

Mindre företags behov av posttjänster

– En kvantitativ undersökning av hur den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar mindre företags behov i olika delar av landet

Rapportnummer

PTS-ER-2023:10

Diarienummer

22-4585

ISSN

1650-9862

Författare

Undersökningsrapport: Origo Group AB

Inledning och PTS slutsatser: Erika Nysäter, PTS

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Innehåll

Sammanfattning.....	4
1. Bakgrund till undersökningen	5
2. Undersökningens resultat.....	7
3. Tidigare undersökningar	9
4. PTS fortsatta arbete	13
Bilaga undersökningsrapport av Origo Group AB	

Sammanfattning

Anser mindre företag i vissa landsbygder att de har problem med långa avstånd till serviceställen? Hur upplever mindre företag att deras behov av posttjänster tillgodoses? Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att analysera och beskriva postmarknadens utveckling samt bevaka att den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov. Myndigheten genomför regelbundet undersökningar i syfte att kartlägga användarnas behov av posttjänster och att säkerställa att den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar dessa. PTS har även i uppdrag att främja att en väl fungerande samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet finns tillgänglig för alla användare enligt de mål som anges i postlagen. Det innebär bl.a. att expeditions- och insamlingsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas.

PTS har genom tidigare undersökningar och inkomna synpunkter fått indikationer att mindre företag i vissa områden har långa avstånd, t.ex. till företagscenter för att lämna in varubrev. Det finns därför skäl för myndigheten att kartlägga om det finns särskilda utmaningar för mindre företag när det gäller att få sina behov av posttjänster tillgodosedda. I denna kvantitativa undersökning har Origo Group undersökt hur den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar användarnas behov för mindre företag med 0-19 anställda. Undersökningen har gjorts genom 3 174 brev- och webbenkäter, kompletterat med telefonintervjuer för att höja svarsfrekvensen till 32 procent.

Några av undersökningens resultat: Generellt sett tycker majoriteten av de tillfrågade företagarna att posttjänsterna fungerar bra. Att brev och paket kommer fram i tid, snabbt och enligt kundlöfte uppfattas som centralt. Två av tre företag använder posttjänster medan en tredjedel inte gör det. Fler är mer nöjda med hur det fungerar för dem att skicka och ta emot paket, än att skicka och ta emot brev. Sex av tio svarar att de är nöjda med Postnords företagscenter men en femtedel är inte nöjda med avståndet till företagscentren. Ett av tre företag har haft problem med att få paket levererade till verksamhetsstället, även om de har beställt en sådan leverans. Fyra av tio av de mindre företag som använder posttjänster uppger att förlängd befordringstid från två till tre dagar för brev skulle få stora konsekvenser för verksamheten. Vissa vill kunna köpa till en snabbare tjänst.

PTS tar med sig resultaten från undersökningen i arbetet med översyn av den postala regleringen, både nationellt och internationellt. Det är viktigt att fortsätta följa användargruppens behov och att de beaktas.

1. Bakgrund till undersökningen

Postmarknaden är under förändring bland annat på grund av samhällets digitalisering. Användarna skickar allt fler paket och färre brev, Postnord har infört varannandagsutdelning av vissa brevtjänster, och en av tidigare regering tillsatt utredning¹ har lagt förslag om förlängd befordringstid från två till tre dagar för förstaklassbrev i samband med en översyn av den samhällsomsfattande posttjänstens omfattning och hur tjänsten kan finansieras.

Postnord är för närvarande utsedd att tillhandahålla den samhällsomsfattande posttjänsten bl.a. på grund av att de är det enda företaget som erbjuder riktstäckande postverksamhet i Sverige.² PTS arbetar för en säker och tillgänglig kommunikation, vilket bl.a. innebär att företag ska kunna leva och verka i hela landet. Utifrån tidigare undersökningar och inkomna klagomål bedömer PTS att mindre företag i landsbygd kan vara mer sårbara än större företag i tätort, som har tillgång till fler alternativ när det gäller posttjänster. Till exempel finns det postombud i alla 290 kommuner men företagscenter finns i 159 kommuner.³ Det handlar i vissa områden om relativt långa avstånd och det är därför viktigt för myndigheten att följa att tillgången till serviceställen och att expeditions- och inlämningsställena beaktar användarnas behov i tillräcklig omfattning. Undersökningen kan bl.a. användas för att analysera om det finns behov av att reglera avståndet till expeditionsställena på sikt.

