

## Befolkningens användning av post- och betaltjänster 2012

PTS-ER-2012:07  
Dnr 12-1590  
TNS SIFO: Per Nelledvad, Anita Bergsveen  
PTS: Mathias Henricson  
2012-02-16



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INLEDNING .....</b>	<b>2</b>
BAKGRUND OCH SYFTE	2
MÅLGRUPP, URVAL OCH OMFATTNING	2
VÄGNING	2
FÖRKLARING TILL GRAFIK OCH REDOVISNING I DENNA RAPPORT	2
<b>BETALNING AV RÄKNINGAR .....</b>	<b>3</b>
<b>KONTANTUTTAG .....</b>	<b>3</b>
<b>POSTENS SERVICESTÄLLEN .....</b>	<b>4</b>
HUR OFTA BESÖKER MAN POSTENS SERVICESTÄLLEN?	4
HUR OFTA BESÖKER MAN POSTENS SERVICESTÄLLEN I SPECIFIKA ÄRENDEN?	5
VILKET SERVICESTÄLLE BESÖKER MAN OFTAST?	5
BEDÖMNING AV TILLGÅNGLIGHET OCH SERVICE	6
BEDÖMNING AV PERSONALENS KUNNANDE OCH BEMÖTANDE	7
BEDÖMNING AV UTBUDD AV TJÄNSTER	7
<b>BREV/VYKORT .....</b>	<b>8</b>
PRISVÄRT ATT SKICKA BREV/VYKORT?	8
HUR MÅNGA BREV/VYKORT SKICKAR MAN UNDER ETT ÅR OCH HUR MYCKET PENGAR SPENDERAR MAN PÅ BREV/VYKORT?	8
<b>PAKET .....</b>	<b>9</b>
PRISVÄRT ATT SKICKA PAKET?	9
HUR MÅNGA PAKET SKICKAR MAN UNDER ETT ÅR OCH HUR MYCKET PENGAR SPENDERAR MAN PÅ ATT SKICKA PAKET?	9
<b>POSTEN.SE .....</b>	<b>10</b>
HUR OFTA BESÖKER DU POSTEN.SE?	10
VARFÖR BESÖKER DU POSTEN.SE?	10
<b>POST .....</b>	<b>11</b>
POSTUTDELNING	11
POSTHÄMTNING	11
BEDÖMNING AV POSTUTDELNINGEN	12
FÅTT NÅGON ANNANS POST	12
BEDÖMNING AV KVALITETEN I UTDELNINGEN	13
BEDÖMNING AV UTDELNINGSTID FÖR POST	13
ÄR RESPONDENTERNA BEROENDE AV 5-DAGARS POSTUTDELNING?	14
BEDÖMNING AV POSTENS PLACERING AV BREVLÅDOR	15
BEDÖMNING AV POSTENS TÖMNINGSTIDER	15

# INLEDNING

## **Bakgrund och syfte**

Inom ramen för sin tillsynsverksamhet genomför kommunikationsmyndigheten PTS sedan 1997 en årlig undersökning av den svenska befolkningens användning av post- och betaltjänster.

Undersökningens syfte är att beskriva den svenska befolkningens inställning till kvaliteten i Postens service samt att kartlägga befolkningens betalningsvanor och kontantförsörjning.

Årets undersökning är genomförd av TNS SIFO.

## **Målgrupp, urval och omfattning**

Målgruppen för undersökningen är befolkningen i Sverige 16-84 år.

Ett obundet slumpmässigt riksrepresentativt urval av hushåll med fast telefonabonnemang har dragits, där den person i hushållet som står på tur att fylla år har intervjuats.

Totalt genomfördes 1000 telefonintervjuer 16-30 januari 2012.

## **Vägning**

I syfte att kompensera för bortfall i vissa målgrupper och för att ge bättre representativitet i undersökningen har resultaten liksom tidigare år vägts efter variablerna kön, ålder och H-region i proportion till andelar i befolkningen.

## **Förklaring till grafik och redovisning i denna rapport**

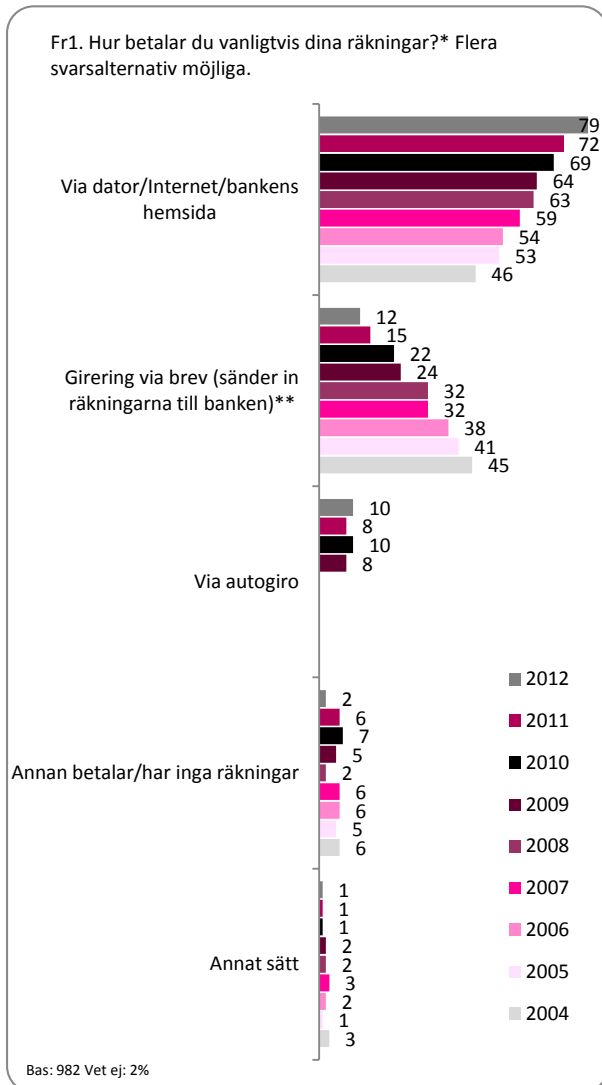
I rapporten presenteras årets resultat med jämförelse bakåt i tiden där detta är möjligt. I de fall där förändringar i till exempel frågeformulering har genomförts finns detta noterat.

Basen i årets undersökning är redovisad i diagrammens nedre vänstra hörn och visar antalet personer som har fått frågan. Genomgående presenteras resultaten med utgångspunkt från de som har haft en uppfattning i frågorna. Andelen som svarat vet ej är alltså exkluderad i resultaten, men anges som regel i diagrammens nedre vänstra hörn.

