



LUNDS TEKNISKA
HÖGSKOLA
Lunds universitet

Lunds Tekniska Högskola
Institutionen för Designvetenskaper
Avdelningen för Förpackningslogistik

Analys av hur Posten Sverige AB:s omstrukturering av servicenätet har påverkat kundernas miljöbelastning



Författare: Johanna Smederöd, 780307-4884
Handledare: Mats Johnsson och Anita Nilsson

Förord

Detta arbete har gjorts för Posten Sverige AB. Rapporten är ett examensarbete på 20 poäng som har utförts vid Lunds Tekniska Högskola på avdelningen för Förpackningslogistik.Handledare har varit Mats Johnsson, lektor vid Lunds Tekniska Högskola och Anita Nilsson, miljödirektör vid Posten Sverige AB.

Jag vill tacka Mats Johnsson och Anita Nilsson för god handledning, Leif Petersson och Peter Rahnel på Halmstads servicenät och Kenth Larsson och Lars Mattsson på Gävle servicenät för hjälp med information om de två servicenäten och alla andra som svarat på frågor och hjälpt mig. Till sist vill jag också tacka alla som har varit vänliga att svara på min enkät.

Lund, april 2003
Johanna Smederöd

Sammanfattning

- Titel:** Analys av hur Posten Sverige AB:s omstrukturering har påverkat kundernas miljöpåverkan.
- Författare:** Johanna Smederöd, studerande vid maskinteknikprogrammet på LTH.
- Handledare:** Mats Johnsson, Institutionen för Designvetenskaper
Anita Nilsson, Posten Sverige AB
- Problem:** Hur har dessa förändringar påverkat transporterna hos Postens kunder? Behöver de idag åka kortare eller längre för att komma till ett serviceställe eller till kassaservice? Har de bytt transportsätt?
- Hur har detta sin tur påverkat miljön i fråga om avgaser och utsläpp, framför allt koldioxidutsläpp?
- Har det medfört en positiv eller negativ förändring i miljöpåverkan?
- Syfte:** Syftet med detta examensarbete är att undersöka hur transporterna och dess miljöpåverkan hos Postens kunder har förändrats i och med omstruktureringen i två serviceområden, Gävle, representerat av Gävle kommun, och Halmstad, representerat av Falkenberg och Halmstad kommuner. Detta görs genom att genomföra en postenkät.
- Metod:** Efter att ha fått problemformuleringen gjordes en postenkät. Denna skickades ut till 1000 personer i tre olika kommuner. Utifrån de svar som kom in på enkäten gjordes en analys med hjälp av ett statistikprogram och resultaten analyserades sedan för att få fram ett svar på problemformuleringen.
- Slutsatser:** Beteendet hos Postens privatkunder har inte förändrats mycket. Trots att den genomsnittliga sträckan till serviceställena och Svensk Kassaservice har förkortats gentemot till postkontoren är det fortfarande ungefär lika många som tar bilen i ungefär samma utsträckning. Det som har förändrats är hur ofta kunderna använder sig av serviceställena och Svensk Kassaservice, vilket är mindre ofta än vad de använde postkontoren.
- Trots att beteendet inte förändrats mycket så har bensinförbrukningen hos kunderna minskat i Falkenberg och Halmstad kommuner medan den har ökat i Gävle kommun. Detsamma gäller utsläpp av koldioxid. Förändringen kan alltså sägas vara positiv i Falkenberg och Halmstad och negativ i Gävle.
- Nyckelord:** Miljö, bensinförbrukning, koldioxidutsläpp, enkätundersökning.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	1
1.3 Syfte och målsättning	1
1.4 Avgränsningar och fokus	1
1.5 Företagsbeskrivning	2
1.6 Rapportens disposition	2
2. Metod	4
2.1 Tillvägagångssätt	4
2.2 Teori	4
2.3 Studiens karaktär	4
2.4 Metodansats	5
2.5 Datainsamling	5
2.6 Källkritik	5
2.6.1 Validitet	5
2.6.2 Reliabilitet	5
2.6.3 Objektivitet	6
2.7 Enkätmetodik	6
2.7.1 Allmänt om enkäter	6
2.7.2 Population och urval	6
2.7.3 Bortfall	7
2.7.4 Utformning av formuläret	7
2.7.5 Följebrev	8
2.7.6 Bearbetning och analys av datan	8
3. Postens serviceställen	9
3.1 Allmänt	9
3.1.1 Postcenter	9
3.1.2 Svensk Kassaservice	9
3.1.3 Brev- och paketservice hos partners	9
3.1.4 Brev och frimärke hos partners	9
3.2 Gävle	10
3.3 Halmstad och Falkenberg	10
3.4 Transporternas betydelse i servicenätet	10
4. Miljöeffekter	11
4.1 Växthuseffekten	11
4.2 Växthuseffektens följder	12
4.3 Koldioxid	12

