

RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU S POŠTNIMI STORITVAMI MED SPLOŠNO JAVNOSTJO

Poročilo raziskave


GfK Slovenija
September 2016



Vsebina poročila



KLIKNI NA ŽELJENI ZAVIHEK ZA HITER DOSTOP

KLIKNI NA  AKOS ZA VRNITEV V OSNOVNI MENU

OSNOVNI PODATKI O RAZISKAVI

O raziskavi

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami med splošno javnostjo se izvaja od leta 2007 dalje. Njen namen je spremljanje trenda uporabe poštne storitve, zadovoljstva uporabnikov s ceno in roki prenosa, kakovostjo poštne storitve itd.

Zbiranje podatkov



- Telefonsko anketiranje (CATI)

Čas anketiranja



- 21.9.-29.9.2016

Ciljna oseba



- Prebivalci Slovenije, 18+

Struktura vzorca



- 703 anketirancev
- Reprezentativen, utežen glede na spol, starost, izobrazbo, regijo in tip kraja

KLJUČNE UGOTOVITVE

KLJUČNE UGOTOVITVE 1/2

Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo ima vrednost 82,6, kar je višje kot leta 2015 in kaže na zadovoljstvo uporabnikov poštne storitve.



Dobra polovica anketiranih (57 %) pošto obišče **redkeje kot enkrat mesečno**, 70 % pa pri tem obišče vedno **isto pošto**, predvsem zaradi njene **lokacije**. Večina vprašanih je prav tako **zadovoljna z oddaljenostjo najbližje pošte** od doma. **Delovni čas** pošt se zdi **ustrezen** trem četrtinam anketirancev. Večina anketirancev na pošti sprejema oz. oddaja **priporočene ali vrednostne pošiljke, oddaja pisma** ali pa opravlja **denarne storitve** oz. plačilni promet. Velika večina anketirancev je **zadovoljna** tako s poštnimi storitvami kot tudi s hitrostjo opravljanja storitev.

15 % vprašanih je že opazilo, da se je v njihovem kraju pošta preoblikovala v pogodbeno pošto. Približno polovici anketirancev (48 %) se zdijo **pogodbene pošte primerne**, medtem ko jim 32 % anketirancev ni naklonjenih. Ostali so se mnenja o tej temi vzdržali.



Največ anketirancev odda do 2 pismi na mesec ali pa sploh nobenega, medtem ko jih največ prejme od 5 do 15 pisem mesečno. Oddaja paketov je še redkejša, slaba polovica odda vsaj 1 paket do 10 kg letno, le slaba desetina pa vsaj en paket nad 10 kg. Četrtnina anketirancev letno ne prejme nobenega paketa, petina pa prejme do dva paketa na leto. Dobra petina anketirancev (22 %) nikoli ne oddaja pošte preko poštne nabiralnice, 39 % pa redkeje kot enkrat mesečno, je pa večina zadovoljna z oddaljenostjo poštne nabiralnice od doma. 58 % vprašanih ugotavlja, da zaradi **elektronske pošte vse manj uporabljajo klasične poštne storitve**. Delež teh se vsako leto povečuje.

Samo 3 % anketirancev pozna pravilno ceno za prenos standardnega pisma (0,37 €), je pa s ceno večina anketirancev še vedno **zadovoljnih**. Dobri dve tretjini anketirancev meni, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti naslovniku takoj **naslednji dan po oddaji pisma**, prav tako pa jih večina meni, da je dostava pošiljk **potrebna vseh 5 delovnih dni** v tednu. Glede dostave **pošiljk v soboto so mnenja bolj deljena**, 45 % jih meni, da je sobotna dostava potrebna, 45 % pa ne. Delež tistih, ki v soboto ne prejemajo pošte, sicer znaša 58 %.



KLJUČNE UGOTOVITVE 2/2

Najpomembnejši dejavnik kakovosti je **lokacija** pošte, ki jo je 42 % izbralo kot najpomembnejšega, 67 % pa jo je uvrstilo med prve tri dejavnike kakovosti poštne storitve. Lokaciji sledita odnos uslužbencev do strank ter delovni čas pošte.

Le dobra **petina** anketiranih je **seznanjenih s pritožbenim postopkom**, pritožbo zaradi nezadovoljstva pa je vložila manj kot desetina anketiranih. Najpogostejši razlogi za vloženo pritožbo so **poškodovana pošiljka** ter **problemi z dostavo**.



Večina anketirancev (82 %) **nalepke AKOS**, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalski sporočil v hišni predalčnik, **ne uporablja**. Glavni razlog je najverjetneje ta, da jih taka pošta ne moti. Med temi, ki jih reklamna sporočila motijo, je 62 % takih, ki uporabljajo nalepko AKOS.

V zadnjem letu je dobra **petina** vprašanih **uporabila storitve drugih poštних izvajalcev**. Najpogostejša razloga za to sta **hitrost prenosa** in **nujnost**. Največ anketiranih je uporabilo storitve **DHL** (47 %) ,**GLS** (39 %) in **DPD** (28 %). Glavna dejavnika, ki bi anketirance prepričala v zamenjavo ponudnika poštних storitev, sta **dostopnost** (lokacija in delovni čas) ter **cena**.

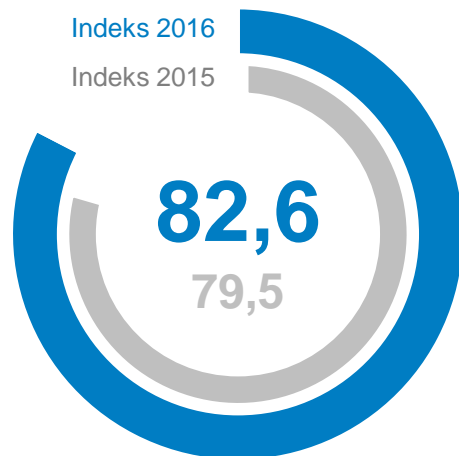


REZULTATI

INDEKS ZADOVOLJSTVA Z UNIVERZALNO POŠTNO STORITVIJO

INDEKS ZADOVOLJSTVA Z UNIVERZALNO POŠTNO STORITVIJO

Skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov



Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo je izračunan na osnovi povprečnih ocen zadovoljstva s spodnjimi elementi poštne storitve:

- poštne storitve na splošno
- obratovalni čas pošte
- bližina pošte
- bližina poštnega nabiralnika
- cena za prenos pisma (znamka A)
- pogostost dostave poštnih pošilk
- ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov

INDEKS ZADOVOLJSTVA

SPOL	moški	80,9
	ženski	84,4

STAROST	18-24 let	78,6
	25-34 let	85,6
	35-44 let	78,5
	45-54 let	82,0
	55-64 let	82,7
	65 let in več	85,7

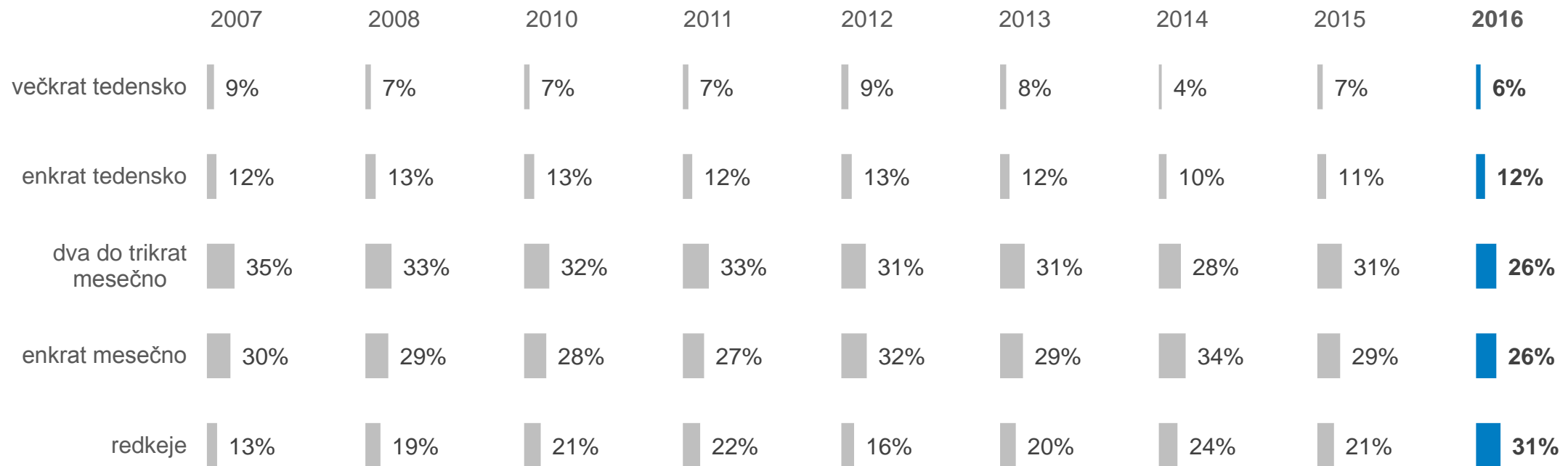
REGIJA	Pomurska	83,0
	Podravska	81,2
	Koroška	83,5
	Savinjska	79,0
	Zasavska	85,6
	Spodnjeposavsk	80,4
	Jugovzhodna Sl	83,4
	Osrednjeslovens	84,1
	Gorenjska	86,7
	Notranjsko-kraš	79,5
	Goriška	83,3
	Obalno-kraška	82,6

Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo je z vrednostjo 82,6 višji kot leta 2015 (79,5) in kaže na visoko zadovoljstvo uporabnikov poštnih storitev.

OBISK POŠTE

POGOSTOST OBISKOVANJA POŠTE

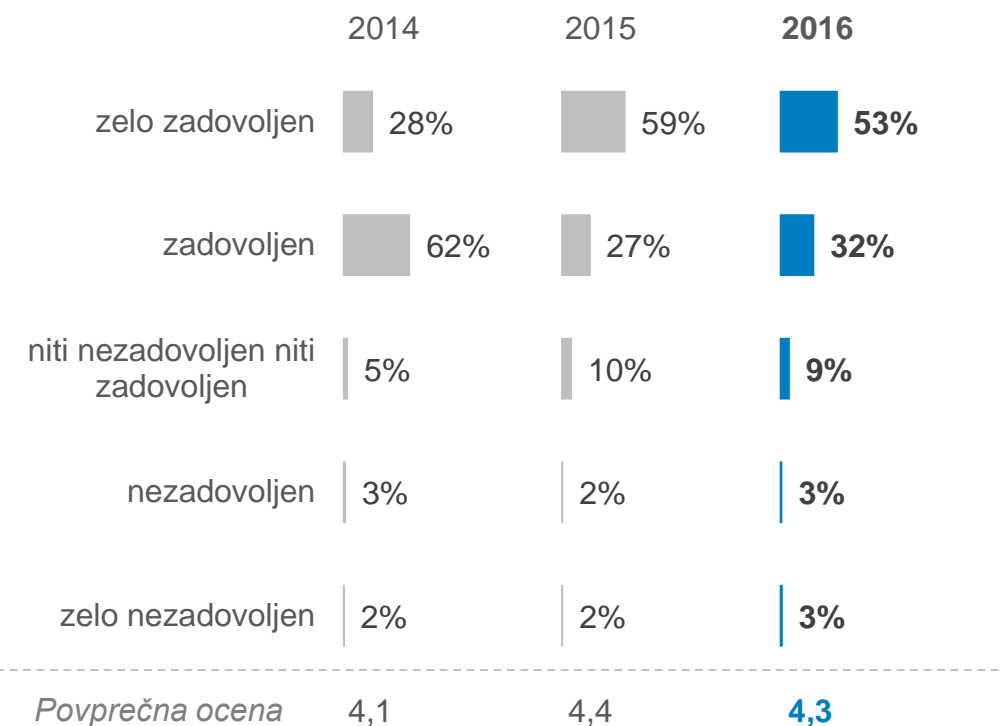
Kako pogosto obiščete pošto?



Dobra polovica vprašanih obišče pošto enkrat do trikrat mesečno, slaba tretjina pa redkeje kot to. Večkrat tedensko pošto obišče le majhen delež vprašanih (6 %).

ZADOVOLJSTVO Z ODDALJENOSTJO POŠTE OD DOMA

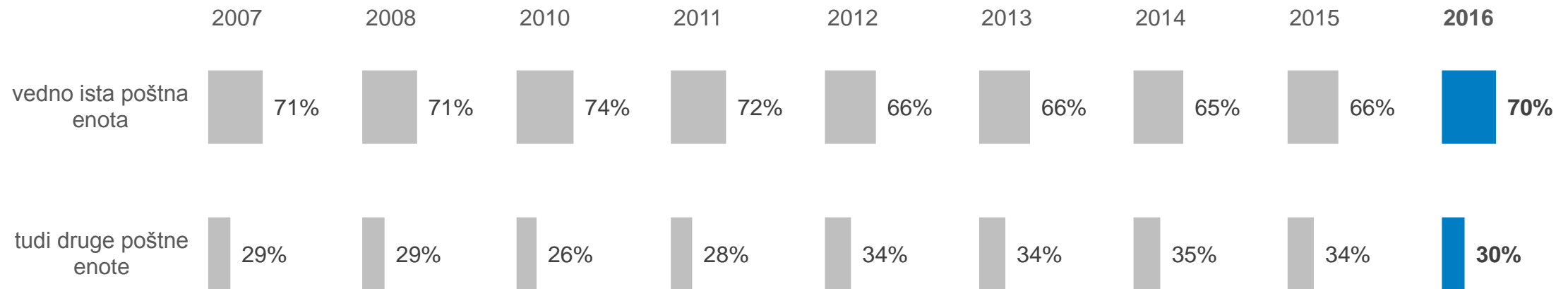
Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vaše najbližje pošte od vašega doma?



