

# Rapport: Befolkningens användning av posttjänster 2023

– en kvantitativ undersökning om användarnas behov och  
upplevelse av kvaliteten i den samhällsomfattande posttjänsten

# Befolkningens användning av posttjänster 2023

## Rapportnummer

PTS-ER-2024:1

## Diarienummer

Dnr 23-10440

## ISSN

1650-9862

## Författare

Viktor Kvist och Erik Granberg, Enkätfabriken AB

PTS inledning och undersökningens huvudresultat: Erika Nysäter, PTS

## Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://www.pts.se)

# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>Undersökningens huvudresultat</b>	<b>5</b>
<b>Sammanfattning</b>	<b>7</b>
<b>Summary</b>	<b>10</b>
<b>1 Inledning och metod</b>	<b>14</b>
1.1 Bakgrund och syfte	14
1.2 Målpopulation och urval	14
1.3 Insamling	14
1.4 Bortfallsanalys	14
1.5 Förklaringar	15
<b>2 Postnords servicenät</b>	<b>16</b>
2.1 Frekvens – besök (under det senaste året) på Postnords serviceställen gällande någon form av postärende	16
2.2 Frekvens – besök (under det senaste året) på Postnords serviceställen gällande specifika ärenden	17
2.3 Oftast besökta serviceställen	18
2.4 Nöjdhet – tillgänglighet och service gällande postombud	19
2.5 Närhet till serviceställe	20
2.6 Nöjdhet med avståndet till Postnords serviceställe	20
<b>3 Prisvärdhet och antal brev (inrikes/utrikes)</b>	<b>22</b>
3.1 Antal brev som tas emot under en vecka	22
3.2 Hur mycket pengar läggs under ett år på att skicka brev	23
3.3 Prisvärdhet – skicka brev inrikes/utrikes	24
<b>4 Prisvärdhet och antal paket (inrikes/utrikes)</b>	<b>26</b>
4.1 Pengar som läggs på att skicka paket, inrikes och utrikes	26
4.2 Prisvärdhet – skicka paket inrikes/utrikes	27
4.3 Betala extra/långsammare leverans för miljömässigt och klimatmässigt hållbara försändelser	29
<b>5 Postutdelning</b>	<b>30</b>
5.1 Typ av postutdelning	30
5.2 Avstånd till postlåda	31
5.3 Nöjdhet – placering av postlåda	32
5.4 Prioritering gällande snabb leverans eller tillförlitlighet	33
5.5 Nöjdhet – kvaliteten på postutdelningen	34
5.6 Anledningar till missnöje med postutdelningen	35
5.7 Felutdelning	36
5.8 Antal dagar med behov av postutdelning	37
5.9 Vilka konsekvenser skulle det få för dig om brev inlämnade som förstaklass befordras inom tre arbetsdagar istället för två?	37
<b>6 Postnords placering av brevlådor och tider för tömning</b>	<b>39</b>
6.1 Frekvens gällande postade brev	39
6.2 Uppfattning om placering av Postnords brevlådor	40
6.3 Uppfattning om Postnords tömningstider	41
<b>BILAGA 1 Bakgrundsfrågor</b>	<b>42</b>

## Inledning

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att främja att en väl fungerande samhälls-omfattande posttjänst av god kvalitet finns tillgänglig för alla användare och fortlöpande följa utvecklingen och bevaka att posttjänsterna svarar mot samhällets behov och övervaka prisutvecklingen.<sup>1</sup> Myndigheten genomför regelbundet undersökningar i syfte att kartlägga användarnas behov av posttjänster och för att säkerställa att den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov.

PTS har sedan 1997 genomfört en återkommande kvantitativ undersökning av den svenska befolkningens användning av posttjänster. Undersökningen genomförs vartannat eller vart tredje år för att ge en beskrivning av den svenska befolkningens inställning till servicenivån i den samhällsomfattande posttjänsten samt för att kartlägga befolkningens postvanor.<sup>2</sup>

Enligt postlagen ska den samhällsomfattande posttjänsten uppfylla kraven att det varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag, ska göras minst en insamling och minst en utdelning av postförsändelser. Postlagen säger också att expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas, att enstaka postförsändelser ska befordras till enhetliga priser, och att villkoren för tjänsten ska vara allmänt tillgängliga.<sup>3</sup>

Samhällets behov av posttjänster förändras i snabb takt, bland annat på grund av samhällets snabba digitalisering. PTS har i flera undersökningar kartlagt olika användargrupperns behov av posttjänster. Myndigheten har bland annat undersökt behov av brevtjänster på en digitaliserad marknad, samhällets, totalförsvarets och stora avsändares behov av posttjänster, behov av posttjänster i landsbygd och andra särskilda behov av posttjänster.

PTS tar med sig resultaten från denna undersökning i det pågående arbetet med översyn av regleringen på postområdet.

---

<sup>1</sup> Förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen.

<sup>2</sup> Postnord är idag utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. Det innebär bland annat att Postnord har i uppdrag att dela ut post i hela landet och tillhandahålla en tillförlitlig posttjänst.

<sup>3</sup> 3 kap. 1 § postlagen (2010:1045).

## Undersökningens huvudresultat

Undersökningen visar att de flesta är relativt nöjda med Postnords service och tjänster. En klar majoritet är nöjda med tiden det tar att ta sig till serviceställena, serviceställenas öppettider samt kötider. Andelen som är varken nöjda eller missnöjda har dock ökat något sedan 2022. Hälften av respondenterna har ett serviceställe inom en kilometers avstånd.

### Kvalitetsproblem på postmarknaden

Undersökningen visar att det finns en minskning över tid avseende nöjdheten med kvaliteten i postutdelningen. Andelen av de tillfrågade som är mycket eller ganska nöjda med kvaliteten i utdelningen av sin post är 65 procent. I jämförelse med 2011 är detta en minskning med 19 procentenheter. Av de respondenter som uppger att de är missnöjda med postutdelningen anger 59 procent att det beror på att posten inte kommer fram i tid och 47 procent att det beror på att de av misstag har fått någon annans post. Svaren i undersökningen speglar att Postnord har haft problem med utdelningskvalitet och försenade brev sedan juni 2022 och inte har uppfyllt befordringstidskravet i 6 § postförordningen.<sup>4</sup>

### Förändrad upplevelse av prisvärdhet

Andelen av de svarande som uppger att det är prisvärt att skicka brev inrikes har sjunkit med 41 procentenheter sedan 2016, från 86 till 45 procent. Att färre upplever brev som prisvärda kan hänga samman med att portot har höjts flera gånger under de senaste åren.<sup>5</sup> När det gäller hur prisvärt respondenterna upplever att det är att skicka paket är förändringen inte lika stor. Huruvida respondenterna tycker att det är prisvärt eller inte att skicka brev inrikes har inget samband med kostnaden de lägger på dessa tjänster.

De flesta väljer att skicka post oavsett hur man upplever priset. Även om majoriteten av respondenterna inte tycker att det är prisvärt att skicka brev, svarar 70 procent att de inte avstår från att skicka brev och 67 procent att de inte avstår från att skicka paket på grund av priset. Det ger en indikation om att brev och paket är viktiga tjänster för användarna som man har behov av och är beredd att betala för.

Prishöjningstaket i postförordningen medger att portot höjs på grund av minskade brevolymmer och ökad inflation. Ju färre brev som skickas, desto högre blir kostnaden per utdelat brev.<sup>6</sup>

### Viktigt med tillförlitlighet

Det är viktigt med både tillförlitlighet och snabbhet i befordran av brev för de flesta användare. Som svar på frågan om vad de tycker viktigast av tillförlitlighet och snabbhet svarar störst andel (46 procent) att det tycker att båda är lika viktiga. I de fall då respondenten har valt den ena är det tillförlitlighet som är viktigast (43 procent), medan färre väljer snabbhet (11 procent).

Majoriteten (63 procent) kan tänka sig att antingen betala extra eller välja en långsammare leverans för att den ska vara miljömässigt och klimatmässigt hållbar. Fler kan tänka sig att använda sig av en långsammare leverans (47 procent), än att betala extra för tjänsten (7 procent). Andelen som kan betala extra eller välja en långsammare leverans är större i storstäder än på landsbygd, där fler prioriterar lägre pris.

Allt färre är beroende av utdelning av post fem dagar i veckan. 73 procent uppger att det räcker med utdelning av post 1-3 gånger i veckan. Respondenterna fick beskriva vilka konsekvenser det skulle få för dem om förstaklassbrev befordrades inom tre arbetsdagar istället för två. 58 procent av respondenterna uppgav att det inte skulle få några konsekvenser

---

<sup>4</sup> Reglerna i 6 § postförordningen innebär att minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid ska ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in. PTS har bedrivit tillsyn och haft en dialog med Postnords ledning om vilka åtgärder som krävs för att vända den negativa utvecklingen.

<sup>5</sup> När momsens på frimärkta brev togs bort 2016 var portot för ett brev (upp till 50 g) 6,50 kr. 2022 höjdes portot från 12 till 13 kr. 2023 höjdes det till 15 kr. Från 2024 är portot 18 kr.

<sup>6</sup> Prishöjningstaket avser frimärkta brevöversändelser och följer av 9 § postförordningen. Prishöjningstaket ger, utöver inflationen, också ett utrymme för prishöjning baserat på de ökade styckkostnader som volymnedgången medför.

för dem. De vanligaste fritextsvaren bland de som ansåg att de skulle påverkas negativt var att det skulle ta längre tid att få sin post, att de skulle riskera att missa att betala räkningar i tid och innebära ökad risk för negativa konsekvenser för företaget.

Resultaten pekar på att det är viktigare att veta att det kommer fram till rätt person i rätt tid, än att det kommer fram snabbt.

### **Sammanfattande kommentar**

I takt med att allt fler brev ersätts med digitala alternativ kommer kostnaden för att leverera varje kvarvarande brev att öka. I syfte att möjliggöra en samhällsomfattande posttjänst som så långt som möjligt är självfinansierad och samtidigt motsvarar samhällets behov kommer brevtjänsten att behöva förändras över tid. Det kan handla om att brevet kan få ta lite längre tid på sig att komma fram och inte delas ut i direkt anslutning till din bostad om du inte på grund av ålder eller funktionsnedsättning behöver det. Undersökningen indikerar att befolkningens nöjdhet med brevtjänstens upplevda kvalitet minskar och att tillförlitligheten i tjänsten är något viktigare än snabbhet, även om snabbhet fortfarande är relativt viktigt för många. Däremot tycker majoriteten av de svarande att portot inte är prisvärt i jämförelse med vad de får för tjänsten. Detta trots att det svenska portot är lågt jämfört med övriga Norden och nära det europeiska genomsnittet.<sup>7</sup>

För att kunna upprätthålla den service som användarna visar att de behöver bedömer PTS att portot kommer att behöva höjas betydligt framöver. Det gäller både portot för privatpersoner, företag och organisationer. Brev skickade av privatpersoner utgör i dagsläget mindre än 10 procent av de totala brevolymerna och portot för företag är avsevärt lägre än 18 kr. Det är rimligt att vi användare betalar för vad det kostar att skicka ett brev om vi vill vara säkra på att tjänsten ska hålla en god kvalitet, att brevet delas ut i tid och att vi kan veta säkert när det kommer fram. Framtidens brev kommer med andra ord vara en premiumtjänst som används för att befordra de meddelanden som av olika anledningar inte ersätts av digitala alternativ.

---

<sup>7</sup> Analysen i Svensk postmarknad 2023 (PTS-ER-2023-11) visar att det svenska portot ligger relativt nära det europeiska genomsnittet, och jämfört med nordiska porton är det svenska priset det lägsta bland jämförbara porton.

## Sammanfattning

### Besök på Postnords serviceställen – frekvens

94 procent av respondenterna besöker något av Postnords serviceställen åtminstone en gång under ett år. En dryg tredjedel (41 procent) av respondenterna uppger att de besöker dem en gång i månaden eller varannan månad.

### Anledningar till att besöka Postnords serviceställen

Att hämta paket eller tjocka brev utgör den absolut vanligaste anledningen till att besöka något av Postnords serviceställen, 98 procent av respondenterna gör detta. Tre fjärdedelar (76 procent) besöker dem för att köpa frimärken. Fyra femtedelar (80 procent) av respondenterna uppger att de besöker Postnords serviceställen för att skicka paket eller tjocka brev.

### Nöjdhet - tillgängligheten och service hos postombud

En klar majoritet är nöjda med tiden som det tar att ta sig till serviceställena, serviceställenas öppettider samt kötider. Bland de som säger sig vara mycket eller ganska nöjda är andelen följande:

- Nöjdhet, Tid att ta sig till servicestället: 81 procent
- Nöjdhet, Öppettider: 85 procent
- Nöjdhet, Kötider: 78 procent

Det föreligger inget samband mellan hur ofta respondenterna besöker Postnords serviceställen och nöjdheten med serviceställenas öppettider, kötider eller tiden det tar att ta sig till serviceställena. Däremot är de som besöker dem flera gånger i veckan i något mindre grad nöjda med öppettiderna eller tiden det tar att ta sig till servicestället.

Hälften av respondenterna (49 procent) uppger att de har ett serviceställe inom en kilometers avstånd. Ytterligare en dryg tredjedel (35 procent) uppger att de har ett inom fem kilometers avstånd. 7 procent måste resa tio kilometer eller längre för att nå ett serviceställe. Nöjdhet med tiden det tar att ta sig till Postnords serviceställe korrelerar med närheten i kilometer till servicestället. Ju längre bort respondenten bor, desto mindre nöjda är de med tiden det tar att ta sig till det. Närhet i kilometer korrelerar inte med de två övriga måtten på nöjdhet.

### Antal mottagna brev och paket

En klar majoritet på fyra femtedelar (82 procent) uppger att de får upp till fem brev under en vecka. Drygt en på tio (8 procent) uppger att de får mellan 6 och tio brev under en vecka.