## BETALNING AV RÄKNINGAR

Att betala sina räkningar via datorn/Internet/bankens hemsida är som tidigare år den vanligaste betalningsmetoden. Andelen som gör detta ökar för varje år och ligger i årets mätning på 79 procent. Störst är användningen av datorn bland yngre 25-34 år (96%) för att sedan gå ner med stigande ålder.

12 procent använder girering via brev och 10 procent använder autogiro. Användningen av båda dessa betalningsmetoder är vanligast bland de äldre 65-84 år. Hälften (49%) bland 75-84 åringar använder girering via brev. När det gäller autogiro är det 20 procent bland 65-74 åringar och 19 procent bland 75-84 åringar som vanligen använder sig av detta sätt för att betala räkningar.



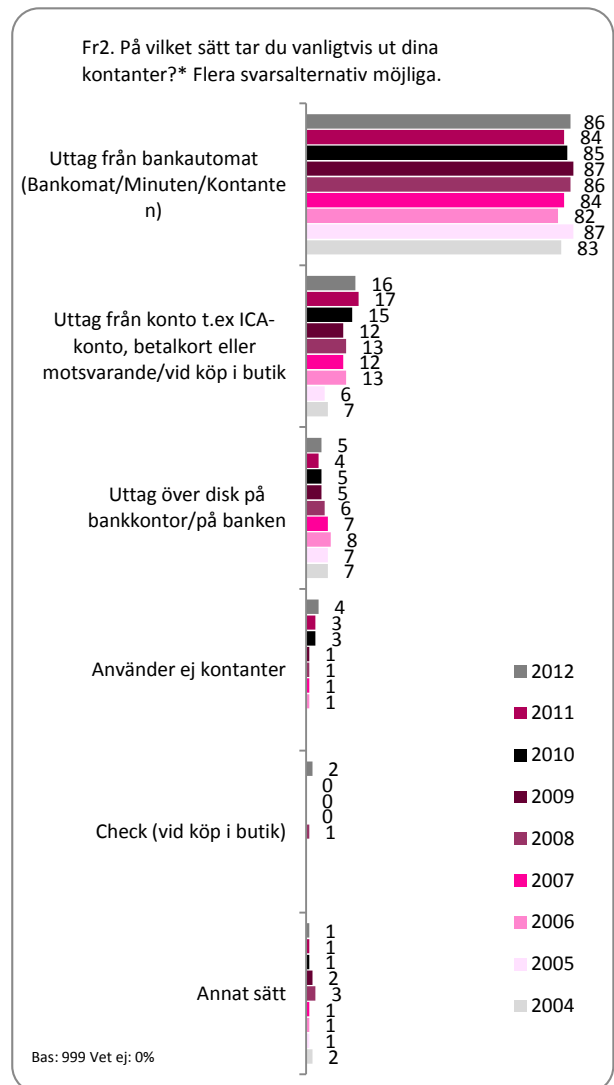
\*Frågan något omformulerad 2010

\*\*2004-2008 var svarsalternativet annorlunda formulerat: Över postgiro, bankgiro, personkonto, sänder in räkning till banken, balanskonto.

## KONTANTUTTAG

Uttag från bankomat är det vanligaste sättet att ta ut kontanter bland det svenska folket, ett beteende som inte har förändrats under de senaste åren. Uttag från bankautomat är vanligast (86%) följt av uttag vid köp i butik (16%). 5 procent tar ut kontanter på banken. Fler kvinnor (89%) än män (82%) tar ut pengar från bankomat. Personer 65-84 år tar i högre utsträckning ut kontanter på banken än vad personer i övriga åldersgrupper gör.

Andelen som uppger att de inte använder kontanter över huvudtaget ligger i årets mätning på 4 procent.



\*Frågan något omformulerad 2010

\*\*2004-2009 fanns alternativet "Uttag över disk hos Svensk Kassaservice" med

# POSTENS SERVICESTÄLLEN

## Hur ofta besöker man Postens serviceställen?

På samma sätt som i tidigare års mätningar lästes följande definitioner upp för respondenterna i anslutning till fråga 4.1:

Postombud finns i t.ex. mataffärer, kiosker och bensinmackar och där kan du som privatkund sköta de flesta av dina postärenden, t.ex. köpa frimärken, förbetalt emballage och hämta och skicka brev och paket.

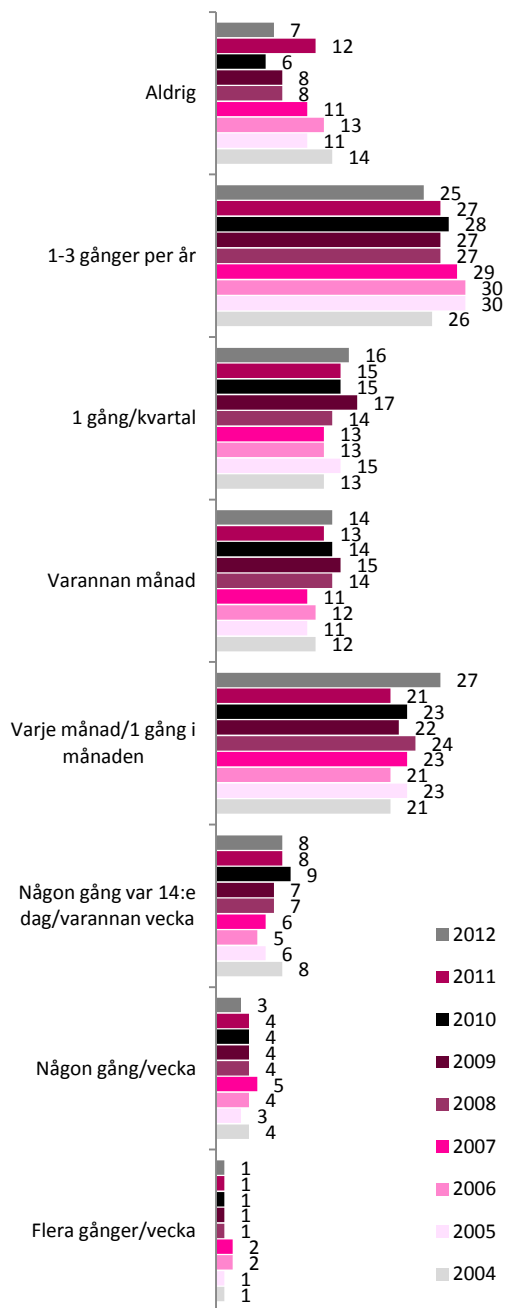
Ett Frimärksombud är en plats där du enbart kan köpa frimärken och inte göra några andra postärenden.