Myndigheten har därför låtit genomföra en kvantitativ undersökning om mindre företags behov av posttjänster och service i landsbygder inklusive ombudsnät, i syfte att följa postmarknadens utveckling och hur den samhällsomsfattande posttjänsten svarar mot användarnas behov. Undersökningsföretaget Origo Group har fått i uppdrag att undersöka mindre företags olika behov och uppfattning av centrala kvalitetsaspekter för postservicen med postförsändelser upp till 20 kg. Vilka problem upplever mindre företag och vilka tänkbara lösningar finns?

¹ Finansiering av den samhällsomsfattande posttjänsten, Dir. 2020:101.

² Postnord är idag utsedd tillhandahållare av den samhällsomsfattande posttjänsten. Det innebär bland annat att Postnord har i uppdrag att dela ut post till alla mottagare oavsett var i landet de bor och att tillhandahålla en tillförlitlig posttjänst. Det innebär också att Postnords expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas.

³ Sedan den 1 januari 2023 kan företag lämna in tio varubrev per dag på Postnords ombud och utlämningsställena, vilket kan upplevas som en förbättring för att tillgodose företagets behov.

Metod

Registret som används är SCB:s företagsregister. Urvalet är ett representativt, slumpmässigt urval som återspeglar populationen. Svaren har analyserats med hänsyn tagen till för undersökningen relevanta variabler såsom: storlek (antal anställda/omsättning), avstånd till företagscenter, verksamhetens grad av beroende av posttjänster, områden med olika avstånd och tillgänglighet till service utifrån Tillväxtverkets tillgänglighetsindex. Resultatet har viktats utifrån den fördelningen mellan olika strata för att säkerställa att resultatet är rättvisande.

Målgrupp är mindre företag med 0–19 anställda och totalt har 3 174 respondenter besvarat enkäten. Datainsamlingen har genomförts med hjälp av en postal enkät där det även har funnits möjlighet att besvara undersökningen på webben för de som har föredragit det. Undersökningen har även kompletterats med telefonintervjuer för att höja svarsfrekvensen till 32 procent. Denna undersökning kombinerade tre metoder för att få så hög svarsfrekvens som möjligt.

2. Undersökningens resultat

Några viktiga resultat från undersökningen som PTS vill lyfta fram är:

Företagens användande av posttjänster

Två av tre företag i undersökningen använder posttjänster medan en tredjedel inte gör det. Även om en femtedel av företagen räknar med minskat användande av posttjänster, så är det minst två tredjedelar av företagen som uppger att de antingen kommer att öka eller ha oförändrat postbehov om fem år. Behovet av posttjänster är därmed fortsatt relativt stort.

Det är viktigt med förutsägbarhet, tillförlitlighet och att veta när försändelsen kommer fram. Många av de tillfrågade tycker att det är viktigt att post kommer fram snabbt och till den plats som har avtalats. Fyra av tio av de mindre företag som använder posttjänster uppger att förlängd befordringstid från två till tre dagar för brev skulle få stora konsekvenser för dem. Vissa vill kunna köpa till en snabbare tjänst. Företag med ett stort behov av posttjänster svarar i högre utsträckning att konsekvenserna skulle bli stora.

Nöjdheten med posttjänsterna

Majoriteten av de tillfrågade företagen tycker att posttjänsterna fungerar bra. Sex av tio företag är nöjda med Postnords hämta-lämna-tjänster samt hur det fungerar att ta emot och skicka post. Att brev och paket kommer fram i tid, snabbt och enligt kundlöfte uppfattas som centralt för att posttjänsterna ska fungera på ett ändamålsenligt sätt.

Fler är nöjda med hur det fungerar att skicka och ta emot paket, än med att skicka och ta emot brev. Sju av tio är nöjda med att skicka och ta emot paket, medan sex av tio är nöjda med hur det fungerar att skicka och ta emot brev. Företagen är något mer nöjda med att ta emot än med att skicka paket.

