

Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning?

– En kvantitativ undersökning av konsekvenser för mottagarna av brev vid test av ändrad utdelningsfrekvens

Hur påverkas mottagarna av varannandagsutdelning?

– En kvantitativ undersökning av konsekvenser för mottagarna av brev vid test av ändrad utdelningsfrekvens

Rapportnummer

PTS-ER-2020:29

Diarienummer

20-6228

ISSN

1650-9862

Författare

Undersökningsrapport: Point 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
Bakgrund till undersökningen	6
PTS tidigare och pågående undersökningar	8
Undersökningens resultat	9
<i>Allmänt om undersökningen</i>	<i>9</i>
<i>Nöjdhet med postutdelning under testperioden</i>	<i>9</i>
<i>Inställning till varannandagsutdelning.....</i>	<i>9</i>
<i>Personlig påverkan under testperioden.....</i>	<i>10</i>
<i>Beroende av utdelning av brev varje dag.....</i>	<i>10</i>
PTS fortsatta bevakning av varannandagsutdelning och samhällets behov av posttjänster	12
Bilaga undersökningsrapport av Point 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 undersökningar löpande i syfte att öka kunskapen om användarnas behov av posttjänster och för att säkerställa att den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov över tid.

I maj 2020 beslutade Postnord att låta genomföra ett test av en ny produktionsmodell i Lund och Kävlinge mellan den 28 september och den 27 november 2020. Postnord meddelade att produktionsmodellen i praktiken skulle innebära att brev med normalporto delas ut varannan dag förutom med vissa undantag. Den 8 maj inledde PTS tillsyn av Postnords test i syfte att säkerställa att operatören inför och under testet fortsatt levde upp till postlagens krav om tillförlitlighet i postverksamheten samt kravet på befordringstid enligt postförordningen.

Som en del av myndighetens bevakningsuppdrag beslutade PTS också att låta genomföra en kvantitativ undersökning av vilka konsekvenser den nya produktionsmodellen skulle få för mottagarna i testområdet. Undersökningsföretaget Point AB fick i uppdrag att genomföra 1200 telefonintervjuer med ett slumpmässigt urval privatpersoner och egenföretagare från 18 år och uppåt i pilotområdet.

I undersökningen har framkommit:

- För de allra flesta får varannandagsutdelning av brev inte så stora konsekvenser. En stor majoritet av de tillfrågade var positivt eller neutralt inställda till Postnords test medan 22 procent var negativa.
- Positiva konsekvenser som anges är att det är mer miljövänligt, en anpassning till den minskande mängden brev, en ekonomisk besparing och att servicen fortfarande motsvarar deras behov.
- Farhågor om möjliga negativa konsekvenser för en själv eller andra påverkar inställningen till varannandagsutdelning. 22 procent av de svarande uppger att de är negativt inställda till varannandagsutdelning, medan 15 procent uppger att det medfört negativa konsekvenser för dem.

- 84 procent av intervjupersonerna har inte påverkats av försöket med varannandagsutdelning, medan 15 procent svarar att de har påverkats ganska eller mycket negativt. Exempel på konsekvenser som de svarande har angett är fördröjning av viktiga eller brådskande brev och kallelser från myndigheter och sjukvård samt att hinna betala fakturor i tid.
- Intervjupersonernas inställning i frågan beror på ålder och sysselsättning. De mest negativa är personer som är 45–64 år och egenföretagare. Resultatet är rimligt då det är dessa användargrupper som får brev mest frekvent.
- De främsta skälen till att de tillfrågade vill ha fysiska brev är att inte alla avsändare, såsom myndigheter, skickar digitala försändelser. Tre procent av intervjupersonerna har ingen dator och kan därför inte ta emot digitala försändelser.

En slutsats PTS drar av undersökningen är att det är viktigt att samhället så långt som möjligt försöka säkerställa alternativa lösningar för de grupper som har tydliga behov av brevutdelning varje dag. Det handlar till exempel om personer med särskilda behov av posttjänster på grund av funktionsnedsättning och till viss del även egenföretagare. PTS genomför mot bakgrund av det en kvalitativ undersökning om vilka behov personer med särskilda behov har av posttjänster vilken kommer att publiceras under våren 2021.

En annan viktig fråga som rapporten belyser är behovet av att myndigheter, regioner, kommuner och stora företag framöver säkerställer en alternativ snabb kontaktkanal med medborgarna, oavsett digital delaktighet, i takt med att normalportot blir en allt långsammare kommunikationstjänst.

Rapporten utgör ett av flera underlag i utformandet av den samhällsomfattande posttjänsten. Den 1 oktober 2020 tillsatte regeringen en postlagsutredning som ser över den samhällsomfattande posttjänstens innehåll och finansiering. Utredningen ska redovisa sina förslag 2023.

Bakgrund till undersökningen

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att bevaka, analysera och beskriva postmarknadens utveckling. Digitaliseringen av samhället har stor påverkan på postmarknaden genom att den medför att samhället skickar allt färre skriftliga meddelanden men allt fler varuförsändelser. I takt med att samhällets behov av posttjänster förändras behöver servicenivån anpassas därefter.

Denna undersökning är ett led i myndighetens arbete med att kartlägga hur den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov och hur den kan behöva förändras för att möta samhällets ändrade behov och vara långsiktigt hållbar.

Den svenska postregleringen, som ändrades senast 2018, kommer att ses över under de närmaste åren.¹ Den 1 oktober 2020 tillsatte regeringen en postlagsutredning som har i uppgift att se över den samhällsomfattande posttjänstens innehåll och finansiering till år 2023. I Danmark, Finland och Norge finns redan nationella regelverk som innebär att utsedda tillhandahållare av samhällsomfattande posttjänster inte delar ut post fem dagar i veckan. Även i andra länder i Europa och i övriga världen pågår en liknande utveckling.

I maj 2020 beslutade Postnord att testa en ny produktionsmodell i Lund och Kävlinge mellan den 28 september och den 27 november 2020. Den nya produktionsmodellen innebär att Postnord anpassar sin distributionsprocess i förhållande till 6 § postförordningens (2010:1049) kvalitetskrav för brev som lämnas in för tvådagarsbefordran. Syftet är att minska utdelningsfrekvensen för vissa försändelser i syfte att sänka kostnaderna och anpassa produktionsmodellen till de nya kvalitetskraven för den samhällsomfattande posttjänsten.

PTS har varit tydlig med att myndigheten ser positivt på att Postnord testar en förändrad produktionsmodell på ett geografiskt avgränsat område för att kunna kartlägga vilka konsekvenser det får för användarna. Myndigheten har samtidigt betonat att det är avgörande att Postnord förbereder förändringar in sin verksamhet väl. Det för att undvika störningar som kan påverka operatörens förmåga att uppfylla tillförlitlighetskrav eller andra krav som ställs på Postnord som postoperatör och utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. I syfte att säkerställa

¹ År 2018 ändrade regeringen 6 § postförordningen och införde tvådagarsbefordran i Sverige, vilket innebär att Postnord ska dela ut minst 95 procent av enstaka inrikes brev inom två arbetsdagar efter inlämning.

att operatören lever upp till lagstiftningens krav under testperioden inledde PTS tillsyn av Postnords pilot den 8 maj 2020.

Postnord har informerat PTS om att operatören, ifall testet faller väl ut, avser att införa produktionsmodellen vartefter över hela landet. Operatören avslutar testet med en utvärdering av vilka konsekvenser en förändrad utdelningsfrekvens fått för berörda avsändare och mottagare samt för Postnord.²

PTS undersökning utgör således ett viktigt underlag för eventuella förändringar i den samhällsomfattande posttjänsten samt i arbetet med att identifiera vilka särskilda insatser som samhället kan behöva göra för att säkerställa specifika användargrupperns behov av posttjänster.

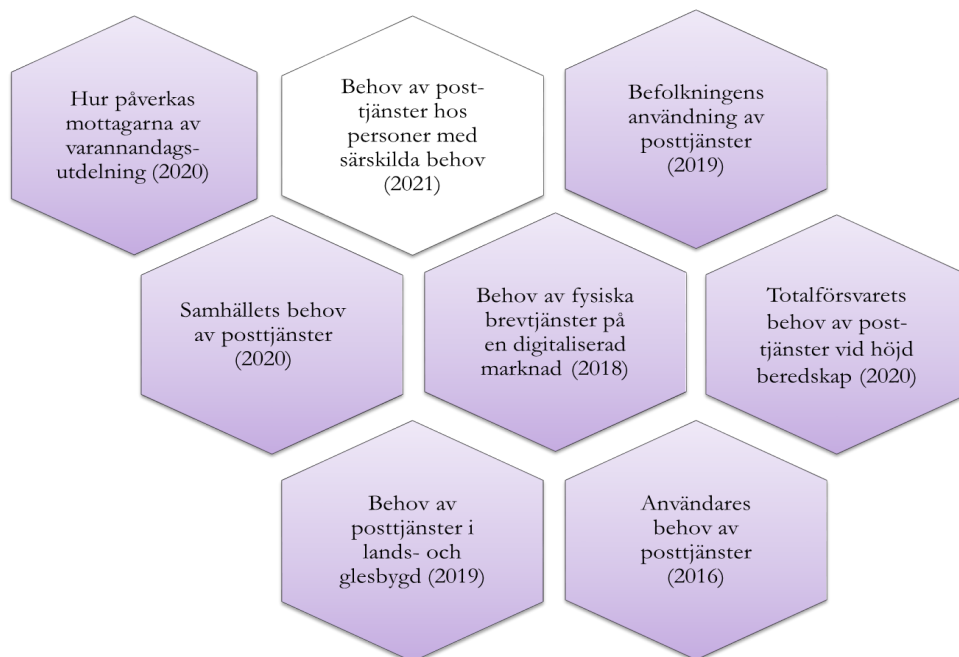
² Brev till Postnord om behovet av utvärdering efter ett test av ny produktionsmodell, dnr 18-21091-17.

PTS tidigare och pågående undersökningar

PTS har i flera undersökningar kartlagt olika användares behov av posttjänster. Av de undersökningar myndigheten låtit göra de senaste åren framgår att behovet av utdelning av skriftliga meddelanden fem dagar i veckan har minskat. Det är viktigare att användaren kan vara säker på att brevet når rätt adressat vid utlovad tid, snarare än att det kommer fram så snabbt som möjligt. 37 procent av de tillfrågade svarade 2019 att de hade behov av postutdelning, det vill säga utdelning av brev och paket, fem dagar i veckan.³ PTS har även undersökt myndigheter och stora företags behov av posttjänster, som betonar att det är viktigt att Postnord informerar allmänheten om hur lång tid det tar för en försändelse att komma fram till mottagaren.⁴

Figur: PTS tidigare och förestående undersökningar

Lila rutor är de genomförda undersökningarna och vita de förestående.



³ Befolkningens användning av posttjänster (2019).

⁴ Samhällets behov av posttjänster (2020).

Undersökningens resultat

PTS har gett konsultföretaget Point AB i uppdrag att genomföra en kvantitativ telefonundersökning av konsekvenser för mottagarna av Postnords försök med varannandagsutdelning av brev hösten 2020 vid Lund och Kävlinge. Point AB har gjort 1200 telefonintervjuer med ett slumpmässigt urval privatpersoner och egenföretagare i området i åldrarna 18 år och uppåt. Svarsfrekvensen var 35 procent. Viktigt att beakta vid en analys av undersökningsresultatet är att intervjuerna har skett över telefon varför till exempel användargrupper med hörselnedsättning inte är representerade i undersökningsresultatet.

Undersökningens resultat presenteras i bilagd rapport men några viktiga iakttagelser som PTS vill lyfta fram är:

Allmänt om undersökningen

- Det testområde Postnord har valt består av blandad bebyggelse med flerfamiljshus, radhus och villor och en god spridning av åldersgrupper bland invånarna.
- Knappt tre procent av de boende nyttjar de av PTS upphandlade inkluderande posttjänster som är kopplade till brevutdelning, såsom blindskriftsförsändelser eller utsträckt postservice för äldre eller har en funktionsnedsättning. En mindre andel på 3 procent har ingen dator och kan inte ta emot digitala försändelser.
- Kännedomen om försöket med varannandagsutdelning var god bland de boende i området (87 procent).