Ett Företagscenter är ett serviceställe som drivs av Posten själv och som främst vänder sig till företagskunder. Här kan de utföra alla sina postärenden.

Andelen som besöker Posten varje månad/1 gång i månaden har ökat signifikant jämfört med förra årets mätning. 27 procent uppger att de besöker Posten varje månad/1 gång i månaden jämfört med 21 procent 2011. Det näst vanligaste är att besöka Posten 1-3 gånger per år (25%). Bland de olika åldersgrupperna är det 36 procent i gruppen 35-44 åringar som besöker Posten varje månad/1 gång i månaden.

7 procent uppger att de aldrig besöker Postens serviceställen i syftet att utföra ett postärende. Fler män (11%) än kvinnor (4%), samt 18 procent bland personer 16-24 år uppger detta.

Fr4.1 Hur ofta besöker du något av Postens serviceställen för att utföra någon form av postärende? Frågan avser inte service via lantbrevbärare.



Bas: 999 Vet ej: 0 %

\*Frågan något omformulerad 2010



### Hur ofta besöker man Postens serviceställen i specifika ärenden?

Vi ställde även frågor kring hur ofta de svarande besöker Postens serviceställen för att utföra specifika ärenden.

Som i tidigare års mätningar visar resultaten att få skickar rekommenderade brev och andra så kallade tilläggstjänster; 72 procent uppger att de aldrig gör detta (73% 2011) och 25 procent gör detta 1-3 gånger per år (23% 2011). Hälften bland de svarande i årets mätning hämtar heller aldrig rekommenderade brev eller andra tilläggstjänster.

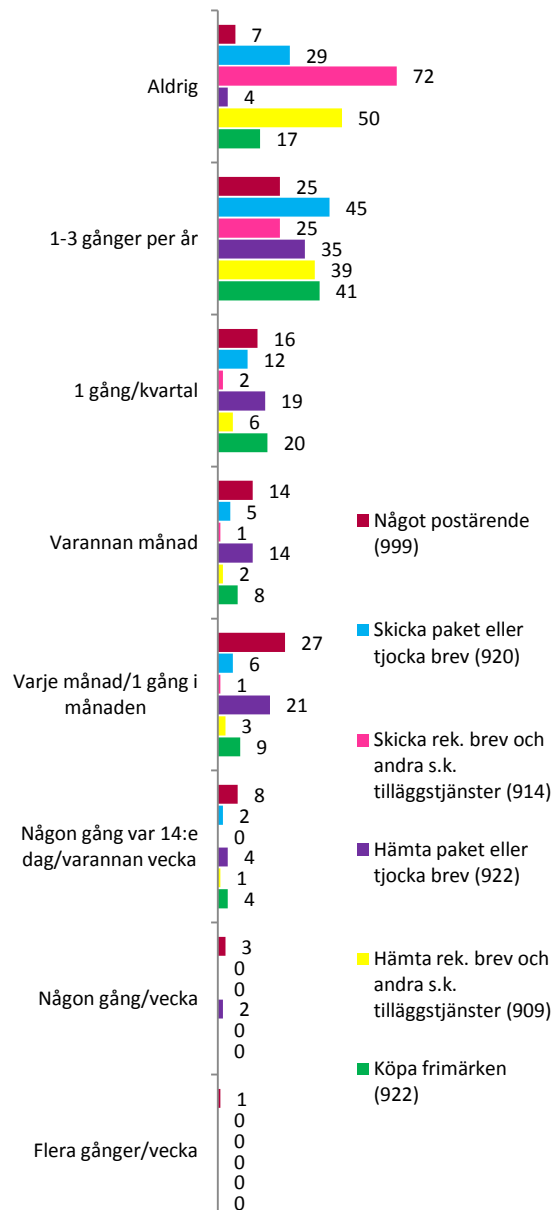
21 procent hämtar paket eller tjocka brev en gång i månaden (2011: 14%). Denna markanta ökning kan eventuellt ses i relation till ökad internethandel? Bland de olika åldersgrupperna är det 27 procent bland 35-44 åringar som hämtar paket eller tjocka brev en gång i månaden.

9 procent köper frimärken en gång i månaden (2011: 11%).

### Vilket serviceställe besöker man oftast?

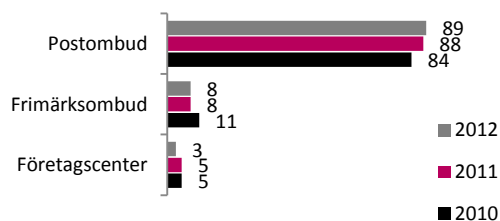
Majoriteten (89%) svarar att de oftast besöker postombud. 8 procent uppger att de oftast besöker frimärksombud, främst personer 65-74 år (12 %), och 3 procent uppger att de oftast besöker företagscenter, främst egenföretagare (14%).

Fr4.1 Hur ofta besöker du något av Postens serviceställen för att utföra följande postärende?  
Frågan avser inte service via lantbrevbärare.



Baser i parentes, Vet ej: 0-2%

Fr4.3 Vilket typ av serviceställe - Postombud, Frimärksombud eller Företagscenter, besöker du oftast?



Bas: 928 Vet ej: 7%

## Bedömning av tillgänglighet och service

Endast de personer som uppgett att de någon gång besökt Postens serviceställen för att göra någon typ av ärende får bedöma tillgänglighet och service hos det serviceställe de oftast besöker.

### Postombud

Tidigare år (fram tills 2009) fick samtliga respondenter bedöma tillgänglighet och service hos Postombud, oavsett om de uppgett att de någon gång brukar besöka Postombud eller inte. Från och med 2010 exkluderades de personer som svarat att de aldrig besöker postombud.