Večina je z oddaljenostjo najbližje pošte do njihovega doma zelo zadovoljna.

OBISKOVANJE POŠT

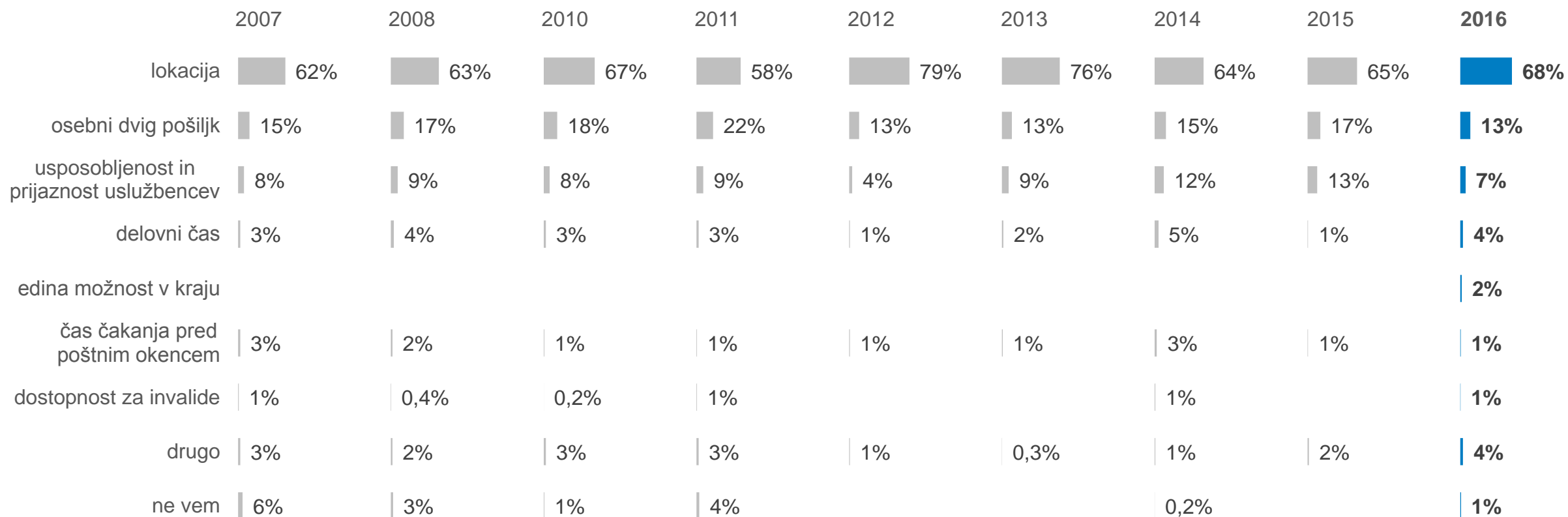
Ali obiskujete vedno isto pošto ali več različnih pošt nih enot?



Delež anketirancev, ki obiskujejo vedno isto pošto se skozi leta bistveno ne spreminja.
Vedno isto pošto obiskuje približno dve tretjini anketirancev (70 %).

RAZLOGI ZA OBISKOVANJE IZBRANE POŠTE

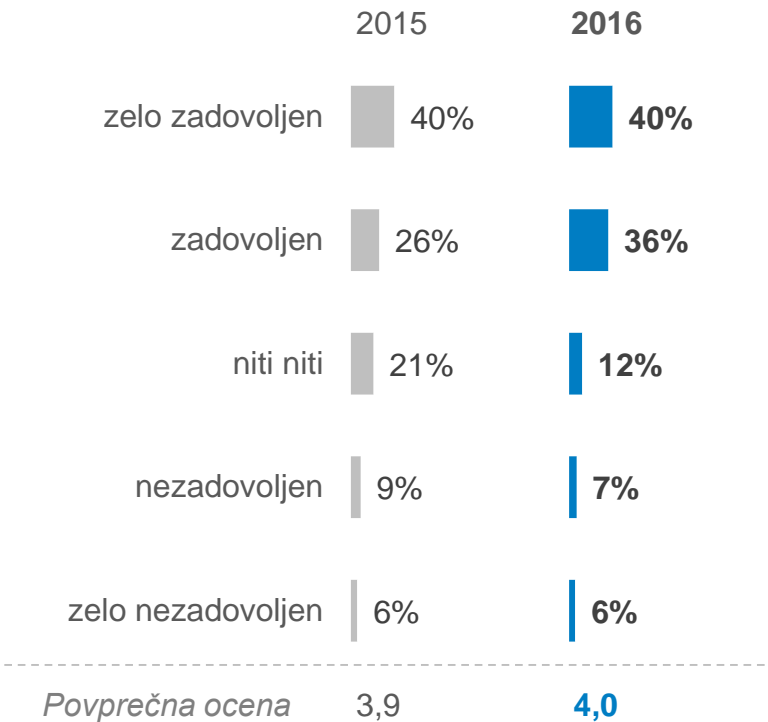
Kaj je najpomembnejši razlog, da obiskujete izbrano pošto?



Tako kot v prejšnjih letih, sodelujoči tudi letos navajajo lokacijo kot najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte. Med pomembnejšimi razlogi za obisk vedno iste pošte pa je še osebni dvig pošiljk ter usposobljenost in prijaznost uslužbencev.

ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIM ČASOM ZA DELO S STRANKAMI

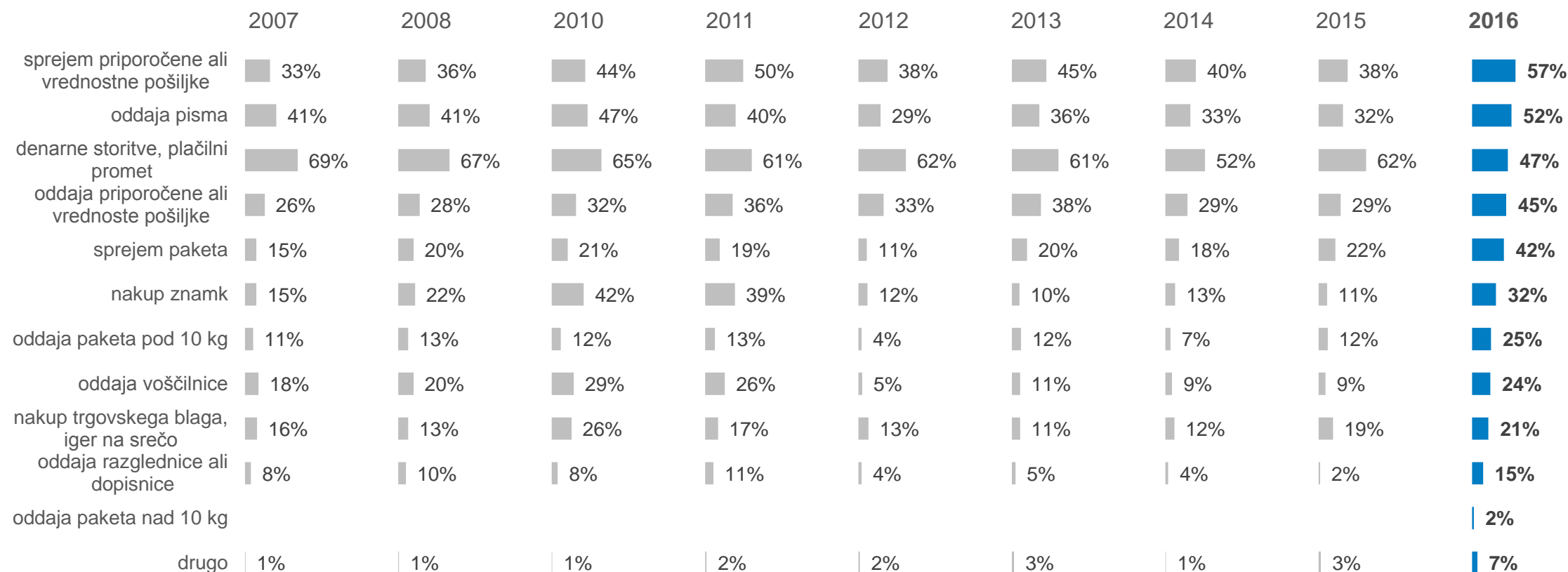
V kolikšni meri ste zadovoljni z obratovalnim časom pošt (oz. poštnih enot), ki jih obiskujete?



Dobre tri četrtine vprašanih je zadovoljnih z delovnim časom pošt.

OPRAVLJENE STORITVE OB OBISKU POŠTE

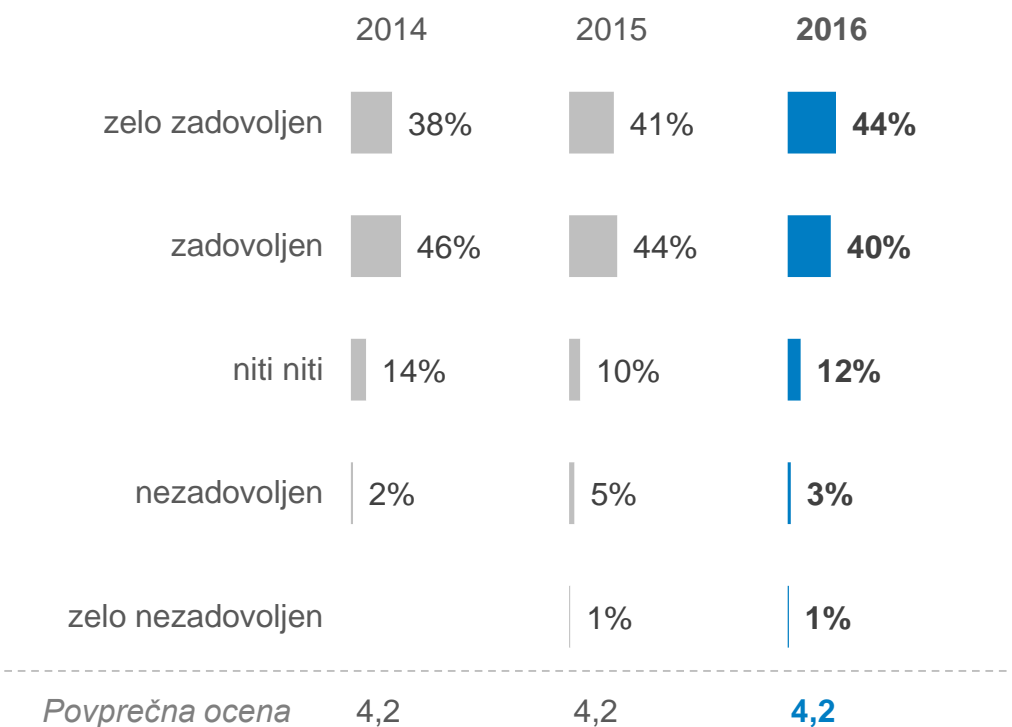
Katere storitve običajno opravite ob obisku pošte?



Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je najpogostejša storitev, ki jo anketiranci opravijo ob obisku pošte. Delež teh anketirancev je po treh letih upadanja narasel za slabih 20 odstotnih točk. Delež anketirancev, ki ob obisku pošte opravijo denarne oziroma plačilne storitve, pa je v primerjavi s prejšnjimi leti nekoliko upadel (47 %).

ZADOVOLJSTVO S POŠTNIMI STORITVAMI

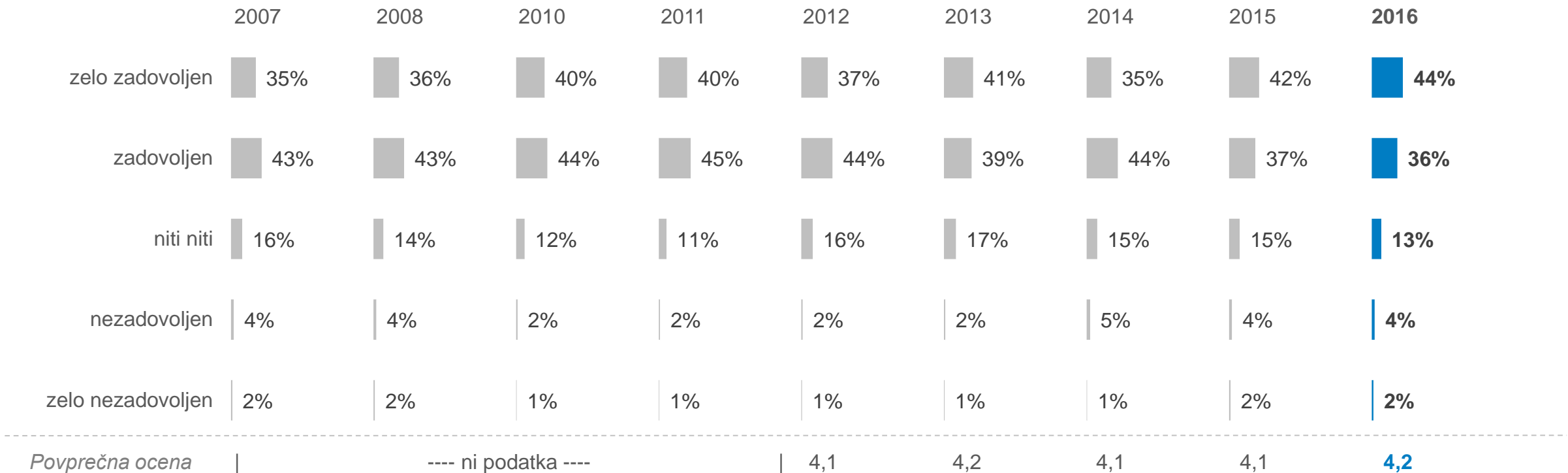
Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami?