Nöjdhet med postutdelning under testperioden

- 57 procent av de tillfrågade i området har under testperioden varit nöjda eller mycket nöjda med hur brevutdelningen fungerat.
- 13 procent av de svarande uppger att de är ganska eller mycket missnöjda.
- Det finns en stark korrelation mellan hur ofta man mottog adresserade brev innan testperioden och hur nöjd man varit med brevutdelningen under testperioden.

Inställning till varannandagsutdelning

- Tre av fyra intervjuade är antingen positiva eller neutrala till varannandagsutdelning av brev.

- Totalt 22 procent har svarat att de är negativa till varannandagsutdelning. Det är en högre andel än de som har angivit att de var missnöjda med hur utdelningen fungerade under testperioden.
- De som är negativa är framför allt kritiska till att varannandagsutdelning kan förlänga leveranstiderna för viktiga eller brådskande brev, såsom kallelser från sjukvården och fakturor.
- Samtidigt ser användarna positiva konsekvenser av en lägre utdelningsfrekvens såsom att det är mer miljövänligt, en anpassning till den minskande mängden brev, en ekonomisk besparing och att den fortfarande motsvarar deras behov.
- Det är stora skillnader i inställning till varannandagsutdelning beroende på ålder och sysselsättning. De mest negativa är personer som är 45–64 år och egenföretagare, vilket också är de grupper som får brev mest frekvent.

Personlig påverkan under testperioden

- 84 procent av intervjupersonerna har svarat att de personligen inte har påverkats av övergången till varannandagsutdelning.
- En mindre andel på 15 procent säger att de har påverkats negativt. Dessa pekar på att de får vänta längre på sina brev.

Beroende av utdelning av brev varje dag

- 18 procent av de svarande säger att de är ganska eller mycket beroende av att få brev varje vardag. Det är framförallt brev från sjukvården och fakturor som behöver komma fram snabbt och i tid.
- På frågan varför fysiska brev är viktigt, istället för digitala, är det vanligaste svaret att alla myndigheter och organisationer inte skickar digitala försändelser, följt av att det kan upplevas som enklare att hålla ordning på fysiska brev. Tre procent av intervjupersonerna har ingen dator och kan inte ta emot digitala försändelser.
- Grupper som säger sig i högre grad vara beroende av brevutdelning varje dag är personer i åldern 55–64 år, egenföretagare och i viss mån pensionärer.
- Gruppen egenföretagare pekar på behovet av att få bland annat myndighetspost, fakturor, avtal, ritningar och varuprov i tid.

Undersökningsföretaget Point AB konstaterar sammanfattningsvis att för en stor majoritet av de tillfrågade skulle en övergång till varannandagsutdelning av brev inte vara ett problem. Det finns också en förståelse bland de intervjuade för de miljömässiga och ekonomiska argumenten för en förändrad produktionsmodell. Bland de som är negativa är det få som faktiskt påverkats tydligt negativt under testperioden. Farhågor om potentiellt negativa konsekvenser för en själv eller andra påverkar inställningen till varannandagsutdelning.

Vid en övergång till varannandagsutdelning är det viktigt att så långt som möjligt försöka säkerställa alternativa lösningar för de grupper som har tydliga behov av brevutdelning varje dag, såsom grupper med särskilda behov och till viss del egenföretagare.

PTS fortsatta bevakning av varannandagsutdelning och samhällets behov av posttjänster

De svenska brevolymerna har sjunkit kraftigt sedan millennieskiftet och prognoserna tyder på att detta volymtapp kommer att fortsätta. Framtidens postala regelverk behöver därför anpassas efter samhällets ändrade kommunikationsmönster och användarnas minskade behov av att skicka och ta emot brev fem dagar i veckan. PTS konstaterar att resultaten i denna undersökning stärker myndighetens bild av att användarnas behov av utdelning av alla sorters försändelser varje vardag fortsätter att minska.

Utifrån det redovisade i undersökningen gör PTS bedömningen att Postnords anpassning av produktionsmodell till nya befordringstidskrav (tvådagarsbefordran) kan vara förenlig med flertalet användares behov. Detta förutsätter dock bland annat att det ökande antal paket som i dag levereras till postlåda, som en följd av växande e-handel, vid behov kan levereras varje dag. Det förutsätter också att till exempel myndigheter, regioner, kommuner och större företag kan kommunicera med medborgarna utan att det kräver snabb brevbefordran.

Vid en övergång till en ny produktionsmodell som berör den samhällsomfattande posttjänsten är det dock viktigt att säkerställa lösningar för de grupper som fortsatt har tydliga behov av utdelning av skriftliga meddelanden varje dag. Det kan handla om personer med särskilda behov och till viss del även egenföretagare. För att på olika sätt skapa förutsättningar för sådana lösningar arbetar PTS med ökad digital inkludering och delaktighet, bredbandsstöd samt anordnar årliga innovationstävlingar för att alla ska kunna dra nytta av digitaliseringens möjligheter, oavsett funktionsförmåga.

PTS kommer fortsätta att följa och bevaka Postnords arbete med att planera och implementera den förändrade produktionsmodellen. Mot bakgrund av betydelsen av att vid denna typ av förändringar säkerställa att särskilda behov av posttjänster kartläggs och omhändertas genomför PTS även en kvalitativ undersökning om behov av posttjänster riktad till personer med funktionsnedsättning och äldre. Rapporten kommer att publiceras under våren 2021.

Denna undersökning är ett led i myndighetens arbete med att bevaka hur den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov. Den utgör ett av flera viktiga inspel till den av regeringen tillsatta postlagsutredningen som ser över den samhällsomfattande posttjänstens innehåll och finansiering.



UPPFÖLJNING AV PILOT MED VARANNANDAGSUTDELNING AV BREV

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Bakgrund och syfte	4
1.1 Bakgrund och syfte	4
1.2 Varannandagsutdelning	5
2. Tillvägagångssätt	6
2.1 Målpopulation	6
2.2 Datainsamling och urvalsstorlek	6
2.3 Demografi	7
3. Förutsättningar	8
3.1 Bostad och brevlåda	9
3.2 Avstånd till närmaste serviceställe	9
3.3 Särskilda behov kopplat till posttjänster	9
3.4 Tidigare frekvens	10
4. Nöjdhet under testperioden	11
4.1 Upplevd nöjdhet	11
4.2 Skäl till missnöje	12
5. Kännedom och inställning	13
5.1 Kännedom om försöket	13
5.2 Inställning till varannandagsutdelning	14
5.3 Positiva aspekter av varannandagsutdelning	15
5.4 Negativa aspekter av varannandagsutdelning	16
6. Personlig påverkan	17
6.1 Personlig påverkan	17
6.2 Negativ påverkan från varannandagsutdelning	18
6.3 Beroendegrad	19
6.4 Skäl till beroende	20
6.5 Varför fysiska brev	21
6.6 Negativa konsekvenser	22
7. Egenföretagare	23
7.1 Dagar per vecka	23
7.2 Beroendegrad	24
Bilaga: Frågeformulär	25

Sammanfattning

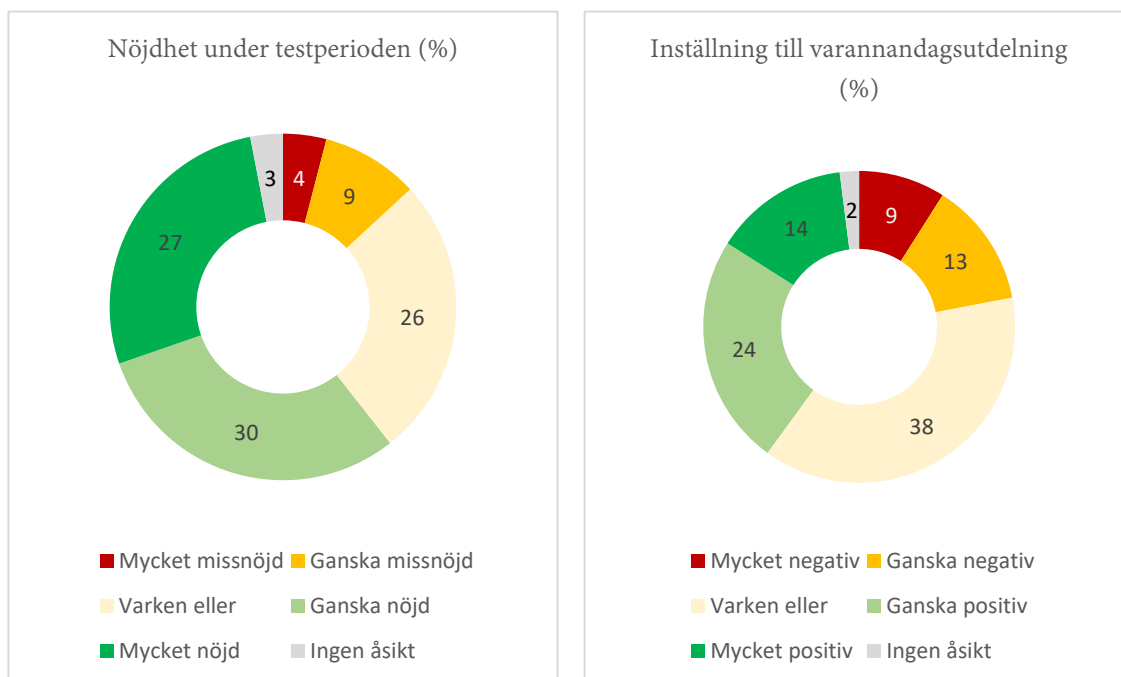
Resultat

Med start 28 september har ett pilotförsök med varannandagsutdelning av brev genomförts i delar av Lunds kommun. Postnord informerade de boende om piloten innan den påbörjades. Testområdet består av blandad bebyggelse med flerfamiljshus, radhus och villor och en god spridning av åldersgrupper bland invånarna.

Knappt tre procent av de boende har särskilda behov kopplat till brevutdelning, såsom blindskriftsförsändelser, utsträckt postservice för äldre eller andra funktionsvariationer.

Majoriteten av invånarna i området har under testperioden varit nöjda med hur brevutdelningen fungerat. Endast 13 procent uppger att de är ganska eller mycket missnöjda.

En stor majoritet av de boende är positivt eller neutralt inställda till varannandagsutdelning av brev. Totalt 22 procent är negativa, det vill säga en högre andel än de som varit missnöjda med hur det fungerat.

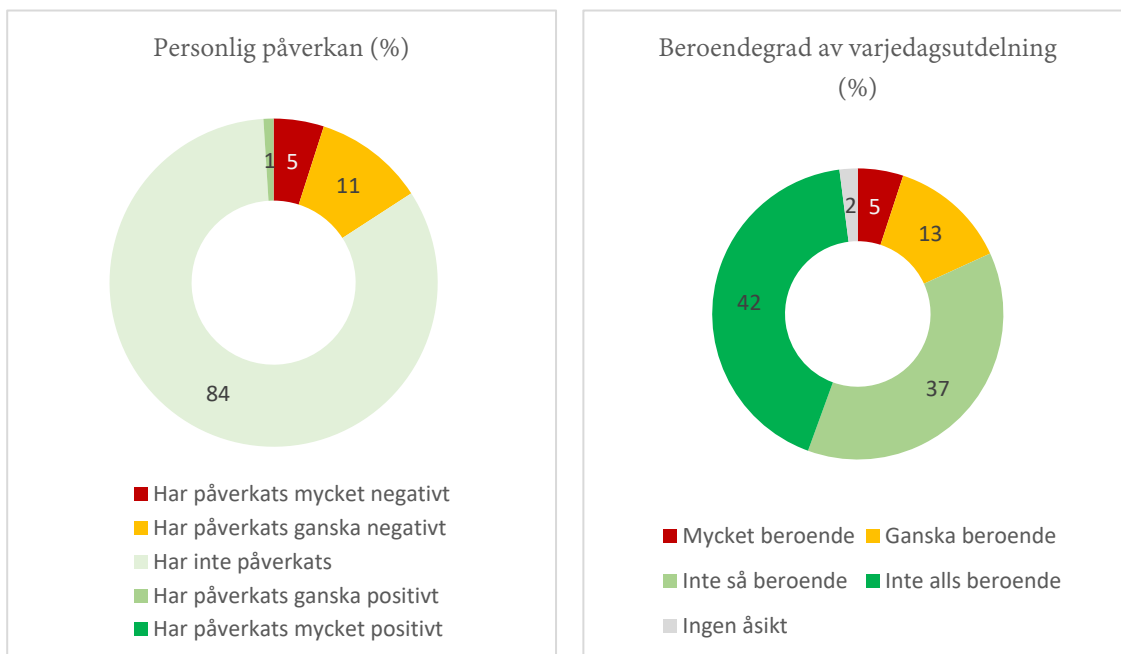


De som är negativa är framför allt kritiska till att det kan förlänga leveranstiderna för viktiga eller brådskande brev, såsom kallelser från sjukvården och fakturor.

