, če bi bili pripravljeni uporabljati elektronsko varuško, je le 4% anketiranih pritrdilo, 32% je bilo neopredeljenih, 64% staršev pa je odločno zavrnilo idejo o elektronski varuški. Pri tem sta v največji meri oviri nezaupanje in verodostojnost podatkov o varuškah.

Na osnovi izbranih rezultatov ugotavljam, da je ta ideja za slovenski trg preveč optimistična. Internetne storitve naraščajo, povečuje se tudi povpraševanje po varstvu otrok, a starši ostajajo skeptični. Načeloma je to razumna reakcija staršev, saj gre za odločitev, pri kateri je vpleteno mnogo čustev in so prioritete drugačne od ostalih odločitev o storitvah. Realizacija za investitorje elektronske varuške ne bi bila najbolj donosna. Potrebno bi se bilo morda le osredotočiti na varstvo do dveh ur, kjer so starši izkazali močan interes, pri čemer bi posredno osveščali starše o prednostih elektronske varuške in jih počasi usmerjali k storitvi, ki je v tujini že utečena elektronska storitev. Zavedati se moramo, da je zaradi velike prepletenosti čustev potreben počasen in zanesljiv prehod. Ob tem bi jim bilo potrebno omogočiti čim več informacij, kakovostno ponudbo in nazadnje tudi z različnimi akcijami ter sodelovanjem graditi zaupanje. Potrebno se je zavedati, da je mogoče prav vse, samo lotiti se je potrebno na pravi način. Če zaključim glede na trende in okoliščine, bi Elektronska varuška na slovenskem trgu lahko uspela. Zavira jo močna čustvena komponenta. Vse kar je potrebno storiti, je spremeniti, kar je v glavah staršev; torej miselnost. Odpraviti je potrebno vse njihove ovire, predsodke in strahove. Ko bodo spoznali e-varuško bodo ugotovili, da jo združuje vrsta prednosti, predvsem pa kakovostno in dostopno varstvo.

LITERATURA

1. Belch George E., Belch Mihael A.: Advertising and Promotion. An Integrated Marketing Communications Perspective. New York: McGraw-Hill Higher Education, 2001. 795 str.
2. Berce Jaro: Informacijska družba za vse »nova« ekonomija«. Zbornik javnih predstavitev mnenj o informacijski družbi kot izziv v Sloveniji. Ljubljana: Državni zbor Republike Slovenije, 2000, str. 20 -22.
3. Blažič Borka Jerman at al.: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: GV založba, 2001. 206 str.
4. Cerar Lea: Uporaba interneta v trženju. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2004.
5. Cravens David: Strategic marketing. Boston, McGraw-Hill/Irwin series in marketing. 2006. 121 str.
6. Gradišar Miro: Uvod v informatiko. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2003. 516 str.
7. Groznik Aleš, Lindič Jaka: Elektronsko poslovanje. Dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu. Ljubljana, Ekonomska fakulteta, 2004. 85 str.
8. Jaklič Marko: Poslovno okolje podjetja, 3.izdaja. Ljubljana: EF, 2002. 37 str.
9. Judy Strauss et al.: E-marketing, 4.izdaja. New Jersey, Prentice-Hall, 2006. 256 str.
10. Kleindl Brad Alan: Strategic Electronic Marketing: Managing E-business, 2e. South-Western, A division of Thomson Learning, 2003.
11. Kotler Philip at al.: Principles of Marketing. Tretja izdaja. London: Prentice-Hall, 2001. 856 str.
12. Kovačič Andrej at al.: Prenova in informatizacija poslovanja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2004, str. 165-276.
13. Mihalič Tanja: Zapletene so še poti do informacij na spletu. Revija Večer, Maribor, 2006, 230. 33 str.
14. Nordstrom Kjell, Ridderstrale Jonas: Funky Business. London: Book Publishing ABHouse, 2000, 256 str.
15. Osojnik Mojca et al.: Skrivnosti elektronskega poslovanja. Ljubljana: GZS, 2002. 225 str.
16. Postma Paul: Nova doba trženja. Ljubljana: GV založba, 2001. 174 str.
17. Potočnik Vekoslav: Temelji trženja. Ljubljana: GV Založba, 2002. 531 str.
18. Potočnik Vekoslav: Trženje storitev. Ljubljana: GV Založba, 2000. 229 str.
19. Smith Paul Russell: EMarketing eXcellence. Oxford, E-marketing essentials, 2005. 163 str.
20. Solomon Michael et al.: Consumer Behavior – A European Perspective. 4th edition. New Jersey: Prentice Hall Inc., 1999. 588 str.
21. Turban Emil: Introduction to E-commerce. NY: Pearson Education, Upper saddle River, 2003, 537 str.
22. Vaupot Žiga: E-tržnice. Organizacija, Kranj, Moderna organizacija, letnik 34, 2001, 3. 165 str.