### Prisvärdhet

Den enskilt största svarskategorin vad gäller hur mycket pengar som läggs under ett år på att skicka brev är 51–200 kr. 31 procent uppger att de spenderar 51–200 kr per år på att skicka brev. Detta är en minskning sedan 2016 då 38 procent uppgav att de spenderade 51–200 kr per år på att skicka brev.

Gällande respondenternas uppfattning om prisvärdheten i att skicka brev inrikes och utrikes har förändringen de senaste nio åren varit dramatisk. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt att skicka brev inrikes sjunkit med 43 procentenheter från 88 till 45 procent. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt att skicka brev utrikes sjunkit med 34 procentenheter från 73 till 39 procent. Huruvida respondenterna tycker att det är prisvärt att skicka brev inrikes såväl som utrikes korrelerar inte med summan de årligen lägger på att skicka brev.

Gällande respondenternas uppfattning om prisvärdheten i att skicka paket inrikes och utrikes är förändringen de senaste åtta åren inte lika dramatisk som motsvarande förändring vad gäller brev. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt att skicka paket inrikes sjunkit med sex procentenheter. Den grupp där störst andel tycker att det är prisvärt att skicka brev inrikes är de som spenderar mellan 100–250 kronor. Huruvida respondenterna tycker att det är prisvärt eller inte att skicka paket inrikes korrelerar inte med summan de årligen lägger på det.

Gällande att skicka paket utrikes är andelen som tycker att det är prisvärt mindre än tidigare år. 2014 låg andelen som tyckte att det var prisvärt att skicka paket utrikes på 42 procent. I den nuvarande mätningen tycker 32 procent att det är prisvärt att skicka paket utrikes.

Likt inrikes paket finns det inget samband mellan hur mycket pengar respondenterna lägger på att skicka paket utrikes och om de tycker att det är prisvärt att skicka paket utrikes.

## Postutdelning

Drygt hälften av respondenterna (55 procent) får sin post utdelad i enskilt placerad postlåda. 93 procent av de som får sin post utdelad i egen postlåda har denna placerad inom 200 meter från sitt hem. Nästan nio av tio respondenter (84 procent) är ganska eller mycket nöjda med placeringen av sin postlåda eller sitt brevkast. Av de fyra procent som är missnöjda med placeringen uppger 44 procent att de tycker att det är för långt till postlådan och 23 procent att de är oroliga för att bli av med sin post. De respondenter som är mest nöjda är de som får sin post i enskilt placerad postlåda. Därefter de med box i fastigheten eller postlåda i dörren (lägenhet). De med postlådesamling är i lägst utsträckning nöjda. Respondenterna som angett "Annat sätt" på frågan om hur posten delas ut till dem har för få svarat för att kunna dra några slutsatser.

Sett till de som får sin post i enskild placerad postlåda eller postlådesamling är de med kortast avstånd till lådan nöjdst. Ju längre ifrån hemmet brevlådan är placerad desto mindre än andelen som är nöjda med placeringen. Endast 12 procent skulle se en fördel med att ha ett något längre avstånd till sin postlåda om det innebar att de även kunde ta emot paket i den.

Andelen som är mycket eller ganska nöjda med kvaliteten på utdelningen av sin post är 65 procent. I jämförelse med 2011 är detta en minskning med 19 procentenheter då 84 procent var nöjda med kvaliteten med postutdelningen år 2011. Respondenternas typ av brevlåda verkar inte spela någon större roll för hur nöjda de är med kvaliteten för utdelningen. Däremot spelar avståndet roll för hur respondenterna upplever kvaliteten. Ju längre ifrån hemmet respondenterna har sin brevlåda desto mindre andel är nöjda med kvaliteten på postutdelningen. Av de respondenter som uppger att de är missnöjda med postutdelningen anger 59 procent att det beror på att posten inte kommer fram i tid och 47 procent anger att det beror på att de får post som inte tillhör dem. Detta resultat går i linje med tidigare mätningar. Andelen som uppger att de någon gång de senaste tre månaderna av misstag har fått någon annans post har i stort sett varit densamma sedan 2014. Samtidigt är andelen som svarar att de fått någon annans brev flera gånger de senaste tre månaderna något högre än tidigare.

65 procent uppger att det räcker med postutdelning två till tre dagar i veckan. Samtidigt uppger 19 procent att de har behov av postutdelning fem gånger i veckan. Ett samband framgår mellan åldersgrupper och behov av postutdelning där äldre har större behov av postutdelning. Det är sannolikt att de yngre åldersgrupperna i större utsträckning föredrar att få sin post digitalt, medan de äldre fortfarande förlitar sig på att få sin post fysiskt.

## Placeringen av Postnords brevlådor samt tömningstider

För drygt två tredjedelar (64 procent) passar placeringen av Postnords brevlådor i hög grad eller helt och hållet när de ska posta brev eller andra försändelser. Det framgår inget samband mellan hur ofta respondenterna postar brev och hur väl placeringen av Postnords brevlådor passar respondenterna. På samma sätt framgår det inget samband mellan hur mycket pengar respondenterna spenderar på att posta brev och hur väl respondenterna tycker att Postnords brevlådor är placerade.

Nästan hälften av respondenterna (47 procent) uppger att Postnords tömningstider passar dem i hög grad eller helt och hållet. Detta är en ökning med två procentenheter från 2022, men i jämförelse med 2011 är detta en minskning med 19 procentenheter, då 66 procent tyckte att tömningstiderna passade dem 2011. Andelen som uppger att tömningstiderna passar dem i låg grad eller inte alls är ungefär densamma sedan 2022, men i jämförelse med 2011 är detta en ökning med nio procentenheter. Att färre är nöjda med Postnords tömningstider kan bero på att de sedan 2019 töms tidigare på dagen, ibland redan klockan 9 på morgonen.



Det finns ett samband mellan hur ofta respondenterna postar brev och hur väl Postnords tömningstider passar respondenterna. Ju oftare respondenterna postar brev desto mindre är andelen som tycker att Postnords tömningstider passar dem. Det finns även ett samband mellan hur mycket pengar respondenterna spenderar på att skicka brev och hur väl Postnords tömningstider passar dem. Ju mer pengar respondenterna spenderar på att skicka brev, desto mindre är andelen som tycker att Postnords tömningstider passar dem.

## Summary

### Visits to Postnord's service points – frequency

94 percent of the respondents visit one of Postnord's service points at least once a year. 41 percent of the respondents state that they visit one of Postnord's service points once a month or every other month.

### Reasons for visiting Postnord's service points

Picking up packages or thick letters is the most common reason to visit one of Postnord's service points, 98 percent of the respondents do this. 76 percent visit service points to buy stamps. 80 percent of the respondents state that they visit Postnord's service points to send parcels or thick letters.

### Satisfaction - availability and service of the service point

A clear majority is satisfied with the time it takes to get to the service point, the service point's opening hours and queue times. Among those who say they are very or fairly satisfied, the proportion is as follows:

Satisfaction, Time to get to the service point: 81 percent

Satisfaction, Opening hours: 85 percent

Satisfaction, Queue times: 78 percent

There is no correlation between how often the respondents visit one of Postnord's service points and how satisfied they are with the time to get to the service point, the opening hours, nor with queue time. However, the ones who visit Postnord's service points several times per week are less satisfied with the time to get to the service point and opening hours than the other groups.

Half of the respondents (49 percent) state that they have a service point within a kilometer. Moreover, just over a third (35 percent) state that they have a service point within five kilometers. 7 percent must travel ten kilometers or more to get to the nearest Postnord service point.

Satisfaction with the time it takes to get to Postnord's service point correlates with the proximity in kilometers to the service point. The further away the respondent lives, the less satisfied they are with the time it takes to get to the service point. Proximity in kilometers does not correlate with the other two measures of satisfaction.

### Number of letters and parcels received

A clear majority of 82 percent state that they receive up to five letters in a week. Just under one in ten (8 percent) state that they receive between 6 and ten letters in a week.

### Value for money

The single largest response category in terms of how much money is spent during one year on sending letters is SEK 51–200. One third (31 percent) state that they spend SEK 51–200 a year on sending letters. This suggests a decrease since 2016, when 38 percent stated that they spend between SEK 51–200 on sending letters.

Regarding how affordable the respondents feel it is to send letters domestically and abroad, the change over the past nine years is dramatic. Since 2014, the proportion of those who feel that it is affordable to send letters domestically has decreased by 43 percentage points from 88 percent to 45 percent. Since 2014, the proportion stating that it is affordable to send letters abroad has fallen by 34 percentage points from 73 percent to 39 percent.

Whether the respondents think it is affordable or not to send letters domestically, as well as, abroad does not correlate with the amount they spend on sending letters annually.

In terms of how affordable the respondents perceive it is to send parcels domestically and abroad, the change in the last nine years is not as dramatic as the corresponding change in terms of letters. Since 2014, the proportion who state that it is affordable to send packages

domestically has fallen by six percentage points. Whether the respondents think it is affordable or not to send packages domestically does not correlate with the amount they spend on it annually.

The proportion of those who feels that it is affordable to send parcels abroad has decreased to the point where it is lower than previous measured years. In 2014 the proportion who considered it affordable to send parcels abroad was at 42 percent. The result from 2023 suggests that 32 percent consider that it is affordable to send parcels abroad.

Similar to sending parcels domestically, there is no correlation found between how much the respondents spend on sending parcels abroad and whether they consider it affordable to send parcels abroad.

## **Mail delivery**

Just over half of the respondents (55 percent) receive their mail in an individually placed mailboxes. 93 percent of those who receive their mail in their own mailbox have it placed within 200 meters of their home. Almost nine out of ten respondents (84 percent) are fairly or very satisfied with the location of their mailbox or mail drop. Among the 4 percent who are dissatisfied with the placement, 44 percent state that they think it is too far to the mailbox and 23 percent state that they are worried about their mail getting stolen.

The respondents who are most satisfied with the placement of their mailbox are those who receive their mail in an individually placed mailbox. Thereafter, those with a box in the property and mail drop. Those with mailbox collection are those who are the least satisfied, and among those who have stated "Other way" on the question of how the mail is distributed to them, too few have answered to be able to draw any conclusions.

When it comes to those who receive their mail in an individually placed mailbox and those with mailbox collection, there is a significant relationship with the distance to the mailbox. The further away the mailbox is placed, the greater the proportion of dissatisfaction is with the placement of the mailbox. Only twelve percent see an advantage in having a slightly longer distance to their mailbox if it meant that they could also receive parcels in it.

The proportion who are very or fairly satisfied with the quality of the delivery of their mail is 65 percent. In comparison with 2011, there is a decrease with 19 percentage units as 84 percent were satisfied with the quality of the delivery in 2011.

It appears to be no relationship between the type of mailbox the respondents have and how the respondents perceive the quality of the mail delivery. However, there is a relationship between the distance the respondents have to their mailbox and how they perceive the quality of the mail delivery. The further away the mailbox is placed, the smaller the proportion of the ones satisfied with the quality of mail delivery is.

Among the respondents who are not satisfied with the quality of the mail delivery, 59 percent state that it is because the mail delivery is not on time. Furthermore, 47 percent claim that they are not satisfied because they receive mail that is not their own.

The proportion of those who state that they have received someone else's mail by mistake at some point in the last three months has largely been the same since 2014. At the same time, the proportion of those who claim that have received some else's mail multiple times has slightly increased in 2023.

65 percent claim that it is sufficient with mail delivery two or three times per week. At the same time, 19 percent state that they need mail delivery five times per week. There is a relationship between the age groups and the frequency of mail delivery suggesting that the older the respondents are the more frequent they need mail delivery. It is reasonable that the younger respondents are more inclined to prefer mail delivered to them electronically, while the older respondents still rely on the physical form of mail.

## **The location of Postnord's mailboxes and emptying times**

For just over two-thirds (64 percent), the placement of Postnord's mailboxes is entirely or to a large extent suitable for mailing letters or other items.

There is no correlation between how often the respondents send letters and the perception of how well Postnord's mailboxes are placed. In the same way, there is no relationship between how much money the respondents spend on sending letters and the perception of how well the Postnord's mailboxes are placed.

Almost half of the respondents (47 percent) state that Postnord's emptying hours suit them to a great extent or completely. This suggests an increase with two percentage points from 2022. Yet, in comparison to 2011, this suggests a decrease with 19 percentage points as 66 percent claimed that Postnord's emptying hours suited them in 2011. The proportion who state that the emptying hours suit them to a low degree or not at all remains roughly the same since 2022, but compared to 2011, it has increased with nine percentage points.

There is a correlation between how often the respondents are sending mail and how well Postnord's emptying hours suit the respondents. The more frequent the respondents send letters, the smaller the proportion is of those who agree that Postnord's emptying hours suit them. Moreover, there is a relationship between the amount of money the respondents spend on sending mail and how well Postnord's emptying hours suit the respondents. The more money the respondents spend on sending letters, the smaller the proportion is of those who agree that Postnord's emptying hours suit them.



## 1 Inledning och metod

### 1.1 Bakgrund och syfte

Post- och telestyrelsen (PTS) har sedan 1997 genomfört en återkommande undersökning om den svenska befolkningens användning av posttjänster. Undersökningen har genomförts för att få en beskrivning av den svenska befolkningens inställning till kvaliteten i Postnords service samt för att kartlägga befolkningens postvanor. Senaste gången undersökningen genomfördes var i januari 2022.

Undersökningens syfte är att undersöka befolkningens uppfattning om ett antal centrala kvalitetsaspekter för postservicen i Sverige. Årets undersökning har utförts av Enkätfabriken AB.

### 1.2 Målpopulation och urval

Målgruppen för undersökningen är ett riksrepresentativt urval av befolkningen med hänsyn tagen till för undersökningen relevanta parametrar såsom kön, region och ålder. Personerna i urvalet är mellan 18 och 84 år.

Urvalsmetoden är densamma som för 2022 års undersökning, det vill säga ett slumpmässigt oberoende bruttourval av 5 000 unika telefonnummer från hela riket. Urvalet drogs den 9 oktober 2023 och är hämtat från ITESCO (iCatch), som i sin tur hämtar sin information från Skatteverket och telefonbolagen.