4.4 Miljömål i Sverige gällande klimatförändringar	13
4.5 Sveriges koldioxidutsläpp	13
4.6 Transporter	14
4.7 Miljöklasser	14
4.7.1 Bilar	14
4.7.2 Bensin	15
4.7.3 Diesel	15
4.7.4 Alternativa bränslen	15
4.8 Bränsleförbrukning	15
4.9 Emissionsdata hos koldioxid	15
5. Postens miljöarbete	16
5.1 Postens miljöpåverkan	16
5.2 Miljöpolicy	16
5.3 Miljömål och nyckeltal	17
6. Postenkät om kunders transporter till och från Posten	18
6.1 Svarefrekvens	18
6.2 Hur ofta använder sig kunderna av Posten	19
6.2.1 Postkontoren	19
6.2.2 Serviceställen	20
6.2.3 Svensk Kassaservice	21
6.2.4 I samband med andra ärenden	22
6.2.5 I samband med jobbet	24
6.3 Hur tar sig kunderna till Posten	25
6.3.1 Postkontoren	25
6.3.2 Serviceställen och Svensk Kassaservice	27
6.3.3 Färdmedel	29
6.4 Hur långt har kunderna till Posten	29
6.5 Postens nya brevlådor	30
6.5.1 De vid serviceställena	30
6.5.2 De gamla har flyttats	30
6.6 Synpunkter	30
7. Analys	30
7.1 Svarefrekvens	31
7.2 Hur ofta använder sig kunderna av Posten	31
7.2.1 Besöksfrekvens	31
7.2.2 Besök i samband med andra ärenden eller på väg till eller från arbetet	32
7.3 Hur tar sig kunderna till Posten	33
7.4 Hur långt har kunderna till Posten	33
7.5 Postens nya brevlådor	34

7.6 Kundernas bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp	34
7.6.1 Postkontoren	34
7.6.2 Serviceställen	34
7.6.3 Svensk Kassaservice	35
7.6.4 Jämförelse	35
8. Slutsatser	36
9. Referenser	37
9.1 Böcker	37
9.2 Hemsidor	37
9.3 Muntliga källor	37
9.4 Årsredovisningar	37
Bilaga I - Enkäten	38
Bilaga II - Omräkningstabeller	43
Bilaga III - Synpunkter	44

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Denna rapport har uppkommit som ett examensarbete inom civilingenjörsutbildningen i maskinteknik vid Lunds Tekniska Högskola. Arbetet utförs vid avdelningen för förpackningslogistik, institutionen för Designvetenskaper.

Posten Sverige AB har genomfört en stor förändring i och med att de gamla postkontoren har försvunnit och ersatts av ett servicenät. Det nya servicenätet innebär att det finns fler ställen där kunderna kan utföra sina postärenden och att dessa finns hos partner som utgörs av exempelvis livsmedelsaffärer. Lokalerna som de gamla postkontoren fanns i har i flera fall gjorts om så att det nu används av det nya företaget Svensk Kassaservice. Svensk kassaservice är ett företag som ägs av Posten Sverige AB. Förändringarna har inneburit att man kan hitta posten i närhet av andra butiker, men också att man inte kan göra alla sina postärenden i ett och samma postställe.