VIRI

1. 4nannies: Nanny Search Online. [URL: <http://www.4nannies.com>], 14.4.2006.
2. Cenik, 2005. [URL: <http://www.zdruzenje-sezam.si>], 16.4.2006.
3. Centralni register prebivalstva. [URL: <http://www.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>], 16.4.2006.
4. EnannySource: Nannies. [URL: <http://www.enannysource.com>], 14.4.2006.
5. Eurostatove projekcije prebivalstva za Slovenijo, 2004–2050. [URL: <http://www.mszs.si>], 17.10.2006.
6. Forum. [URL: <http://www.ringaraja.net>], 22.5.2006.
7. Global Internet Statistics. [URL: <http://www.globalreach.biz>], 7.4.2006.
8. Good Connection.com: Nannies. [URL: <http://bayareasitters.com>], 14.4.2006.
9. Kako najti varuško. [URL: <http://www.mojmalcek.si>], 5.4.2006.
10. Kakšno varstvo naj izberem. [URL: <http://www.mama.si>], 5.4.2006.
11. Nannies4hire. [URL: <http://www.nannies4hire.com>], 14.4.2006.
12. Nanny Select: Online Nanny Job Board. [URL: <http://www.nannyselect.com>], 14.4.2006.
13. Pew Internet & American Life Project. [URL: <http://www.ris.org>], 16.5.2006.
14. Raziskava o IKT. [URL: <http://www.ris.org/content.php?p1=276&p2=621&p3=1027&id=1027>], 16.5.2006.
15. The internet Economy Indicators. [URL: <http://www.internetindicators.com>], 7.4.2006.
16. United Nations Conference on Trade and Development. E-Commerce and Development Report 2004: Foreward and Overview. New York, United Nation, 2004, Internet Edition, str. 2-12.
17. Uporaba interneta v gospodinjstvih. [URL: http://www.stat.si/novice_poglej.asp?ID=763], 9.4.2006.
18. Uporaba interneta. [URL: http://www.stat.si/novice_poglej.asp?ID=326], 2004.
19. Uporabniki interneta. [URL: <http://www.ris.org/index.php?fl=0&p1=276&p2=621&p3=&id=636>], 7.10.2006.
20. Vrste e-tržišč, prednosti in slabosti, 2003-2006. [URL: <http://www.izvoznookno.si/?act=4&act2=2&act3=4>], 16.5.2006.
21. What is a Nanny. [URL: <http://www.nannynetwork.com>], 5.4.2006.
22. Zagoršek Hugo: Poslovno okolje podjetja. Zapiski vaj. Ljubljana, Ekonomska fakulteta, 2004.

PRILOGA 1: Vprašalnik

Sem absolventka Ekonomske fakultete, na smeri trženje. Za diplomsko nalogo sem si izbrala temo povezano z varovanjem otrok. Ker ste vi starši vas lepo naprošam za nekaj minut vašega časa. Za vašo pomoč se vam lepo zahvaljujem! Anketa je anonimna!

Tea Seliškar

1. Koliko otrok imate?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4 in več

2. Starost vaših otrok?

(1) _____ , (2) _____ , (3) _____ , (4) _____ , (5) _____

3. Katera oblika varstva otrok najpogosteje uporabljate za **dnevno** varstvo? (obkrožite lahko le en odgovor)

- a) varuška
- b) sorodniki
- c) jasli oziroma vrtec
- d) študentka preko študentskega servisa
- e) sama varujem otroke
- f) drugo: _____

4. Kako pogosto uporabljate **večerno** varstvo (obkrožite številko pri vsakem nosilcu varstva otrok)?

	Nikoli	1x na mesec	Večkrat na mesec	1x na teden	2-3 x na teden	4-6 na teden	Vsak dan
a) varuška	1	2	3	4	5	6	7
b) sorodniki	1	2	3	4	5	6	7
c) jasli oziroma vrtec	1	2	3	4	5	6	7
d) študentka preko študentskega servisa	1	2	3	4	5	6	7
e) sama varujem otroke	1	2	3	4	5	6	7
f) drugo:	1	2	3	4	5	6	7

5. Ali bi bili zainteresirani za varstvo 24 ur na dan?

- a) da, zelo
- b) da
- c) vseeno mi je
- d) ne
- e) ne, sploh ne

6. Ali bi bilo varstvo do dveh ur za vas smiselno?

- a) da, zelo
- b) da
- c) vseeno mi je
- d) ne
- e) ne, sploh ne

7. V kolikšni meri ste zadovoljni z obstoječo ponudbo varstva otrok (obkrožite švilko pri vsakem od naštetih nosilcev varstva)?

	Zelo zadovoljna-en	Zadovoljna-en	Srednje zadovoljna-en	Nisem zadovoljna-en	Zelo nezadovoljena-en	Nimam informacij
a) varuška	1	2	3	4	5	6
b) sorodniki	1	2	3	4	5	6
c) jasli oziroma vrtec	1	2	3	4	5	6
d) študentka preko študentskega servisa	1	2	3	4	5	6
e) drugo:	1	2	3	4	5	6

8. Kaj bi spremenili pri obstoječi ponudbi varstva? (obkrožite le eno!)

- a) spremenil-a bi cene varstva
- b) razširil-a bi ponudbo ljudi ki varujejo otroke
- c) več informacij o osebah, ki varujejo otroke
- d) večja fleksibilnost oseb, ki varujejo
- e) uvedba 24 urne dnevne dostopnosti oseb, ki varujejo otroke
- f) izboljšal-a bi kakovost nosilcev varstva
- g) drugo: _____

9. Kolikokrat na teden uporabljate internet?

- a) nikoli
- b) nekajkrat na mesec
- c) 1-2 na teden
- d) 3-4 na teden
- e) 5-6 na teden
- f) vsak dan

10. Ali ste do danes, že iskali varstvo otrok preko interneta?

- a) da, seveda
- b) da
- c) ne spomnim se
- d) ne
- e) ne, sploh ne

11. Ali veste, da v tujini obstaja sistem, ki preko interneta staršem omogoča iskanje in najemanje varušk?

- a) da
- b) ne
- c) delno

12. Ali bi najeli varuško preko spleta?

- a) da, seveda
- b) da
- c) mogoče
- d) ne
- e) ne, sploh ne

13. Razlog zaradi česar ne bi uporabljal-a E-varuške je (obkrožite le enega):

- a) zaupanje
- b) verodostojnost podatkov o varuškah
- c) dostop do interneta
- d) otroka varuje drug ponudnik
- e) otroka varujem sam-a
- f) E-varuško bi uporabljal
- g) drugo: _____

14. Katere karakteristike bi moral imeti internetni sistem E-varuška, da bi vas privlačil (označite s križcem v tisti kvadrater, ki na lestvici najbolj prikazuje jakost vaših čustev)

Primer: sladko ☐☐☐☐☐☐ kislo
(ne maram ne sladkega, ne kislega, zato naredim križec v srednji kvadrater)

- a) poceni ☐☐☐☐☐☐ drago
- b) kvalitetno varstvo ☐☐☐☐☐☐ nekvalitetno varstvo
- c) usposobljene varuške ☐☐☐☐☐☐ neusposobljene varuške
- d) enostaven sistem E-varuška ☐☐☐☐☐☐ zapleten sistem E-varuška
- e) veliko informacij o varuškah ☐☐☐☐☐☐ ključne informacije o varuškah
- f) nefleksibilnost varuš ☐☐☐☐☐☐ fleksibilnost varuš
- g) zanesljivost ☐☐☐☐☐☐ nezanesljivost
- h) 24 urna dostopnost ☐☐☐☐☐☐ omejena dostopnost

