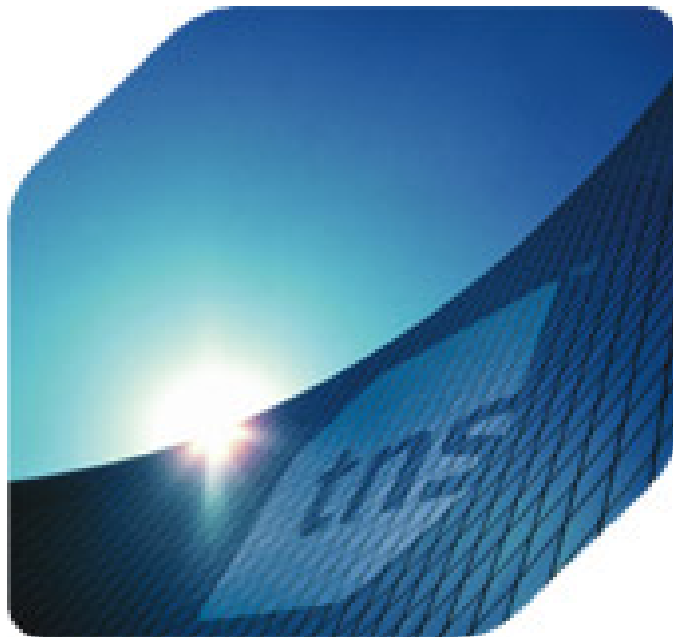




Svenskarnas post- och kassavanor



2009

Rapport

Post- och Telestyrelsen: Ann-Christin Sundberg

TNS Gallup: Per Löfqvist och Maria Rönnerberg

Rapportnr: PTS-ER 2009:5

Dnr: 08-10390

Datum: 2009-02-10

INNEHÅLL

FAKTA OM UNDERSÖKNINGEN	2
BESÖK HOS SVENSK KASSASERVICE FÖR BETALNING AV RÄKNINGAR ELLER UTTAG	3
BESÖK HOS POSTOMBUD FÖR BREV, PAKET ELLER FRIMÄRKEN	3
BETALNING AV RÄKNINGAR	4
UTTAG AV KONTANTER	5
BEDÖMNING AV TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE HOS FAST SERVICESTÄLLE	6
RESULTAT ÖVERLAG	6
TID DET TAR ATT KOMMA TILL SERVICESTÄLLET	6
ÖPPETTIDER	7
KÖTIDER	7
PERSONALENS SERVICE	8
BEDÖMNING AV TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE HOS POSTOMBUD	8
RESULTAT ÖVERLAG	8
TID DET TAR ATT KOMMA TILL POSTOMBUDET	9
ÖPPETTIDER	9
KÖTIDER	9
PERSONALENS SERVICE	9
UTBUD OCH EFTERFRÅGAN AV PAKETTJÄNSTER	10
PRISVÄRDHET ATT SKICKA BREV ELLER PAKET	11
POSTUTDELNING & POSTHÄMTNING	12
POSTUTDELNING	12
POSTHÄMTNING	12
BETYG FÖR POSTUTDELNINGEN	13
BEROENDE AV POSTUTDELNING	14

FAKTA OM UNDERSÖKNINGEN

Bakgrund och syfte

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

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

Årets undersökning är genomförd av TNS Gallup.

Målgrupp, urval och omfattning

Målgruppen för undersökningen är ett riksrepresentativt urval av befolkningen i Sverige mellan 16-84 år.

Ett obundet slumpmässigt 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 under januari 2009.

För att kompensera bortfall i vissa målgrupper och för att ge bättre representativitet i undersökningen har resultaten, precis som tidigare år, vägts efter kön, ålder och H-region.

Redovisning av resultaten i rapporten

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

Basen i årets undersökning är redovisad i diagrammens nedre vänstra hörn.

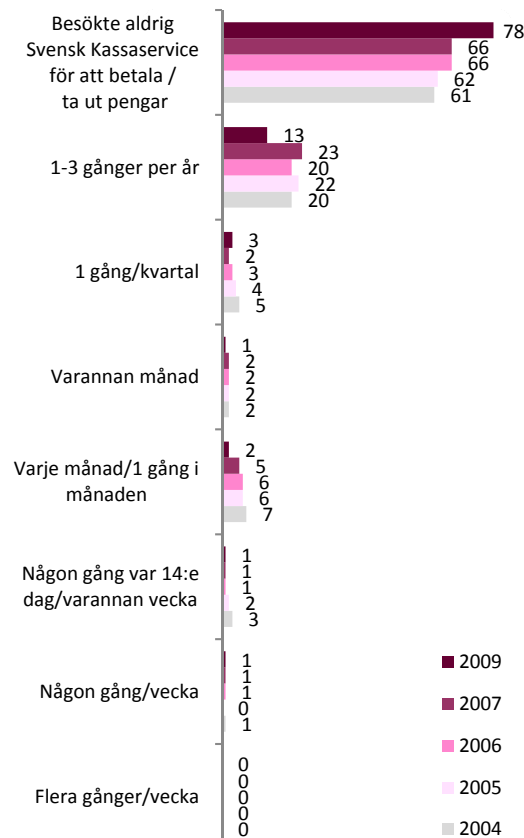
Jämförelse längre bakåt i tiden än 2004 redovisas inte på grund av att frågeställningarna då anpassades till rådande förhållanden i Postens servicenät.

BESÖK HOS SVENSK KASSASERVICE FÖR BETALNING AV RÄKNINGAR ELLER UTTAG

Trenden går mot att allt färre besöker Svensk Kassaservice för att betala räkningar och/eller ta ut pengar. Under 2008 besökte 78% aldrig Svensk Kassaservice i detta syfte, en ökning med 12 procentenheter från 2007. Endast 13% uppger att de besökte Svensk Kassaservice en till tre gånger per år i samma syfte.

Frågan ställdes inte på ett jämförbart sätt 2008 och detta år redovisas därför inte i diagrammet.

