

A circular cutout of a city street scene. In the foreground, a cobblestone street curves to the right. On the left, a white tower with a lantern on top stands prominently. To the right, there are several multi-story buildings with orange and red facades and dark green roofs. In the background, a cityscape with various buildings and a body of water is visible under a hazy sky.

PTS

Mindre företags behov
av posttjänster 2023

FEBRUARI 2023

Origo Group

Innehåll

Kommentarer	3
Skillnader mellan delgrupper	4
Resultat	9
Generellt om posttjänster	9
Postnords hämta-lämna-tjänster.....	12
Att ta emot brev	15
Att skicka brev	18
Att ta emot varuförsändelser (paket)	23
Att skicka varuförsändelser (paket)	29
Postnords och andra företags servicenät	34
Övriga frågor	42
Bakgrund	45
Om undersökningen.....	45
Information om deltagande företag.....	52

Kommentarer

KORT OM UNDERSÖKNINGEN

Postmarknaden är under förändring bland annat på grund av samhällets digitalisering. Användarna skickar allt fler paket och färre brev, Postnord har rullat ut varannandagsutdelning av vissa brevtjänster, regeringen har lagt förslag om förlängd befordringstid från två till tre dagar för förstaklassbrev och det pågår en översyn av den samhällsomfattande posttjänstens omfattning och hur tjänsten kan finansieras.

Mindre företag har i vissa områden problem med att det är långa avstånd till företagscenter för att lämna in varubrev. Det finns postombud i alla 290 kommuner, men företagscenter i 159 kommuner. I vissa regioner kan det finnas ett missnöje med långa avstånd till ombud och serviceställen. Expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas. Det kan därför finnas skäl att kartlägga om det finns behov av att reglera vilket avstånd användarna ska ha till olika sorters service.

Post- och telestyrelsen har gjort en kvantitativ undersökning om mindre företags behov av posttjänster och service i syfte att följa postmarknadens utveckling och hur posttjänsterna svarar mot användarnas behov. Undersökningsföretaget Origo Group har fått i uppdrag att undersöka mindre företags behov och uppfattning av centrala kvalitetsaspekter för postservicen i Sverige med postförsändelser upp till 20 kg inom den samhällsomfattande posttjänsten.¹

Målgrupp är mindre företag med 0–19 anställda och totalt har 3 174 respondenter besvarat enkäten. PTS bedömer utifrån tidigare undersökningar och inkomna klagomål att mindre företag i landsbygd kan vara mer sårbara än större företag i tätort där det finns fler alternativ. Svarsfrekvensen är 32 procent.

Datainsamlingen har genomförts med hjälp av en postal enkät där det även har funnits möjlighet att besvara undersökningen på webben för de som har föredragit det. Undersökningen har även kompletterats med telefonintervjuer för att höja svarsfrekvensen ytterligare.

ANVÄNDANDE AV POSTTJÄNSTER

Två av tre företag i undersökningen använder posttjänster medan en tredjedel inte gör det. Även om en femtedel av företagen i undersökningen räknar med minskat

¹ Enligt 1 kap. 2 § postlagen är samhällsomfattande posttjänst en posttjänst som ska finnas i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser. Postnord är för närvarande utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten.

användande av posttjänster så är det minst två tredjedelar av företagen som antingen kommer att öka eller ha oförändrat behov av posttjänster om fem år.

Generellt sett är det en majoritet av företagen som använder posttjänster som tycker att posttjänsterna fungerar bra. Minst sex av tio företag, oavsett tillgänglighetsindex (delas in i fem kategorier utifrån grad av tillgänglighet till olika stora tätorter respektive landsbygd med längre avstånd, se avsnittet Bakgrund) och oavsett om de anser att posttjänster är kritiska eller inte för den egna verksamheten, är nöjda med Postnords hämta-lämna-tjänster samt hur det fungerar att ta emot och skicka både brev och paket.

Runt sex av tio svarar att de är nöjda med Postnords företagscenter men en femtedel är inte nöjda med avståndet och bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighet är missnöjet ännu större.

Drygt två av tio av alla företag som besvarat enkäten menar att posttjänster är kritiska och måste fungera hela tiden för att verksamheten ska fungera. Nio av tio i den grupp som anser att posttjänster är kritiska menar att det innebär stora negativa konsekvenser för verksamheten om posttjänsterna inte fungerar. Exempel på problem som kan uppstå är försenade leveranser och fakturor samt uteblivna intäkter. I de fall avstånden till närmaste serviceställe är långt uppger många förlorad arbetstid och höga kostnader i samband med transporter. Dessa resultat överensstämmer med PTS undersökning *Behov av posttjänster i lands- och glesbygd (2019)* och andra tidigare undersökningar.

Att brev och paket kommer fram snabbt, i tid och enligt kundlöfte uppfattas som centralt för att posttjänsterna ska fungera bra.

Skillnader mellan delgrupper

TOLKNING AV RESULTAT

Avsnittet Resultat innehåller en genomgång, fråga för fråga, av hur resultaten ser ut på totalnivå samt för de två huvudsakliga indelningarna: tillgänglighetsklass och behov av posttjänster. I syfte att fördjupa förståelsen av resultaten följer här en redogörelse för ytterligare skillnader mellan olika grupper i undersökningen.

Vid nedbrytningar av resultaten i undergrupper blir antalet respondenter lägre vilket leder till minskad säkerhet i svaren. I den här rapporten är det främst frågorna om hur stora konsekvenser blir av att posttjänsterna (brev och paket) inte fungerar bra och den uppföljande frågan om vad som behöver förändras för att de ska fungera bra som har lägre antal svar. Svaren på dessa frågor, särskilt vid nedbrytningar, bör därför tolkas med viss försiktighet. Det är också viktigt att tolka mindre skillnader mellan olika grupper med försiktighet, till exempel mindre skillnader mellan företag i olika storleks- eller tillgänglighetsklasser.

FÖRETAGSSTORLEK

Företagsstorlek redovisas i tre grupper utifrån antal anställda: enmansföretag med 0 anställda, mikroföretag med 1–9 anställda och stora företag med 10–19 anställda. De tre grupperna har mellan 900 och 1 200 respondenter var. I den här rapporten kallas företagen för enmans, mikro och stora företag även om de alla tillhör målgruppen mindre företag.

Posttjänster är i högre utsträckning kritiska för verksamheten för de stora bolagen med 10-19 anställda. Endast en femtedel av enmansföretagen anser att posttjänster är kritiska vilket kan jämföras med nästan tre av tio bland mikroföretagen och fyra av tio bland de stora företagen.

Stora bolag har i högre utsträckning både hämta- och lämna-tjänster som erbjuds av Postnord.

Det är inte så stora skillnader mellan stora, mikro- och enmansföretag vad gäller hur det fungerar att ta emot och att skicka brev. Däremot svarar stora företag i högre utsträckning att konsekvenserna blir stora om det inte fungerar bra att ta emot brev medan enmans- och mikroföretag i lite högre utsträckning svarar att konsekvenserna blir stora av att det inte fungerar bra att skicka brev. Frågorna om konsekvenser av att det inte fungerar bra har lägre antal svar än övriga varför tolkning får göras med försiktighet.

Skillnaderna är något större när det kommer till pakettjänsterna. Stora företag tar i högre utsträckning emot leverans till verksamhetens adress medan enmansföretag i högre utsträckning använder Postnords ombud.

Enmansföretag är generellt sett mindre nöjda med hur det fungerar att både ta emot och skicka paket och svarar i högre utsträckning att konsekvenserna är stora när det inte fungerar att ta emot paket medan stora företag i högre utsträckning svarar att konsekvenserna är stora när det inte fungerar att skicka paket.

Alla tre grupper menar att snabbare befordringstid/leverans och att brev och paket ska komma fram enligt kundlöfte skulle förbättra posttjänsterna.

Enmansföretagen är i mindre utsträckning nöjda med avstånden till alla Postnords tjänster: egen postlåda, gula brevlådor, paketskåp/box och ombud, företagscenter och terminaler.

Skillnaderna i attityd är inte lika stora vad gäller andra företags posttjänster och enmansföretag är till och med lite nöjdare än övriga med avståndet till andra företags paketskåp/paketbox.

Större företag svarar i högre utsträckning att konsekvenserna av att gå över till tre dagars utdelningstid istället för två dagar för vanliga brev skulle bli stora.

Enmans- och mikroföretag har en betydligt högre andel med låg och mycket låg tillgänglighet än stora företag.

BEHOVET AV POSTTJÄNSTER

Behov av posttjänster redovisas utifrån frågan om hur viktiga posttjänster är för företagen. Närmare 1 400 företag svarar att posttjänster används men att de inte är kritiska och närmare 1 100 företag svarar att posttjänster är kritiska för verksamheten.

Företag som anser att posttjänster är kritiska för verksamheten (stort behov av posttjänster) räknar i högre utsträckning än övriga med ett ökat behov av posttjänster om fem år.

De som har ett stort behov av posttjänster har i lite högre utsträckning Postnords hämta-lämna-tjänster. Bland dem som inte har det är det relativt många, en tredjedel, som inte känner till tjänsten.

De företag som har stort behov av posttjänster tar oftare emot och skickar paket än de som inte har lika stort behov. De tar i större utsträckning emot paket via leverans till verksamheten och de har oftare haft problem med leveransen. De använder i större utsträckning Postnords företagscenter och upphämtning av Postnord och andra företag för att skicka paket.

Företag med stort behov av posttjänster anser i större utsträckning att det fungerar dåligt att ta emot och skicka både brev och paket och de anser i mycket större utsträckning att detta medför stora konsekvenser för verksamheten. Så många som nio av tio i gruppen som anser att posttjänster är kritiska menar att det medför stora konsekvenser för verksamheten när det inte fungerar bra att ta emot och skicka brev och paket.

Både företag som anser att posttjänster är kritiska och övriga menar att det är kortare befordringstid/leveranstid och att brev och paket ska komma fram enligt kundlöfte som behöver förändras för att posttjänsterna ska fungera bra.

Resultaten visar också att företag med stort behov av posttjänster i mycket högre utsträckning anser att det skulle medföra stora konsekvenser för verksamheten om befordringstiden skulle förlängas så att brev skulle delas ut inom tre istället för inom två arbetsdagar.

Slutligen är företag med stort behov i större utsträckning missnöjda med avståndet till Postnords service: egen postlåda, gula brevlådor, paketskåp/box och ombud.

TILLGÄNGLIGHETSKLASSER

Tillväxtverkets tillgänglighetsindex bygger på indexerad tillgänglighet till olika tätortsstorlekar med olika avstånd till service. Tillgänglighetsindexet väger samman närhet till tätort och respektive tätorts storlek. Indexet har fem kategorier utifrån grad av tillgänglighet till olika stora tätorter. Tillgänglighetsklass 1 har högst tillgänglighet och 5 har lägst. För att det inte ska bli för få arbetsställen per grupp i resultatdelen av rapporten slogs tillgänglighetsklasserna 2+3 och 4+5 samman vilket ger totalt 3 klasser med runt 1 000 svar vardera.

Överlag är det större skillnader mellan de företag som svarar att posttjänster är kritiska/inte kritiska än mellan företag av olika tillgänglighetsklass. Båda dessa undergrupper redovisas närmare i avsnittet Resultat.

Det råder dock stor skillnad mellan tillgänglighetsklasserna vad gäller hur stora konsekvenserna blir att av att det inte fungerar bra att ta emot paket. Här svarar betydligt större andel bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighet att det blir stora konsekvenser jämfört med företag med mellan eller hög tillgänglighet.

TILLGÄNGLIGHETSKLASS 4+5 OCH LÅNGT AVSTÅND TILL FÖRETAGSCENTER

Antal svar utifrån en korskörning av tillgänglighetsklass 4+5 och långt avstånd till företagscenter uppgår till 426.² En jämförelse av svaren med företag med lägre tillgänglighetsklass och långt avstånd till företagscenter visar att den här gruppen i högre utsträckning än andra svarar att:

- posttjänster är kritiska för verksamheten
- de har både Postnords hämta- och lämna-tjänster
- leverans av paket på utsatt tid och adress fungerar bra
- de är missnöjda med avståndet till Postnords paketskåp/paketbox, företagscenter och terminaler.
- de är missnöjda med avståndet till andra företags paketskåp/paketbox och ombud.

AVSTÅND TILL FÖRETAGSCENTER

Avstånd till företagscenter mäts i kilometer och är uppdelat på kort (0–10 km), medel (11–24 km) och långt avstånd (över 25 km). Delgrupperna har runt 1 000 svar vardera.

Företag med långt avstånd uppger i större utsträckning att konsekvenserna blir stora av att det inte fungerar bra att ta emot och skicka brev.

Företag med långt avstånd använder i högre utsträckning Postnords ombud för att både ta emot och skicka paket. De anser i mindre utsträckning att det fungerar bra med

² Tillgänglighetsklass 4 har inga tätorter som har över 3 000 invånare. Tillgänglighetsklass 5 har inga tätorter som har över 1 000 invånare.

leverans av paket fram till den egna adressen och att skicka paket. De anser i mycket högre utsträckning än övriga att konsekvenserna av att det inte fungerar bra är stora för verksamheten.

Företag med långt och medellångt avstånd anser i högre utsträckning än de med kort avstånd att konsekvenser av tre dagars befordringstid istället för två dagar skulle bli stora.

POSTNORD OCH ANDRA FÖRETAG

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet och där posttjänster är kritiska för verksamheten är i högre utsträckning missnöjda med avståndet till Postnords paketskåp/boxar än andra företags paketskåp/boxar.

Skillnaderna är mindre vad gäller nöjdheten med avståndet till Postnords och andra företags ombud/serviceställen. På totalnivå råder inga större attitydskillnader men missnöjet med avståndet till Postnords ombud är något högre bland företag med stort behov av posttjänster. Företagen är generellt sett mindre nöjda med avståndet till Postnords terminaler än andra företags terminaler.

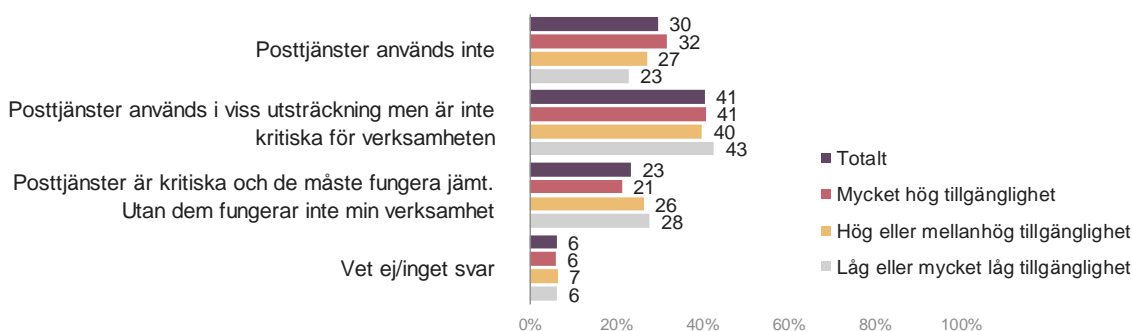
Resultat

Generellt om posttjänster

För drygt två av tio företag är posttjänster kritiska och utan dem fungerar inte verksamheten. Fyra av tio företag använder posttjänster i viss utsträckning medan tre av tio företag inte använder posttjänster alls. De företag som inte använder posttjänster har endast ombetts att besvara ett fåtal frågor i undersökningen som är relevanta för dem.

Andelen som uppger att posttjänsterna är kritiska för verksamheten är högst bland företag som har hög eller medelhög tillgänglighet respektive låg eller mycket låg tillgänglighet. De som har en mycket hög tillgänglighet svarar i något högre grad än andra att de inte använder posttjänster alls och i lägre grad att posttjänsterna är kritiska för verksamheten.

Generellt sett, hur viktiga är posttjänster för ditt företags verksamhet?



Bas: Samtliga respondenter (3 174 svar).



De företag som använder posttjänster har haft möjlighet att besvara en öppen fråga om vilka konsekvenser det skulle få för deras verksamhet om posttjänsterna inte skulle fungera.

Frågeformulering: *Om du använder posttjänster, beskriv gärna vilka konsekvenser det blir för er verksamhet om posttjänsterna inte fungerar.*

Vanligt förekommande svar handlar om att verksamheten inte kan bedrivas som vanligt och att leveranser och beställningar uteblir. Fakturor och offerter som inte skickas digitalt kan inte skickas. Det kan leda till allvarliga ekonomiska konsekvenser som förlorad inkomst, konkurs, färre arbetstillfällen eller viten.

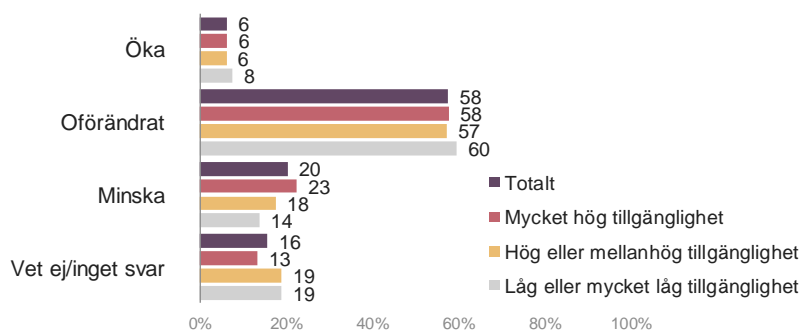
Några exempel på typiska svar är:

- Försenade leverantörsfakturor, försenade kundfakturor och försenade leveranser kan få ett helt bygge att stå still med 2–3 man som inte har arbete den dagen.
- Transporter av fysiska försändelser behöver ordnas på annat vis, i värsta fall med egen biltransport.
- Viktigt för att få reservdelar. Kan leda till stillestånd i produktionen om leverans av reservdelar uteblir.
- Viktigt för att kunna skicka fakturor och offerter. Det är inte alla kunder som kan ta emot digitala fakturor.
- Vår verksamhet är näthandel. Får inte kunderna produkterna via posttjänst har vi ingen verksamhet och går i konkurs.

Det är vanligast att företagen tror att deras behov av posttjänster kommer att vara oförändrade om fem år. Bland företag som tror att behoven kommer förändras är det vanligare att tro att de kommer att minska än att de kommer öka.

Det är inga större skillnader i svaren från företag med olika hög tillgänglighet. Det är ungefär lika höga andelar som svarar att behoven av posttjänster kommer att öka och som tror att de kommer att vara oförändrade. De skillnader som finns är att företag som har en mycket hög tillgänglighet i högre grad än andra tror att behoven kommer att minska om fem år.