15. Vaš spol:

- a) moški
- b) ženski

16. Starost:

- a) do 20 let
- b) od 21 do 25 let
- c) od 26 do 30 let
- d) od 31 do 35 let
- e) od 36 do 40 let
- f) 41 let ali več

17. Vaša izobrazba:

- a) osnovnošolska
- b) srednješolska
- c) visoka šola
- d) višja šola
- e) univerzitetna
- f) magisterij, doktorat

PRILOGA 2: Slovar in razlaga pojmov

ADSL	<i>je širokopasovna povezava, namenjena tistim poslovnim uporabnikom, ki si želijo hitrega in neprekinjenega pregledovanja svetovnega spleta.</i>
Au Pair varuške	<i>so mlada dekleta, ki gostujejo v tujini, živijo pri družini, njihov primarni namen pa je varovanje otrok. Najbolj razširjene so v Ameriki, Veliki Britaniji in Španiji.</i>
Deskriptivno (opisno) raziskovanje	<i>je raziskovanje na osnovi lastnega raziskovanja.</i>
E-aplikacije	<i>so elektronske aplikacije.</i>
Eksplorativno (ali preiskovalno) raziskovanje	<i>je raziskovanje na osnovi že podanih podatkov.</i>
Elektronska varuška	<i>je sistem, ki bi vseboval kompleksno bazo potrebnih informacij, ki so za starše pri izbiranju varuške pomembni. Podani bi bili podatki o starosti varuške, njeni izobrazbi, statusu, dosedanjih izkušnjah, priporočilih, značaju in drugi.</i>
Entiteta	<i>je realni ali abstraktni predmet obravnave; enota.</i>
E-varuška	<i>je elektronska varuška.</i>
Forum	<i>je komunikacijska oblika, deluje preko spleta. Odprt za vsakogar. Udeleženci na njem lahko izmenjujejo mnenja, drug drugemu dajejo pojasnila in odgovarjajo na vprašanja.</i>
Informatizacija	<i>je skupek aktivnosti za poslovno modeliranje, katerih namen je razumeti in dokumentirati dinamiko dela v organizaciji ali njenem delu, ki ga nameravamo informacijsko podpreti.</i>
Internet	<i>je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Kot lastno ime je Internet javno razpoložljiv mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike.</i>
Internet World Stats	<i>so statistični podatki o uporabnikih interneta po svetu.</i>
Kvotno vzorčenje	<i>je metoda stratificiranega vzorčenja, v kateri izbira enot stratusa ni slučajnostna.</i>
Likertova lestvica	<i>je trženjsko orodje oziroma raziskovalna metoda, s pomočjo katere lahko lažje ocenimo stališča respondenta v raziskavi.</i>
On-line	<i>je trenutna dosegljivost na spletu.</i>

RIS	<i>je raba interneta v Sloveniji.</i>
RIS – DCO	<i>je raba interneta v Sloveniji, dnevni CATI Omnibus, računalniško podprto telefonsko anketiranje (CATI metoda).</i>
RIS – IKT	<i>je raba interneta v Sloveniji - Informacijsko komunikacijska tehnologija.</i>
Semantični diferencial	<i>je trženjsko orodje oziroma raziskovalna metoda, s pomočjo katere lahko lažje ocenimo stališča respondenta v raziskavi, ki s črkanjem izbere ustrezno raven dožemanja.</i>
Sistemiški administrator	<i>je oskrbovalec oz. skrbnik spletne strani.</i>
SPSS	<i>je paket, ki je uporaben na okolju osebnih računalnikov in posega v segment izdelkov kot npr. excel, le da je poudarek na statistični analizi podatkov.</i>
Stand-by e-nanny	<i>je elektronska varuška, ki bi bila konstantno dosegljiva (24 ur na dan).</i>

PRILOGA 3: Primerjalna tabela

Tabela 16: Primerjalna tabela med različnimi oblikami nosilcev storitve z vidika različnih karakteristik v Sloveniji v leta 2006

KARAKTE- RISTIKE VAROVANJA	Tašča, babica oziroma oseba v sorodu	NOSILCI VAROVANJA		Jasli ALI Vrtec	
		»Zaposlena« varuška	Študentka		
Cena (v SIT)	brezplačno	od 1.000 do 2.500 na dan (ca.8 ur)	od 650 do 930 na uro	do 1.500	od 9.000 do 100.000 na mesec (odvisno od dohod- kovnega razreda in lokacije)
Stopnja zaupanja s strani staršev	visoka	srednja	nizka	srednja	srednja
Kakovost varstva	srednja	srednja	srednja	srednja	visoka
Čas iskanja ponudnika storitve	kratek	dolg	srednji	dolg	srednji
Fleksibilnost	srednja	visoka	visoka	srednja	srednja
Predanost otroku	visoka	visoka	visoka	srednja	nizka
Čas odzivnosti za potrebe staršev	srednji	srednji	kratek	dolg	dolg
Razpoložljivost ponudbe	nizka	srednja	nizka	srednja	nizka

Vir: Subjektivna ocena.

PRILOGA 4: Izračun za oglaševanje

Tabela 17: Okvirni izračun oglaševalske akcije za elektronsko varuško za 2 meseca neprekinjenega oglaševanja v Ljubljani za leto 2006

Medijski nosilec	Čas predvajanj	Enkratni strošek	2-mesečni strošek
Radio Antena	2 x dopoldne, 2 x na teden	1.500 SIT/sekundo x 30 sekund = 45.000 SIT	32 predvajanj x 45.000 SIT/predvajanje = 1.440.000 SIT
Revija Moj malček	oglas v reviji	300.000 SIT	600.000 SIT
Jumbo plakat	1 mesec	50.000 SIT/ mesec	100.000 SIT
Felix kartice	Na parkirišču vrtcev pripenjanje kartic za brisalce (10 ljubljanskih vrtcev), 2 x krat na mesec	10 vrtcev x 50 kartic = 500 kartic x 40 SIT/kartico = 200.000 SIT	2 x 200.000 SIT = 400.000 SIT
Okvirni strošek skupaj (za 2 meseca intenzivnega, neprekinjenega oglaševanja)			2.540.000 SIT

Vir: Analiza rezultatov raziskave, 2006.

