

Poročilo

Raziskava o zadovoljstvu s poštnimi storitvami med splošno javnostjo

Junij 2018

Naročnik:
Agencija za komunikacijska
omrežja in storitve
Republike Slovenije
Stegne 7
1001 Ljubljana

Izvajalec:
Episcenter d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

e: info@episcenter.si
www.episcenter.si



episcenter

Osnovne informacije o raziskavi

31. maj – 5. junij 2018
časovni okvir zbiranja podatkov

CAWI (spletno anketiranje): 77 %
CATI (telefonsko anketiranje): 23 %
metoda zbiranja podatkov

Spletni panel izvajalca
TIS (mobilne in stacionarne št.)
vzorčni okvir

Polnoletni prebivalec RS
ciljna oseba

n=705
velikost realiziranega vzorca

Reprezentativen, utežen glede na spol,
starost, izobrazbo, regijo in tip kraja
značilnost vzorca*

*struktura vzorca je razvidna iz priloge

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami

med splošno javnostjo predstavlja kontinuirano merjenje zadovoljstva od leta 2007 dalje.

Vsebina

- Obisk pošte (pogostost, razlog, zadovoljstvo ...)
- Odnos do pogodbenih pošt
- Oddaja in sprejem pošiljk (način, pogostost, vrsta pošiljk ...)
- Zadovoljstvo s ceno in roki prenosa
- Kakovost storitev (pomembnost dejavnikov, reklamacije)
- Uporaba rumene nalepke AKOS
- Uporaba storitev drugih izvajalcev poštних storitev

Namen

- Spremljanje trenda uporabe poštних storitev, zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa, kakovostjo poštних storitev, izračun indeksa zadovoljstva.

Povzetek I/II

Vrednost indeksa zadovoljstva je 69,5, kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov univerzalne poštne storitve.

Pošto 1-3 krat mesečno obiše 50 % vprašanih. Dolgoročni trend pogostosti obiska pošte rahlo pada. Dobra polovica anketirancev obiskuje vedno isto pošto enoto, glavni razlog za to je lokacija.

Obratovalni čas pošt je ustrezen za dve tretjini (66 %) anketirancev. Večina na pošti predvsem oddaja pisma (50 %), sprejema priporočene ali vrednostne pošiljke (46 %) ter pakete (45 %).

Mnenja glede pogodbenih pošt so deljena, dolgoročni trend kaže na nenaklonjenost pogodbenim poštam.

Do 2 pismi mesečno anketiranci oddajo, prejmejo pa 5-9 pisem mesečno.

Do 9 paketov letno prejme približno polovica anketirancev. Pakete do 2 kg letno pošlje približno polovica anketirancev, pakete od 2 do 10 kg letno oddaja približno petina anketirancev, pakete nad 10 kg letno pa oddaja približno 7 % anketiranih.

16 % nikoli ne oddaja pošiljk preko poštних nabiralnikov, slaba polovica (43 %) pa redkeje kot enkrat mesečno.

Večina opaža, da zaradi e-pošte manj uporabljajo poštne storitve. Delež teh se konstantno povečuje.

Povzetek II/II

Le 8 % zna navesti ceno za prenos standardnega pisma (0,40 €). Glede na preteklo merjenje se je delež teh, ki znajo navesti pravilno ceno za prenos standardnega pisma, prepolovil.

D+1 bi moral biti rok za prenos pisma. Tako meni 63 % vprašanih. Delež teh, ki menijo, da bi moralo pismo do naslovnika dospeti naslednji delovni dan je glede na preteklo merjenje padel.

Potrebna je dostava vseh 5 delovnih dni v tednu. Tako meni 89 % vprašanih. Delež teh se je glede na preteklo merjenje povečal. Polovica anketirancev meni, da dostava ob sobotah ni potrebna.

Lokacija pošte je glavni oz. najpomembnejši dejavnik kakovosti, sledi hitrost prenosa in odnos uslužbencev .
Najpomembnejša značilnost pa je **delovni čas** poš (povprečna ocena 4,1)

S pritožbenim postopkom je seznanjenih 31 % vprašanih. Dolgoročni trend kaže čedalje večjo seznanjenost. Povečal se je delež tistih, ki so že kdaj vložili pritožbo - bodisi ustno bodisi pisno - in letos znaša 20 %.

Večina (86 %) rumene nalepke AKOS ne uporablja. Med tistimi, ki jih reklame motijo, rumeno nalepko uporablja 42 % anketirancev.

Storitve drugih izvajalcev (poleg Pošte Slovenije) **je v zadnjem letu uporabilo 39 % anketirancev.** Med njimi jih je največ uporabilo storitve DPD (57 %), DHL (56 %) in GLS (45%). Glavna razloga za uporabo drugih izvajalcev sta hitrost prenosa in nujnost.

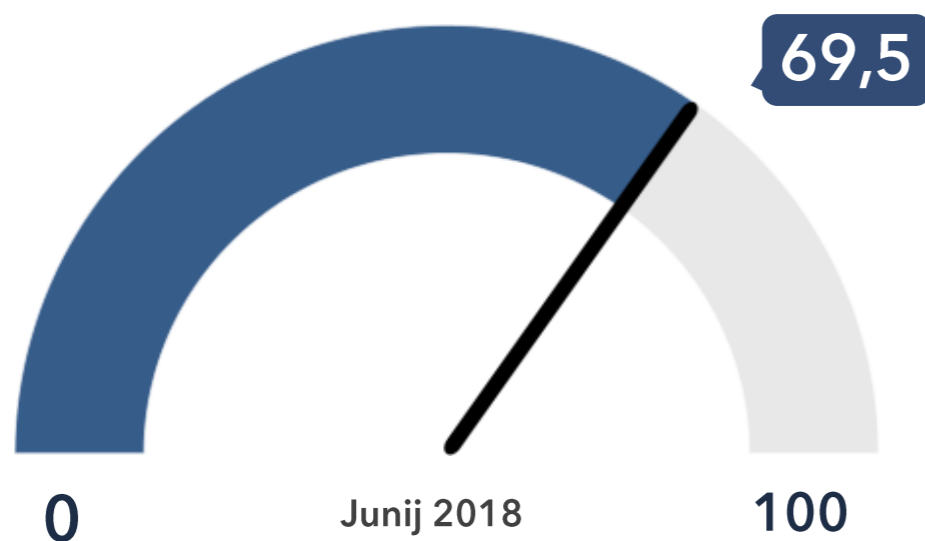
Dostopnost (lokacija in delovni čas) anketiranci letos navajajo kot glavni razlog, ki bi lahko vplival na menjavo ponudnika med tistimi, ki uporabljajo samo storitve Pošte Slovenije.

Največ anketirancev (44 %) bi bilo **pripravljeno plačati višjo ceno** poštnih storitev, da se **ohrani dostava na dom.** Za ohranitev dostave na dom so v povprečju pripravljeni plačati **12,2 % višjo ceno.**

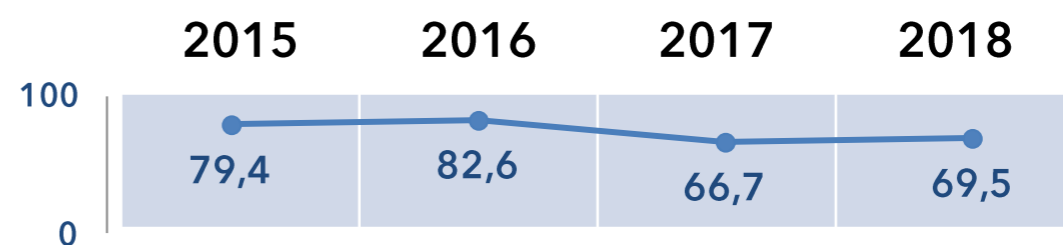
Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Vrednost indeksa zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo je 69,5.



Trend:



Indeks zadovoljstva je izračunan na osnovi povprečnih ocen zadovoljstva z naslednjimi elementi univerzalne poštne storitve:

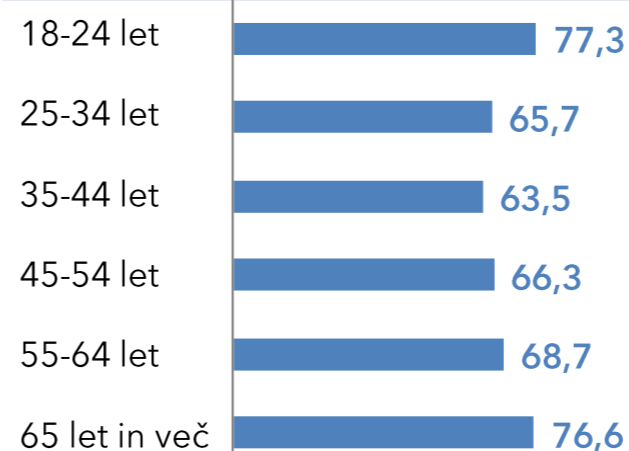
- poštne storitve na splošno,
- obratovalni čas pošte,
- bližina pošte,
- bližina poštnega nabiralnika,
- cena za prenos pisma (znamka A),
- pogostost dostave poštnih pošiljk,
- ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

Indeks predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov. Vrednost indeksa je zaradi nazornejše predstavitve preoblikovana na lestvico 0 -100 (Sploh nisem zadovoljen - Zelo sem zadovoljen).

Indeks glede na spol



Glede na starost



Indeks glede na regijo



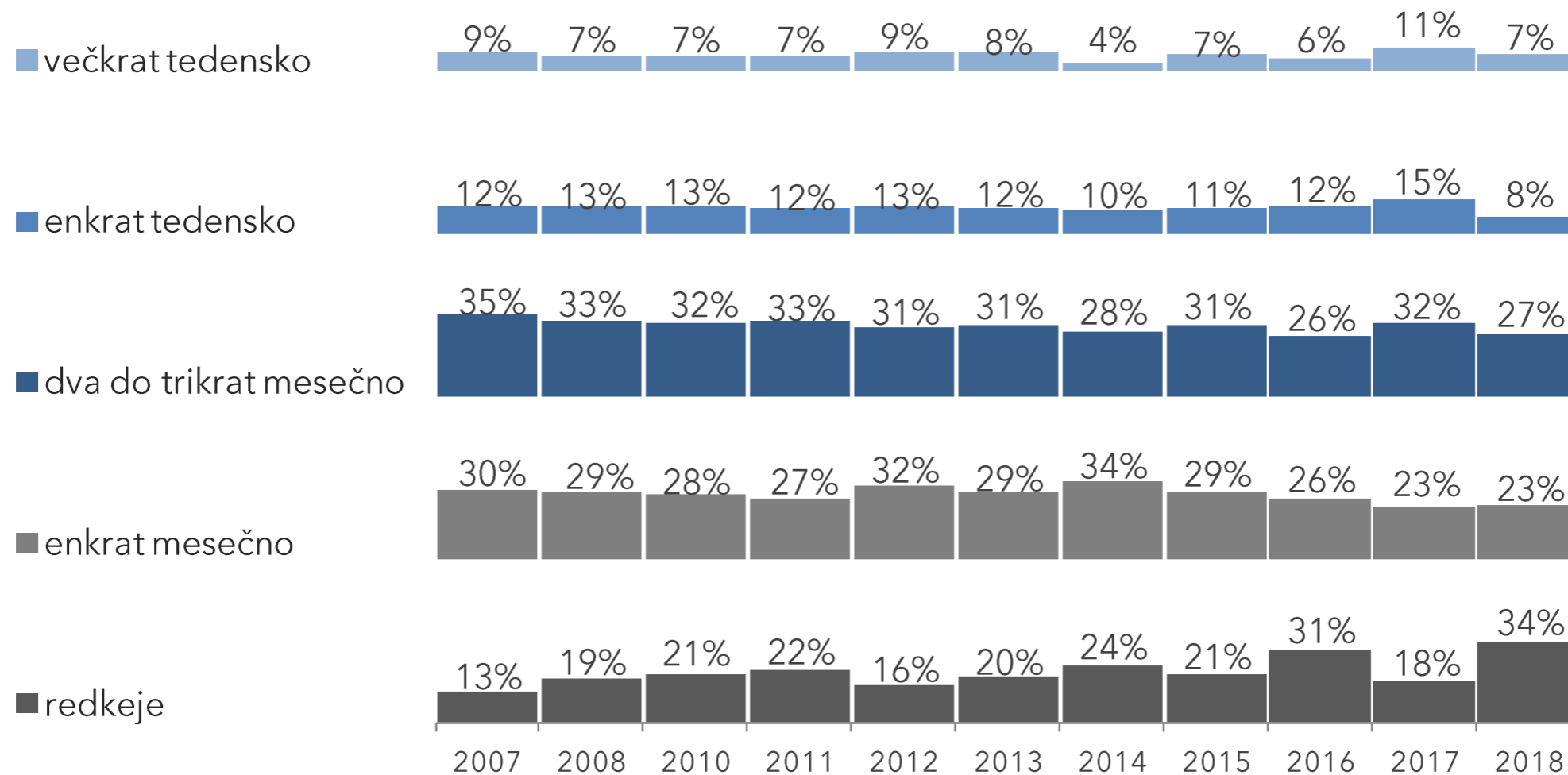
Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Pošto več kot enkrat mesečno obiše 42 % anketirancev, 7 % večkrat tedensko.

Pogostost obiskovanja pošte

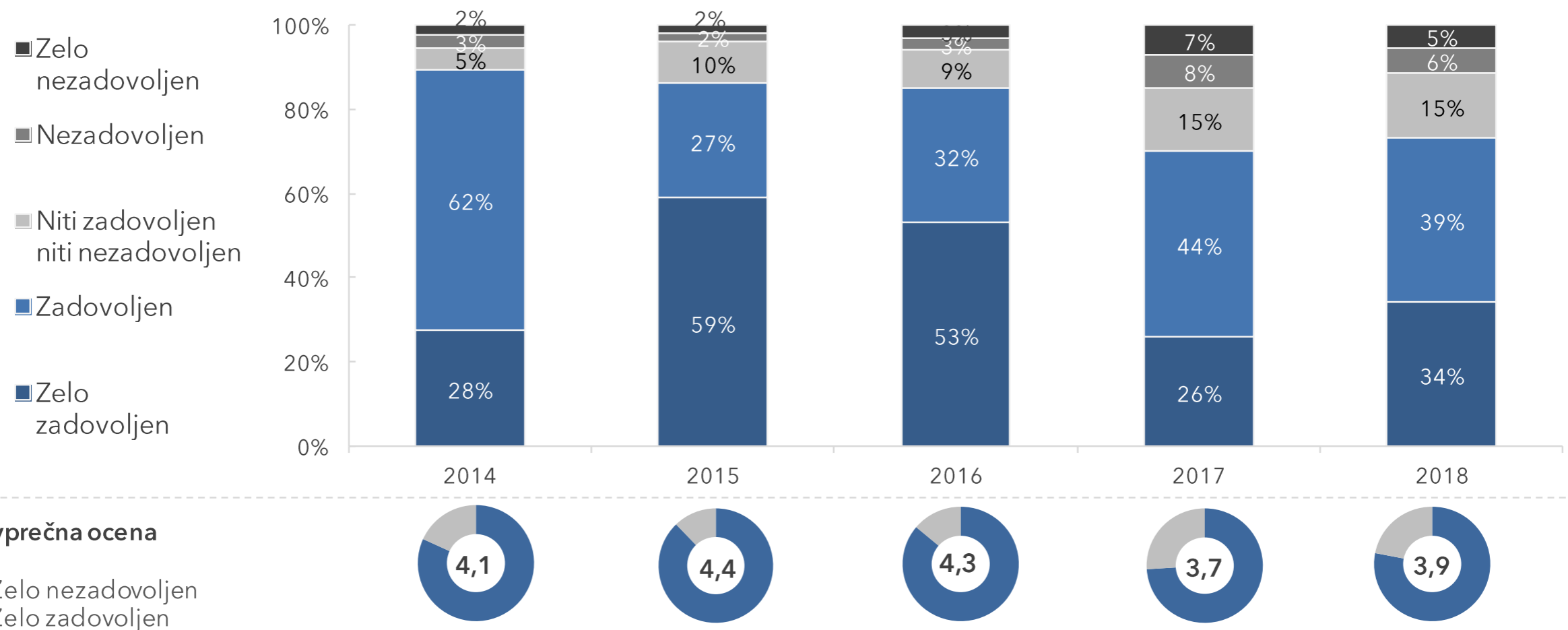
n=705



Velika večina (73 %) izraža zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo pošte od doma

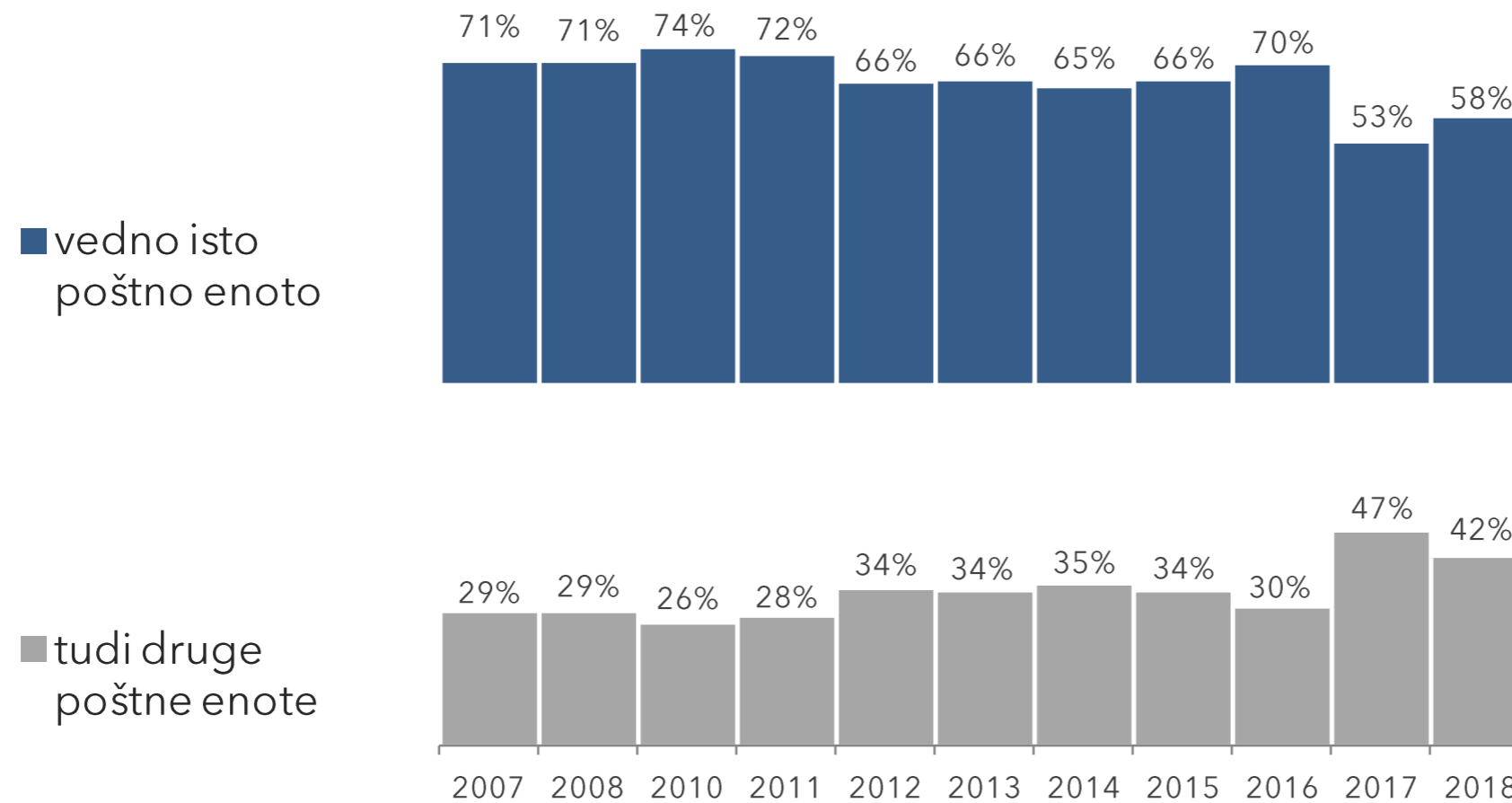
n=705



Vedno isto pošto obiskuje dobra polovica anketirancev.