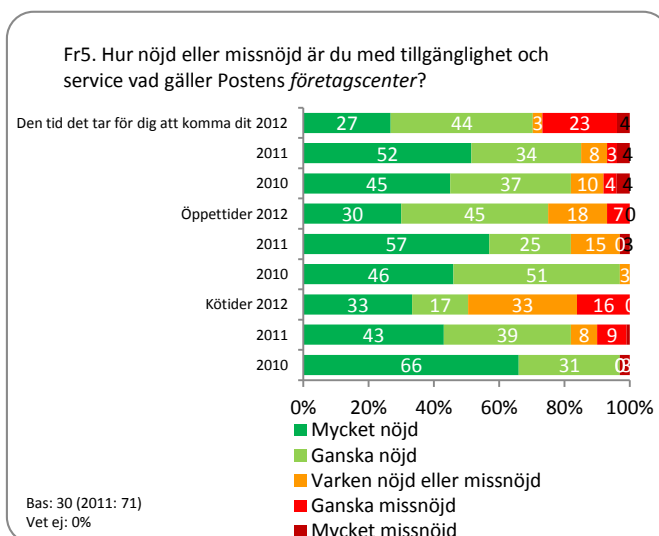
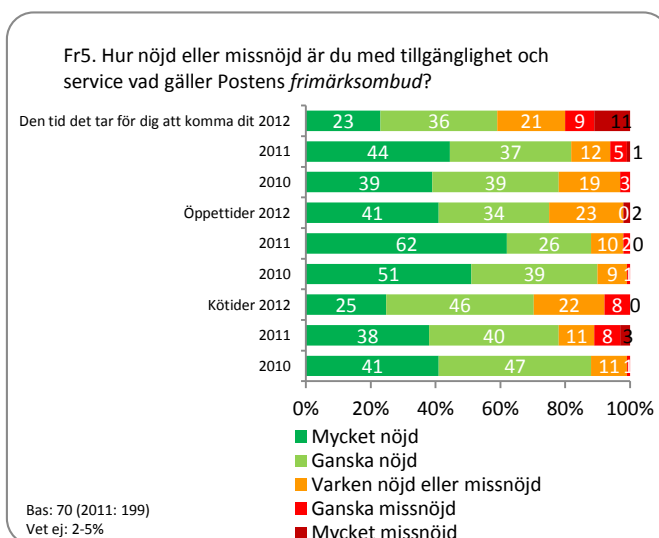
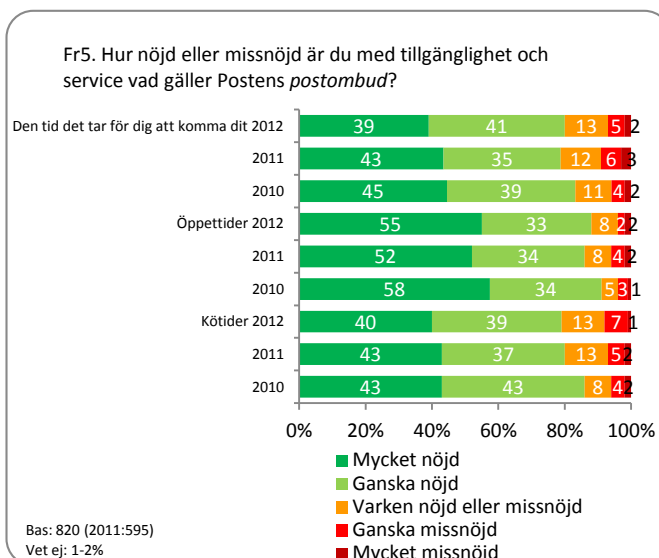
Nöjdheten kring olika aspekter hos postombudet ligger i paritet med resultaten 2011. Bäst betyg får öppettider där 88 procent svarar att de är nöjda. 79 procent uppger att de är nöjda med kötiderna och 80 procent med tiden det tar att komma till postombudet.

### Frimärksombud

Andelen nöjda har sjunkit för alla aspekten när det gäller tillgänglighet och service hos Postens frimärksombud. Andelen som är nöjda med den tid det tar att komma dit har sjunkit markant jämfört med resultaten 2011. 2011 låg andelen nöjda på 81 procent, i årets undersökning ligger denna andel på 59 procent. 75 procent är nöjda med öppettiderna och 71 procent är nöjda med kötiderna på Postens frimärksombud. Förändringen är inte signifikant.

### Företagscenter

30 personer har bedömt Postens företagscenter. Andelarna som är nöjda med den tid det tar att ta sig dit, öppettider och kötider har sjunkit jämfört med 2011 års undersökning. Markant färre uppger att de är nöjda med kötiderna jämfört 2011 (50% jämfört med 82%). 71 procent är nöjda med tiden det tar att ta sig till företagscenter jämfört med 86 procent 2011. Förändringen är inte signifikant.



## Bedömning av utbud av tjänster

I årets undersökning gjorde respondenterna enbart en samlad bedömning av hur väl utbudet av tjänster tillgodoser deras behov. Tidigare år har man också bedömt de olika tjänsterna; att skicka paket eller tjocka brev, hämta paket eller tjocka brev osv.

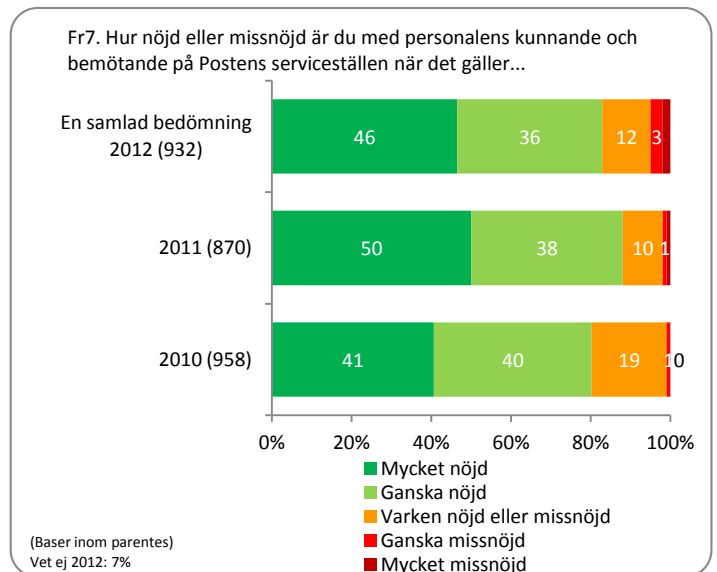
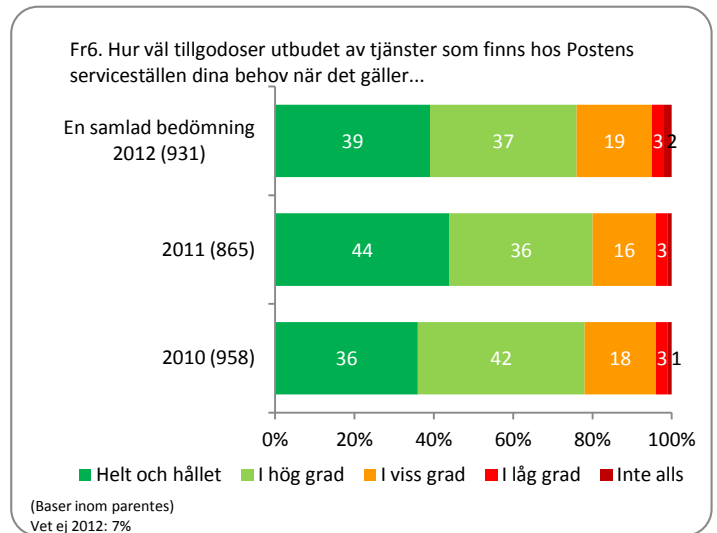
Andelen som anser att utbudet tillgodoser deras behov i hög grad eller helt och hållet ligger i årets undersökning på 76 procent, jämfört med 80 procent 2011. Denna nergång är statistisk signifikant på 95% nivå.