Samtidigt ser mottagarna positiva följder såsom att det är mer miljövänligt, att det är en anpassning till den minskande mängden brev och att det är en ekonomisk besparing.

De allra flesta har inte påverkats av övergången till varannandagsutdelning. En mindre andel på 15 procent säger att de påverkats negativt. Dessa pekar på att man får vänta längre på sina brev.

En något större andel - 18 procent - säger att de är ganska eller mycket beroende av att få brev varje vardag. De pekar på behovet av att viktiga brev från sjukvården och fakturor behöver komma fram snabbt och i tid.



På frågan varför fysiska brev är viktigt, istället för digitala, är det vanligaste svaret att alla myndigheter och organisationer inte skickar digitala försändelser, följt av att det kan upplevas som enklare att hålla ordning på fysiska brev.

I gruppen egenföretagare är behovet av brevutdelning varje dag större. I denna grupp uppger 39 procent att de är ganska eller mycket beroende av detta. De pekar också på behovet av att få myndighetspost och fakturor i tid. Några företagare har behov av post dagligen, då de annars riskerar att förlora arbetstid. Det kan röra sig om exempelvis avtal, ritningar och varuprover.

Slutsatser

För en stor majoritet skulle en övergång till varannandagsutdelning av brev inte vara ett problem och det skulle också finnas en förståelse om man såg de miljömässiga och ekonomiska argumenten för en förändring. Bland de som är negativa är det få som faktiskt påverkats tydligt negativt under testperioden. Farhågor om potentiellt negativa konsekvenser för en själv - eller andra - påverkar inställningen.

Vid en övergång är det dock viktigt att säkerställa lösningar för de grupper som har tydliga behov av brevutdelning varje dag, såsom personer med särskilda behov och till viss del egenföretagare.

1. Bakgrund och syfte

1.1 Bakgrund och syfte

Vi skickar allt färre brev i Sverige. För att upprätthålla en landsomfattande brevservice behöver utdelningen anpassas efter samhällets behov. Därför har Postnord testat en förändrad produktionsmodell i ett geografiskt avgränsat område.

Enligt dagens regelverk är Postnord som huvudregel skyldig att dela ut brev varje vardag. Genom en förändring i postförordningen (2010:1049) som trädde i kraft den 1 januari 2018 är kravet att 95 procent av de brev som lämnas in för tvådagars-befordran ska levereras inom två dagar, istället för som tidigare inom en dag (övernattbefordran). Operatören har angivit att avsikten är att anpassa verksamheten till kravet på tvådagars-befordran som regeringen lät införa i postförordningen den 1 januari 2018. Modellen innebär i praktiken att flertalet brev kommer att delas ut varannan dag.

Post- och telestyrelsen (PTS) har informerat Postnord att myndigheten ser positivt på att de testar den nya produktionsmodellen på geografiskt avgränsade områden för att operatören ska kunna utvärdera vilka konsekvenser den får för berörda avsändare och mottagare samt operatören. PTS har under testerna följt att brevtjänsten är fortsatt tillförlitlig och lever upp till kraven i dagens regelverk.

Denna undersökning ska utgöra ett underlag för att beskriva konsekvenser för användarna och samhället av Postnords pilot med varannandagsutdelning av post i ett avgränsat geografiskt område.

1.2 Varannandagsutdelning

Med varannandagsutdelning får mottagarna vanliga brev varannan vardag, istället för varje vardag som det är i dag, om det finns brev att dela ut. Postnords brevbärare kommer fortsatt att vara ute med post varje dag, men skifta mellan två olika rundor.

Under en vanlig vecka skulle brevutdelningen se ut så här:

- Dag 1, 3 och 5 (måndag, onsdag och fredag) besöks område 1.
- Dag 2 och 4 (tisdag och torsdag) besöks istället område 2.
- Nästföljande vecka byter område 1 och område 2 plats.

De paket som i dag levereras till postlåda, samt expressbrev och postbox, kommer även med denna nya utdelningsmodell att levereras varje dag, oavsett i vilket område man bor.

Befordringstiden är tiden det tar mellan att ett brev postas till att det når mottagaren. Det finns i dag ett krav om att 95 procent av breven inom Sverige ska vara framme inom två arbetsdagar, oavsett hur långt det ska fraktas.

Det innebär att många brev behöver flygas för att komma fram i tid. En övergång till som mest tre dagars befordringstid skulle möjliggöra för ett minskat flygande, samtidigt som hela landet får tillgång till samma service.

Förberedelserna för en pilot i Lunds kommun började i mars 2020. Under våren och sommaren har Postnord testat och utvärderat alla steg i hanteringen på vägen. Den 28 september startade piloten, som är ett fullskaletest av varannandagsutdelning i Kävlinge och delar av Lund. Om piloten utfaller väl är planen att gå vidare till hela Malmöregionen i början av 2021 för att sedan rulla ut successivt över hela landet och vara klart 2022.

2 Tillvägagångssätt

2.1 Målpopulation

Undersökningen är giltig för boende, i åldern 18 år eller äldre, inom de postnummerområden, där Postnord genomfört pilottest med varannandagsutdelning av post.

De aktuella postnumren är: 222 35-37 Lund, 222 40-42 Lund, 225 91-94 Lund, 226 00-60 Lund, 227 00-64 Lund, 244 00-01 Kävlinge, 244 02 Furulund, 244 20-244 46 Kävlinge, 244 60-66 Furulund, 244 71 Dösjebro, 244 80-244 93 Kävlinge, 244 94 Furulund, 244 95 Dösjebro, 246 01-246 55 Löddeköpinge och 246 57 Barsebäck.

2.2. Datainsamlingsmetod och urvalsstorlek

Informationen har samlats in med hjälp av telefonintervjuer. Totalt har 1 201 intervjuer genomförts med ett slumpvist urval av invånarna i åldern 18 år eller äldre.

För att få så god svarsfrekvens som möjligt har minst åtta kontaktförsök gjorts under tre veckor, på olika veckodagar, samt tider på dygnet.

Datainsamlingen genomfördes under perioden 21 oktober till 25 november 2020. Svarsfrekvensen var 35 procent.

Tabell 2.1: Bortfall

	Antal	%
BRUTTOURVAL	5 000	-
Ej nummersatt urval	1 200	-
Talar ej svenska	135	-
Avliden	2	-
Bor ej i Sverige	3	-
Fel telefonnummer/hänvisningston	123	-
Hörselskadad	8	-
Bortrest/sjuk under hela fältperioden	45	-
Fel målgrupp	45	-
NETTOURVAL	3 439	100 %
Ej anträffade efter 8-10 kontaktförsök	1 625	47 %
Telefonsvarare	376	11 %
Vägran	230	7 %
Avbruten intervju	7	0 %
Genomförda intervjuer/svarsfrekvens	1 201	35 %

2.3 Demografi

Det är en god spridning på olika åldrar bland respondenterna i undersökningen. Jämfört med befolkningen i hela Lunds kommun är andelen yngre under 35 år lägre, medan andelen äldre över 75 år är högre. Av respondenterna var 46 procent kvinnor och 54 procent män, jämfört med 49 respektive 51 procent i hela kommunen.

Tabell 2.2: Ålder

	Total (%) n=1 201	Lunds kommun (%)
18-24 år	9	17
25-34 år	14	20
35-44 år	15	16
45-54 år	19	15
55-64 år	14	12
65-74 år	13	11
75+ år	15	10
	100	100

Tabell 2.3: Kön

	Total (%) n=1 201	Lunds kommun (%)
Man	46	49
Kvinna	54	51
	100	100

Majoriteten av respondenterna är förvärvsarbetande; 56 procent är antingen anställda eller egna företagare. Drygt var tionde är studerande och 27 procent är pensionärer.

Tabell 2.4: Sysselsättning

	Total (%) n=1 201
Anställd, hel- eller deltid	50
Egen företagare	6
Studerande	10
Föräldraledig/tjänstledig	1
Arbetssökande (inkl. praktik)	2
Ålders-/sjukpensionär	27
Sjukskriven	1
Annan	2
	100

3. Förutsättningar

3.1 Bostad och postlåda

Testområdet består av blandad bebyggelse, där det finns god representation av både flerfamiljshus och radhus- och villabebyggelse.

Knappt hälften bor i lägenhet, jämnt fördelat mellan bostads- och hyresrätter, 36 procent bor i villa och 14 procent i rad- eller kedjehus.

Tabell 3.1: Typ av bostad

	Total (%) n=1 201
Lägenhet - bostadsrätt	24
Lägenhet - hyresrätt	23
Radhus eller kedjehus	14
Fristående en- eller tvåfamiljshus (villa)	36
Annan	2
	100

Personer som bor i bostadsrätt har oftast en fastighetsbox på bottenplan, i andra hand i brevinkastet. För hyresrätter är det en jämnare fördelning mellan fastighetsbox och brevinkast.

De allra flesta som bor i radhus eller villa har postlådan vid huset. Bland de som bor i villa har tio procent en postlåda i lådsamling.

Tabell 3.2: Typ av brevlåda

	Total (%) n=1 201	Bostadsrätt (%) n=292	Hyresrätt (%) n=282	Radhus (%) n=167	Villa (%) n=434
I brevinkast till lägenhet	15	26	37	1	0
I fastighetsbox på bottenplan av flerfamiljshus	20	42	36	1	0
I postlåda vid villa/radhus	51	14	7	95	90
I postlåda i lådsamling	8	9*	7*	2	9
I postbox	4	8*	9*	1	0
Annat	2	1	4	1	0
	100	100	100	100	100

*Troligen har en mindre andel respondenter i bostads- eller hyresrätt förväxlat "postbox" och "postlåda i lådsamling" med "fastighetsbox på bottenplan av flerfamiljshus".

3.2 Avstånd till närmaste serviceställe

Tre av fyra boende har ett serviceställe där de kan hämta ut post inom två kilometers avstånd från bostaden.

Tabell 3.3: Avstånd till närmaste serviceställe

	Avstånd till serviceställe (%) n=1 201
Mindre än 1 km	46
1-2 km	30
2-3 km	10
3-5 km	8
Längre än 5 km	6
	100

3.3 Särskilda behov kopplat till posttjänster

Mycket få boende i området har några särskilda behov kopplat till posttjänster.

Tabell 3.4: Särskilda behov kopplat till posttjänster

	Total (%) n=1 201
Funktionsnedsättning	1
Blindskriftsförsändelser, t.ex. taltidningar, Daisy-skivor osv.	0
Utsträckt postservice för äldre över 80 år eller personer med rörelsehinder	1
Annat	1*
Nej	97
	100

*Annat: Cancer; Cancerpatient; Får medicin via posten; För att jag är i löpande behov av sjukvård; Min dotter har funktionsvariationer så är det viktigt med fysiska brev från Region Skåne då de inte har digitala brev; Jag går med rullator; Jag går med rullatorn; Medicinska handlingar pga. sjukdom; Nedsatt syn; Nedsatt syn; Sjukdom.

3.4 Tidigare frekvens

Innan testet med varannandagsutdelning var spridningen stor avseende hur ofta de boende mottog adresserade brev under en genomsnittlig vecka. Det klart vanligaste är att man får brev två eller tre dagar i veckan.