Večina sodelujočih je s poštnimi storitvami zadovoljna, nezadovoljstvo pa na splošno izraža zelo majhen delež sodelujočih (4 %).

ZADOVOLJSTVO S HITROSTJO OPRAVLJANJA STORITEV

Kakšno je vaše zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah?

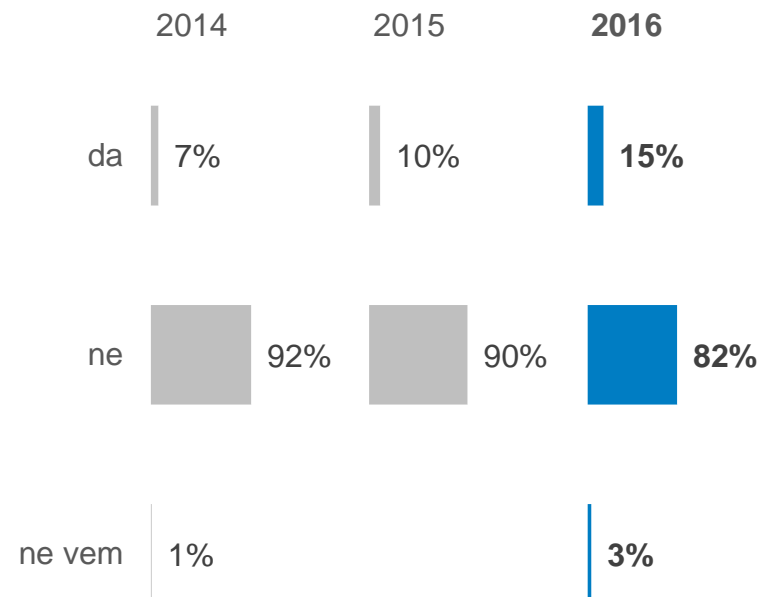


Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev izraža 80 % vprašanih. V primerjavi s prejšnjimi leti ta delež ostaja na približno enaki ravni.

POGODBENE POŠTE

POGODBENE POŠTE

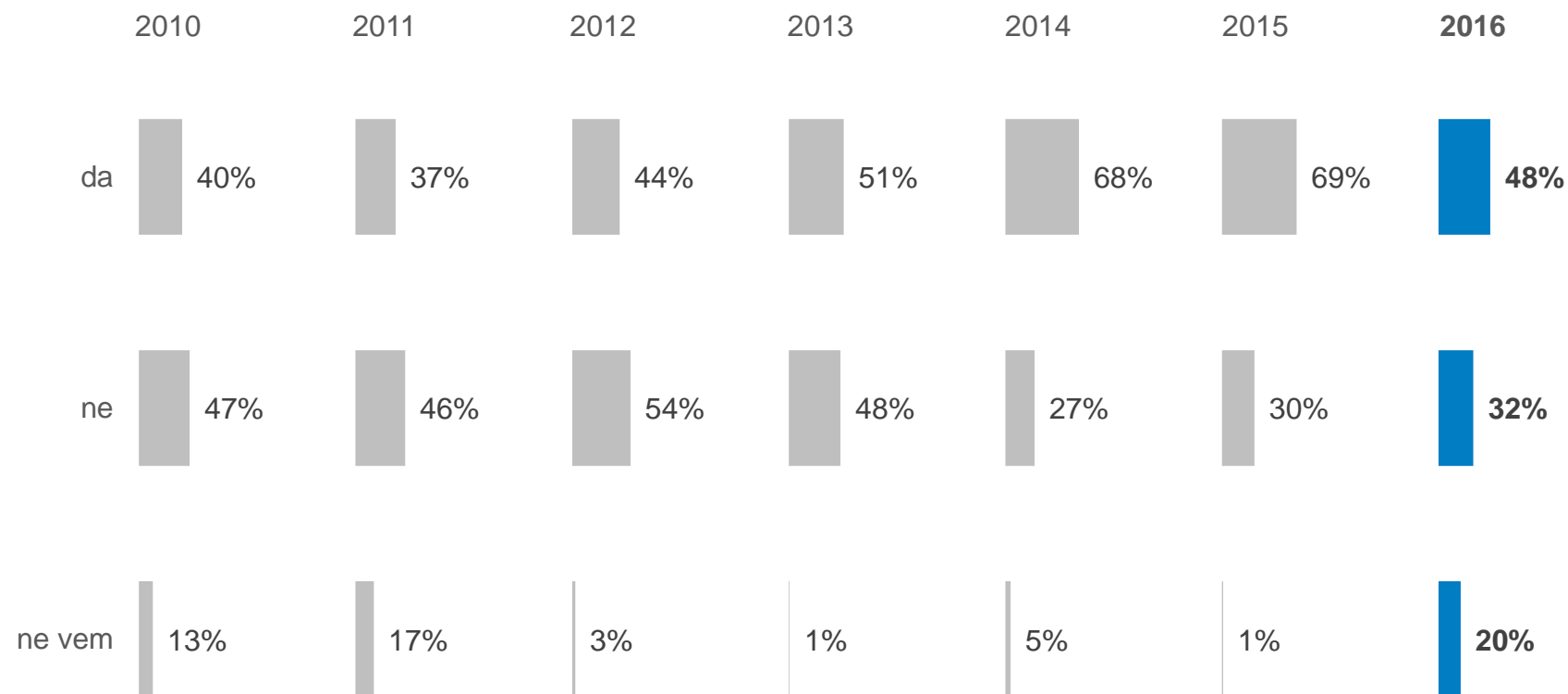
Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto ter jo prestavili v zasebno trgovino, lokal, trafiko ali bencinsko črpalko?



Vse večji delež anketirancev opaža, da so v njihovem kraju pošto preoblikovali v pogodbeno.

PRIMERNOST POGODBENIH POŠT

Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja ne samo v svojih poslovnih prostorih in s svojimi uslužbenci, ampak tudi preko pogodbenih partnerjev oz. franšiz?

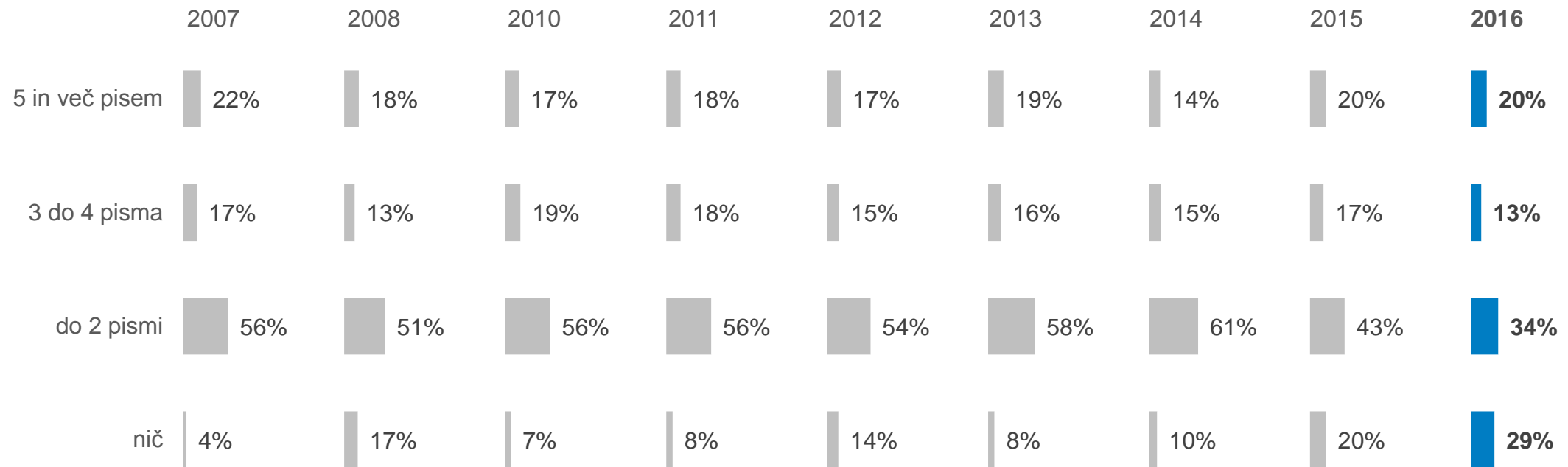


Delež sodelujočih, ki se jim pogodbene pošte zdijo primerne, se je v primerjavi z leti 2014 in 2015 zmanjšal predvsem zato, ker se večji delež ljudi ni znal ali ni želel opredeliti v zvezi s tem (petina je podala odgovor „ne vem“), medtem ko je delež tistih, ki se jim pogodbene pošte ne zdijo primerne, ostal na primerljivi ravni kot v 2015.

ODDAJA IN SPREJEM POŠILJK

ODDANA PISMA NA MESEC

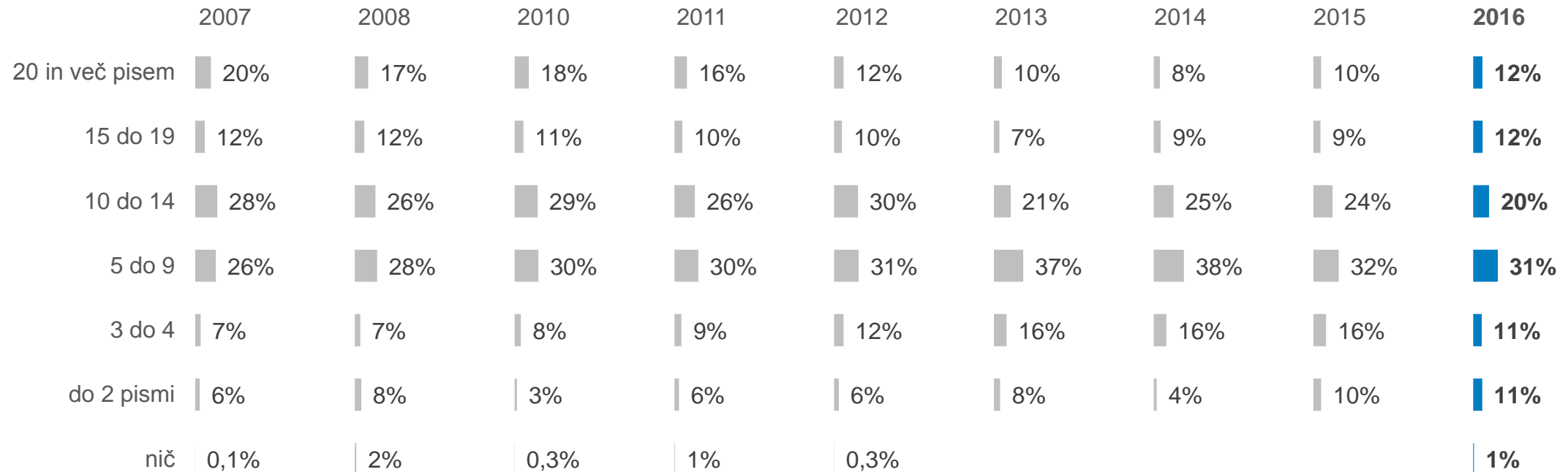
Koliko pisem v povprečju oddate mesečno (tudi razglednice in dopisnice)?



Največji delež anketirancev (34 %) na mesec odda do 2 pismi, 29 % anketirancev ne odda nobenega pisma na mesec.

