

Utvärdering av Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd

– En kvalitativ undersökning av hur tjänsten motsvarar användarnas behov

Rapportnummer

PTS-ER-2022:5

Diarienummer

21-11666

ISSN

1650-9862

Författare

Undersökningsrapport: Analysys Mason 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. PTS undersökningar	6
2. Bakgrund till undersökningen	7
3. Undersökningens resultat.....	8
4. PTS fortsatta arbete	10
Bilaga undersökningsrapport av Analysys Mason AB	

Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att analysera och beskriva postmarknadens utveckling samt bevaka att posttjänsterna svarar mot samhällets behov. Myndigheten genomför därför regelbundet undersökningar i syfte att kartlägga användarnas behov av posttjänster och för att säkerställa att den samhälls-omfattande posttjänsten motsvarar dessa. PTS har även i uppdrag att se till att viktiga tjänster finns tillgängliga inom postområdet för personer med funktionsnedsättning. Myndigheten upphandlar som en följd inkluderande tjänster för personer med funktionsnedsättning i de fall marknaden på eget initiativ inte tillhandahåller tjänsterna, såsom portofri befordran av blindskriftsförsändelser samt posttjänst för äldre över 80 år och personer med funktionsnedsättning i glesbygd.

I denna undersökning har PTS studerat hur den av myndigheten upphandlade tjänsten Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd motsvarar användarnas behov. Tjänsten innebär att personer som på grund av ålder eller funktionsnedsättning inte har möjlighet att ta sig till ordinarie avlämningsställe, som bor utanför tätort och som dessutom normalt skulle få sin post utdelad på visst avstånd från bostaden, i stället får posttjänster tillhandahållna i anslutning till bostaden, vid tomtgränsen eller vid dörren. En ökande andel av befolkningen är över 80 år, vilket kan påverka behovet av den. I tjänsten ingår hämtning och utlämning av postförsändelser inklusive utlämning av frimärken och tillhandahålls i dag av Postnord. Undersökningen har gjorts genom 40 kvalitativa djupintervjuer och 300 telefonintervjuer med personer ur målgruppen.

Resultatet av undersökningen visar att de flesta som använder tjänsten (99 procent) värderar den högt och anser att den fungerar mycket bra. De upplever tjänsten som sömlöst integrerad i Postnords lantbrevbäring och att den tillgodoser deras behov.

Vissa användare upplever att det finns brister i information gällande tjänsten, t.ex. om möjligheten att kunna skicka och ta emot paket/varuförsändelser inom ramen för tjänsten. Mycket få av de tillfrågade i undersökningen som inte använder tjänsten (sju procent) har hört talas om den, vilket pekar på att PTS och Postnord skulle kunna informera mer om den. Få användare är digitalt aktiva, utan föredrar att få information per brev eller telefon. En fjärdedel av icke-användarna har svarat att de skulle ha nytta av tjänsten i det fall de hade den.

PTS tar med sig resultaten från undersökningen om hur viktig tjänsten är i det pågående arbetet med översyn av regleringen på postområdet. Myndigheten kommer även att se över behovet av att informera ytterligare om tjänsten.

1. PTS undersökningar

PTS har i flera undersökningar kartlagt olika användargrupperns behov av posttjänster. Myndigheten har bland annat undersökt behov av brevtjänster på en digitaliserad marknad, samhällets och stora avsändares behov av posttjänster, behov av posttjänster i lands- och glesbygd och andra särskilda behov av posttjänster.¹

I PTS undersökning *Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning? (2020)* framkom att mottagarnas inställning till hur snabbt ett brev bör nå mottagaren hänger samman med ålder och sysselsättning. Exempel på negativa konsekvenser som respondenterna tog upp var fördröjning av viktiga eller brådskande brev och kallelser från myndigheter och sjukvård samt att hinna betala fakturor i tid. Generellt har behovet av utdelning av skriftliga meddelanden fem dagar i veckan minskat.

I undersökningen *Särskilda behov av posttjänster (2021)* framgick att behovet av posttjänster varierar mellan målgrupper med olika funktionsnedsättningar, men också mellan yngre och äldre personer. Äldre, synnedsatta, dövblinda och personer med motorisk nedsättning har ett större behov av brevtjänster för skriftliga meddelanden. Många intervjupersoner upplevde att det är viktigt att få postförsändelser levererade till hemmet och ha närhet till service. Det är också väsentligt att ombuden är tillgängliga via kollektivtrafik och placeras på geografiska platser där användarna ändå rör sig.

Flera respondenter efterlyste ökad samverkan mellan postbranschen och intresseorganisationer för personer med olika funktionsnedsättningar vid utformningen av tillgängliga tjänster. Paketmarknaden kan upplevas som komplex av användarna, med olika villkor för olika leverantörer. Det behövs tydlig information från företagen anpassad till olika målgruppers behov om vem som gör vad och var samt när försändelser kommer att levereras.