## Bedömning av personalens kunnande och bemötande

För denna fråga har man också i tidigare undersökningar, förutom en samlad bedömning, också kunnat bedöma de olika tjänsterna. I årets undersökning gjorde respondenterna enbart en samlad bedömning.

Andelen som är nöjda med personalens kunnande och bemötande på Postens serviceställen, när de gör en samlad bedömning, ligger på 82 procent. 2011 låg denna andel på 88 procent. Denna nergång är statistisk säkerställd på 95% nivå.

När man delar upp resultaten på åldersgrupper så kan vi konstatera att det är de äldre, 65-84 år, som är mycket nöjda med personalens kunnande och bemötande. 55 procent bland 65-74 åringar och 65 procent bland 75-84 åringar uppger detta.





# Brev/vykort

## Prisvärt att skicka brev/vykort?

På frågan hur prisvärt det är att skicka brev/vykort svarar 74 procent att det är prisvärt, medan resterande 26 procent inte anser att det är prisvärt. Andelarna är därmed närmast oförändrade jämfört med 2010 och 2011.

Resultaten skiljer sig mellan olika åldersgrupper. Vi kan se samma svarsmönster som i 2011 års undersökning. De som främst anser att det är prisvärt är personer 45-54 år (85%). Kvinnor (30%) uppger i större utsträckning än män (22%) att de inte tycker att det är prisvärt.

## Hur många brev/vykort skickar man under ett år och hur mycket pengar spenderar man på brev/vykort?

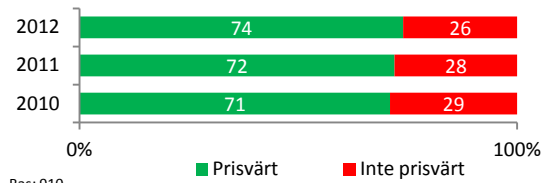
I 2010 års undersökning var frågeformuleringen hur många brev/vykort som man tillsammans skickade under ett år. I 2011 års undersökning delades frågan upp i hur många brev respektive vykort som man skickar under ett år.

31 procent av de tillfrågade uppger att de skickar 1-5 brev under ett år, samma andel som 2011. 17 procent uppger att de skickar 6-10 brev och 21 procent att de skickar 11-20 brev. 2 procent skickar fler än 100 brev. Bland samtliga svarande är det 12 procent som uppger att de inte skickar några brev alls.

När det gäller vykort uppger 21 procent bland respondenterna att de inte skickar några alls under ett år. Det är betydligt vanligare bland män än bland kvinnor att man inte skickar några vykort. 21 procent skickar 1-5 och 16 procent 11-20 vykort under ett år.

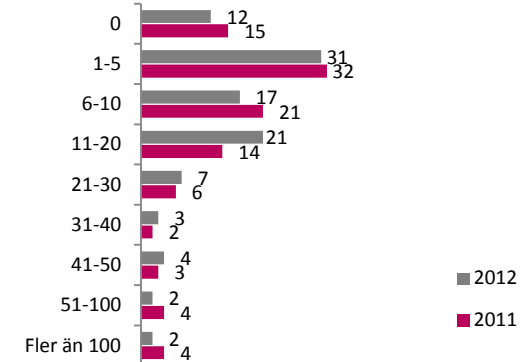
När det gäller hur mycket pengar man lägger på att skicka brev/vykort är resultatet nästan oförändrat jämfört med 2010 och 2011. 36 procent uppger att de spenderar mer än 200 kronor under ett år på att skicka brev/vykort. Detta är en nergång från 2011 då denna andel låg på 40 procent men nergången är inte statistisk säkerställd. 39 procent uppger i årets undersökning att de spenderar 51-200 kr per år. Jämfört med 2011 har andelen som lägger 21-50 kr på brev/vykort ökat signifikant; 16 procent 2012 jämfört med 10 procent 2011.

Fr8.1 Anser du att det är prisvärt eller inte prisvärt att som avsändare skicka brev/vykort? Frågan avser endast portokostnaden för fysiska brev/vykort postade i Sverige som skickas inrikes såväl som utrikes.



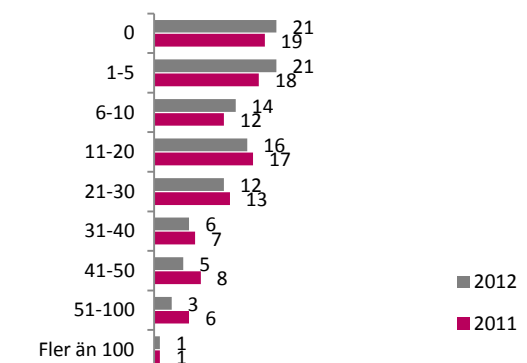
Bas: 910  
Vet ej: 9%

Fr8.2.1 Hur många **brev** skickar du under ett år? Frågan avser endast fysiska brev postade i Sverige som skickas såväl inrikes som utrikes.



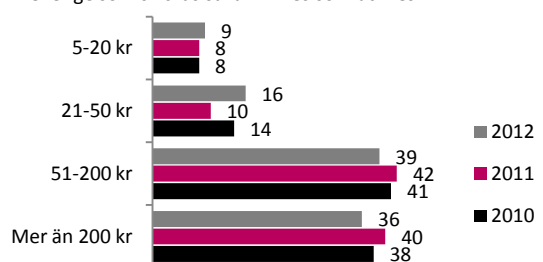
Bas: 996  
Vet ej: 0%

Fr8.2.2 Hur många **vykort** skickar du under ett år? Frågan avser endast fysiska vykort postade i Sverige som skickas såväl inrikes som utrikes.



Bas: 997  
Vet ej: 0%

Fr8.3 Hur mycket pengar lägger du under ett år på att skicka brev/vykort? Frågan avser endast portokostnaden för fysiska brev/vykort postade i Sverige som skickas såväl inrikes som utrikes.



Bas: 893  
Vet ej: 5%

# Paket

## Prisvärt att skicka paket?

Enbart de personer som uppgett att de någon gång skickar paket/tjocka brev fick frågorna om paket.

Svarsmönstret är närmast oförändrat jämfört med undersökningarna 2010 och 2011. Drygt hälften (54%) anser att det är prisvärt att skicka paket, 46 procent uppger att de tycker att det inte är prisvärt.