PREJETA PISMA NA MESEC

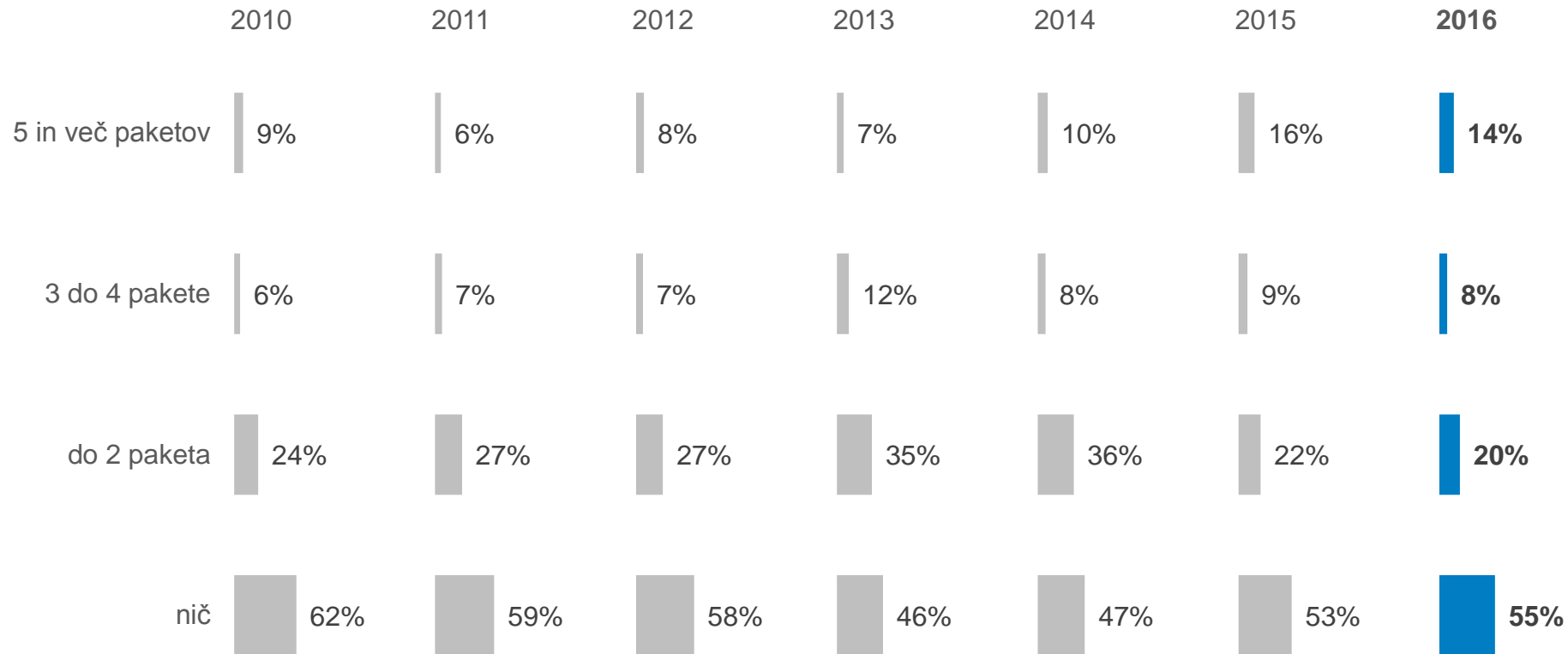
In koliko pisem - tudi računi, tudi položnice, razglednice, dopisnice - mesečno v povprečju prejmete vi osebno na vaše ime?



Največ sodelujočih prejme 5 do 9 pisem mesečno (31 %), petina pa jih prejme 10 do 14 na mesec.

ODDANI PAKETI DO 10 KG NA LETO

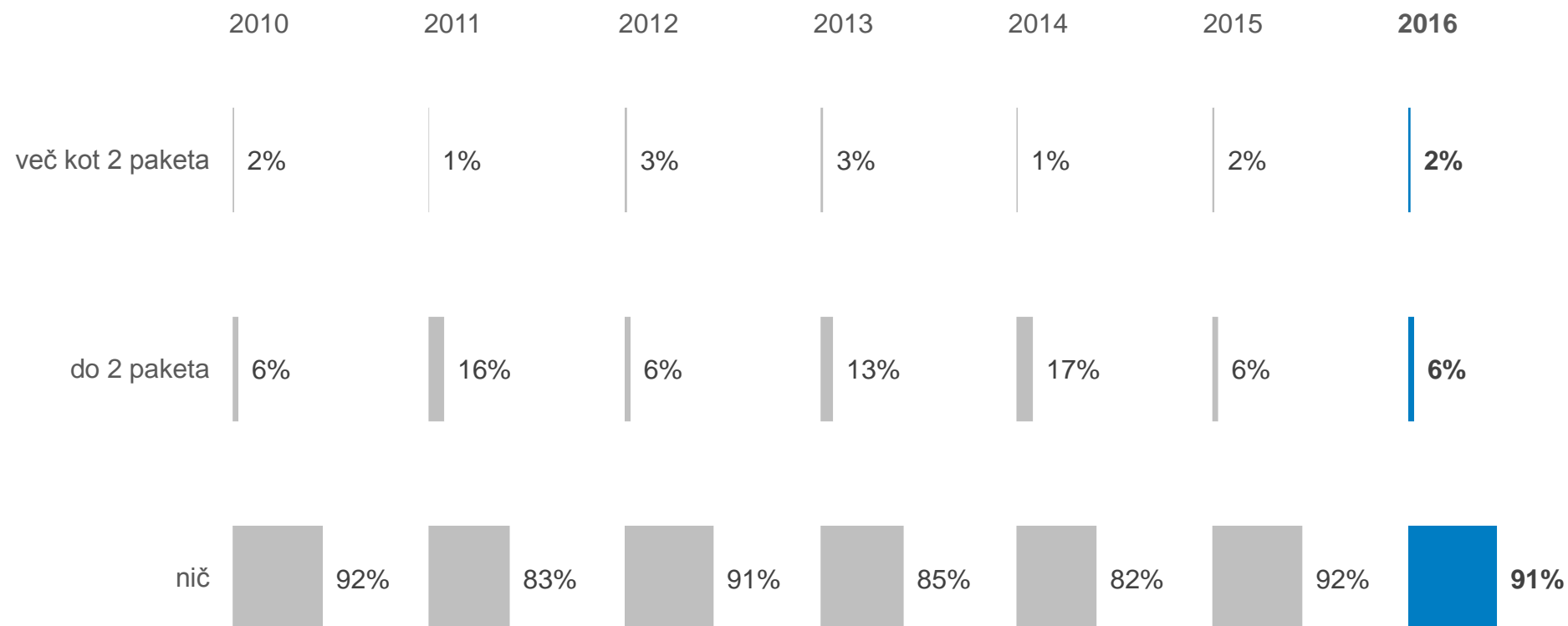
Koliko paketov pod 10 kg v povprečju oddate letno?



55 % vprašanih letno ne odda nobenega paketa do 10 kg, petina pa letno odda do dva paketa do 10 kg.

ODDANI PAKETI NAD 10 KG NA LETO

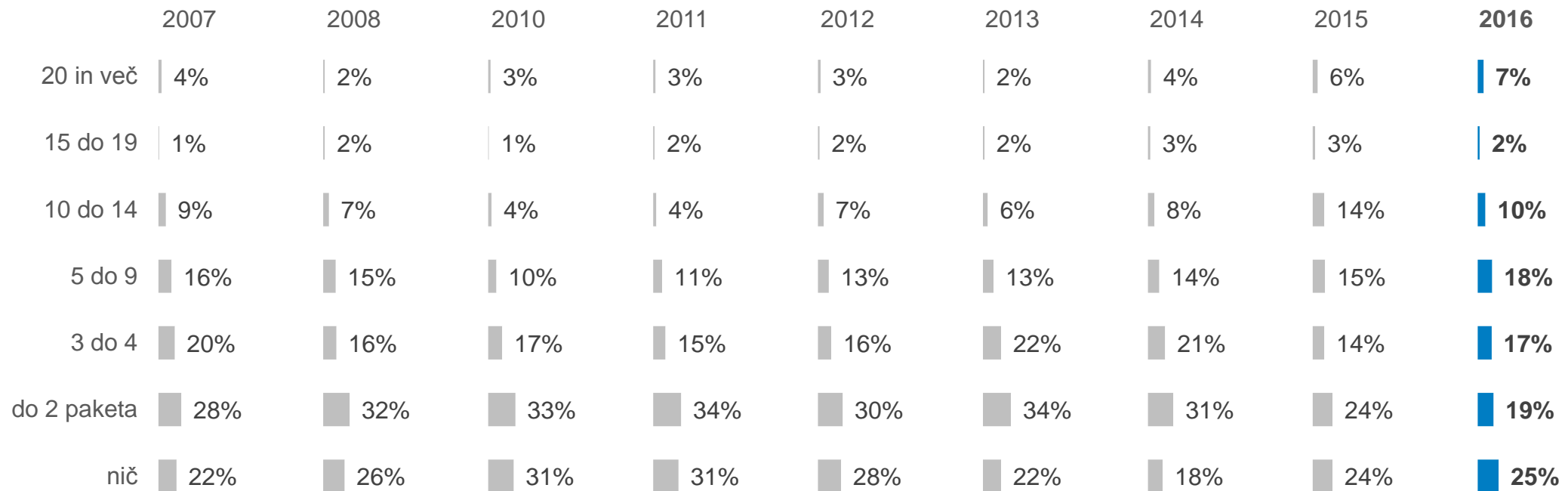
Koliko paketov nad 10 kg v povprečju oddate letno?



Večina anketirancev (91 %) letno ne odda nobenega paketa nad 10 kg.

PREJETI PAKETI LETNO

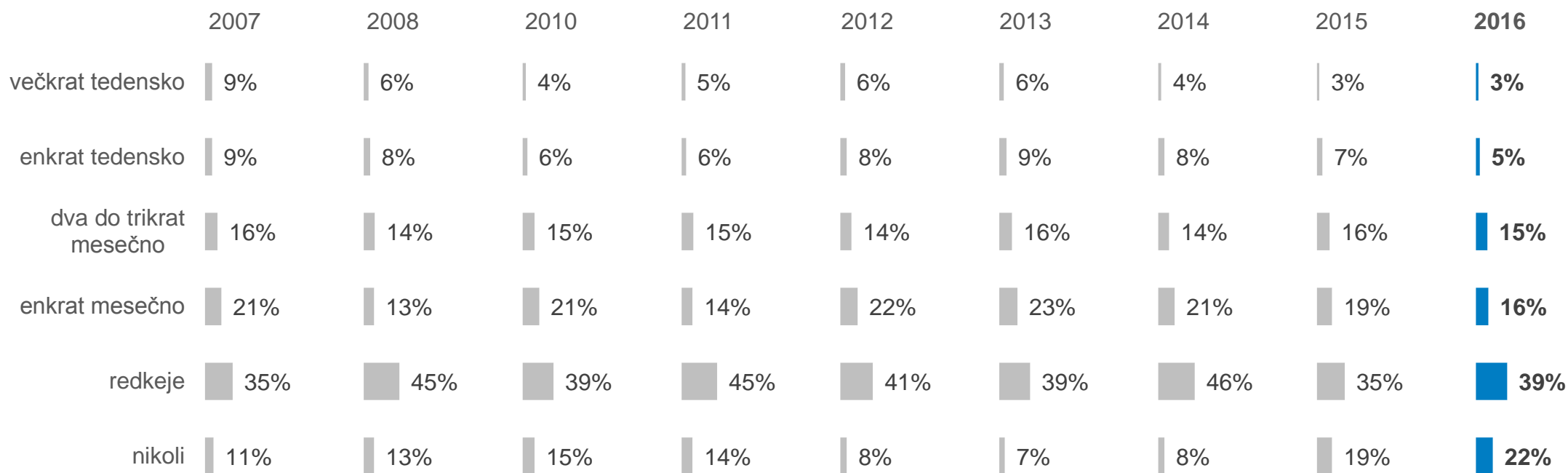
Koliko paketov v povprečju prejmete letno vi osebno, na vaše ime?



Četrtnina sodelujočih ne prejme nobenega paketa, slaba petina pa prejme do 2 paketa letno.

ODDAJA POŠTE PREKO POŠTNIH NABIRALNIKOV

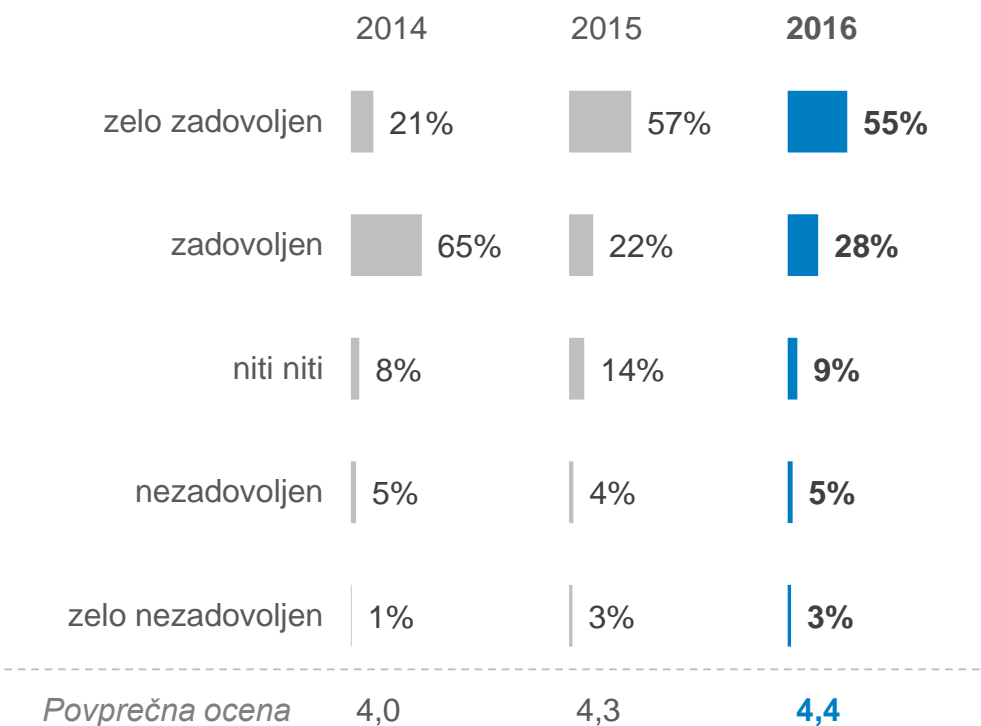
Kako pogosto oddajate pošto preko poštних nabiralnikov?