En svaghet med att använda ett sådant register är att personer utan ett personligt mobiltelefonnummer missas, till exempel personer som har sitt nummer registrerat via sitt arbete. Det finns också en risk för att exempelvis äldre personer blir underrepresenterade i urvalet på grund av att de kanske inte har en mobiltelefon. Man riskerar även så kallad övertäckning, det vill säga att personer felaktigt inkluderas i urvalet (till exempel avlidna personer). Undertäckning, det vill säga att personer *borde* ingå i urvalet men inte gör det (exempelvis personer som felaktigt inte är folkbokförda i Sverige) är också en risk med ett urval av detta slag.

### 1.3 Insamling

Svaren har samlats in med hjälp av inbjudningar till en webbenkät via brev och SMS. Utskicket av breven, där mottagaren erbjöds att besvara webbenkäten, genomfördes i början av vecka 46 2023. Dessa skickades till samtliga personer i urvalet. SMS-inbjudningar skickades i tre omgångar. Datum för utskicken var den 15 november, 28 november och den 7 december. Varje SMS gick endast ut till personer som vid tillfället för det aktuella utskicket ännu ej besvarat undersökningen.

I början av insamlingen gjordes även ett försök att samla in svar via telefonintervjuer som en form av påminnelse, men eftersom insamlingen via telefon gick långsamt avbröts telefonintervjuerna. Det visade sig vara effektivare att skicka påminnelse-SMS för att höja svarsfrekvensen. Samtliga svar inkom via webbenkäten.

### 1.4 Bortfallsanalys

Svarsbortfall består av de personer i urvalet som av någon anledning inte svarat på undersökningen. Eftersom svaren samlades in via webbenkät finns det ingen

möjlighet att ange varför respondenterna inte väljer att svara. Därav finns går det enbart att ange ”Okänt” bortfall.

### Bortfall och orsaker

1.1	<b>Genomförda intervjuer (fullständiga)</b>	1.2	<b>1 316</b>
1.3	<b>Okänt</b>	1.4	3 684
1.5	<b>Bruttourval</b>	1.6	<b>5 000</b>

Utifrån den kategorisering av respondenter som genomförts kan svarsfrekvens beräknas. Svarsfrekvensen beräknas utifrån Statistikersamfundets standard för bortfallsberäkning. Enligt denna standard delas urvalspopulationen (n) in i följande grupper:

- S:** Målpopulationsobjekt för vilka fullständiga (F) eller partiella svar (P) erhållits.
- B:** Målpopulationsobjekt med inga eller otillräckliga svar, dvs element som utgör bortfall.
- O:** Element i urvalet med okänd målpopulationsstatus, dvs vi vet inte om dessa tillhör målpopulationen eller utgör övertäckning.
- Ø:** Element i urvalet som utgör övertäckning, dvs element som inte tillhör målpopulationen.

Vad gäller O kan tre antaganden göras. Antingen antas att samtliga i O utgör bortfall, att samtliga i O utgör övertäckning eller att antalet objekt i O som utgör övertäckning är u, där  $0 \leq u \leq 1$ . I det aktuella fallet antas det förstnämnda.

Utifrån antagandet om O kan en ovägd svarsandel räknas ut enligt:

$$\text{Svarsandel (SA)} = n_s / n_s + n_b + n_o$$

Vilket ger en svarsfrekvens på 26 procent. Svarsfrekvensen var 23 procent i förra undersökningen 2022 och 20 procent i undersökningen 2019.

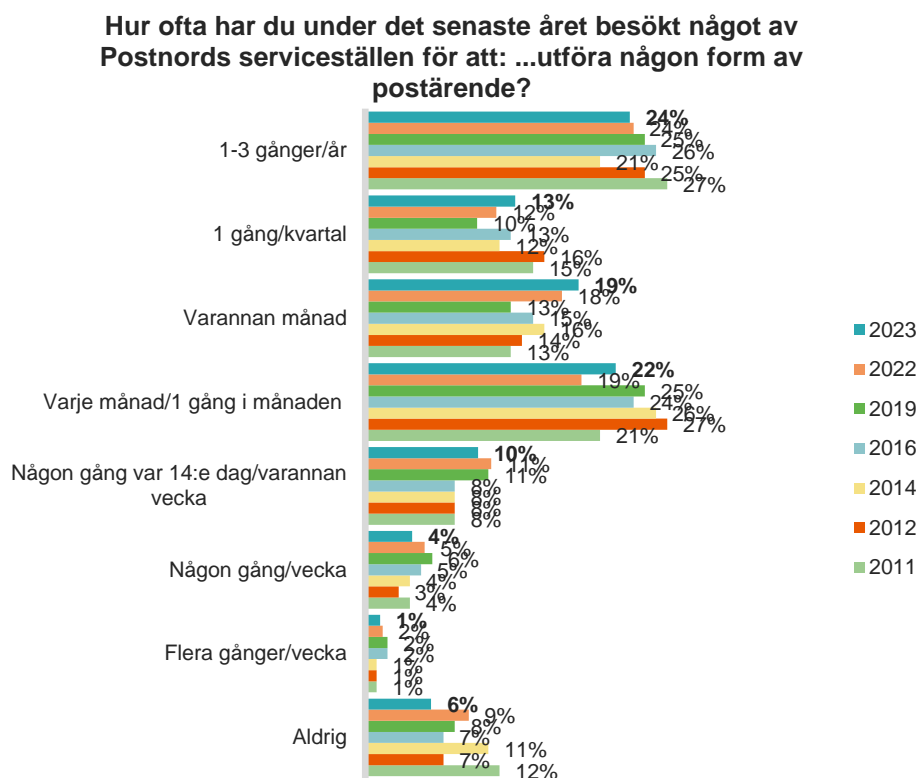
Ett stort svarsbortfall behöver i teorin inte vara ett stort problem. Om bortfallet är helt slumpmässigt behöver inte skattningarna i undersökningarna påverkas av bortfallet. I praktiken är detta dock osannolikt. Erfarenhet från tidigare undersökningar och forskning visar att olika grupper är olika svarsbenägna. Om vissa grupper är mer svarsbenägna än andra blir de överrepresenterade i undersökningen och kan påverka skattningarna som görs i undersökningen. När det gäller den aktuella undersökningen vet vi till exempel att den yngre delen av befolkningen är underrepresenterad. När viktade data mot oviktade data granskas framgår dock inga större skillnader i resultaten. Därav har inga viktningar gjorts.

## 1.5 Förklaringar

I rapporten görs jämförelser med tidigare år där det är möjligt. Resultaten från tidigare mätningar är hämtade från tidigare rapporter. Under varje diagram redovisas basen som visar antalet svar som resultaten i grafiken baseras på. Under diagrammen anges även antalet som svarat ”Vet ej”. Frågeformulering visas överst i varje diagram.

## 2 Postnords servicenät

### 2.1 Frekvens – besök (under det senaste året) på Postnords serviceställen gällande någon form av postärende



**Antal svar:** 1290. **Antal "vet ej":** 26

Under 2023 besöker 94 procent något av Postnords serviceställen åtminstone en gång under ett år.

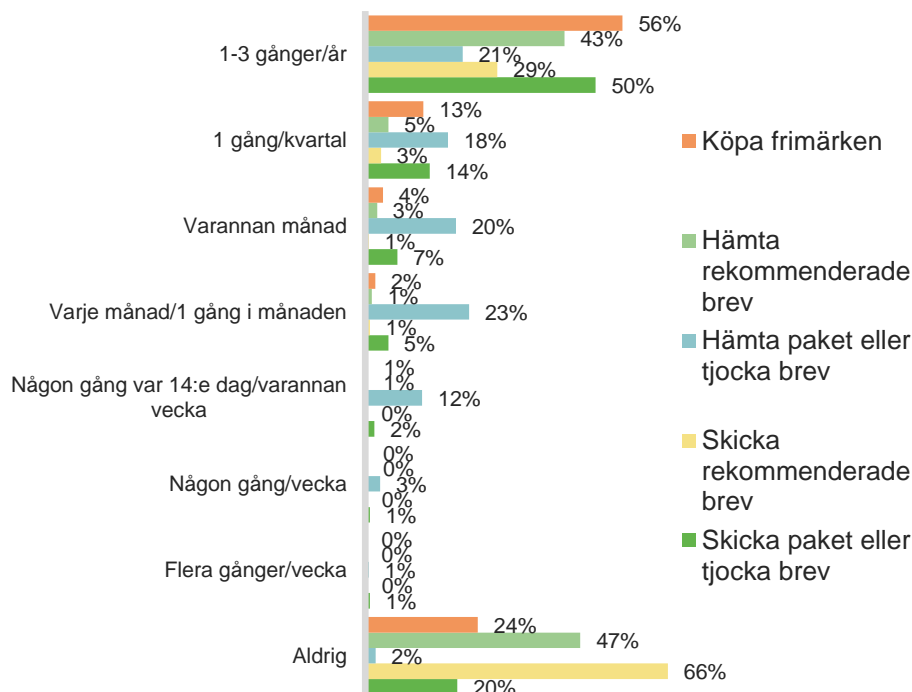
En fjärdedel av respondenterna uppger att de besöker Postnords serviceställen 1–3 gånger/år (24 procent) och lite mer än en femtedel (22 procent) besöker serviceställen 1 gång/månad. Andelen som besöker ett av Postnords serviceställen 1–3 gånger/år ligger alltså kvar på ungefär samma andel som föregående tre mätningar och andelen som besöker Postnords serviceställen en gång i månaden ökade igen efter att ha sjunkit drastiskt föregående mätning.

Av de mönster som går att utläsa är det vanligast att respondenterna antingen besöker Postnords serviceställen 1–3 gånger/år eller 1 gång/månad. Dessa var även de vanligaste svaren 2011, vilket är det tidigast jämförbara året i denna rapport. En skillnad mot 2011 är att andelen som säger att de aldrig besöker någon av Postnords serviceställen sjunker.



## 2.2 Frekvens – besök (under det senaste året) på Postnords serviceställen gällande specifika ärenden

Hur ofta har du under det senaste året besökt något av Postnords serviceställen för att:



**Antal svar:** 1129–1230. **Antal ”vet ej”:** 10–111

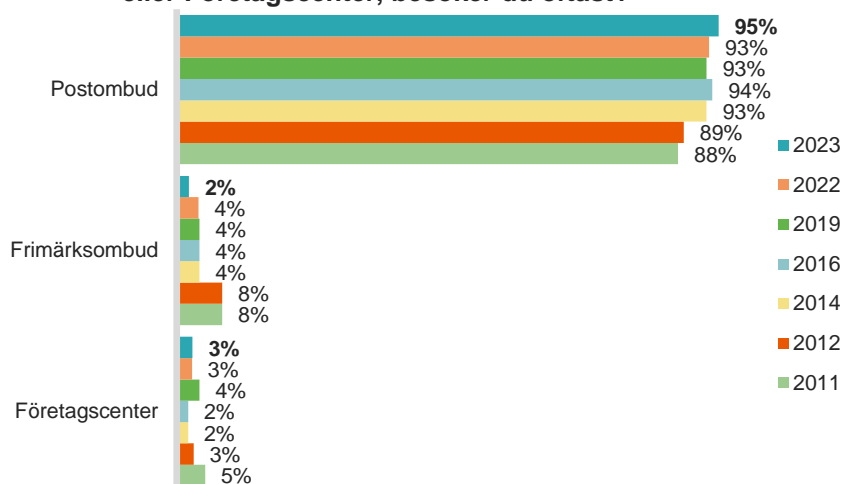
Att hämta paket eller tjocka brev utgör den absolut vanligaste anledningen till att besöka något av Postnords serviceställen, 98 procent av respondenterna gör detta någon gång under året.

Nära fyra femtedelar (76 procent) besöker serviceställen för att köpa frimärken. 80 procent uppger att de besöker serviceställen för att skicka paket eller tjocka brev.

Minst förekommande är att besöka serviceställen för att skicka rekommenderade brev eller köpa tilläggstjänster (till exempel postförskott). 34 procent uppger att de minst en gång per år besöker serviceställen i dessa ärenden. Andelen som besöker ett av Postnords serviceställen någon gång under året för att skicka rekommenderade brev och köpa tilläggstjänster ligger kvar på samma nivåer som 2022.

## 2.3 Oftast besökta serviceställen

Vilken typ av serviceställe, Postombud, Frimärksombud eller Företagscenter, besöker du oftast?

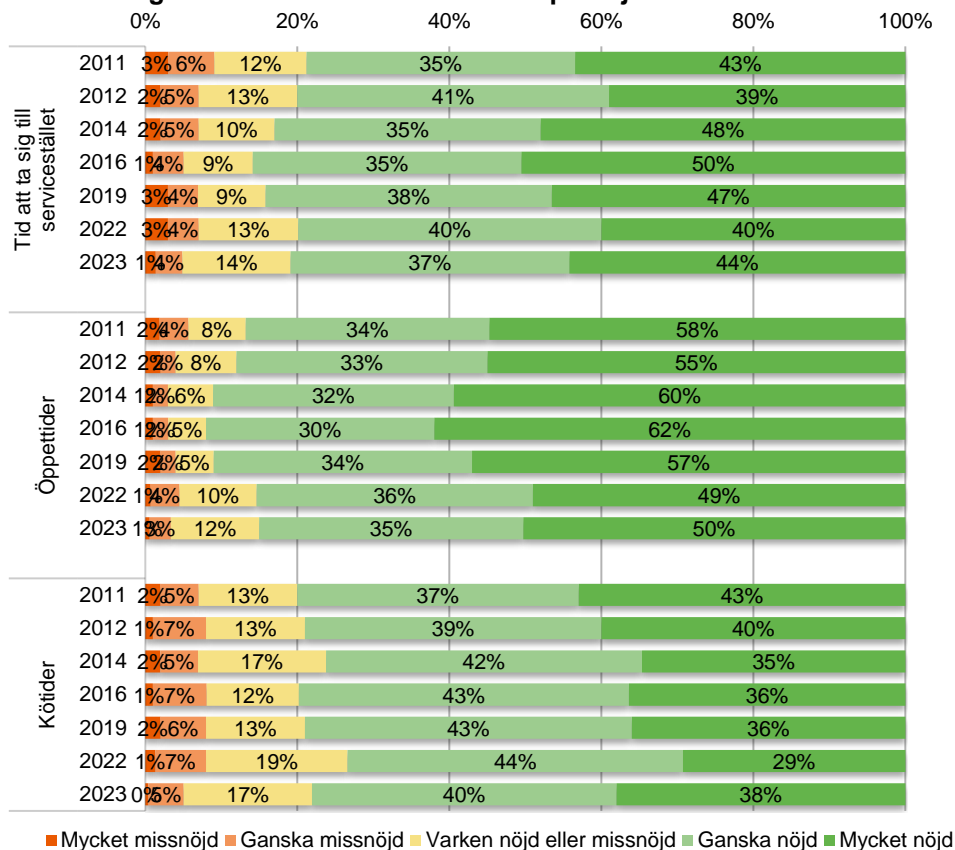


**Antal svar:** 1265. **Antal "vet ej":** 51

Likt mätningen 2022 är det drygt nio av tio respondenter som uppger att postombud är det serviceställe som de oftast besöker (95 procent). Andelen respondenter som uppger att de oftast besöker frimärkesombud har minskat något sedan föregående mätning (2 procent). När det gäller företagscenter uppger 3 procent att de oftast besöker den typen av serviceställe, vilket är samma som mätningen 2022.