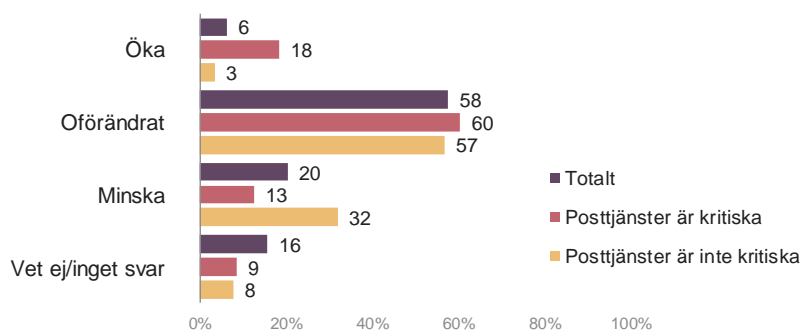
Hur bedömer du att din verksamhets behov av posttjänster kommer förändras om 5 år?



Bas: Samtliga respondenter (3 104 svar).

Företag som är beroende av posttjänster och uppger att de är kritiska för verksamheten svarar i högre utsträckning än andra att deras behov av posttjänster kommer att öka. För de företag som inte uppger att posttjänsterna är kritiska för verksamheten är det istället en högre andel som svarar att behoven av posttjänster kommer att minska om fem år.

Hur bedömer du att din verksamhets behov av posttjänster kommer förändras om 5 år?



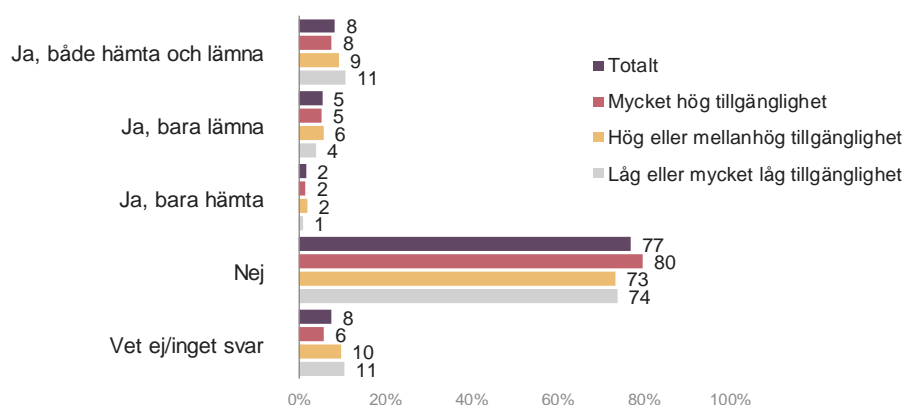
Bas: Samtliga respondenter (3 104 svar).

Postnords hämta-lämna-tjänster

Totalt sett är det 15 procent som har minst en hämta-lämna-tjänst. Det är vanligast att ha tjänsten där Postnord både hämtar och lämnar posten, något mindre vanligt att ha lämna-tjänsten och minst vanligt att ha hämta-tjänsten.

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet har i något högre utsträckning tjänsten där Postnord både hämtar och lämnar post i jämförelse med företag som har högre tillgänglighet.

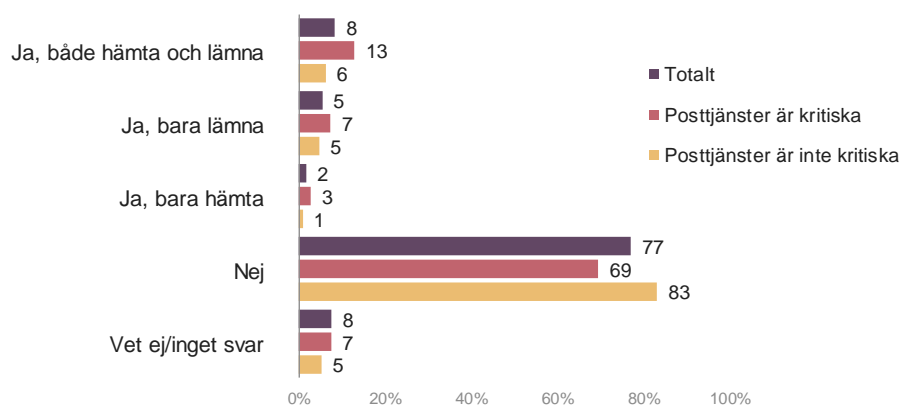
Har ni Postnords hämta-lämna-tjänster där de hämtar och lämnar er post mot betalning?



Bas: De som använder posttjänster (2 561 svar).

För de företag som posttjänster är kritiska för verksamheten är det en högre andel som har någon av Postnords hämta-lämna-tjänster.

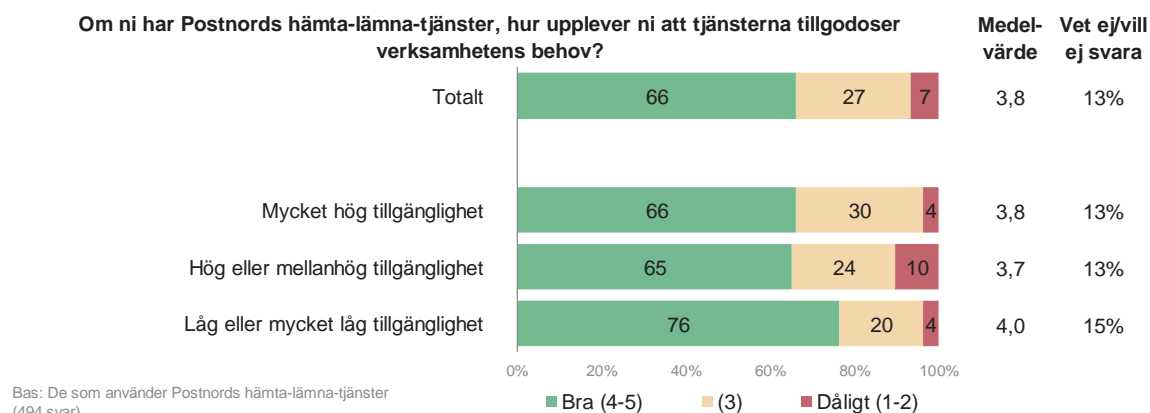
Har ni Postnords hämta-lämna-tjänster där de hämtar och lämnar er post mot betalning?



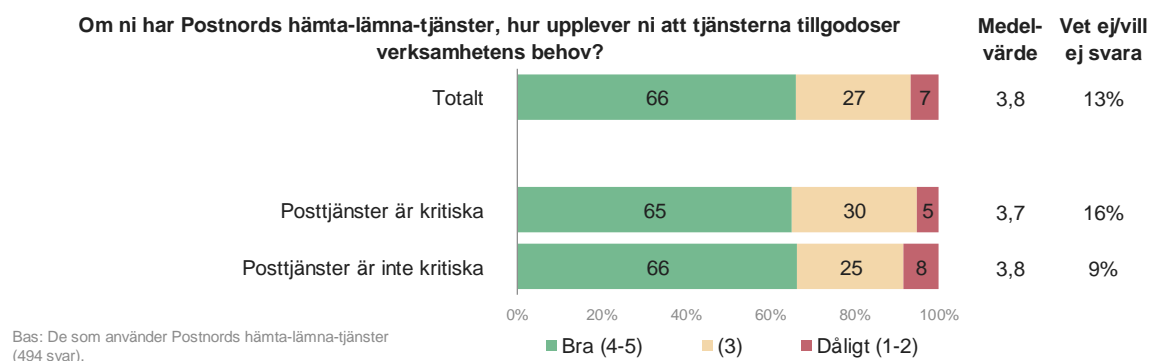
Bas: De som använder posttjänster (2 561 svar).

Två av tre företag som använder Postnords hämta-lämna-tjänster upplever att tjänsterna är bra på att tillgodose verksamhetens behov.

Företag som har en låg eller mycket låg tillgänglighet är mer nöjda med Postnords hämta-lämna-tjänster jämfört med företag som har högre tillgänglighet.



Attityderna till Postnords hämta-lämna-tjänster upplevs som lika bra av företag vars posttjänster är kritiska som av företag vars posttjänster inte är kritiska för verksamheten.

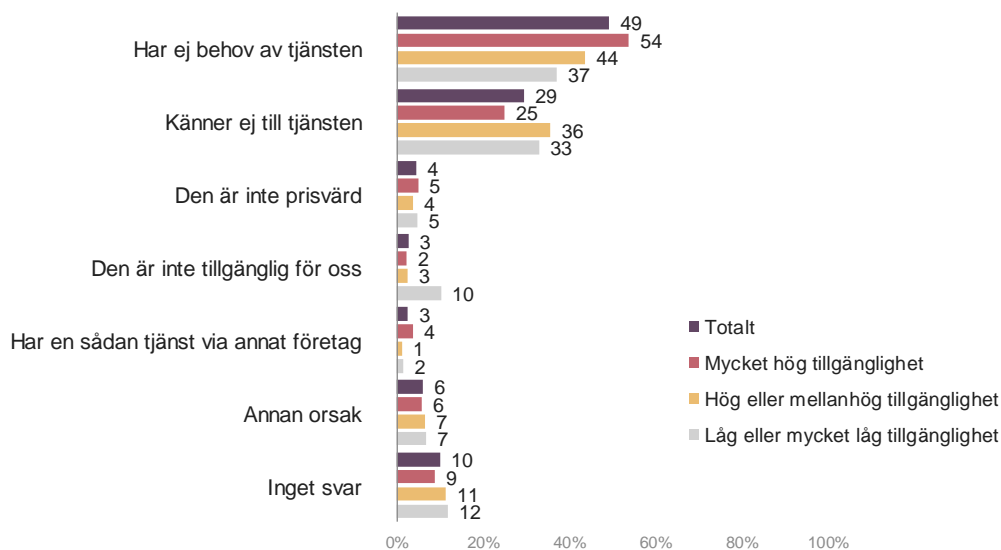


De företag som inte använder Postnords hämta-lämna-tjänster svarar framför allt att det beror på att de inte har behov av tjänsten eller att de inte känner till tjänsten.

Företag med mycket hög tillgänglighetsklass svarar i högre grad än övriga företag att det beror på att de inte har behov av tjänsten medan företag med lägre tillgänglighetsklass i högre utsträckning svarar att det beror på att de inte känner till tjänsten.

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet svarar oftare att det beror på att tjänsten inte är tillgänglig för dem.

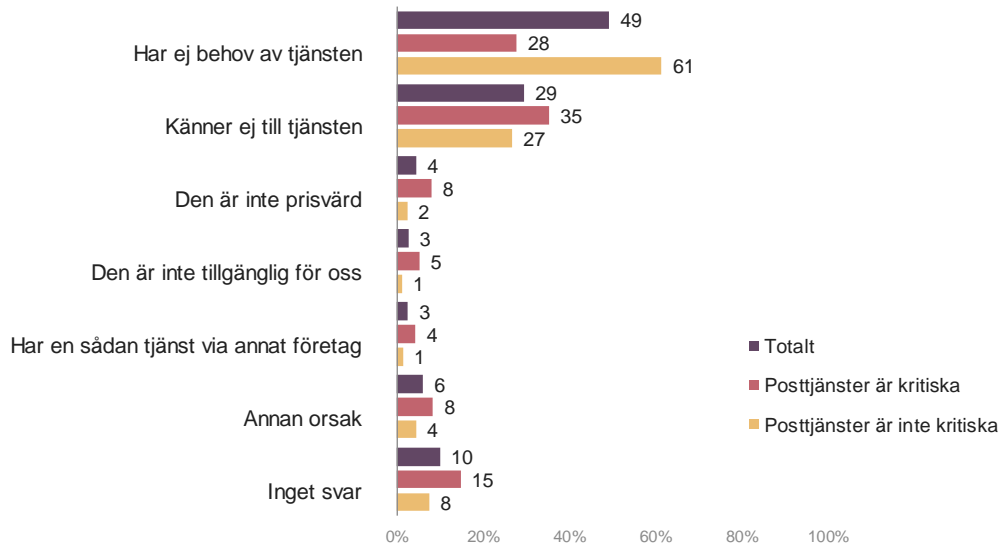
Om ni inte har Postnords hämta-lämna-tjänster, varför inte? Du kan ange flera alternativ



Bas: De som inte använder Postnords hämta-lämna-tjänster (2 325 svar).

Företag som uppger att posttjänsterna inte är kritiska för deras verksamhet svarar i högre utsträckning än andra att de inte använder hämta-lämna-tjänster för att de inte har behov av dem.

Om ni inte har Postnords hämta-lämna-tjänster, varför inte? Du kan ange flera alternativ

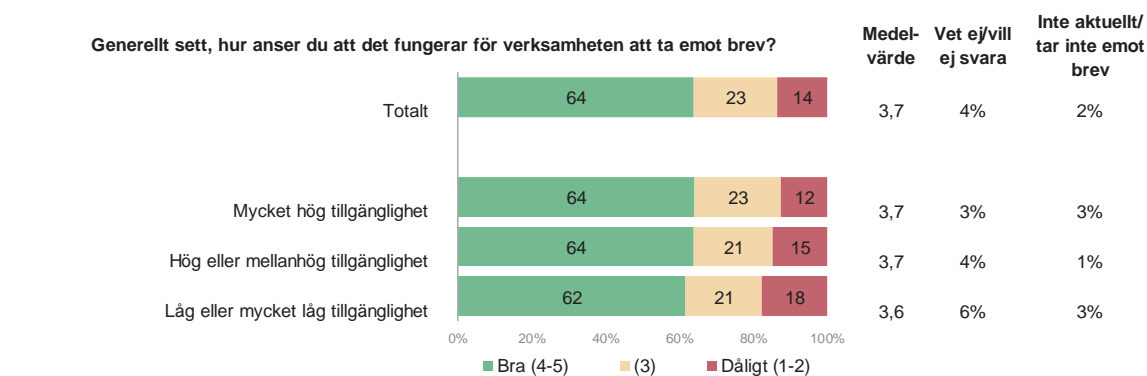


Bas: De som inte använder Postnords hämta-lämna-tjänster (2 325 svar).

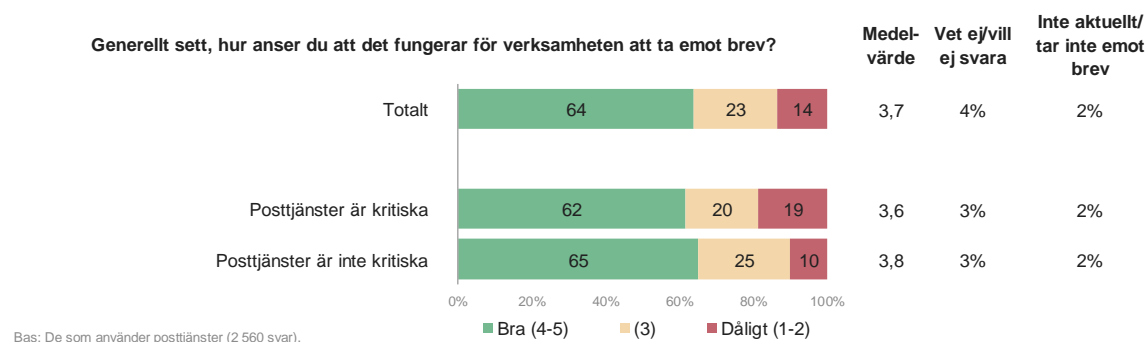
Att ta emot brev

Mer än sex av tio företag som använder posttjänster anser att det fungerar bra för verksamheten att ta emot brev.

Nöjdheten ligger på ungefär lika hög nivå oavsett vilken tillgänglighetsklass företagen har.

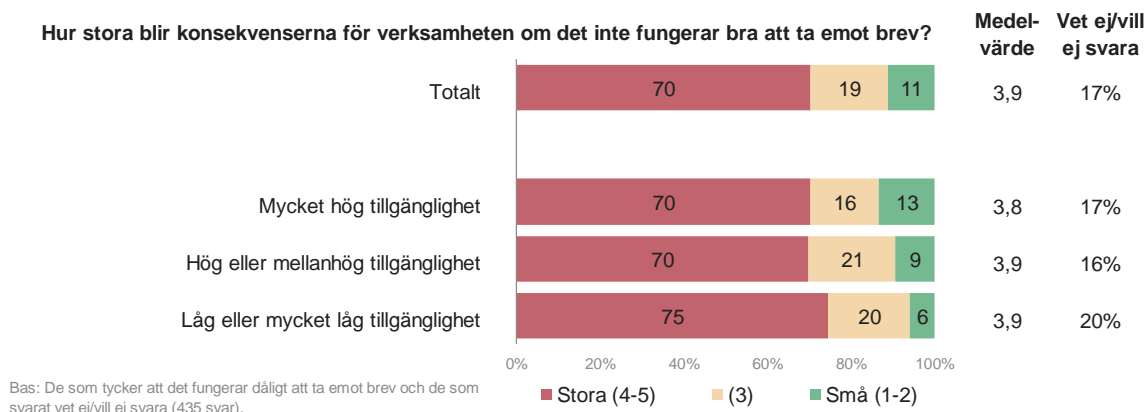


Företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten är något mindre nöjda med hur det fungerar att ta emot brev jämfört med företag vars posttjänster inte är kritiska.

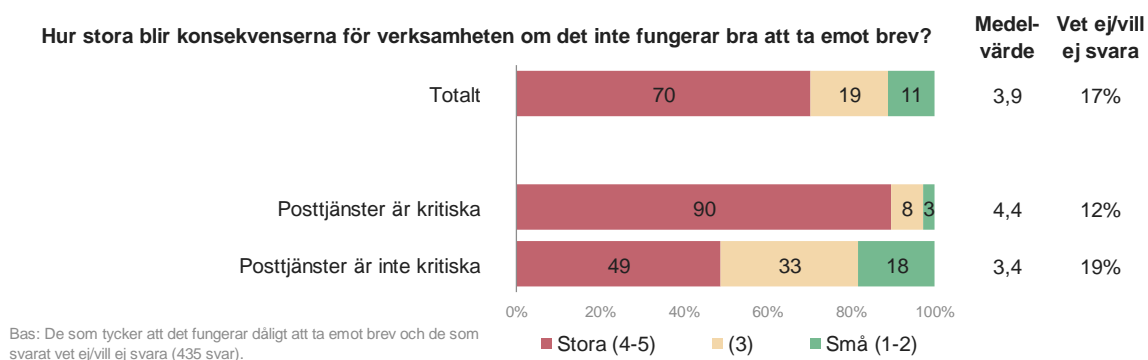


Sju av tio företag som tycker att det fungerar dåligt att ta emot brev uppger att det får stora konsekvenser för verksamheten om det inte fungerar.

Företag som har låg eller mycket låg tillgänglighet svarar i högst utsträckning att det får stora konsekvenser för deras verksamhet om de inte kan ta emot brev på ett bra sätt.



Nio av tio företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten uppger att det får stora konsekvenser för verksamheten om det inte fungerar bra att ta emot brev.



Företag som inte tycker att det fungerar bra att ta emot brev har även haft möjlighet att besvara en öppen fråga om vilka konsekvenser det får för deras verksamhet.

Frågeformulering: *Här har du möjlighet att beskriva konsekvenserna av att det inte fungerar bra att ta emot brev för just din verksamhet.*

Vanligt förekommande svar handlar om utebliven intäkt, försenade fakturor med eventuella förseningsavgifter som följd. Fakturor som hinner förfalla eller ligger för nära i tid nämns också.