Večina vprašanih oddaja pošto preko poštних nabiralnikov enkrat mesečno ali redkeje, dobra petina pa sploh nikoli.

ZADOVOLJSTVO Z ODDALJENOSTJO POŠTNEGA NABIRALNIKA OD DOMA

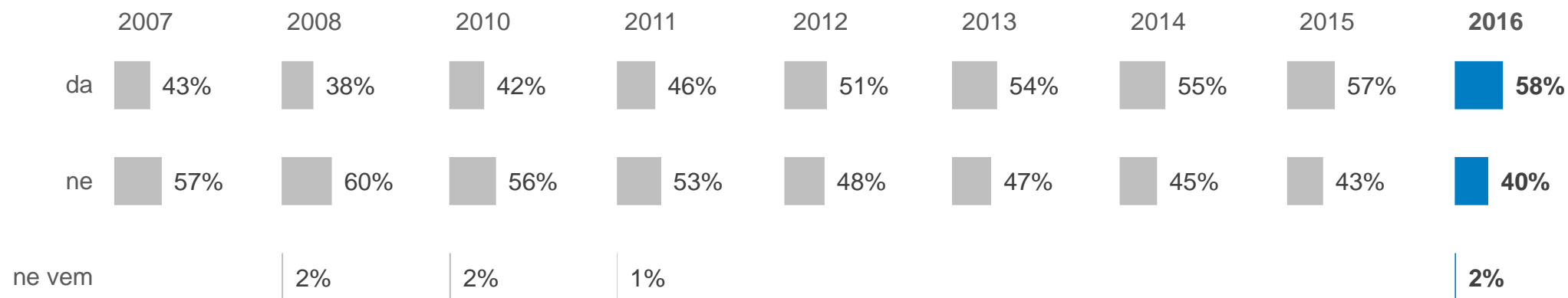
Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vašega najbližjega poštnega nabiralnika od vašega doma?



Splošno zadovoljstvo z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od doma izraža 83 % anketirancev.

UPORABA KLASIČNE IN ELEKTRONSKE POŠTE

Ali zaradi elektronske pošte manj uporabljate klasične poštne storitve?



Razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošilkami

---- ni podatka ----

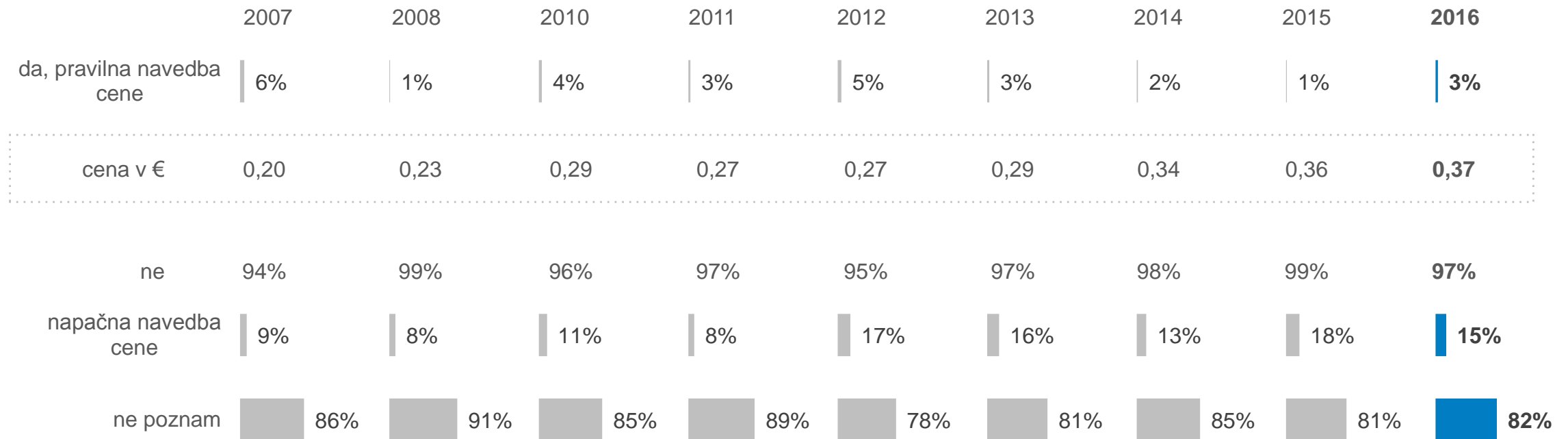
45 % klasična
55 % elektronska

Tako kot vsa leta prej se je tudi letos povečal delež tistih, ki zaradi elektronske pošte vse manj uporabljajo klasične poštne storitve. Povprečno razmerje med uporabo klasične in elektronske pošte znaša 45 % : 55 % v prid elektronske pošte.

CENE IN ROKI PRENOSA

CENA PRENOSA STANDARDNEGA PISMA – ZNAMKA A

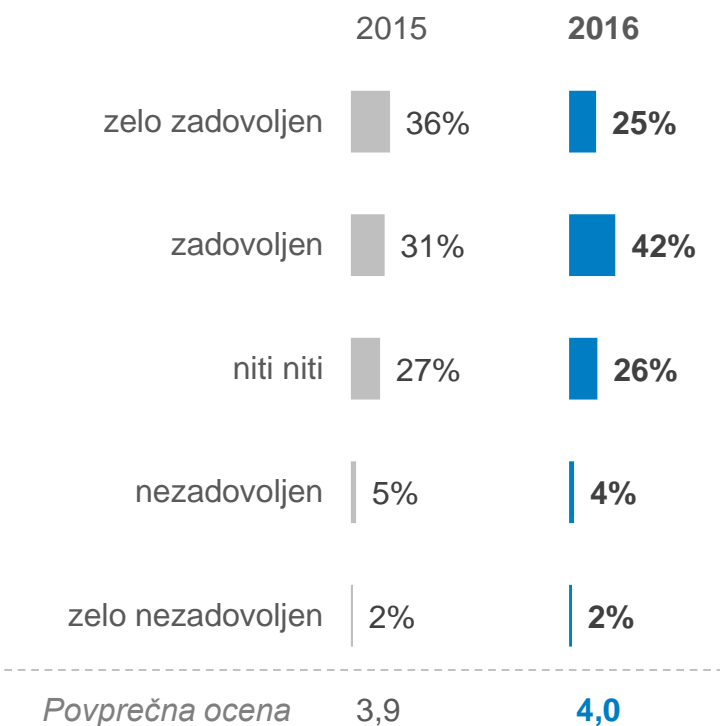
Ali poznate ceno prenosa standardnega pisma - znamka A?



Letos je prvič po štirih letih upadanja nekoliko narasel odstotek vprašanih, ki pravilno poznajo ceno prenosa standardnega pisma – znamka A.

ZADOVOLJSTVO S CENO ZA PRENOS STANDARDNEGA PISMA

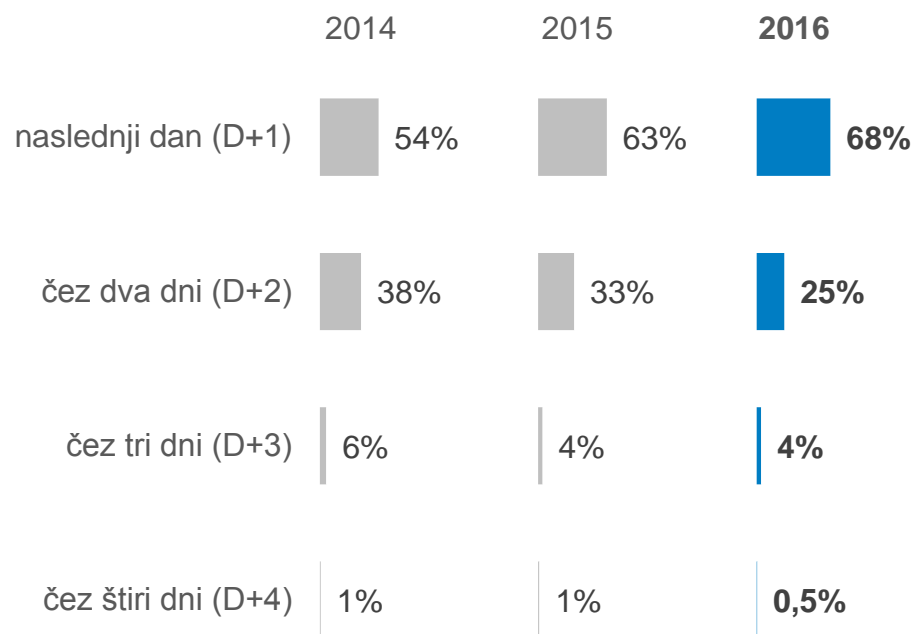
V kolikšni meri ste zadovoljni s ceno za prenos pisma oz. znamko A, ki znaša 0,37 €?



Večina anketirancev je zadovoljna s ceno 0,37 € za prenos standardnega pisma.

DOSTAVA PISMA DO NASLOVNIKA

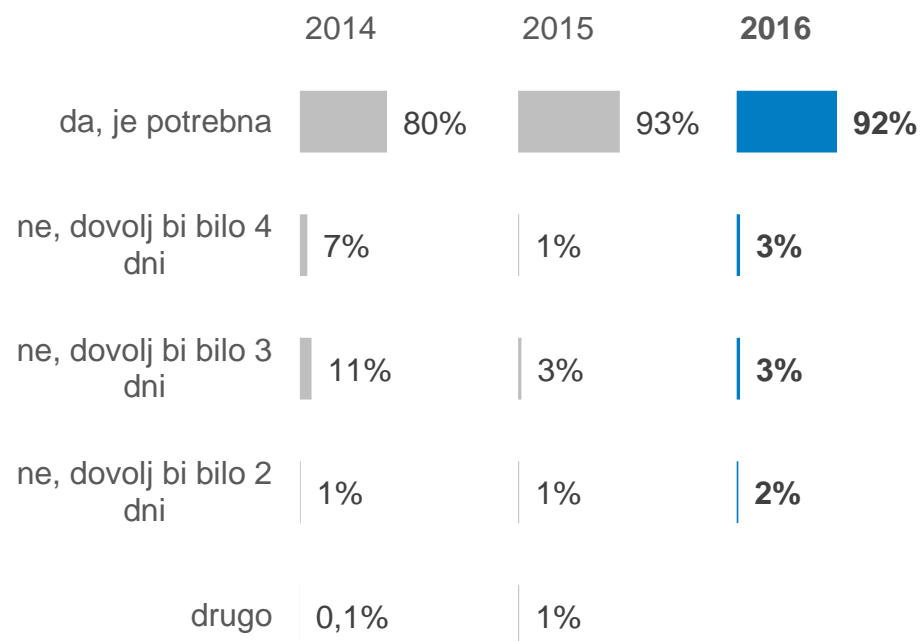
V koliko dneh po oddaji bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika?



Tako kot prejšnje leto se je tudi letos nekoliko povečal delež anketiranih, ki menijo, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti naslovniku naslednji dan. Takih je sedaj 68 %. Četrtnina vprašanih pa meni, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti v dveh dneh po oddaji.

DOSTAVA POŠILJK VSEH 5 DNI V TEDNU

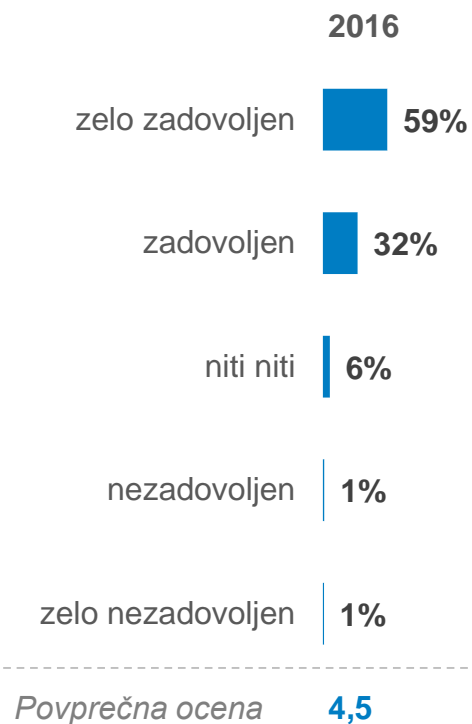
Ali je po vašem mnenju potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu, torej od ponedeljka do petka?



Delež sodelujočih, ki menijo, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh 5 delovnih dni v tednu, ostaja približno enak kot pri merjenju leta 2015, to je 92 %.