## 2.4 Nöjdhet – tillgänglighet och service gällande postombud

### Hur nöjd eller missnöjd är du med tillgänglighet och service vad gäller Postnords serviceställen på följande områden?



**Antal svar:** 1251–1226. **Antal "vet ej":** 14–39

En klar majoritet är nöjd med tiden som det tar att ta sig till servicestället, serviceställens öppettider samt kötider. Bland de som säger sig vara mycket eller ganska nöjda är andelen följande:

Nöjdhet, Tid att ta sig till servicestället: 81 procent

Nöjdhet, Öppettider: 85 procent

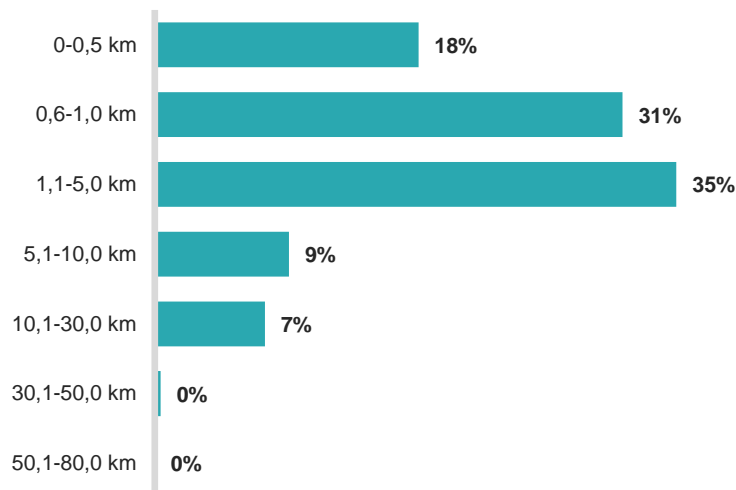
Nöjdhet, Kötider: 78 procent

När det gäller området "Tid att ta sig till servicestället" och "Öppettider" är det ingen större skillnad jämfört med 2022. En ökning på fem procentenheter syns däremot i området "Kötider" i jämförelse med föregående mätning.

Respondenterna är ungefär lika nöjda med "Tid att ta sig till servicestället", "Öppettider" och "Kötider" oavsett hur många gånger om året de besöker ett av Postnords serviceställen. Det är bara de som besöker Postnords serviceställen flera gånger i veckan som i något mindre grad är nöjda med "Tid att ta sig till servicestället" och "Öppettider".

## 2.5 Närhet till serviceställe

Vilket avstånd har du till Postnords serviceställe i antal km?



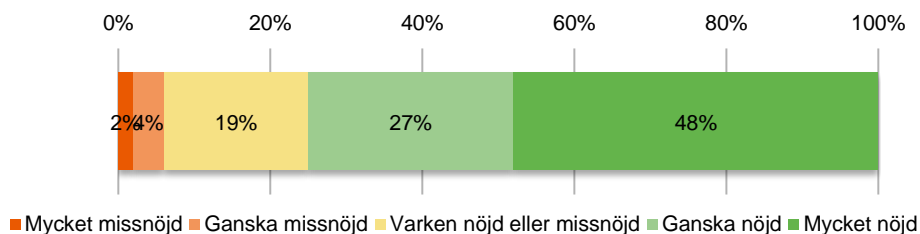
**Antal svar:** 1316.

Nästan hälften (49 procent) av respondenterna har ett serviceställe inom en kilometers avstånd. Ytterligare en dryg tredjedel (35 procent) uppger att de har ett serviceställe inom fem kilometers avstånd. Enbart 7 procent av respondenterna måste resa tio kilometer eller längre för att nå ett serviceställe.

Nöjdhet med tiden det tar att ta sig till Postnords serviceställe (se 2.4 ovan) korrelerar negativt med närheten i kilometer till servicestället. Ju längre bort respondenten bor, desto mindre nöjda är de med tiden det tar att ta sig till servicestället. Närhet i kilometer korrelerar inte med de två övriga måtten på nöjdhet.

## 2.6 Nöjdhet med avståndet till Postnords serviceställe

Hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet?



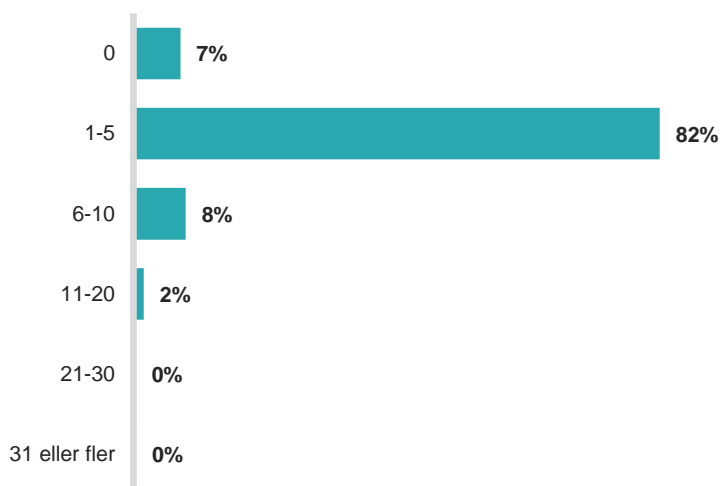
**Antal svar:** 1292. **Antal "vet ej":** 24.

Majoriteten (75 procent) av respondenterna är antingen ganska nöjda eller mycket nöjda med avståndet till närmaste Postnord serviceställe. De som har kortast avstånd till närmaste serviceställe är de som är nöjda med avståndet till Postnords serviceställe. Däremot är det en högre frekvens av de som är missnöjda med avståndet ju längre bort ifrån Postnord serviceställe de bor.

### 3 Prisvärdhet och antal brev (inrikes/utrikes)

#### 3.1 Antal brev som tas emot under en vecka

Hur många brev får du per vecka? Med brev avses kuverterade försändelser såväl inrikes som utrikes. (Kategoriserade svar)

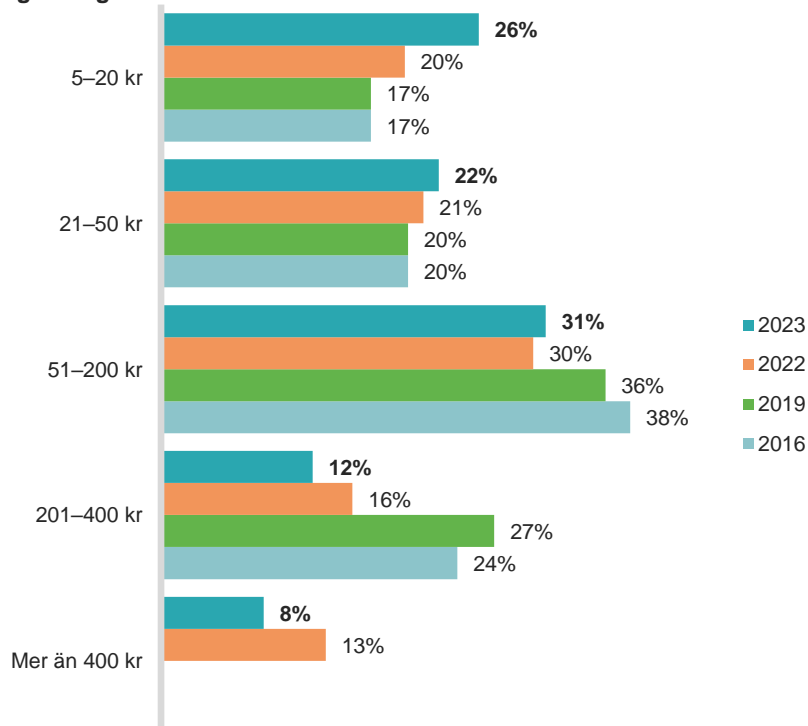


**Antal svar:** 1240.

En klar majoritet (82 procent) uppger att de får upp till fem brev under en vecka. Nästan en på tio (8 procent) uppger att de får mellan sex och tio brev under en vecka och en liknande stor andel (7 procent) uppger att de får 0 brev under en vecka. Resterande 2 procent får mellan 11 och 20 brev under en vecka.

### 3.2 Hur mycket pengar läggs under ett år på att skicka brev

Hur mycket pengar lägger du under ett år på att skicka brev?  
Frågan avser endast portokostnaden för fysiska brev postade i Sverige. Frågan avser brev som skickas såväl inrikes som utrikes.



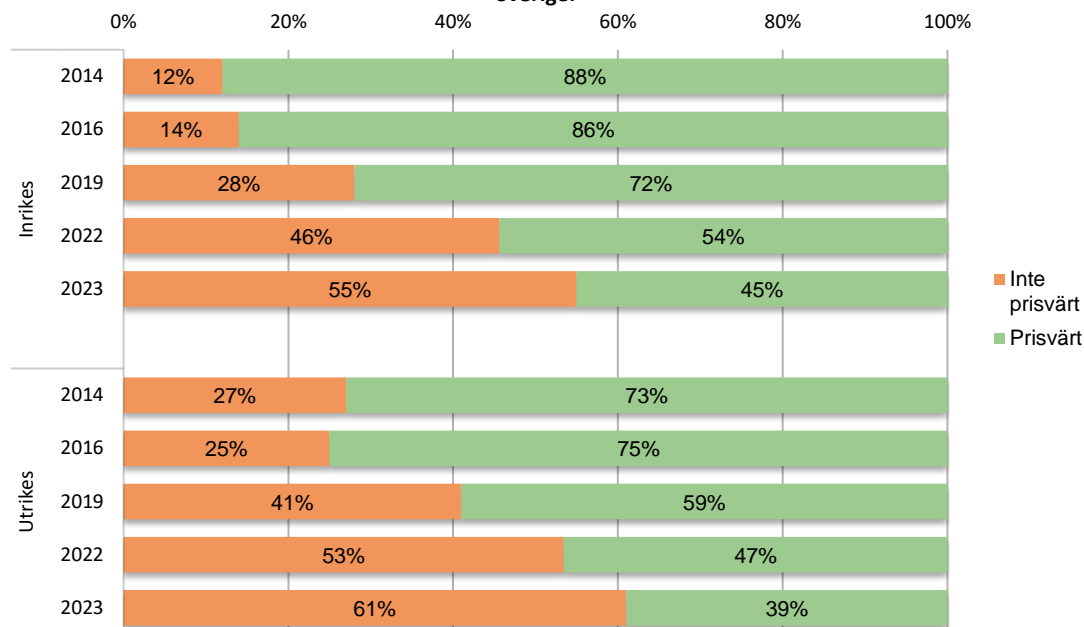
**Antal svar:** 1107. **Antal ”vet ej”:** 133

Den enskilt största svarsalternativet vad gäller hur mycket pengar som läggs under ett år på att skicka brev är 51–200 kr. En tredjedel (31 procent) uppger att de lägger denna summa under ett år på att skicka brev, vilket liknar resultatet från mätningen 2022. Detta innebär en minskning sedan 2016 då andelen var 38 procent. Andelen som lägger 5–50 kr/år har ökat från 41 till 48 procent. Andelen som lägger mest pengar på att skicka brev har minskat från 29 procent till 20 procent.

Observera att det högsta svarsalternativet 2016 och 2019 var ”Mer än 200 kr”. Under 2022 och 2023 har svarsalternativet ”Mer än 400 kr” tillkommit.

### 3.3 Prisvärdhet – skicka brev inrikes/utrikes

Anser du att det är prisvärt eller inte prisvärt att som avsändare skicka inrikes/utrikes brev/vykort? Frågan avser endast portokostnaden för fysiska brev/vykort postade i Sverige.



**Antal svar:** Inrikes: 931, Utrikes: 512. **Antal "vet ej":** Inrikes: 309, Utrikes: 728

Gällande hur prisvärt respondenterna upplever att det är att skicka brev inrikes och utrikes är förändringen de senaste nio åren dramatisk.

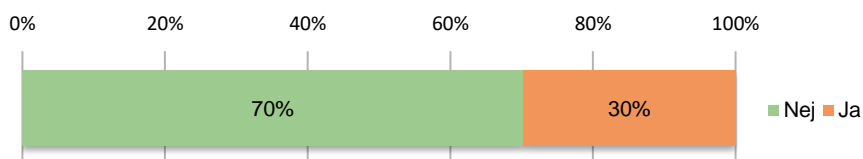
Andelen som uppger att det är prisvärt att skicka brev inrikes har sjunkit med 9 procentenheter sedan 2022, från 54 till 45 procent. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt sjunkit med 43 procentenheter.

Andelen som uppger att det är prisvärt att skicka brev utrikes har sjunkit med 8 procentenheter sedan 2022, från 47 till 39 procent. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt sjunkit med 34 procentenheter.