Sex av tio är nöjda med Postnords företagscenter men en femtedel är inte nöjda med avståndet till dessa. Bland företag som är belägna i områden med låg och mycket låg tillgänglighet är missnöjet ännu större. Sju av tio företag är nöjda med avståndet till företagets egen postlåda. Sex av tio företag är nöjda med avståndet till Postnords brevlådor i vilka de kan lämna post.

Ett av tre företag har haft problem med att få paket levererade till verksamhetens adress på utsatt tid och överenskommen leveransadress när det har beställts. Tilliten är ibland svag vad gäller leveranstid och att försändelsen ska komma fram till rätt adress på rätt tid.

15 procent av företagen i undersökningen använder Postnords hämta-lämna-tjänster. Företag i områden med låg eller mycket låg tillgänglighet är mer nöjda med tjänsten. De som har ett stort behov av posttjänster nyttjar tjänsten i högre utsträckning. En tredjedel av dem som inte har tjänsten känner inte till den.

Det finns en uppfattning bland vissa av de mindre företagen att posttjänsterna fungerar sämre på landsbygden. I fritextsvar efterlyser företag bland annat utdelning varje vardag och istället för rullande dagar vore det för vissa bättre att ha fasta utdelningsdagar. Relativt många företag lyfter i fritextsvar att de gula brevlådorna töms för tidigt på dagen.

Konsekvenserna när posttjänsterna inte fungerar

Två av tio menar att posttjänster är kritiska och måste fungera hela tiden för att verksamheten ska fungera. Nio av tio i den gruppen menar att det innebär stora negativa konsekvenser för verksamheten om posttjänsterna inte fungerar. Exempel på problem är försenade leveranser och fakturor samt uteblivna intäkter. När avståndet till servicestället är långt uppger många förlorad arbetstid och dyra transporter, vilket försvårar att driva verksamhet. Resultaten överensstämmer till exempel med vad som framkom i PTS tidigare undersökning *Behov av posttjänster i lands- och glesbygd* (2019). Några exempel som företagen har nämnt här:

1. En kan inte vara säker på att det kommer fram eller kommer fram i tid.
2. Fakturor kommer inte fram till kunden. Missade upphandlingar, försenade inbetalningar från fakturor.
3. Svårt att skicka brev när det är långt till brevlåda. Dyrt att ta sig till brevlåda.
4. Att åka långt för paket är dyrbart för en liten företagare. Sedan fungerar inte aviseringarna alltid som de ska. Paket fastnar ofta på ett utlämningsställe.
5. Förlorad arbetsinkomst och utebliven intäkt. Det är tidsödande och kräver egna transporter på flera mil för att skicka och hämta ut företagspaket.

PTS kommentar: PTS konstaterar att många mindre företagare är relativt nöjda med hur posttjänsterna fungerar men att det finns utmaningar. Överlag är det större skillnader i behov av posttjänster mellan de företag som svarar att posttjänster är kritiska för verksamheten eller inte, än mellan företag i tätort och på landsbygd. Eftersom företagets behov av posttjänster skiljer sig mycket från företag till företag är det en utmaning att utforma en generell samhällsomfattande posttjänst som motsvarar alla användares behov över hela landet. Det är viktigt att beakta denna problematik vid utformningen av den samhällsomfattande posttjänsten i framtiden.

3. Tidigare undersökningar

PTS har i flera undersökningar kartlagt olika användargrupperns behov av posttjänster. Myndigheten har bland annat undersökt samhällets och stora avsändares behov av posttjänster, behov av posttjänster i landsbygd och särskilda behov av posttjänster.⁴

I undersökningen *Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning? (2020)* framkom att mottagarnas inställning till hur snabbt ett brev bör nå mottagaren hänger samman med ålder och sysselsättning, såsom t.ex. äldre och egenföretagare.⁵ Exempel på negativa konsekvenser av varannandagsutdelning som respondenterna tog upp var fördröjning av viktiga eller brådskande brev och kallelser från myndigheter och sjukvård samt att hinna betala fakturor i tid. Egenföretagare nämnde att de har behov av post dagligen, då de annars riskerar att förlora arbetstid. Det kan röra sig om exempelvis avtal, ritningar och varuprover som behöver befordras snabbt. De främsta skälen till att de tillfrågade ville ha fysiska brev var att inte alla avsändare, såsom myndigheter, skickar digitala försändelser. Generellt visade sig dock behovet av utdelning av brev fem dagar i veckan ha minskat.