Fr1. Hur ofta besökte du Svensk Kassaservice under 2008 för att betala räkningar och/eller ta ut pengar? Frågan avser fast kassaservice, alltså inte de betaltjänster som tillhandahålls av lantbrevbärare.

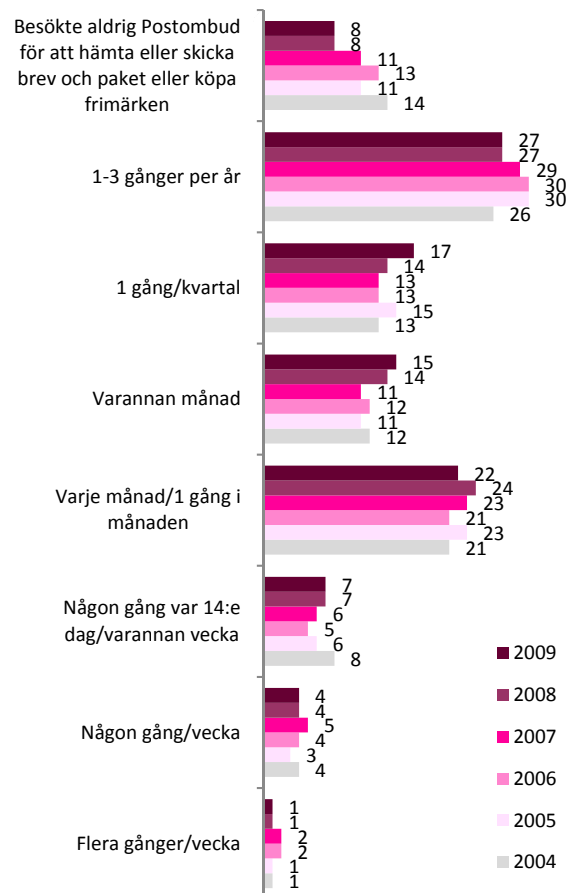


Bas: 1000 Vet ej: <0,5%

BESÖK HOS POSTOMBUD FÖR BREV, PAKET ELLER FRIMÄRKEN

Desto vanligare är det att besöka Postombud för att hämta eller skicka brev och paket eller köpa frimärken, ungefär var fjärde (27%) gör detta en till tre gånger per år och var tredje (34%) minst varje månad. 8% besöker aldrig Postombudet i det ärendet och dessa representeras främst av de yngre och de äldre. Bland 16-24 åringarna uppger 17% att de aldrig besökte Postombudet medan motsvarande siffra för 75-84 åringarna är 25%. De totala resultaten är oförändrade från 2008.

Fr2. Hur ofta brukar du besöka Postombud för att hämta eller skicka brev och paket eller köpa frimärken? Frågan avser inte service via lantbrevbärare.



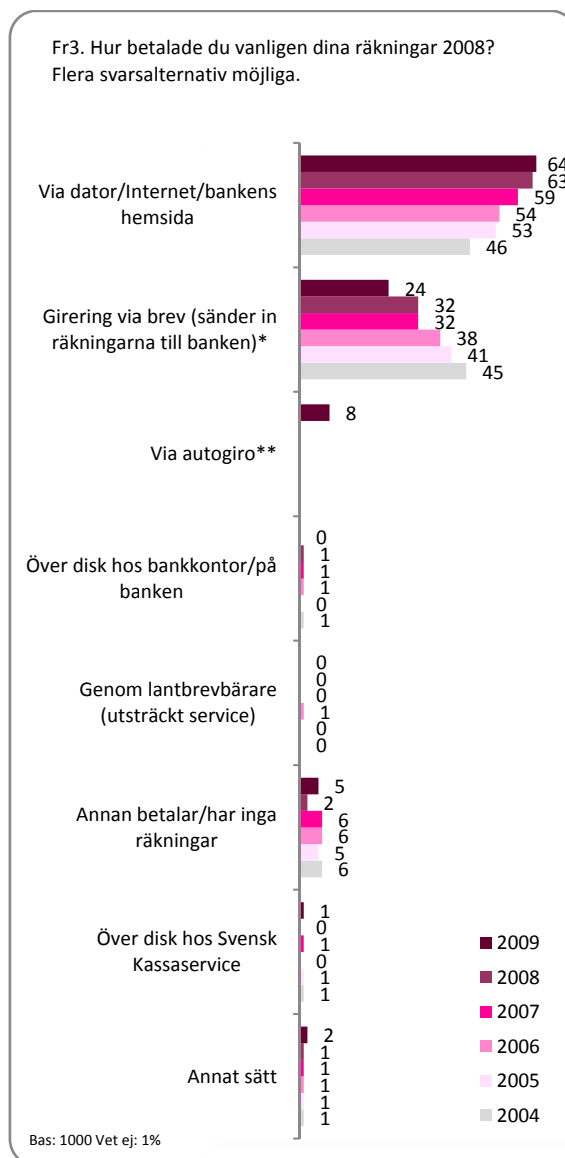
Bas: 1000 Vet ej: <0,5%

BETALNING AV RÄKNINGAR

Svenskar mellan 16-84 år betalar i allt högre utsträckning sina räkningar via dator, Internet eller bankens hemsida. En intressant utveckling i ett lite längre tidsperspektiv är att när frågan ställdes 1999 var det 9% som svarade att de betalade sina räkningar på detta sätt och i år är motsvarande siffra 64%. De senaste fem åren är ökningen 18 procentenheter, men andelen är dock oförändrad sedan 2008 års mätning. I glesbygden är det en lägre andel som använder sig av dator, Internet eller bankens hemsida för att betala räkningarna (48%).

Den största förändringen vi ser i år är att färre personer vanligen betalade sina räkningar via girering via brev 2008 (24%) jämfört med 2007 (32%). Girering via brev använder fortfarande knappt hälften av befolkningen som är mellan 65-74 år samt 65% av befolkningen som är mellan 75-84 år.

I 2009 års undersökning tillkom ett nytt svarsalternativ, via autogiro. 8% uppger att de vanligen betalade sina räkningar på detta sätt. En högre andel (19%) av den äldre befolkningen mellan 65-74 år samt 15% mellan 75-84, uppger att de använder autogiro. Motsvarande siffra för 25-34 åringarna är endast 2%. De använder istället dator, Internet eller bankens hemsida (97%).