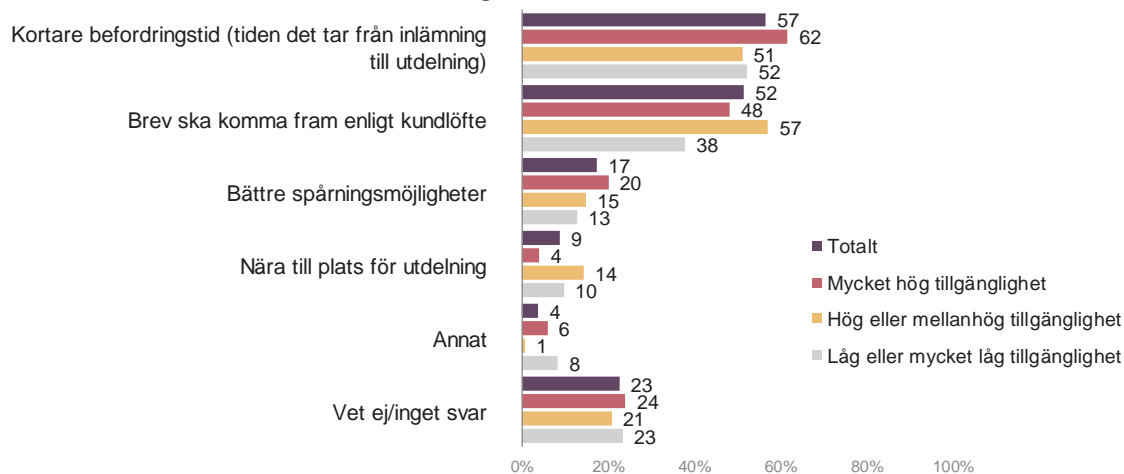
Några exempel på typiska svar är:

- Försenade fakturor med förseningsavgifter som följd.
- Utebliven intäkt.
- Vi får fakturor som förfallit eller ligger nära i tid.

De företag som anser att det fungerar dåligt att ta emot brev menar att det som behöver förändras för att posttjänsten att ta emot brev ska fungera bättre är kortare befordringstid och att brev ska komma fram enligt kundlöfte.

Dessa två förbättringsområden är de som nämns i högst utsträckning oavsett vilken tillgänglighetsklass företagen tillhör.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att ta emot brev, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att ta emot brev ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att ta emot brev och de som svarat vet ej/vill ej svara (435 svar).

Såväl bland de företag vars posttjänster är kritiska som bland övriga företag är de viktigaste förbättringspunkterna kortare befordringstid och att brev ska komma fram enligt kundlöfte. Andelen som nämner dessa är högst bland företag där posttjänsterna är kritiska för verksamheten.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att ta emot brev, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att ta emot brev ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ

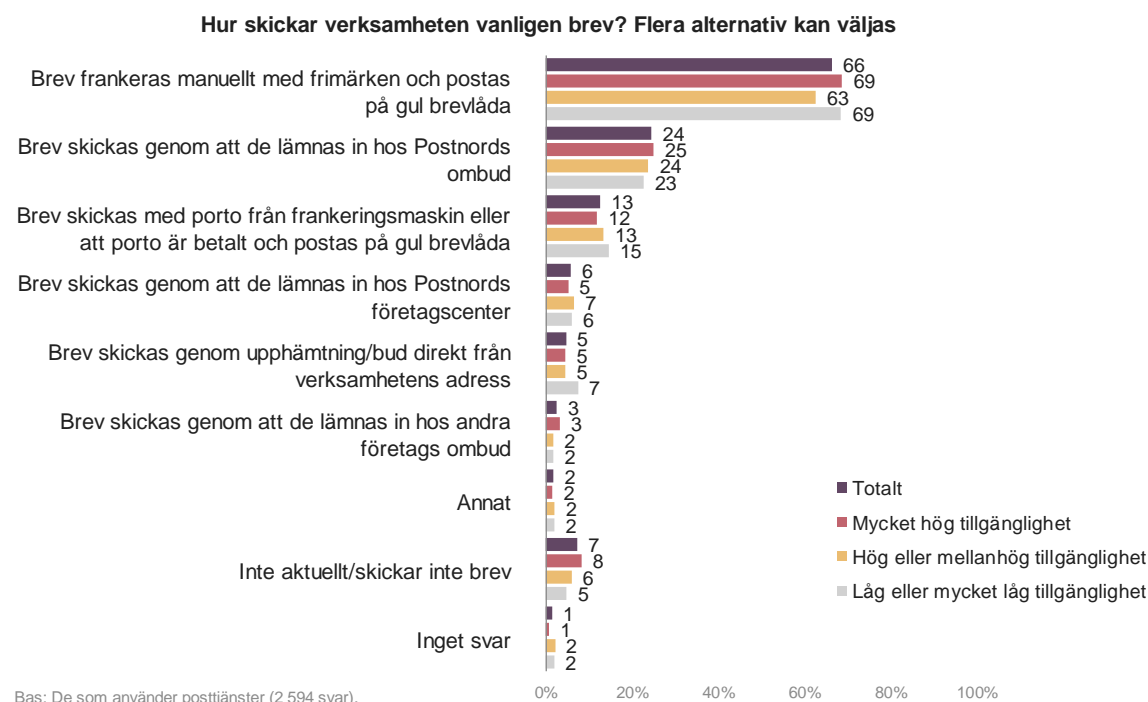


Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att ta emot brev och de som svarat vet ej/vill ej svara (435 svar).

Att skicka brev

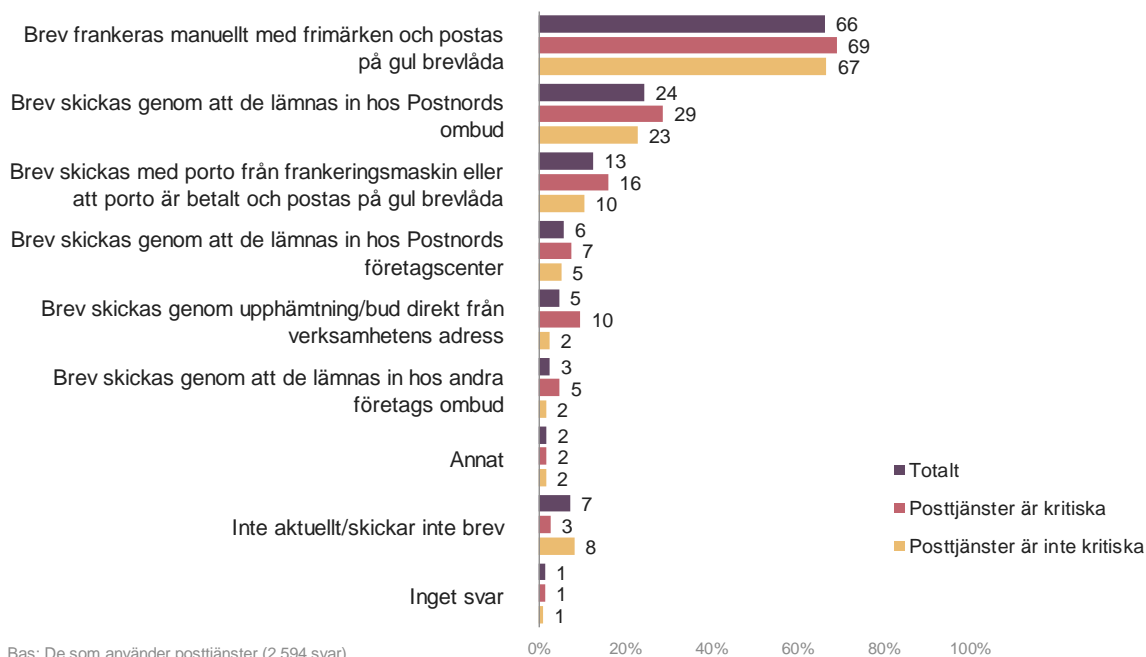
Det vanligaste sättet för företagen att skicka brev är att frankera dem manuellt med frimärken och postas dem i en gul brevlåda.

Svaren skiljer sig inte nämnvärt åt mellan företag med olika tillgänglighetsklass.



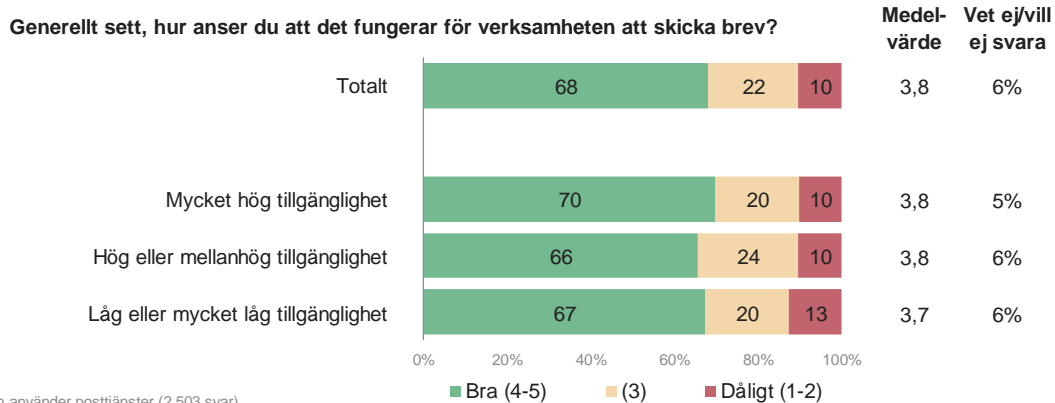
Både för företag som uppger att posttjänsterna är kritiska för deras verksamhet och de som inte uppger detta är det vanligast att brev frankeras manuellt och postas i en gul brevlåda. Även övriga svarsalternativ har valts i ungefär lika hög utsträckning.

Hur skickar verksamheten vanligen brev? Flera alternativ kan väljas

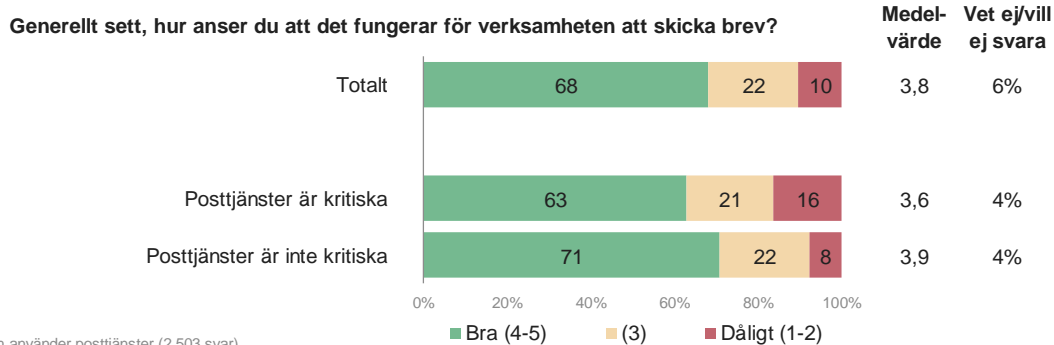


Två av tre företag anser att det fungerar bra för verksamheten att skicka brev.

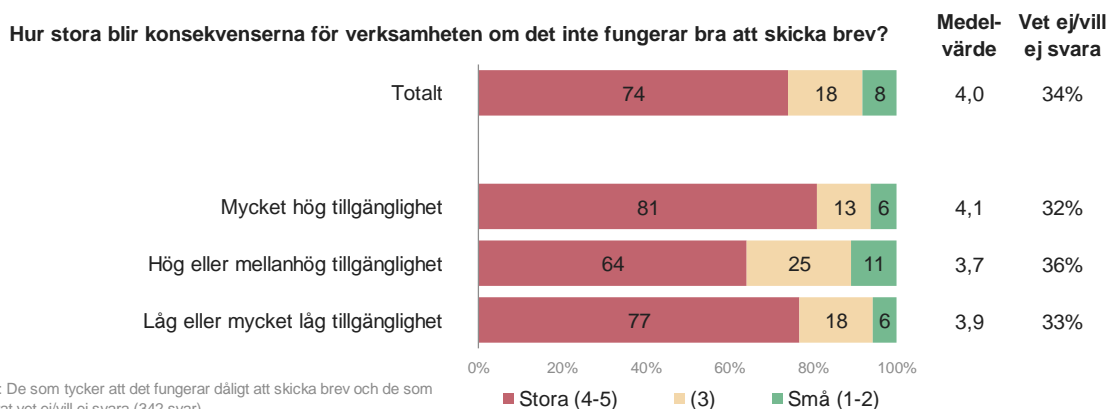
Nöjdheten ligger på ungefär samma nivå oavsett företagets tillgänglighetsklass.



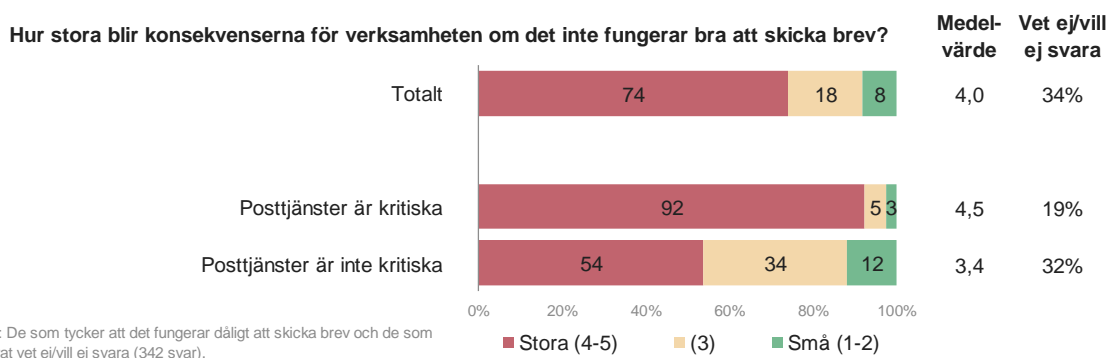
Nöjdheten är något högre bland företag som använder posttjänster i viss utsträckning men där de inte är kritiska för verksamheten.



De företag som tycker att det fungerar dåligt att skicka brev uppger i hög utsträckning att det får stora konsekvenser för verksamheten. Högst andel som svarar att det får stora konsekvenser finns bland företag med mycket hög tillgänglighet samt bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighet.



De flesta företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten svarar att det får stora konsekvenser för dem om det inte fungerar bra att skicka brev. Andelen är lägre bland företag som använder posttjänster ibland men där de inte är kritiska för verksamheten.





De företag som inte tycker att det fungerar bra att skicka brev har även haft möjlighet att besvara en öppen fråga om vilka konsekvenser det får för deras verksamhet.

Frågeformulering: *Här har du möjlighet att beskriva konsekvenserna av att det inte fungerar bra att skicka brev för just din verksamhet:*

Vanligt förekommande svar på frågan om vad konsekvensen blir av att det inte fungerar bra att skicka brev handlar om ökade kostnader (i samband med att ta sig till en gul brevlåda) och förlängda befordringstider. Det finns en viss osäkerhet om brev ska komma fram eller komma fram i tid. Problemen leder också till missade upphandlingar och försenade inbetalningar.

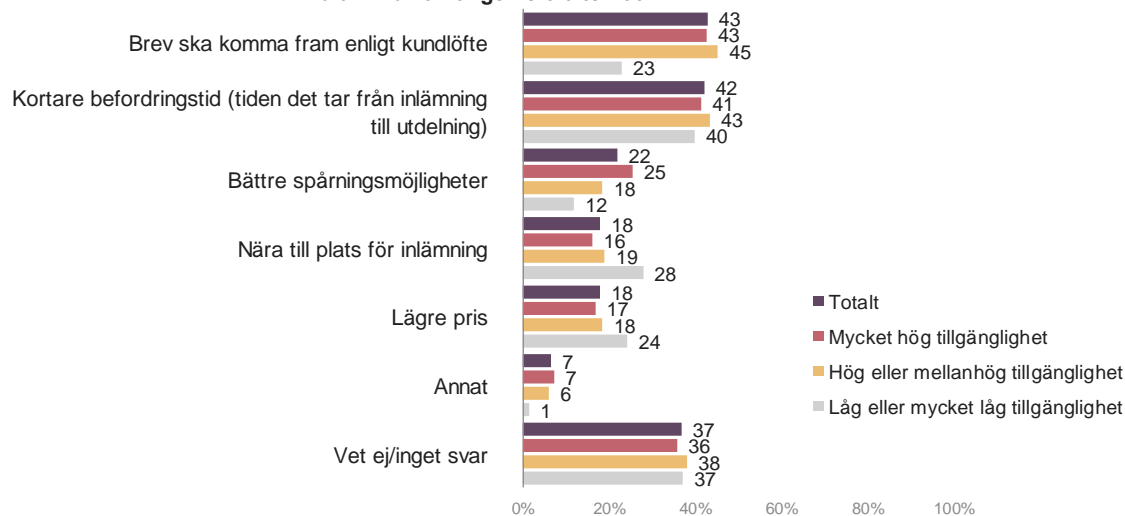
Några exempel på typiska svar är:

- Man avstår från att skicka.
- Man kan inte vara säker på att brevet kommer fram eller kommer fram i tid.
- Mina fakturor kommer inte till kunden.
- Missade upphandlingar, försenade inbetalningar från fakturor.
- Måste åka lång väg. Måste vara ute i god tid för att kunna få i väg post, eftersom postlådor töms sällan (tidigt) ute på landet.
- Svårt att skicka brev när det är långt till brevlåda. Dyrt att ta sig till brevlåda.

De företag som tycker att det fungerar dåligt att skicka brev svarar att det som framför allt behöver förändras för att posttjänsten ska fungera bättre är att brev ska komma fram enligt kundlöfte respektive kortare befordringstid. Notera att mer än vart tredje företag inte kan ge något förslag till förändring.

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet svarar i högre grad än andra företag att de vill ha nära till plats för inlämning men i lägre grad att brev ska komma fram enligt kundlöfte.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att skicka brev, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att skicka brev ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att skicka brev och de som svarat vet ej/vill ej svara (342 svar).