Obiskovanje poštnih enot

n=705

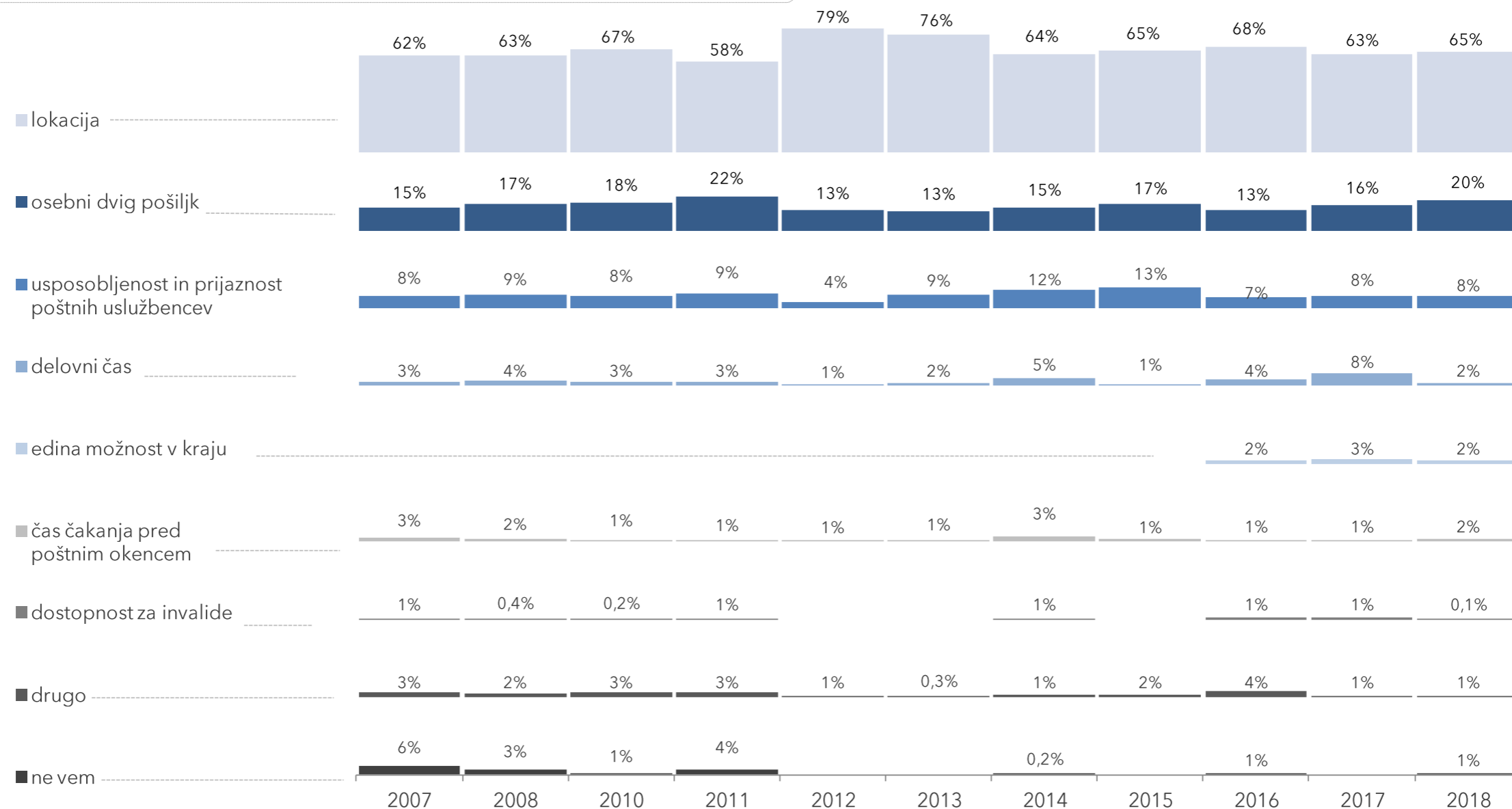


Večina kot najpogostejši razlog za obisk vedno iste pošte tudi letos navaja lokacijo (65 %).

Razlogi za obiskovanje izbrane pošte

n=412

Na vprašanje so odgovarjali le tisti, ki obiskujejo vedno isto poštno enoto.



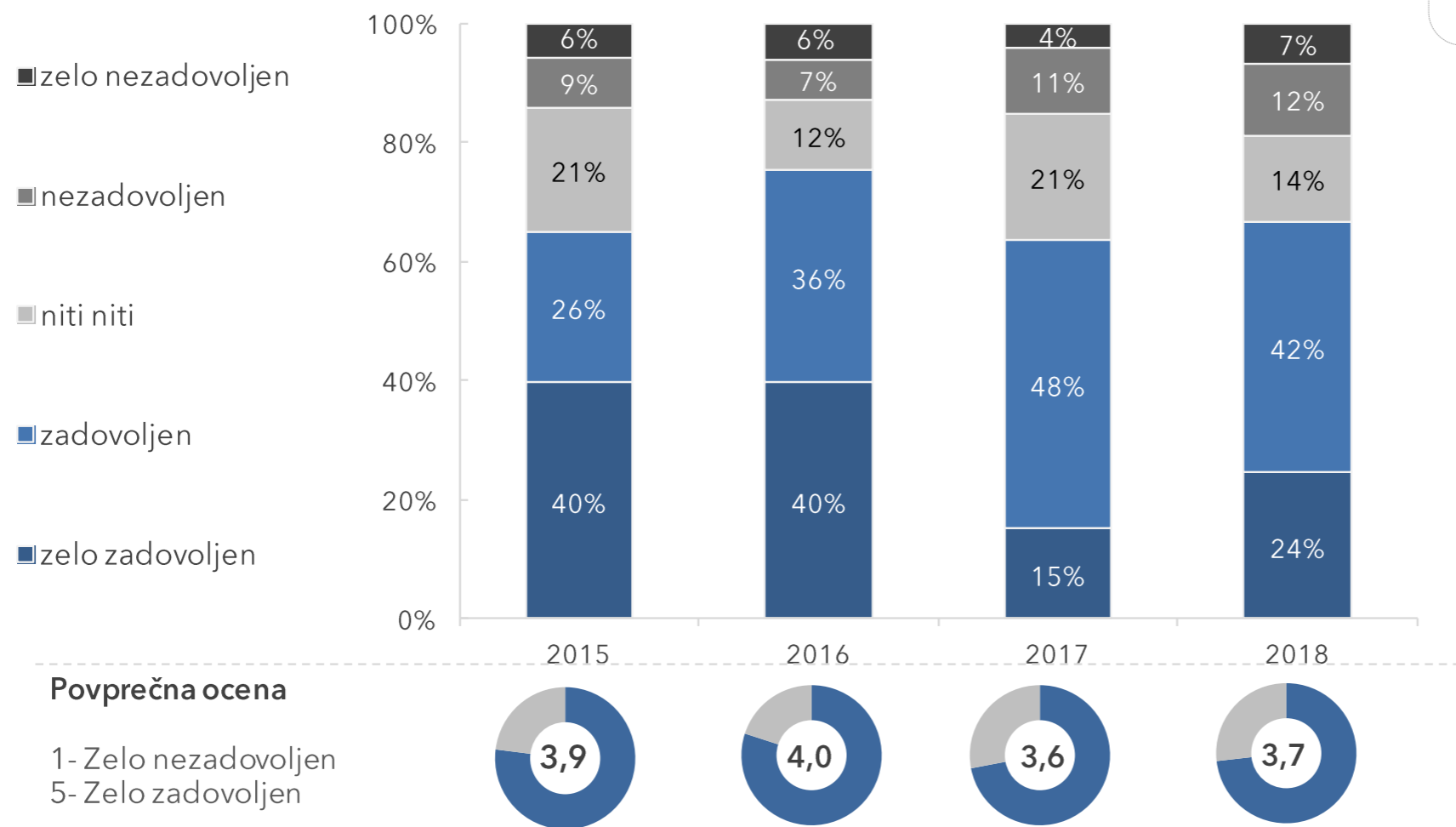
Z obratovalnim časom pošt oziroma poštnih enot je zadovoljnih 66 % anketirancev.

Zadovoljstvo z delovnim časom

n=705



V predhodnih merjenjih smo spraševali po oceni ustreznosti obratovalnega časa.

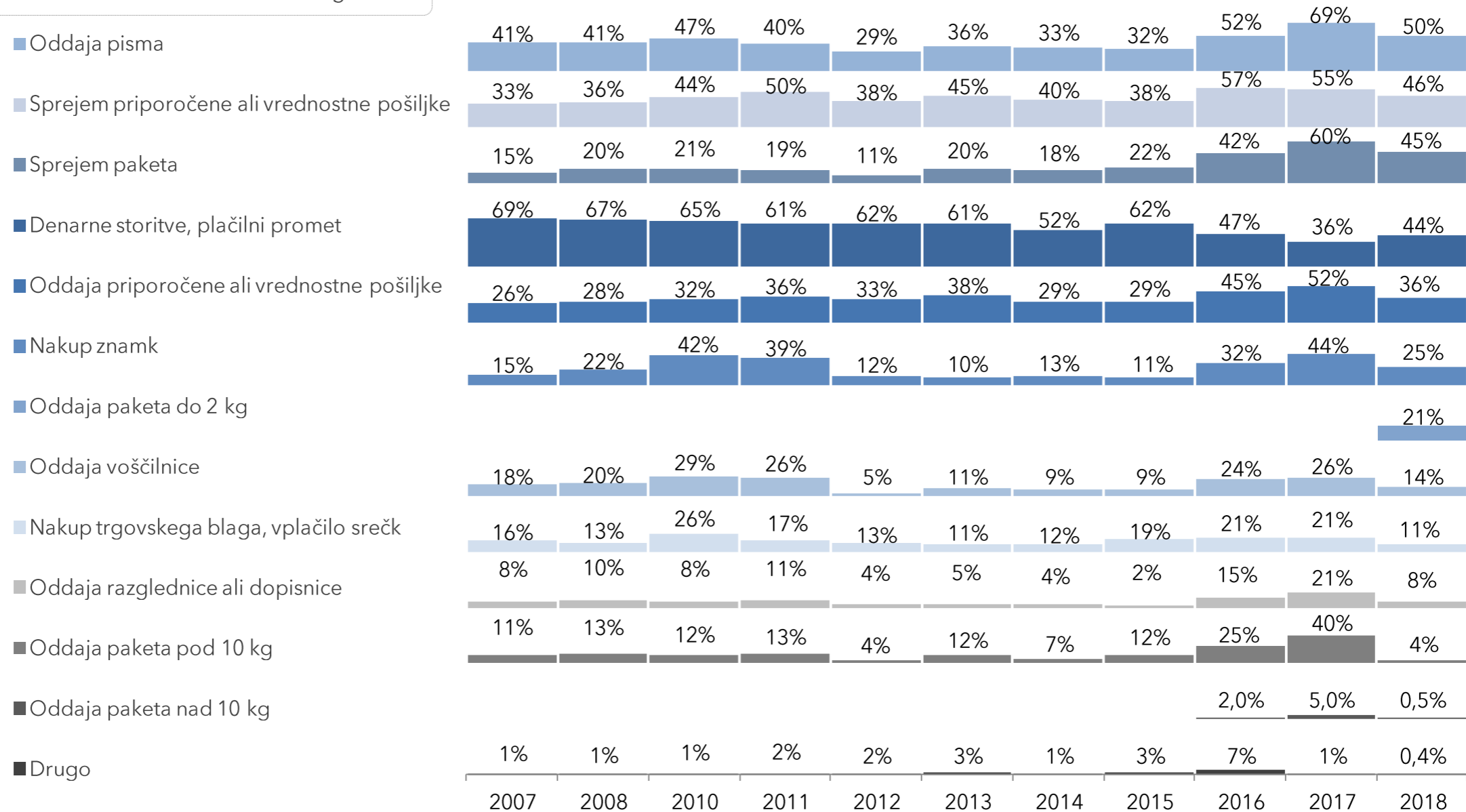


Oddaja pisma je najpogostejša storitev, ki jo anketiranci opravijo na pošti.

Opravljene storitve ob obisku pošte

n=705

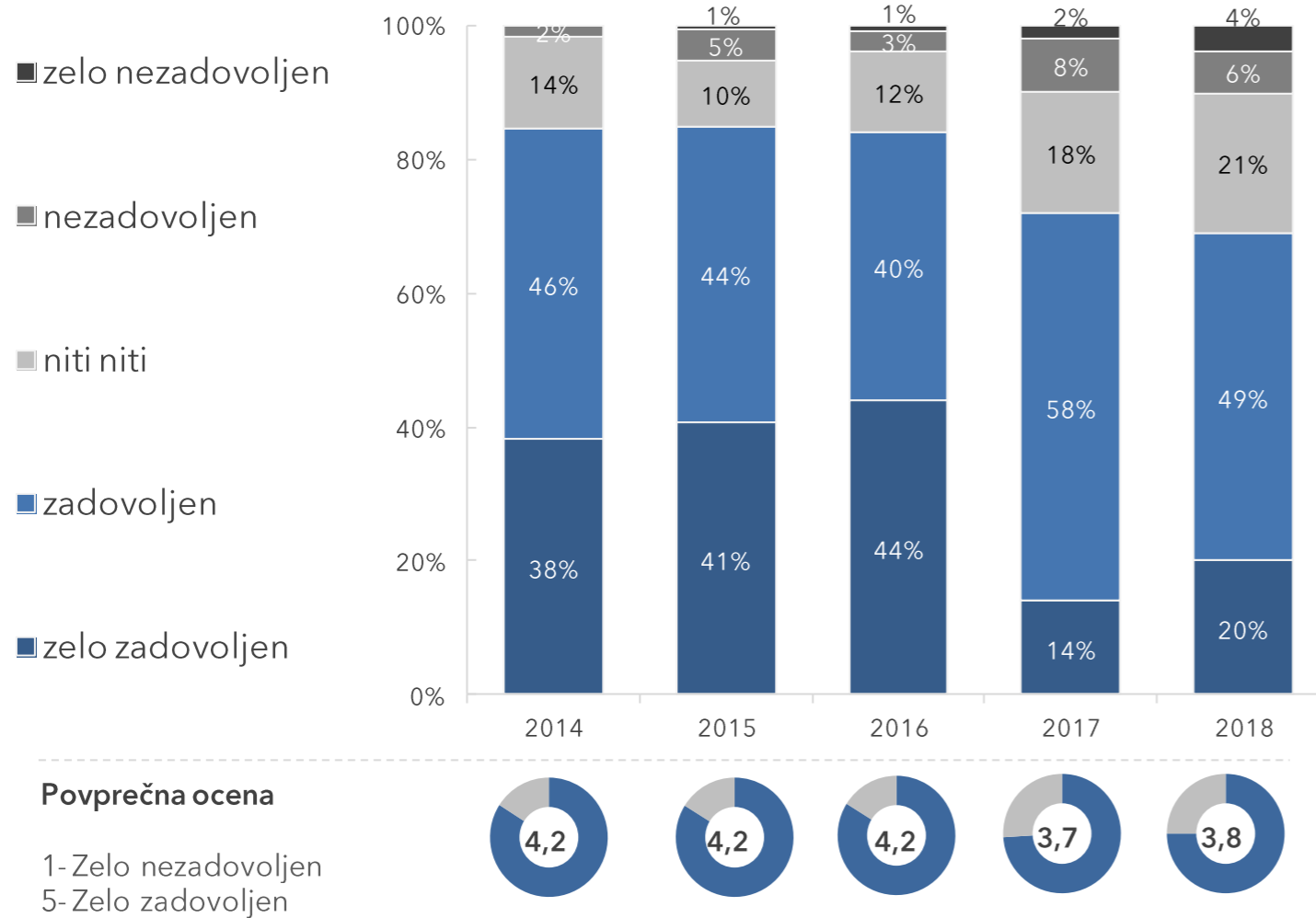
i Anketiranci so lahko navedli več odgovorov.



Zadovoljstvo s poštnimi storitvami na splošno izraža 69 % anketirancev.

Zadovoljstvo poštnimi storitvami

n=705



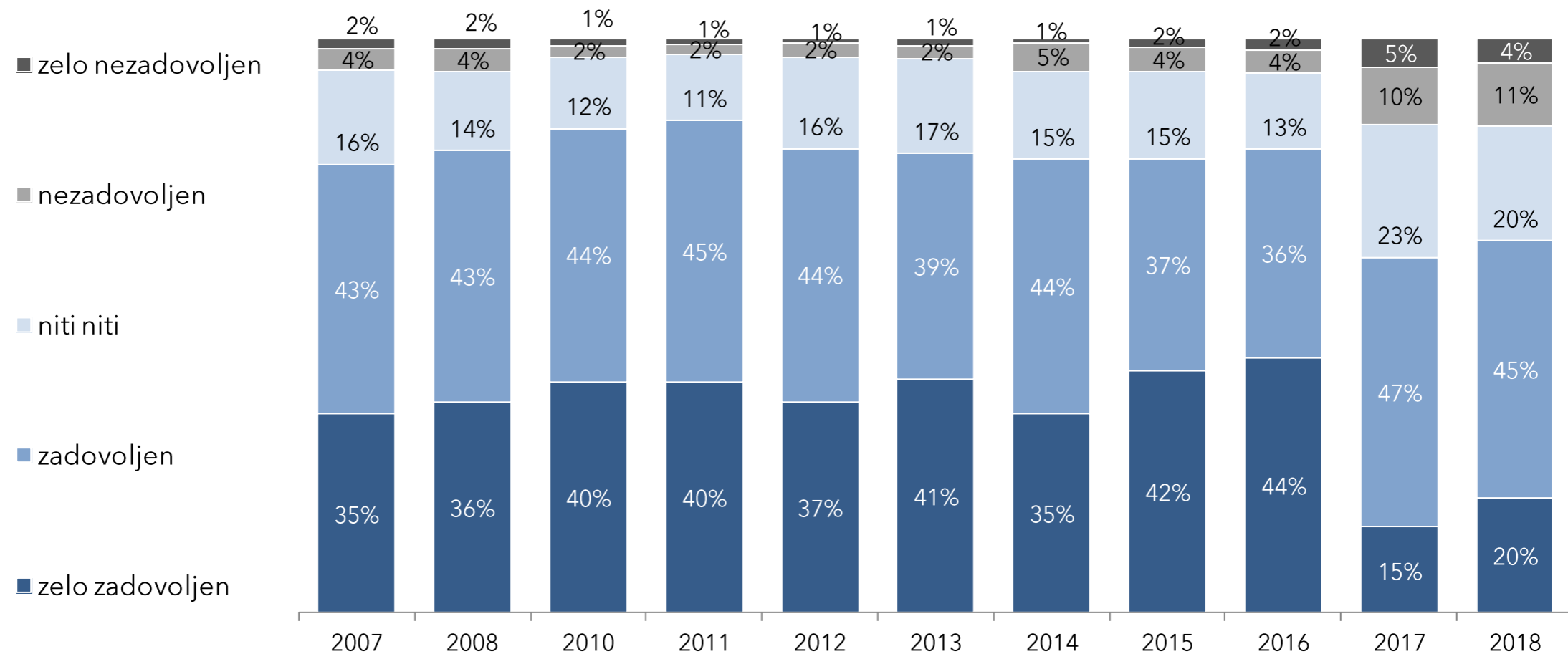
i Na vprašanje o razlogih za nezadovoljstvo so odgovarjali le tisti, ki so izrazili nezadovoljstvo.

Kaj pa je razlog za vaše nezadovoljstvo? n=71	%
Počasnost, odnos uslužbencev	62%
Postaja trgovina	41%
Zastarelost postopkov	34%
Problemi z dostavo (neredna, neustrezna,...)	32%
Krajši obratovalni čas	25%
Podražitev cen	23%
Pogodbene pošte	22%
Ni zasebnosti	12%
Drugo (oddaljenost ne morem oddati in sprejeti pošiljk na isti pošti)	2%

Delež tistih, ki so izrazili zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev ostaja približno enak lanskemu (65 %).

Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah

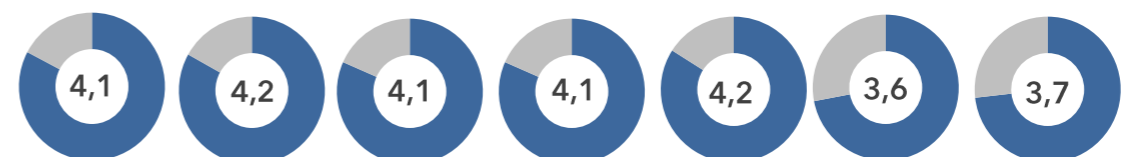
n=705



Povprečna ocena

1- Zelo nezadovoljen
5- Zelo zadovoljen

----- ni podatka -----

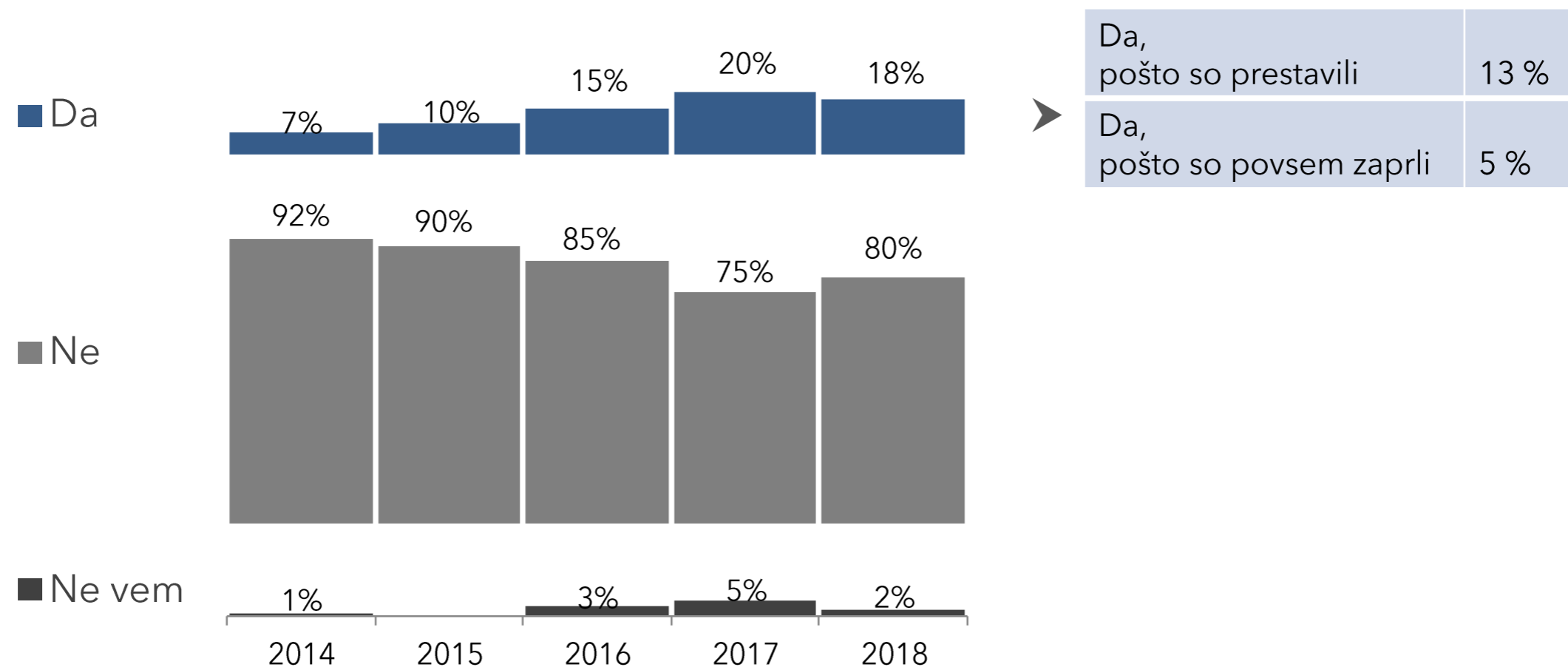


Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

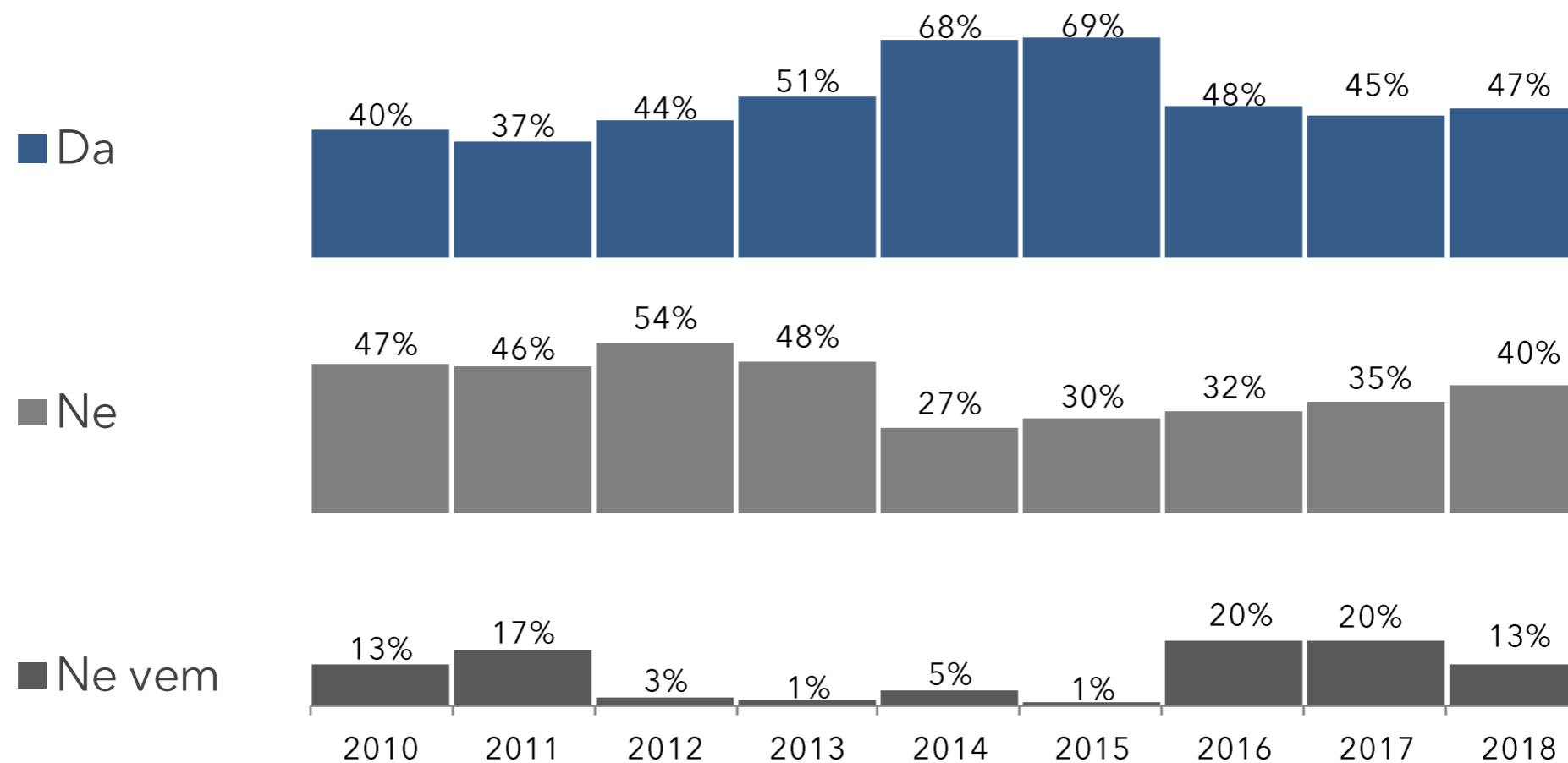
5 % anketirancev navaja, da so v njihovem kraju povsem zaprli pošto (brez vzpostavitve pogodbene pošte).

Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto oziroma jo prestavili v zasebno trgovino, lokal, trafiko ali bencinsko črpalko? n=705



Nekaj manj kot polovici anketirancev se ne zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja v franšizah.

Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev oz. franšiz (npr. znotraj zasebnih trgovin, lokalov, trafik ali bencinskih črpalk)? |n=705



Kazalo vsebine

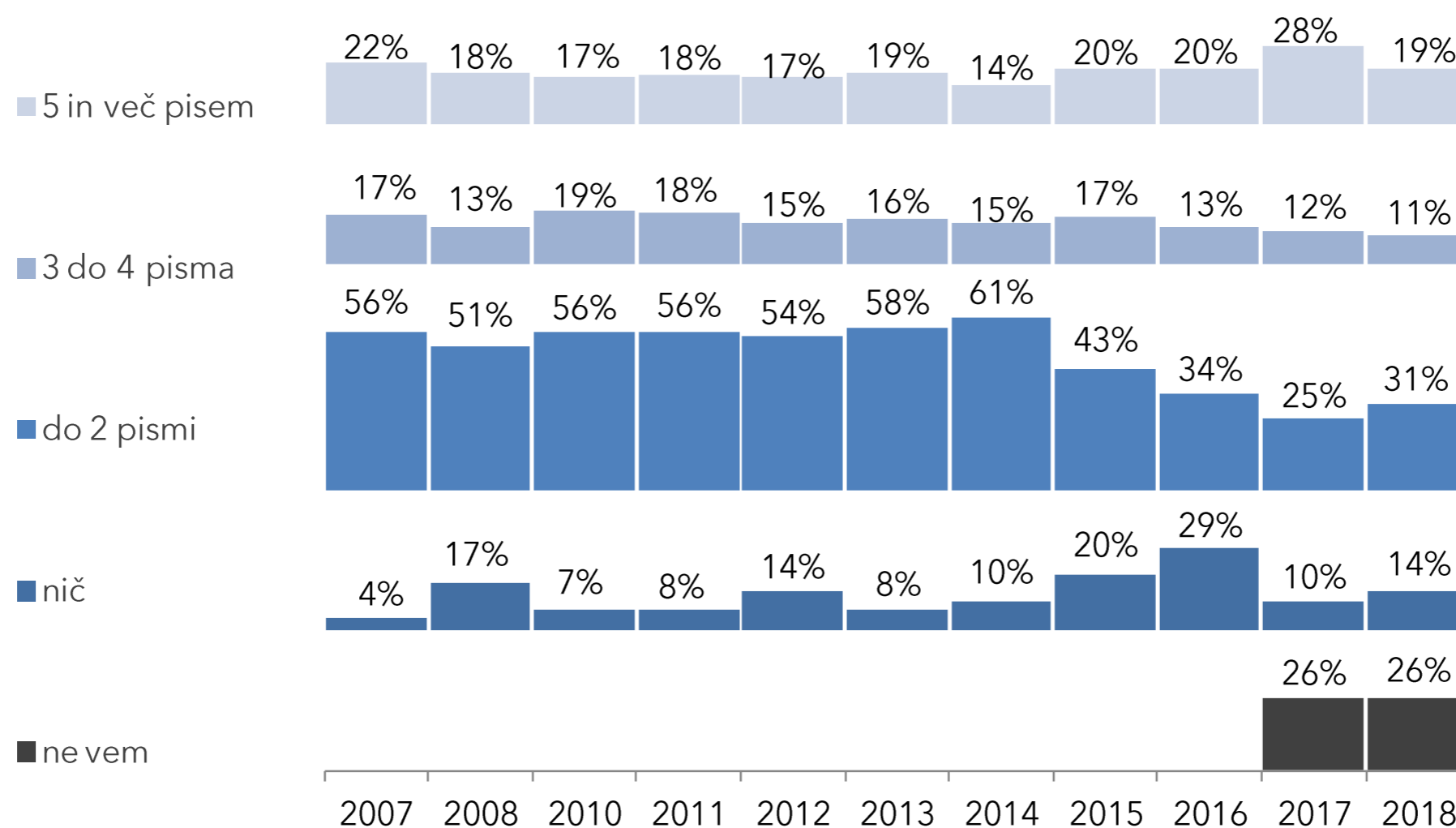
1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Največji deležen anketirancev v povprečju pošlje do 2 pismi na mesec.

Oddana pisma na mesec

n=705

i Delež za "ne vem" do 2017 ni prikazan.

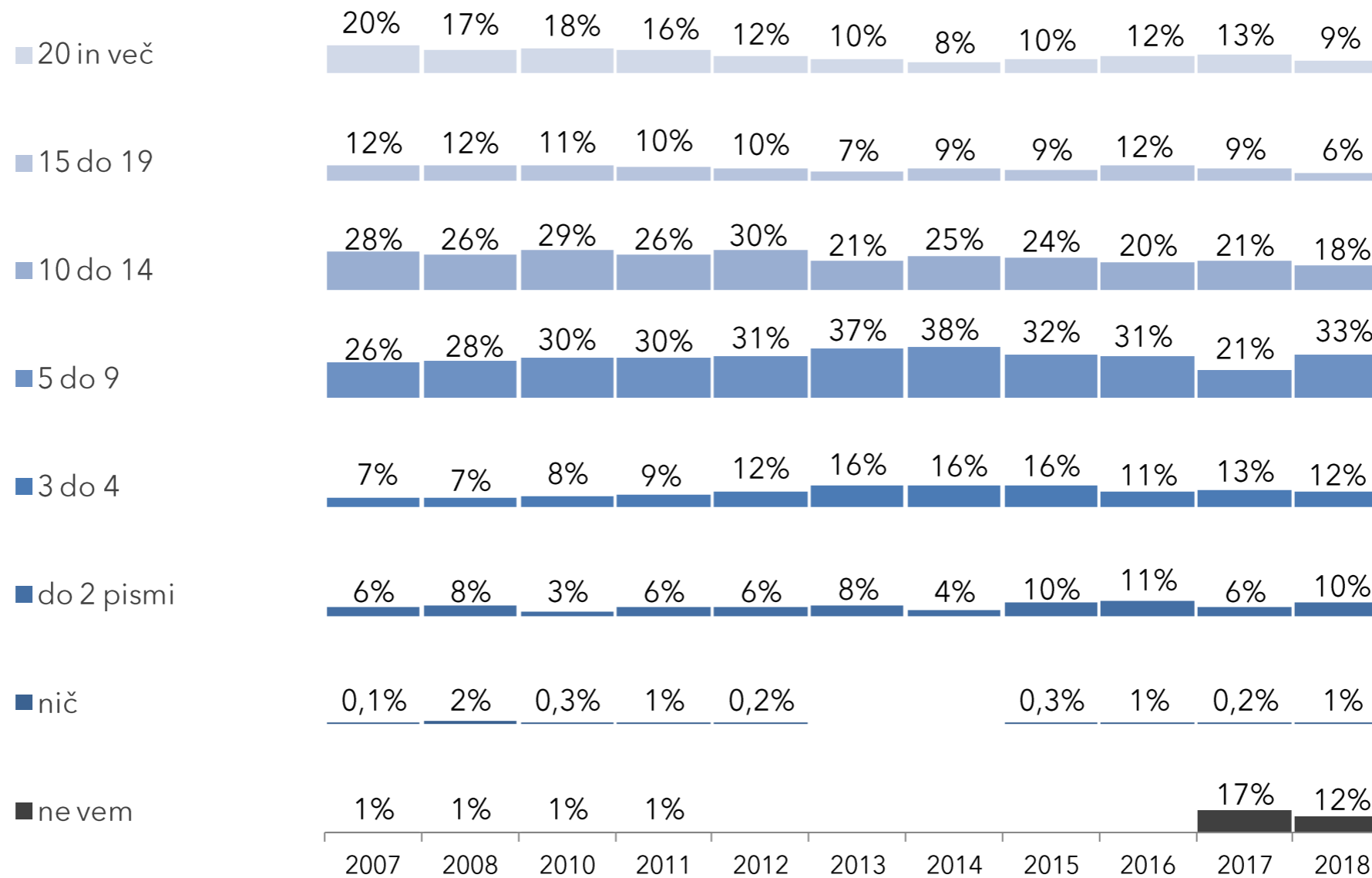


Tretjina anketirancev mesečno prejme 5-9 pisem (tudi računov, položnic, razglednic, dopisnic).

Prejeta pisma na mesec

n=705

i Delež za "ne vem" do 2017 ni prikazan.



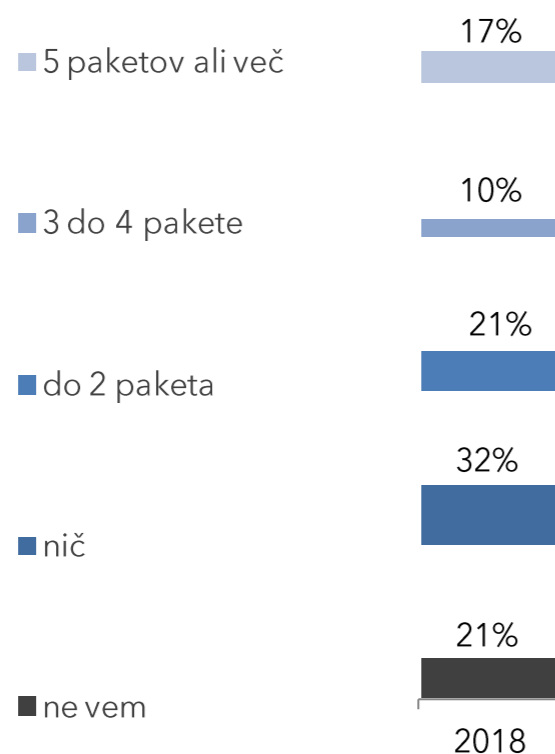
Petina anketirancev odda do 2 paketa do 2 kg letno. Več kot polovica anketirancev ne odda nobenega paketa od 2 do 10 kg letno.

Oddani paketi do 10 kg letno*

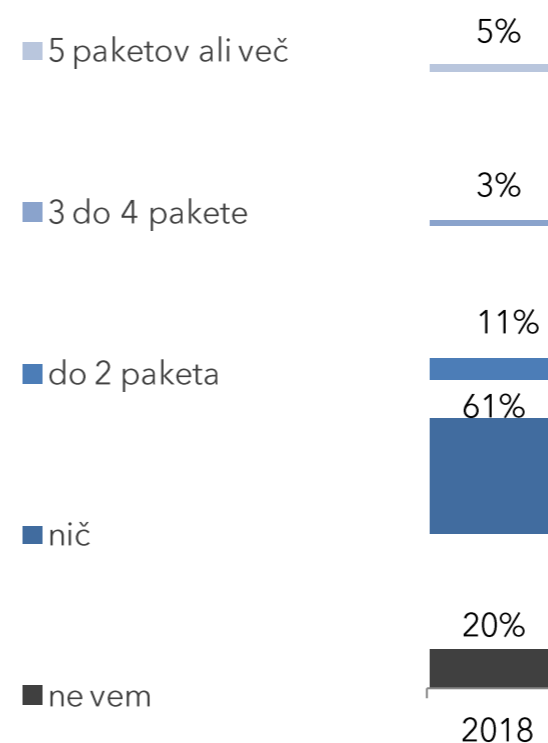
n=705

i Pri letošnjem merjenju smo zastavili dve ločeni vprašanji glede števila oddanih paketov; do 10 kg vprašali smo ločeno po oddanih paketih do 2 kg in po oddanih paketih med 2 in 10 kg.

Koliko paketov pod 2 kg
v povprečju oddate letno?



Koliko paketov od 2 do 10 kg
v povprečju oddate letno?

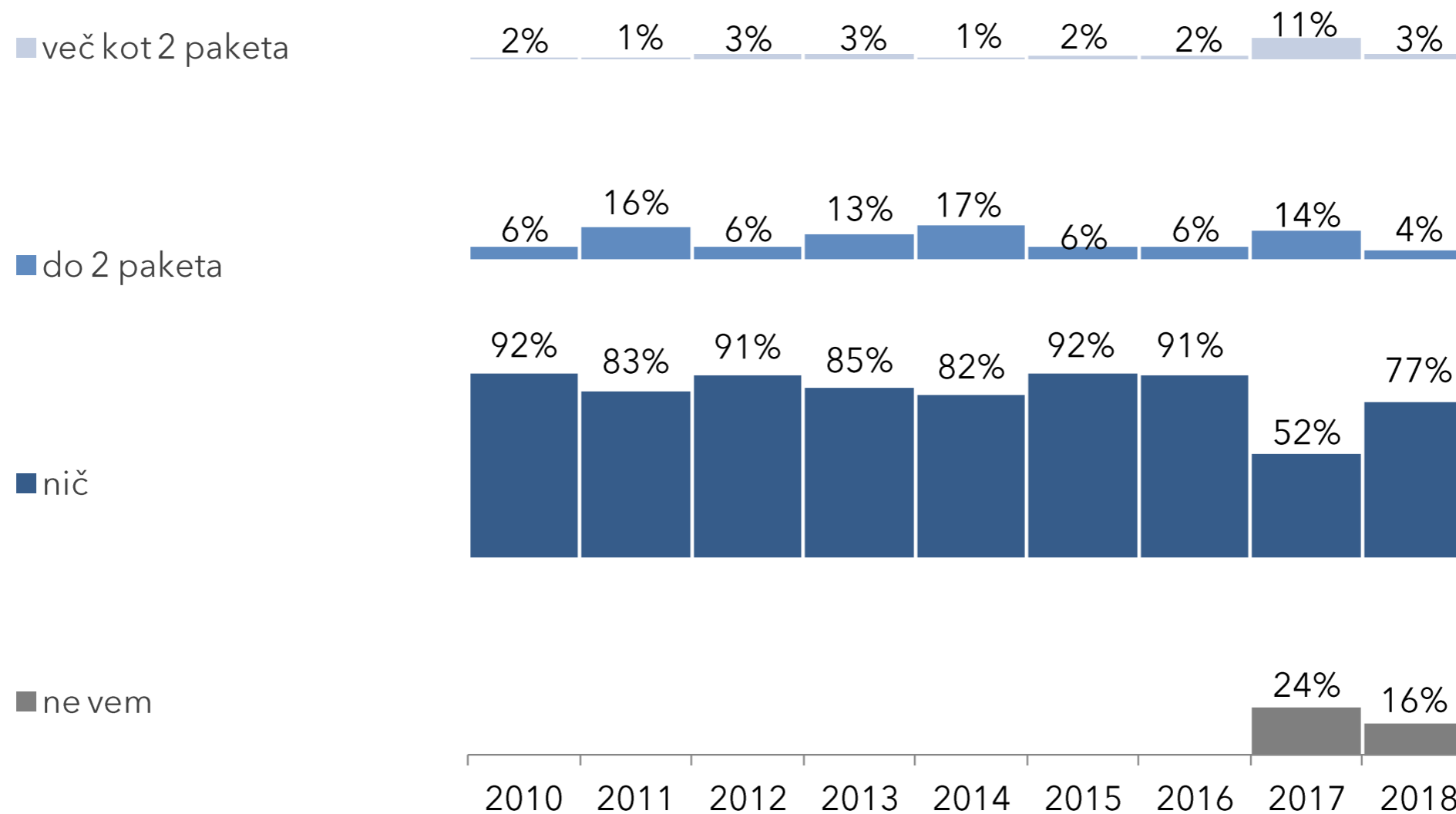


Dobre tri četrtine anketirancev letno ne oddajo nobenega paketa nad 10 kg.

Oddani paketi nad 10 kg letno

n=705

i Delež za "ne vem" do 2017 ni prikazan.