ZADOVOLJSTVO S POGOSTOSTJO DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

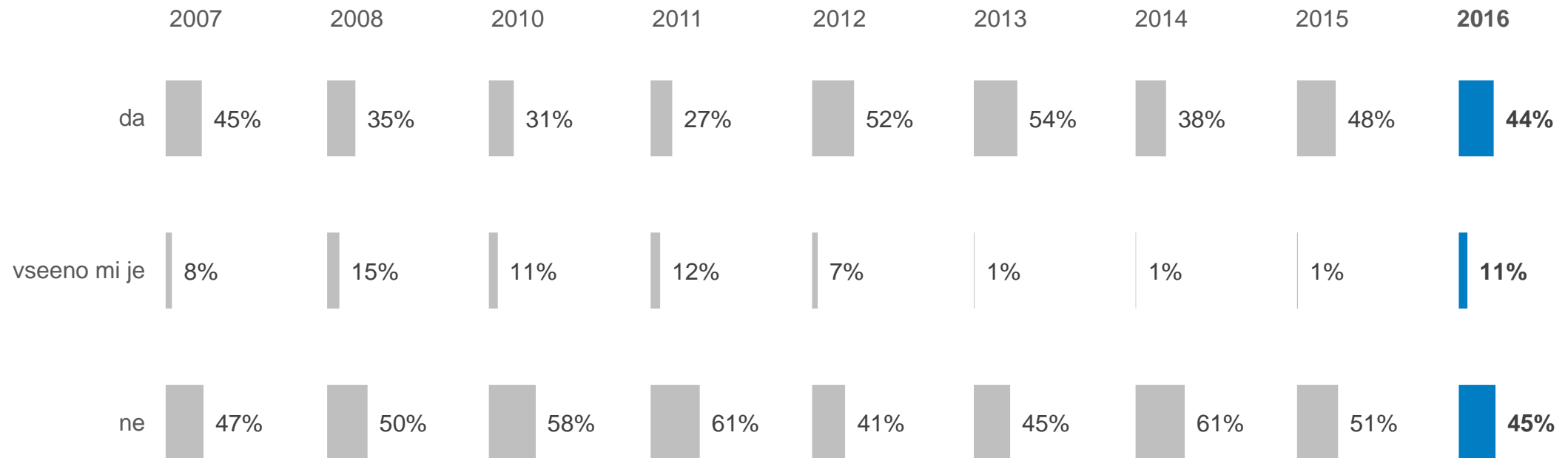
V kolikšni meri ste zadovoljni s pogostostjo dostave poštних pošiljk na vaš dom?



Skoraj vsi anketiranci so zadovoljni s pogostostjo dostave poštних pošiljk na dom.

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 1/3

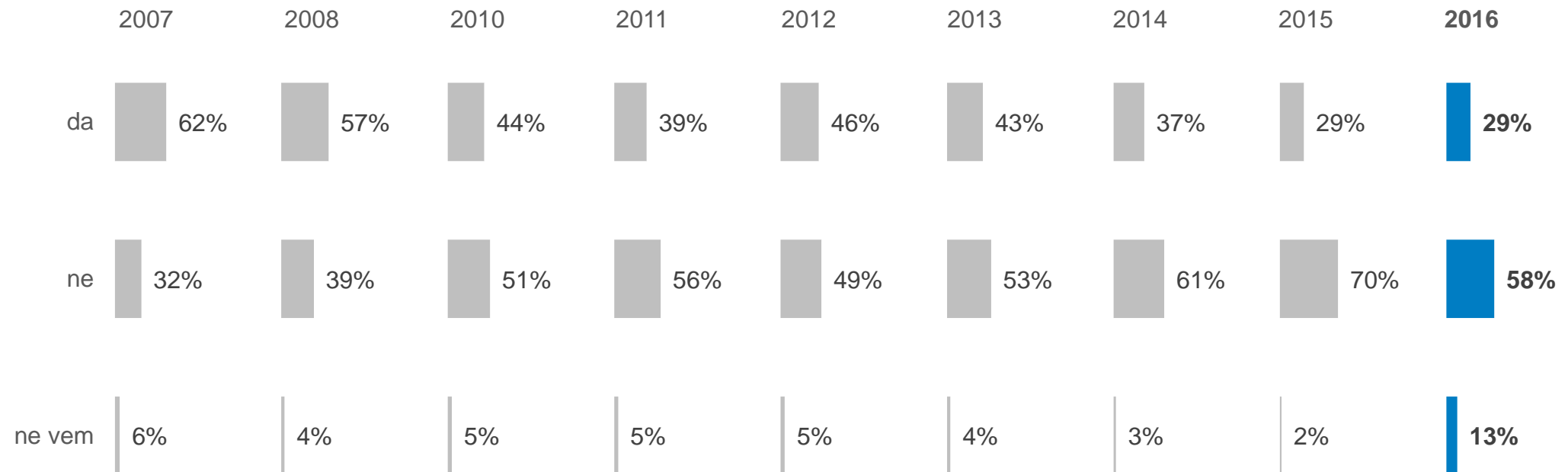
Ali se vam zdi smiselna dostava poštних pošiljk na dom ob sobotah?



Delež tistih, ki se jim zdi dostava pošiljk na dom smiselna, je skoraj enak deležu tistih, ki se jim to ne zdi smiselno, torej so mnenja deljena.

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 2/3

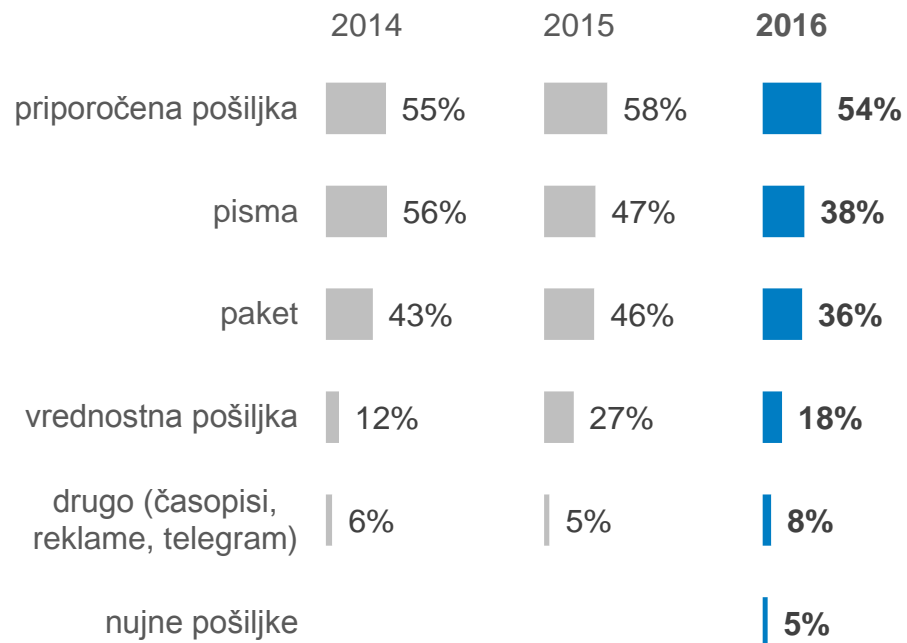
Ali imate pri vas dostavo poštних pošiljk na dom ob sobotah?



Delež tistih anketirancev, ki imajo tudi ob sobotah dostavo pošiljk na dom, ostaja enak kot lansko leto (29 %), je pa nekoliko višji delež tistih, ki ne vedo, ali prejemajo pošiljke ob sobotah ali ne.

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 3/3

Dostavo katerih pošiljk pa imate ob sobotah?

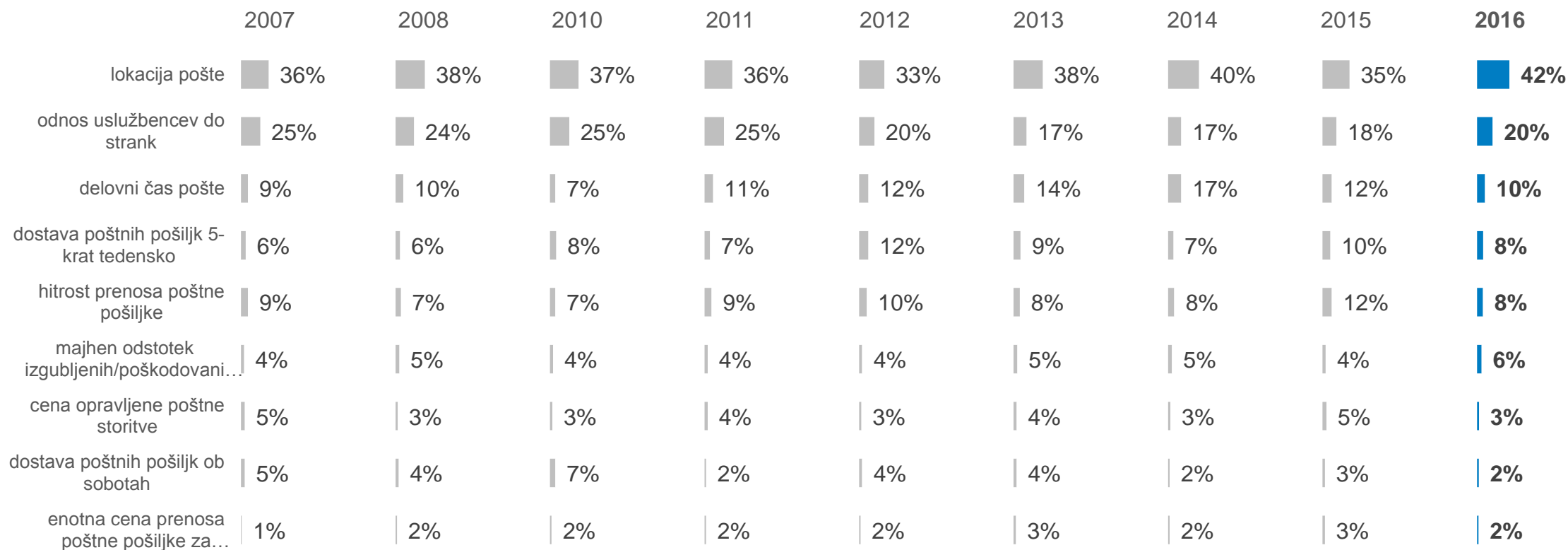


Največ anketiranih ob sobotah prejme priporočeno pošiljko (54 %), sledijo pisma (38 %) in paketi (36 %).

KAKOVOST IN PRITOŽBE

DEJAVNIKI KAKOVOSTI POŠTNE STORITVE – NAJPOMEMBNEJŠI DEJAVNIK

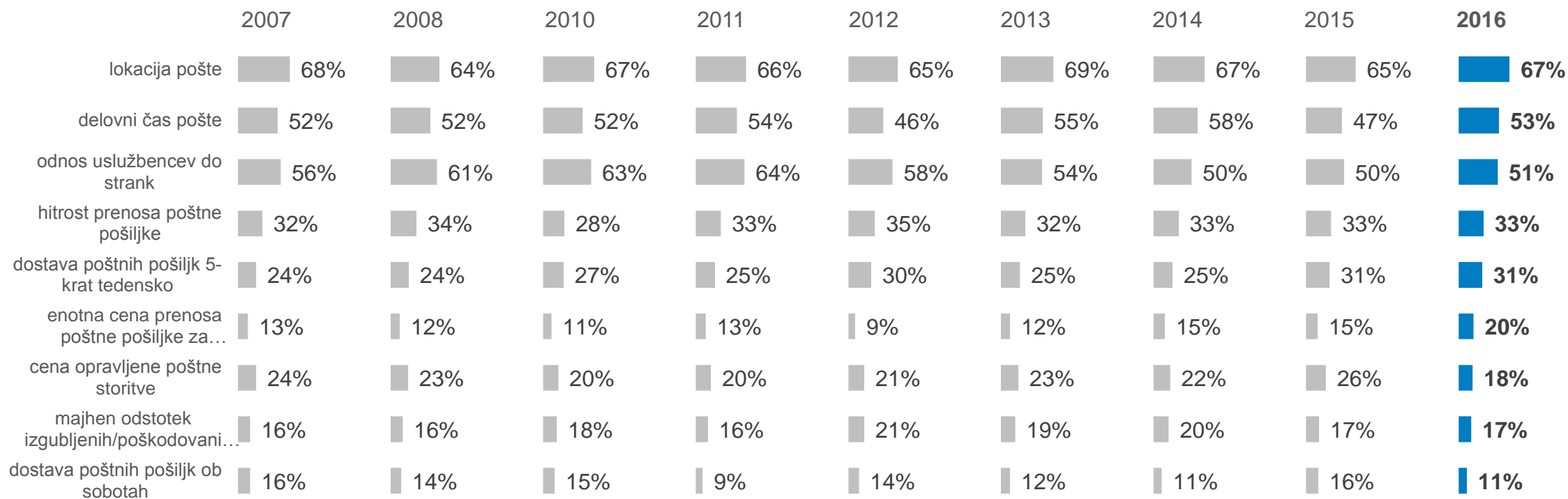
Kateri trije dejavniki kakovosti poštne storitve so za vas najpomembnejši? - prva izbira



Najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve je za večino anketirancev tako kot pri prejšnjih merjenjih še vedno lokacija pošte (42 %). Za petino anketirancev je najpomembnejši dejavnik odnos uslužbencev do strank, 10 % pa jih navaja delovni čas pošte.