¹ Behov av fysiska brevtjänster på en digitaliserad marknad (PTS-ER-2018:19), Samhällets behov av posttjänster (PTS-ER-2019:25), Behov av posttjänster i lands- och glesbygd (PTS-ER-2019:19), Förstudie av totalförsvarets behov av posttjänster (PTS-ER-2020:23), 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/>

2. Bakgrund till undersökningen

PTS arbetar för att alla i Sverige ska ha tillgång till bra telefoni, bredband och post, oavsett funktionsförmåga. Myndigheten ansvarar även för att följa upp och analysera utvecklingen på postmarknaden för att bevaka att den samhällsomfattande posttjänsten svarar mot samhällets behov. PTS upphandlar särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättning i de fall marknaden inte tillgodoser behoven såsom portofri befordran av blindskriftsförsändelser samt posttjänst i glesbygd.

Syftet med den här undersökningen är att undersöka hur PTS upphandlade tjänst *Posttjänster för personer utanför tätort som på grund av ålder eller funktionsnedsättning inte kan ta sig till ordinarie avlämningsställe (posttjänst utanför tätort)* motsvarar användarnas behov. Tjänsten är till för användare som bor långs med en lantbrevbärlinje, tillhör hushåll där alla är över 80 år eller har en funktionsnedsättning och därför inte själva kan ta sig till postlådan. PTS vill få mer kunskap om:

- hur målgruppens behov av posttjänster ser ut
- hur tjänsten fungerar i dag
- hur tjänsten kan utvecklas för att bättre motsvara användarnas behov
- om det behöver informeras mer om tjänsten.

Undersökningen har omfattat 220 användare av tjänsten² och 120 icke-användare³ som är berättigade till tjänsten, men som inte har ansökt om den. Undersökningen har genomförts med två metoder som har använts för att samla in underlag till rapporten: 40 kvalitativa djupintervjuer samt 300 telefonintervjuer där respondenterna fått besvara en enkät. För att inte utesluta personer som inte har möjlighet att besvara en webbenkät via internet har undersökningen genomförts i form av korta telefonintervjuer. Undersökningen har en hög svarsfrekvens, 66 procent bland användarna av tjänsten respektive 53 procent bland icke-användarna.⁴

² Urvalet av användare är Postnords register med 1176 personer. Registret har kompletterats med telefonnummer, kön, ålder och länstillhörighet. Användarna återfinns i huvudsak i södra och norra Sverige. Den upphandlade tjänsten har ca 1200 användare och kostar ca 9 mkr per år för staten.

³ Urvalet av icke-användare är personer över 80 år i ensamhushåll. Komplettering av urvalet har skett av personer med funktionsnedsättning under 80 år. Rekrytering har skett via funktionshinderorganisationer.

⁴ Bortfallsredovisning: 122 st. Ej svar/telefonsvarare (flera kontaktförsök), 69 Avstod från att delta, 63 Sjuk/svårt att höra/förstår ej, 46 Fel nummer. Fler kvinnor än män besvarade telefonintervjuerna.

3. Undersökningens resultat

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

- **De allra flesta användare av tjänsten värderar den högt och anser att den fungerar mycket bra.** 99 procent av användarna anger att de tycker tjänsten fyller en mycket viktig funktion. Användarna anger att tjänsten bidrar med mervärde genom att göra livet enklare och mer lättplanerat. Det gäller särskilt för användare som är äldre och bor på landsbygden, men också de som angett att de har någon form av funktionsnedsättning. Att slippa gå eller åka långt till postlådan bidrar med ökad trygghet, självständighet och livskvalitet hos användarna och underlättar vardagen, särskilt på vintern. Användarna vill kunna klara sig själva och inte vara beroende av andra.
- **Vissa användare upplever att det finns brister i information gällande tjänsten.** Även användare som idag är beviljade tjänsten och värderar den högt, upplevde att processen att ansöka och få tjänsten beviljad kunde ha varit tydligare beskriven och utstakad. Ett fåtal användare vet inte vem som ansvarar för tjänsten, utan hänvisar till kommunen eller PTS när de får frågan om var de vänt sig för att ansöka om tjänsten. Ett återkommande förslag från de intervjuade är att användare av tjänsten borde få mer information om vilken service som ingår. Ett flertal användare nämner till exempel att de inte varit medvetna om att de kan få paket utkörda till sina hem. Sju procent av deltagarna i telefonintervjuerna anger också att det inte visste att de kan skicka brev via tjänsten. Ett stort antal användare har fått information om tjänsten, eller hjälp att ansöka om den, genom anhöriga, grannar eller stödpersoner.
- **Få användare har använt tjänsten för att ta emot större paket, eller skicka paket från hemmet.** Anledningen till detta varierar. Vissa användare har inte förstått att de har möjlighet att skicka paket/varuförsändelser genom tjänsten, eller att de har möjlighet att få paket utkörda. Andra känner till denna möjlighet, men uppger att de inte har de tekniska hjälpmedel eller det digitala kunnande som behövs för att anmäla att de har paket för utlämning/upphämtning. Denna användargrupp har generellt liknande behov av posttjänster som andra målgrupper.