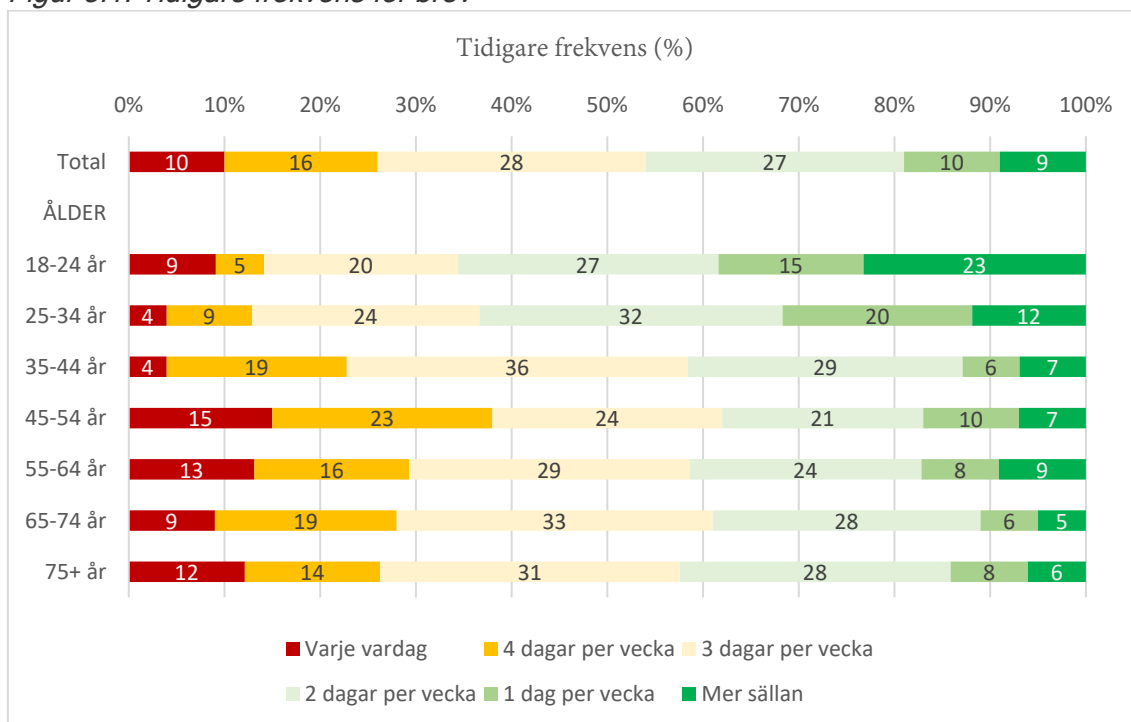
Var fjärde boende får adresserade brev fyra eller fem dagar i veckan.

Tabell 3.5 Tidigare frekvens för brev

	Total (%) n=1 201
Varje vardag	10
4 dagar per vecka	16
3 dagar per vecka	28
2 dagar per vecka	27
1 dag per vecka	10
Mer sällan	9
	100

Den grupp som mest frekvent tar emot brev är medelålders 45-64 år, följt av äldre över 65 år. Personer under 35 år får i högre grad brev två dagar i veckan eller mer sällan.

Figur 3.1: Tidigare frekvens för brev



4. Nöjdhet under testperioden

4.1 Nöjdhet under testperioden

De allra flesta är nöjda eller neutrala till hur brevutdelningen fungerat under testperioden med varannandagsutdelning; 57 procent är nöjda och 26 procent neutrala. En mindre grupp på 13 procent är missnöjda.

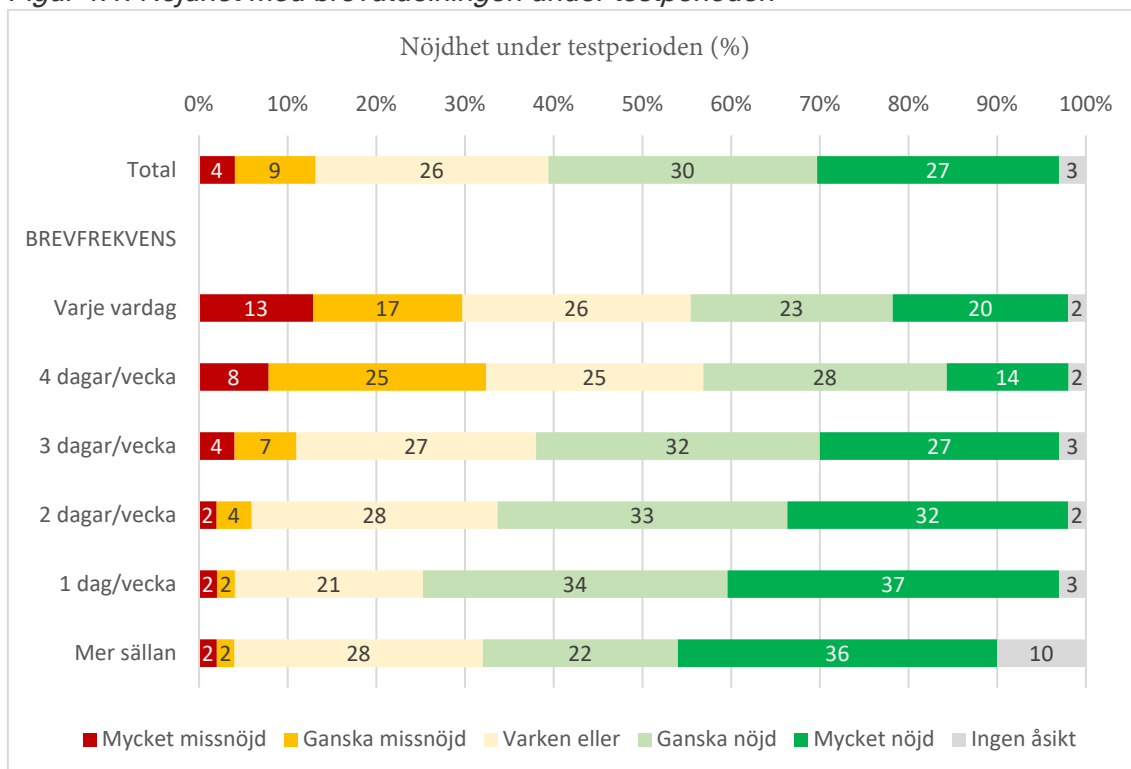
Tabell 4.1: Nöjdhet med brevutdelningen under testperioden

	Total (%) n=1 201
Mycket nöjd	27
Ganska nöjd	30
Varken eller	26
Ganska missnöjd	9
Mycket missnöjd	4
Ingen åsikt	3
	100

Det finns en stark korrelation mellan hur ofta man mottog adresserade brev innan testperioden och hur nöjd man varit med brevutdelningen under testperioden.

De som uttrycker missnöje med brevutdelningen under testperioden återfinns framför allt inom den delgrupp av de boende som får brev 4-5 vardagar per vecka.

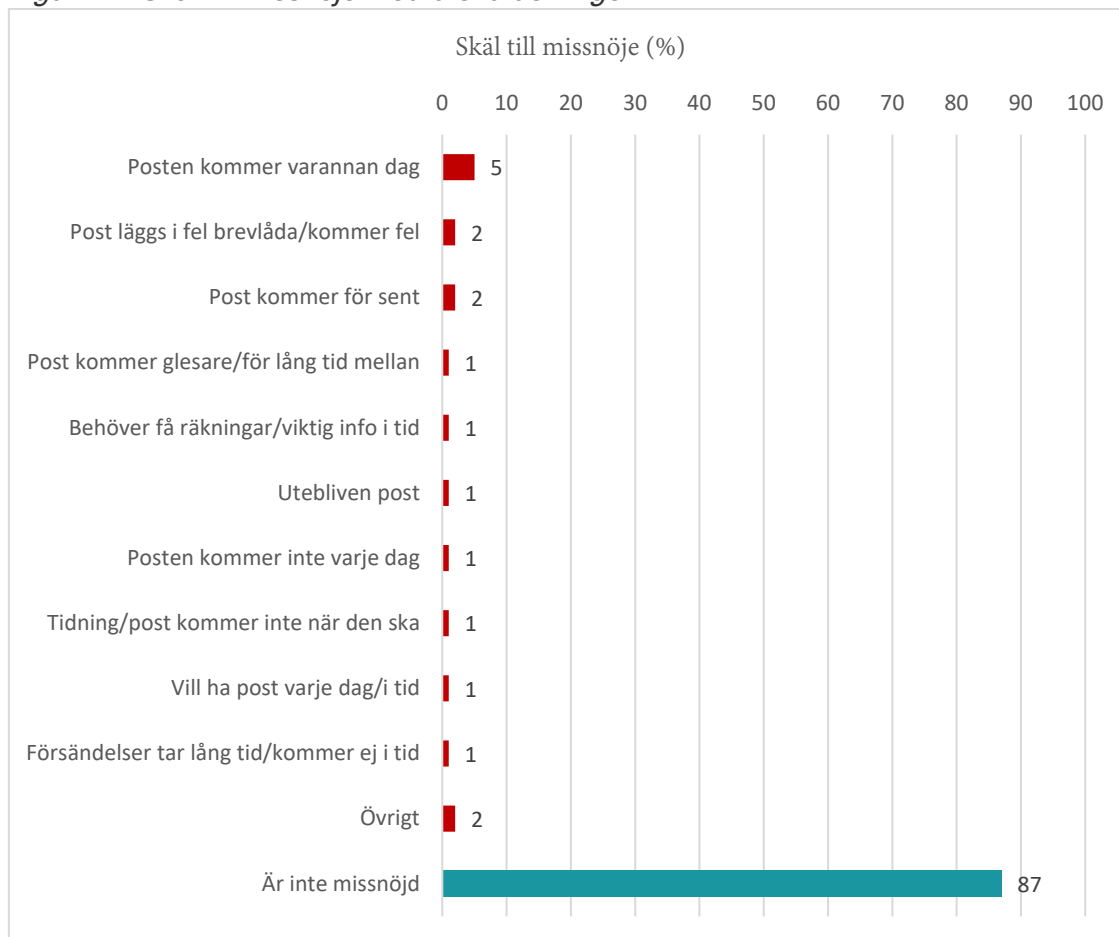
Figur 4.1: Nöjdhet med brevutdelningen under testperioden



4.2 Skäl till missnöje

De som uttrycker missnöje med hur brevutdelningen fungerar där de bor är framför allt missnöjda med att posten inte kommer varje dag.

Figur 4.2: Skäl till missnöje med brevutdelningen



5. Kännedom och inställning

5.1 Kännedom om försöket

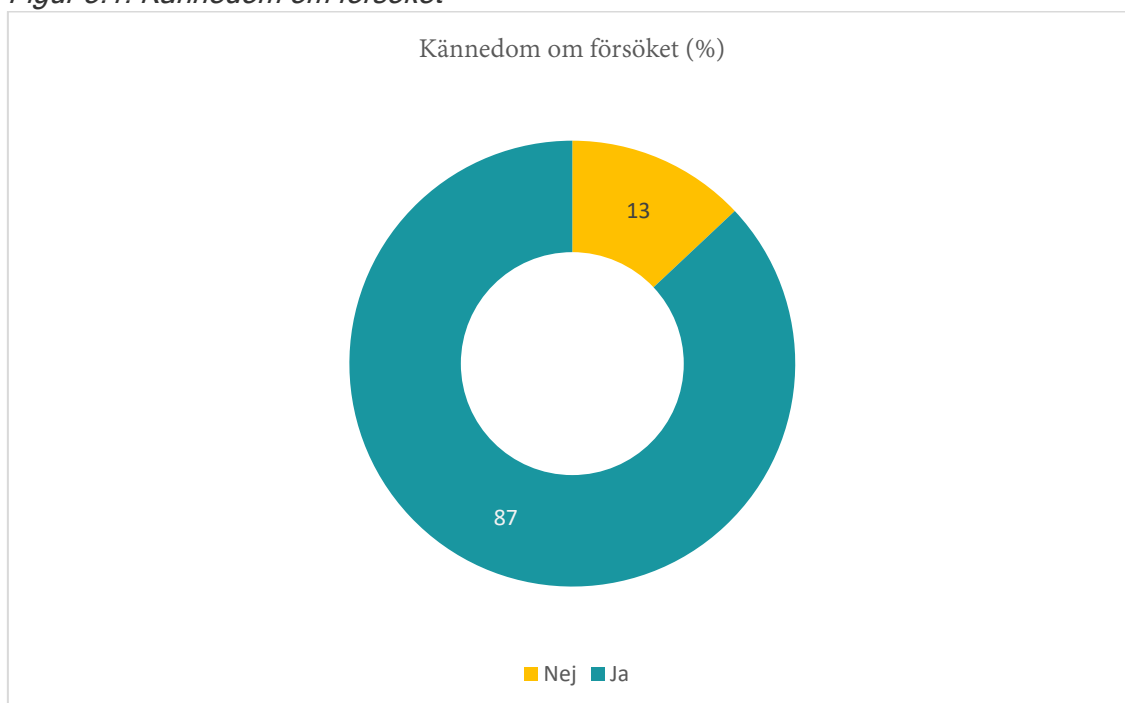
Postnord har gått ut med information om försöket till alla boende i området inför uppstarten.