Det framgår ingen korrelation mellan hur mycket pengar respondenterna lägger på att skicka brev inrikes och huruvida de tycker att det är prisvärt att skicka brev inrikes. Vad gäller att skicka brev utrikes finns det en svag skillnad i grupperna som lägger mer än 21 kronor på att skicka brev. Ju mer pengar de respondenterna lägger på att skicka brev utrikes desto mindre prisvärt tycker de att det är att skicka brev utrikes.



**Avstår du från att skicka brev på grund av priset på portot?**



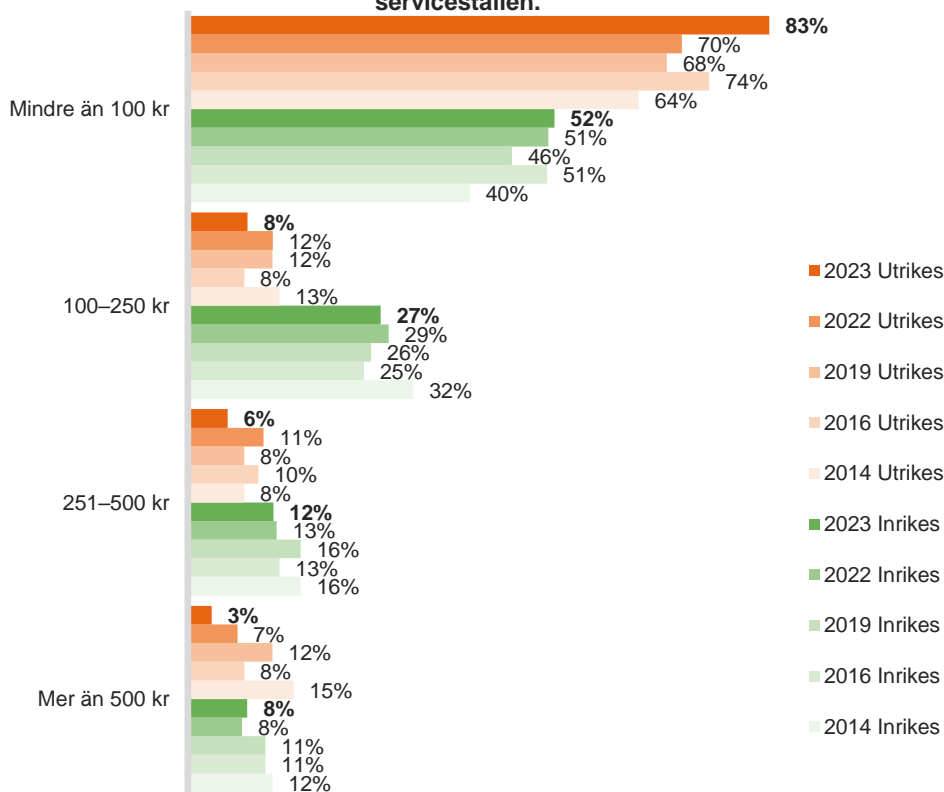
**Antal svar: 1156. Antal "vet ej": 84**

Gällande om man avstår att skicka brev på grund av priset på portot uppger en stor majoritet (70 procent) att de inte avstår på grund av den anledningen.

## 4 Prisvärdhet och antal paket (inrikes/utrikes)

### 4.1 Pengar som läggs på att skicka paket, inrikes och utrikes

Hur mycket pengar lägger du under ett år på att skicka inrikes/utrikes paket? Frågan avser endast portokostnaden för paket postade i Sverige och som skickats genom att de lämnats in hos något av Postnords serviceställen.



**Antal svar:** Inrikes: 1103, Utrikes: 922. **Vet ej/ej svar:** Inrikes: 137, Utrikes: 318  
(De som tidigare har svarat att de har besökt ett serviceställe för att skicka paket under det senaste året)

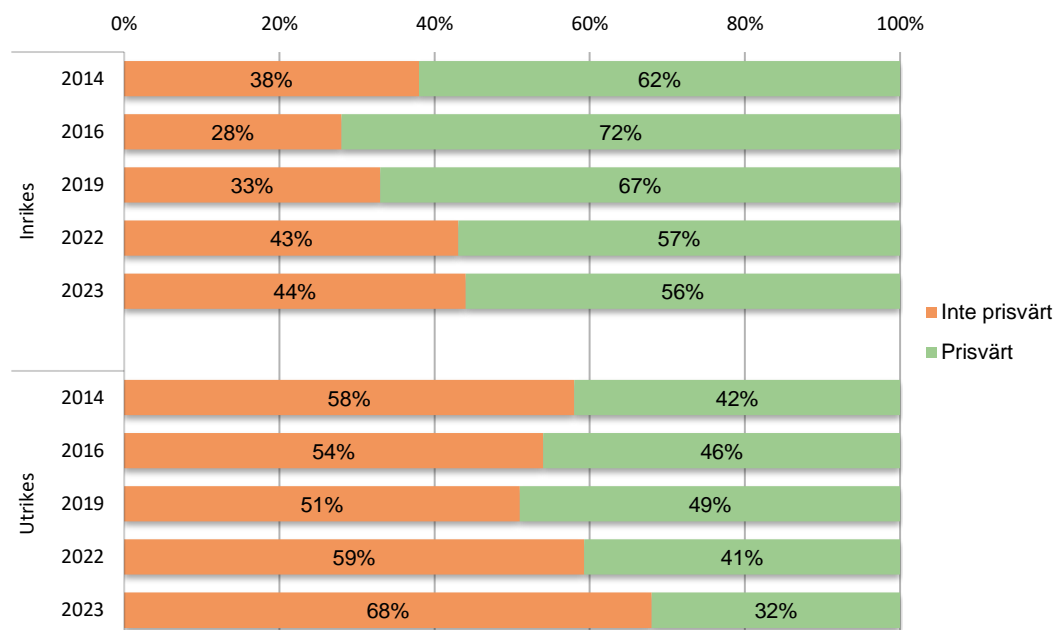
83 procent av dem som har skickat paket utrikes och 52 procent av dem som har skickat paket inrikes under ett år har spenderat mindre än 100 kronor på sina försändelser.

Sedan 2022 har andelen som spenderat mindre än 100 kronor på sina försändelser utrikes ökat med 13 procentenheter, från 70 till 83 procent. Över tid syns en ökning i denna grupp, medan andelen som spenderar mer än 100 kronor på att skicka paket utrikes minskar.

Gällande att skicka paket inrikes är det lika stor andel som föregående år som spenderat mindre än 100 kronor. Däremot har andelarna ökat i denna grupp i jämförelse med 2014 och andelarna i grupperna som spenderar mer än 100 kronor på att skicka paket inrikes har minskat sedan 2014.

## 4.2 Prisvärdhet – skicka paket inrikes/utrikes

Anser du att det är prisvärt eller inte prisvärt att som avsändare skicka inrikes/utrikes paket? Frågan avser endast portokostnaden för paket postade i Sverige och som skickats genom att de lämnats in hos något av Postnords serviceställen.



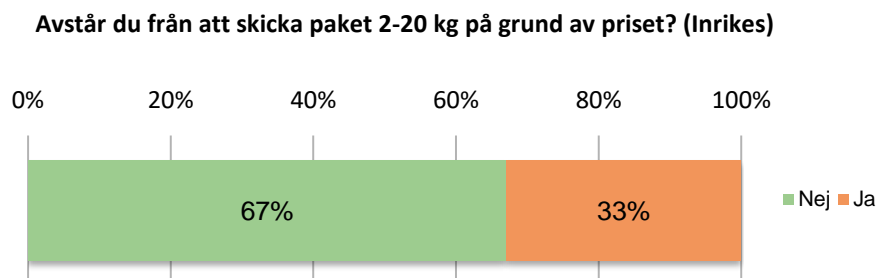
**Antal svar:** Inrikes: 767, Utrikes: 387. **Vet ej/ej svar:** Inrikes: 473, Utrikes: 853 (De som tidigare har svarat att de har besökt ett serviceställe för att skicka paket under det senaste året)

Angående hur prisvärt respondenterna upplever att det är att skicka paket inrikes och utrikes är förändringen de senaste nio åren inte lika dramatisk som motsvarande förändring vad gäller brev.

Andelen som uppger att det är prisvärt att skicka paket inrikes har endast sjunkit med en procentenhet sedan 2022, från 57 till 56 procent. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt sjunkit med sex procentenheter. Huruvida respondenterna tycker att det är prisvärt eller inte att skicka paket inrikes korrelerar inte med summan de årligen lägger på det. Den grupp som tycker att det är mest prisvärt att skicka paket inrikes är de som spenderar mellan 100–250 kronor/år.

Andelen som uppger att det är prisvärt att skicka paket utrikes har sjunkit med nio procentenheter sedan 2022, från 41 till 32 procent. Sedan 2014 har andelen som uppger att det är prisvärt minskat med tio procentenheter.

Likt inrikes paket korrelerar inte summan av hur mycket respondenterna lägger på att skicka paket utrikes med huruvida respondenterna tycker att det är prisvärt att skicka paket utrikes. Den grupp som tycker att det är mest prisvärt är de som spenderar 100–250 kr/år.

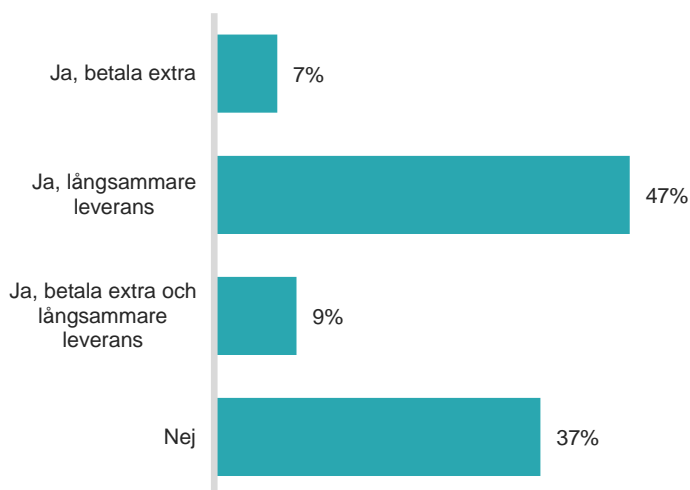


**Antal svar:** 968. **Vet ej/ej svar:** 272

Majoriteten tycker att det är prisvärt att skicka paket inrikes och det resultatet speglar sig i andelen som inte avstår från att skicka paket inrikes på grund av priset. 67 procent avstår inte från att skicka paket inrikes på grund av priset. Det finns även ett starkt samband mellan de respondenter som upplever att det är prisvärt att skicka paket inrikes och att respondenterna inte avstår från att skicka paket inrikes.

### 4.3 Betala extra/långsammare leverans för miljömässigt och klimatmässigt hållbara försändelser

Är du beredd att betala extra eller välja en långsammare leverans för att en leverans av en postförsändelse ska vara miljömässigt och klimatmässigt hållbar?



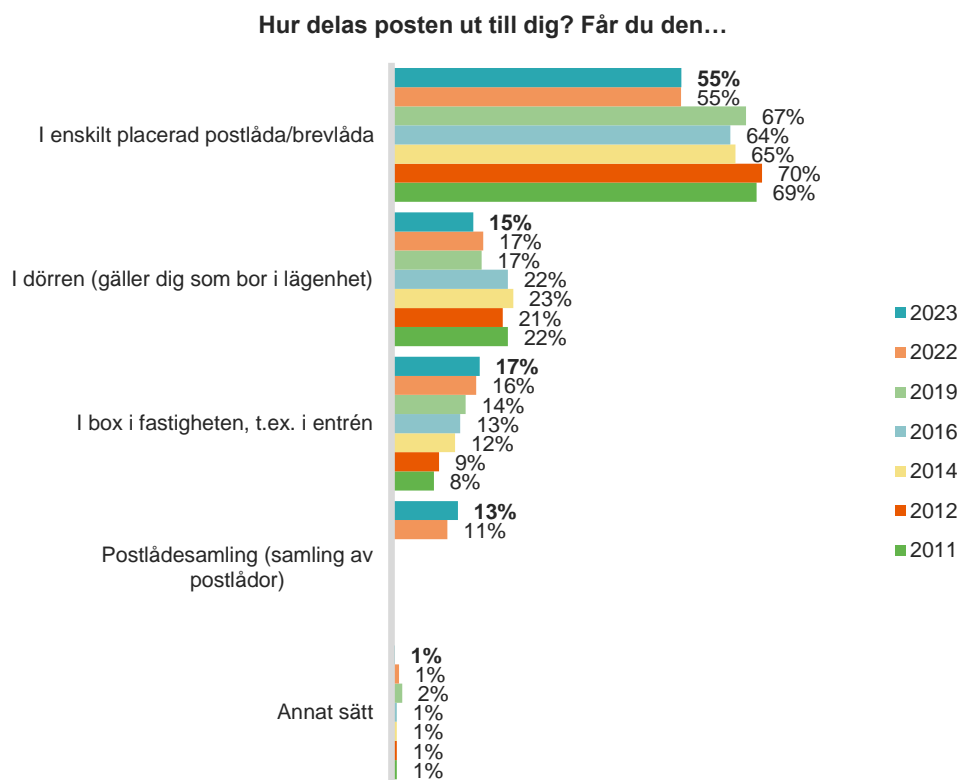
**Antal svar:** 1055. **Vet ej/ej svar:** 185

Nästan varannan respondent (47 procent) skulle vara beredd att välja en långsammare leverans för att en leverans av en postförsändelse ska vara miljömässigt och klimatmässigt hållbar. 37 procent skulle inte vara beredd att antingen betala extra eller välja en långsammare leverans. Endast 7 procent skulle vara villiga att betala extra och 9 procent skulle vara villiga att betala extra och få en långsammare leverans.