För företag vars posttjänster är kritiska är det i högre utsträckning än för andra viktigt med kortare befordringstid, bättre spåringsmöjlighet, att det är nära till inlämningsplats och att det är lägre pris.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att skicka brev, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att skicka brev ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



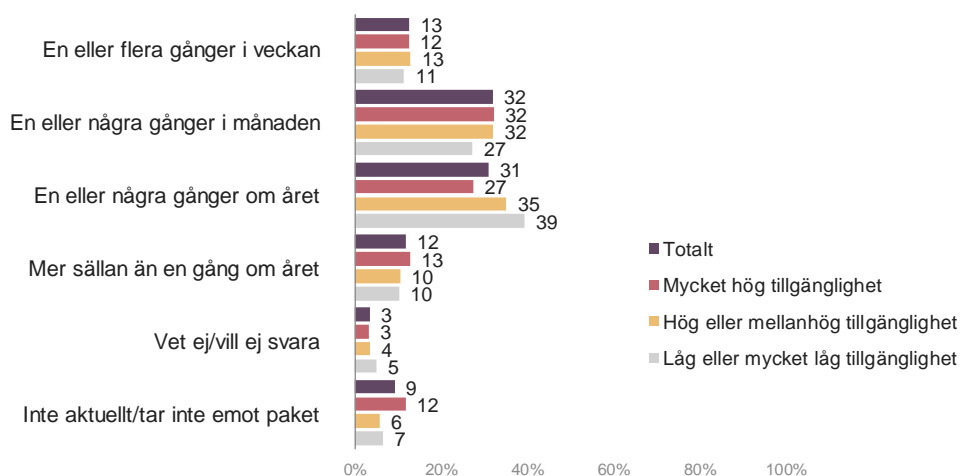
Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att skicka brev och de som svarat vet ej/vill ej svara (342 svar).

Att ta emot varuförsändelser (paket)

Det är vanligast att företag tar emot paket upp till 20 kg från en gång om året upp till några gånger i månaden.

Företag med mycket hög tillgänglighet svarar i något högre utsträckning än de som har lägre tillgänglighet att de inte tar emot paket alls medan de i lägre utsträckning svarar att de tar emot paket en eller några gånger om året.

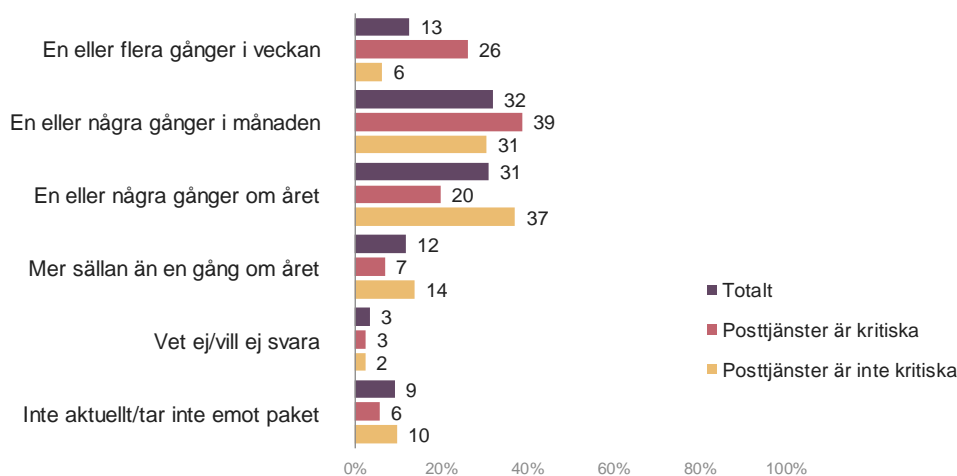
Ungefär hur ofta tar verksamheten emot paket upp till 20 kg?



Bas: De som använder posttjänster (2 585 svar).

Företag som uppger att posttjänsterna är kritiska för verksamheten svarar i högre grad än andra att de tar emot paket en eller flera gånger i veckan respektive en eller några gånger i månaden medan företag där posttjänsterna inte är kritiska tar emot paket mer sällan.

Ungefär hur ofta tar verksamheten emot paket upp till 20 kg?

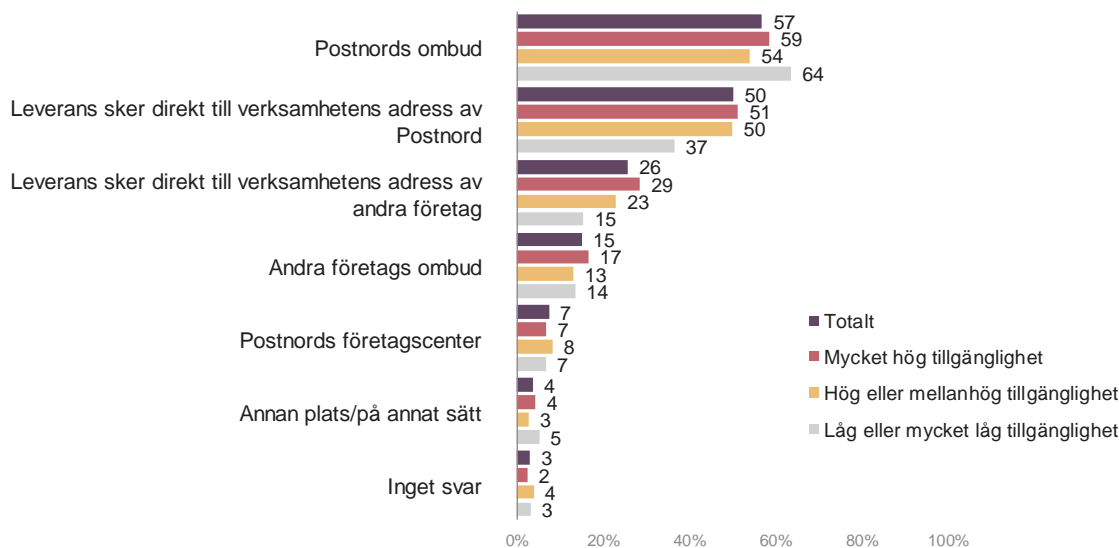


Bas: De som använder posttjänster (2 585 svar).

Det är vanligast att företagen tar emot paket upp till 20 kg hos Postnords ombud eller att de levereras direkt till verksamhetens adress av Postnord.

De företag som har en låg eller mycket låg tillgänglighet svarar i högre grad än övriga att de tar emot paket hos Postnords ombud medan de i lägre grad får leverans direkt till verksamhetens adress.

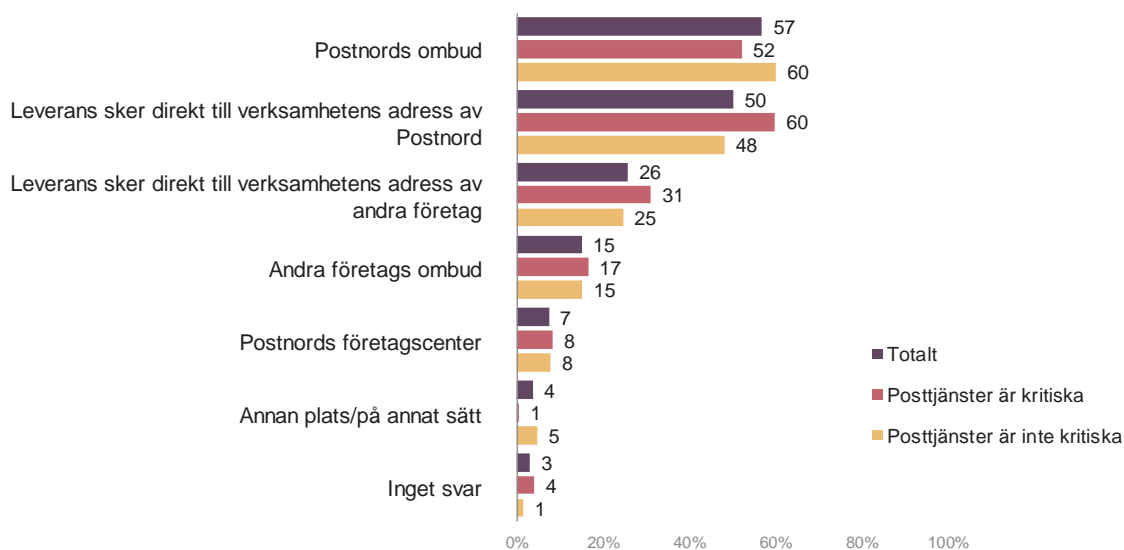
Var tar företaget emot paket upp till 20 kg? Flera alternativ kan väljas



Bas: De som använder posttjänster (2 452 svar).

Det är något vanligare att företag som är beroende av posttjänster och uppger att de är kritiska för verksamheten får leverans direkt till företagets adress men något mindre vanligt att de tar emot paket hos Postnords ombud.

Var tar företaget emot paket upp till 20 kg? Flera alternativ kan väljas

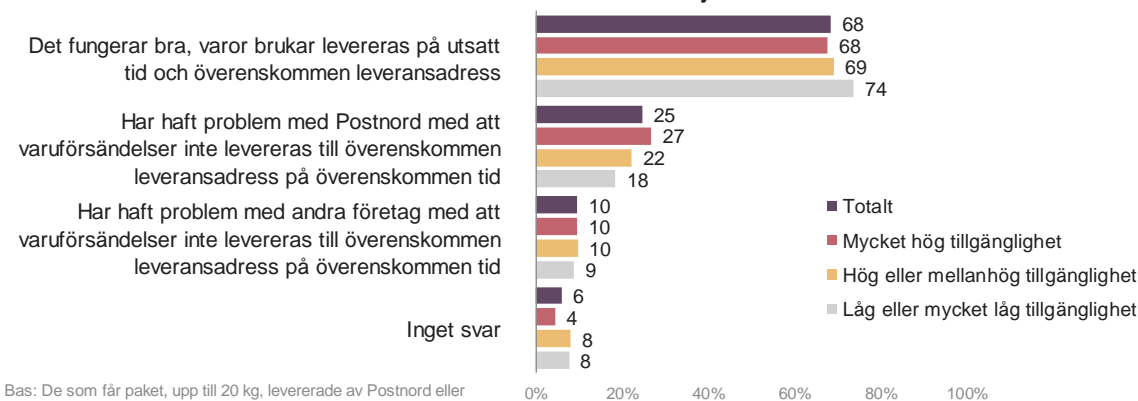


Bas: De som använder posttjänster (2 452 svar).

Två av tre företag som får paket upp till 20 kg levererade till verksamhetens adress uppger att det fungerar bra och att varor brukar levereras på utsatt tid och överenskommen leveransadress. Totalt sett har en av tre haft något problem med paketleveranser. Det är en högre andel som haft problem med Postnords varuförsändelser än som haft problem med försändelser som skickats med andra företag.

Andelen som haft problem med Postnords paketleveranser är högre ju högre tillgänglighetsklass som företagen har.

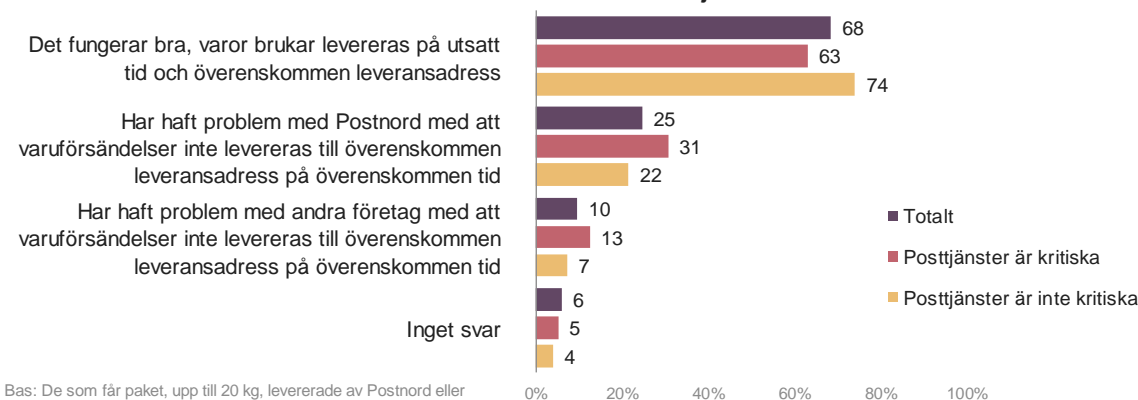
Hur fungerar det med leverans av paket upp till 20 kg hela vägen fram till era lokaler, när en sådan är beställd? Flera alternativ kan väljas



Bas: De som får paket, upp till 20 kg, levererade av Postnord eller andra företag till verksamhetens adress eller får paket levererade till annan plats/på annat sätt (1 717 svar).

Företag som uppger att posttjänsterna är kritiska för verksamheten svarar i högre grad än andra att de har haft något problem med paketleveranser, antingen genom Postnord eller andra företag.

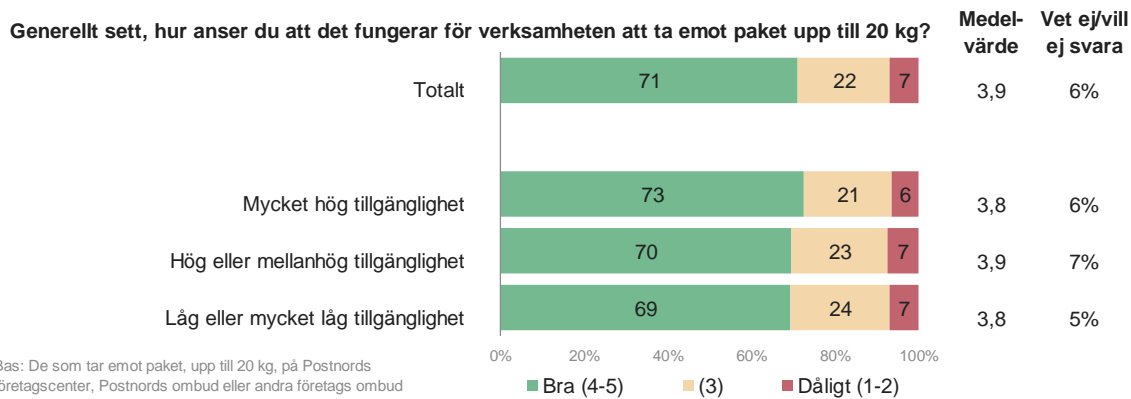
Hur fungerar det med leverans av paket upp till 20 kg hela vägen fram till era lokaler, när en sådan är beställd? Flera alternativ kan väljas



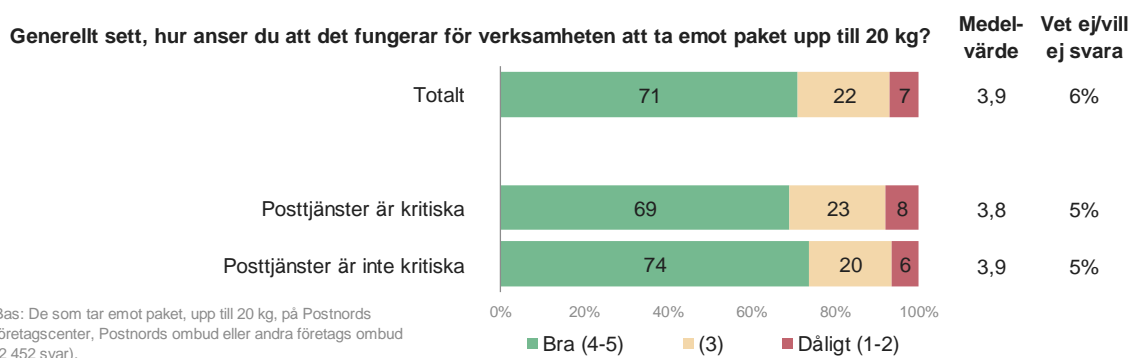
Bas: De som får paket, upp till 20 kg, levererade av Postnord eller andra företag till verksamhetens adress eller får paket levererade till annan plats/på annat sätt (1 717 svar).

Sju av tio företag tycker att det fungerar bra att ta emot paket upp till 20 kg. Endast sju procent är direkt missnöjda.

Det finns inga tydliga skillnader i attityder hos företag med olika hög tillgänglighetsklass.

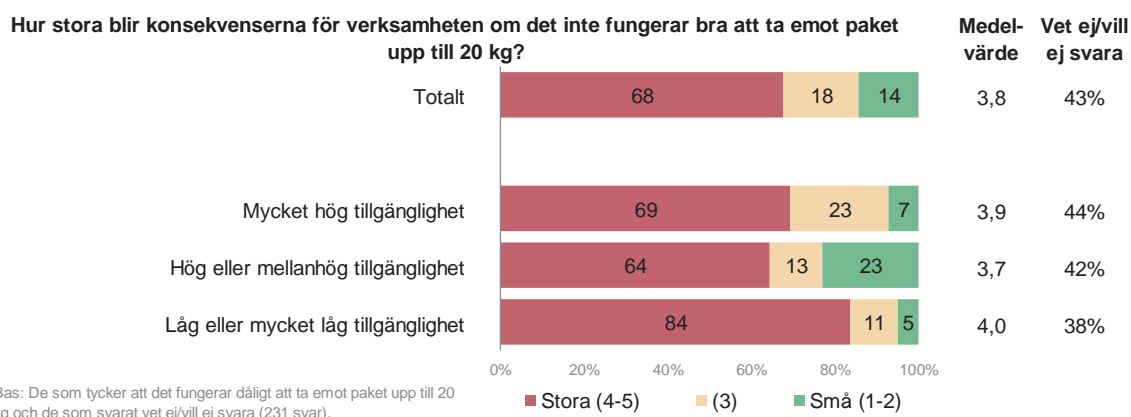


Attityden till hur bra det fungerar att ta emot paket är något mindre positiv bland företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten.

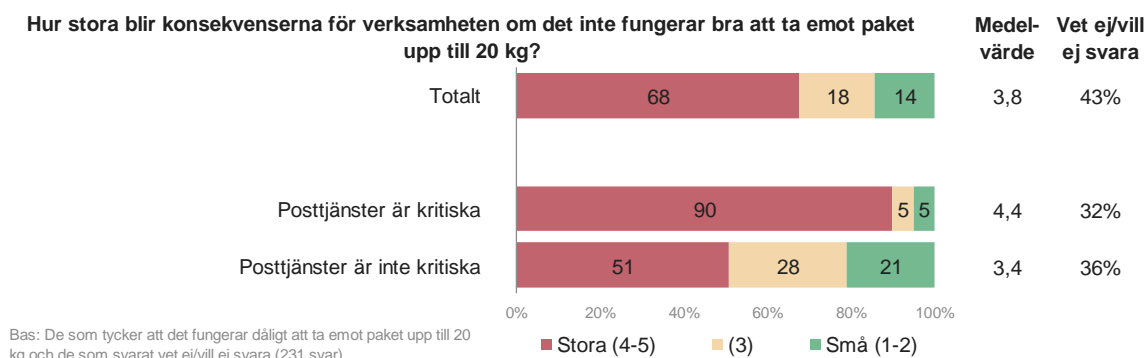


Två av tre företag som anser att det fungerar dåligt att ta emot paket uppger att detta får stora konsekvenser för verksamheten.

Andelen som svarar att konsekvenserna blir stora för verksamheten är högre bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighetsklass.



De företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten svarar i klart högre grad än andra att det får stora konsekvenser för verksamheten när det inte fungerar att ta emot paket.



Företagen som inte tycker att det fungerar bra att ta emot paket har även haft möjlighet att besvara en öppen fråga om vilka konsekvenser detta får för deras verksamhet.

Frågeformulering: *Här har du möjlighet att beskriva konsekvenserna av att det inte fungerar bra att ta emot paket upp till 20 kg för just din verksamhet:*

Vanligt förekommande svar handlar om kostnader och besvär i samband med långa resor för att hämta paketen och förlorad arbetsinkomst.