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

**Nytt svarsalternativ 2009.

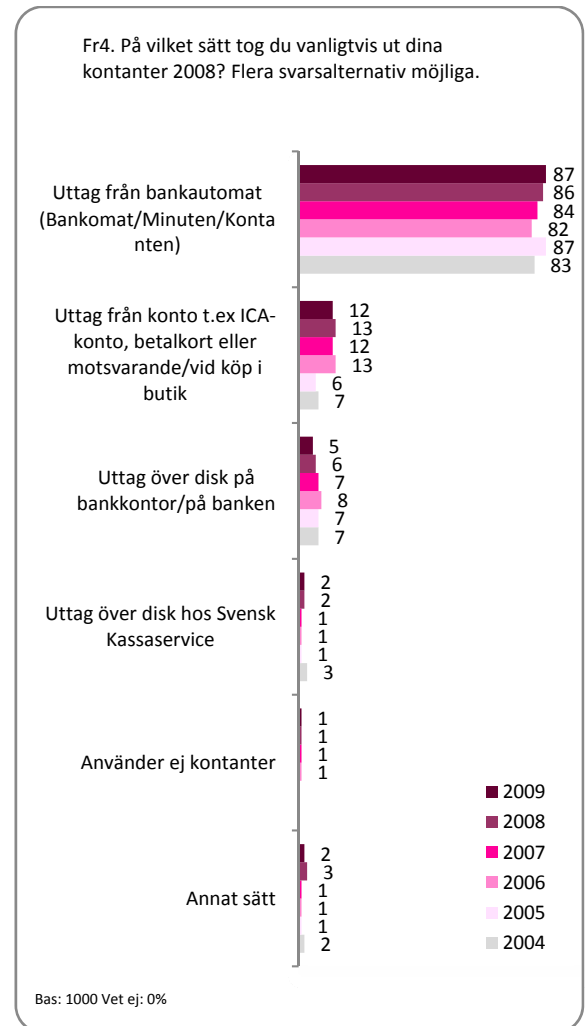
UTTAG AV KONTANTER

Sättet svenska folket tar ut kontanter på har inte förändrats det senaste året. Vanligast är uttag från bankautomat som 87% uppger att de använder, därefter är det vanligast att ta ut kontanter vid köp i en butik (12%). Främst personer mellan 25-34 år passar på att ta ut kontanter vid köp i butik (21%). Majoriteten av de 2% som svarat att de tog ut kontanter på annat sätt har uppgett att de betalar med kort och tar ut kontanter samtidigt. Dessa borde alltså egentligen ha valt svarsalternativet uttag från konto vid köp i butik.

5% uppger att de vanligtvis tog ut kontanter över disk på bankkontor och detta är vanligast bland äldre personer. Bland personer mellan 65-74 år uppgav 10% att de tog ut kontanter på bankkontor och motsvarande siffra för personer mellan 75-84 år är 24%.

Totalt sett är det 2% som tar ut kontanter över disk hos Svensk Kassaservice. Personer mellan 65-74 år tog i högst utsträckning ut sina kontanter på detta sätt (4%).

Mindre än 0,5% uppgav att de tog ut kontanter genom lantbrevbäraren och ingen uppgav att de tog ut kontanter genom att använda check vid köp i butik eller får av annan i hushållet/månadspeng. (Dessa svarsalternativ redovisas inte i diagrammet).



BEDÖMNING AV TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE HOS FAST SERVICESTÄLLE

Under intervjun fick respondenterna bedöma fyra aspekter hos fast serviceställe: den tid det tar för dem att komma till servicestället, öppettider, kötider samt personalens service. Tidigare år har frågan ställts specifikt för Svensk Kassaservice, medan frågan i år handlade om fast serviceställe, det vill säga någon form av kontor eller lokal där det är möjligt att betala räkningar och lösa in uttagsavier. På grund av denna förändring bör jämförelser bakåt i tiden ske med någorlunda försiktighet.

I detta kapitel visar staplarna i diagrammen endast svaren för de respondenter som har tagit ställning i frågan och den diskussion som förs syftar på andelar av de respondenter som har tagit ställning. Bredvid staplarna redovisas andelen som har svarat vet ej. I likhet med tidigare år är denna andel hög vilket kan förklaras av den låga besöksfrekvensen.

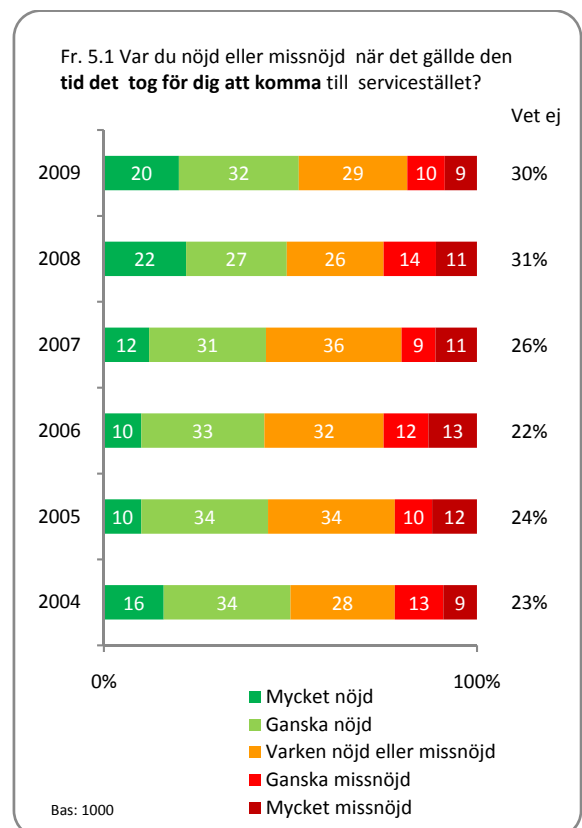
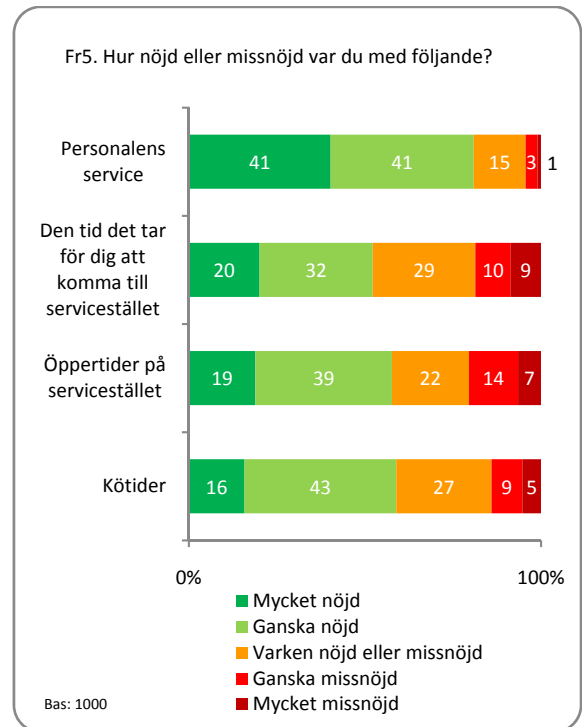
Resultat överlag