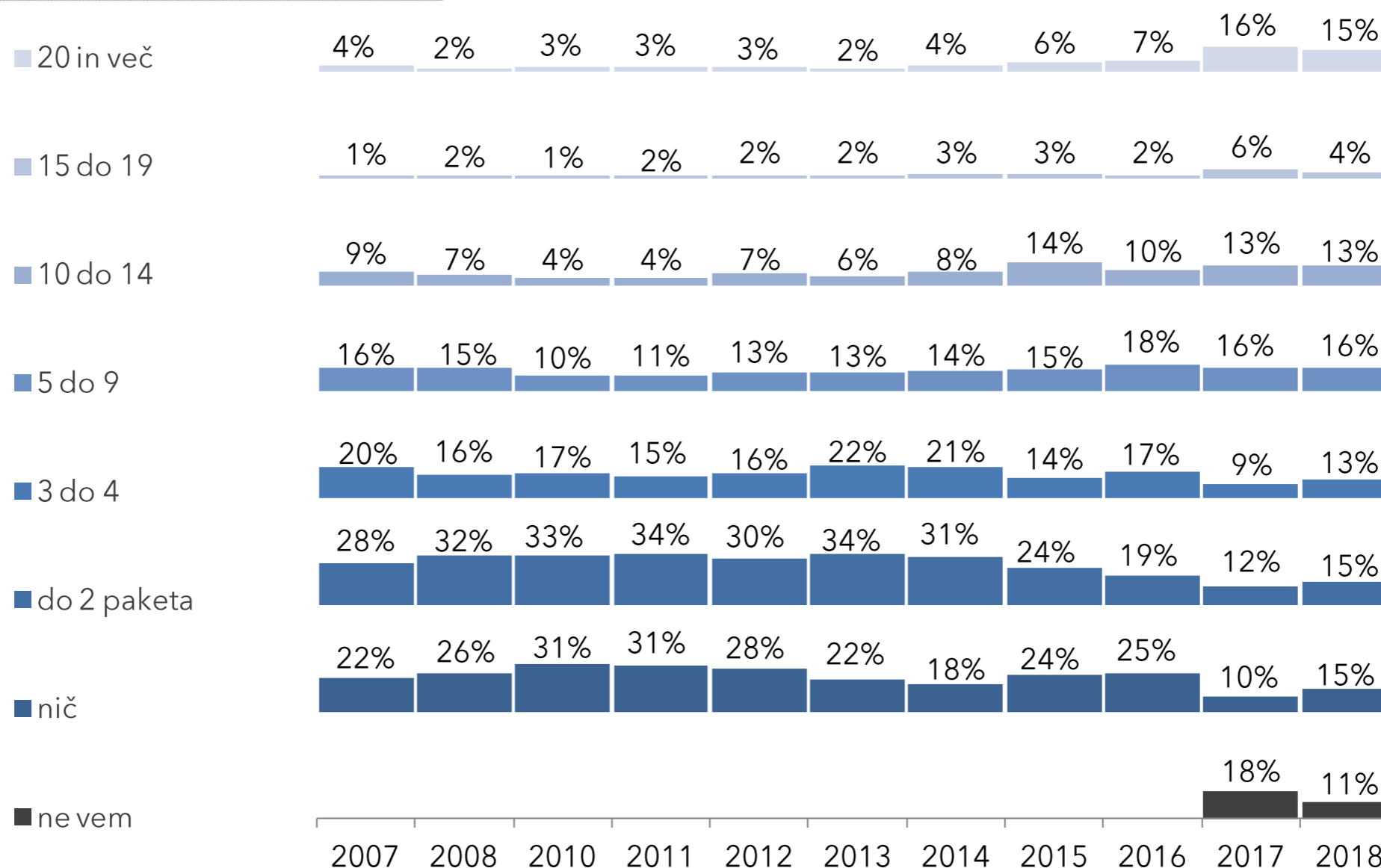


Petina anketirancev prejme več kot 15 paketov letno, 15 % ne prejme nobenega paketa.

Prejeti paketi (ne glede na težo) letno

n=705

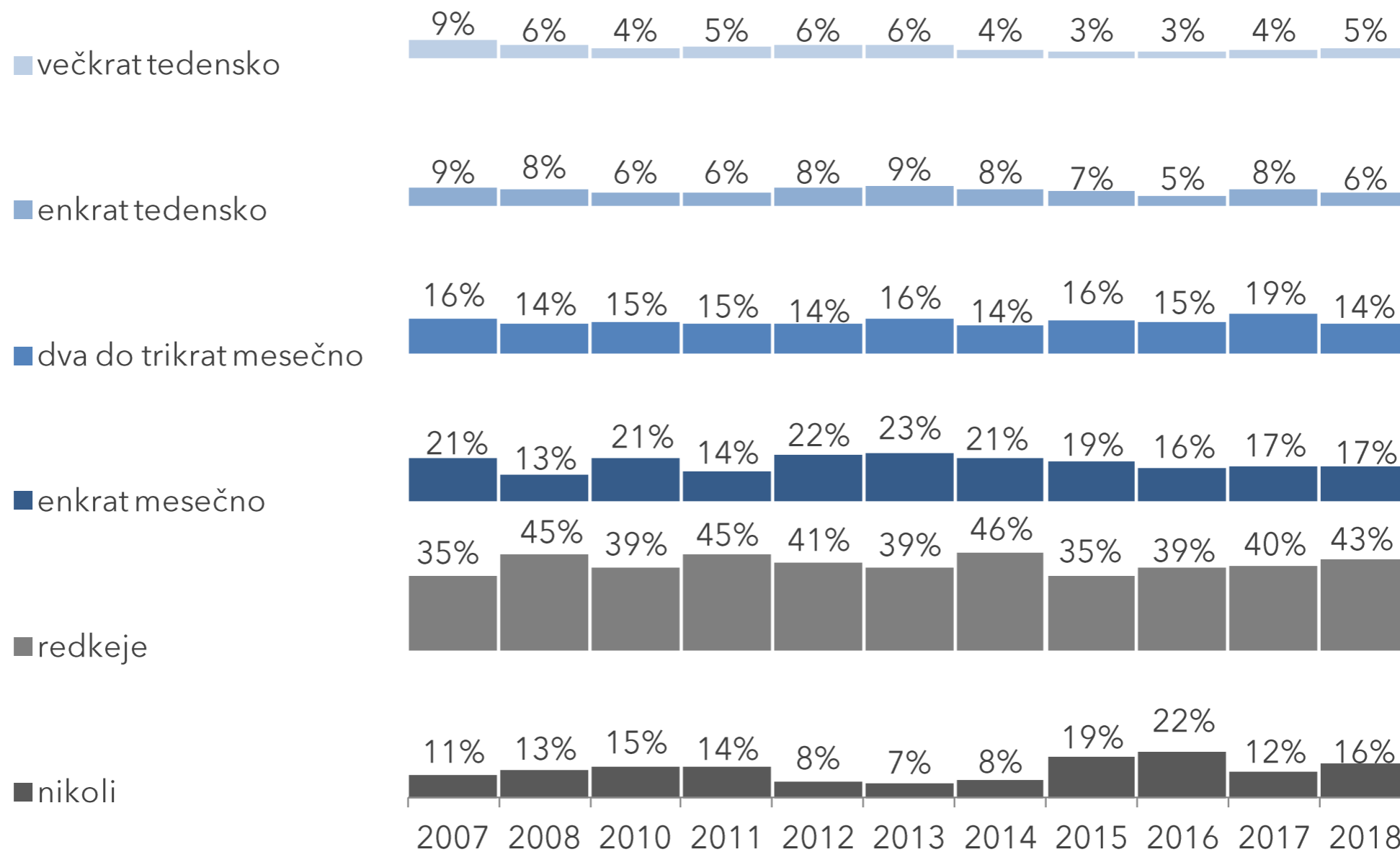
i Delež za "ne vem" do 2017 ni prikazan.



Slaba polovica anketirancev oddaja pošto preko poštnih nabiralnikov redkeje kot enkrat mesečno.

Oddaja pošte preko poštnih nabiralnikov

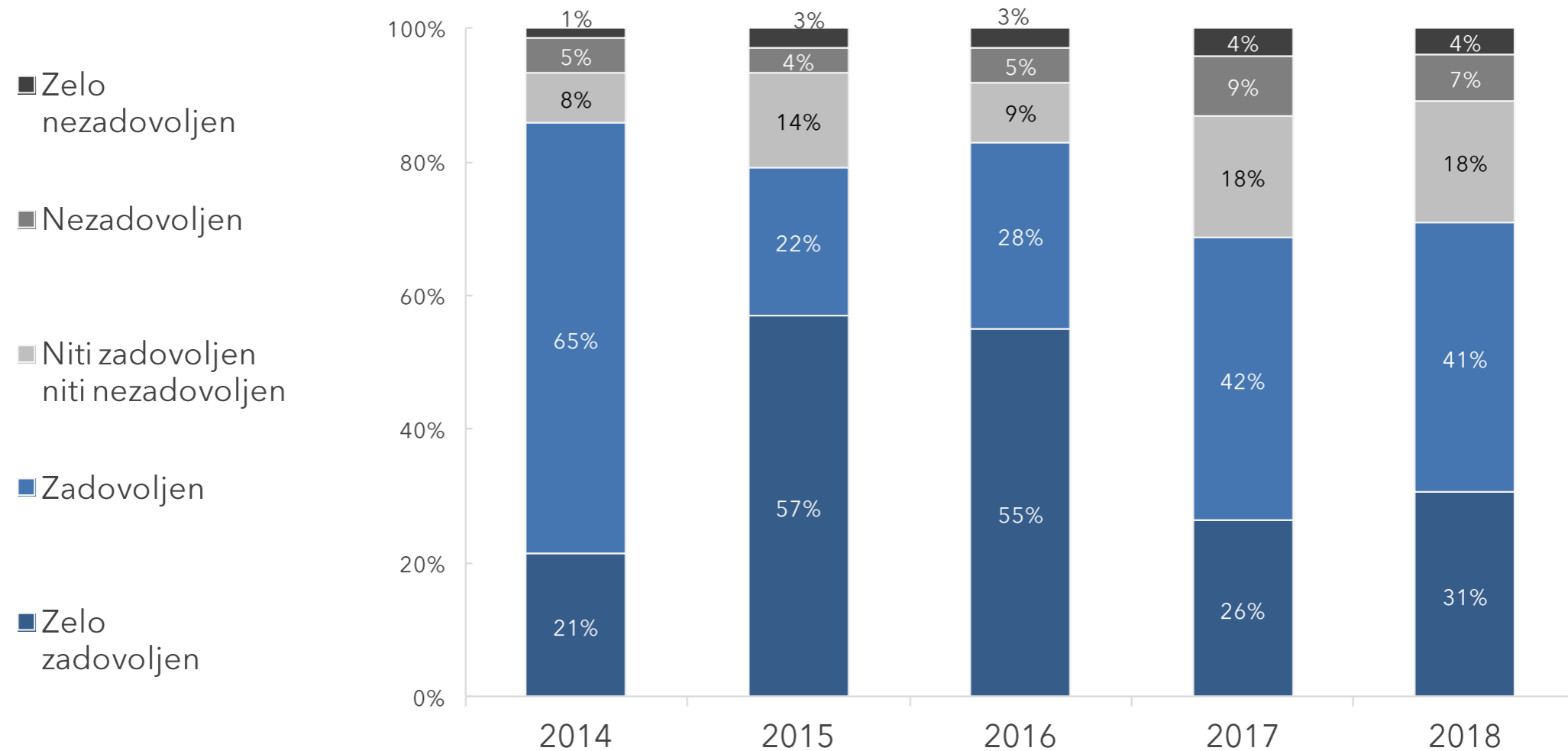
n=705



Zadovoljstvo z oddaljenostjo poštne nabiralnika od doma izraža 72 % anketirancev.

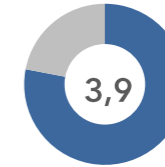
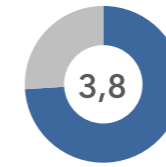
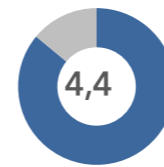
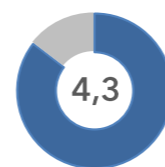
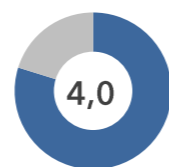
Zadovoljstvo z oddaljenostjo poštne nabiralnika

n=705



Povprečna ocena

1-Zelo nezadovoljen
5-Zelo zadovoljen

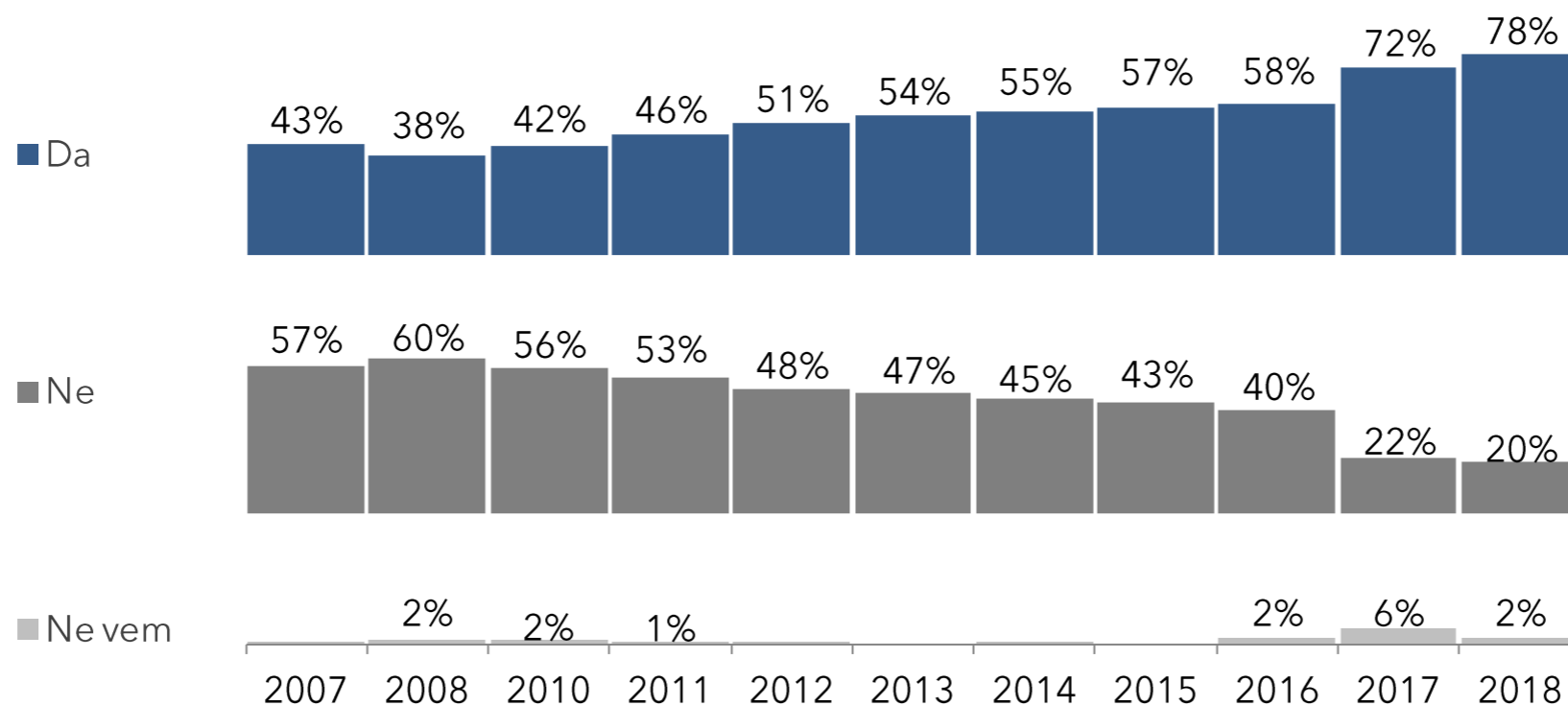


Še naprej se povečuje delež tistih, ki zaradi elektronske pošte manj uporabljajo poštne storitve.

Uporaba klasične in elektronske pošte

n=637

Na vprašanje so odgovarjali le uporabniki interneta.



Razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami	-ni podatka-			
	45 %	33 %	28 %	Klasične pošiljke
55 %	67 %	72 %	Elektronske pošiljke	

Kazalo vsebine

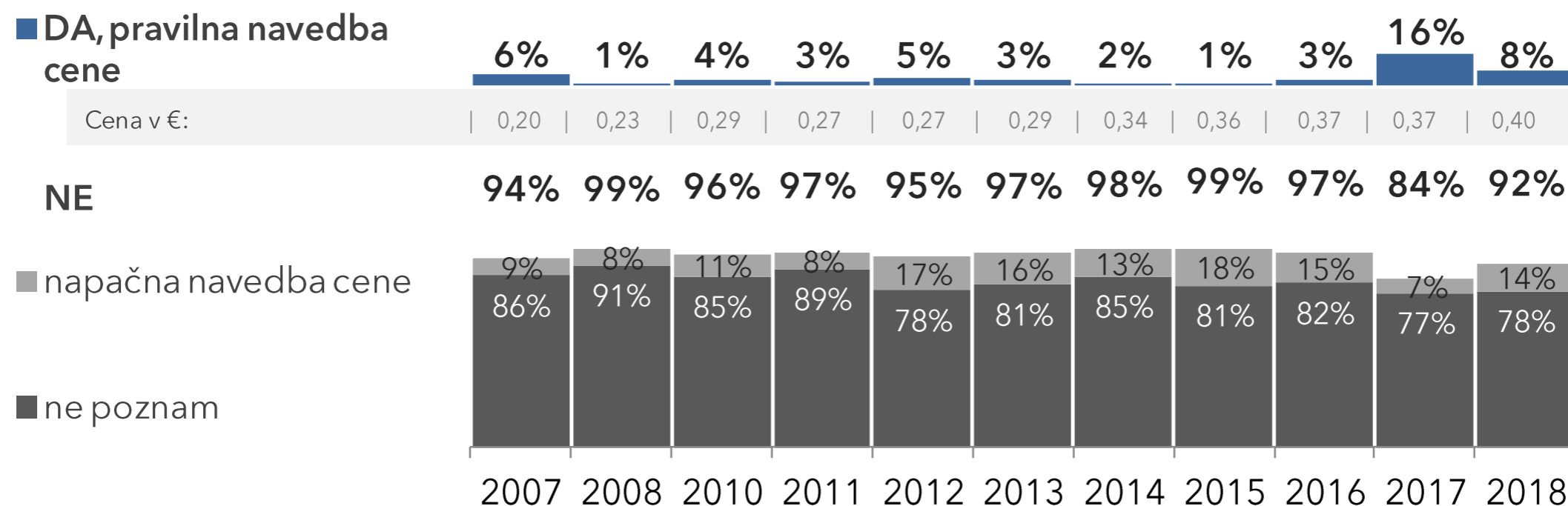
1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Pravo ceno prenosa standardnega pisma - znamka A pozna 8 % anketirancev.

Poznavanje cene prenosa standardnega pisma - znamke A

n=705

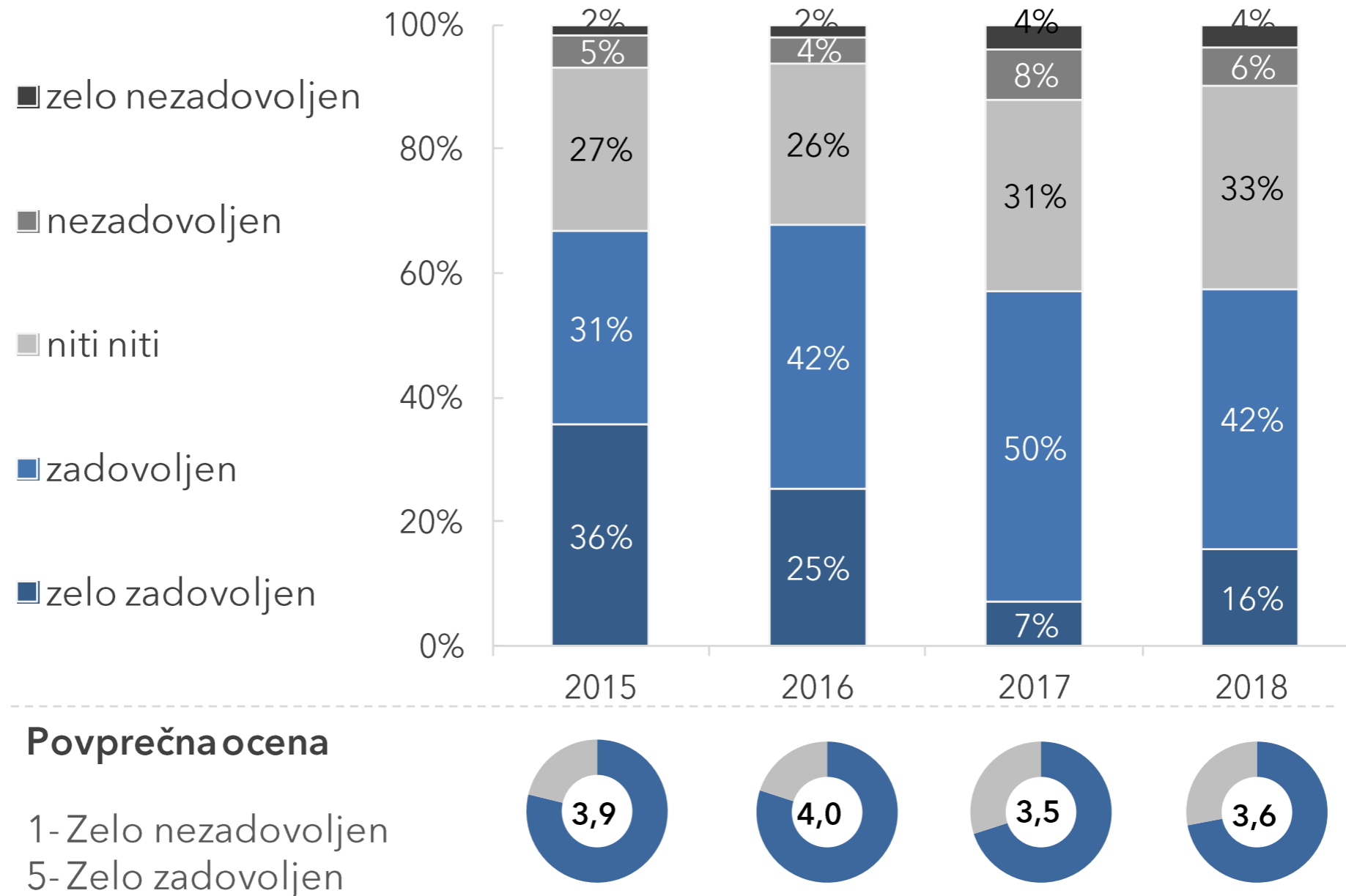
i V odgovoru NE so združeni odgovori tistih, ki so dejali da cene ne poznajo ter tistih, ki so navedli napačno ceno.