Osredotočila bi se na slovenski trg, natančneje na osrednjeslovensko regijo. Do staršev bi pristopila tako, da bi z neposrednim oglaševanjem propagirala novost, katero bi bilo greh zamuditi. V okolici vrtcev bi na velikih panojih to je jumbo plakatih, oglaševala spletno stran, ki bi se jo dalo enostavno zapomniti. V okviru neposrednega oglaševanja bi skušala pridobiti seznam naslovov staršev ter jih preko standardne pošte informirati o e-varuški. Seznam staršev bi poskušala pridobiti s pomočjo vrtcev (v Ljubljani so vrteci Ciciban, Črnuče, Dr. France Prešeren, Galjevica, H. C. Andersen, Jarše, Jelka, Kolezija, Ledina, Miškolin, Mladi rod, Mojca, Najdihojca, Oton Župančič, Pedenjped, Pod gradom, Šentvid, Trnovo, Viški vrtci, Vodmat, Vrhovci, Viški gaj, Zelena jama), revij za starše (Mama, Moj malček, Otroci, Vzgoja, Otrok in družina, Moj otrok, Ciciban za starše), revij za otroke (Ciciban, Bim Bam, Pikapolonica, Cicido, Pil, Kekec, Bučka, Trobentica), porodniških tečajev in drugod. Vstop e-varuške na slovenski trg bi bil nadvse premišljen. Staršem bi bilo potrebno predstaviti idejo kot zaupanja vredno. Poudarek bi vsekakor bil na enostavnosti dostopa in uporabe sistema. E-varuško bi na slovenski trg postavila kot enostaven in zaupanja vreden sistem. Za začetek pa bi trženjski načrt osnovala tako, kot je v zgornji tabeli.

V prihodnje bi razmišljala tudi o oglaševanju na spletnih straneh, kot so <http://www.starsi.si>, <http://www.ringaraja.net>, <http://www.zdruzenje-sezam.si>, ali pa spletnih strani revij, kot sta na primer <http://www.mojmalcek.si> in <http://www.mama.si>.

PRILOGA 5: Izpiski iz SPSS-a

1. Število otrok

Statistics

Število otrok

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1,64
Std. Error of Mean		,064
Median		1,60(a)
Mode		2
Std. Deviation		,644
Variance		,415
Skewness		,502
Std. Error of Skewness		,241
Kurtosis		-,651
Std. Error of Kurtosis		,478
Range		2
Minimum		1
Maximum		3
Sum		164
Percentiles	25	1,05(b)
	50	1,60
	75	2,25

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

Število otrok

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	45	45,0	45,0	45,0
2	46	46,0	46,0	91,0
3	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Starost anketiranih otrok

		Statistics		
		Starost otrok v letih (1.otrok)	Starost otrok v letih (2.otrok)	Starost otrok v letih (3.otrok)
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		5,09	2,07	,26
Std. Error of Mean		,424	,292	,124
Median		3,95(a)	,87(a)	,08(a)
Mode		1	0	0
Std. Deviation		4,243	2,921	1,236
Variance		18,002	8,530	1,528
Skewness		1,132	1,853	6,235
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241
Kurtosis		,562	4,444	42,986
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478
Range		17	16	10
Minimum		1	0	0
Maximum		18	16	10
Sum		509	207	26
Percentiles	25	1,69(b)	,05(b)	,(c,b)
	50	3,95	,87	,08
	75	7,22	3,56	,60

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

c The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.

Frequency Table

Starost otrok v letih (1.otrok)				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	25,0	25,0	25,0
2	11	11,0	11,0	36,0
3	10	10,0	10,0	46,0
4	9	9,0	9,0	55,0
5	10	10,0	10,0	65,0
6	6	6,0	6,0	71,0
7	6	6,0	6,0	77,0
8	3	3,0	3,0	80,0
9	2	2,0	2,0	82,0
10	7	7,0	7,0	89,0
11	2	2,0	2,0	91,0
13	1	1,0	1,0	92,0
14	4	4,0	4,0	96,0
15	1	1,0	1,0	97,0
16	2	2,0	2,0	99,0
18	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Starost otrok v letih (2.otrok)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	47	47,0	47,0	47,0
1	14	14,0	14,0	61,0
2	9	9,0	9,0	70,0
3	5	5,0	5,0	75,0
4	4	4,0	4,0	79,0
5	7	7,0	7,0	86,0
6	4	4,0	4,0	90,0
7	6	6,0	6,0	96,0
8	1	1,0	1,0	97,0
9	1	1,0	1,0	98,0
10	1	1,0	1,0	99,0
16	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Starost otrok v letih (3.otrok)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	92	92,0	92,0	92,0
1	4	4,0	4,0	96,0
2	1	1,0	1,0	97,0
5	2	2,0	2,0	99,0
10	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

3. Katero obliko varstva otrok najpogosteje uporabljate za dnevno varstvo?

Statistics

	Varuška	Sorodniki	Jasli oziroma vrtec	Študentka preko Študentskega servisa	Sam-a varujem otroka	Drugo
N Valid	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1,96	1,72	1,53	2,00	1,82	1,97
Std. Error of Mean	,020	,045	,050	,000	,039	,017
Median	1,96(a)	1,72(a)	1,53(a)	,(a)	1,82(a)	1,97(a)
Mode	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation	,197	,451	,502	,000	,386	,171
Variance	,039	,204	,252	,000	,149	,029
Skewness	-4,767	-,995	-,122		-1,691	-5,595
Std. Error of Skewness	,241	,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis	21,144	-1,031	-2,026		,878	29,898
Std. Error of Kurtosis	,478	,478	,478	,478	,478	,478
Range	1	1	1	0	1	1
Minimum	1	1	1	2	1	1
Maximum	2	2	2	2	2	2
Sum	196	172	153	200	182	197

Frequency Table

Varuška

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	4	4,0	4,0	4,0
	ni obkroženo	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sorodniki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	28	28,0	28,0	28,0
	ni obkroženo	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jasli oziroma vrtec

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	47	47,0	47,0	47,0
	ni obkroženo	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Študentka preko Študentskega servisa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ni obkroženo	100	100,0	100,0	100,0

Sam-a varujem otroka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	18	18,0	18,0	18,0
	ni obkroženo	82	82,0	82,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Drugo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	3	3,0	3,0	3,0
	ni obkroženo	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4. Kako pogosto uporabljate večerno varstvo?