Det som svenska folket är allra mest nöjd med hos fast serviceställe är personalens service (82%). Det som största andelen är missnöjd med är öppettiderna (21%) och den tid det tar att komma till servicestället (19%).

Tid det tar att komma till servicestället

Var femte var mycket nöjd och var tredje var ganska nöjd när det gäller tiden det tog att komma till servicestället. En lägre andel är missnöjda i år (19%) jämfört med förgående år (25%), vilket alltså innebär att andelen missnöjda sjunkit från var fjärde till var femte.

Bland boende i glesbygd finns ett högre missnöje jämfört med boende i övriga regioner. 31% är missnöjda när det gällde den tid det tog för dem att komma till servicestället.



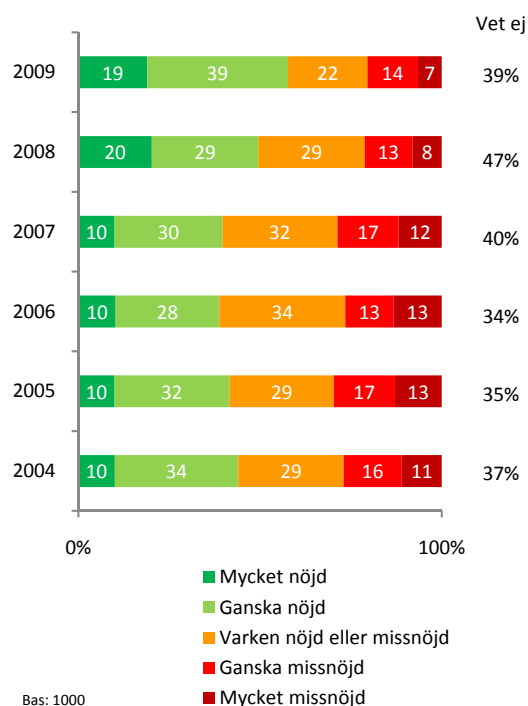
Öppettider

På denna fråga är det 39% i årets undersökning som inte kan ta ställning, till skillnad från 47% förra året. Bland de som tagit ställning är resultaten till stor del oförändrade bland de som är mycket nöjda eller mycket missnöjda. 19% är mycket nöjda och 7% är mycket missnöjda med öppettiderna.

Däremot är det överlag en större andel, 9 procentenheter, som uppger att de är nöjda i årets mätning (58%) jämfört med föregående år (49%). Andelen som är missnöjda är 21% vilket är oförändrat från förra året, istället var det fler som varken var nöjd eller missnöjd i förra mätningen (29%) jämfört med årets mätning (22%).

Framförallt pensionärer uppger att de är mycket nöjda när det gäller öppettider på servicestället (31%).

Fr. 5.2 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde **öppettider** på servicestället?



Kötider

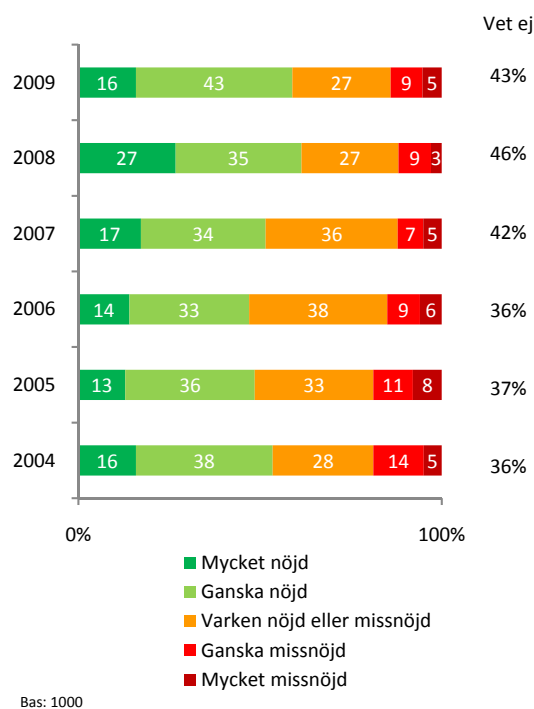
Andelen som är nöjd när det gäller kötiden på servicestället är 59% vilket ej skiljer sig nämnvärt från föregående år då motsvarande siffra var 62%. Däremot har andelen som är mycket nöjd sjunkit med hela 11 procentenheter från 27% 2008 till 16% 2009.

Bland andelen missnöjda har det inte skett någon stor förändring, 2008 var det 12% som var missnöjda med kötiderna och 2009 är motsvarande siffra 14%.

När det gäller kötider är det återigen pensionärerna som är mest nöjda (78%). Tjänstemän är mest missnöjda, där ungefär var fjärde tjänsteman är missnöjd med kötiden.

Boende i Stockholm (28%) samt i Malmö (29%) är mer missnöjda än övriga befolkningen.