Kännedomen om försöket med varannandagsutdelning var god bland de boende i området. Totalt var 87 procent medvetna om att försöket pågick.

Tabell 5.1: Kännedom om försöket

	Total (%) n=1 201
Ja	87
Nej	13
	100

Figur 5.1: Kännedom om försöket



5.2 Inställning till varannandagsutdelning

Tre av fyra boende är antingen positiva eller neutrala till varannandagsutdelning - 38 procent är positiva och 38 procent neutrala.

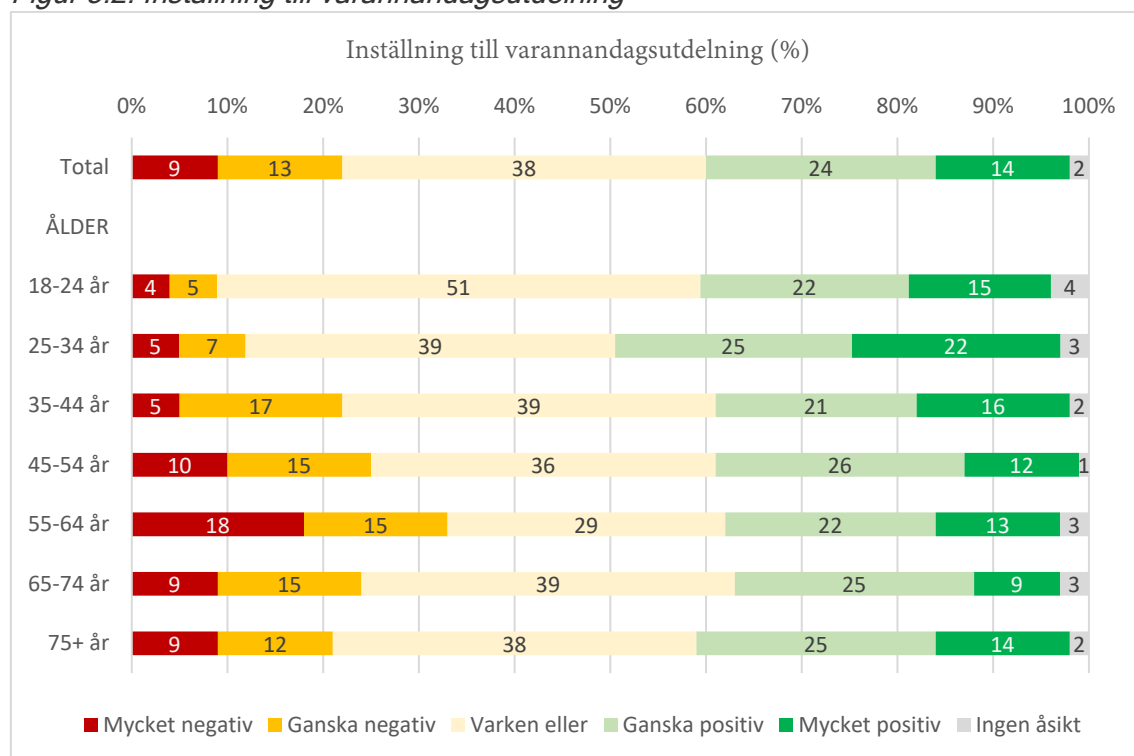
Totalt 22 procent är negativa.

Tabell 5.2: Inställning till varannandagsutdelning

	Total (%) n=1 201
Mycket positiv	14
Ganska positiv	24
Varken eller	38
Ganska negativ	13
Mycket negativ	9
Ingen åsikt	2
	100

Det är stora skillnader i inställningen till varannandagsutdelning beroende på ålder. Klart mest negativa är personer i ålder 45-64 år. Det är också den grupp som mest frekvent får adresserade brev.

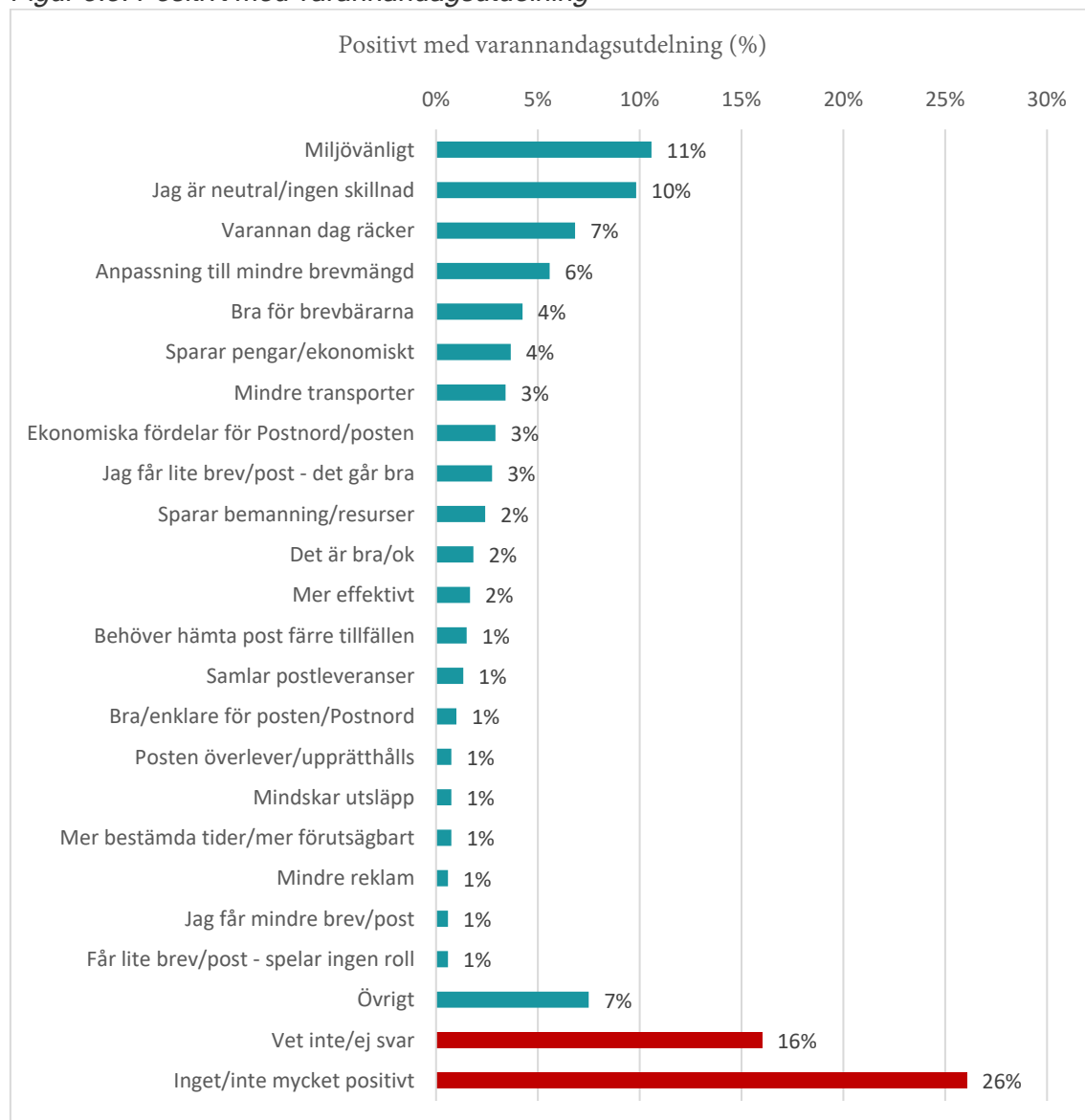
Figur 5.2: Inställning till varannandagsutdelning



5.3 Positiva aspekter av varannandagsutdelning

De tillfrågade ser en rad olika positiva aspekter av varannandagsutdelning. De främsta argumenten för är att det är mer miljövänligt att inte köra ut till alla varje dag, följt av att det är en anpassning till den minskande mängden brev och att det är en ekonomisk besparing.

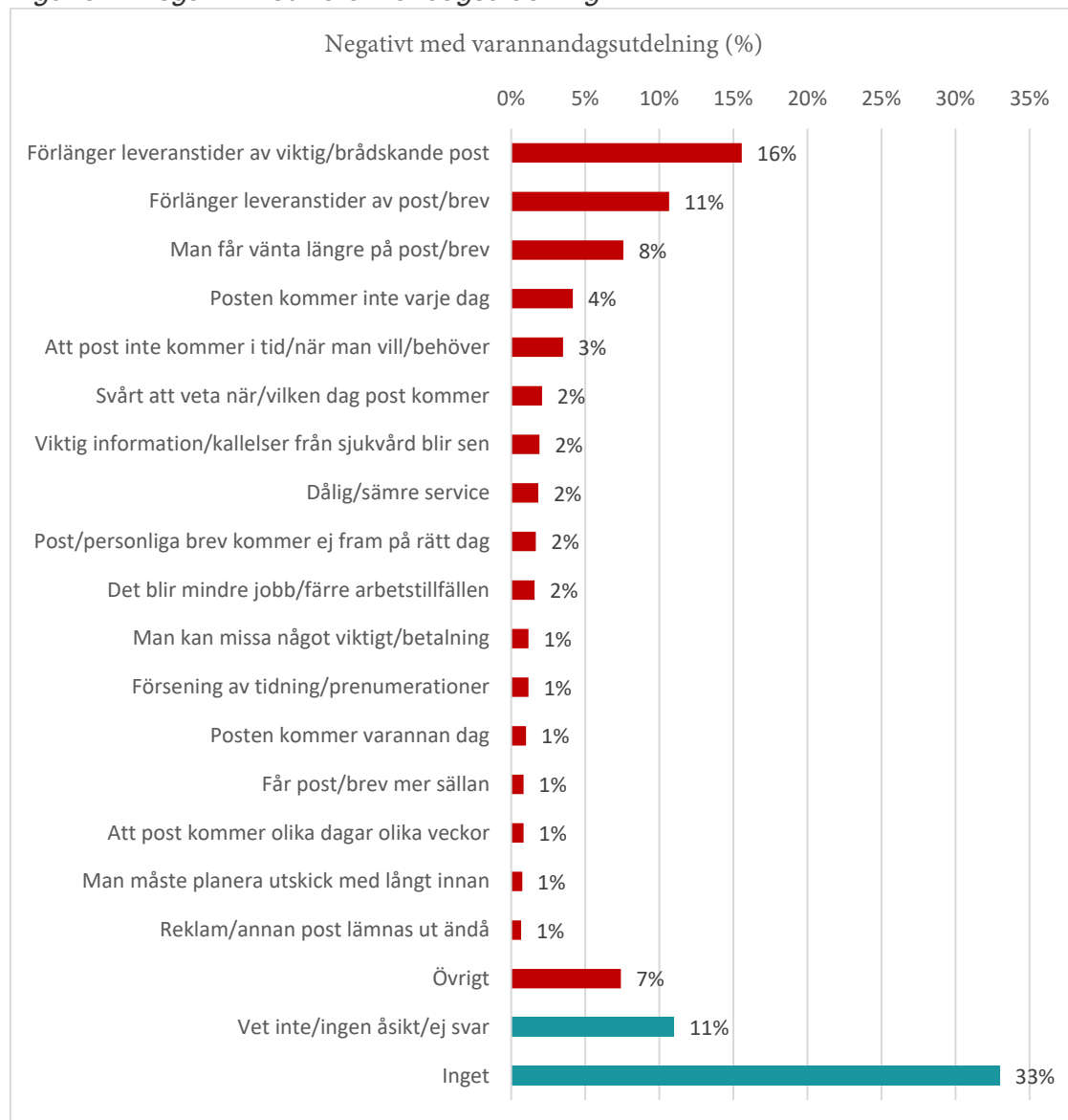
Figur 5.3: Positivt med varannandagsutdelning



5.4 Negativa aspekter av varannandagsutdelning

Den största negativa aspekten med varannandagsutdelning är att det förlänger leveranstiderna för viktiga eller brådskande brev. En specifik oro är att kallelser eller annan viktig information från sjukvården kan försenas.