Respondenter som bor i storstäder är i större utsträckning öppna för att betala extra och/eller en långsammare leverans för försändelsen ska vara miljömässigt och klimatmässigt hållbar än de som bor i övriga delar av landet. De som bor på landsbygden är minst öppna för att betala extra och/eller en långsammare leverans för att försändelsen ska vara miljömässigt och klimatmässigt hållbar.

## 5 Postutdelning

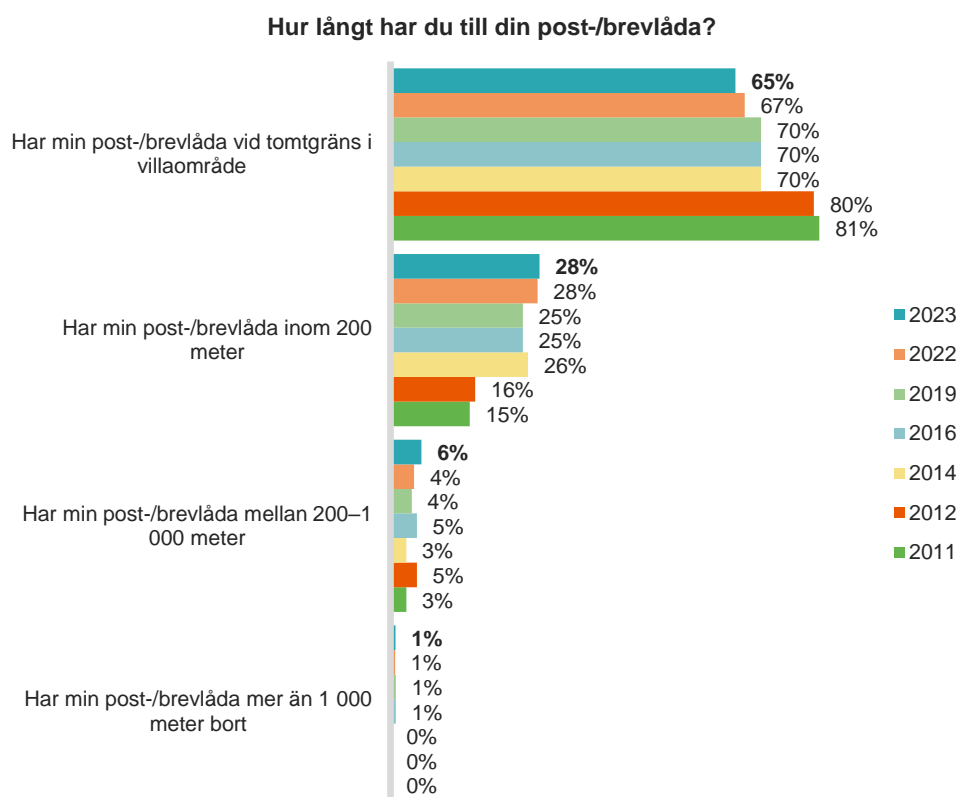
### 5.1 Typ av postutdelning



**Antal svar:** 1309. **Antal ”vet ej”:** 7

Drygt hälften av respondenterna (55 procent) får sin post utdelad i enskilt placerad postlåda, vilket är samma som 2022. Det har skett en liten minskning (2 procentenheter) när det gäller att få posten i dörren och en liten ökning (2 procentenheter) vad gäller att få posten i postlådesamling i jämförelse med 2022.

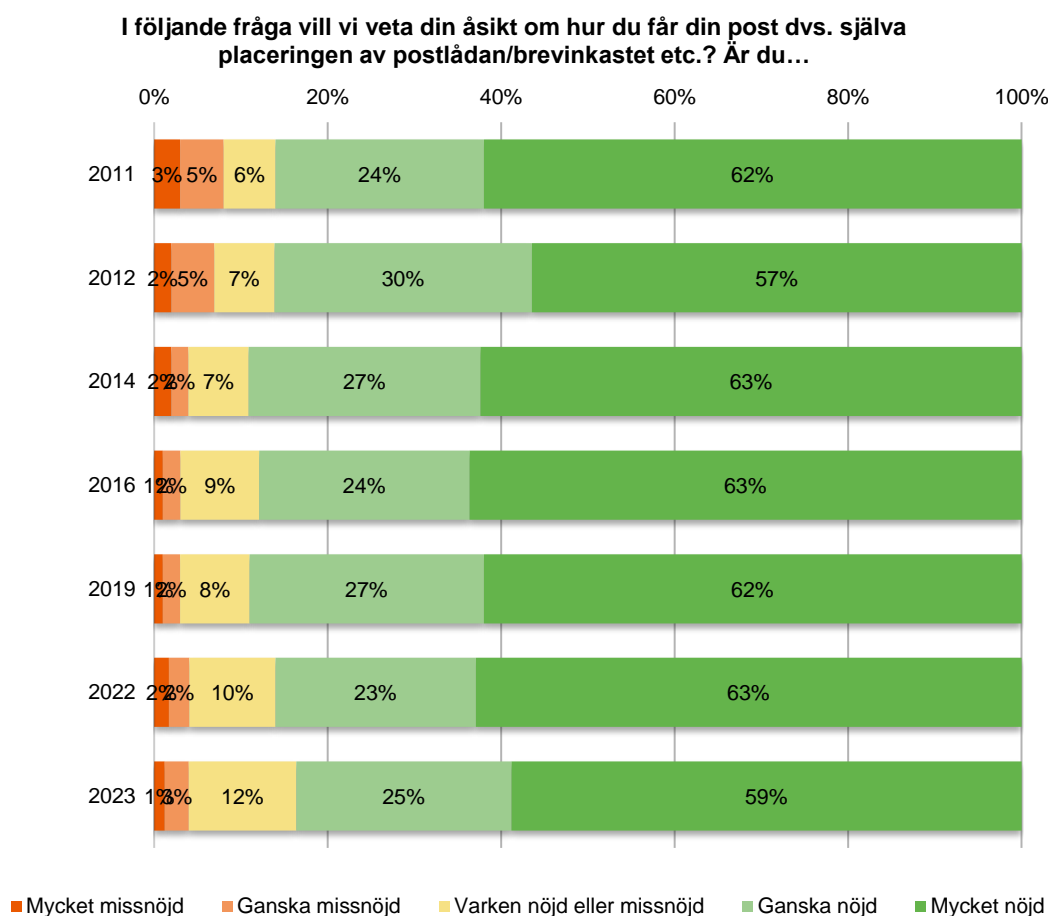
## 5.2 Avstånd till postlåda



**Antal svar: 878. Antal "vet ej" 3**  
(De som får sin post utdelad i postlåda)

93 procent av de som får sin post utdelad i egen postlåda har denna placerad inom 200 meter från sitt hem. I jämförelse med 2022 är det ingen större skillnad på någon av områdena. Den största skillnaden sedan 2011 syns för de som har sin postlåda vid tomtgräns i villaområde där det sjunkit från 81 procent till 65 procent 2023. De som har sin postlåda inom 200 meter har istället ökat sedan 2011 från 15 procent till 28 procent 2023.

### 5.3 Nöjdhet – placering av postlåda



**Antal svar: 1299. Antal "vet ej": 17**

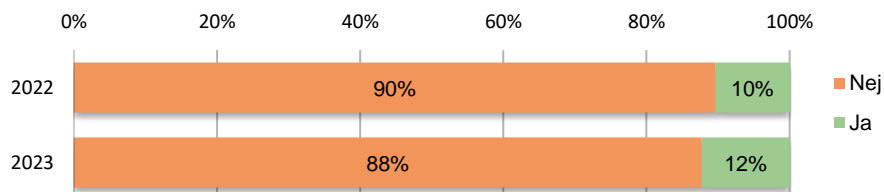
Drygt fyra av fem respondenter (84 procent) är ganska eller mycket nöjda med placeringen av sin postlåda eller sitt brevinkast. Av de fyra procent som svarar att de är missnöjda med placeringen uppger 44 procent att de tycker att det är för långt till postlådan och 23 procent uppger att de är oroliga för att bli av med sin post. 10 procent svarar att de inte är nöjda med att ha fastighetsbox och resterande anger övriga orsaker.

De respondenter som är mest nöjda är de som får sin post i enskilt placerad postlåda. Därefter de med fastighetsbox samt brevinkast i dörren. De med postlådesamling är i lägst utsträckning nöjda. Bland de som angett "Annat sätt" på frågan om hur posten delas ut till dem har för få svarat för att kunna dra några slutsatser.

Sett till dem som får sin post i enskild placerad postlåda eller postlådesamling är de som har kortast avstånd till lådan mest nöjda.



**Skulle du se en fördel med att ha något längre avstånd till din postanordning/postlåda om du kunde ta emot både brev och paket/varuförsändelser i den?**



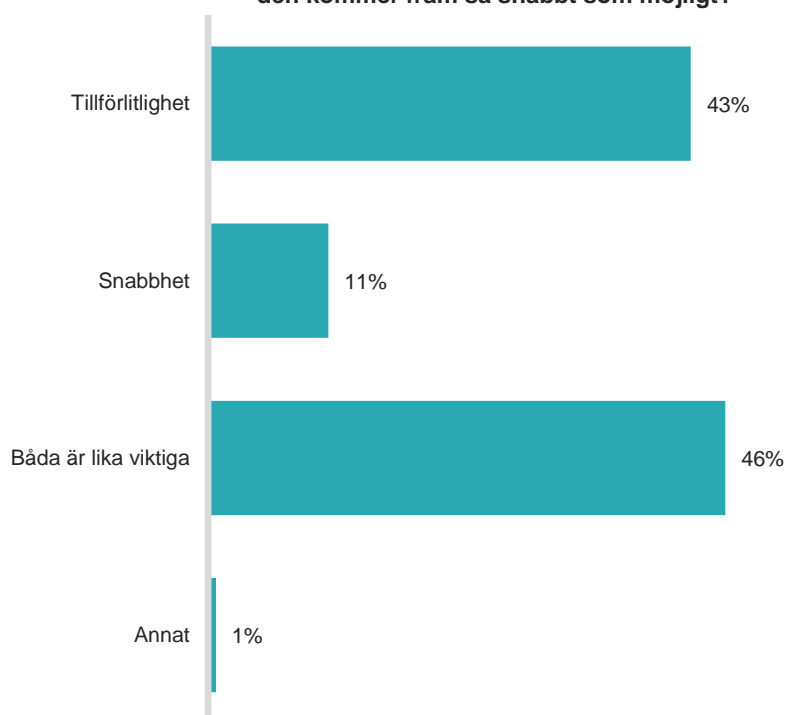
**Antal svar: 1189. Antal "vet ej": 127**

Nästan nio av tio (88 procent) skulle inte se en fördel med att ha något längre avstånd till sin postanordning/postlåda om det innebar att de även kunde ta emot paket och varuförsändelser i den.

Det finns ingen korrelation mellan svaret på denna fråga och typ av postanordning eller avstånd till den.

#### 5.4 Prioritering gällande snabb leverans eller tillförlitlighet

**Vad tycker du är viktigast, att man med stor säkerhet kan veta vilken dag en postförsändelse kommer fram (tillförlitlighet), eller att den kommer fram så snabbt som möjligt?**



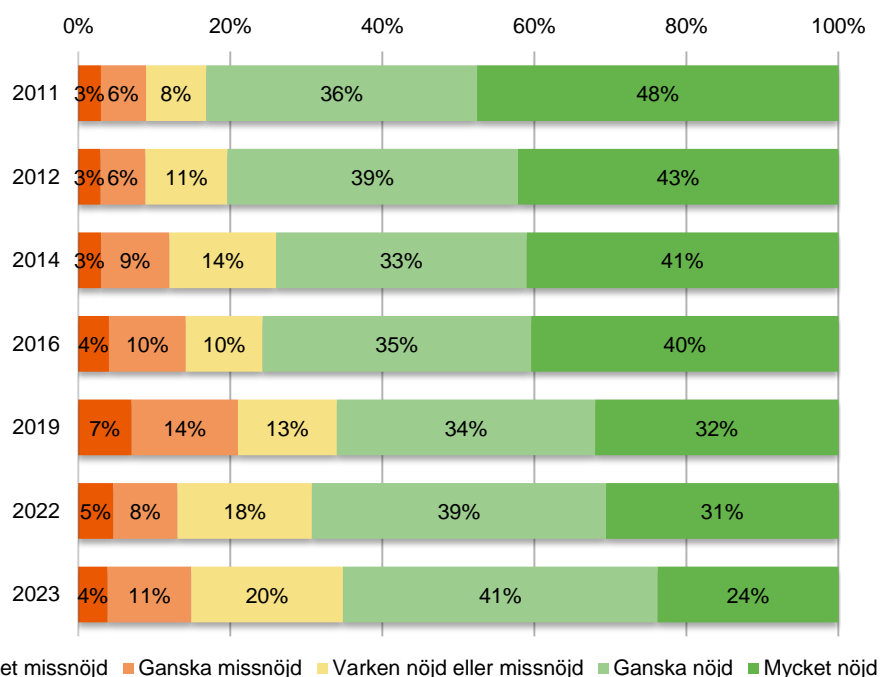
**Antal svar: 1279. Antal "vet ej": 37**

Respondenterna fick prioritera mellan vad de tycker är viktigast mellan att postförsändelsen levereras snabbt eller att försändelsen är tillförlitlig, det vill säga att de med säkerhet vet vilken dag försändelsen kommer fram. Nära hälften (46 procent) svarade att båda är lika viktiga.

I de fall där respondenterna har valt mellan snabbhet och tillförlitlighet är det tillförlitligheten som har störst andel svar (43 procent). Det vill säga för störst andel är det viktigast att respondenterna vet när postförsändelsen kommer fram, av de som har valt mellan snabbhet och tillförlitlighet.

## 5.5 Nöjdhet – kvaliteten på postutdelningen

Vid en generell bedömning avseende det senaste året, hur nöjd eller missnöjd är du med kvaliteten i utdelningen där du bor, d.v.s. att din post kommer fram till dig i tid och att du inte får andras post? Är du...