Fr. 5.3 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde **kötider** på servicestället?



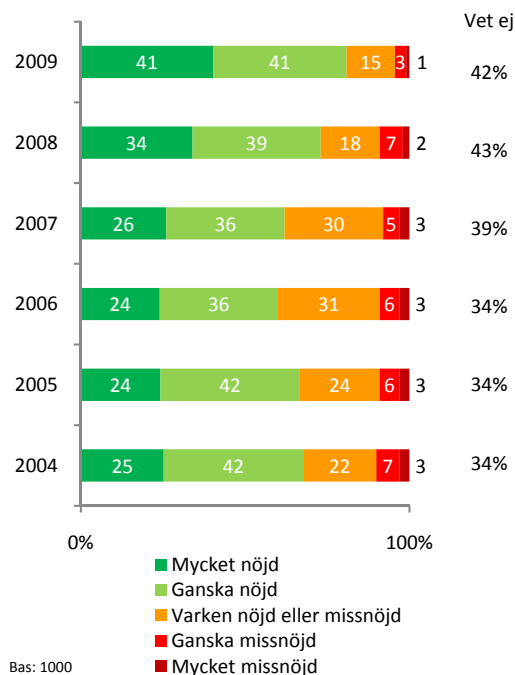
Personalens service

Personalen på serviceställena får mycket bra betyg. 82% av den svenska befolkningen mellan 16 och 84 år är nöjda, vilket är en ökning med 9 procentenheter från 2008. Vidare uppger endast 4% att de är missnöjda jämfört med 9% i 2008 års mätning. 1% uppger att de är mycket missnöjda.

Arbetare inom stat, landsting och kommun är mest nöjda med personalens service på servicestället då 96% uppger att de är nöjda. Även med denna aspekt är pensionärerna i väldigt hög utsträckning nöjda (93%). De privatanställda tjänstemännen är mindre nöjda (9%).

Boende i Stockholm är även när det gäller personalens service liksom kötiden de som i lägst utsträckning är nöjda. Endast 72% är nöjda jämfört med 82% totalt sett.

Fr. 5.4 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde **personalens service** på servicestället?



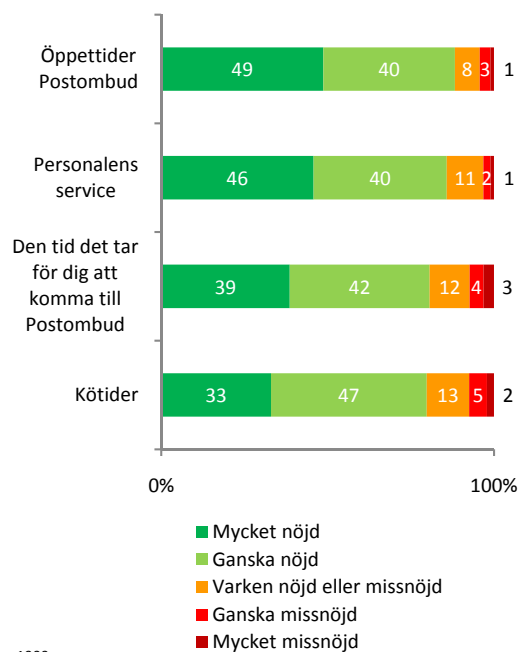
BEDÖMNING AV TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE HOS POSTOMBUD

I ett nästa steg fick respondenterna bedöma samma fyra aspekter av tillgänglighet och service, men denna gång avsåg frågorna Postombudet. Även i detta kapitel visar staplarna i diagrammen endast svaren för de respondenter som har tagit ställning i frågan, och diskussionen som förs gäller enbart de som tagit ställning. Till skillnad från förgående kapitel är andelen som svarat vet ej i årets undersökning låg, och redovisas längst ner i vänstra hörnet i respektive diagram.

Resultat överlag

Postombudens öppettider får bäst betyg, 89% svarar att de är nöjda med öppettiderna, följt av personalens service som 86% är nöjda med. Det respondenterna är mest missnöjda med är den tid det tar att komma till Postombudet samt kötiderna som vardera har en andel missnöjda på 7%.

Fr6. Hur nöjd eller missnöjd var du med följande?



Tid det tar att komma till Postombudet

De senaste fem åren har det funnits en uppåtgående trend i andelen som är mycket nöjd med tiden det tar att komma till Postombudet, men i år är trenden bruten. Jämfört med föregående år så har andelen som är mycket nöjd med den tid det tar för dem att komma till Postombudet minskat något (4 procentenheter). Däremot är andelen som är nöjd fortsatt hög och ligger i årets undersökning på 81% jämfört med 79% 2008.

Tittar vi på de olika regionerna så är de boende i tätbygd mest missnöjda (14%). Den yngre medelålders befolkningen mellan 25-34 år är mest nöjda med tiden det tar för dem att komma till Postombud (92%). Pensionärerna är mest missnöjda (11%).

Öppettider

Den totala andelen som är nöjd eller missnöjd med öppettider hos Postombud är i stort sett oförändrad det senaste året. Andelen nöjda är 89% jämfört med 86% 2008. Andelen som är mycket nöjd har sjunkit med 4 procentenheter från 2008 till 2009.

De allra yngsta 16-24 år är den grupp som i minst utsträckning är nöjda. Endast 33% av befolkningen mellan 16-24 år uppger att de är mycket nöjda med öppettiderna. Personer mellan 35-44 år är allra nöjdast med öppettiderna, 57% uppger att de är mycket nöjda. Boende i tätbygd är i högre utsträckning missnöjda (10%) jämfört med boende i övriga landet (4%).