S ceno za prenos standardnega pisma (0,40 €) je zadovoljnih 68 % anketirancev.

Zadovoljstvo s ceno za prenos standardnega pisma – znamke A (0,40 €)

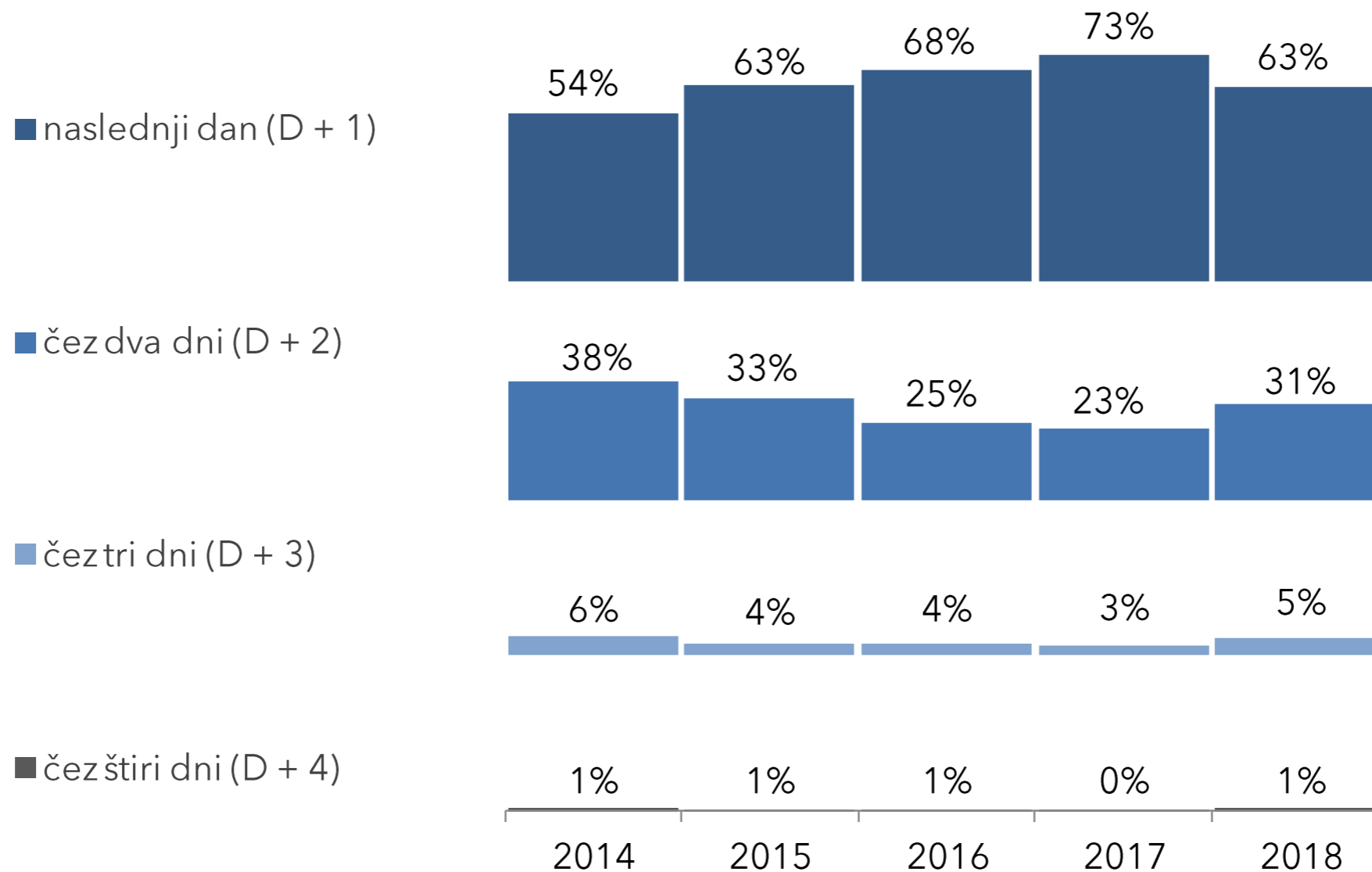
n=705



Zmanjšal se je delež tistih, ki menijo, da bi moralo pismo do naslovnika dospeti naslednji delovni dan.

Dostava pisma do naslovnika

n=705

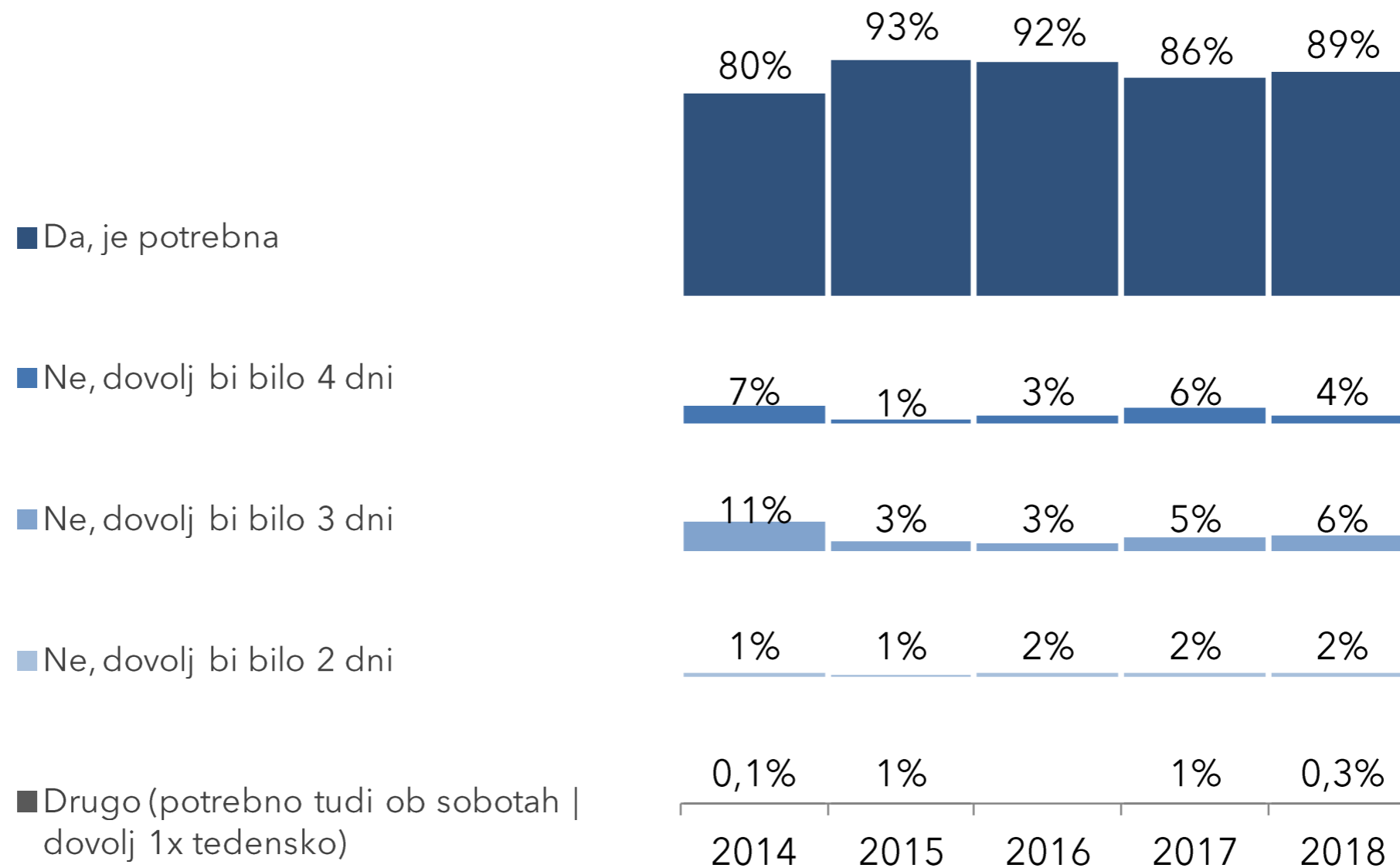


Večina (89 %) anketiranih meni, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh 5 delovnih dni v tednu.

Dostava poštnih pošiljk

n (opredeljeni)=702

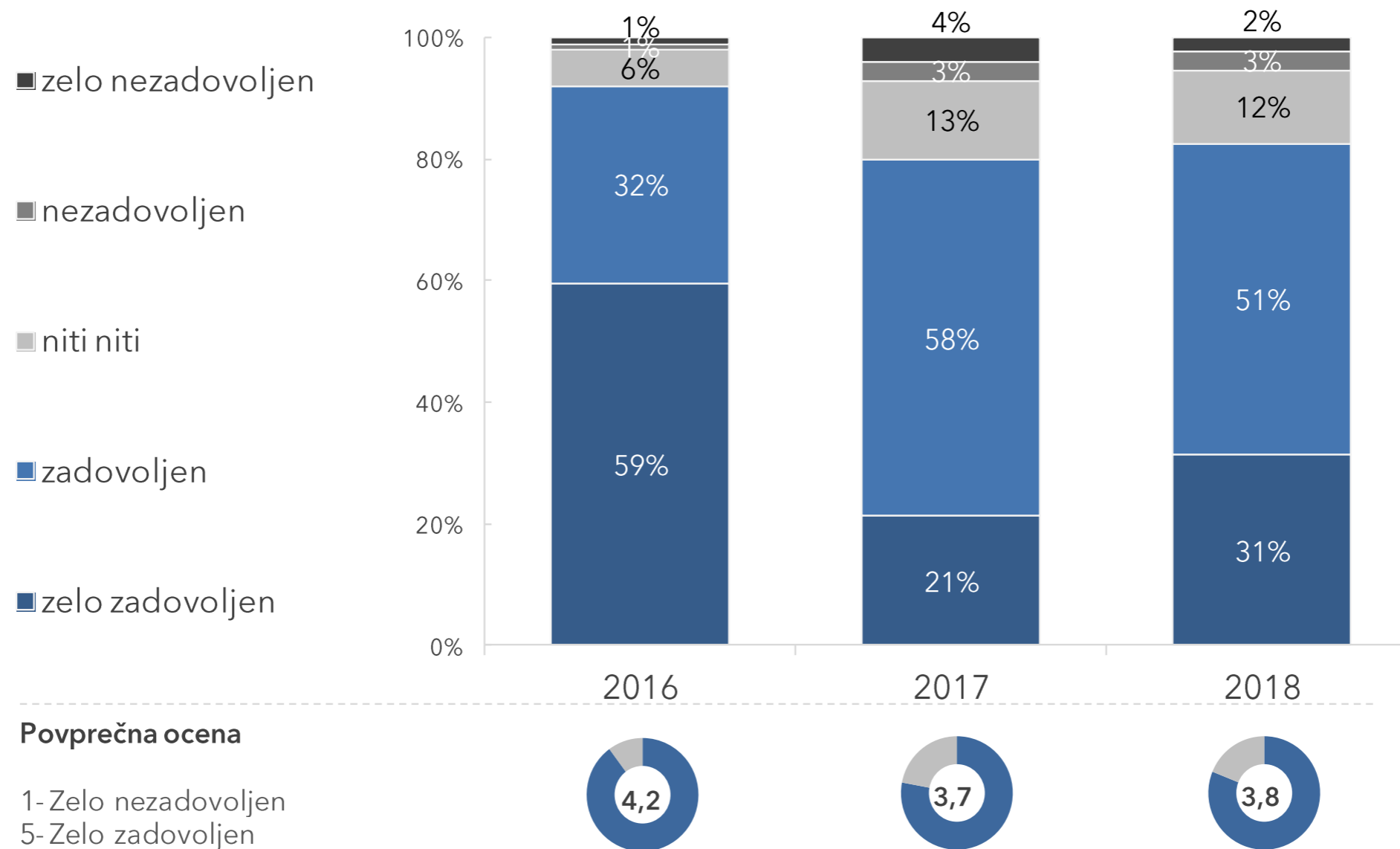
- Ali je po vašem mnenju potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu, od ponedeljka do petka? -



Večina (83 %) anketiranih je zadovoljna s pogostostjo dostave poštnih pošiljk.

Zadovoljstvo s pogostostjo dostave poštnih pošiljk

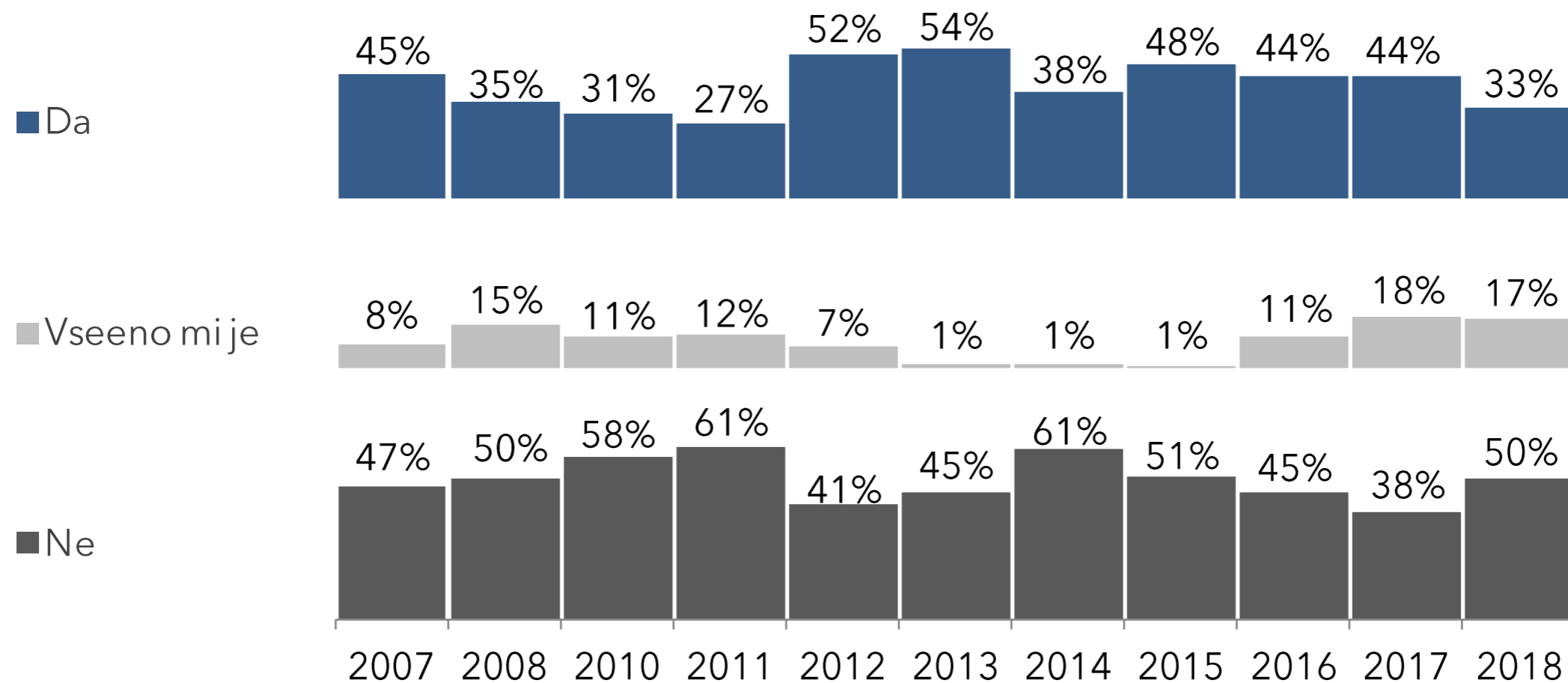
n=705



Polovica anketirancev meni, da dostava poštnih pošiljk ob sobotah ni smiselna.

Smiselnost dostave poštnih pošiljk ob sobotah

n=705

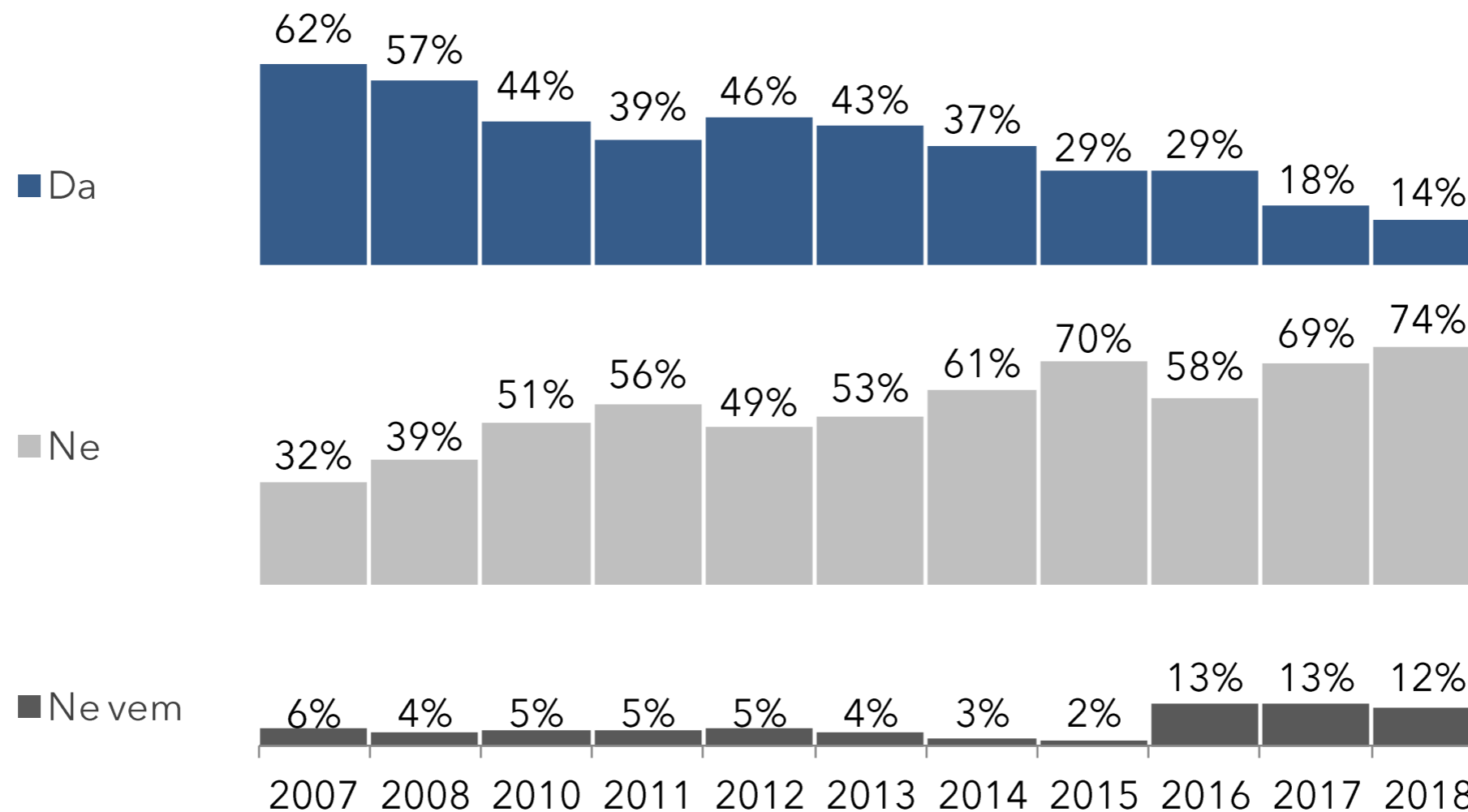


Le še 14 % anketirancev pravi, da imajo dostavo poštnih pošiljk na dom tudi ob sobotah.