DEJAVNIKI KAKOVOSTI POŠTNE STORITVE – NAJPOMEMBNEJŠI TRIJE DEJAVNIKI

Kateri trije dejavniki kakovosti poštne storitve so za vas najpomembnejši? - skupaj

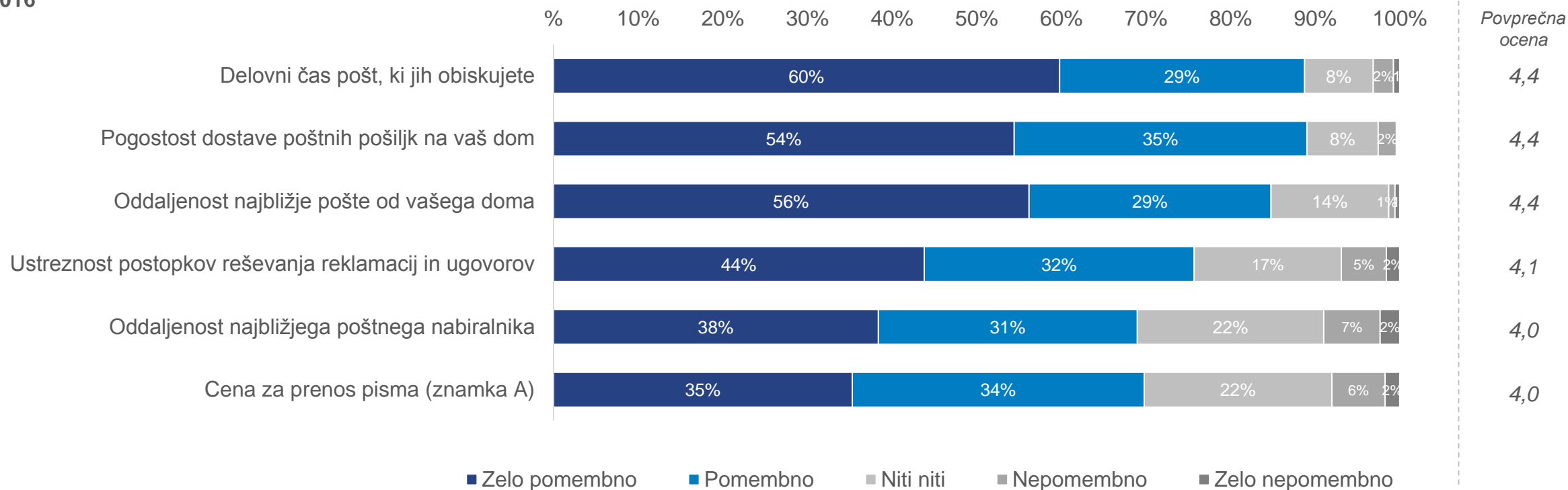


Med tri najpomembnejše dejavnike kakovosti anketiranci uvrščajo lokacijo pošte, delovni čas pošte ter odnos uslužbencev do strank.

POMEMBNE ZNAČILNOSTI POŠT/POŠTNIH STORITEV

Kako se vam vsaka od naštetih značilnosti zdi pomembna?

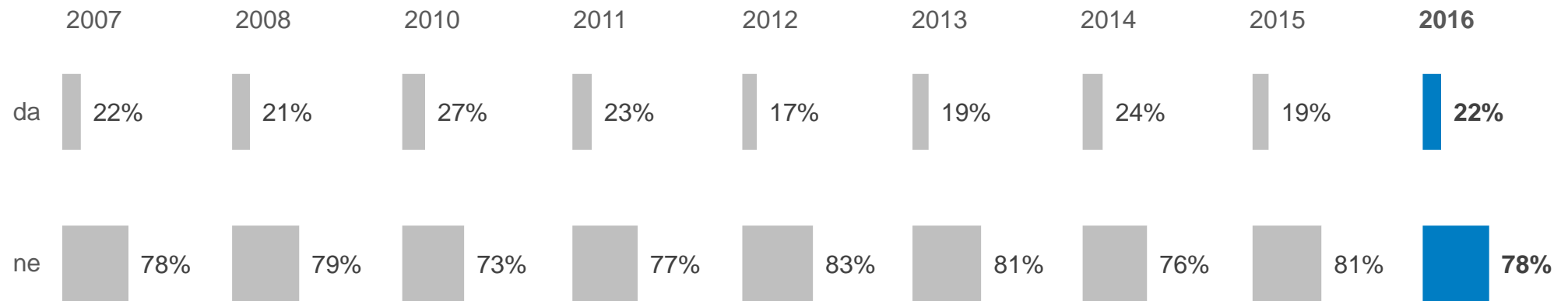
2016



Zopet se je izkazalo, da je anketirancem delovni čas pošt najpomembnejši, takoj za tem pa še pogostost dostave pošte in oddaljenost pošte od doma. Izmed vseh naštetih značilnosti je še najmanj pomembna cena.

SEZNANJENOST S PRITOŽBENIM POSTOPKOM

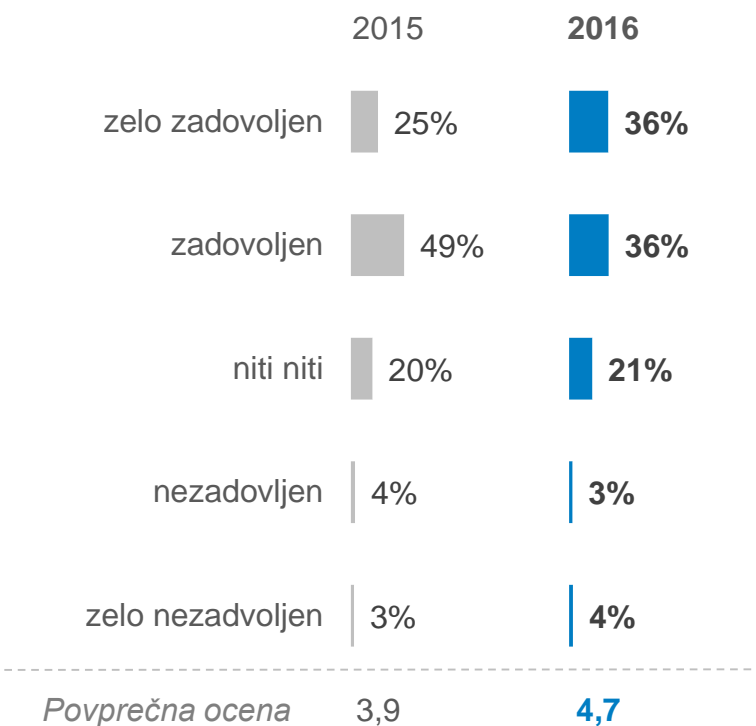
Ali ste seznanjeni s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.?



Dobra petina vprašanih je seznanjena s pritožbenim postopkom.

ZADOVOLJSTVO Z USTREZNOSTJO POSTOPKOV REŠEVANJA REKLAMACIJ

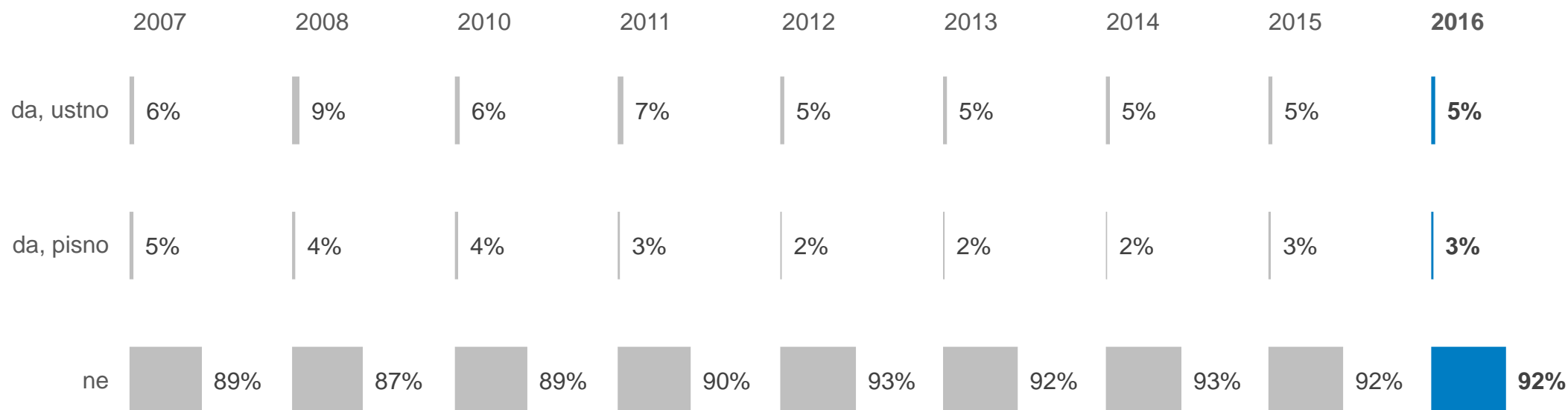
V kolikšni meri ste zadovoljni z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov?



Zadovoljstvo z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov je izrazilo 72 % vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva je narasla na 4,7.

VLOŽENE PRITOŽBE ZARADI NEZADOVOLJSTVA

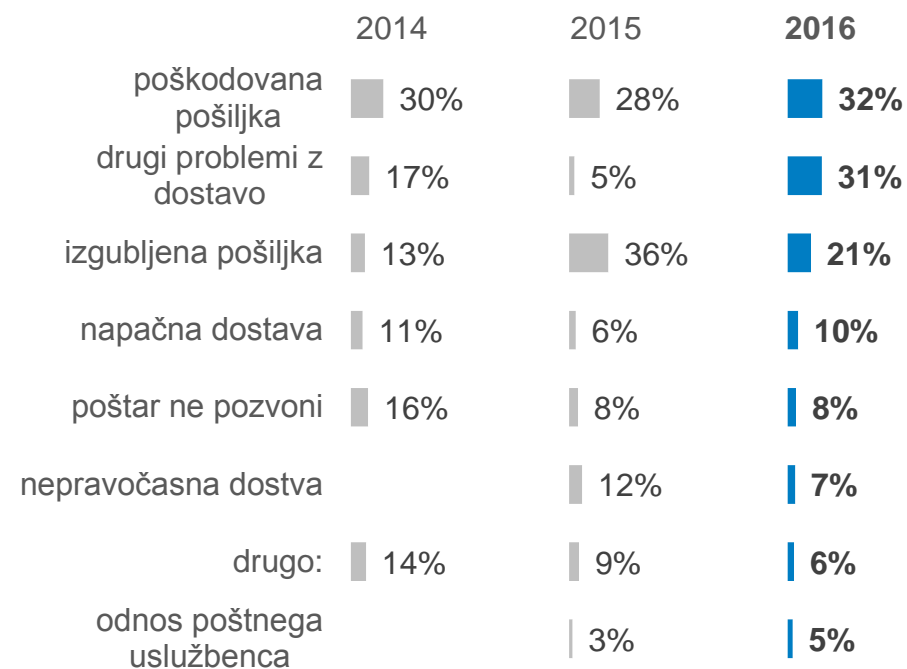
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo?



V zadnjih nekaj letih je opazen ustaljen delež tistih, ki so že kdaj vložili ustno ali pisno pritožbo zaradi nezadovoljstva.

RAZLOGI ZA VLOŽENO PRITOŽBO

Kaj je bil razlog za pritožbo?

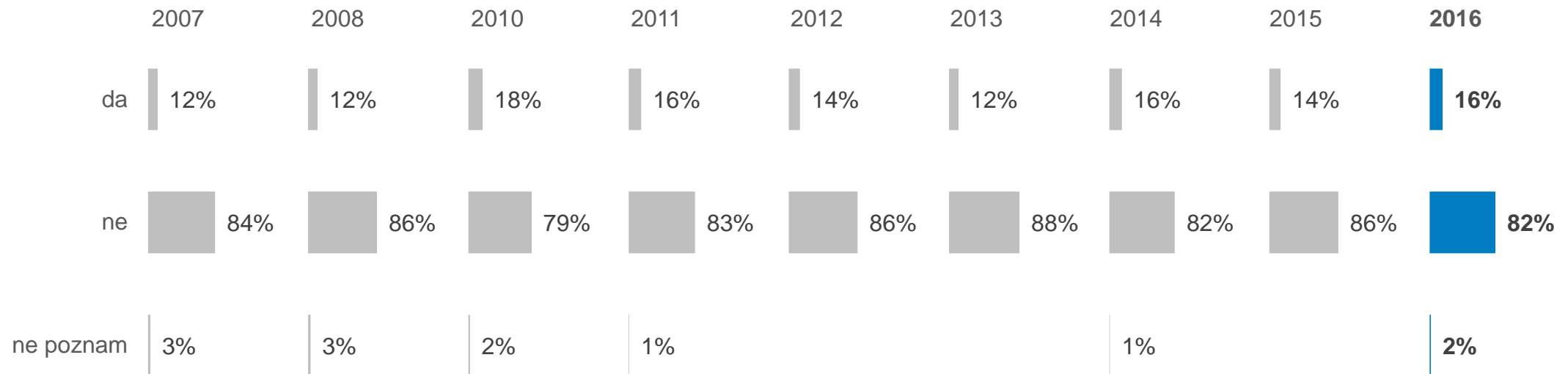


Kot najpogostejša razloga za vložitev pritožbe sta bila omenjena poškodovana pošiljka in drugi problemi z dostavo, petina pa se je pritožila tudi zaradi izgubljene pošiljke.