Kötider

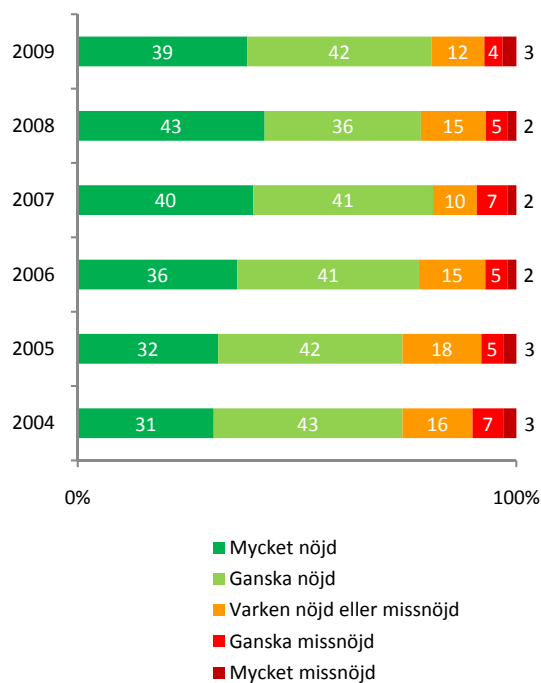
Den totala andelen som är nöjd med kötiderna till Postombud har ökat med 7 procentenheter sedan förra mätningen från 73% till 80%. I övrigt kan vi inte utläsa några större förändringar.

Stockholmarna är mest missnöjda även när det gäller kötider hos Postombud, liksom de var mest missnöjda när det gäller kötider hos fast serviceställe. 11% uttrycker ett missnöje med kötiderna hos Postombud.

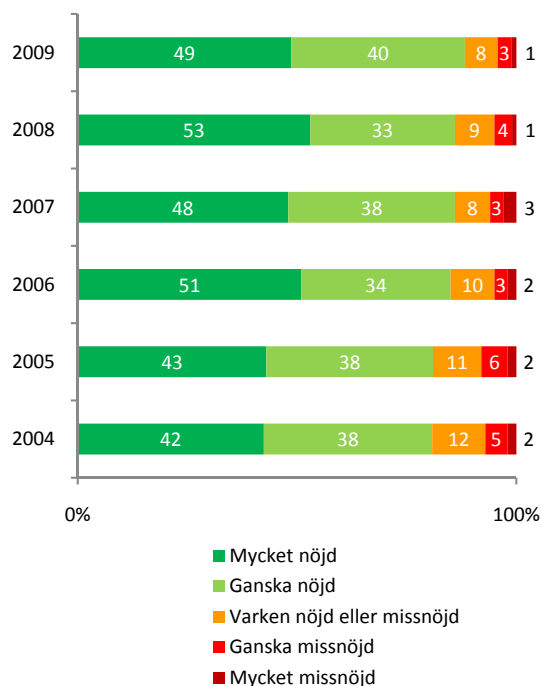
Personalens service

Andelen nöjda uppgår 2009 till 86% jämfört med 81% 2008. Andelen missnöjda är 3% 2009 jämfört med 6% 2008. En något högre andel (46%) är mycket nöjda med personalens service jämfört med föregående år (42%). Detta följer den uppåtgående trend vi kan se sedan 2004 då endast 33% uppgav att de var mycket nöjda.

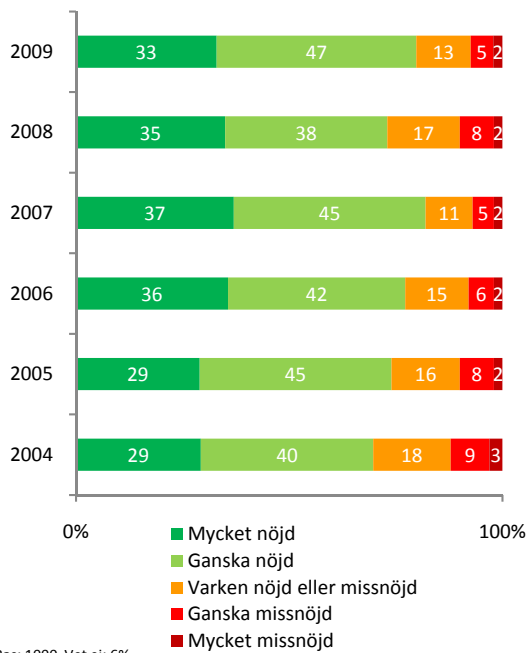
Fr. 6.1 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde den tid det tog för dig att komma till Postombud?



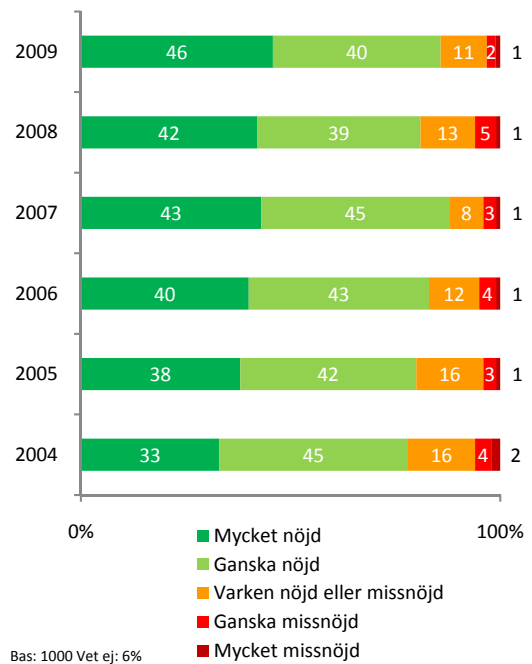
Fr. 6.2 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde öppettider hos Postombud?



Fr. 6.3 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde **kötider** hos Postombud?



Fr. 6.4 Var du nöjd eller missnöjd när det gällde **personalens service** hos Postombud?