Dostava poštnih pošiljk ob sobotah

n=705

- Ali imate pri vas dostavo poštnih pošiljk na dom ob sobotah? -

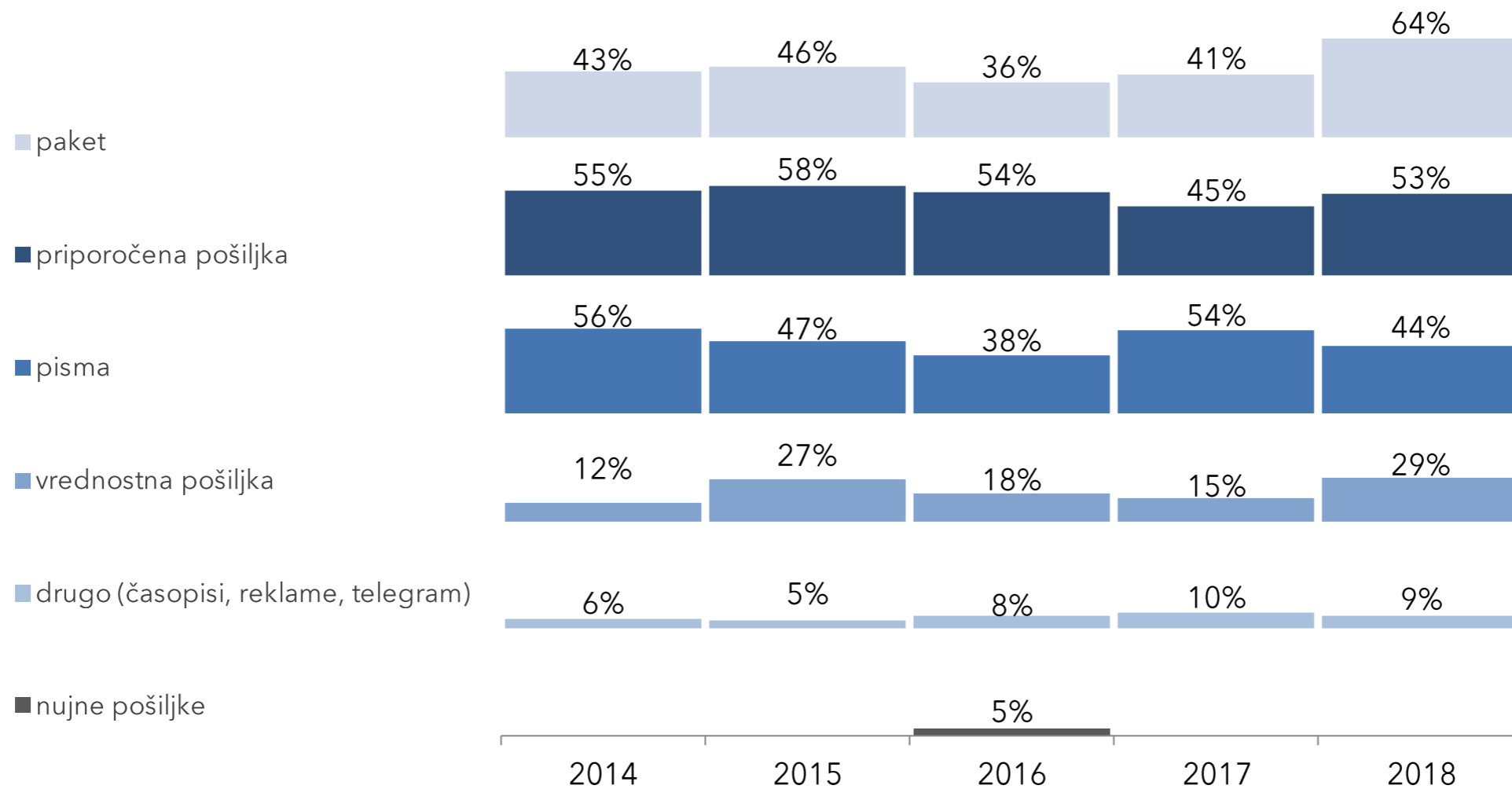


Največji delež anketiranih ob sobotah prejme paket (64 %), več kot polovica tudi priporočeno pošiljko.

Dostava poštnih pošiljk ob sobotah - Dostavo katerih poštnih pošiljk pa imate? -

n=99

Na vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so dejali, da prejemajo poštna pošiljka na dom tudi ob sobotah. Možnih je bilo več odgovorov.



Kazalo vsebine

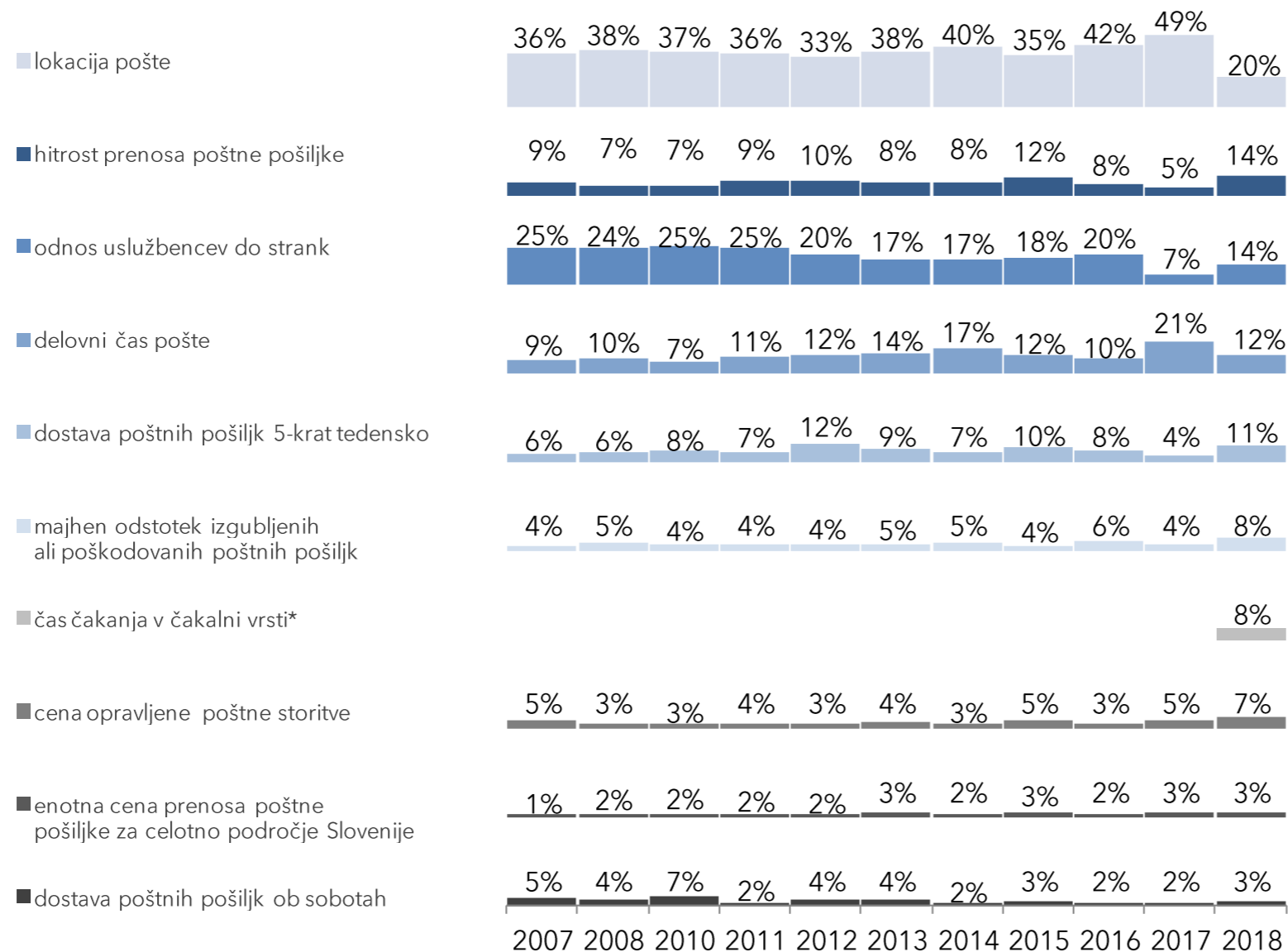
1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve je še vedno lokacija pošte.

Dejavniki kakovosti poštne storitve – 1. izbor

n=705

ⓘ Anketiranci so izmed navedenih dejavnikov izbrali tri, ki so za njih najpomembnejši. V analizi smo sprva upoštevali le prvo izbrani dejavnik (slika spodaj nato pa še seštevek vseh treh izbir (slika na naslednji strani). * Dejavnik je prvič vključen v merjenje.



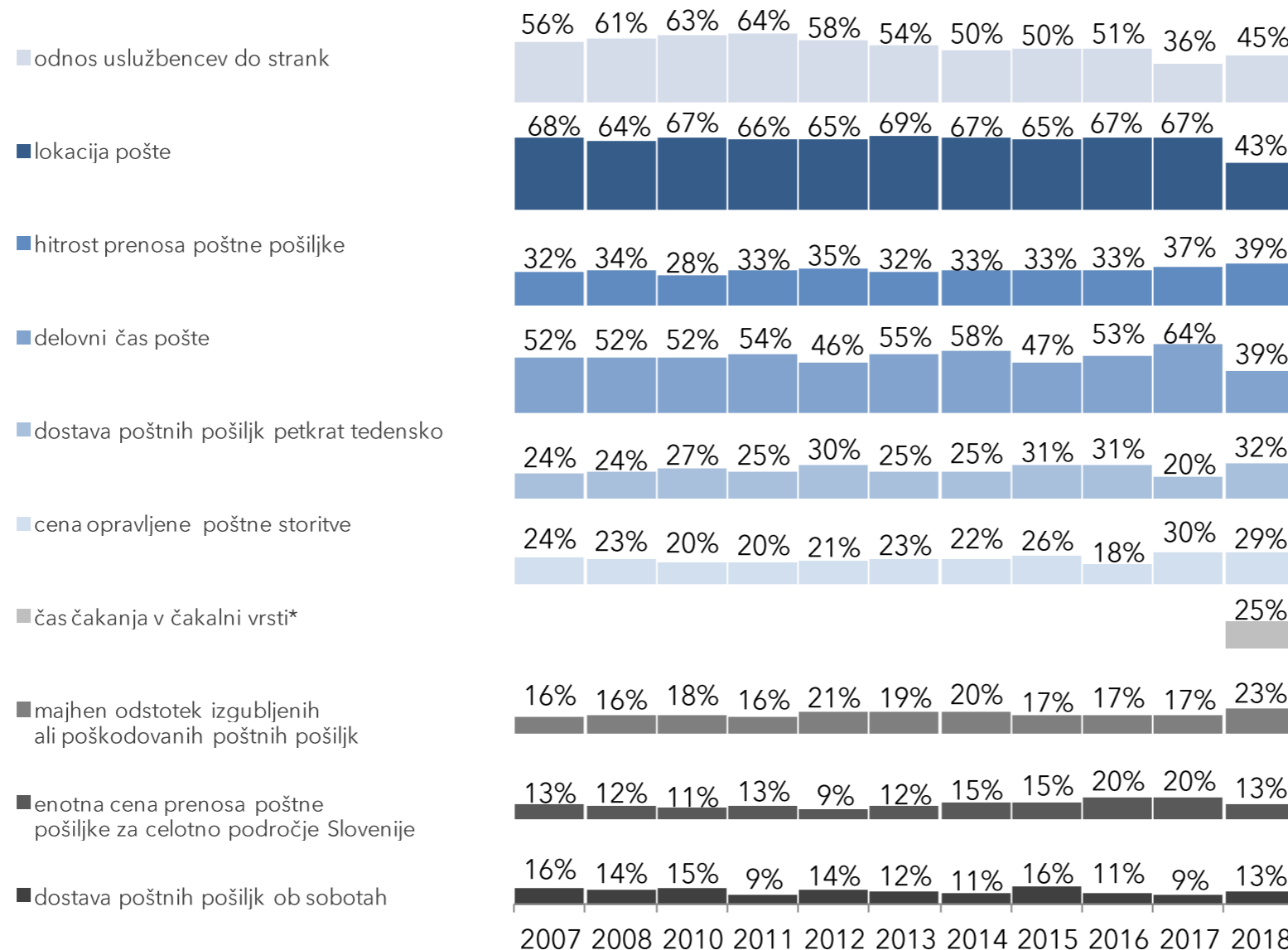
V tokratno merjenje je bil prvič vključen dejavnik "čas čakanja v čakalni vrsti". Potrebna pazljivost pri primerljivosti rezultatov s predhodnimi merjenji, ko ta dejavnik ni bil vključen.

Med tri najpomembnejše dejavnike kakovosti se uvrščajo odnos uslužbencev, lokacija pošte in hitrost prenosa.

Dejavniki kakovosti poštne storitve – skupaj

n=705

ⓘ Anketiranci so izmed navedenih dejavnikov izbrali tri, ki so za njih najpomembnejši. V analizi smo sprva upoštevali le prvo izbrani dejavnik (slika spodaj nato pa še seštevek vseh treh izbir (slika na naslednji strani). * Dejavnik je prvič vključen v merjenje.

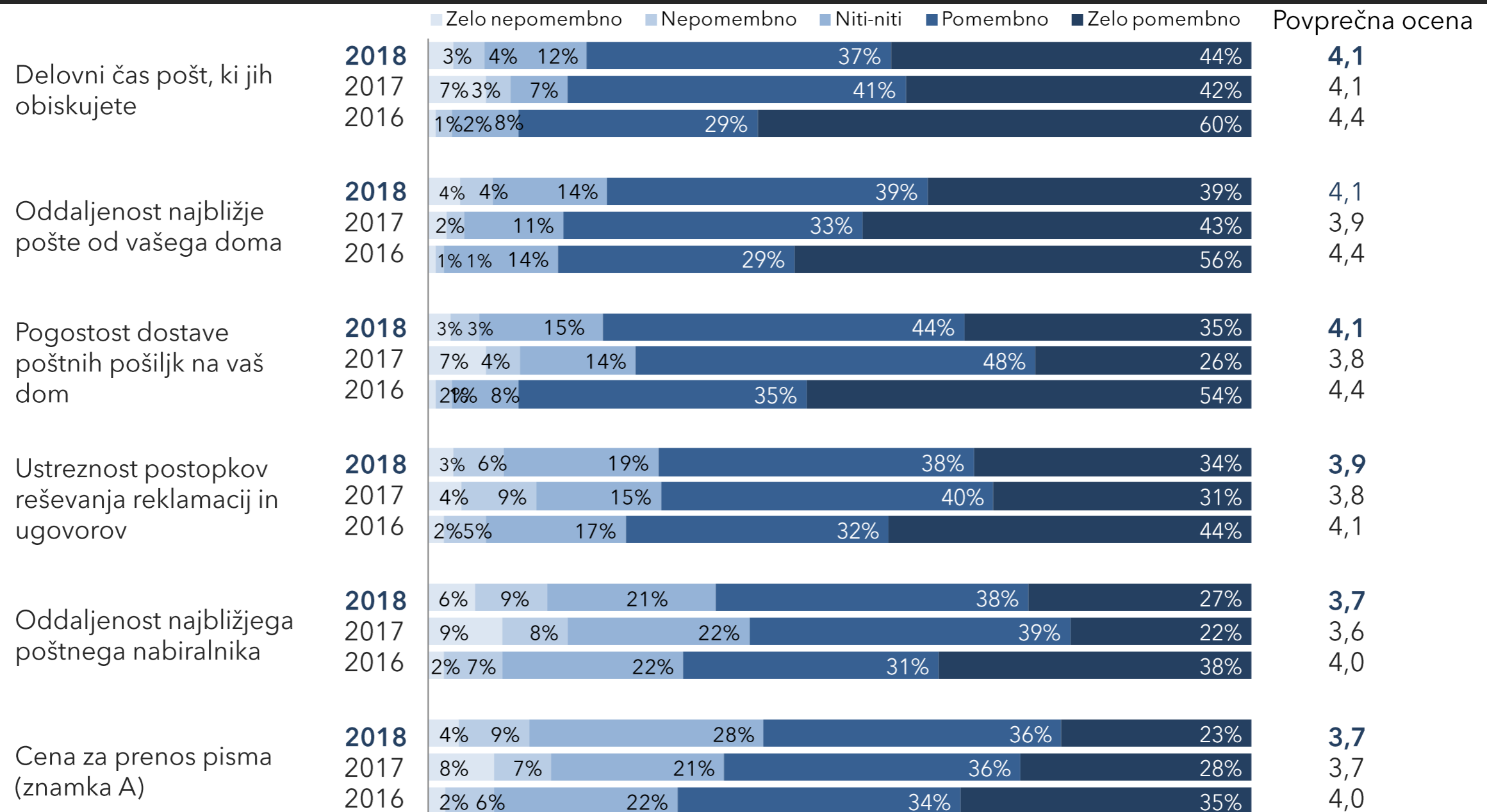


V tokratno merjenje je bil prvič vključen dejavnik "čas čakanja v čakalni vrsti". Potrebna pazljivost pri primerljivosti rezultatov s predhodnimi merjenji, ko ta dejavnik ni bil vključen.

Najbolj pomembna značilnost poštne storitve je delovni čas pošte, ki jo anketiranci obiskujejo.

Pomembne značilnosti poštних storitev

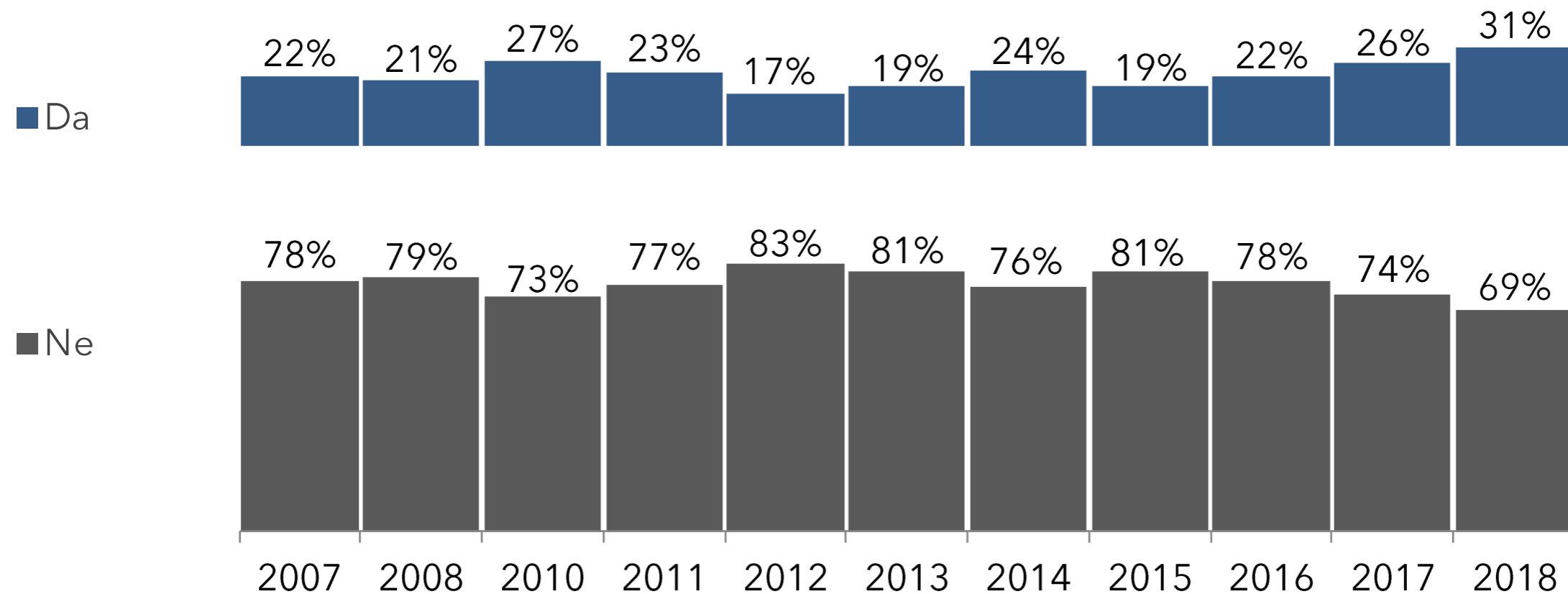
n=705



S pritožbenim postopkom je seznanjena že slaba tretjina anketirancev.

Seznanjenost s pritožbenim postopkom

n=705

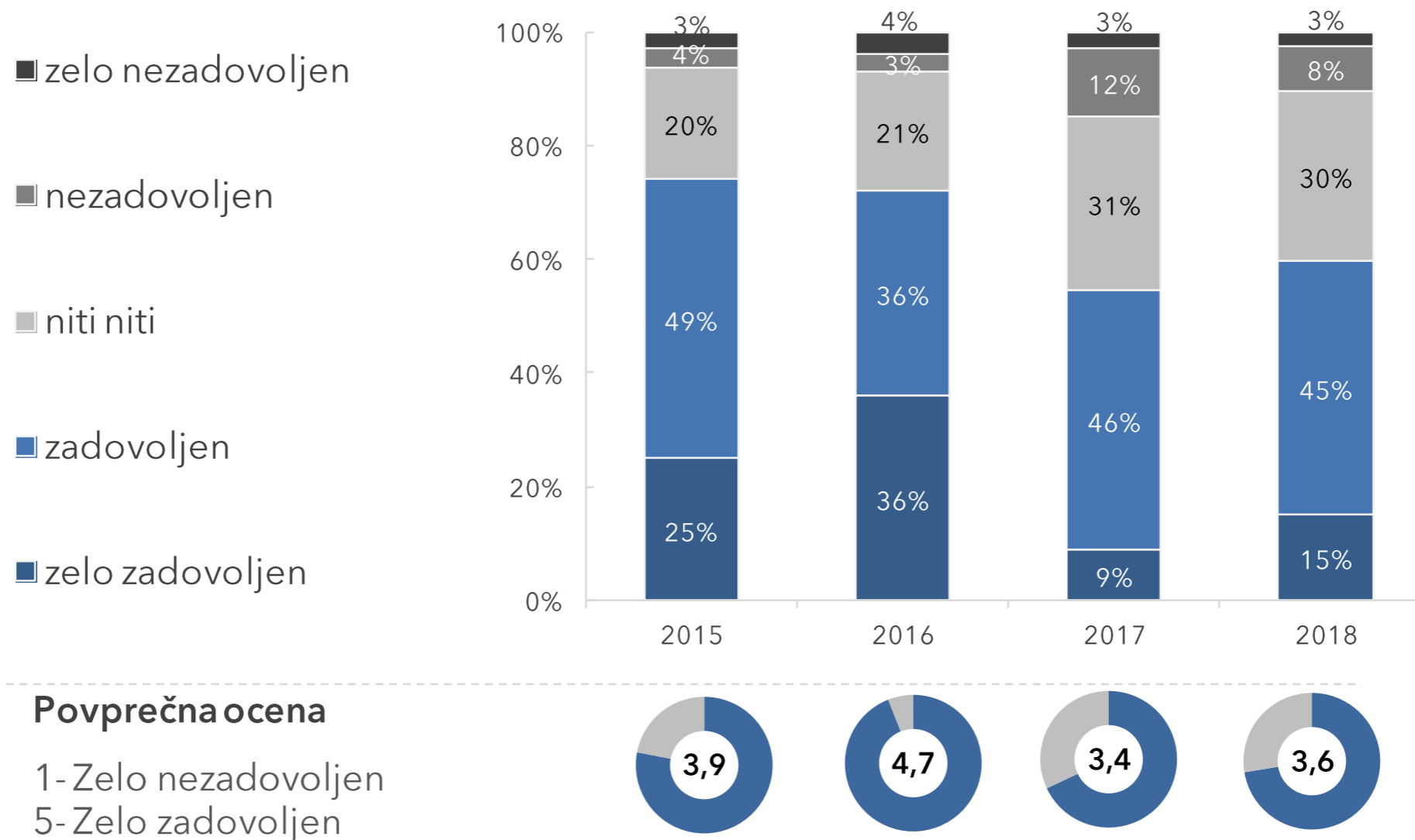


Zadovoljstva z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov je izrazilo 60 % anketiranih.