REKLAMNA SPOROČILA IN NALEPKA AKOS

UPORABA NALEPKE AKOS

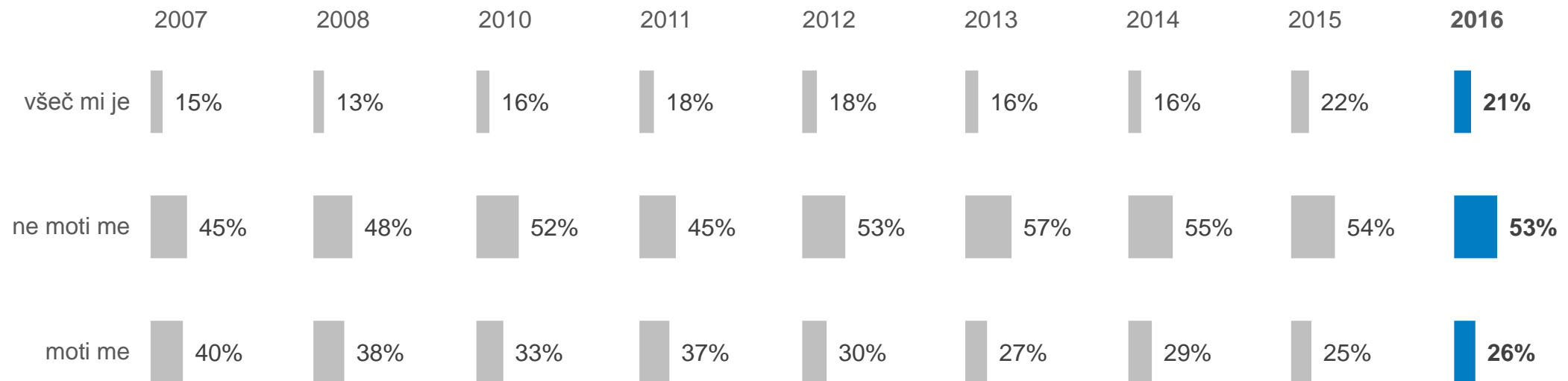
Ali uporabljate rumeno nalepko, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v vaš hišni predalčnik?



V primerjavi s prejšnjimi leti so deleži tistih, ki uporabljajo nalepko AKOS (t.j. nalepko za prepoved dostavljanja nenaslovljenih sporočil v predalčnik), precej stabilni. Večina vprašanih (82 %) nalepke AKOS ne uporablja.

MNENJE O REKLAMNIH SPOROČILIH

Kaj menite o prejemanju nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom?

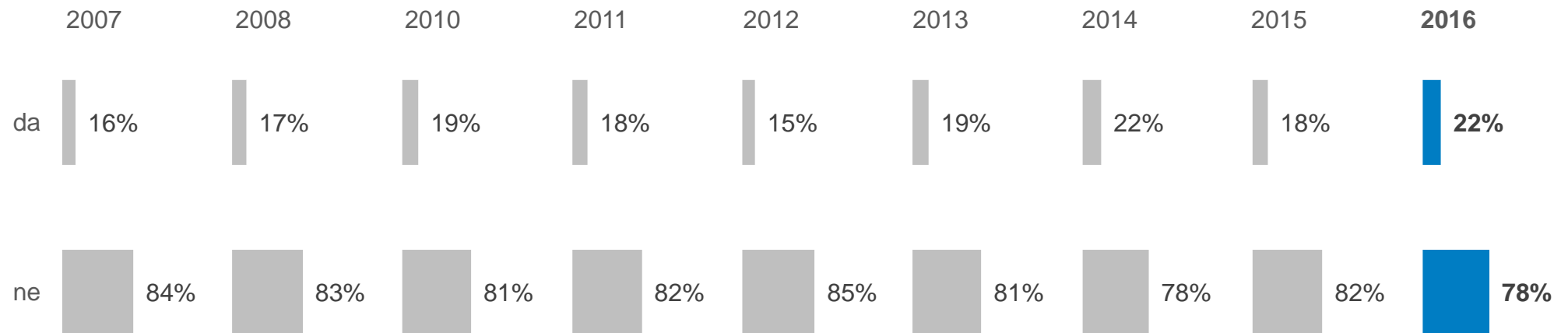


Tudi mnenje o reklamnih sporočilih se v primerjavi z lanskim merjenjem ni bistveno spremenilo. Večino anketirancev (53 %) reklamna sporočila ne motijo, med tistimi, ki jih reklamna sporočila motijo, pa nalepko AKOS uporablja 62 %.

UPORABA STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

UPORABA STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

Ali ste poleg Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabili storitve še kakšnega drugega izvajalca poštних storitev?



Izvajalce drugih poštних storitev je v zadnjem letu uporabila dobra petina sodelujočih.

RAZLOGI ZA UPORABO STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

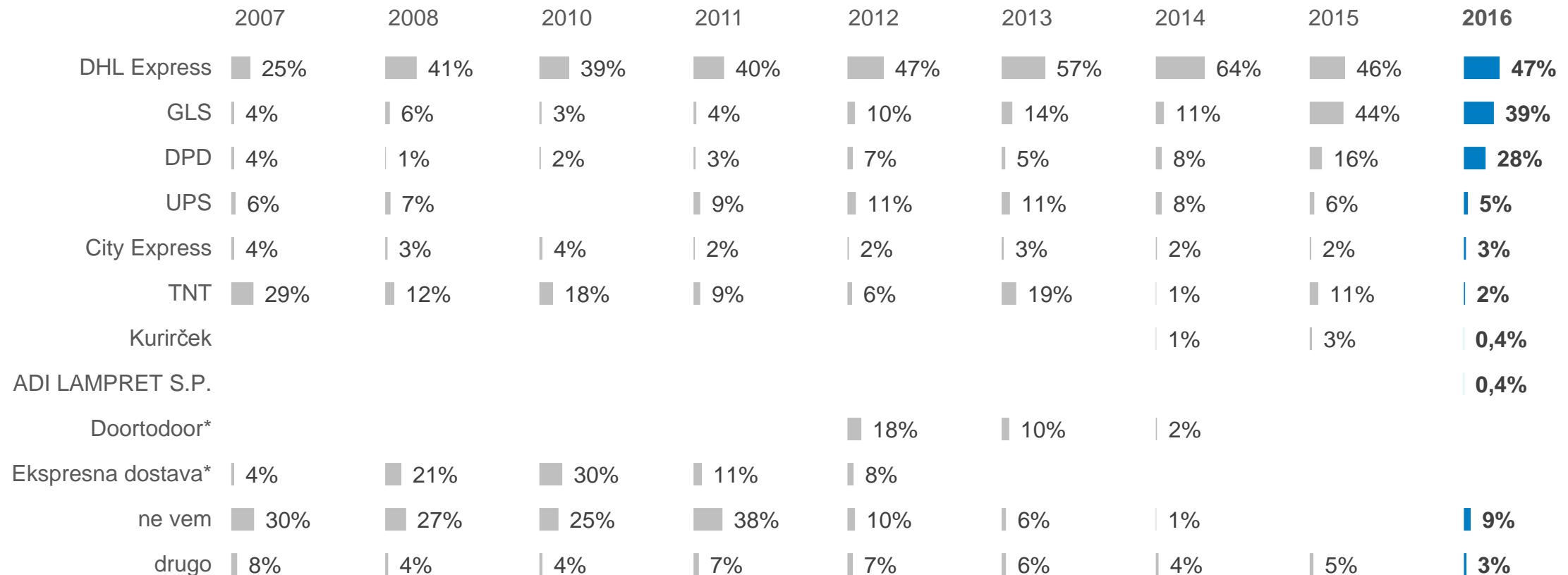
Zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev?

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
hitrost prenosa	42%	34%	42%	40%	45%	24%	26%
nujnost	26%	28%	22%	28%	27%	26%	22%
dogovor/zahteva pošiljatelja/...					9%	12%	17%
nižja cena	10%	7%	16%	17%	23%	22%	14%
višja kakovost	5%	2%	1%	8%	5%	6%	14%
pošiljanje paketov pod 10 kg	9%	9%	6%	11%	9%	10%	8%
dostava v/ iz tujine					3%	4%	5%
drugo		9%	18%	16%	4%	5%	5%
pošiljanje dokumentov	2%		5%	3%	3%		5%
pošiljanje paketov nad 10 kg	5%	8%	5%	6%	6%	5%	3%

Največ anketirancev je kot razlog uporabe drugih izvajalcev poštних storitev navedlo hitrost prenosa. Drugi najpogostejši razlog je bila nujnost prenosa, tretji pa zahteva pošiljatelja oz. prejemnika.

DRUGI IZVAJALCI POŠTNIH STORITEV

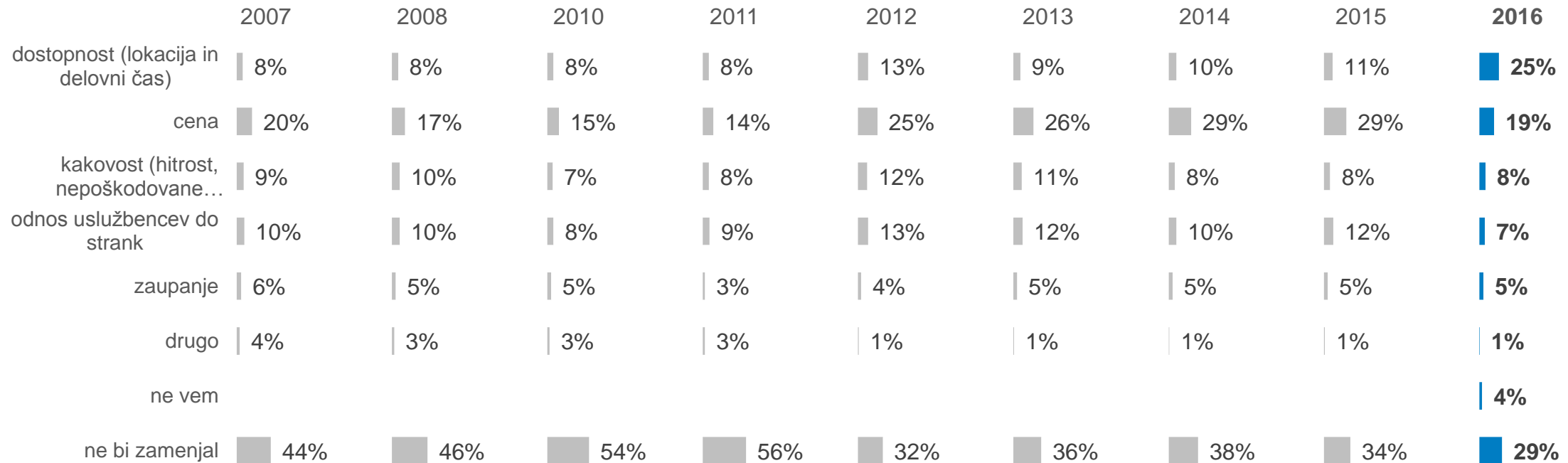
Storitve katerega izvajalca poštних storitev ste poleg Pošte Slovenije uporabili v zadnjem letu?



Največ sodelujočih je v zadnjem letu uporabilo storitve DHL (47 %) in GLS (39 %), povečal pa se je tudi delež sodelujočih, ki so v zadnjem letu uporabili storitve DPD.

GLAVNI RAZLOG, KI BI LAHKO VPLIVAL NA ZAMENJAVO PONUDNIKA POŠTNIH STORITEV

Kateri dejavniki bi lahko vplivali na to, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev?



Glavna razloga, ki bi lahko vplivala na zamenjavo ponudnika poštних storitev, sta dostopnost v smislu lokacije in delovnega časa pošt ter cena. 29 % ne bi zamenjalo glavnega izvajalca poštne storitve pod nobenim pogojem.

PRILOGA

STRUKTURA VZORCA

		Vzorec (N=703)		Populacija*
		N	%	%
Spol	moški	346	49,2	49
	ženski	357	50,8	51
Starost	18-24 let	59	8,4	8
	25-34 let	113	16,1	16
	35-44 let	127	18,1	18
	45-54 let	125	17,8	18
	55-64 let	121	17,3	17
	65 let in več	157	22,3	22
Izobrazba	Osnovna šola ali manj	166	23,6	24
	Poklicna (2-3 letna)	163	23,2	23
	Srednja (4 letna)	219	31,2	31
	Višja oz. visoka ali več	155	22,0	22
Tip kraja	Podeželje	363	51,7	52
	Kraj, mesto	118	16,8	17
	Večje mesto	91	13,0	13
	Ljubljana, Maribor	130	18,5	18
Statistična regija	Pomurska	40	5,7	6
	Podravska	112	15,9	16
	Koroška	24	3,5	3
	Savinjska	86	12,2	12
	Zasavska	20	2,8	3
	Spodnjeposavska	26	3,7	4
	Jugovzhodna Slovenija (ali Dolenjska)	48	6,8	7
	Osrednjeslovenska	181	25,8	26
	Gorenjska	68	9,7	10
	Notranjsko-kraška	18	2,5	3
	Goriška	40	5,7	6
	Obalno-kraška	39	5,6	6

*Vir: SURS

Gašper Stanovnik
Consultant | Technology
GfK Slovenija
gasper.stanovnik@gfk.com

Tina Česnik
Research Assistant | Consumer Experiences
GfK Slovenija
tina.cesnik@gfk.com