Bland kvinnor tycker hälften (51%) att det inte är prisvärt, jämfört med 39 procent bland män.

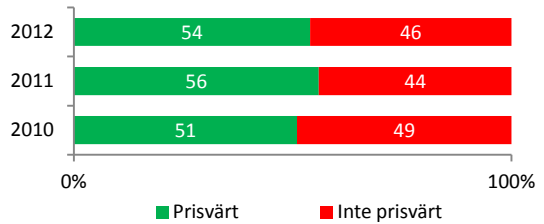
## Hur många paket skickar man under ett år och hur mycket pengar spenderar man på att skicka paket?

Drygt åtta av tio uppger att de skickar 1-5 paket under ett år, 10 procent skickar 6-10 paket och 3 procent uppger att de skickar fler än 20 paket per år.

Hur mycket pengar man lägger under ett år på att skicka paket ligger på närmast samma nivå som 2011 års undersökning. 34 procent lägger mindre än 100 kr eller mellan 101 och 300 kr. Andelen som lägger 301-500 kr på att skicka paket har ökat jämfört med 2011, från 16 procent till 20 procent. Denna ökning är dock inte signifikant. 12 procent lägger mer än 500 kr under ett år.

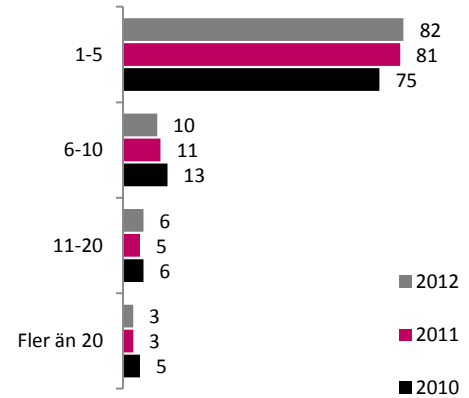
Bland män är det 38 procent som lägger 101-250 kr under ett år på att skicka paket.

Fr8.4 Anser du att det är prisvärt eller inte prisvärt att som avsändare skicka paket/tjocka brev? Frågan avser endast portokostnaden för paket/tjocka brev postade i Sverige som skickats genom att de lämnats in hos något av Postens serviceställen. Frågan avser paket som skickas såväl inrikes som utrikes.



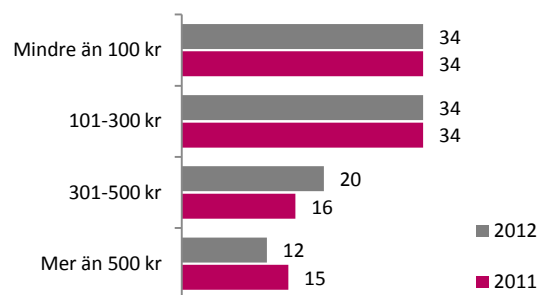
Bas: 545  
Vet ej: 11%

Fr8.5 Hur många paket/tjocka brev skickar du under ett år? Frågan avser endast paket/tjocka brev postade i Sverige som skickats genom att de lämnats in hos något av Postens serviceställen. Frågan avser paket/tjocka brev som skickas såväl inrikes som utrikes.



Bas: 573  
Vet ej: 8%

Fr8.6 Hur mycket pengar lägger du under ett år på att skicka paket/tjocka brev? Frågan avser endast portokostnaden för paket/tjocka brev postade i Sverige som skickats genom att de lämnats in hos något av Postens serviceställen. Frågan avser paket/tjocka brev som skickas såväl inrikes som utrikes.



Baser: 551  
Vet ej: 10%

## POSTEN.SE

### Hur ofta besöker du posten.se?

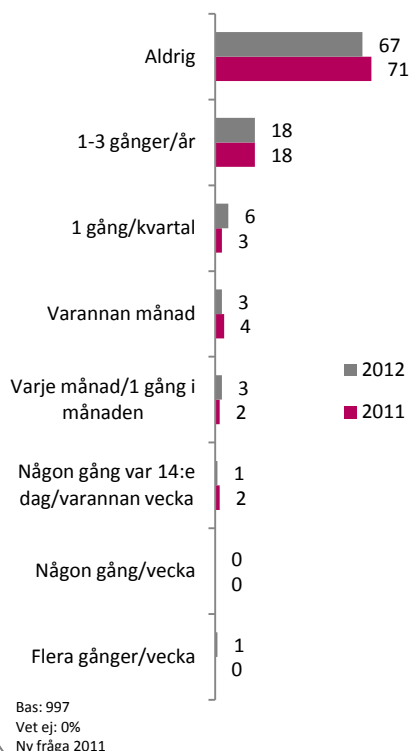
Majoriteten av de svarande (67%) besöker aldrig posten.se. 18 % besöker posten.se 1-3 gånger per år.

Det är främst de äldre som uppger att de aldrig besöker posten.se. 81 procent bland 65-74 åringar och 94 procent bland 75-84 åringar anger detta. En större andel av männen än av kvinnorna (71% vs 63 %) besöker aldrig posten.se. 30 procent bland personer i åldersgruppen 35-44 år anger att de besöker posten.se 1-3 gånger per år.

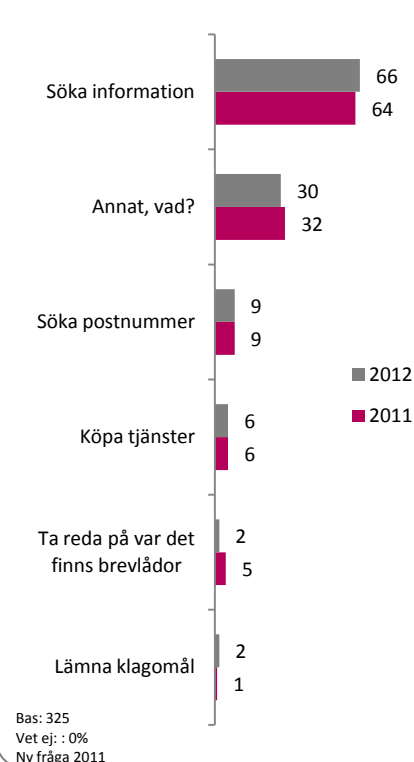
### Varför besöker du posten.se?

Den största anledningen till varför man besöker posten.se är för att söka information. 66 procent anger detta som skäl. Bland de som svarat Annat på denna fråga (30%) anges följande som anledningar; följa upp paket och försändelser, kolla priser och portotabeller.

Hur ofta besöker du posten.se?



Varför besöker du posten.se?