- **Mycket få av icke-användarna (sju procent) i undersökningen har hört talas om tjänsten, vilket pekar på att PTS och Postnord skulle kunna informera mer om tjänsten.** Undersökningen visar att det finns en geografisk klusterbildning av användare i områden där det har informerats mer om tjänsten. Deltagarna föreslår bland annat att Postnords lantbrevbärare/brevbärarkontor och PTS skulle kunna informera mer om tjänsten. Även kommuner, pensionärs- och funktionshinderorganisationer lyfts fram som aktörer som skulle kunna informera om den. Få av deltagarna i undersökningen, både bland användarna och icke-användarna, använder internet för att söka efter information. Både användare och icke-användare framhåller att de skulle vilja få information om tjänsten via brev eller telefon och inte via internet. En synpunkt som framkommer är det borde vara möjligt att ta emot större paket och att skicka paket hemifrån även för de användare som inte är digitalt aktiva.
- **26 procent av icke-användarna i undersökningen har svarat att de skulle ha nytta av tjänsten om de fick möjlighet att använda den.** Om detta skulle vara representativt för icke-användarna som helhet innebär det att det skulle finnas ett stort mörkertal av personer som inte har tjänsten i dag, men som skulle vilja använda den och som är berättigade till den. Flera upplever sig ha nära till sin postlåda och uppskattar promenaden dit. Några nämner att ett visst avstånd till postlådan kan vara positivt ur ett folkhälsoperspektiv. Knappt 10 procent uttrycker att de bara får lite post och därför inte ser ett behov tjänsten. Några deltagare uttrycker att de troligen kommer ha nytta av tjänsten i framtiden, i takt med att de blir äldre och får svårare att hämta sin post.
- **Många användare upplever tjänsten som sömlöst integrerad i Postnords ordinarie lantbrevbäring och att den fungerar bra för att underlätta vardagen och tillgodose deras behov.**

4. PTS fortsatta arbete

Samhällets behov av posttjänster förändras i rask takt, bland annat på grund av samhällets snabba digitalisering. PTS avsikt med tjänsten Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd är att säkerställa att denna användargrupp får sina behov av posttjänster tillgodosedda på samma villkor som andra användare. För närvarande upphandlar PTS tjänsten genom ett förhandlat förfarande då det endast är Postnord som har möjlighet att tillhandahålla tjänsten över hela Sverige i dagsläget.⁵ Anslaget som PTS har till sitt förfogande för att upphandla tjänsten kan variera år från år, liksom användarnas behov. PTS arbetar för att använda anslaget på ett så samhällsekonomiskt effektivt sätt som möjligt så att det ger användarna största möjliga nytta. Eftersom en ökande andel av befolkningen i Sverige är över 80 år påverkas behovet av den. Det är därför viktigt att utvärdera tjänsten med jämna mellanrum för att säkerställa att den fyller sitt syfte.

PTS ser mycket positivt på att i näst intill alla (99 procent) av de tillfrågade som nyttjar tjänsten Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd både är nöjda med den och anser att den motsvarar deras behov. Att tjänsten är betydelsefull är ett viktigt inspel i den pågående översynen av regleringen på postområdet. PTS arbetar bland annat med att ta fram en föreskrift om hur utdelning inom ramen för den samhällsomfattande posttjänsten ska ske och regeringen tillsatte under 2020 en utredning som ser över den samhällsomfattande posttjänstens innehåll och finansiering.⁶ Därutöver kommer European Regulators Group for Post⁷ (ERGP) 2022 göra en sammanställning över användarundersökningar på postområdet i vilket resultatet av undersökningen är av vikt.

Resultaten i undersökningen tyder på att tjänsten inte är särskild känd utifrån den låga andel som har tjänsten. Myndigheten kommer därför att se över vilka informations- och kommunikationsinsatser som kan vara lämpliga att genomföra i samband med tillhandahållandet av tjänsten.

⁵ Postnord är idag utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande 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.

⁶ Finansiering av den samhällsomfattande posttjänsten, dir. 2020:101. Slutbetänkande ska lämnas den 31 januari 2023.

⁷ Ett samarbetsorgan bestående av regleringsmyndigheter på postområdet inom Europa.