Figur 5.4: Negativt med varannandagsutdelning



6. Personlig påverkan

6.1 Personlig påverkan

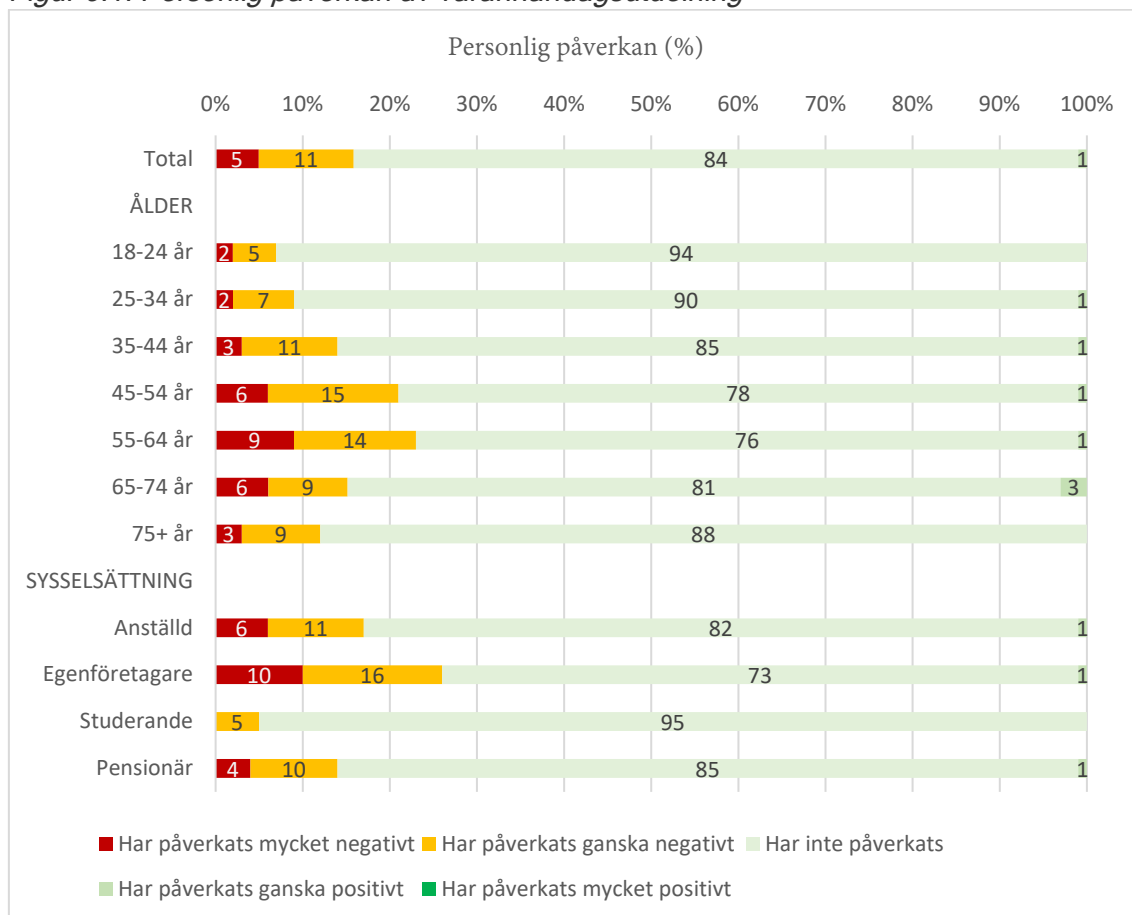
De allra flesta har personligen inte sett någon påverkan av varannandagsutdelningen - hela 84 procent uppger att de inte påverkats. Andelen som påverkats negativt ligger på 15 procent, men endast fyra procent upplever mycket negativ påverkan.

Tabell 6.1: Personlig påverkan av varannandagsutdelning

	Total (%) n=1 201
Har påverkats mycket positivt	0
Har påverkats ganska positivt	1
Har inte påverkats	84
Har påverkats ganska negativt	11
Har påverkats mycket negativt	5
	100

De som uppger att de påverkats negativt återfinns framför allt bland medelålders i gruppen 45-64 år. Egenföretagare påverkas mer än genomsnittet och studerande mindre.

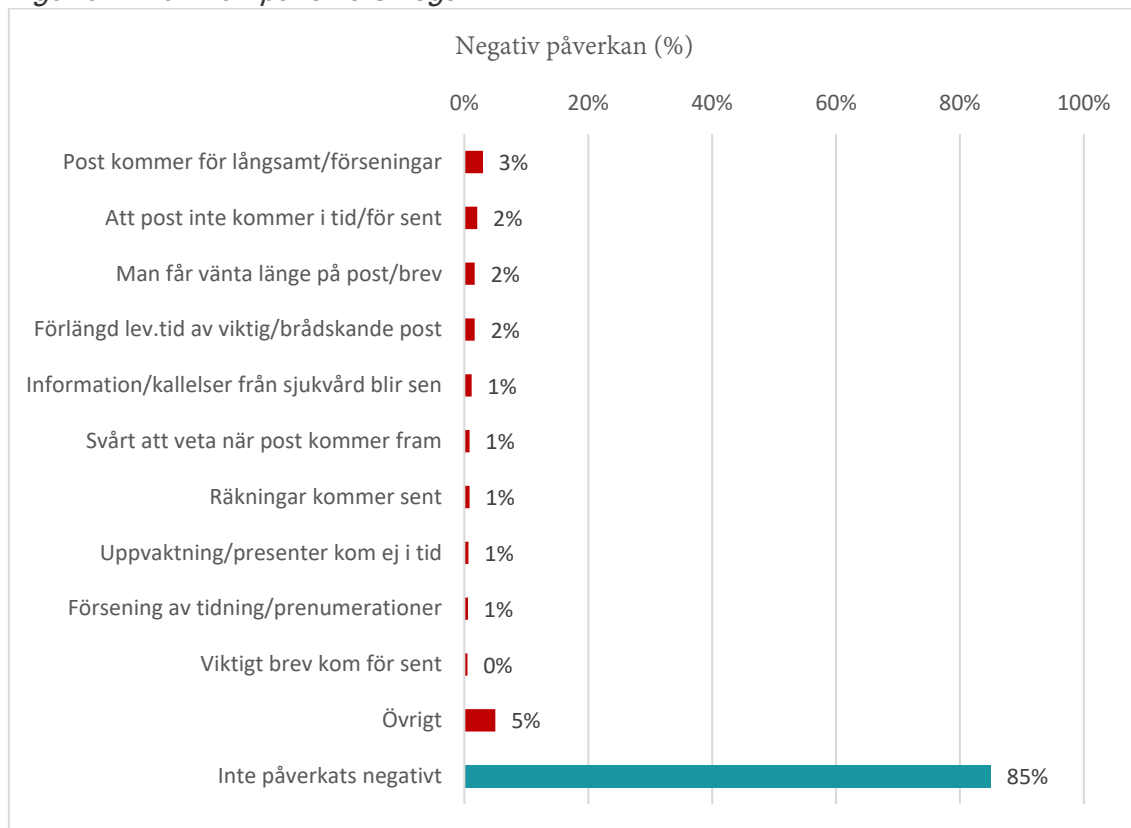
Figur 6.1: Personlig påverkan av varannandagsutdelning



6.2 Negativ påverkan från varannandagsutdelning

De som säger att de påverkats negativt påtalar framför allt att de får vänta något längre på posten; en procent säger att kallelser eller information från sjukvården blir sena och ytterligare en procent att räkningar kommer sent.

Figur 6.2: Hur man påverkats negativt



6.3 Beroendegrad

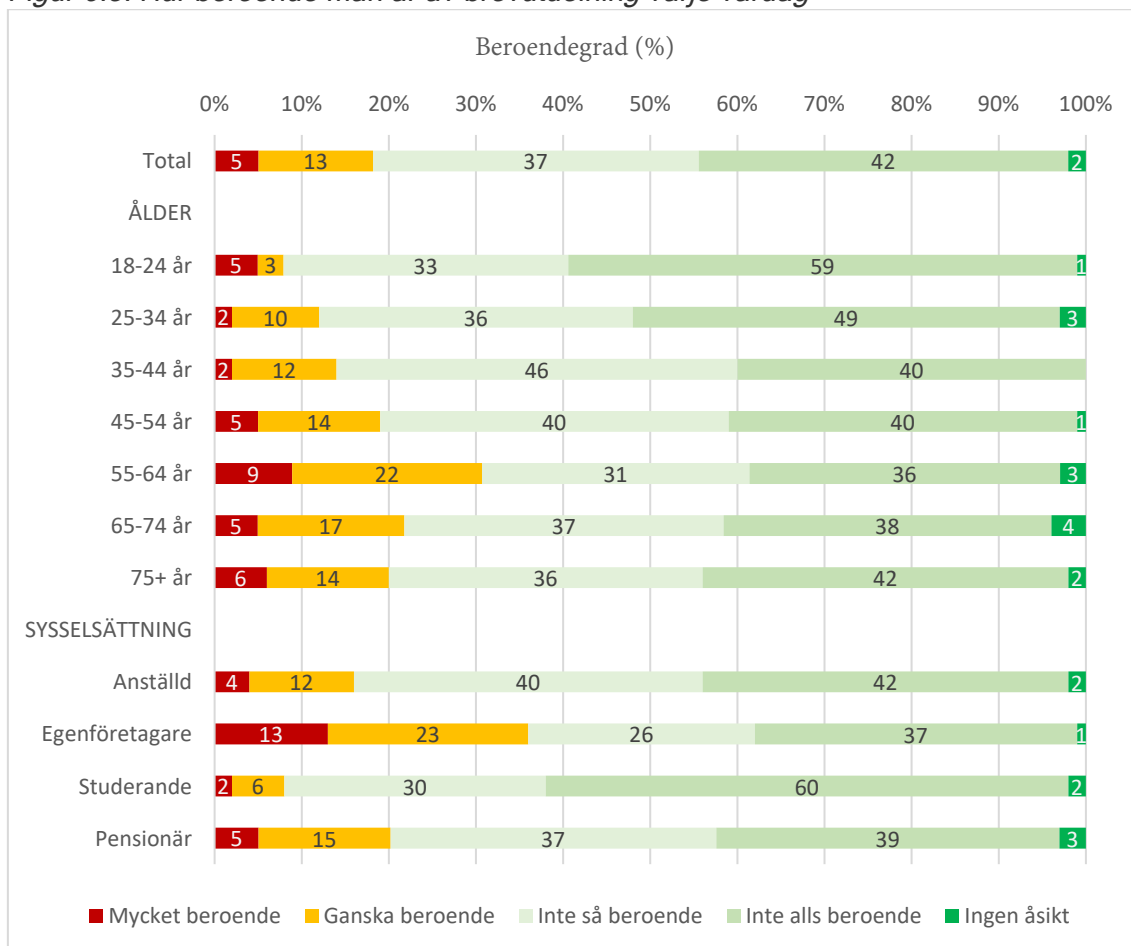
En knapp femtedel av de boende anser sig vara ganska eller mycket beroende av brevutdelning varje vardag. Åtta av tio uppger att de inte är beroende av brevutdelning varje vardag.

Tabell 6.2: Hur beroende man är av brevutdelning varje vardag

	Total (%) n=1 201
Mycket beroende	5
Ganska beroende	13
Inte så beroende	37
Inte alls beroende	42
Ingen åsikt	2
	100

Några grupper säger sig i högre grad vara beroende av brevutdelning varje dag, det gäller personer i åldern 55-64 år, egenföretagare och i viss mån pensionärer.