		Statistics					
		Večerno varstvo - varuška	Večerno varstvo - sorodniki	Večerno varstvo - jasli oz.vrtec	Večerno varstvo - študentka	Večerno varstvo - sam-a varujem	Večerno varstvo - drugo
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,10	2,09	1,17	1,00	6,83	1,10
Std. Error of Mean		,036	,109	,097	,000	,043	,063
Median		1,08(a)	1,90(a)	1,15(a)	,(a)	6,85(a)	1,05(a)
Mode		1	2	1	1	7	1
Std. Deviation		,362	1,093	,975	,000	,428	,628
Variance		,131	1,194	,951	,000	,183	,394
Skewness		3,899	1,762	5,655		-2,539	8,679
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		15,585	4,294	30,812		6,102	80,888
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478	,478
Range		2	6	6	0	2	6
Minimum		1	1	1	1	5	1
Maximum		3	7	7	1	7	7
Sum		110	209	117	100	683	110
Percentiles	25	,(b,c)	1,27(c)	,(b,c)	,(c)	6,34(c)	,(b,c)
	50	1,08	1,90	1,15	,	6,85	1,05
	75	1,59	2,68	3,70	,	,	1,56

a Calculated from grouped data.

b The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.

c Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

Večerno varstvo - varuška

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nikoli	92	92,0	92,0	92,0
	1 x mesec	6	6,0	6,0	98,0
	večkrat na mesec	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Večerno varstvo - sorodniki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nikoli	28	28,0	28,0	28,0
	1 x mesec	52	52,0	52,0	80,0
	večkrat na mesec	10	10,0	10,0	90,0
	1 x teden	5	5,0	5,0	95,0
	2-3 x teden	4	4,0	4,0	99,0
	vsak dan	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Večerno varstvo - jasli oz.vrtec

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nikoli	97	97,0	97,0	97,0
	4-6 x teden	1	1,0	1,0	98,0
	vsak dan	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Večerno varstvo - študentka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nikoli	100	100,0	100,0	100,0

Večerno varstvo - sam-a varujem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 x teden	2	2,0	2,0	2,0
	4-6 x teden	13	13,0	13,0	15,0
	vsak dan	85	85,0	85,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Večerno varstvo - drugo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nikoli	95	95,0	95,0	95,0
	1 x mesec	4	4,0	4,0	99,0
	vsak dan	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

5. Ali bi bili zainteresirani za varstvo 24 ur na dan?

Statistics

		Da, zelo	Da	Vseeno mi je	Ne	Ne, sploh ne
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,97	1,88	1,95	1,47	1,73
Std. Error of Mean		,017	,033	,022	,050	,045
Median		1,97(a)	1,88(a)	1,95(a)	1,47(a)	1,73(a)
Mode		2	2	2	1	2
Std. Deviation		,171	,327	,219	,502	,446
Variance		,029	,107	,048	,252	,199
Skewness		-5,595	-2,375	-4,193	,122	-1,052
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		29,898	3,712	15,896	-2,026	-,912
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Range		1	1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2
Sum		197	188	195	147	173

a Calculated from grouped data.

Frequency Table

Da, zelo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	3	3,0	3,0	3,0
	neobkroženo	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Da

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	12	12,0	12,0	12,0
	neobkroženo	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Vseeno mi je

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	5	5,0	5,0	5,0
	neobkroženo	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ne

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	53	53,0	53,0	53,0
	neobkroženo	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ne, sploh ne

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	27	27,0	27,0	27,0
	neobkroženo	73	73,0	73,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

6. Smiselnost varstva do dveh ur

		Statistics				
		Da, zelo	Da	Vseeno mi je	Ne	Ne, sploh ne
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,81	1,62	1,92	1,70	1,95
Std. Error of Mean		,039	,049	,027	,046	,022
Median		1,81(a)	1,62(a)	1,92(a)	1,70(a)	1,95(a)
Mode		2	2	2	2	2
Std. Deviation		,394	,488	,273	,461	,219
Variance		,155	,238	,074	,212	,048
Skewness		-1,605	-,502	-3,144	-,886	-4,193
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		,586	-1,784	8,043	-1,240	15,896
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Range		1	1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2
Sum		181	162	192	170	195
Percentiles	25	1,31(b)	1,12(b)	1,42(b)	1,20(b)	1,45(b)
	50	1,81	1,62	1,92	1,70	1,95
	75					

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

		Da, zelo			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	19	19,0	19,0	19,0
	neobkroženo	81	81,0	81,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Da			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	38	38,0	38,0	38,0
	neobkroženo	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Vseeno mi je			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	8	8,0	8,0	8,0
	neobkroženo	92	92,0	92,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Ne			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	30	30,0	30,0	30,0
	neobkroženo	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ne, sploh ne

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	5	5,0	5,0	5,0
	neobkroženo	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

7. Zadovoljstvo z obstoječo ponudbo varstva otrok

Statistics

		Zadovoljstvo z varuško	Zadovoljstvo s sorodniki	Zadovoljstvo z jaslmi oz. vrtcem	Zadovoljstvo s študentko preko ŠS	Drugo
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		5,32	2,13	3,36	5,87	5,75
Std. Error of Mean		,161	,158	,200	,061	,094
Median		5,80(a)	1,68(a)	2,68(a)	5,95(a)	5,78(a)
Mode		6	1	2	6	6
Std. Deviation		1,607	1,581	1,998	,614	,936
Variance		2,583	2,498	3,990	,377	,876
Skewness		-2,132	1,520	,397	-5,000	-3,699
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		2,881	1,208	-1,569	25,079	12,753
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Range		5	5	5	4	5
Minimum		1	1	1	2	1
Maximum		6	6	6	6	6
Sum		532	213	336	587	575
Percentiles	25	5,20(b)	1,01(b)	1,65(b)	5,43(b)	4,24(b)
	50	5,80	1,68	2,68	5,95	5,78
	75	,	2,72	5,51	,	,