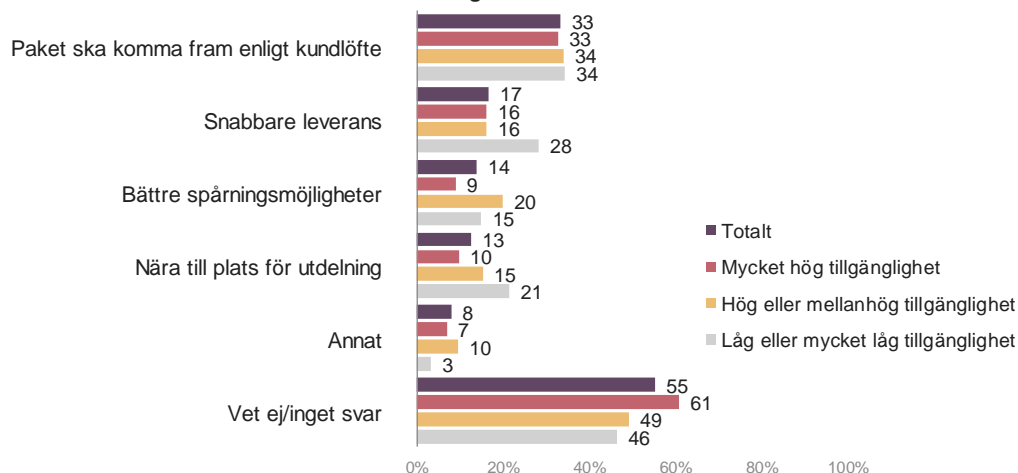
Några exempel på typiska svar är:

- Att åka två mil enkel väg är ganska dyrbart för en liten företagare. Sedan fungerar INTE aviseringarna alltid som dom ska.
- Det kostar att åka och hämta paketen.
- Förlorad arbetsinkomst. Det är tidsödande och kräver egna transporter på flera mil för att hämta ut företagspaket.
- Paketen fastnar ofta på ett utlämningsställe trots att vi har lantbrevbäring. Vi får sen beställa utkörning och då förlora 3–4 dagar, ibland mer, alternativt åka 4 mil enkel väg för att hämta paketet vilket ger kostnader i både tid och pengar.

Företag som anser att det fungerar dåligt att ta emot paket har generellt sett svårt att svara på vad som skulle behöva ändras för att det skulle fungera bättre att ta emot paket. Mer än hälften kan inte besvara frågan. Det vanligaste svaret är att paket ska komma fram enligt kundlöfte.

Bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighetsklass är det även vanligt att man, förutom att paket ska komma fram enligt kundlöfte, vill ha snabbare leverans. Alla företag, oavsett tillgänglighetsklass svarar i hög utsträckning vet ej/inget svar.

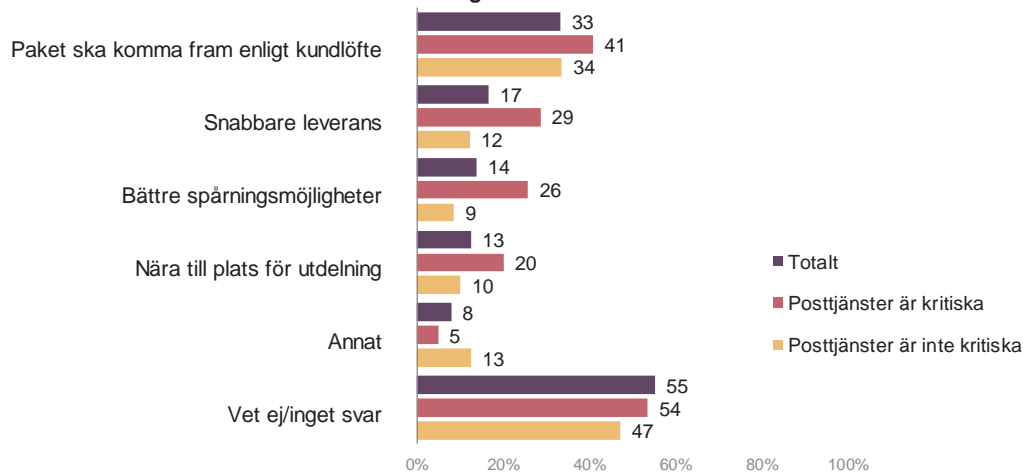
Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att ta emot paket upp till 20 kg, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att ta emot paket ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att ta emot paket upp till 20 kg och de som svarat vet ej/vill ej svara (275 svar).

Bland företag där posttjänsterna är kritiska för verksamheten är det en klart högre andel än bland övriga företag som svarar att det som skulle behöva förändras är snabbare leverans, bättre spåringsmöjlighet och nära till plats för utdelning. Andelen som inte kunnat besvara frågan är hög både bland företag vars posttjänster är kritiska och företag där de inte är det.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att ta emot paket upp till 20 kg, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att ta emot paket ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



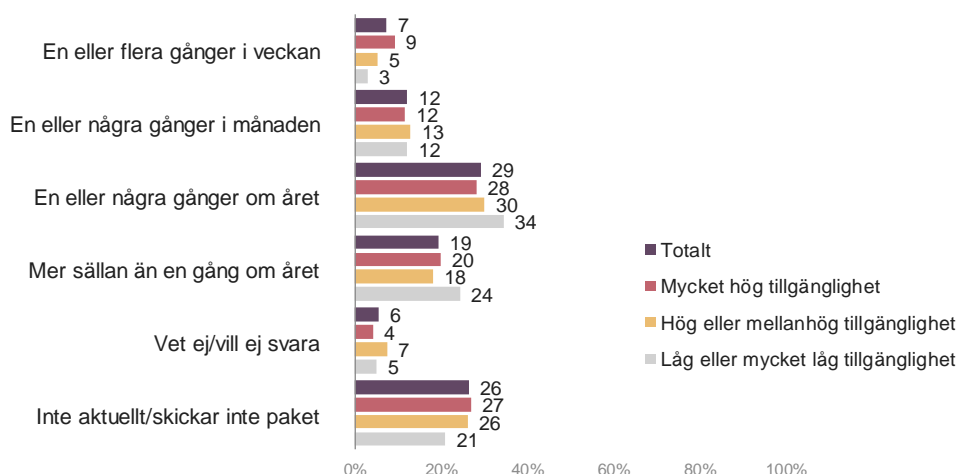
Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att ta emot paket upp till 20 kg och de som svarat vet ej/vill ej svara (275 svar).

Att skicka varuförsändelser (paket)

Det är vanligast att företag skickar paket upp till 20 kg en eller några gånger per år eller mer sällan än en gång per år.

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet skickar paket något mer sällan jämfört med företag med högre tillgänglighet.

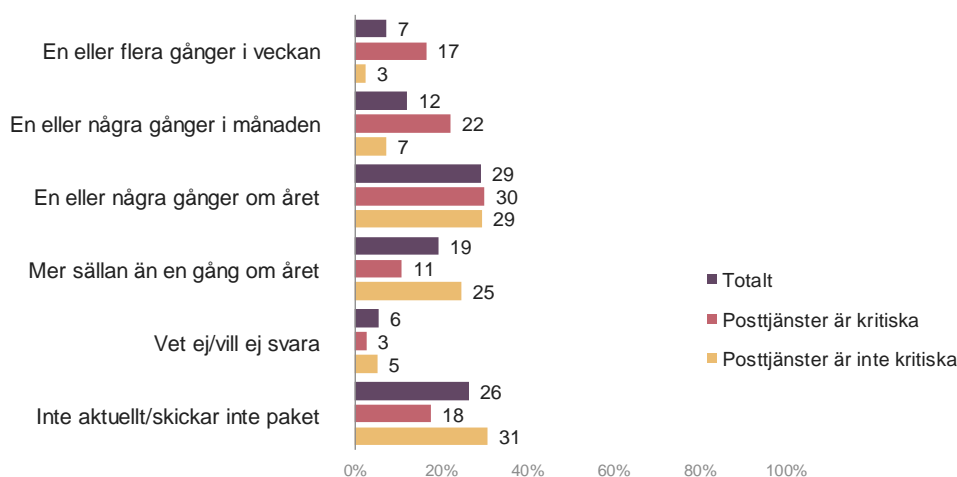
Ungefär hur ofta skickar verksamheten paket upp till 20 kg?



Bas: De som använder posttjänster (2 631 svar).

Andelen som skickar paket minst en eller några gånger per månad är högst bland de företag som har uppgett att posttjänsterna är kritiska för deras verksamhet.

Ungefär hur ofta skickar verksamheten paket upp till 20 kg?

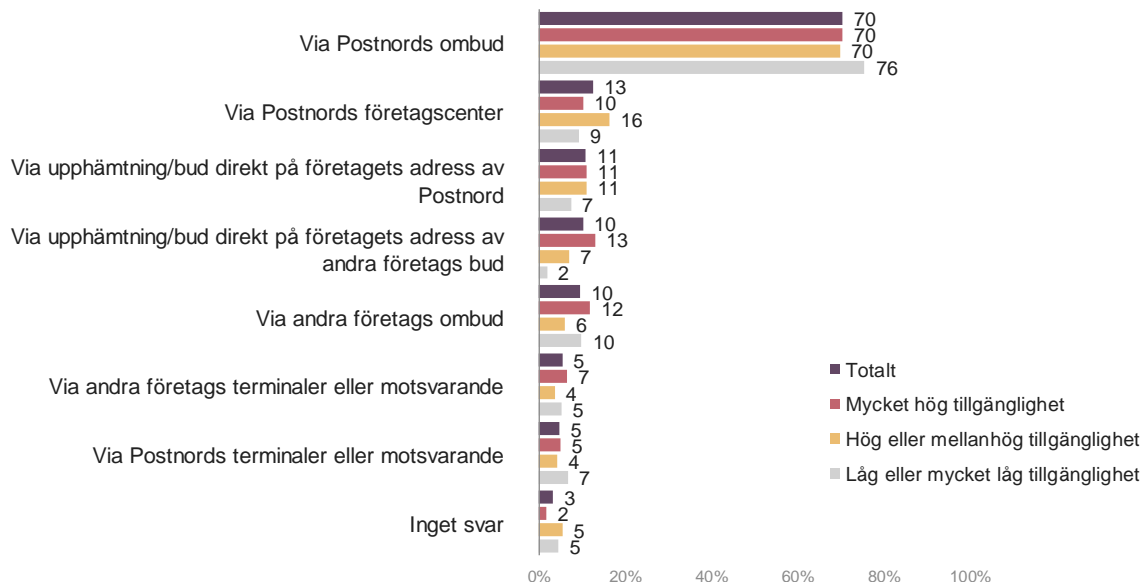


Bas: De som använder posttjänster (2 631 svar).

Sju av tio företag som någon gång skickar paket gör det från Postnords ombud.

Generellt sett är det små skillnader hur mellan företag med olika hög tillgänglighetsklass vanligtvis väljer att skicka paket upp till 20 kg.

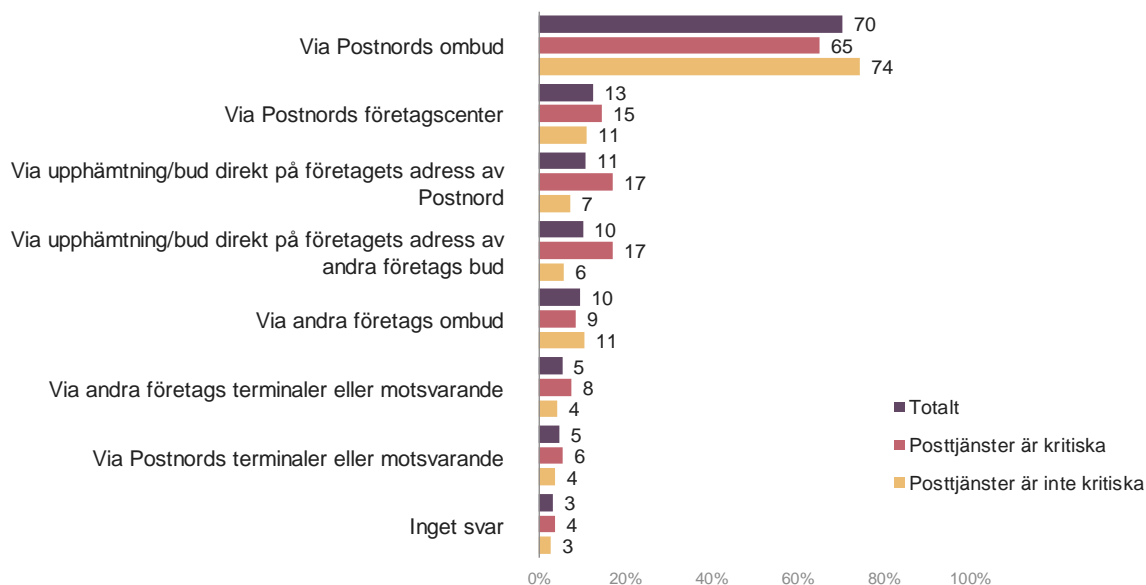
Varifrån skickar verksamheten vanligen paket upp till 20 kg? Flera alternativ kan väljas



Bas: De som någon gång skickar paket upp till 20 kg (1 959 svar).

Företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten uppger i något lägre grad att de skickar paket via Postnords ombud medan de i något högre grad skickar paket via upphämtning/bud direkt på företagets adress av Postnord eller andra företags bud.

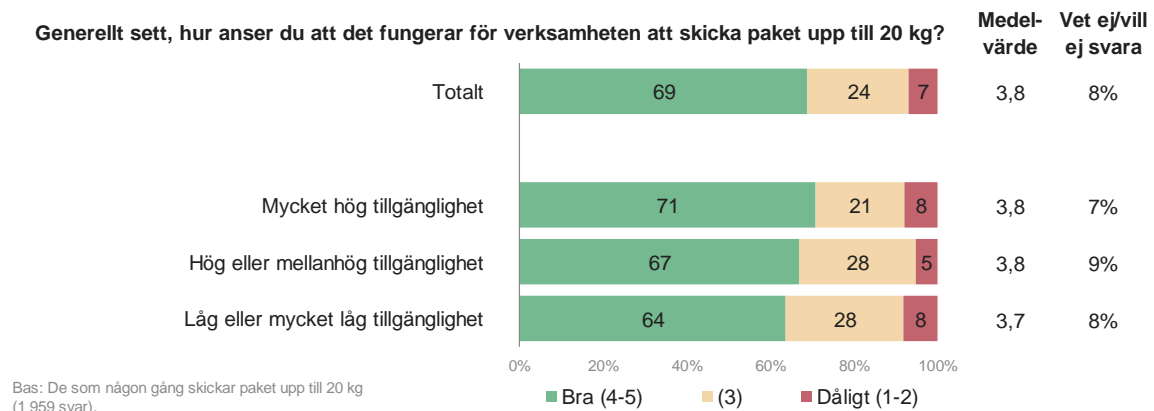
Varifrån skickar verksamheten vanligen paket upp till 20 kg? Flera alternativ kan väljas



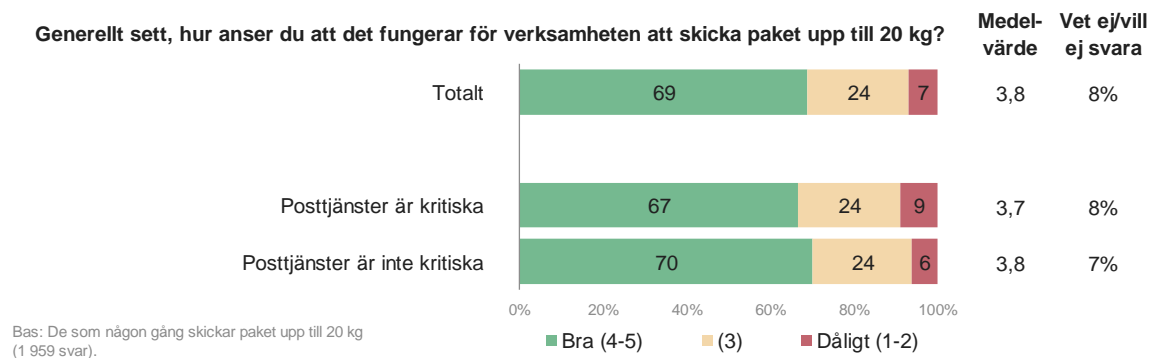
Bas: De som någon gång skickar paket upp till 20 kg (1 959 svar).

En klar majoritet av företagen som skickar paket anser att det fungerar bra att göra det.

Andelen positiva är högst bland företag med hög tillgänglighet och lägst bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighet.

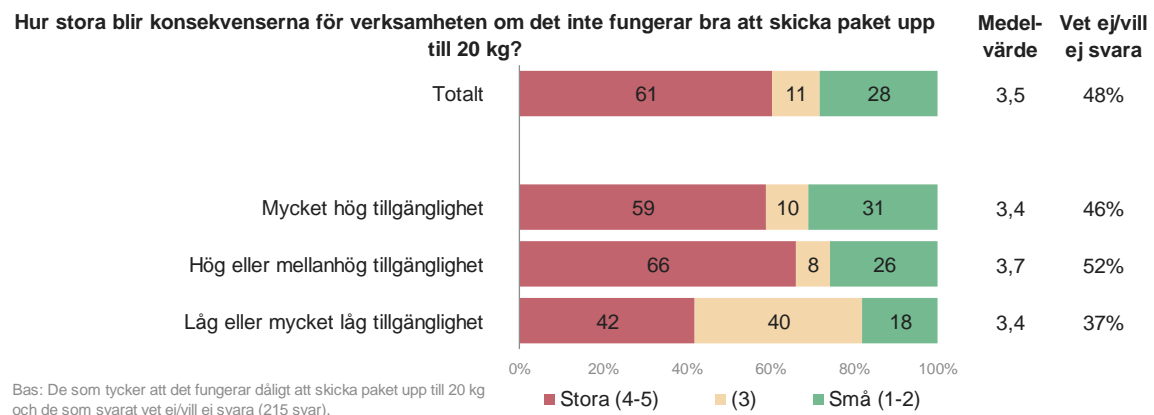


Attityden till hur det fungerar att skicka paket är ungefär densamma bland företag där posttjänsterna är kritiska för verksamheten och företag där så inte är fallet.

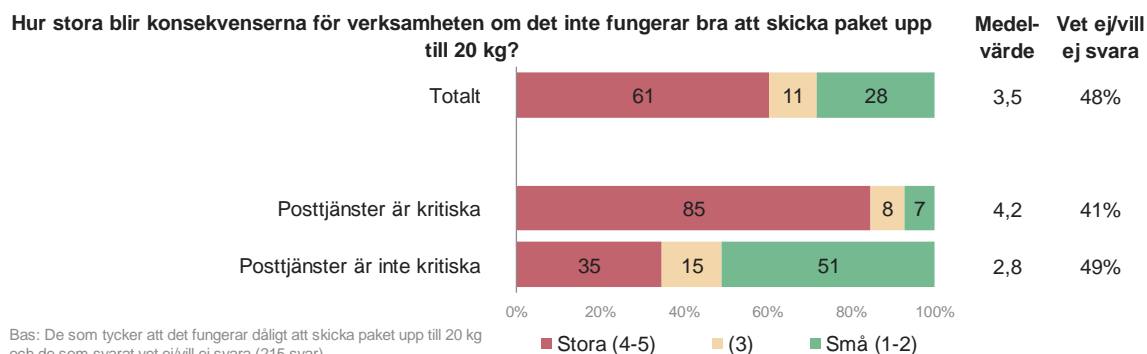


Drygt sex av tio företag som tycker att det fungerar dåligt att skicka paket uppger att detta får stora konsekvenser för verksamheten.