# POST

## Postutdelning

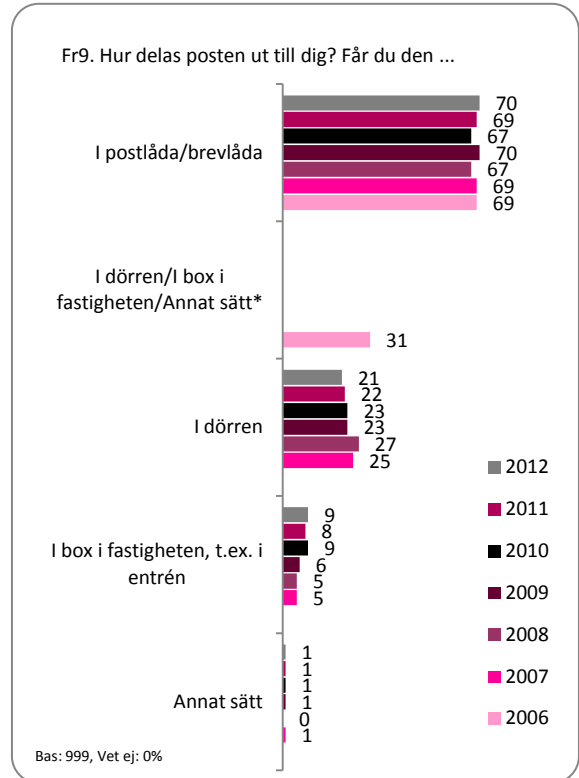
7 av 10 får sin post utdelad i postlåda/brevlåda. Denna andel har legat på samma nivå sedan 2006. 21 procent får posten i dörren och 9 procent får sin post i box i fastigheten.

## Posthämtning

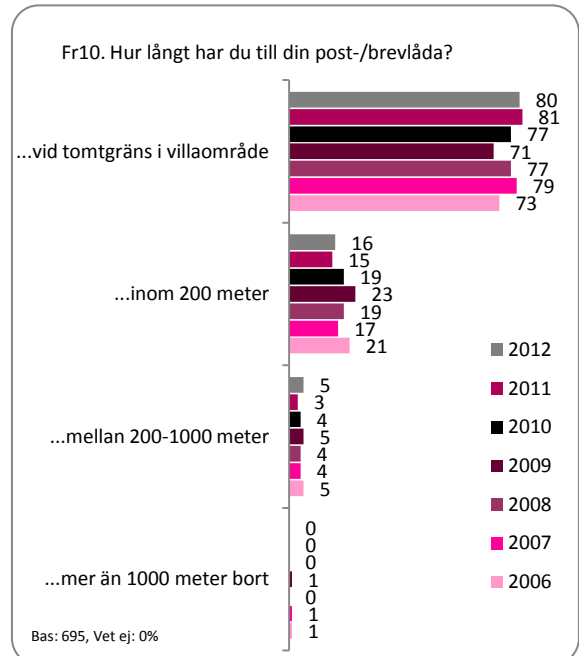
De personer som får sin post utdelad i post-/brevlåda fick svara på hur långt de har till sin post-/brevlåda.

80 procent uppger att de har sin post-/brevlåda vid tomtgränsen i villaområde. 16 procent har sin post-/brevlåda inom 200 meter och 5 procent har den mellan 200-1000 meter.

91 procent bland personer som bor i villaområde i Stockholm har sin post-/brevlåda vid tomtgränsen. Motsvarande andel i glesbygd är 67 %.



\*I 2006 års undersökning var dessa svarsalternativ sammanslagna i ett svarsalternativ.



### Bedömning av postutdelningen

Andelen som är mycket eller ganska nöjda med hur postutdelningen är ordnad där de bor ligger på samma nivå som 2011. 87 procent bland samtliga svarande uppger detta (2011: 86%). 2010 låg andelen nöjda på 94 procent.

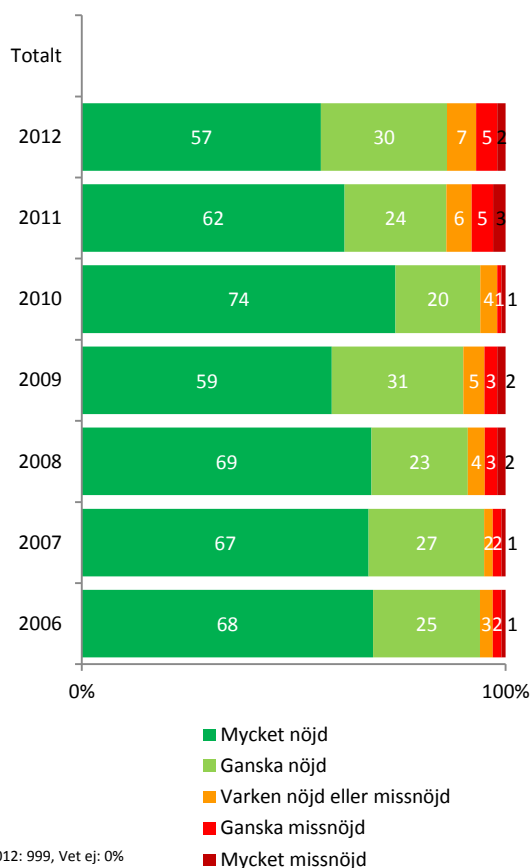
Bland de som får sin post i post-/brevlåda är det 89 procent som är ganska eller mycket nöjda med postutdelningen. Andelen som är mycket eller ganska nöjda bland de som får sin post i dörren ligger på 85 procent.

### Fått någon annans post

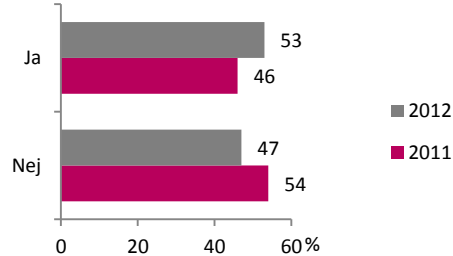
Drygt hälften (53%) av respondenterna har under de senaste 3 månaderna av misstag fått någon annans post. Detta är en signifikant ökning jämfört med resultatet 2011 (46%).

Det finns inga signifikanta skillnader mellan olika regioner i Sverige.

Fr11. Är du nöjd eller missnöjd med hur postutdelningen är ordnad där du bor, d.v.s. var du får din egen post?



Har du någon gång under de senaste 3 månaderna av misstag fått någon annan persons post?



Bas: 993  
Vet ej: 1%  
Ny fråga 2011

## Bedömning av kvaliteten i utdelningen

Respondenterna fick bedöma kvaliteten i utdelningen under det senaste året och årets resultat ligger i paritet med tidigare års undersökningar. Andelen som är ganska eller mycket nöjda ligger i årets undersökning på 82 procent (2011: 84%). Andelen som är mycket nöjda har dock sjunkit jämfört med 2011 års resultat, en nergång som är signifikant på 95% nivå.