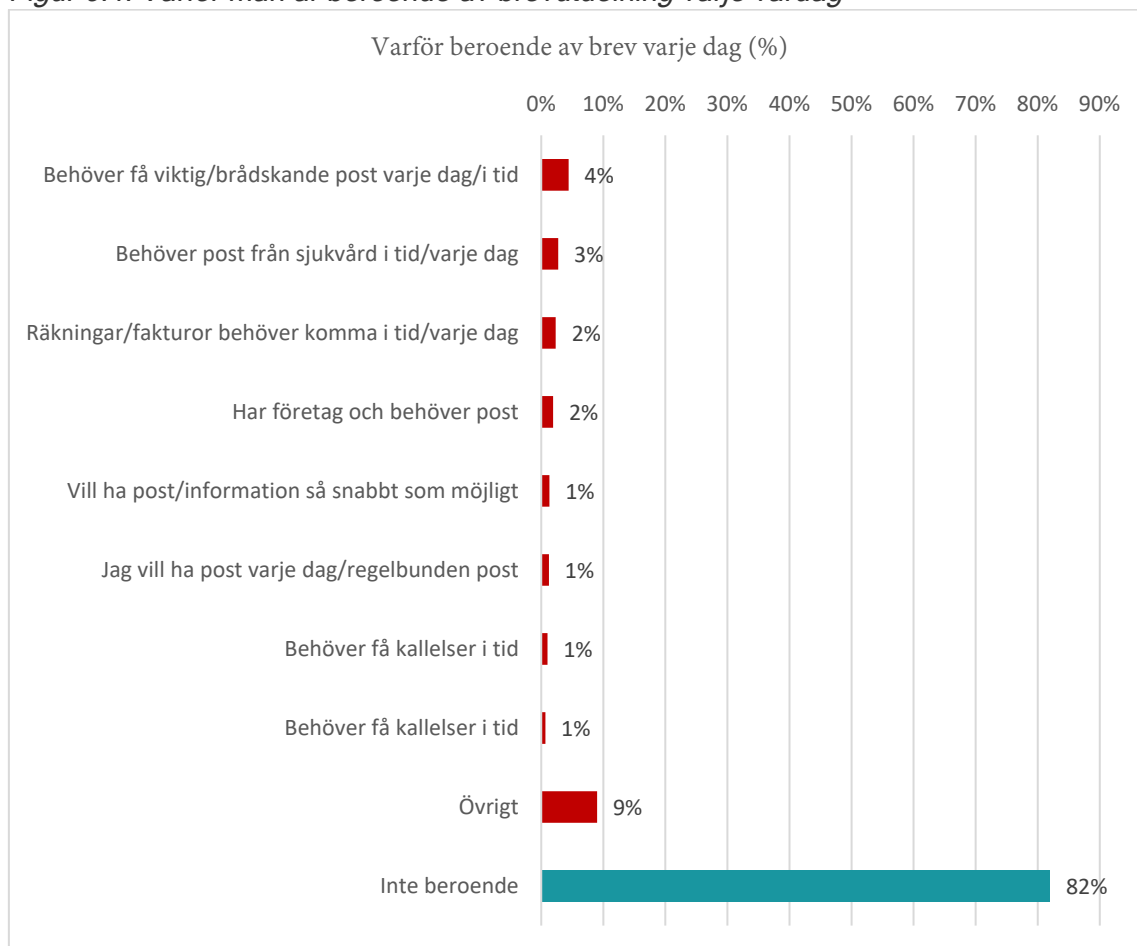
Figur 6.3: Hur beroende man är av brevutdelning varje vardag



6.4 Varför beroende

De främsta skälen till att man anser sig vara beroende av brevutdelning varje dag är de samma som de negativa konsekvenserna, nämligen att man behöver kunna få viktig post utan förseningar - framför allt räkningar och brev från sjukvården.

Figur 6.4: Varför man är beroende av brevutdelning varje vardag

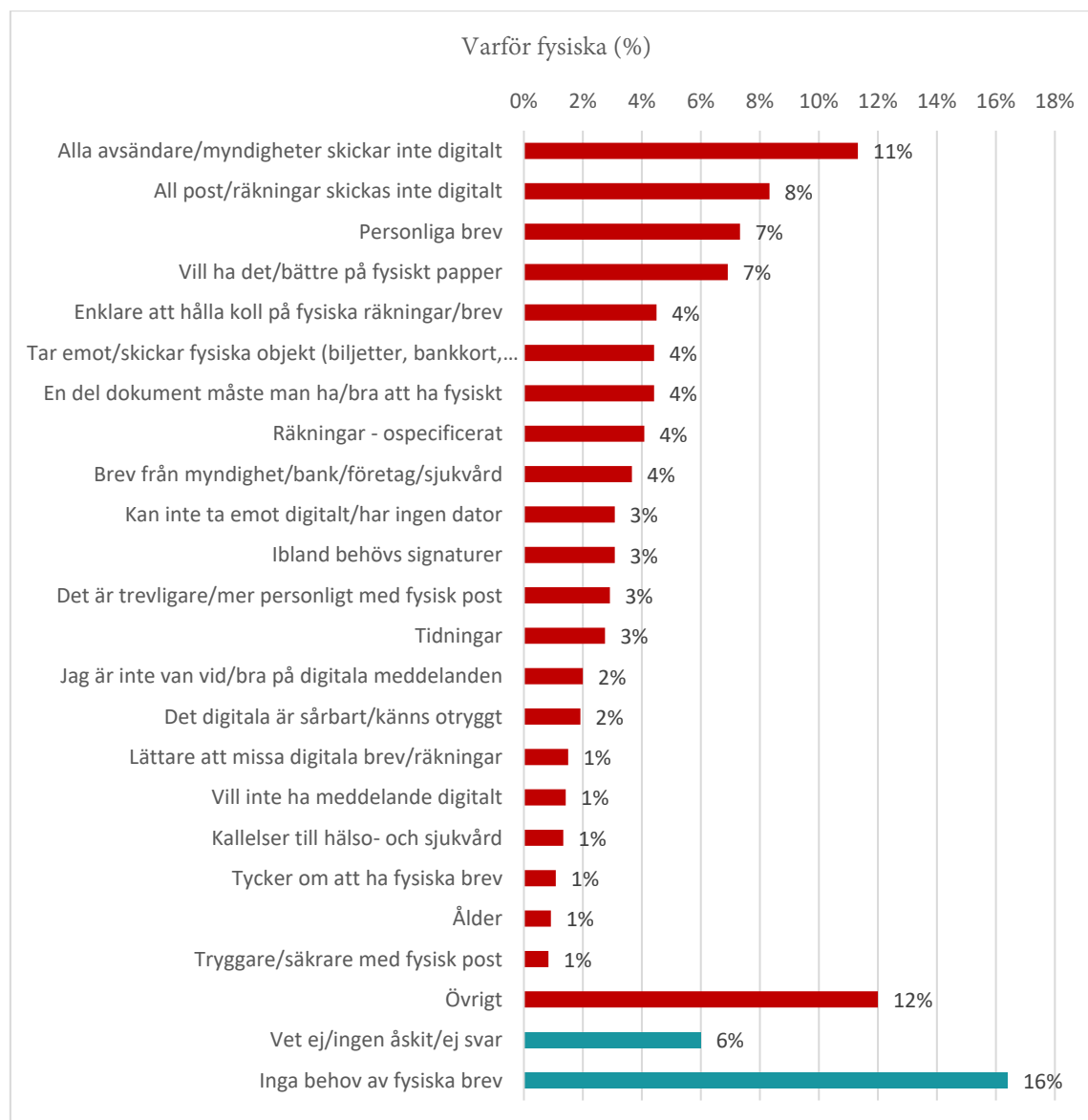


6.5 Varför fysiska brev

De främsta skälen till att respondenterna vill ha fysiska brev är att alla avsändare, såsom myndigheter, inte skickar digitala försändelser.

En mindre andel på tre procent har ingen dator och kan inte ta emot digitala försändelser.

Figur 6.5: Viktigaste anledningarna till att ta emot fysiska brev

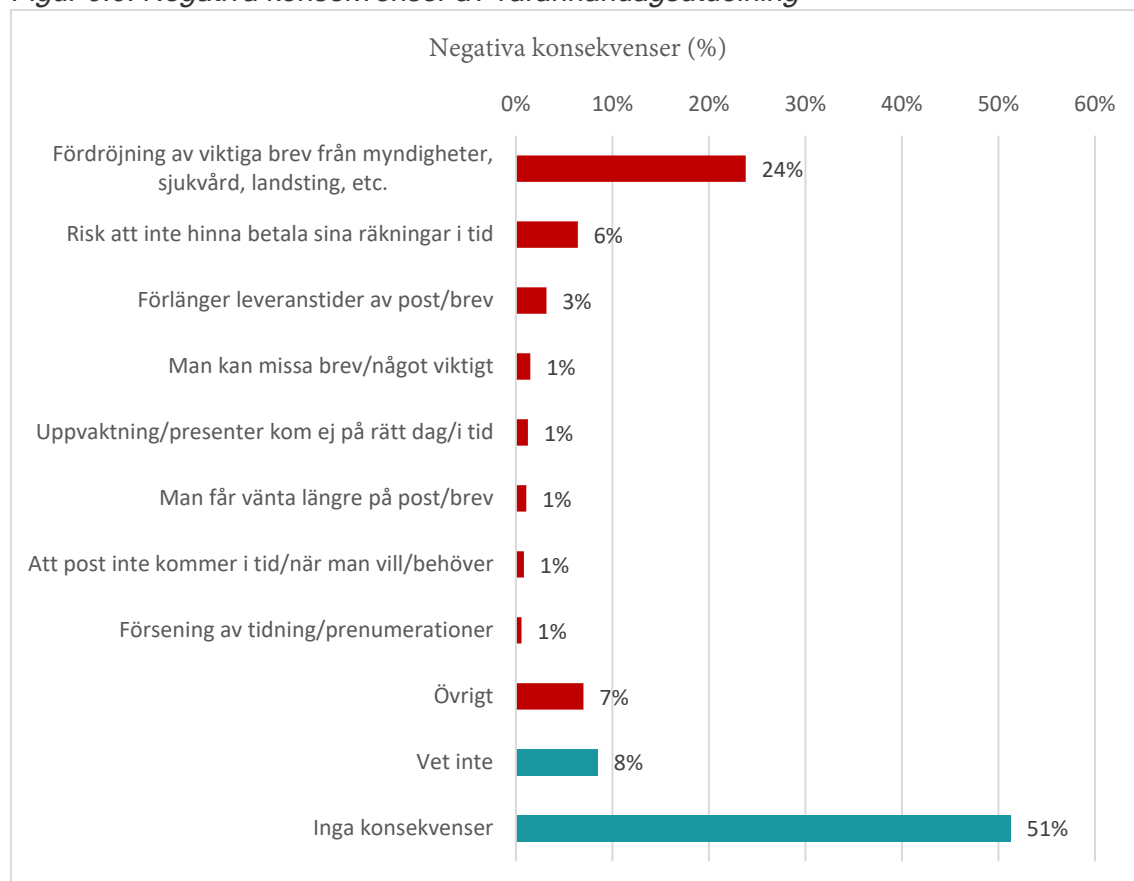


6.6 Negativa konsekvenser

Sex av tio ser inga, eller kan inte komma på några, negativa konsekvenser för dem själva vid en övergång till varannandagsutdelning.

En knapp fjärdedel oroar sig för att viktiga brev från myndigheter eller sjukvården kan bli försenade och sex procent nämner risken att inte hinna betala räkningar i tid.

Figur 6.6: Negativa konsekvenser av varannandagsutdelning



7. Egenföretagare

7.1 Dagar per vecka

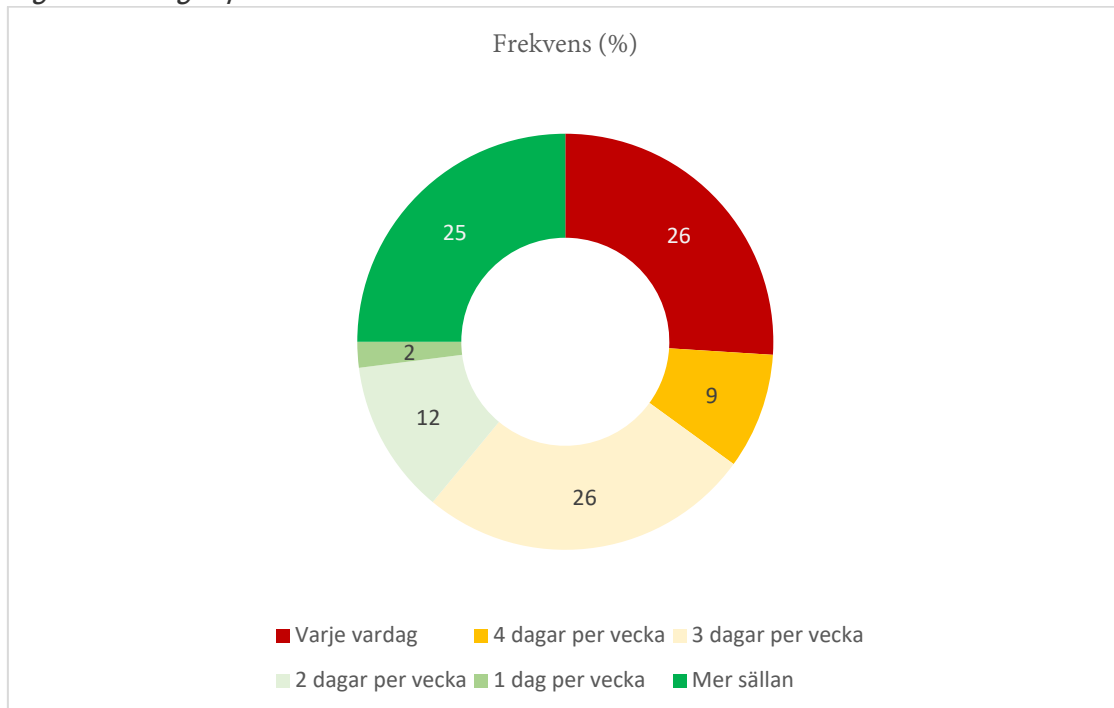
Egenföretagarna i området får mer frekvent adresserade brev, jämfört med privatpersoner - 35 procent får brev 4-5 dagar i veckan.