Andelen som svarar att det får stora konsekvenser för verksamheten om det inte går bra att skicka paket är högst bland företag med medelhög till mycket hög tillgänglighet.



Bland företag där posttjänsterna är kritiska för verksamheten är det en klart högre andel som svarar att det får stora konsekvenser för dem om det inte går bra att skicka paket upp till 20 kg.



De företag som inte anser att det fungerar bra att skicka paket har även haft möjlighet att besvara en öppen fråga om vilka konsekvenser det får för deras verksamhet.

Frågeformulering: *Här har du möjlighet att beskriva konsekvenserna av att det inte fungerar bra att skicka paket upp till 20 kg för just din verksamhet.*

Vanligt förekommande svar på frågan om vad konsekvensen blir av att det inte fungerar bra att skicka paket handlar om i stort sett samma saker som problem i samband med att ta emot paket, d.v.s. kostnader och besvär i samband med långa resor och förlorad arbetsinkomst.

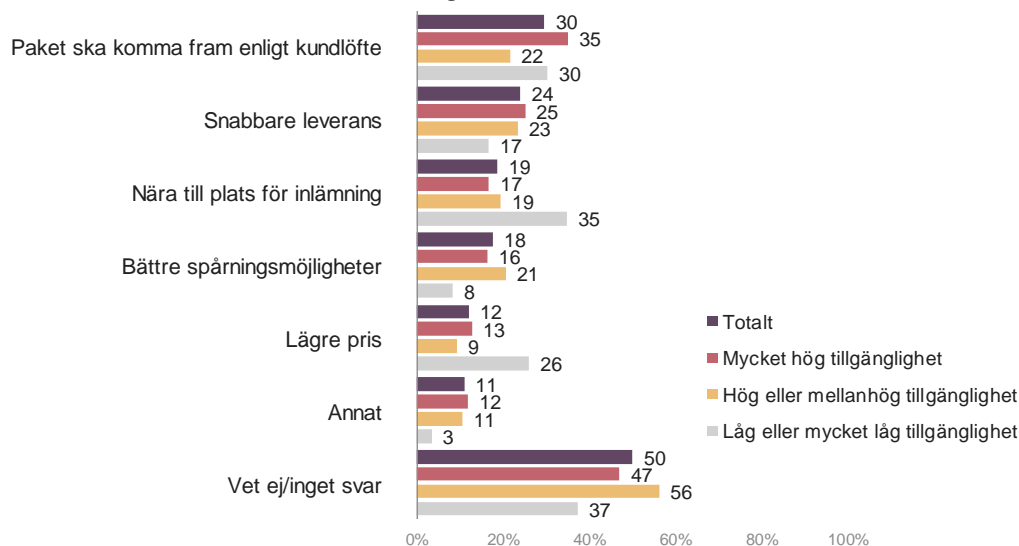
Några exempel på typiska svar är:

- Behöver transportera delar av sträckan själv.
- Det gör det svårt att bedriva verksamheten.
- Kunderna får inte varor som lovats.
- Våra kunder upplever oss som oseriösa då vi inte kan hålla våra leveranstider.
- De är långt att köra och bära paket.
- Då har jag svårt att bedriva min verksamhet.

De företag som tycker att det fungerar dåligt att skicka paket anser att det som skulle kunna förändras framför allt är att paket ska komma fram enligt kundlöfte och en snabbare leverans. Notera att hälften av företagen inte kan besvara frågan.

Företag med låg eller mycket låg tillgänglighet svarar i högre utsträckning än de som har högre tillgänglighet att det som behöver förändras är att de behöver ha nära till inlämningsplats och lägre priser.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att skicka paket upp till 20 kg, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att skicka paket ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ



Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att skicka paket upp till 20 kg och de som svarat vet ej/vill ej svara (215 svar).

För de företag som posttjänsterna är kritiska är det en högre andel som svarar att de olika faktorerna behöver förändras för att det ska fungera att skicka paket. Framför allt vill de att paket ska komma fram enligt kundlöfte och få en snabbare leverans. De företag vars posttjänster inte är kritiska har i högre utsträckning inte besvarat frågan.

Om du tycker att det fungerar ganska eller mycket dåligt att skicka paket upp till 20 kg, vad skulle enligt dig behöva förändras för att posttjänsten att skicka paket ska fungera 'Mycket bra' eller 'Ganska bra'? Du kan ange flera alternativ

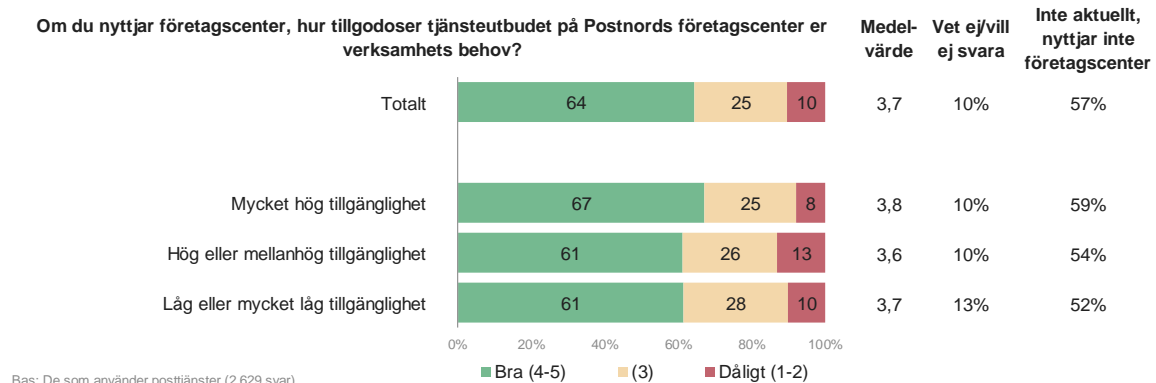


Bas: De som tycker att det fungerar dåligt att skicka paket upp till 20 kg och de som svarat vet ej/vill ej svara (215 svar).

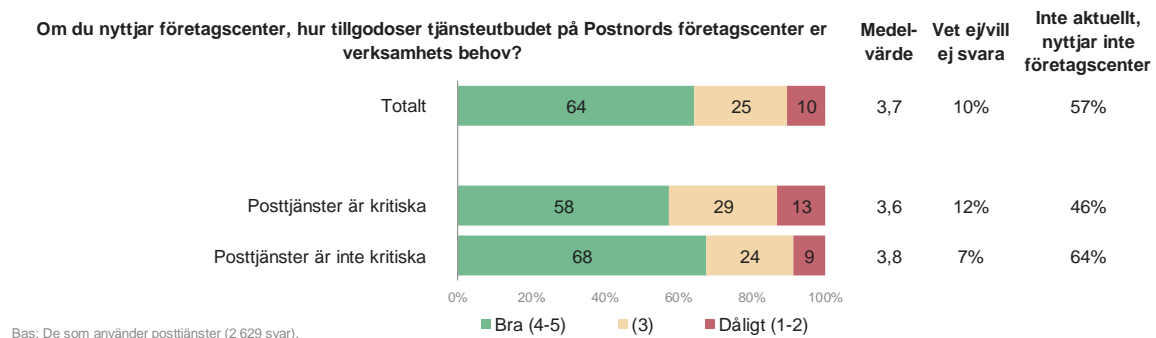
Postnords och andra företags servicenät

Merparten av företagen som nyttjar Postnords företagscenter anser att det tillgodoser verksamhetens behov på ett bra sätt.

Företagen är ungefär lika nöjda med Postnords företagscenter oavsett vilken tillgänglighetsklass de tillhör.



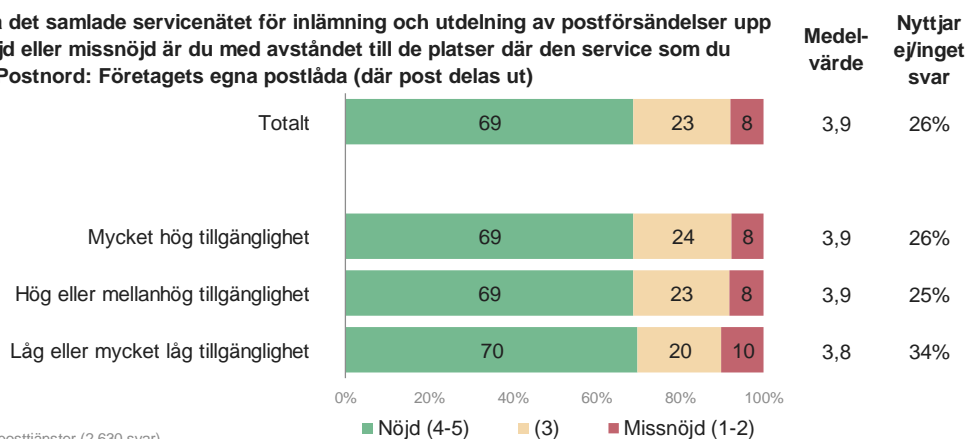
Företag där posttjänsterna är kritiska för verksamheten är något mindre nöjda med Postnords företagscenters förmåga att tillgodose deras behov.



Nära sju av tio företag är nöjda med avståndet till företagets egen postlåda.

Svaren skiljer sig inte nämnvärt åt mellan företag med olika tillgänglighetsklass.

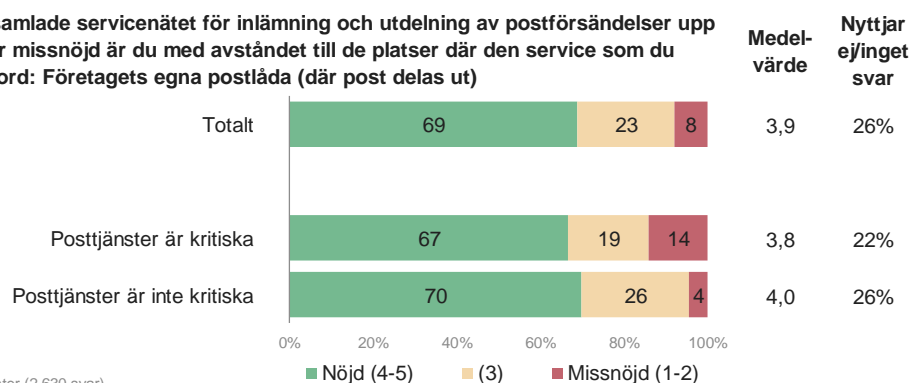
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Företagets egna postlåda (där post delas ut)



Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Företag som uppger att posttjänster är kritiska för verksamheten är i något lägre utsträckning nöjda med avståndet till företagets egen postlåda.

Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Företagets egna postlåda (där post delas ut)

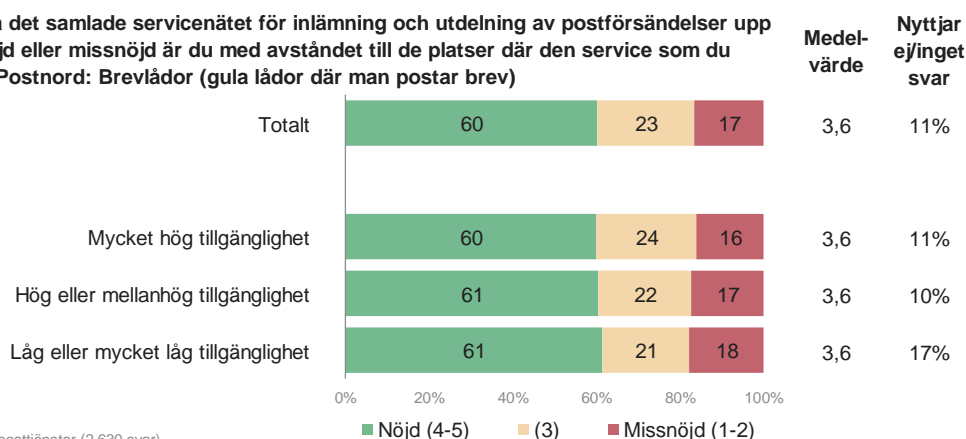


Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Sex av tio företag är nöjda med avståndet till Postnords brevlådor.

Andelen nöjda ligger på samma nivå bland alla företag oavsett tillgänglighetsklass.

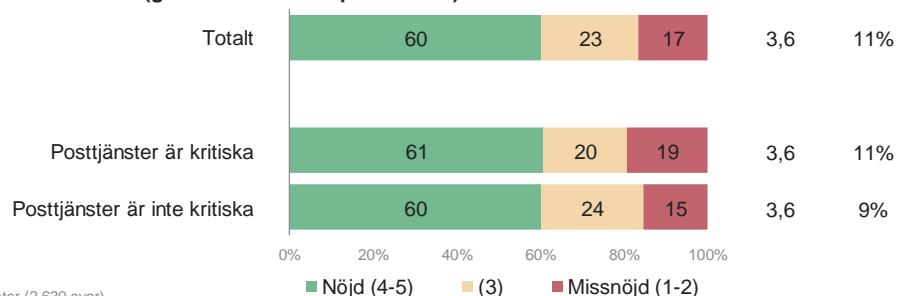
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Brevlådor (gula lådor där man postar brev)



Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Det finns en något högre andel missnöjda bland företag vars posttjänster är kritiska jämfört med företag vars posttjänster inte är kritiska.

Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Brevlådor (gula lådor där man postar brev)

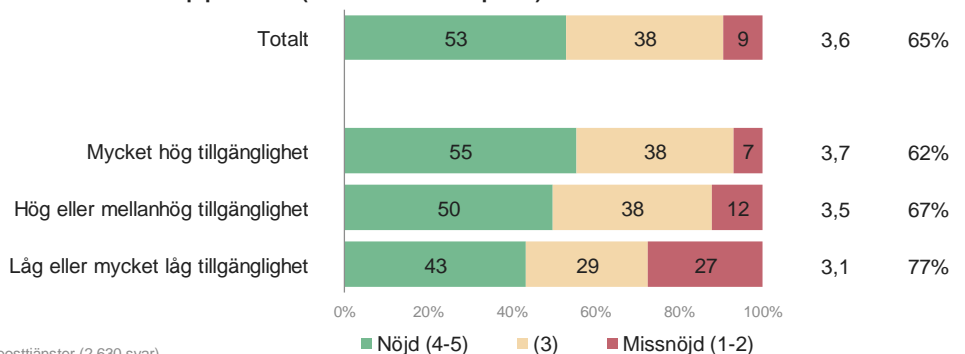


Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Lite mer än hälften av företagen är nöjda med avståndet till Postnords paketskåp och paketboxar.

Högst andel nöjda finns bland företag med mycket hög tillgänglighet medan lägst andel nöjda finns bland företag med lägst tillgänglighet.

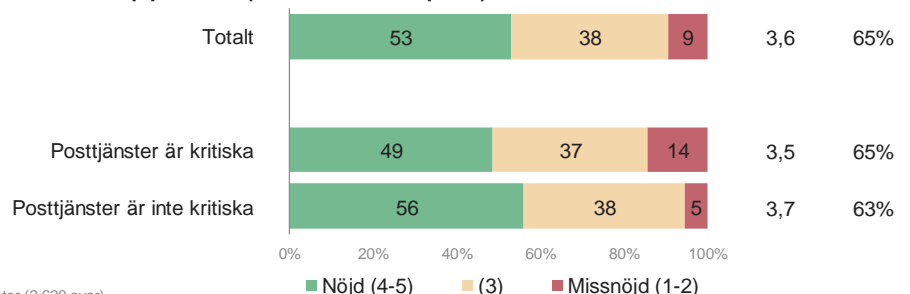
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Paketskåp/paketbox (där man tar emot paket)



Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Andelen som är nöjda med avståndet till paketskåp och paketboxar är något högre bland företag där posttjänsterna inte är kritiska.

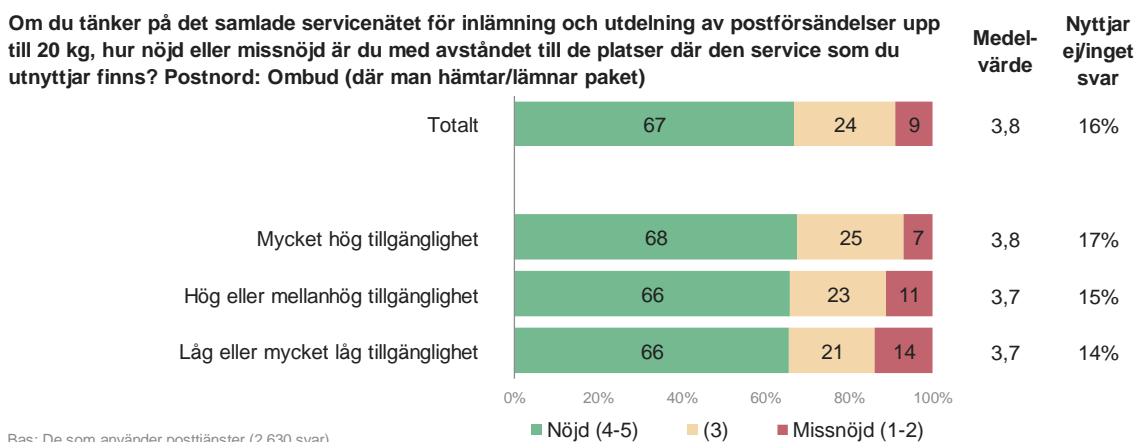
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Paketskåp/paketbox (där man tar emot paket)



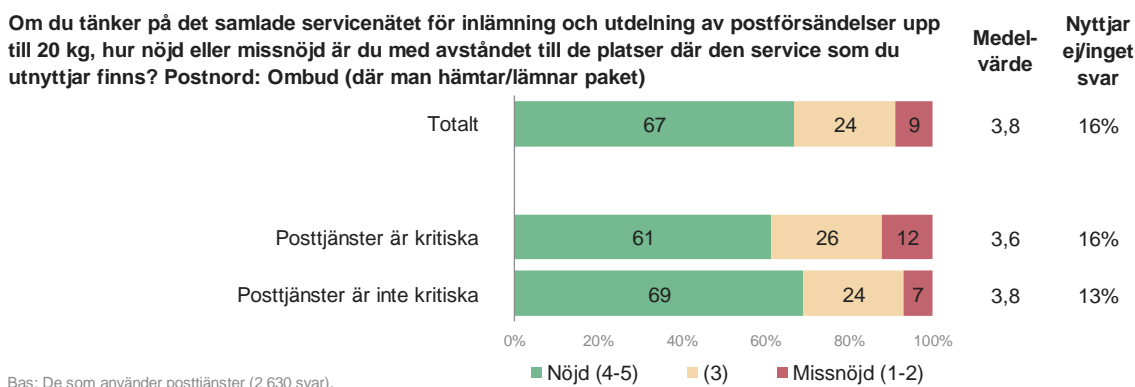
Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Två tredjedelar av företagen är nöjda med avståndet till Postnords ombud.