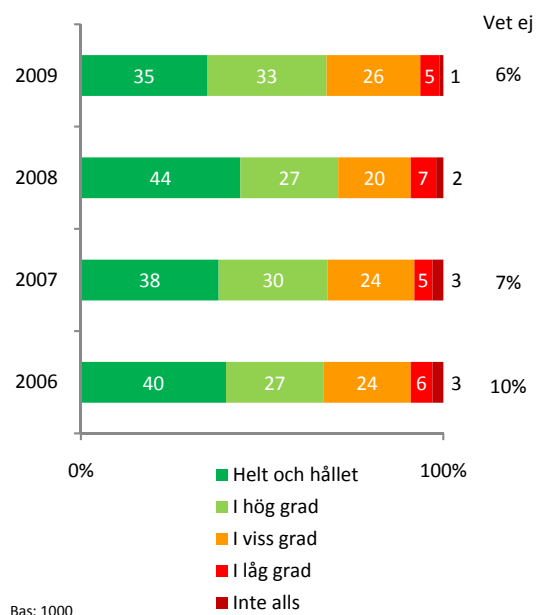
UTBUD OCH EFTERFRÅGAN AV PAKETTJÄNSTER

Även i detta kapitel redovisas resultaten från de respondenter som har tagit ställning i frågan.

Drygt en tredjedel (35%) anser att det utbud av brev- och pakettjänster som finns hos Postombudet motsvarar deras behov helt och hållet, vilket är 9 procentenheter lägre jämfört med föregående år. Ytterligare en tredjedel anser att det motsvarar deras behov i hög grad. 6% anser att det i låg grad eller inte alls motsvarar deras behov jämfört med 9% förra året.

Studenter och äldre skiljer sig från mängden genom att hela 16% av studenterna samt 10% av befolkningen mellan 65-84 år anser att utbudet av brev- och pakettjänster inte alls eller i låg grad motsvarar deras totala behov.

Fr7. Hur väl motsvarar det utbud av brev- och pakettjänster som finns hos Postombud ditt totala behov av posttjänster? Motsvarar det ditt behov...



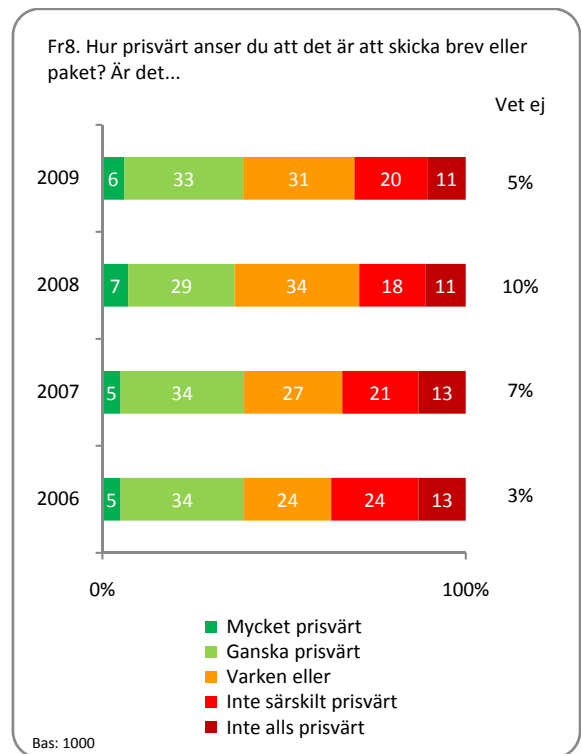
PRISVÄRDHET ATT SKICKA BREV ELLER PAKET

Även i detta kapitel redovisas resultaten från de respondenter som har tagit ställning i frågan.

Resultaten har inte förändrats nämnvärt sedan denna fråga ställdes första gången 2006. I år anser 39% att det är prisvärt att skicka brev eller paket, var tredje anser att det är ganska prisvärt (33%) och knappt var tredje att det inte är prisvärt (31%).

De åldersgrupper som framförallt inte anser att det är prisvärt att skicka brev eller paket är personer mellan 25-34 år (40%) samt personer mellan 65-74 år (57%).

Ungdomar mellan 16-24 år anser i högre utsträckning än övriga att det är prisvärt att skicka brev eller paket då hela 53% uppgav att det är prisvärt.



POSTUTDELNING & POSTHÄMTNING

Postutdelning

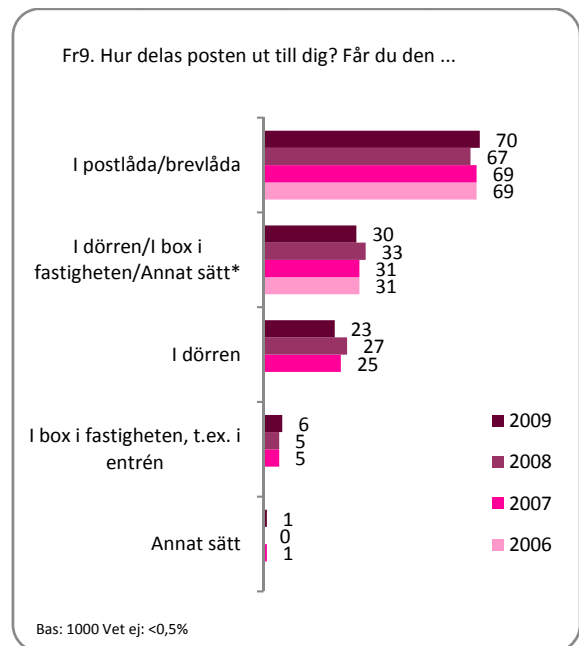
Majoriteten, 7 av 10, får sin post utdelad i postlåda/brevlåda vilket är något fler jämfört med föregående år. Föregående år uppgav 27% att de får sin post i dörren. I år har andelen sjunkit till 23%. 6% uppger att de får posten i en box i fastigheten.

Posthämtning

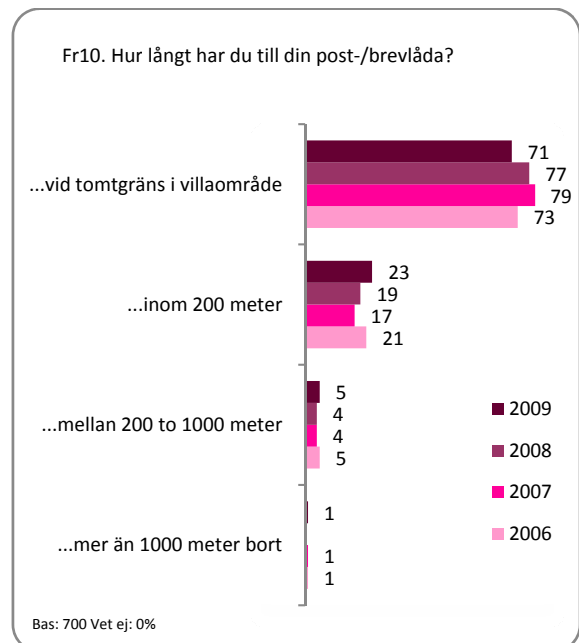
De personer som får sin post utdelad i post-/brevlåda fick även svara på hur långt de har till sin post-/brevlåda. Majoriteten (71%) har den vid tomtrönsen i villaområde. Denna andel har dock minskat med 6 procentenheter sedan 2008.