I *Särskilda behov av posttjänster (2021)* framgick att behovet av posttjänster varierar mellan äldre och yngre personer.⁶ Äldre och småföretag visade sig ha ett större behov av brevtjänster för skriftliga meddelanden och skickar fler brev. Många intervjupersoner upplevde att det är viktigt att få postförsändelser levererade till hemmet och ha närhet till service. Av undersökningen framkom också att det är viktigt att service samordnas så att ombuden är tillgängliga via kollektivtrafik och placeras på geografiska platser där användarna ändå rör sig.

I *Samhällets behov av posttjänster (2020)* angav myndigheter att småföretag som är verksamma på landsbygder ofta har ett större behov av att ta emot och att skicka fysiska meddelanden.⁷ Anledningarna till det kan vara en generellt högre medelålder

⁴ Samhällets behov av posttjänster (PTS-ER-2019:25), Behov av posttjänster i lands- och glesbygd (PTS-ER-2019:19), Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning? (PTS-ER-2020:29), Särskilda behov av posttjänster (PTS-ER-2021:8). <https://www.pts.se/sv/dokument/rapporter/post/>

⁵ Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning? (PTS-ER-2020:29), 2020, dnr 20-6228, [hur-pavarkas-mottagarna-av-varannandagsutdelning.pdf \(pts.se\)](#)

⁶ Särskilda behov av posttjänster (PTS-ER-2021:8), 2021, dnr 20-6229.

⁷ Samhällets behov av posttjänster (PTS-ER-2019:25), 2020, dnr 19-4288.

och en sämre utbyggd bredbandsinfrastruktur. Bristen på, och avstånden till, fysiska butiker och myndighetskontor medför också att många måste kommunicera på distans med företag och myndigheter. Myndigheter som har tät kontakt med företagare (som Skatteverket, Bolagsverket och Arbetsförmedlingen) tog upp skillnaden i digital förmåga mellan stora och små företag. Undersökningen tyder på att även privata företag med en hög digitaliseringsgrad har fortsatt behov av fysisk posthantering. Det kan exempelvis röra sig om mindre varuförsändelser som skickas i kuvert och väger högst två kilo, vilket gör att de klassas som brevörsändelser enligt postlagen. Små reservdelar eller andra fysiska föremål som krävs i företagets verksamhet kan behövas med kort varsel, och konsekvenserna vid en fördröjd leverans av brev kan bli stora för den enskilde näringsidkaren.

I PTS undersökning *Behov av posttjänster i lands- och glesbygd (2019)* framkom att vissa småföretag saknar snabba och kostnadseffektiva paketleveranser, framför allt vid oförutsedda händelser.⁸ Företagen efterfrågade också ökad samordning mellan paketdistributörer till exempel vad gäller utlämningsställe, mer flexibla leveranslösningar och samverkan avseende transporterna. Paketmarknaden kunde upplevas som komplex för användarna, med olika villkor för olika leverantörer. Det efterfrågades tydlig information om när försändelsen kommer att levereras. E-handeln skapar utmaningar och paketleveranser fungerar inte alltid smidigt för mottagarna. I de fall där företagets kunder inte är digitaliserade skickas fortfarande en del mängd av fakturorna per brev av den specifika anledningen. Även myndighetspost ansågs viktig att få snabbt med tanke på att företagen kan behöva agera snabbt och att det finns risk för böter.

I *Behov av fysiska brevtjänster på en digitaliserad marknad (2018)* framgick att 59 procent av alla privatpersoner och företag anser att det inte innebär några problem om utdelning sker endast två gånger i veckan.⁹ En lägre andel (48 procent) av företagen i områden med tillgänglighetsindex låg eller mycket låg upplevde att det inte skulle bli några problem. De största upplevda problemen var att det saktar ner eller hindrar arbetet eller orsakar förseningar (19 procent) samt påverkar företaget negativt ekonomiskt (18 procent). Det var vanligare bland företagen att de ville kunna ta emot och skicka fysiska brev i högre frekvens – varje dag eller några gånger per vecka. I områden med tillgänglighetsindex låg eller mycket låg fanns det en större andel företag som ville ha möjlighet att ta emot och skicka brev oftare.