Samtidigt är det 39 procent som bara får brev 1-2 dagar per vecka eller mer sällan.

Tabell 7.1: Dagar per vecka man fick brev innan testet

	Egenföretagare (%) n=57
Varje vardag	26
4 dagar per vecka	9
3 dagar per vecka	26
2 dagar per vecka	12
1 dag per vecka	2
Mer sällan	25
	100

Figur 7.1: Dagar per vecka man fick brev innan testet



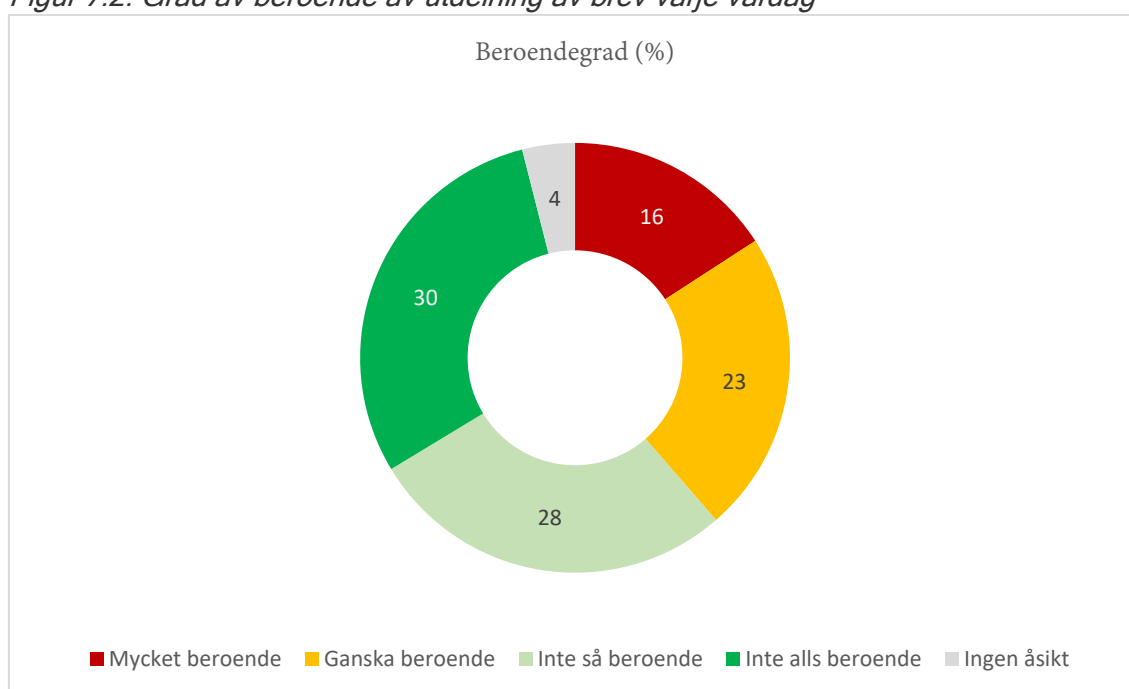
7.2 Beroendegrad

En högre andel av egenföretagarna - 39 procent - uppger att de är beroende av brevutdelning varje vardag, medan 58 procent inte är så beroende, eller inte alls beroende.

Tabell 7.2: Grad av beroende av utdelning av brev varje vardag

	Egenföretagare (%) n=57
Mycket beroende	16
Ganska beroende	23
Inte så beroende	28
Inte alls beroende	30
Ingen åsikt	4
	100

Figur 7.2: Grad av beroende av utdelning av brev varje vardag



De företagare som uppger att de är beroende av brevutdelning varje dag uppger en rad olika skäl, till viss del samma som för privatpersoner - att få myndighetspost och fakturor i tid. Några företagare har behov av post dagligen, då de annars riskerar att förlora arbetstid. Samtliga kommentarer finns listade som separat bilaga till rapporten.

Bilaga: Frågeformulär

Hej, mitt namn är ... jag ringer från Point. Vi genomför för närvarande en undersökning på uppdrag av Post- och telestyrelsen kring hur postutdelningen fungerar i området där du bor. Har du tid att svara på några frågor.

Undersökningen handlar i första hand om det som delas ut till er vid bostaden, inte det som ni hämtar hos ombud eller utdelning av expressleveranser eller i postbox placerad i Företagscenter eller hos postombud.

1. I vilken typ av bostad bor du?

1. Lägenhet – bostadsrätt
2. Lägenhet – hyresrätt
3. Radhus/kedjehus
4. Fristående en- eller tvåfamiljshus (villa)
5. Annan typ av bostad, nämligen: _____

2. Hur tar du emot du brev idag?

1. I brevinkast till min lägenhet
2. I fastighetsbox på bottenplan av flerfamiljshus
3. I postlåda vid villa/radhus
4. I postlåda vid lådsamling
5. I postbox
6. Annat, nämligen: _____

3. Om du tänker på de senaste veckorna, hur nöjd är du med brevutdelningen där du bor?

- 5 = Mycket nöjd
- 4 = Ganska nöjd
- 3 = Varken eller
- 2 = Ganska missnöjd
- 1 = Mycket missnöjd
- 0 = Ingen åsikt

OM: 1 ELLER 2 PÅ FRÅGA 3.

4. Varför är du inte nöjd med brevutdelningen där du bor?

LÄS UPP: Postnord har med start 28 september på försök testat varannandagsutdelning av brev i området där du bor. Varannandagsutdelning innebär brevbärarna delar ut brev varje vardag, men går olika rundor olika dagar, vilket innebär att du som boende får brev varannan vardag. Paket och expresseleveranser levereras varje vardag, som vanligt.

5. Visste du om att det har genomförts försök med varannandagsutdelningar där du bor?

1. Ja
2. Nej

6. Vad är din inställning till en övergång till varannandagsutdelning av brev?

- 5 = Mycket positiv
- 4 = Ganska positiv
- 3 = Varken eller
- 2 = Ganska negativ
- 1 = Mycket negativ
- 0 = Ingen åsikt

7. Vad, om något, tycker du är positivt med varannandagsutdelning av brev?

8. Vad, om något, tycker du är negativt med varannandagsutdelning av brev?

9. Hur du personligen påverkats av varannandagsutdelningen?

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| 1. Nej, har inte påverkats | Fråga 12 |
| 2. Ja, har påverkats ganska negativt | Fråga 10, därefter 12 |
| 3. Ja, har påverkats mycket negativt | Fråga 10, därefter 12 |
| 4. Ja, har påverkats ganska positivt | Fråga 11 |
| 5. Ja, har påverkats mycket positivt | Fråga 11 |

10. På vilket sätt har du påverkats negativt?

11. På vilket sätt har du påverkats positivt?

12. Om du tänker på hur det var innan testet med varannandagutdelning. Hur många dagar i veckan fick du adresserade brev hem till dig under en genomsnittlig vecka?

1. Varje vardag
2. 4 dagar per vecka
3. 3 dagar per vecka
4. 2 dagar per vecka
5. 1 dag per vecka
6. Mer sällan

13. Skulle du säga att du är beroende av brevutdelning varje dag, eller att det fungerar med brevutdelning varannan dag?

1. Mycket beroende av brevutdelning varje vardag
2. Ganska beroende av brevutdelning varje vardag
3. Inte så beroende av brevutdelning varje vardag
4. Inte alls beroende av brevutdelning varje vardag
5. Ingen åsikt

OM 1 ELLER 2 PÅ FRÅGA 13:

14. På vilket sätt är du beroende av brevutdelning varje dag?

15. Vad är de viktigaste anledningarna till att du behöver ta emot skriftliga meddelanden i form av fysiska brev, till skillnad från t.ex. digitalt?

16. Vilka negativa konsekvenser skulle det kunna få för dig med varannandagsutdelning?
SPONTANA SVAR. LÄS EJ UPP.

- Risk att inte hinna betala sina räkningar i tid
 - Fördröjning av viktiga brev från myndigheter, sjukvård, landsting etc.
 - Annat:
 - Vet inte
 - Inga konsekvenser
-
-
-

17. Har du några särskilda behov kopplat till posttjänster? Beskriv i så fall vilka behov. LÄS EJ UPP

INT: OM IP INTE FÖRSTÅR FRÅGAN, SÄG "Det kan vara olika typer av behov kopplat till exempelvis olika former av funktionsvariationer, såsom nedsatt syn eller rörelsehinder"

1. Nej
2. Ja, funktionsnedsättning
3. Ja, blindskriftsförsändelser, t.ex. taltidningar, Daisy-skivor osv.
4. Ja, utsträckt postservice för äldre över 80 år eller personer med rörelsehinder
5. Ja, annat, nämligen: _____

18. Vad har du för huvudsaklig sysselsättning?

- | | |
|----------------------------------|----------|
| 1. Anställd, hel- eller deltid | FRÅGA 25 |
| 2. Egen företagare | FRÅGA 19 |
| 3. Studerande | FRÅGA 25 |
| 4. Föräldraledig/tjänstledig | FRÅGA 25 |
| 5. Arbetssökande (inkl. praktik) | FRÅGA 25 |
| 6. Ålders-/sjukpensionär | FRÅGA 25 |
| 7. Sjukskriven | FRÅGA 25 |
| 8. Annan, nämligen: _____ | FRÅGA 25 |

FRÅGOR TILL EGENFÖRETAGARE

19. Vilken postadress har det egna företaget?

1. Pnr 225 XX, 226 XX, 227 XX, 244 XX, 246 XX,
222 35, 222 36, 222 37, 222 40, 222 41, 222 42 FRÅGA 20
2. Annat postnummer FRÅGA 25

20. Om du tänker på hur det var innan testet med varannandagutdelning. Hur många dagar i veckan fick ditt företag adresserade brev under en genomsnittlig vecka?

1. Varje vardag
2. 4 dagar per vecka
3. 3 dagar per vecka
4. 2 dagar per vecka
5. 1 dag per vecka
6. Mer sällan

21. Skulle du säga att du är beroende av brevutdelning varje dag, eller att det fungerar med brevutdelning varannan dag?

1. Mycket beroende av brevutdelning varje vardag
2. Ganska beroende av brevutdelning varje vardag
3. Inte så beroende av brevutdelning varje vardag
4. Inte alls beroende av brevutdelning varje vardag
5. Ingen åsikt

OM 1 ELLER 2 PÅ FRÅGA 21:

22. På vilket sätt är ditt företag beroende av brevutdelning varje dag?

23. Vad är de viktigaste anledningarna till att företaget behöver ta emot skriftliga meddelanden i form av fysiska brev, till skillnad från t.ex. digitalt?

24. Vilka konsekvenser skulle det kunna få för ditt företag med varannandagsutdelning?

Till slut skulle jag vilja ställa några bakgrundsfrågor.

25. Hur långt har du till närmaste serviceställe där du kan hämta ut paket?

1. Mindre än 1 km
2. 1–2 km
3. 2–3 km
4. 3–5 km
5. Längre än 5 km

26. Vilket år är du född?

27. Kön.

1. Man
2. Kvinna
3. Annat
4. Vill ej uppge

TACKA OCH AVSLUTA!

Uppföljning av pilot med varannandags-
utdelning av brev

Författare: Markus Lagerqvist
Kontakt: markus@point.nu

Datum: 2020-12-02

Uppdragsgivare: Post- och telestyrelsen
Kontaktperson: Erika Nysäter, Post- och telestyrelsen

Point AB
Kaserntorget 1
411 18 Göteborg