Knappt var fjärde (23%) har max 200 meter till sin post-/brevlåda och 1% uppger att den är mer än 1000 meter bort.

En stor andel av de personer som bor i Stockholm har sin post-/brevlåda vid tomtrönsen i villaområde (84%) i motsats till tätbygd där motsvarande siffra är 56%. I tätbygden uppgav 12% att de har sin post-/brevlåda 200-1000 meter bort jämfört med 5% av den totala befolkningen.



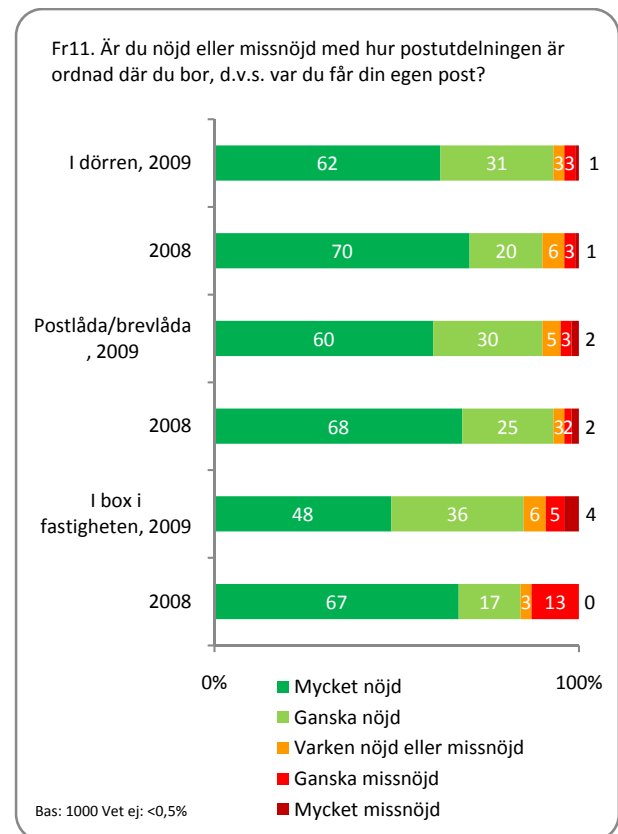
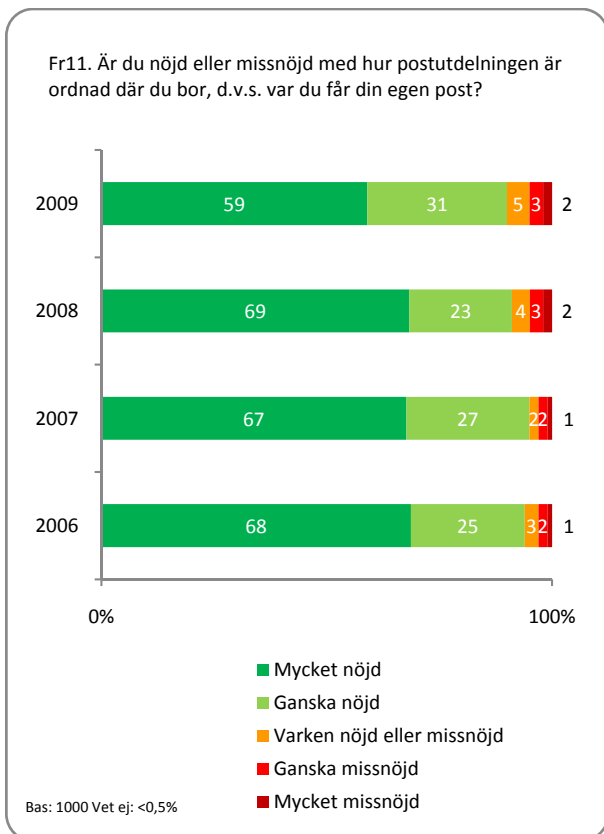
*I 2006 års undersökning var dessa svarsalternativ sammanslagna i ett svarsalternativ.



Betyg för postutdelningen

Vi frågade även respondenterna hur nöjda respektive missnöjda de är med hur postutdelningen är ordnad där de bor. Den totala andelen som är nöjd respektive missnöjd har inte förändrats nämnvärt genom åren och inte heller i år. 90% svarar att de är nöjda i årets mätning jämfört med 92% förra året. 5% uppger i år att de är missnöjda liksom förgående år.

Mest nöjda är de som får sin post i dörren (93%) samt de som får sin post i post-/brevlåda (90%). Förra året var det en relativt stor andel av de som får posten i box i fastigheten som var missnöjda, 13%. Denna andel har i år sjunkit till 9%.



Beroende av postutdelning

Vid frågan hur beroende det svenska folket känner sig av att få posten utdelad till sig fem dagar i veckan svarar 59% att de är beroende, det vill säga de angav 4 eller 5 på en skala från 1 till 5 där 1 betyder inte alls beroende och 5 betyder mycket beroende. Andelen som inte anser sig vara beroende, det vill säga har angett 1 eller 2, uppgår till 15%. De personer som främst känner att de inte är så beroende är studenter (32%).

I glesbygden finns ett större beroende än i övriga delarna av landet. 76% av befolkningen som bor i glesbygd uppger att de är beroende av postutdelning fem dagar i veckan jämfört med 59% totalt sett.

Fr12. Hur beroende skulle du säga att du är av att du får post till dig utdelad fem dagar i veckan? Bortse från leveranser av en eventuell morgontidning.