⁸ Behov av posttjänster i lands- och glesbygd (PTS-ER-2019:19), 2019, dnr 19-5792.

⁹ Behov av fysiska brevtjänster på en digitaliserad marknad (PTS-ER-2018:19), 2018, dnr 17-11520.

Undersökningsföretaget Internetmetra intervjuade 1 000 privatpersoner i Sverige mellan 20–80 år som använder någon form av internetplattform, till exempel surfplatta, smartphone eller dator och 500 mindre företag, för att kartlägga dessa gruppers behov av posttjänster.

Myndighetsinformation och fakturor var de viktigaste typerna av fysiska brev att kunna ta emot. För företag var speciellt fakturor viktigast.

I områden med låg tillgänglighet prioriterades snabb befordran högre än i andra delar av landet, enligt *Användares behov av posttjänster (2016)*.¹⁰ Småföretag prioriterade rimliga priser, frekvent utdelning och att veta när försändelsen kommer fram högre än snabb befordran. Småföretag lyfte problem med svårigheter att betala fakturor i tid, svårt att få nödvändigt material, avtal och ritningar, myndighetsbrev, ekonomiska konsekvenser, förseningar för verksamheten, missade tidsbokningar, missnöjda kunder och minskade intäkter. Småföretag värdesatte att platsen för utdelning fungerar högre än frekvensen för utdelning. De flesta av de intervjuade ansåg att de befintliga ombudsnäten fungerar bra när det gäller att skicka och ta emot varuförsändelser. 72 procent av företagen uppgav att det fungerar mycket eller ganska bra att ta emot varuförsändelser. När företag skulle skicka sådana försändelser angav 54 procent att det fungerade ganska eller mycket bra. I områden med hög tillgänglighet till service framstod närhet till hemmet som viktigt, när man skulle hämta e-handelsvaror. I områden med sämre tillgänglighet prioriterade användaren istället samordning med annan service på grund av avstånd mellan serviceställen.¹¹

Tillväxtverkets undersökningar om företagens behov

Enligt Tillväxtverkets rapport *Företagens behov av service i gles- och landsbygder* (2017) är post- och pakethantering av mycket stor betydelse för gles- och landsbygdsföretagens förmåga att bedriva sin verksamhet. Slutsatserna i Tillväxtverkets rapport var att de servicefunktioner som de tillfrågade företagen ansåg var viktigast att ha tillgång till och använder i störst utsträckning – post, dagligvaror och drivmedel – också var den service som företagen hade bäst tillgänglighet till. Företagen upplevde att deras behov av att e-handla varor och få dem levererade som paket skulle komma att öka, i synnerhet behovet att snabbt få tillgång till varor vid akuta situationer. Det som skilde företagarnas behov från privatpersoners var att företagare hade en kundrelation att ta hänsyn till och där paketleveranserna ofta påverkade företagarens egna förutsättningar att uppfylla de löften denne gjort till sin kund, vilket i sin tur kunde påverka förutsättningarna att bedriva verksamhet.

¹⁰ *Användares behov av posttjänster* (PTS-ER-2016:7), 2016, dnr 15-1576.

¹¹ Undersökningen var telefonintervjuer med företag i glesbygd och hade en svarsfrekvens på 13 %. ”Tidsåtgången för telefonintervjuerna var i genomsnitt 20 minuter och intervjulängden orsakade ett relativt omfattande bortfall av respondenter. Den låga svarsfrekvensen speglar troligtvis också att målgruppen i sig (företagare) är svårnådd.”