Zadovoljstvo s ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij

n=217

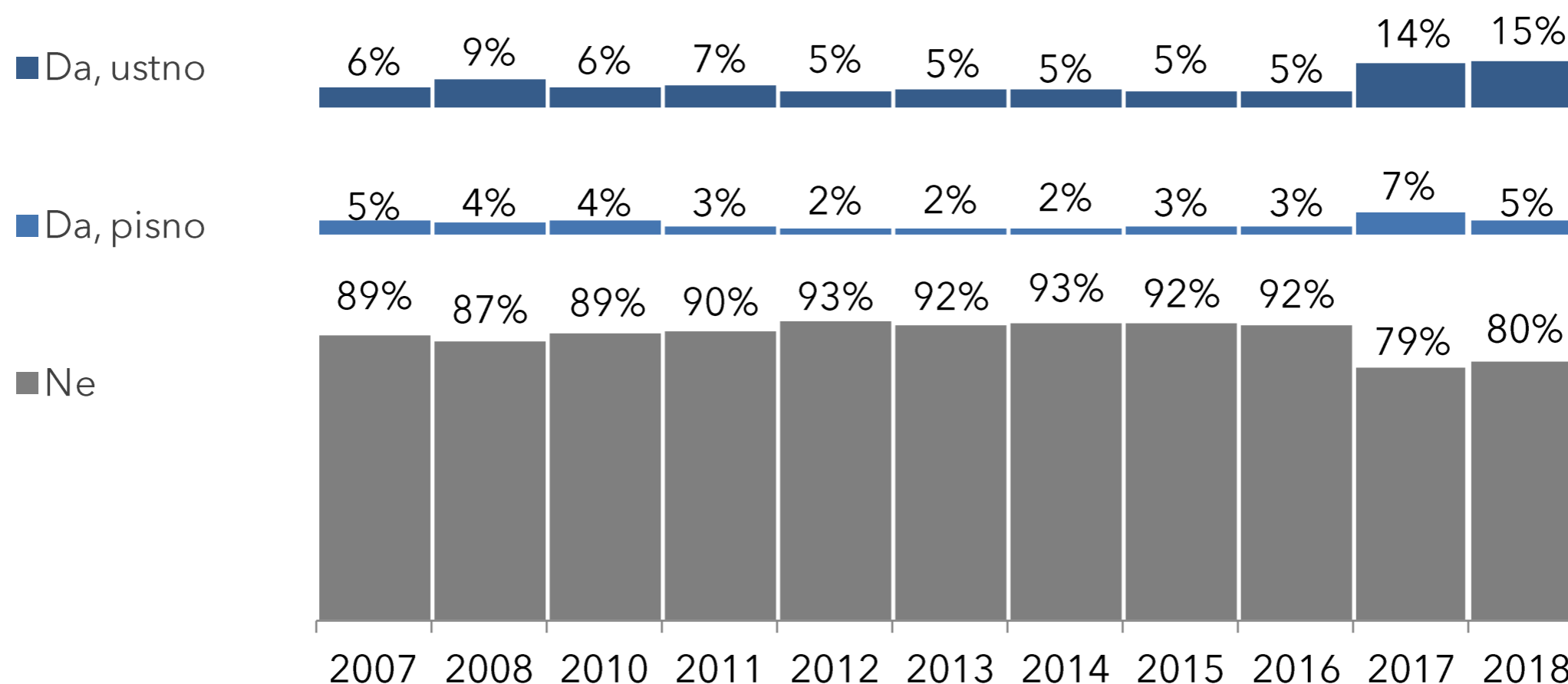
Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so dejali, da so s pritožbenim postopkom seznanjeni. Iz analize smo izločili neopredeljene.



Pritožbo je zaradi nezadovoljstva z opravljeno storitvijo vložila že petina anketirancev.

Vložena pritožba zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo

n=705

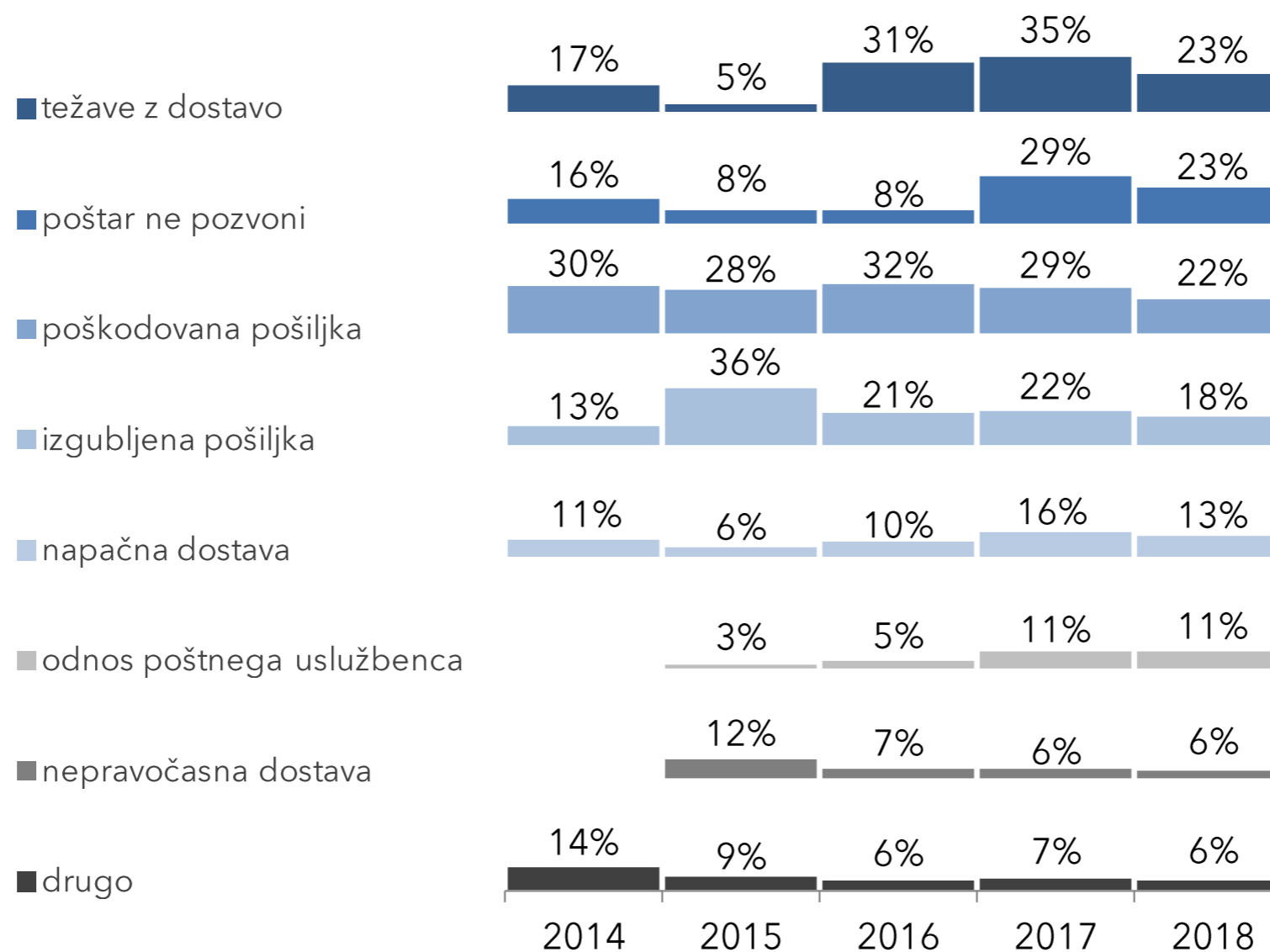


Kot najpogostejše razloge za vložitev pritožbe so anketiranci navedli težave z dostavo, da poštar ne pozvoni ter poškodovana pošiljka.

Razlog za pritožbo

n=138

i Na vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so že kdaj vložili pritožbo. Anketiranci so lahko navedli več odgovorov.



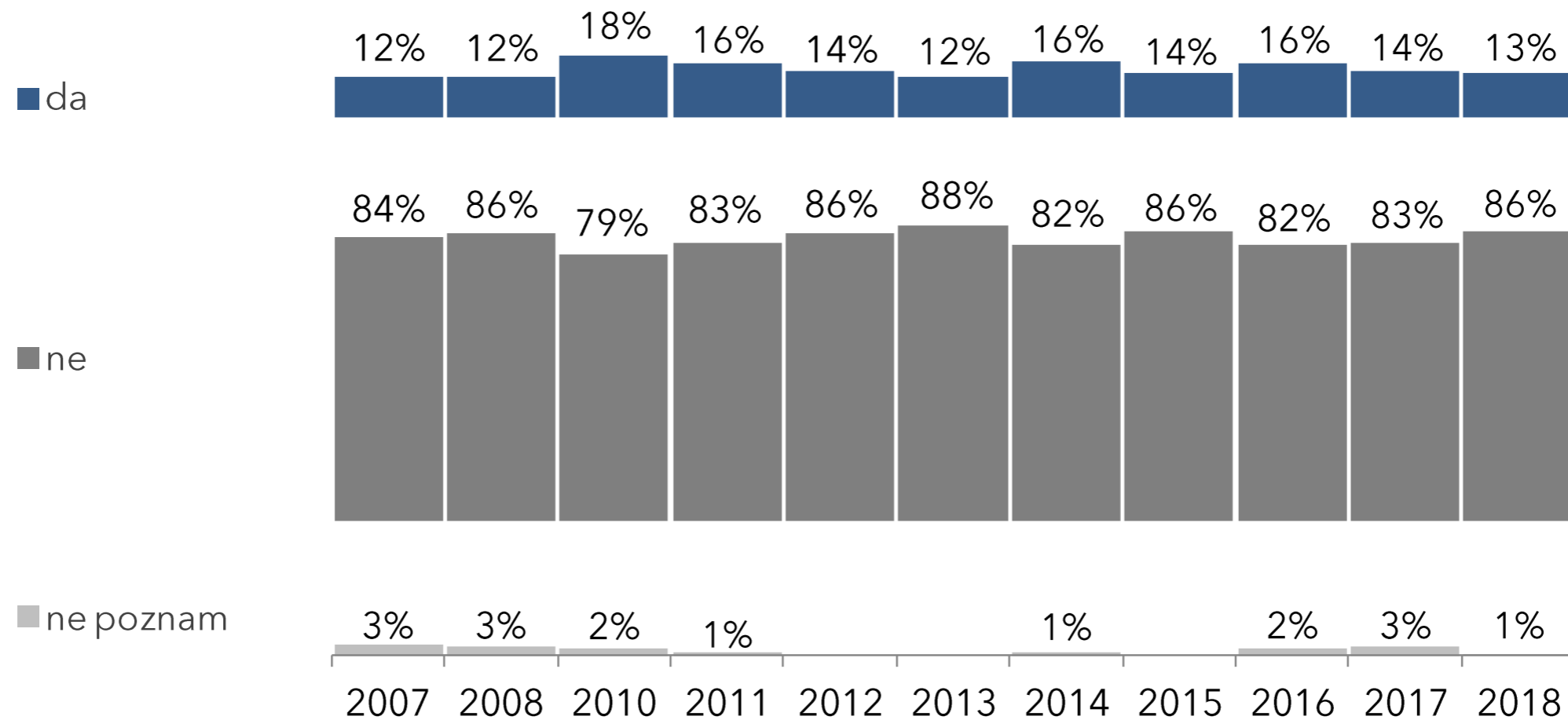
Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošiljk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Večina (86 %) rumene nalepke AKOS ne uporablja.

Uporaba rumene nalepke AKOS

n=705

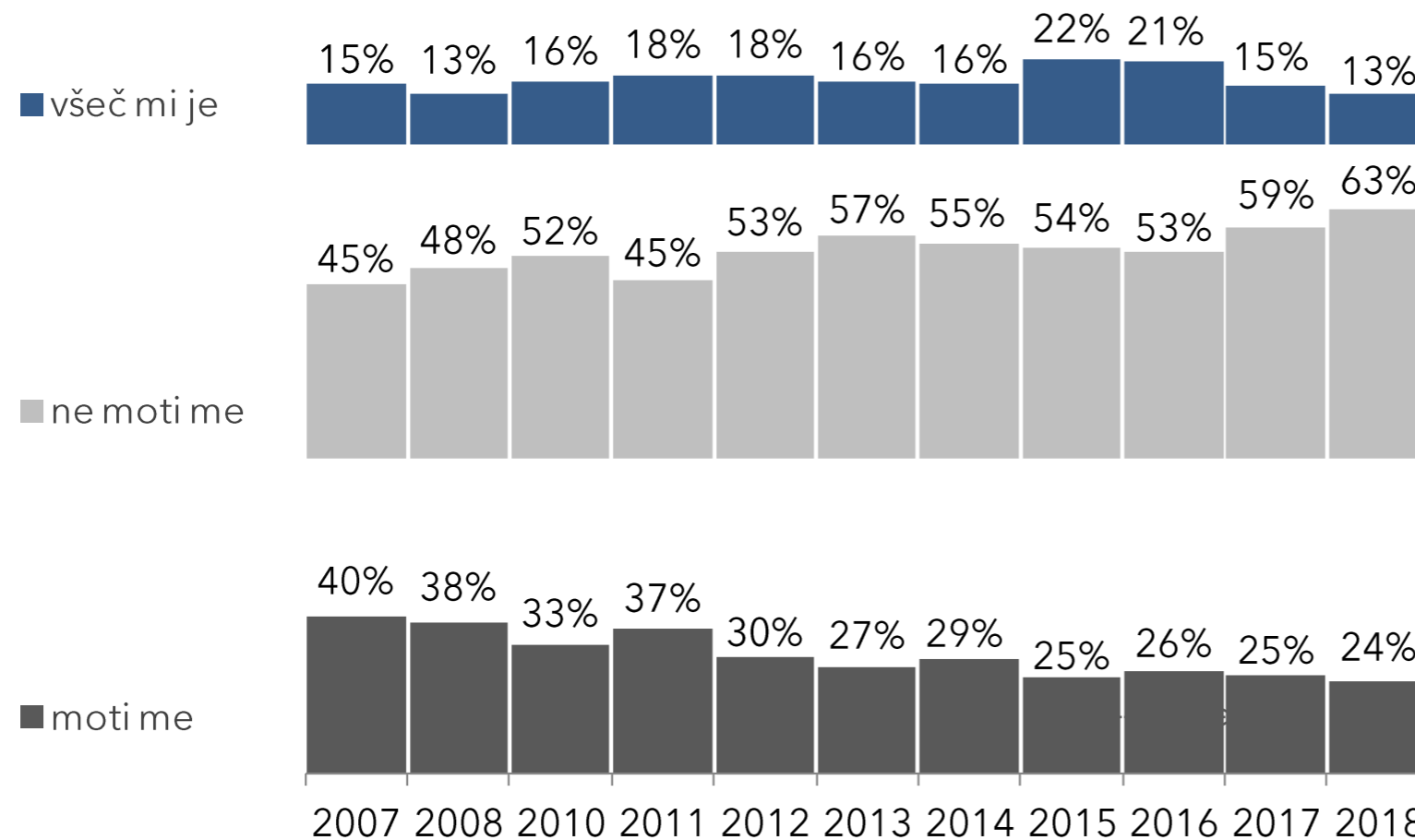


Delež anketirancev, ki jih nenaslovljena oglaševalska in marketinška sporočila na dom motijo, ostaja zadnjih nekaj let približno enak.

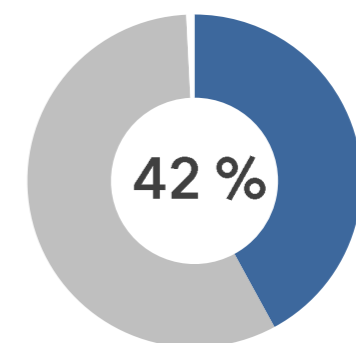
Mnenje o reklamnih sporočilih

n=705

Na vprašanje niso odgovarjali anketiranci, ki so dejali, da uporabljajo rumeno nalepko. Te smo pri analizi prišteli odgovoru 'moti me'.



Uporaba rumene nalepke med tistimi, ki jih reklame motijo:



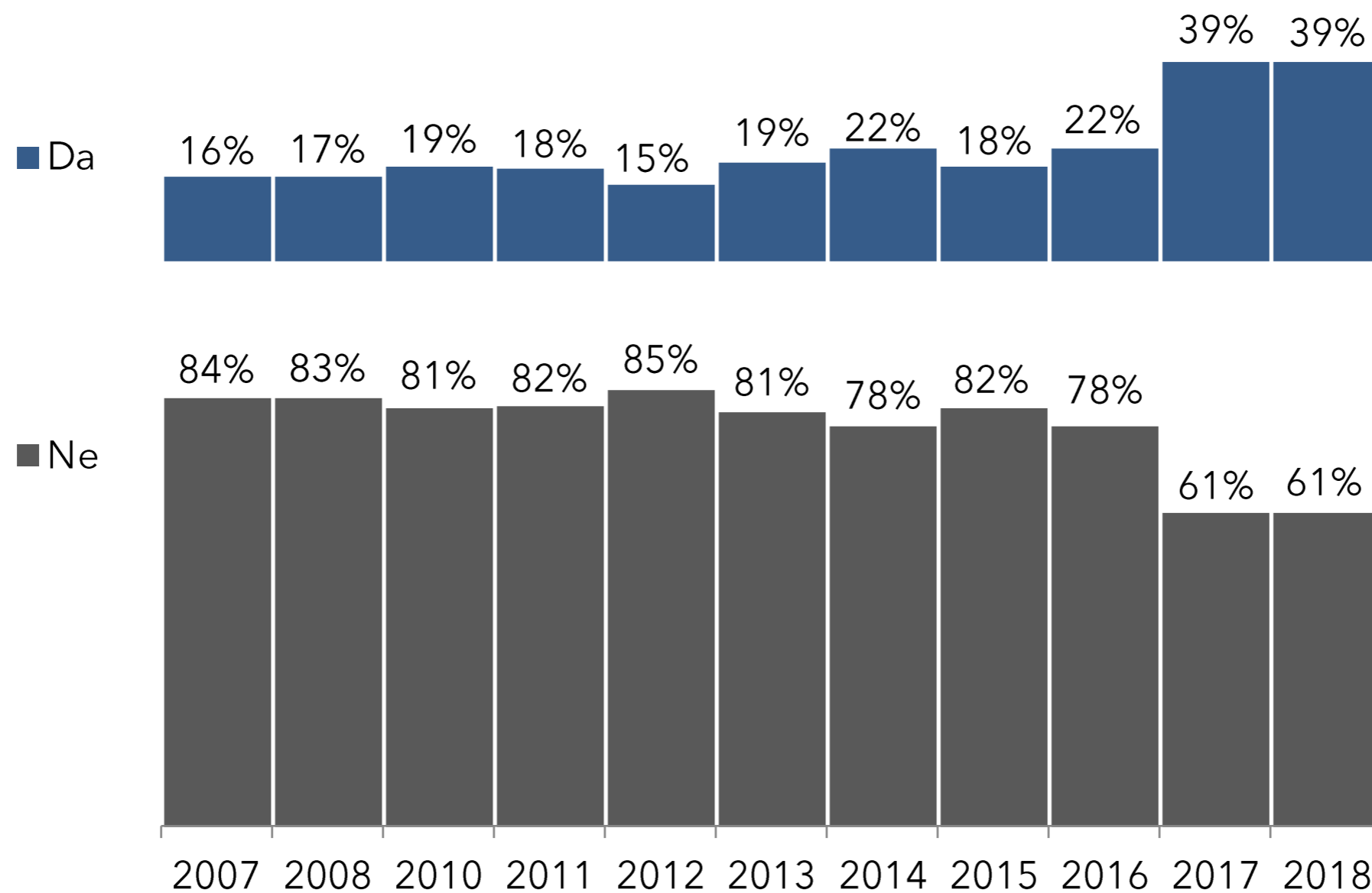
Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošiljk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

V zadnjem letu je storitve drugih izvajalcev (poleg Pošte Slovenije) uporabilo 39 % anketirancev.