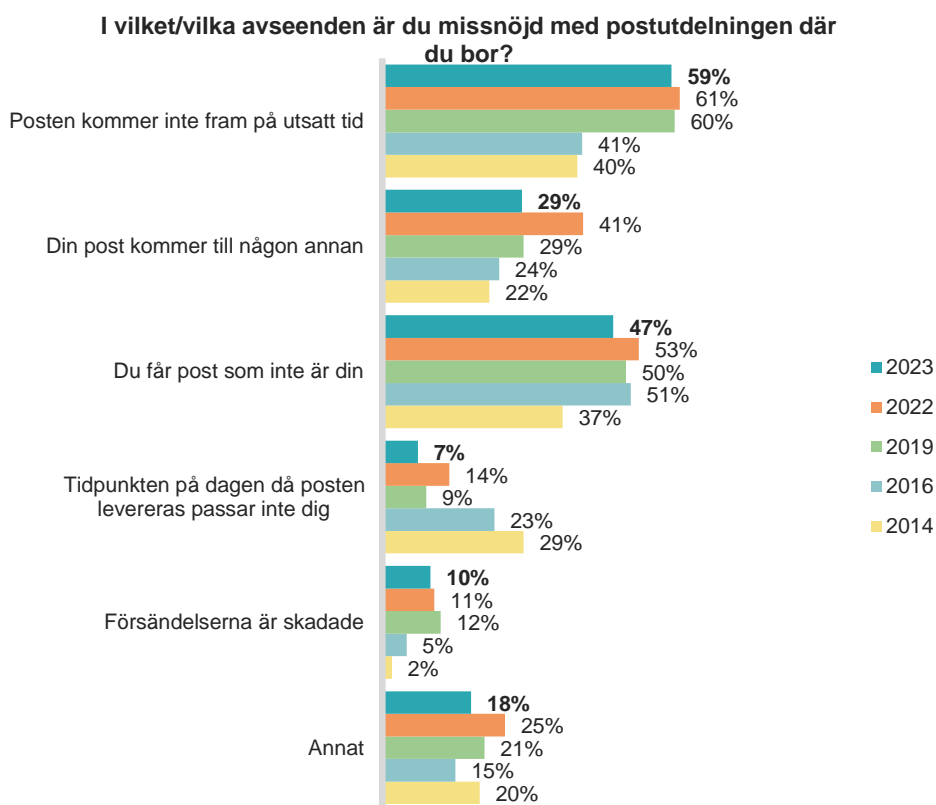
**Antal svar:** 1292. **Antal "vet ej":** 24

Andelen som är ganska eller mycket nöjda med kvaliteten på utdelningen av sin post är 65 procent. Detta är en liten minskning från 70 procent år 2022. Andelen missnöjda har ökat med två procentenheter. Andelen neutrala har också ökat två procentenheter sedan 2022, vilket är den högsta som någonsin uppmätts för frågan (20 procent).

De respondenter som är mest nöjda är de som får sin post i enskilt placerad postlåda och i dörren (lägenhet). Samtidigt är övriga grupper (Enskilt placerad brevlåda, fastighetsbox och postlådesamling) ungefär lika nöjda.

Sett till de som får sin post i enskild placerad postlåda är de som har kortast avstånd till lådan nöjdast. Det finns ett samband mellan nöjdheten med kvaliteten på postutdelningen och avståndet till brevlådan. Ju längre bort brevlådan är placerad från respondenternas boende, desto mindre nöjda är respondenterna med kvaliteten på postutdelningen.

## 5.6 Anledningar till missnöje med postutdelningen

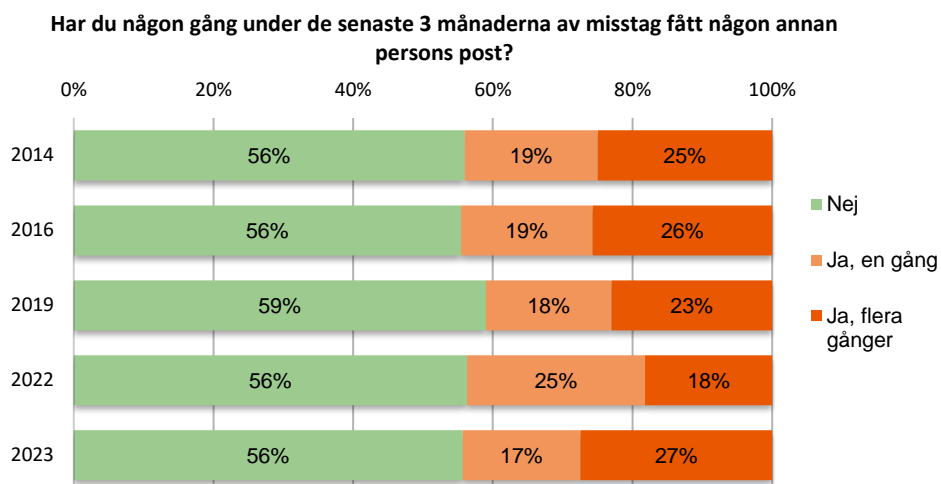


**Antal svar:** 192 (De som är ganska eller mycket missnöjda med kvaliteten i utdelningen)

Bland de respondenter som uppger att de är missnöjda med postutdelningen anger 59 procent att det beror på att posten inte kommer fram i tid och 47 procent att det beror på att de får post som inte tillhör dem. Detta resultat är en minskning i jämförelse med 2022 års mätning. Vad som däremot sticker ut är att det har skett en minskning på 12 procentenheter sedan 2022 (från 41 procent till 29 procent) för de som uppger att ens post kommer till någon annan. Även de som uppger att tidpunkten på dagen då posten levereras inte passar en har minskat från 14 procent 2022 till 7 procent 2023.

Notera att det mindre antalet svar i denna fråga gör att resultaten bör tolkas med försiktighet här.

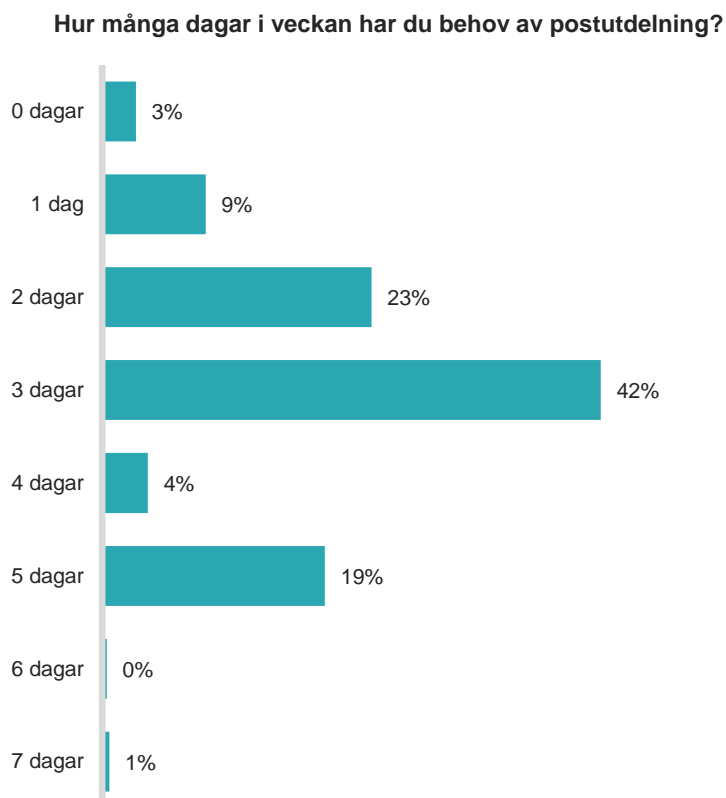
## 5.7 Felutdelning



**Antal svar:** 1286. **Antal "vet ej":** 30

Andelen som uppger att de någon gång under de senaste tre månaderna av misstag har fått någon annans post har i stort sett varit densamma sedan 2014. Dock har andelen som uppger att det har hänt flera gånger ökat i jämförelse med 2022, från 18 procent till 27 procent i år.

## 5.8 Antal dagar med behov av postutdelning



**Antal svar:** 1316. (Kategoriserade svar)

Störst andel svarar att de har behov av postutdelning tre dagar i veckan (42 procent). Sammanvägt med de som har svarat två dagar i veckan har 65 procent av respondenterna behov av postutdelning två till tre gånger i veckan. Samtidigt svarat en femtedel (19 procent) att de har behov av postutdelning fem gånger i veckan.

Frekvensen i postutdelning korrelerar med respondenternas ålder såtillvida att ju äldre respondenterna är, desto större är behovet av att få postutdelning oftare. Det är sannolikt att de yngre åldersgrupperna i större utsträckning föredrar att få sin post digitalt, medan de äldre fortfarande förlitar sig på att få sin post fysiskt.

## 5.9 Vilka konsekvenser skulle det få för dig om brev inlämnade som förstaklass befordras inom tre arbetsdagar istället för två?

Respondenterna fick i enkäten möjlighet att fritt beskriva vilka konsekvenser det skulle kunna få för dem om förstaklasspost befordrades inom tre arbetsdagar istället för två.

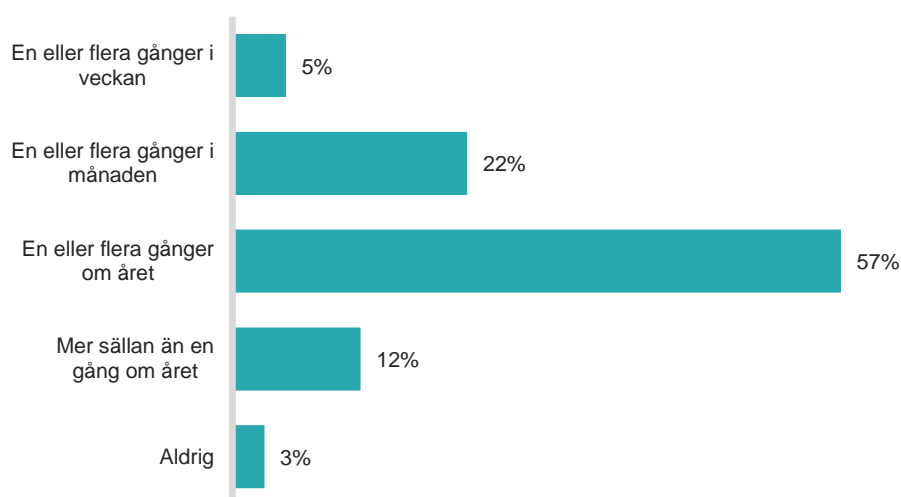
931 respondenter valde att besvara frågan. Av dessa menade 58 procent att det inte skulle få några konsekvenser och 13 procent att de inte visste eller kunde komma på några konsekvenser.

Det finns de som menar att de kommer krävas större framförhållning och planering när det kommer till att skicka brev med förstaklass. Många menar att det beror på innehållet i breven. Det kan till exempel röra sig om att det kan finnas räkningar i breven som inte kommer att hinna betalas i tid och att det skulle kunna få konsekvenser för egenföretagare.

## 6 Postnords placering av brevlådor och tider för tömning

### 6.1 Frekvens gällande postade brev

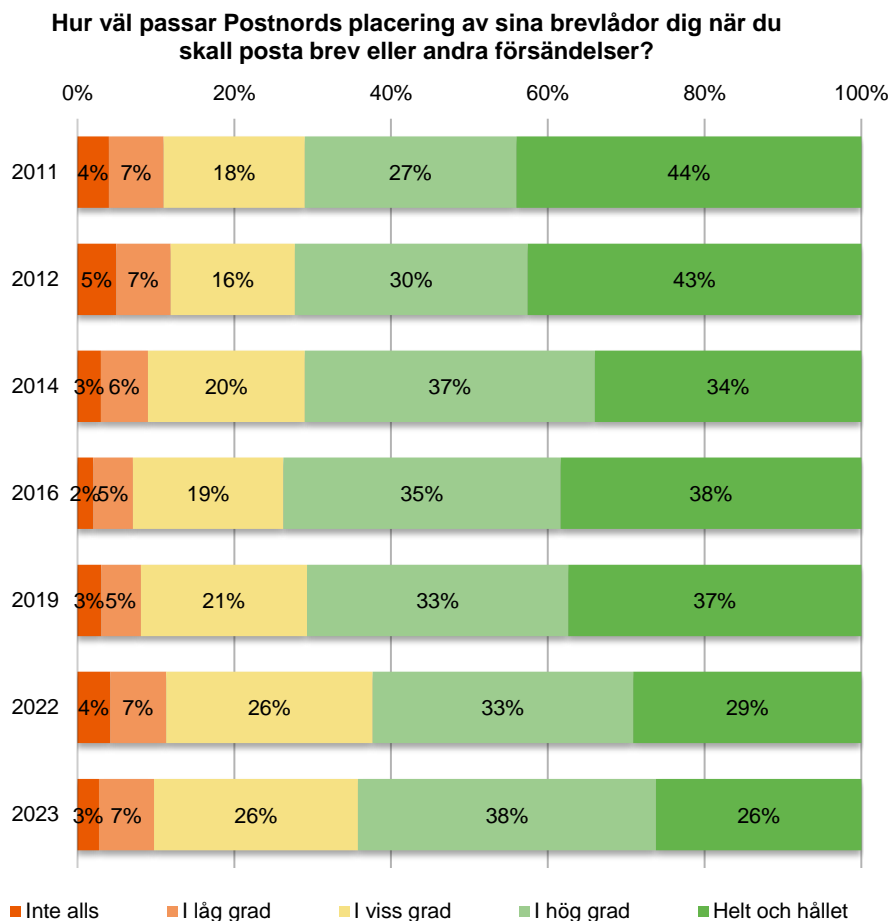
Hur ofta postar du något i brevlåda?



**Antal svar:** 1295. **Antal "vet ej":** 21

Fler än hälften av respondenterna (57 procent) svarar att de postar något i brevlåda en eller flera gånger om året. 22 procent uppger att de postar en eller fler gånger i månaden medan endast 5 procent svarar att de postar en eller flera gånger i veckan. 97 procent uppger att de någon gång postar något i brevlåda.