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

Zadovoljstvo z varuško

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelo zadovoljna-en	10	10,0	10,0	10,0
	zadovoljna-en	1	1,0	1,0	11,0
	srednje zadovoljna-en	3	3,0	3,0	14,0
	nisem zadovoljna-en	2	2,0	2,0	16,0
	zelo nezadovoljna-en	1	1,0	1,0	17,0
	nimam informacij	83	83,0	83,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Zadovoljstvo s sorodniki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelo zadovoljna-en	49	49,0	49,0	49,0
	zadovoljna-en	26	26,0	26,0	75,0
	srednje zadovoljna-en	10	10,0	10,0	85,0
	nisem zadovoljna-en	3	3,0	3,0	88,0
	zelo nezadovoljna-en	2	2,0	2,0	90,0
	nimam informacij	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Zadovoljstvo z jaslmi oz. vrtcem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelo zadovoljna-en	17	17,0	17,0	17,0
	zadovoljna-en	34	34,0	34,0	51,0
	srednje zadovoljna-en	13	13,0	13,0	64,0
	nisem zadovoljna-en	1	1,0	1,0	65,0
	zelo nezadovoljna-en	2	2,0	2,0	67,0
	nimam informacij	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Zadovoljstvo s študentko preko ŠS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zadovoljna-en	1	1,0	1,0	1,0
	srednje zadovoljna-en	2	2,0	2,0	3,0
	nisem zadovoljna-en	1	1,0	1,0	4,0
	zelo nezadovoljna-en	1	1,0	1,0	5,0
	nimam informacij	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Drugo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelo zadovoljna-en	1	1,0	1,0	1,0
	zadovoljna-en	2	2,0	2,0	3,0
	srednje zadovoljna-en	4	4,0	4,0	7,0
	nimam informacij	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

7a. Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Kurtosis
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Zadovoljstvo z varuško	100	5	1	6	532	5,32	,16	1,607	2,583
Zadovoljstvo s sorodniki	100	5	1	6	213	2,13	,16	1,581	2,498
Zadovoljstvo z jaslmi oz. vrtcem	100	5	1	6	336	3,36	,20	1,998	3,990
Zadovoljstvo s študentko preko ŠS	100	4	2	6	587	5,87	,06	,614	,377
Drugo	100	5	1	6	575	5,75	,09	,936	,876

7b. T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Večerno varstvo - varuška	100	1,10	,362	,036
Večerno varstvo - sorodniki	100	2,09	1,093	,109
Večerno varstvo - jasli oz.vrtec	100	1,17	,975	,097
Večerno varstvo - študentka	100	1,00	,000(a)	,000
Večerno varstvo - sam-a varujem	100	6,83	,428	,043
Večerno varstvo - drugo	100	1,10	,628	,063

a t cannot be computed because the standard deviation is 0.

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Večerno varstvo - varuška	30,356	99	,000	1,10	1,03	1,17
Večerno varstvo - sorodniki	19,128	99	,000	2,09	1,87	2,31
Večerno varstvo - jasli oz.vrtec	12,000	99	,000	1,17	,98	1,36
Večerno varstvo - sam-a varujem	159,690	99	,000	6,83	6,75	6,91
Večerno varstvo - drugo	17,526	99	,000	1,10	,98	1,22

8. Kaj bi spremenili pri obstoječi ponudbi Varstva?

Statistics

	Spremenil-a bi cene varstva	Razširil-a bi ponudbo nosilcev varstva	Več informacij o nosilcih varstva	Večja fleksibilnost oseb, ki varujejo	24 urna dostopnost nosilcev varstva	Izboljšal-a bi kakovost nosilcev varstva	Drugo
N Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1,57	1,93	1,76	1,97	1,96	1,90	1,91
Std. Error of Mean	,050	,026	,043	,017	,020	,030	,029
Median	1,57(a)	1,93(a)	1,76(a)	1,97(a)	1,96(a)	1,90(a)	1,91(a)
Mode	2	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation	,498	,256	,429	,171	,197	,302	,288
Variance	,248	,066	,184	,029	,039	,091	,083
Skewness	-,287	-3,422	-1,236	-5,595	-4,767	-2,707	-2,909
Std. Error of Skewness	,241	,241	,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis	-1,957	9,909	-,482	29,898	21,144	5,439	6,595
Std. Error of Kurtosis	,478	,478	,478	,478	,478	,478	,478
Range	1	1	1	1	1	1	1
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	2	2	2	2	2	2	2
Sum	157	193	176	197	196	190	191

Frequency Table

Spremenil-a bi cene varstva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	43	43,0	43,0	43,0
	neobkroženo	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Razširil-a bi ponudbo nosilcev varstva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	7	7,0	7,0	7,0
	neobkroženo	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Več informacij o nosilcih varstva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	24	24,0	24,0	24,0
	neobkroženo	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Večja fleksibilnost oseb, ki varujejo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	3	3,0	3,0	3,0
	neobkroženo	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

24 urna dostopnost nosilcev varstva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	4	4,0	4,0	4,0
	neobkroženo	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Izboljšal-a bi kakovost nosilcev varstva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	10	10,0	10,0	10,0
	neobkroženo	90	90,0	90,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Drugo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	9	9,0	9,0	9,0
	neobkroženo	91	91,0	91,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

9. Kolikokrat na teden uporabljate internet?

Statistics

Tedenska uporaba interneta

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		5,60
Std. Error of Mean		,089
Median		5,75(a)
Mode		6
Std. Deviation		,888
Variance		,788
Skewness		-2,564
Std. Error of Skewness		,241
Kurtosis		6,280
Std. Error of Kurtosis		,478
Range		4
Minimum		2
Maximum		6
Sum		560
Percentiles	25	5,20(b)
	50	5,75
	75	

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.