Andelen nöjda är ungefär lika hög oavsett företagets tillgänglighetsklass medan andelen missnöjda ökar med minskad tillgänglighet.



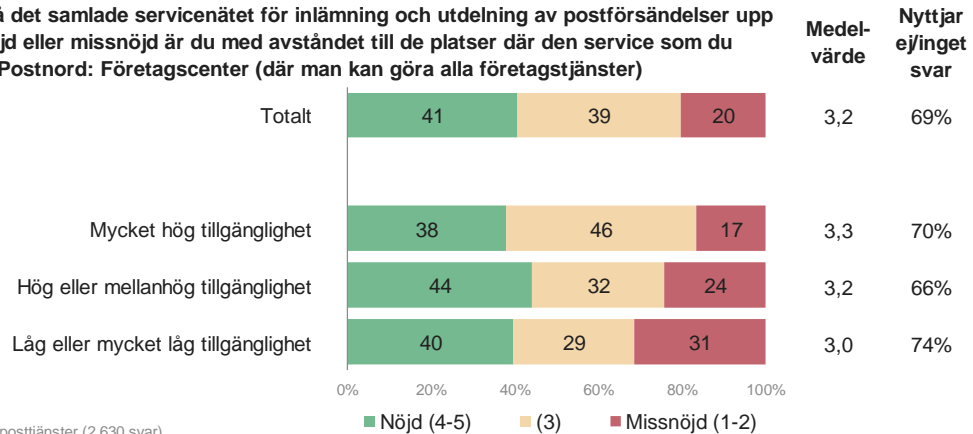
De företag vars posttjänster är kritiska för verksamheten är i något lägre utsträckning nöjda med avståndet till Postnords ombud.



Fyra av tio företag är nöjda med avståndet till Postnords företagscenter medan två av tio är direkt missnöjda.

Andelen som är missnöjda med avståndet till företagscenter är högst bland företag med låg eller mycket låg tillgänglighet.

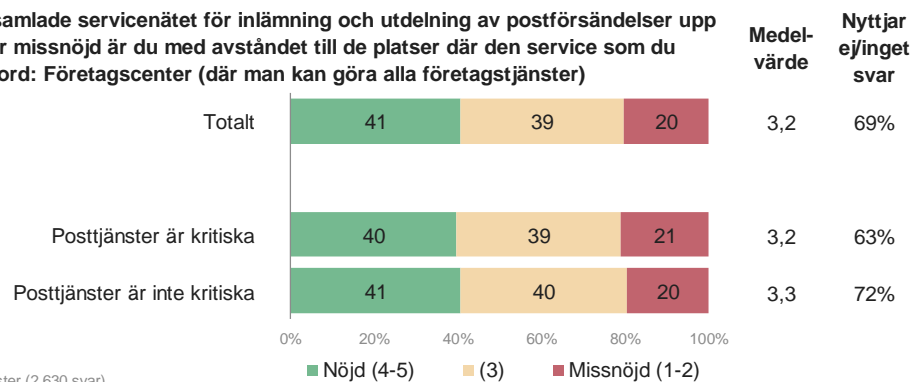
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Företagscenter (där man kan göra alla företagstjänster)



Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Det är en lika hög andel nöjda bland företag där posttjänsterna är kritiska som bland företag där posttjänsterna inte är kritiska.

Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Företagscenter (där man kan göra alla företagstjänster)

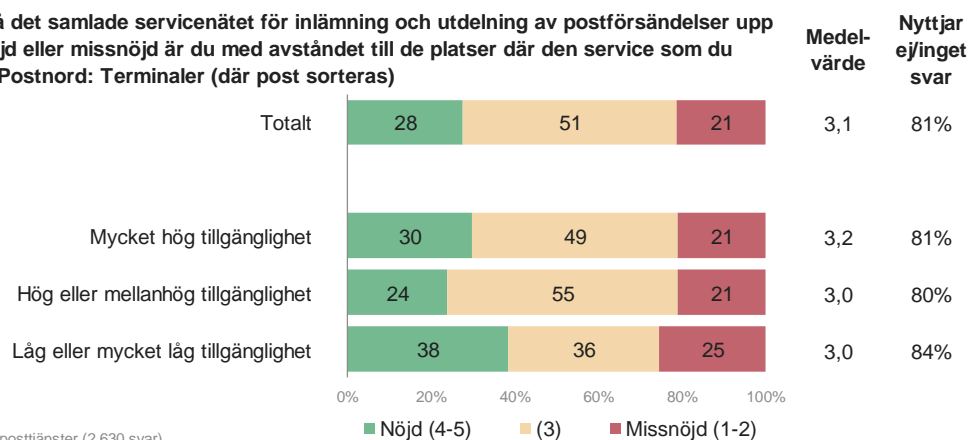


Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Företagen är i relativt låg utsträckning nöjda med avståndet till Postnords terminaler.

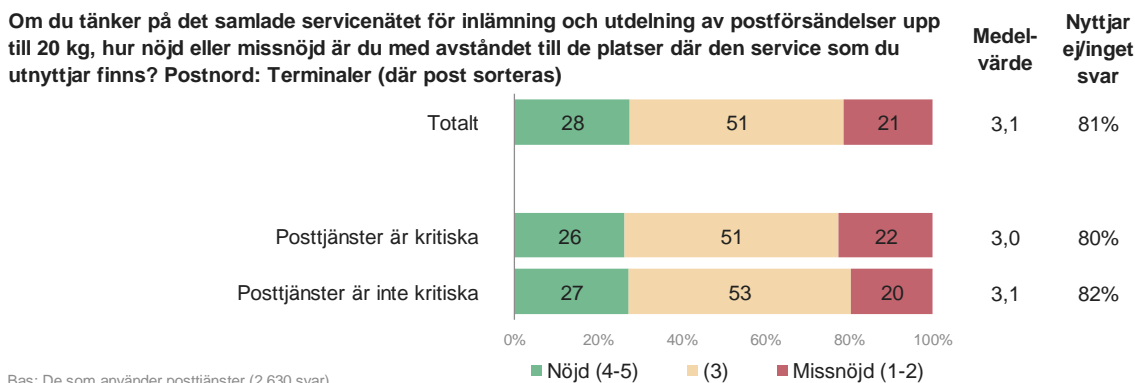
Såväl andelen nöjda som andelen missnöjda är något högre bland företag med en låg eller mycket låg tillgänglighetsklass jämfört med de som har högre tillgänglighet.

Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Postnord: Terminaler (där post sorteras)



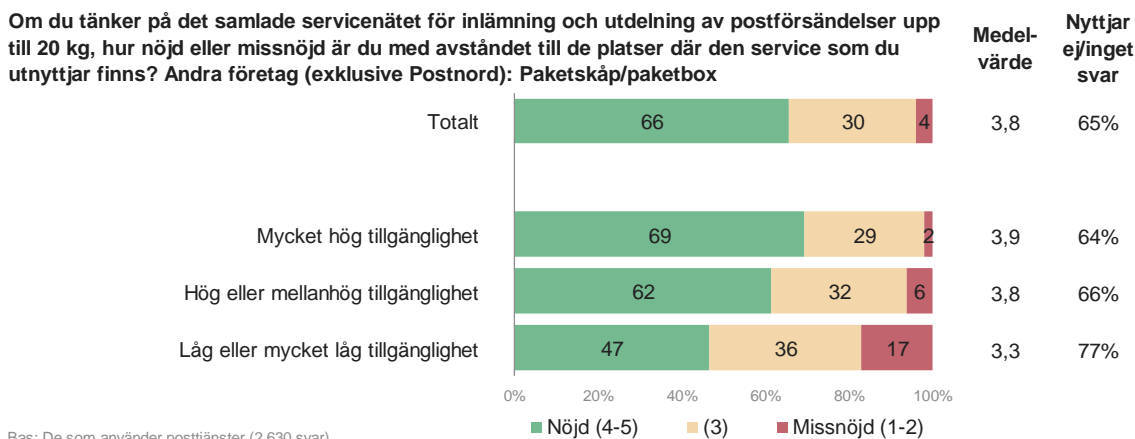
Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Andelen som är nöjda med avståndet till Postnords postterminaler är lika hög bland företag där posttjänsterna är kritiska som bland företag där posttjänsterna inte är kritiska.



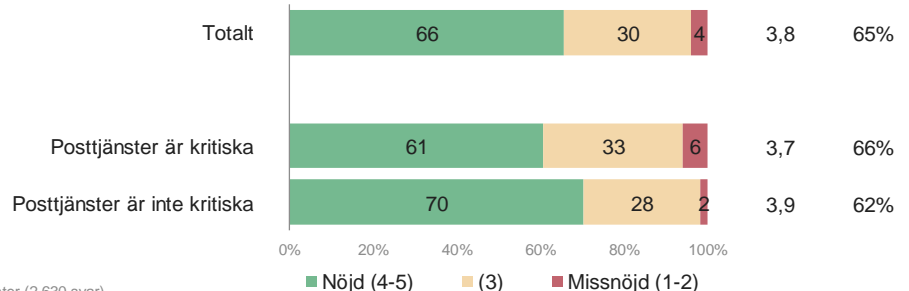
Två av tre är nöjda med avståndet till paketskåp och paketboxar som andra företag än Postnord har ansvar för.

Företag som har en mycket hög tillgänglighet är i högst grad nöjda med avståndet medan de som har en låg eller mycket låg tillgänglighet är mindre nöjda.



Andelen som är nöjda med avståndet till paketskåp/paketboxar är något högre bland företag där posttjänsterna inte är kritiska.

Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Andra företag (exklusive Postnord): Paketskåp/paketbox

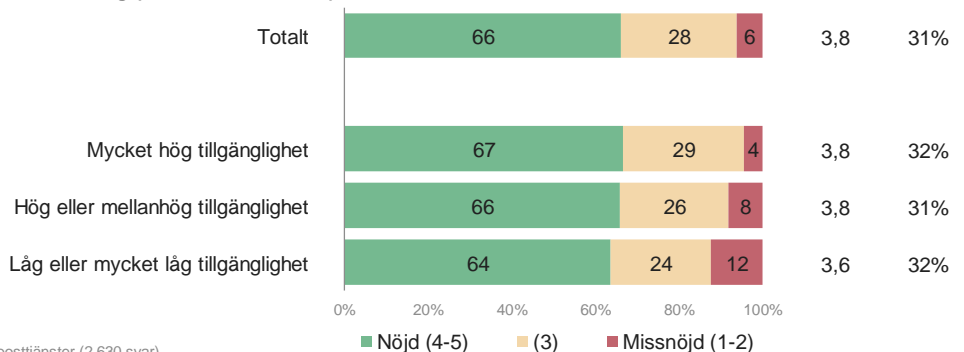


Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Två av tre uppger att de är nöjda med avståndet till ombud/serviceställen som drivs av andra företag än Postnord.

Det är en ungefär lika hög andel som är nöjda med avståndet till ombud/serviceställen bland företagen oavsett vilken tillgänglighetsklass de tillhör.

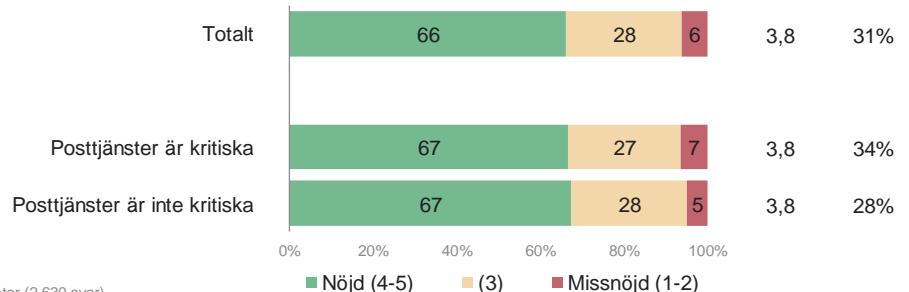
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Andra företag (exklusive Postnord): Ombud/serviceställe



Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Det är en lika hög andel nöjda oavsett hur kritiska posttjänsterna är för företagen.

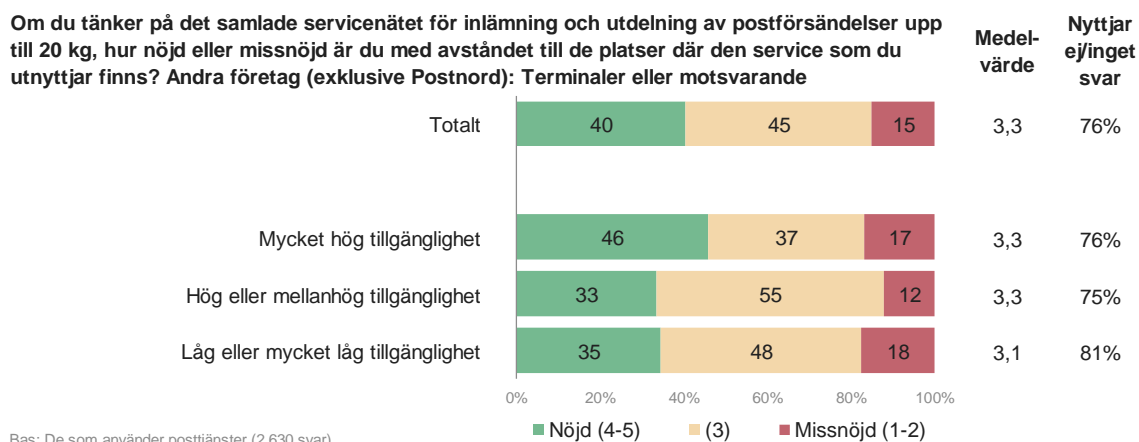
Om du tänker på det samlade servicenätet för inlämning och utdelning av postförsändelser upp till 20 kg, hur nöjd eller missnöjd är du med avståndet till de platser där den service som du utnyttjar finns? Andra företag (exklusive Postnord): Ombud/serviceställe



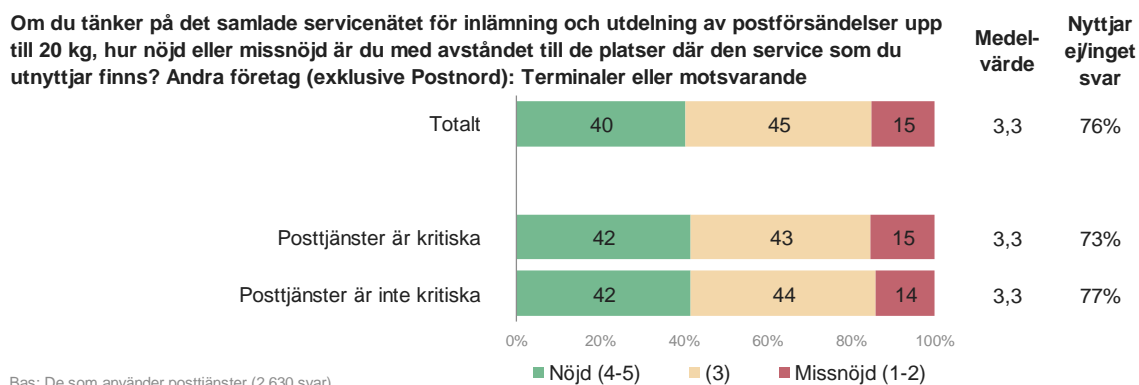
Bas: De som använder posttjänster (2 630 svar).

Fyra av tio företag svarar att de är nöjda med avståndet till terminaler eller motsvarande som drivs av andra företag än Postnord.

Andelen nöjda är högre bland företag som har mycket hög tillgänglighet jämfört med företag med lägre tillgänglighetsklass.



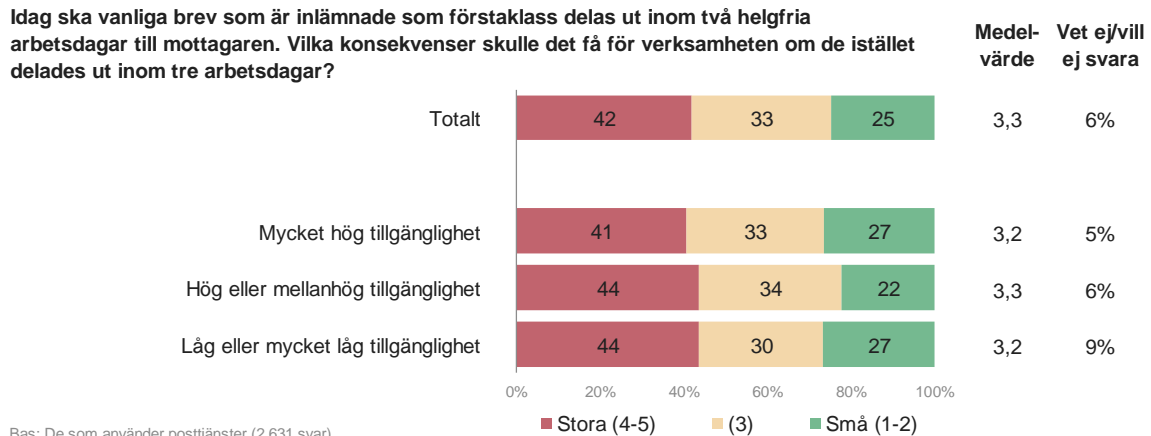
Attityderna till avståndet till terminaler är ungefär desamma bland företag där Posttjänster är kritiska och där de inte är det.



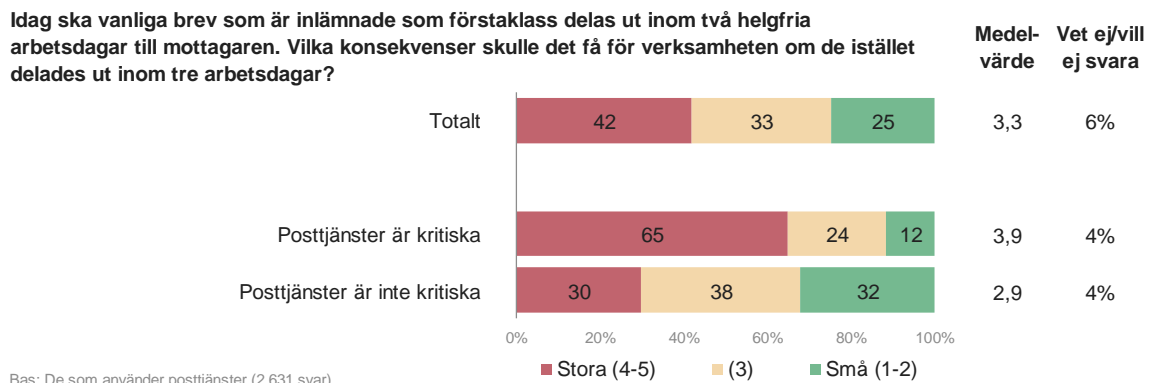
Övriga frågor

Fyra av tio företag uppger att det skulle få stora konsekvenser för verksamheten om vanliga brev som är inlämnade som förstaklass skulle delas ut inom tre arbetsdagar istället för inom två arbetsdagar som är fallet idag.