Uporaba storitev drugih izvajalcev v zadnjem letu

n=705

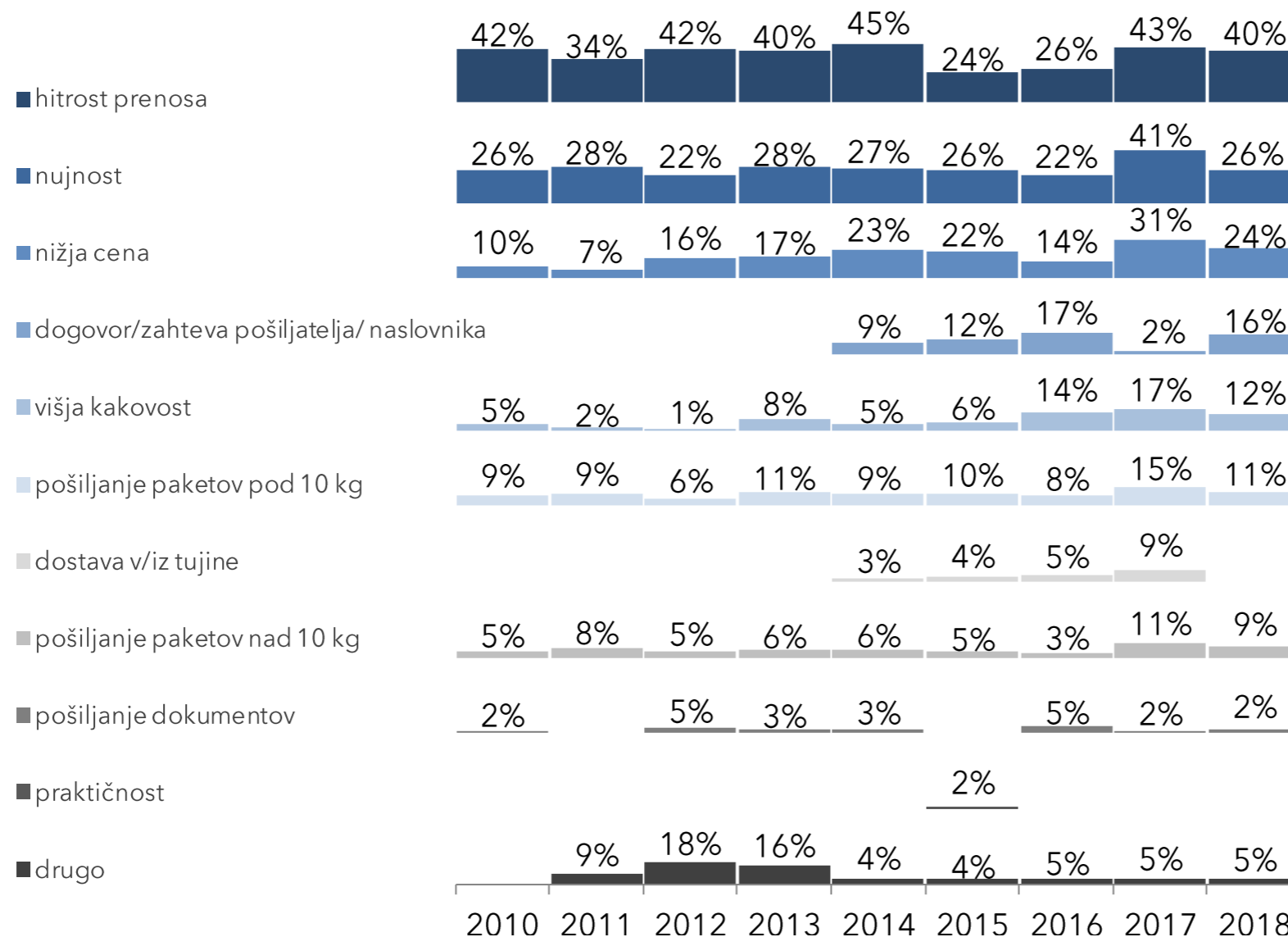


Kot razlog uporabe drugih izvajalcev tokrat največ anketirancev navaja hitrost prenosa (40 %).

Razlogi za uporabo storitev drugih izvajalcev v zadnjem letu

n=274

i Na vprašanje so odgovarjali le anketiranci, ki so dejali, da so v zadnjem letu uporabili storitev drugih izvajalcev poštne storitev. Anketiranci so lahko navedli več odgovorov.

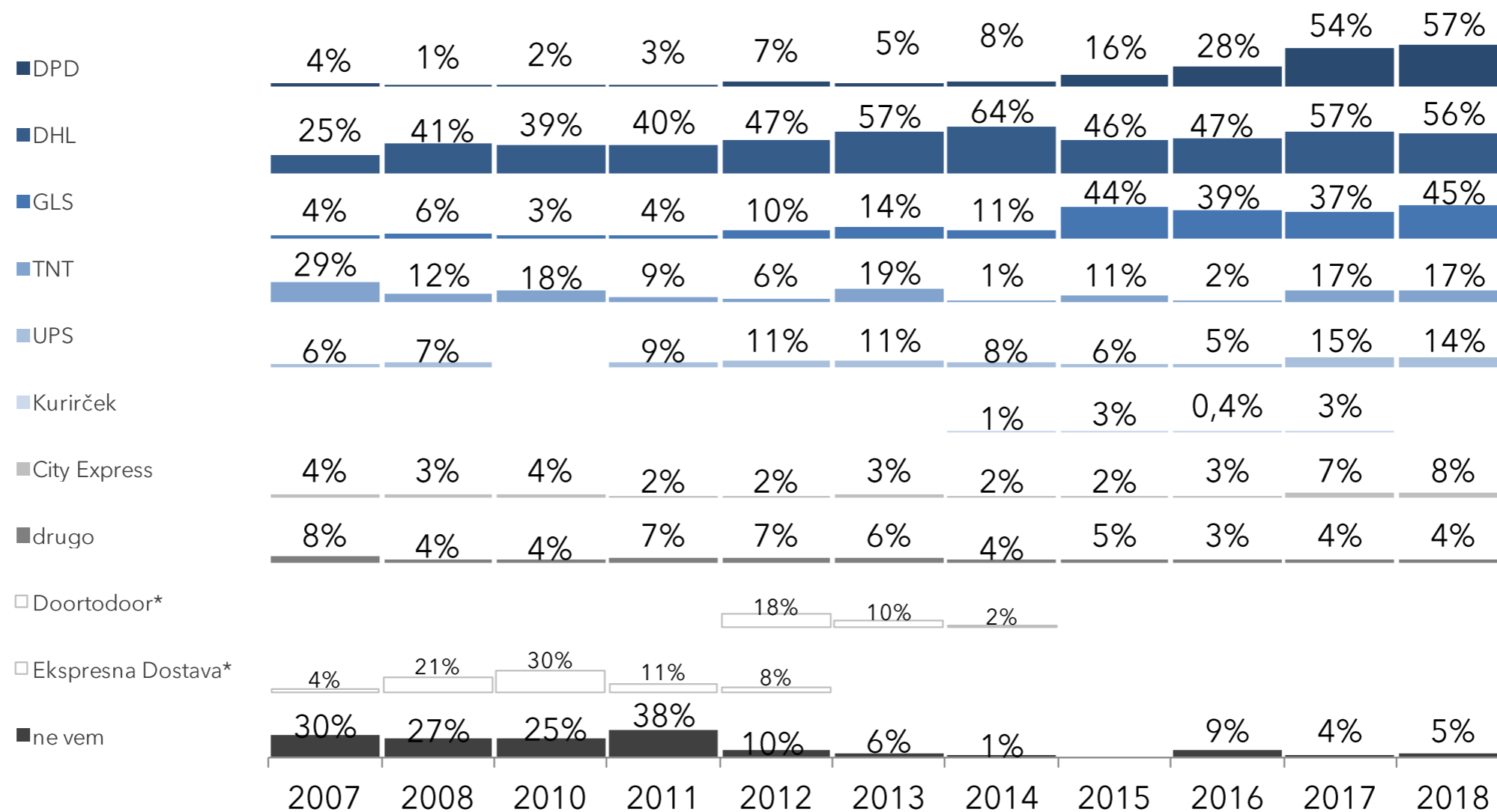


V zadnjem letu je največ anketirancev uporabilo storitve DPD (57 %), DHL (56 %) in GLS (45 %).

Uporaba drugih izvajalcev storitev

n=274

Na vprašanje so odgovarjali le anketiranci, ki so dejali, da so v zadnjem letu uporabili storitev drugih izvajalcev poštne storitve. Anketiranci so lahko navedli več odgovorov. Izvajalci označeni z * so prenehali z izvajanjem poštne storitve.

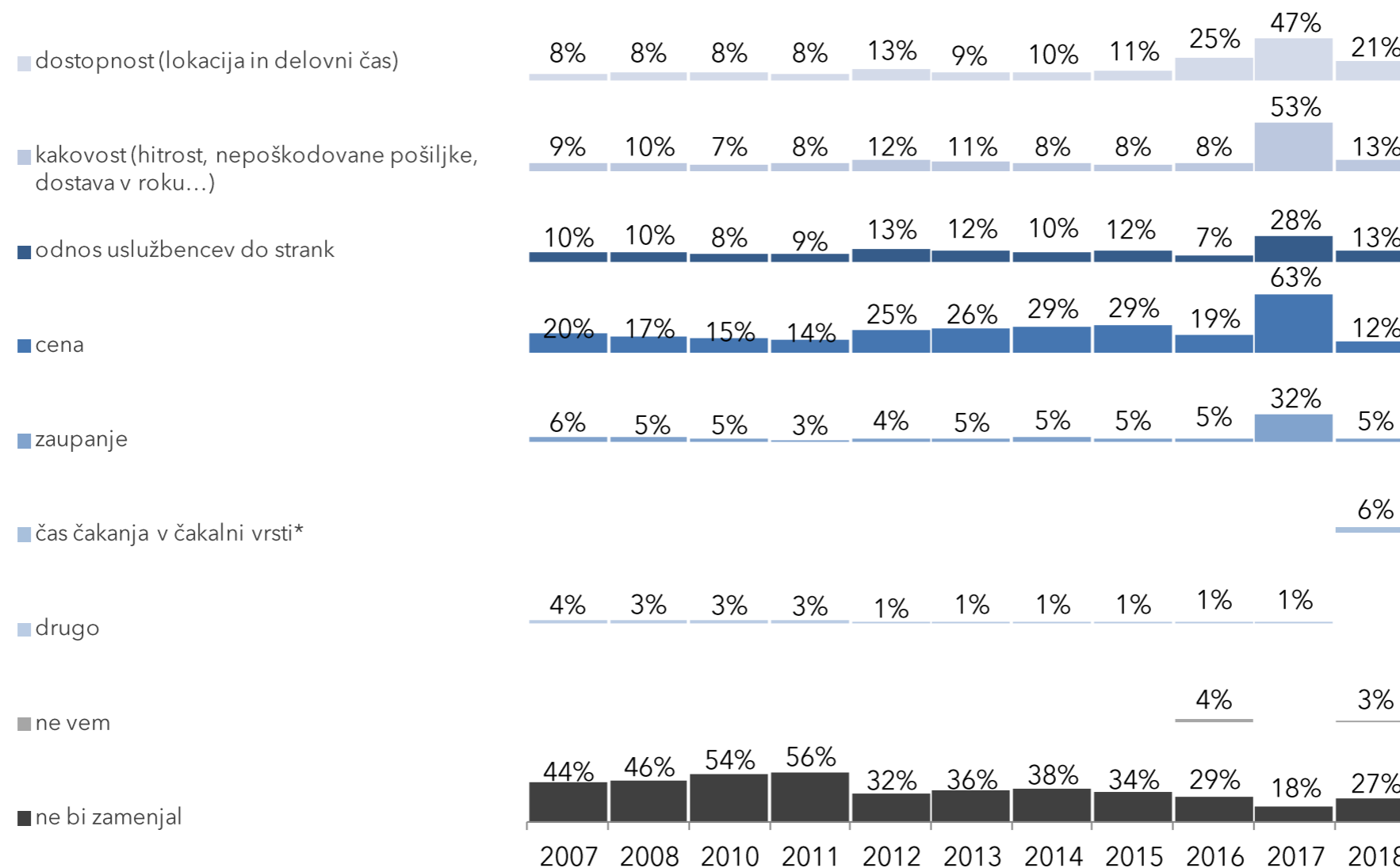


Glavni razlog, ki bi lahko vplival na menjavo ponudnika je dostopnost v smislu lokacije in delovnega časa.

Glavni razlog, ki bi lahko vplival na zamenjavo ponudnika poštne storitve

n=431

Na vprašanje so odgovarjali le anketiranci, ki so dejali, da v zadnjem letu niso uporabili storitev drugih izvajalcev poštne storitve.

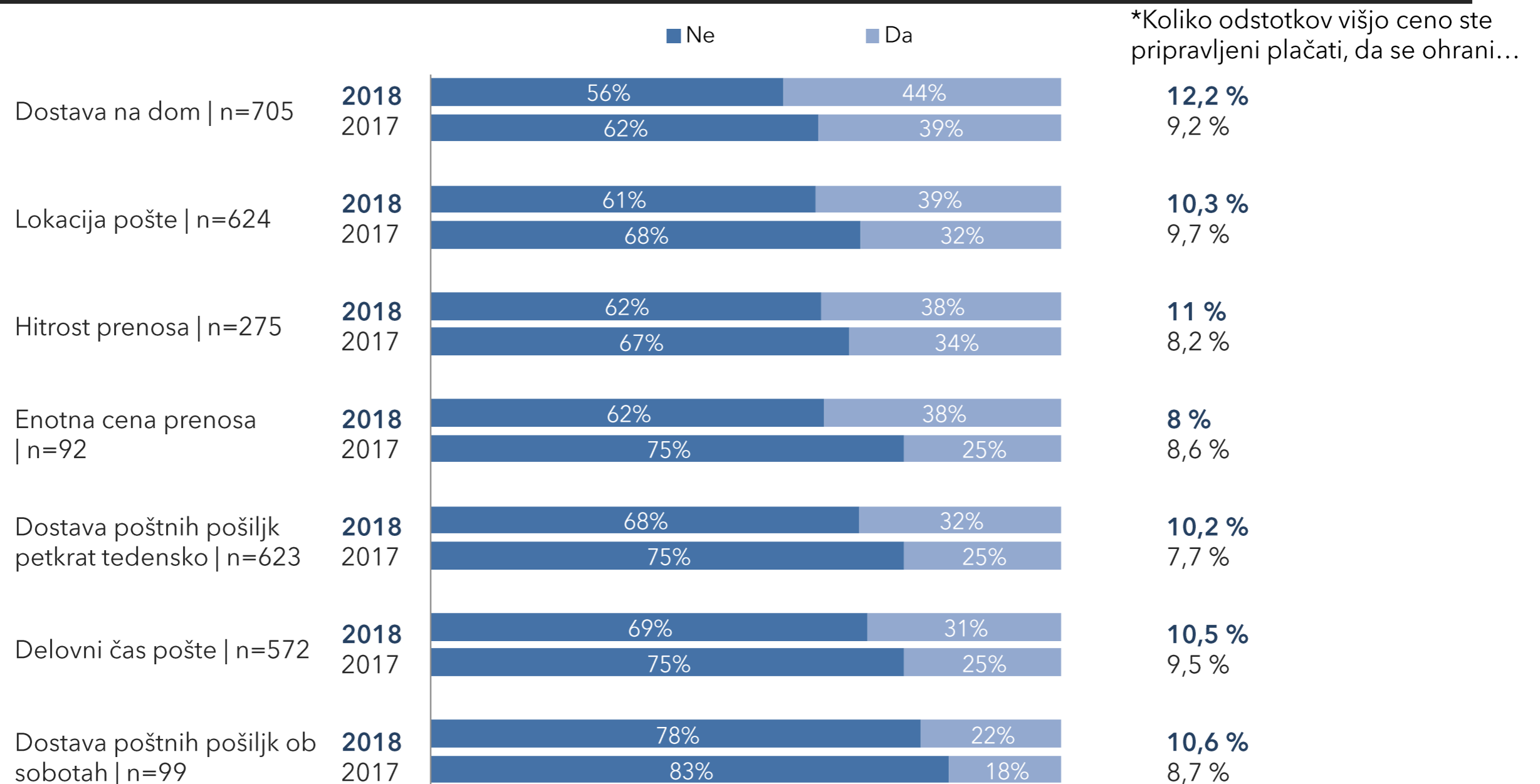


Kazalo vsebine

1. Indeks zadovoljstva
2. Obisk pošte
3. Pogodbene pošte
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Reklamna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev

Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohrani dostava na dom. V povprečju so pripravljeni za to storitev plačati 12,2 % višjo ceno.

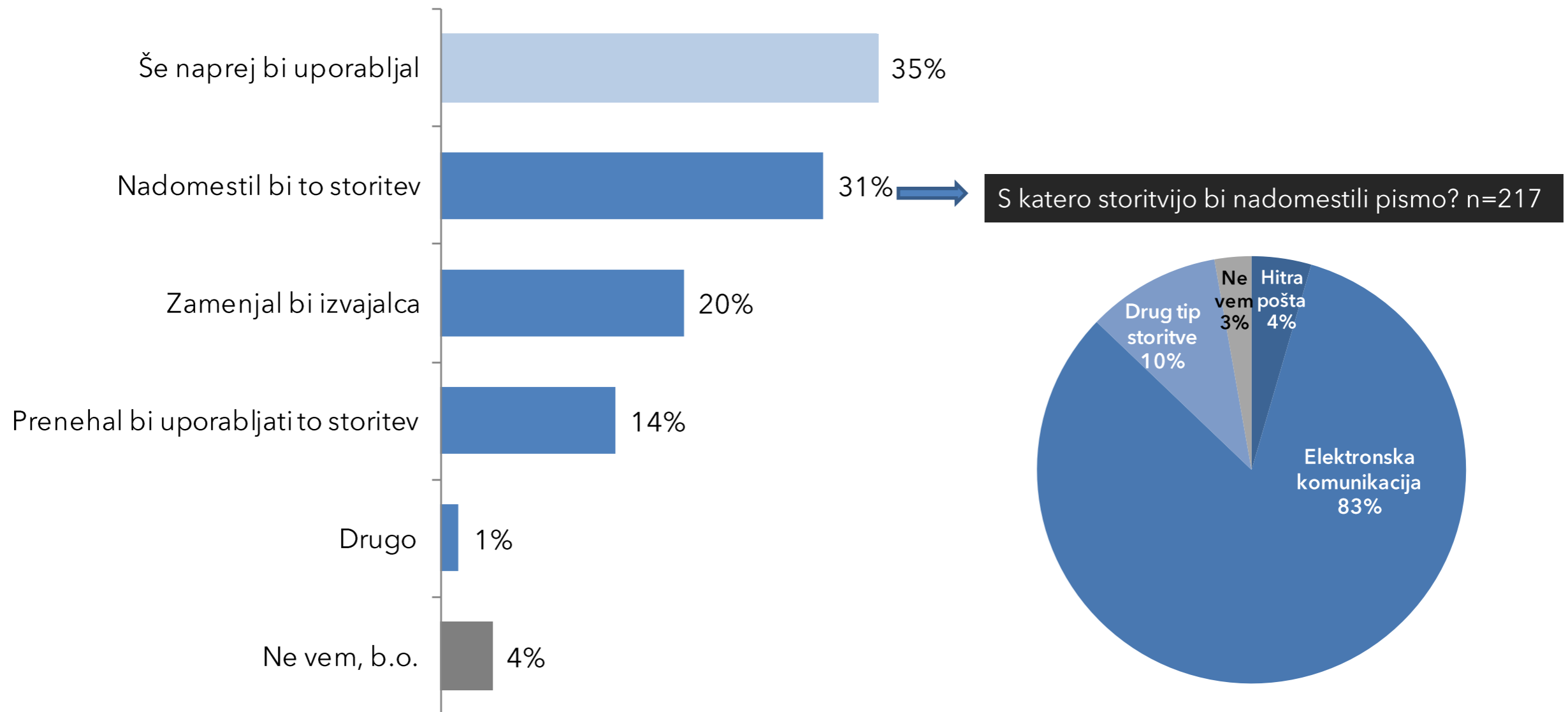
Pripravljenost plačati višjo ceno poštних storitev



V primeru povišanja cene pisma za 5 do 10 % bi tretjina anketirancev nadomestila to storitve – večina od njih bi se odločila za elektronsko komunikacijo.

Odziv na povišanje cene pisma za 5 do 10 %

n=705



Priloga: Struktura vzorca (n=705)

		vzorec		populacija
		frekvenca	odstotek	SLO*
spol	moški	338	47,9	49,3%
	ženski	367	52,1	50,7%
starost	18-24 let	53	7,5	8,1%
	25-34 let	103	14,5	15,0%
	35-44 let	128	18,1	18,2%
	45-54 let	125	17,7	17,7%
	55-64 let	124	17,6	17,4%
	65 let in več	173	24,5	23,6%
izobrazba	oš ali manj	160	22,7	22,8%
	poklicna	149	21,1	23,2%
	srednja	228	32,4	31,2%
	višja, visoka do/podiplomska	167	23,7	22,8%
	brez odgovora	1	0,1	
statistična regija	Pomurska	41	5,8	5,7%
	Podravska	109	15,5	15,8%
	Koroška	22	3,1	3,4%
	Savinjska	89	12,6	12,3%
	Zasavska	20	2,9	2,8%
	Posavska	26	3,7	3,7%
	Jugovzhodna Slovenija	49	6,9	6,8%
	Osrednjeslovenska	184	26,2	25,9%
	Gorenjska	67	9,6	9,7%
	Primorsko-notranjska	18	2,5	2,5%
	Goriška	41	5,8	5,7%
	Obalno-kraška	38	5,4	5,6%
tip kraja	podeželje	248	35,2	34,1%
	kraj, mesto	213	30,2	31,0%
	večje mesto	108	15,3	15,7%
	Ljubljana, Maribor	136	19,3	19,1%

* vir: SURS