53 procent bland respondenterna i större städer uppger att de är mycket nöjda med kvaliteten i utdelningen.

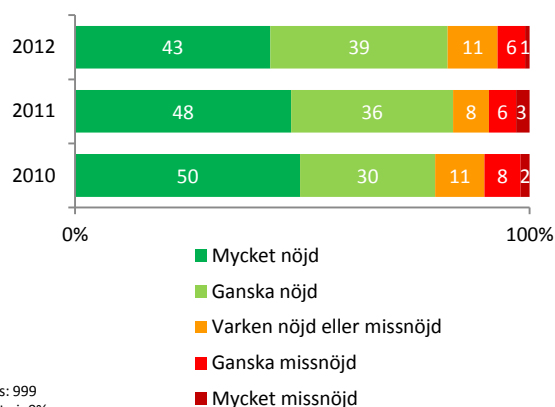
## Bedömning av utdelningstid för post

Respondenterna fick bedöma hur nöjda eller missnöjda de är med den utdelningstid för post som gäller i området där de bor, samt svara på när de får sin post.

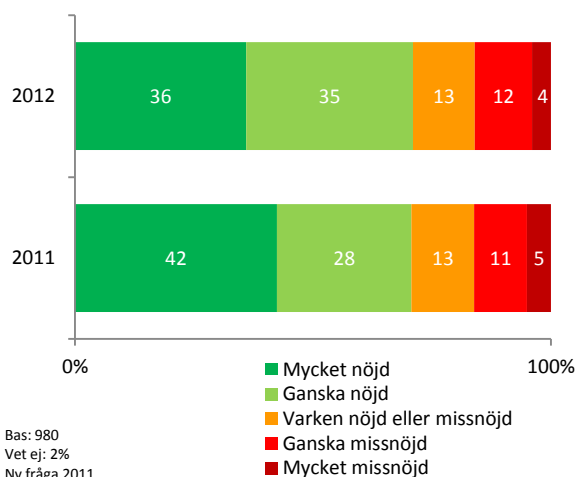
Sju av tio (71%) är mycket eller ganska nöjda med utdelningstiden för post som gäller där de bor. Andelen som är ganska eller mycket missnöjda ligger som förra året på 16 procent. Andelen som är mycket nöjda i årets undersökning har sjunkit markant jämfört med 2011 år (36% vs 42%).

Majoriteten av respondenterna får sin post mellan kl 10.00 och 15.00. 12 procent säger att de får sin post efter kl 15.00.

Fr12. 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?



Hur nöjd eller missnöjd är du med den utdelningstid för post som gäller i det område där du bor?



När får du din post?





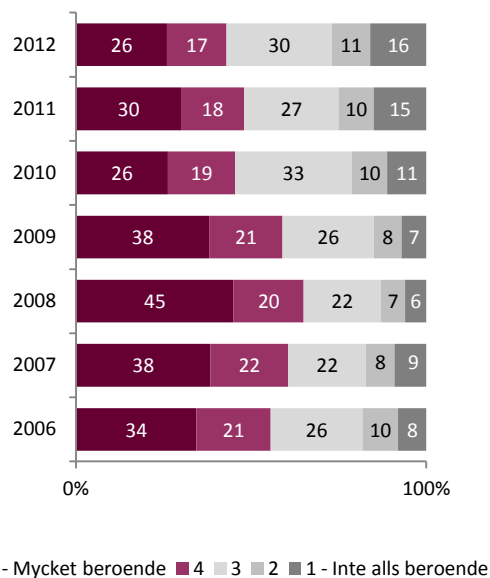
## Är respondenterna beroende av 5-dagars postutdelning?

På frågan huruvida man är beroende av att få posten utdelad till sig fem dagar i veckan svarar 43 procent att de är beroende (svarade 4 eller 5). 2011 låg denna andel på 48 procent och detta är en nergång som är signifikant på 95% nivå.

I de olika åldersgrupperna är det i störst utsträckning de äldre som anger att de är beroende av postutdelning 5 dagar i veckan. 37 procent bland respondenter åldersgruppen 55-64, 32 procent bland 65-74 åringar och 42 procent bland 75-84 åringar uppger att de är mycket beroende.

Bland män är det 22 procent som uppger att de inte alls är beroende av 5-dagars postutdelning, jämfört med 11 procent bland kvinnor.

Fr13.1 Är du beroende av att få post till dig utdelad fem dagar i veckan? Bortse från leveranser av en eventuell morgontidning.



Bas: 994 Vet ej: 1%

### Bedömning av Postens placering av brevlådor

När det gäller hur väl Posten placerar sina brevlådor visar resultaten att majoriteten anser att placeringen passar i hög grad eller helt och hållet (73%). 16 procent anser att den passar i viss grad och 12 procent att den passar i låg grad eller inte alls.

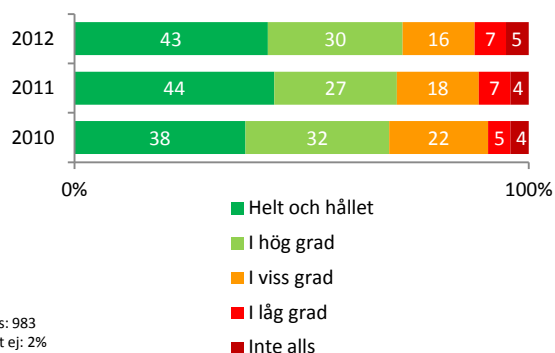
Bland de olika åldersgrupperna anser drygt hälften (53%) bland 55-64 åringar att placeringen passar helt och hållet. Jämfört med andra regioner anser 11 procent bland de som bor i Stockholm att Postens placering av sina brevlådor inte alls passar.

### Bedömning av Postens tömningstider

Den andra frågan angående brevlådorna handlar om att utvärdera tömningstiderna. Här ligger resultaten på samma nivå som 2010 och 2011 års undersökning. 65 procent anser att Postens tömningstider passar i hög grad eller helt och hållet.

Bland de olika åldersgrupperna är det de äldre som anser att tömningstiderna passar helt och hållet; 43 procent bland 65-74 åringar och 51 procent bland 75-84 åringar. Fler kvinnor (38%) än män (31%) anser att tömningstiderna passar helt och hållet.

Fr14.1 Hur väl passar Postens placering av sina brevlådor dig när du skall posta brev eller andra försändelser?



Fr14.3 Hur väl passar Postens tömningstider av brevlådorna dig när du skall posta brev eller andra försändelser?