Oavsett tillgänglighetsklass är det drygt fyra av tio som uppger att postutdelning med en dags längre befordringstid skulle få stora konsekvenser för dem.



Nära två av tre företag där posttjänster är kritiska tror att det skulle få stora konsekvenser för verksamheten om posten skulle börja delas ut inom tre arbetsdagar istället för två.





Företagen har haft möjlighet att besvara en öppen fråga om de har förslag eller synpunkter som är bra att ta hänsyn till vid utformandet av framtidens posttjänster.

Frågeformulering: *Har du några andra förslag eller synpunkter som du anser är viktiga att ta hänsyn till vid utformandet av framtidens posttjänster både avseende att ta emot och att skicka postförsändelser upp till 20 kg?*

Vanligt förekommande svar handlar om det man uppfattar vara bristfällig utdelning som görs för sällan och leveranser som kommer fram för sent. Många företagare uppfattar detta som ett allvarligt problem som påverkar verksamheten negativt och vill att utdelning ska göras varje dag. Det finns en uppfattning att posttjänsterna fungerar sämre på landsbygden.

CityMail, DHL och Schenker lyfts av vissa respondenter fram som för dem bättre alternativ. Varannandagsutdelning uppfattas av många som för långsam, krånglig och istället för rullande dagar vore det för vissa bättre att ha fasta dagar. Många efterlyser utdelning varje vardag och relativt många menar att de gula brevlådorna töms för tidigt på dagen.

Tilliten är ibland svag vad gäller leveranstid och att försändelsen ska komma fram till rätt adress. Vissa respondenter menar att tjänstenivån bör vara lika hög runt om i landet så att inte tillgång till posttjänster påverkar möjligheten att bedriva verksamhet.

Några exempel på typiska svar är:

- Alldeles tokigt att få post bara varannan dag. Vi är en myndighet så det är viktigt med post varje dag. Endera ska man ta uppdraget på allvar och ge den service som förväntas eller annars kan man lägga ned och låta någon annan aktör ta över som kan ge bättre service.
- Det kommer fortfarande att vara viktigt att få fram brev och paket inom rimlig tid, tre dagar är inte rimlig tid. Annars måste möjligheten att köpa sig till snabbare hantering finnas!
- Post behöver delas ut varje dag och med hög leveranssäkerhet. I nuläget är det svårt att driva företag på landsbygden då servicen är kraftigt försämrad här. Saknar servicen som fanns via lantbrevbärare tidigare.
- Utdelning var 3e dag är inget alternativ då vi hanterar viktiga dokument som ändå har lång handläggning.³

³ Regeringens förslag är att förlänga befordringstiden från två till tre dagar för normalportot. Postnord planerar att fortsätta med varannandagsutdelning, inte var tredje dag.

- Viktigt att utdelning kan ske till brevlåda där företaget har sitt kontor även i framtiden, även om avsides i by ca 2 mil utanför tätort.

Bakgrund

Om undersökningen

BAKGRUND OCH SYFTE

Postmarknaden är under förändring vilket gör att användarna skickar allt färre brev och fler paket och Postnord har rullat ut varannandagsutdelning. Regeringen har lagt förslag om en dags förlängd befordringstid för normalportot och det pågår en översyn av den samhällsomfattande posttjänstens omfattning och hur tjänsten kan finansieras. Mindre företag har i vissa områden problem med att det är långa avstånd till företagscenter för att lämna in varubrev. I vissa regioner kan det finnas ett missnöje med långa avstånd till ombud och serviceställen. Expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas. Det kan därför finnas skäl att kartlägga om det finns behov av en reglering av vilket avstånd användarna ska ha till olika sorters service på sikt.

Post- och telestyrelsen har gjort en kvantitativ undersökning om mindre företags behov av posttjänster och service i syfte att följa postmarknadens utveckling och hur posttjänsterna svarar mot användarnas behov. Undersökningsföretaget Origo Group har fått i uppdrag att undersöka mindre företags behov och uppfattning av centrala kvalitetsaspekter för postservicen i Sverige med postförsändelser upp till 20 kg inom den samhällshälsomfattande posttjänsten.

GENOMFÖRANDE

Datainsamlingen genomfördes från november 2022 till januari 2023 av Origo Group.

Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com

Projektledare på Origo: Markus Majdalani

Kontaktperson på Post- och telestyrelsen: Erika Nysäter

METOD

En postal enkät med följbrev och svarskuvert skickades med post till 9 999 arbetsställen enligt urvalskriterierna till mindre företag med 0-19 anställda. I följbrevet fanns information om att enkäten också kunde besvaras på webben.

Två kompletta påminnelser (följbrev, pappersenkät och svarskuvert) skickades ut under datainsamlingsperioden. Den första påminnelsen gick ut till 9 195 arbetsställen medan den andra påminnelsen gick ut till 7 805 arbetsställen.

Som ett komplement till postal enkät och webbenkät gjordes telefonintervjuer (100 timmar). Syftet var att höja svarsfrekvensen i de strata som hade under 20 procent

svarsfrekvens (strata 1, 4, 7 och 10) samt att försöka öka antalet intervjuer i de strata som hade minst antal intervjuer (strata 9, 25 och 26). Se tabell på s. 47.

RAMPOPULATION

I Sverige finns 1 612 155 arbetsställen. I denna populationssiffra ingår dock 389 674 inaktiva arbetsställen. Efter en rensning av inaktiva arbetsställen som utförts av PTS återstår 1 222 481 arbetsställen.

I urvalet ska endast mindre arbetsställen ingå och gränsen har därför satts till att arbetsställen med mellan 0–19 anställda får ingå i rampopulationen. Origo Group har rensat bort 89 361 arbetsställen med fler än 19 anställda och efter denna rensning återstår 1 133 120 arbetsställen. Alla dessa arbetsställen har adressuppgifter och ingen saknar adress.

Tillgänglighet		Antal anställda	Avstånd	Antal
Mycket hög	1	0 anställda	Kort	417193
Mycket hög	1	0 anställda	Medel	61143
Mycket hög	1	0 anställda	Långt	4498
Mycket hög	1	1–9 anställda	Kort	143703
Mycket hög	1	1–9 anställda	Medel	16787
Mycket hög	1	1–9 anställda	Långt	1142
Mycket hög	1	10–19 anställda	Kort	16133
Mycket hög	1	10–19 anställda	Medel	1298
Mycket hög	1	10–19 anställda	Långt	117
Hög och mellan	2-3	0 anställda	Kort	128585
Hög och mellan	2-3	0 anställda	Medel	126833
Hög och mellan	2-3	0 anställda	Långt	95296
Hög och mellan	2-3	1–9 anställda	Kort	34787
Hög och mellan	2-3	1–9 anställda	Medel	21419
Hög och mellan	2-3	1–9 anställda	Långt	15133
Hög och mellan	2-3	10–19 anställda	Kort	4385
Hög och mellan	2-3	10–19 anställda	Medel	1872
Hög och mellan	2-3	10–19 anställda	Långt	1590
Låg och mycket låg	4-5	0 anställda	Kort	1573
Låg och mycket låg	4-5	0 anställda	Medel	3125
Låg och mycket låg	4-5	0 anställda	Långt	31550
Låg och mycket låg	4-5	1–9 anställda	Kort	343
Låg och mycket låg	4-5	1–9 anställda	Medel	373
Låg och mycket låg	4-5	1–9 anställda	Långt	3826
Låg och mycket låg	4-5	10–19 anställda	Kort	35
Låg och mycket låg	4-5	10–19 anställda	Medel	30
Låg och mycket låg	4-5	10–19 anställda	Långt	351
				1133120

URVAL

Kontaktuppgifterna till arbetsställena togs fram av SCB:s företagsregister och levererades av Post- och telestyrelsen till Origo.

I denna undersökning används ett stratifierat urval. Det innebär att populationen delas in i grupper, så kallade strata. Ur varje stratum dras sedan ett slumpmässigt urval. Den totala urvalsstorleken ska uppgå till 10 000 arbetsställen och detta antal ska fördelas på 27 strata.

Stratifieringen bygger på uppgifter om tillgänglighet, antal anställda och avstånd till företagscenter. Tillgängligheten mäts med Tillväxtverkets tillgänglighetsindex som är uppdelat i fem nivåer, från 1 (mycket hög) till 5 (mycket låg). För mer information om tillgänglighetsindex se nästa avsnitt, Tillgänglighetsklasser.

Antalet anställda är uppdelat på tre nivåer, 0 anställda, 1–9 anställda (mikroföretag) och 10–19 anställda. Avstånd till företagscenter mäts i kilometer och är uppdelat på kort avstånd (0–10 km), medelavstånd (11–24 km) och långt avstånd (över 25 km).

Antalet arbetsställen som ingår i varje stratum varierar stort. Som lägst är det 30 och som högst är det 417 193 arbetsställen. Endast 4 procent ingår i de 9 strata som har låg eller mycket låg tillgänglighet.

Vid en urvalsdragning där ett lika stort urval dras från varje stratum kommer cirka 370 arbetsställen ingå per stratum. Ett totalurval görs från de fem strata som innehåller färre än 370 arbetsställen.

För att det inte ska bli för få arbetsställen per strata slogs tillgänglighetsklasserna 2+3 och 4+5 samman vilket ger totalt 3 klasser (1, 2+3 och 4+5) enligt nedanstående tabell.

Tillgänglighet	T-klass	Antal anställda	Avstånd	Strata
Mycket hög	1	0 anställda	Kort	1
Mycket hög	1	0 anställda	Medel	2
Mycket hög	1	0 anställda	Långt	3
Mycket hög	1	1–9 anställda	Kort	4
Mycket hög	1	1–9 anställda	Medel	5
Mycket hög	1	1–9 anställda	Långt	6
Mycket hög	1	10–19 anställda	Kort	7
Mycket hög	1	10–19 anställda	Medel	8
Mycket hög	1	10–19 anställda	Långt	9
Hög och mellan	2–3	0 anställda	Kort	10
Hög och mellan	2–3	0 anställda	Medel	11
Hög och mellan	2–3	0 anställda	Långt	12
Hög och mellan	2–3	1–9 anställda	Kort	13
Hög och mellan	2–3	1–9 anställda	Medel	14
Hög och mellan	2–3	1–9 anställda	Långt	15
Hög och mellan	2–3	10–19 anställda	Kort	16
Hög och mellan	2–3	10–19 anställda	Medel	17
Hög och mellan	2–3	10–19 anställda	Långt	18
Låg och mycket låg	4–5	0 anställda	Kort	19
Låg och mycket låg	4–5	0 anställda	Medel	20
Låg och mycket låg	4–5	0 anställda	Långt	21
Låg och mycket låg	4–5	1–9 anställda	Kort	22
Låg och mycket låg	4–5	1–9 anställda	Medel	23
Låg och mycket låg	4–5	1–9 anställda	Långt	24
Låg och mycket låg	4–5	10–19 anställda	Kort	25
Låg och mycket låg	4–5	10–19 anställda	Medel	26
Låg och mycket låg	4–5	10–19 anställda	Långt	27

TILLGÄNGLIGHETSKLASSER

Tillväxtverkets tillgänglighetsindex bygger på indexerad tillgänglighet till olika tätortsstorlekar. Tillgänglighetsindexet väger samman närhet till tätort och respektive tätorts storlek.

Tillgänglighetsindex har fem kategorier utifrån grad av tillgänglighet till olika stora tätorter och avstånd till service. I områden med mycket låg tillgänglighet finns inga tätorter som har 1 000 invånare eller mer. Dessa är mycket glest befolkade med små tätorter och långa avstånd till service och har tillgänglighetsindex 5.⁴

Områden med låg tillgänglighet (tillgänglighetsindex 4) har inga tätorter som har 3 000 eller fler invånare, så de är också tämligen glesbefolkade.

Områden med medelhög tillgänglighet (index 3) innehåller tätorter med 3 000–30 000 invånare.

Områden med hög tillgänglighet (index 2) innehåller relativt stora tätorter, med 30 000–60 000 invånare, men även kringliggande landsbygder.

I områden med mycket hög tillgänglighet (tillgänglighetsindex 1) finns de största städerna i Sverige med över 60 000 invånare.

BORTFALL OCH SVARSFREKVENNS

Totalt antal svar uppgår till 3 174, varav 1 623 inkom via brev, 1 463 via webbenkäten och 88 via telefonintervjuer.

Svarsfrekvensen i undersökningen uppgår till 32 procent. A-bortfallet består av 186 företag och detta utgörs främst av företag som inte har gått att nå på grund av fel telefonnummer. B-bortfallet består framför allt av företag som har bytt adress, de som vägrar delta och de som inte har gått att nå per telefon. Totalt består B-bortfallet av 928 företag.

⁴ Posttjänst för hela slanten - Finansieringsmodeller för framtidens samhällsomfattande posttjänst, SOU 2023:4, s 100.

Bortfallsinformation	Antal
Bruttourval	9999
A-bortfall	186
Fel telefonnummer (Telefon)	138
Fel målgrupp (Telefon)	24
Spärrton (Telefon)	17
Företaget upphört/sålt/vilande (Post)	4
Dubblett (Telefon)	3
Nettourval	9813
B-bortfall	928
Flyttat - adress okänd (Post)	361
Vägrar (Post, webb och telefon)	237
Inget svar/telefonsvarare (Telefon)	173
Återkom (Telefon)	92
Vill ej delta (Post, har skickat in ej ifyllda pappersenkäter)	57
Ej tillgänglig under fältperioden (Telefon)	4
Språksvårighet (Telefon)	4
Antal inkomna svar	3174
Svarsfrekvens	32%

KONFIDENSINTERVALL

I tabellerna som levereras som bilaga till rapporten har konfidensintervall tagits fram för det totala resultatet. Konfidensintervall används för att ge en indikation på hur säkert eller osäkert ett skattat värde är. Det är vanligast att använda 95 procentiga konfidensintervall vilket innebär att man med 95 procents säkerhet kan säga att skattningen ligger inom intervallet. Vill man ha en högre konfidensgrad så blir intervallet större. Felmarginale är ganska liten när man använder hela datamaterialet men blir större ju mindre grupper man analyserar.

OSÄKERHETSKÄLLOR

Konfidensintervallen i en undersökning beskriver inte hela osäkerheten i skattningarna utan det finns flera andra osäkerhetskällor. Det totala felet i en undersökning är en summa av urvalsfel, täckningsfel, bortfallsfel, mätfel och bearbetningsfel.

Urvalsfel

Då det i den här typen av undersökningar inte är rimligt att undersöka hela populationen har ett urval av företag dragits. I urvalsundersökningar kan man inte säkert dra slutsatser om hela populationen utan det finns alltid urvalsfel. Urvalsfel mäts ofta med konfidensintervall och dessa redovisas i bilaga.

Täckningsfel

I de fall som rampopulationen innehåller individer som inte ingår i målpopulationen har man problem med övertäckning. Dessa är lätta att identifiera och redovisas som A-bortfall i avsnittet "Bortfall och svarsfrekvens". Det motsatta, undertäckning, betyder att det finns individer som ingår i målpopulationen men inte i rampopulationen. Det är allvarligast att ha problem med undertäckning då det kan riskera att snedvrider resultaten.

Bortfallsfel

Bortfallsandelen i denna undersökning uppgår till 68 procent, vilket är ett relativt stort individbortfall. Det finns även partiellt bortfall, d.v.s. individer som inte besvarat vissa frågor i enkäten. Problemet med bortfall är att man inte vet vilka egenskaper de som inte besvarat undersökningen har och hur de skiljer sig från individer som har svarat. Om dessa grupper är olika kan bortfallet riskera att snedvrider resultatet.

Mätfel

Mätfel är skillnaden mellan det erhållna och det sanna värdet och dessa kan vara både slumpmässiga och systematiska. De slumpmässiga mätfelen kan exempelvis uppkomma när en respondent råkar klicka på fel svarsalternativ i enkäten. Systematiska mätfel kan exempelvis uppkomma om någon fråga är oklart formulerad. Respondenterna kan tolka frågan fel vilket gör att resultaten blir snedvridna.

Bearbetningsfel

Vid hantering av datamaterialet kan bearbetningsfel inträffa. Sådana fel kan till exempel uppkomma vid transformation av variabler eller när nya klassindelningar görs.

VIKTNING

Viktning, även kallat vägning, görs i de fall då de svarande på något sätt skiljer sig från populationen. Det kan exempelvis finnas en skevhet i fördelningen mellan de svarande och populationen när det gäller till exempel företagsstorlek. Denna skevhet kan exempelvis uppkomma vid bortfall. Vikterna beräknas som kvoten mellan den verkliga fördelningen av populationen och andelen intervjuer.

Vikten kompenserar för de eventuella snedvridningar som finns. Efter att resultaten viktats uppvisar de svarande samma fördelning över bakgrundsfrågorna som i populationen. Det totala resultatet är därmed representativt för populationen.

I denna rapport har resultatet viktats med avseende på tillgänglighetsklass och företagsstorlek för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland företag gällande dessa variabler. Anledningen till att viktningen inte gjordes på företagens avstånd till företagscenter är för att tillgänglighetsklass och avstånd till företagscenter bedöms vara högt korrelerade.

ENKÄT

Enkäten består av frågeområdena:

- Generellt om posttjänster
- Postnords hämta-lämna-tjänster
- Att ta emot brev
- Att skicka brev
- Att ta emot varuförsändelser (paket)
- Att skicka varuförsändelser (paket)
- Postnords och andra företags servicenät
- Övriga frågor

Utöver detta har företagen besvarat öppna frågor om vad de upplever för konsekvenser om det inte fungerar bra att ta emot brev, skicka brev, ta emot varuförsändelser eller skicka varuförsändelser. De har även haft möjlighet att komma med förslag och synpunkter som är viktiga för framtidens posttjänster (för redovisning av öppna svar och kommentarer, se bilaga).

I enkäten används benämningen "företag" men det har förtydligats för respondenterna att det även avser arbetsplats eller arbetsställe. Om arbetsplatsen/arbetsstället ingår i ett större företag eller koncern har respondenterna fått svara utifrån den egna arbetsplatsen, och inte hela företaget.

Information om deltagande företag

Nedan visas de oviktade antalen och andelarna.

Tillgänglighetsklass	Antal	Andel
Mycket hög (1)	999	31%
Hög och mellan (2-3)	1173	37%
Låg och mycket låg (4-5)	1002	32%

Antal anställda	Antal	Andel
0 anställda	1062	33%
1-9 anställda	1204	38%
10-19 anställda	908	29%

Avstånd till företagscenter	Antal	Andel
Kort	967	30%
Medel	1057	33%
Långt	1150	36%