Tillväxtverket har i en undersökning från 2021 utvecklat resonemanget: *Tillgängligheten till god post- och paketservice är av stor vikt för både företag och medborgare, inte minst i gles- och landsbygdsområden där avstånden är långa och alternativen är få. Alla verksamheter har dock inte, beroende på bransch, kunder och marknadsorientering, behov av daglig avhämtning och leverans av brev och paket. Stora företag har dessutom ofta avtalslösningar för postservicen med både hämtning och avlämning. För många mindre företag som själva behöver hantera leveranser är emellertid en väl fungerande post- och paketservice många gånger avgörande för att det över huvud taget ska vara möjligt att bedriva verksamhet.*¹²

Företagarnas undersökningar om behov av posttjänster

Företagarna menar att längre befordringstider slår hårdare än varannandagsutdelning mot näringsidkarna med hänsyn till bland annat brådskande myndighetskommunikation. Snabba leveranser är viktiga främst när det gäller paket. Företagarna genomförde 2021 en enkät bland sina medlemmar som visar att 7 av 10 företagare anser att det är viktigt för det egna företaget att kunna skicka eller ta emot försändelser med varor som når mottagaren nästföljande dag. Lika många anser att det är viktigt att kunna skicka eller ta emot fysiska brev som når mottagaren inom två dagar. Undersökningens resultat visar att svenska företag generellt ser ett stort behov av snabba leveranser och korta befordringstider. De branscher som har störst behov av skyndsamma varuförsändelser är tillverkningsindustrin, handeln, transportbranschen och besöksnäringen.¹³

Att större företag är mer digitaliserade bekräftas även av Företagarna, som vid undersökningar märkt en påtaglig skillnad i förmågan att hantera digitala verktyg inom fakturering, bokföring och kundkontakt mellan mindre och större företag. Större företag har snabbt tagit till sig tekniska möjligheter, och genomför omfattande digitaliseringar av hela verksamheten, inklusive kundkontakter.¹⁴

¹² [Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2021 klar.pdf \(tillvaxtverket.se\)](#)

¹³ [Företagares behov av posttjänster - Företagarna \(foretagarna.se\)](#)

¹⁴ [Posttjänst för hela slanten. Finansieringsmodeller för framtidens samhällsomfattande posttjänst. SOU 2023:4 \(regeringen.se\), s. 95.](#)

4. PTS fortsatta arbete

Samhällets behov av posttjänster förändras i rask takt, bland annat på grund av samhällets snabba digitalisering. Den samhällsomfattande posttjänsten ska vara långsiktigt hållbar och svara mot användarnas behov. PTS vill säkerställa att mindre företag får sina behov av posttjänster tillgodosedda över hela landet. PTS har tagit fram föreskrifter om hur utdelning av post ska ske inom ramen för den samhällsomfattande posttjänsten. De träder i kraft den 1 april 2023. Syftet är att säkerställa servicenivån i landsbygd och att de användare som redan idag har långt till sin postanordning inte ska få längre avstånd.

Mindre företag är en viktig grupp av användare av posttjänster. Det är viktigt att fortsätta följa och bevaka användargruppens behov och att de tillgodoses. Undersökningens resultat är i linje med PTS tidigare undersökningar på området, t.ex. vilka konsekvenser det får för företagen i det fall posttjänsterna inte fungerar, vissa har en uppfattning om att landsbygder är mer utsatta och att användarna efterlyser ytterligare information om vilka tjänster som finns och när en försändelse förväntas komma fram.

Undersökningens resultat är ett viktigt underlag i PTS fortsatta regleringsarbete och i myndighetens bevakning av att expeditions- och insamlingsställena ligger så tätt att användarnas behov beaktas. En översyn av postdirektivet har precis startat inom EU, i vilken Sverige har framfört att ett framtida postdirektiv först och främst bör ta avstamp i användarnas behov. Regleringen behöver därmed vara så pass flexibel att den kan anpassas efter medlemsländernas olika förhållanden t.ex. när det gäller grad av digitalisering, geografi och demografi.

Den tidigare regeringen tillsatte 2020 en utredning¹⁵ om den samhällsomfattande posttjänstens innehåll och finansiering. Den 31 januari 2023 lämnade utredningen sitt slutbetänkande och föreslog att staten finansierar den samhällsomfattande posttjänsten. Förslaget är ute på remiss till den 2 juni 2023 och PTS kommer att kommentera det inom ramen för remissförfarandet.

¹⁵ Finansiering av den samhällsomfattande posttjänsten, Dir. 2020:101.