## 6.2 Uppfattning om placering av Postnords brevlådor



**Antal svar:** 1247. **Antal ”vet ej”:** 75

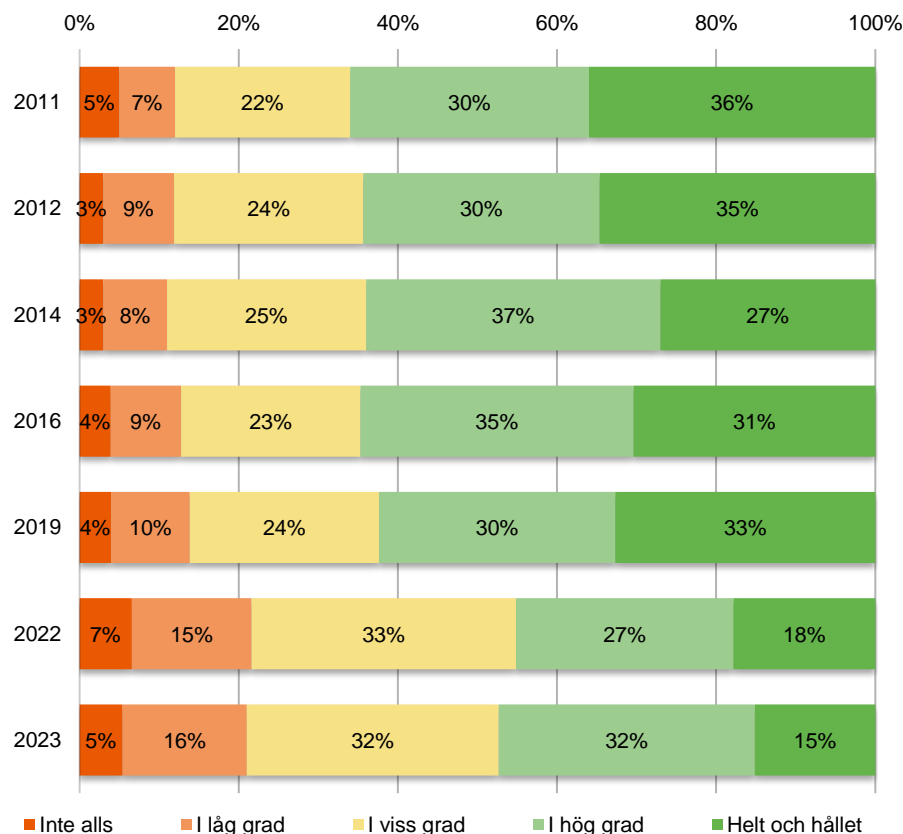
Knappt två tredjedelar (64 procent) uppger att placeringen av Postnords brevlådor i hög grad eller helt och hållet passar dem. Detta är en ökning med två procentenheter sedan 2022. Samtidigt har andelen som svarar i hög grad eller helt och hållet minskat och andelen som svarar i viss grad har ökat sedan 2011.

Det föreligger inget samband mellan hur ofta respondenterna postar brev och hur väl respondenterna tycker att Postnords brevlådor är placerade. Den grupp där störst andel tycker att Postnords brevlådor är välplacerade är de som postar brev en eller flera gånger om året. Det finns inte heller något samband mellan hur mycket pengar respondenterna spenderar på att skicka brev och hur välplacerade respondenterna tycker att Postnords brevlådor är.



### 6.3 Uppfattning om Postnords tömningstider

Hur väl passar Postnords tömningstider av brevlådorna dig när du skall posta brev eller andra försändelser? Tiderna är olika och står på respektive brevlåda.



Antal svar: 1109. Antal "vet ej": 207

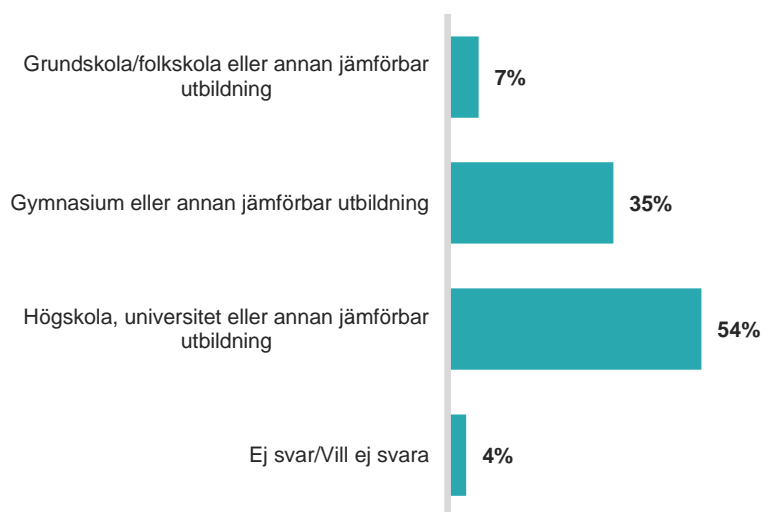
Nästan hälften av respondenterna (47 procent) uppger att Postnords tömningstider passar dem i hög grad eller helt och hållet. Detta innebär en ökning med 2 procentenheter sedan 2022. Samtidigt är detta en minskning sedan 2011 då andelen som svarade i hög grad eller helt och hållet var 69 procent. Detta beror på att andelarna som svarar i viss grad eller i låg grad har ökat. Att färre är nöjda med Postnords tömningstider kan bero på att de sedan 2019 töms tidigare på dagen, ibland redan klockan 9 på morgonen.

Det finns ett samband mellan hur ofta respondenterna postar brev och hur väl Postnords tömningstider passar dem. Ju oftare respondenterna postar brev, desto mindre än andelen som tycker att Postnords tömningstider passar dem. På liknande sätt finns det ett samband mellan hur mycket pengar respondenterna spenderar på att skicka brev och hur väl Postnords tömningstider passar dem. Ju mer pengar respondenterna spenderar på att skicka brev, desto mindre är andelen som tycker att Postnords tömningstider passar dem.

## BILAGA 1 Bakgrundsfrågor

### 1.7 Utbildningsnivå

Vilken är den högsta skolutbildning du har genomgått eller genomgår för närvarande?



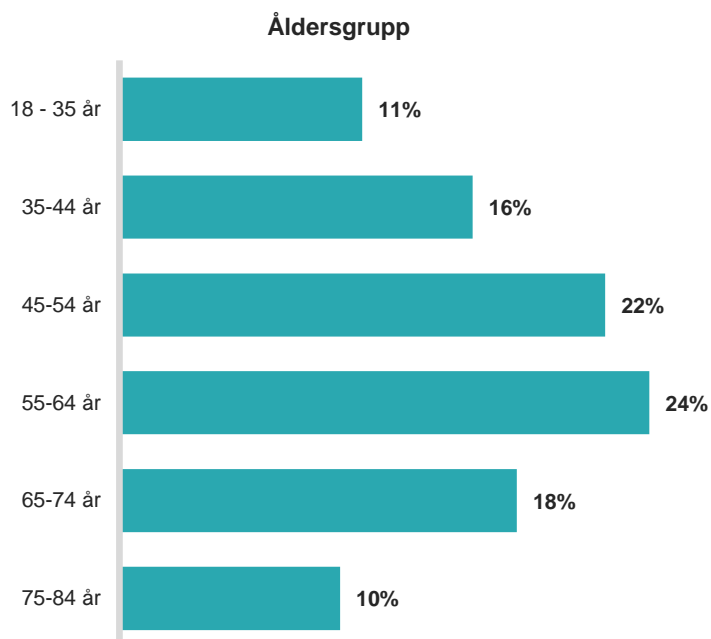
**Antal svar:** 1316

## 1.8 Sysselsättning



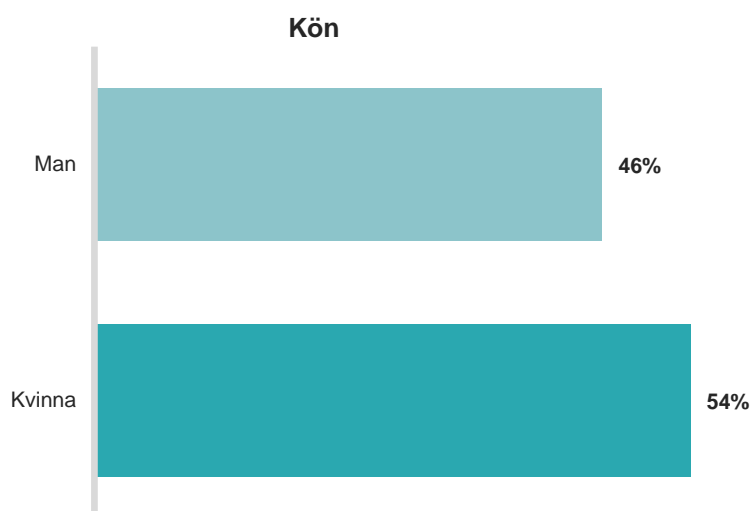
**Antal svar:** 1316

## 1.9 Ålder



**Antal svar:** 1306 samt 10 ogiltiga svar i frågan

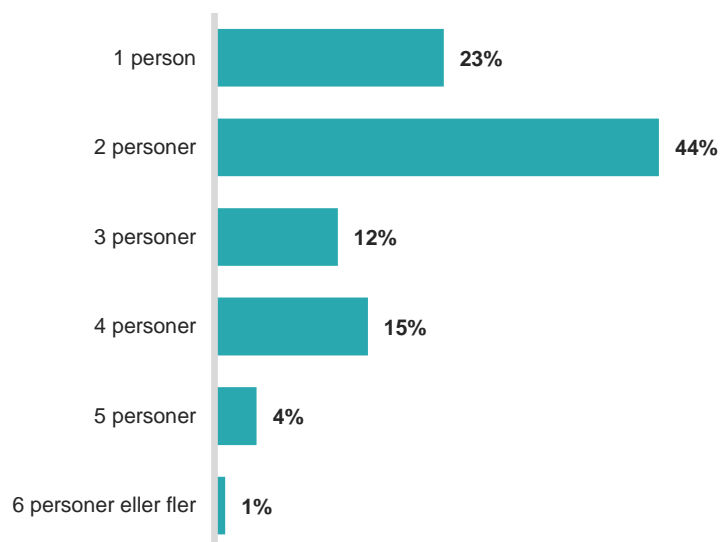
## 1.10 Kön



**Antal svar:** 1316

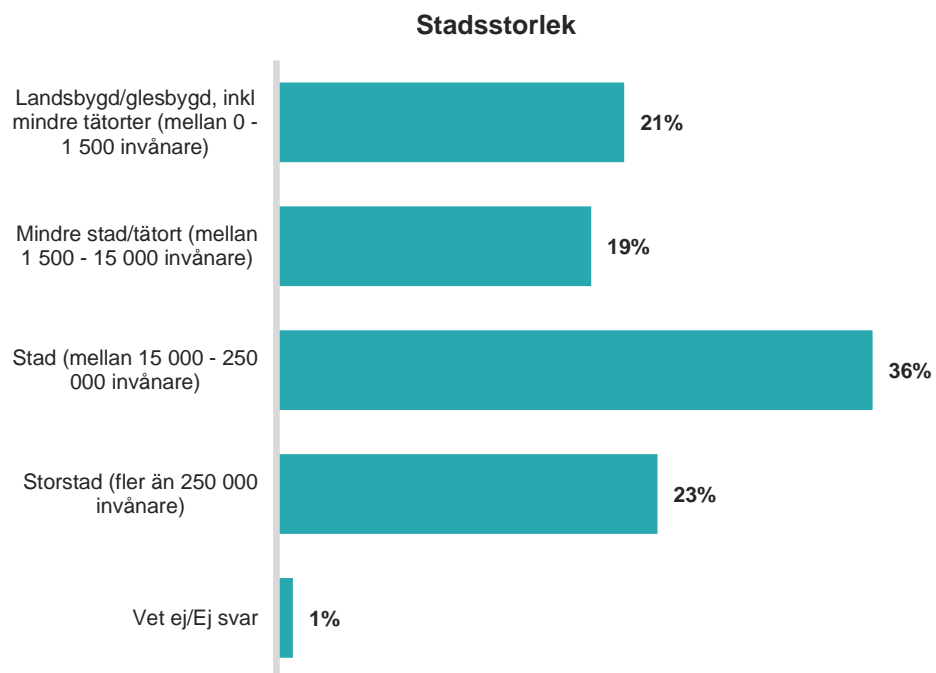
## 1.11 Totalt antal personer i hushållet

Hur många personer bor det totalt i hushållet?



**Antal svar:** 1316

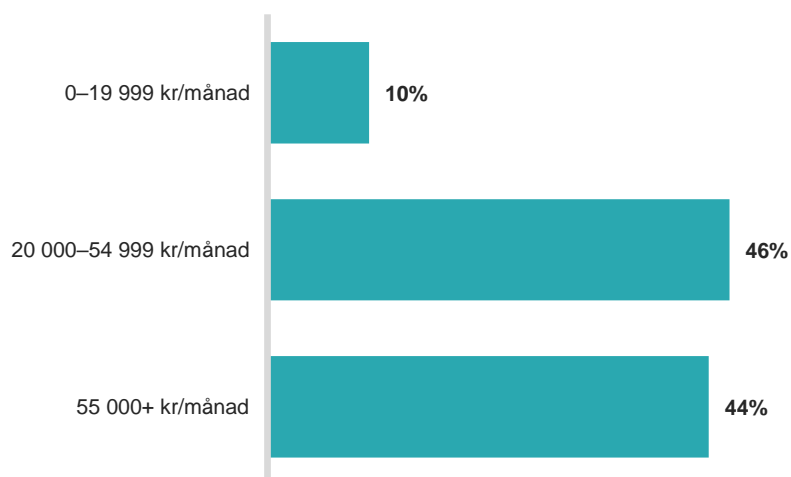
## 1.12 Stadsstorlek



**Antal svar:** 1316

### 1.13 Hushållets månadsinkomst

Vilken är hushållets sammanlagda månadsinkomst innan skatten är dragen? Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.



**Antal svar:** 1316