Tedenska uporaba interneta

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nekajkrat na mesec	2	2,0	2,0	2,0
1-2 x teden	4	4,0	4,0	6,0
3-4 x teden	3	3,0	3,0	9,0
5-6 x teden	14	14,0	14,0	23,0
vsak dan	77	77,0	77,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

10. Ali ste do danes, že iskali varstvo otrok preko interneta?

		Statistics				
		Da, seveda	Da	Ne spomnim se	Ne	Ne, sploh ne
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,97	1,94	1,99	1,61	1,49
Std. Error of Mean		,017	,024	,010	,049	,050
Median		1,97(a)	1,94(a)	1,99(a)	1,61(a)	1,49(a)
Mode		2	2	2	2	1
Std. Deviation		,171	,239	,100	,490	,502
Variance		,029	,057	,010	,240	,252
Skewness		-5,595	-3,762	-10,000	-,458	,041
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		29,898	12,401	100,000	-1,827	-2,040
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Range		1	1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2
Sum		197	194	199	161	149
Percentiles	25	1,47(b)	1,44(b)	1,49(b)	1,11(b)	,(c,b)
	50	1,97	1,94	1,99	1,61	1,49
	75	,	,	,	,	1,99

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

c The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.

Frequency Table

		Da, seveda			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	3	3,0	3,0	3,0
	neobkroženo	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Da			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	6	6,0	6,0	6,0
	neobkroženo	94	94,0	94,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Ne spomnim se			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	1	1,0	1,0	1,0
	obkroženo	99	99,0	99,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Ne			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	39	39,0	39,0	39,0
	neobkroženo	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Ne, sploh ne			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	51	51,0	51,0	51,0
	neobkroženo	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

11. Ali veste, da v tujini obstaja sistem, ki preko interneta staršem omogoča iskanje in najemanje varušk?

		Statistics			
		Da	Ne	Delno	
N	Valid	100	100	100	
	Missing	0	0	0	
Mean		1,79	1,38	1,84	
Std. Error of Mean		,041	,049	,037	
Median		1,79(a)	1,38(a)	1,84(a)	
Mode		2	1	2	
Std. Deviation		,409	,488	,368	
Variance		,168	,238	,136	
Skewness		-1,446	,502	-1,883	
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	
Kurtosis		,092	-1,784	1,578	
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	
Range		1	1	1	
Minimum		1	1	1	
Maximum		2	2	2	
Sum		179	138	184	
Percentiles	25	1,29(b)	,(c,b)	1,34(b)	
	50	1,79	1,38	1,84	
	75	,	1,88	,	

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

c The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.

Frequency Table

		Da			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	21	21,0	21,0	21,0
	neobkroženo	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Ne			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	62	62,0	62,0	62,0
	neobkroženo	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Delno			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	16	16,0	16,0	16,0
	neobkroženo	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

12. Ali bi najeli varuško preko spleta?

		Statistics				
		Da, seveda	Da	Mogoče	Ne	Ne, sploh ne
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,98	1,98	1,68	1,59	1,77
Std. Error of Mean		,014	,014	,047	,049	,042
Median		1,98(a)	1,98(a)	1,68(a)	1,59(a)	1,77(a)
Mode		2	2	2	2	2
Std. Deviation		,141	,141	,469	,494	,423
Variance		,020	,020	,220	,244	,179
Skewness		-6,962	-6,962	-,784	-,372	-1,303
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		47,418	47,418	-1,415	-1,900	-,309
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Range		1	1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2
Sum		198	198	168	159	177
Percentiles	25	1,48(b)	1,48(b)	1,18(b)	1,09(b)	1,27(b)
	50	1,98	1,98	1,68	1,59	1,77
	75	,	,	,	,	,

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

		Da, seveda			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	2	2,0	2,0	2,0
	neobkroženo	98	98,0	98,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Da			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	2	2,0	2,0	2,0
	neobkroženo	98	98,0	98,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Mogoče

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid obkroženo	32	32,0	32,0	32,0
neobkroženo	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Ne

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid obkroženo	41	41,0	41,0	41,0
neobkroženo	59	59,0	59,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Ne, sploh ne

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid obkroženo	23	23,0	23,0	23,0
neobkroženo	77	77,0	77,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

13. Razlog, zaradi česar ne bi uporabljal-a E-varuške?

Statistics

	Nezaupanje	Verodostojnost podatkov o varuškah	Dostop do interneta	Otroka varuje drug ponudnik	Sam-a varujem otroka	E-varuško bi uporabljal	Drugo
N Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1,53	1,79	2,00	1,88	1,88	1,97	1,96
Std. Error of Mean	,050	,041	,000	,033	,033	,017	,020
Median	1,53(a)	1,79(a)	,(a)	1,88(a)	1,88(a)	1,97(a)	1,96(a)
Mode	2	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation	,502	,409	,000	,327	,327	,171	,197
Variance	,252	,168	,000	,107	,107	,029	,039
Skewness	-,122	-1,446		-2,375	-2,375	-5,595	-4,767
Std. Error of Skewness	,241	,241	,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis	-2,026	,092		3,712	3,712	29,898	21,144
Std. Error of Kurtosis	,478	,478	,478	,478	,478	,478	,478
Range	1	1	0	1	1	1	1
Minimum	1	1	2	1	1	1	1
Maximum	2	2	2	2	2	2	2
Sum	153	179	200	188	188	197	196
Percentiles 25	1,03(b)	1,29(b)	,(b)	1,38(b)	1,38(b)	1,47(b)	1,46(b)
50	1,53	1,79	,	1,88	1,88	1,97	1,96
75	,	,	,	,	,	,	,

a Calculated from grouped data.

b Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

Nezaupanje

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	47	47,0	47,0	47,0
	neobkroženo	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Verodostojnost podatkov o varuškah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	21	21,0	21,0	21,0
	neobkroženo	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dostop do interneta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neobkroženo	100	100,0	100,0	100,0

Otroka varuje drug ponudnik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	12	12,0	12,0	12,0
	neobkroženo	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sam-a varujem otroka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	12	12,0	12,0	12,0
	neobkroženo	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

E-varuško bi uporabljal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	3	3,0	3,0	3,0
	neobkroženo	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Drugo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	obkroženo	4	4,0	4,0	4,0
	neobkroženo	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

14- Karakteristike željene podobe E-varuške

		Statistics							
		Poceni - Drago	Kvalitetno varstvo- Nekvalitetno varstvo	Usposo- bljene varuške - Neusposo- bljene varuške	Enostaven sistem E- varuška - Zapleten sistem E- varuška	Veliko informacij o varuškah- Ključne informa- cije o varuškah	Nefleksi- bilnost varušk - Fleksi- bilnost varušk	Zanesljivost - Nezaneslji- vost	24 urna dostopnost - Omejena dostopnost
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		-1,01	-2,74	-2,76	-1,58	-1,38	-2,13	-2,92	-1,49
Std. Error of Mean		,130	,063	,059	,144	,206	,142	,037	,146
Median		-1,00	-3,00	-3,00	-2,00	-3,00	-3,00	-3,00	-2,00
Mode		0	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
Std. Deviation		1,299	,630	,588	1,437	2,059	1,419	,367	1,460
Variance		1,687	,396	,346	2,064	4,238	2,013	,135	2,131
Skewness		-,433	2,711	2,937	,768	,931	1,836	5,976	,387
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		-1,210	7,384	9,485	,149	-,580	2,916	41,863	-,857
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478	,478	,478	,478
Range		4	3	3	6	6	6	3	6
Minimum		-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
Maximum		1	0	0	3	3	3	0	3
Sum		-101	-274	-276	-158	-138	-213	-292	-149
Percentiles	10	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00
	20	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00
	25	-2,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00
	30	-2,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00
	40	-1,00	-3,00	-3,00	-2,00	-3,00	-3,00	-3,00	-2,60
	50	-1,00	-3,00	-3,00	-2,00	-3,00	-3,00	-3,00	-2,00
	60	,00	-3,00	-3,00	-1,00	-2,00	-3,00	-3,00	-1,00
	70	,00	-3,00	-3,00	-,30	,00	-2,00	-3,00	,00
	75	,00	-3,00	-3,00	,00	,00	-2,00	-3,00	,00
	80	,00	-3,00	-3,00	,00	1,00	-1,00	-3,00	,00
	90	,00	-2,00	-2,00	,00	2,00	,00	-3,00	,00

Frequency Table

Poceni - Drago				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	-3	22	22,0	22,0
	-2	12	12,0	12,0
	-1	17	17,0	17,0
	0	43	43,0	43,0
	1	6	6,0	6,0
	Total	100	100,0	100,0

Kvalitetno varstvo- Nekvalitetno varstvo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	82	82,0	82,0	82,0
-2	12	12,0	12,0	94,0
-1	4	4,0	4,0	98,0
0	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usposobljene varuške - Neusposobljene varuške

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	82	82,0	82,0	82,0
-2	14	14,0	14,0	96,0
-1	2	2,0	2,0	98,0
0	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Enostaven sistem E-varuška - Zapleten sistem E-varuška

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	38	38,0	38,0	38,0
-2	20	20,0	20,0	58,0
-1	12	12,0	12,0	70,0
0	26	26,0	26,0	96,0
1	2	2,0	2,0	98,0
3	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Veliko informacij o varuškah - Ključne informacije o varuškah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	51	51,0	51,0	51,0
-2	11	11,0	11,0	62,0
-1	6	6,0	6,0	68,0
0	11	11,0	11,0	79,0
1	6	6,0	6,0	85,0
2	8	8,0	8,0	93,0
3	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nefleksibilnost varušk - Fleksibilnost varušk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	61	61,0	61,0	61,0
-2	18	18,0	18,0	79,0
-1	6	6,0	6,0	85,0
0	8	8,0	8,0	93,0
1	4	4,0	4,0	97,0
2	1	1,0	1,0	98,0
3	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Zanesljivost - Nezanestljivost

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	94	94,0	94,0	94,0
-2	5	5,0	5,0	99,0
0	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

24 urna dostopnost - Omejena dostopnost

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3	40	40,0	40,0	40,0
-2	13	13,0	13,0	53,0
-1	8	8,0	8,0	61,0
0	37	37,0	37,0	98,0
2	1	1,0	1,0	99,0
3	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

15. Spol respondentov**Statistics**

Spol

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1,79
Std. Error of Mean		,041
Median		2,00
Mode		2
Std. Deviation		,409
Variance		,168
Skewness		-1,446
Std. Error of Skewness		,241
Kurtosis		,092
Std. Error of Kurtosis		,478
Range		1
Minimum		1
Maximum		2
Sum		179
Percentiles	25	2,00
	50	2,00
	75	2,00

Spol

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid moški	21	21,0	21,0	21,0
ženski	79	79,0	79,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

16. Starost respondentov

Statistics

Starost

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3,89
Std. Error of Mean		,087
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		,875
Variance		,766
Skewness		,125
Std. Error of Skewness		,241
Kurtosis		,259
Std. Error of Kurtosis		,478
Range		4
Minimum		2
Maximum		6
Sum		389
Percentiles	25	3,00
	50	4,00
	75	4,00

Starost

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid od 21 do 25 let	5	5,0	5,0	5,0
od 26 do 30 let	25	25,0	25,0	30,0
od 31 do 35 let	50	50,0	50,0	80,0
od 36 do 40 let	16	16,0	16,0	96,0
41 let ali več	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

17. Izobrazba respondentov

Statistics

Izobrazba

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3,34
Std. Error of Mean		,121
Median		3,00
Mode		2
Std. Deviation		1,208
Variance		1,459
Skewness		,507
Std. Error of Skewness		,241
Kurtosis		-,872
Std. Error of Kurtosis		,478
Range		4
Minimum		2
Maximum		6
Sum		334

Izobrazba

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	srednješolska	31	31,0	31,0	31,0
	visoka šola	30	30,0	30,0	61,0
	višja šola	17	17,0	17,0	78,0
	univerzitetna	18	18,0	18,0	96,0
	magisterij, doktorat	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	