Postens verksamhet består till stor del av transporter. Transporter i sin tur utgör idag en väsentlig del av miljöpåverkan från vårt samhälle. Därför är det viktigt för Posten att dess miljöpåverkan från transporter mäts för att den ska kunna minskas. Särskilt koldioxidutsläpp är en prioriterad fråga.

1.2 Problemformulering

I och med förändringarna som gjorts inom Posten har situationen också förändrats för Postens kunder. Postkontoret de brukat besöka har kanske stängt och serviceställena ligger på en annan plats. De frågeställningar som ska besvaras är följande:

- Hur har dessa förändringar påverkat transporterna hos Postens kunder? Behöver de idag åka kortare eller längre för att komma till ett serviceställe eller till kassaservice? Har de bytt transportsätt?
- Hur har detta sin tur påverkat miljön i fråga om avgaser och utsläpp, framför allt koldioxidutsläpp?
- Har det medfört en positiv eller negativ förändring i miljöpåverkan?

1.3 Syfte och målsättning

Syftet med detta examensarbete är att undersöka hur transporterna och dess miljöpåverkan hos Postens kunder har förändrats i två serviceområden, Gävle och Halmstad. Detta görs genom att genomföra en postenkät.

Målsättningen är att utifrån de resultat som kan utläsas från enkäterna räkna ut hur mycket koldioxidutsläpp som kommer från kundernas transporter till och från Posten. Frågorna i enkäten ska ställas så att detta kan mätas både hur det var innan förändringarna genomfördes och hur det är efter. Avsikten är att jämföra resultaten för att se hur förändringen har påverkat transporterna och dess miljöpåverkan.

1.4 Avgränsningar och fokus

Serviceområdena Gävle och Halmstad är stora områden och därför har jag valt ut Gävle kommun inom Gävle serviceområde och Halmstad och Falkenberg kommuner inom Halmstad serviceområde. Dessa representerar serviceområdena i stort.

I enkäten har svaren generaliserats för att enkäten ska bli så lätt att svara på som möjligt. Detta har inneburit att svaren inte blir exakta som till exempel att respondenten inte anger exakt vilken bil de kör utan dess storlek i ett av tre svarsalternativ.

Jag har valt att fokusera på de respondenter som väljer att ta bilen till Posten, därför har de övriga inte fått frågan hur långt de har till sitt postkontor/serviceställe. Detta för att det är att mäta avgaser som är en stor del av rapportens syfte.

1.5 Företagsbeskrivning

Posten Sverige AB är ett gammalt svenskt företag, grundat år 1636. Det är idag ett av Sveriges största företag med ca 40 000 anställda och en omsättning på 250 miljoner EURO. Posten ägs helt av svenska staten och har som uppdrag att sköta den svenska brev-, paket och kassaservicen. Kassaservicen har under 2002 flyttats till ett separat helägt dotterbolag kallat Svensk Kassaservice AB.¹

Postens affärsidé är att ”man ska kunna nå den man vill med meddelanden och varor – fysiskt eller elektroniskt, snabbt, säkert och kostnadseffektivt”.²

1.6 Rapportens disposition

Kapitel 1 handlar om bakgrunden och syftet med denna rapport. Där finns också de problemformuleringar som har utgått ifrån när undersökningen av Postens kunder och deras vanor har gjorts.

Kapitel 2 behandlar den metodik som använts för att utföra arbetet och en redovisning över hur arbetet gått till. Det tar också upp hur enkäten som skickades ut till Postens privatkunder sattes ihop och vilken metodik som användes till detta.

Kapitel 3 tar upp hur Posten har förändrats till det nya servicenätet. Det finns även data över de kommuner som har varit med i undersökningen och hur servicenätet ser ut i dessa.

I kapitel 4 finns teorier om miljöpåverkan från koldioxid och transporter. Där finns även data om bränsleförbrukning och emission som jag har använt för att räknat ut hur mycket koldioxid kunderna släpper ut på väg till och från Posten.

Kapitel 5 behandlar hur miljöarbetet ser ut och går till i Posten. Detta ger en bild av varför Posten vill att denna undersökning ska utföras.

I kapitel 6 redovisas de resultat som kommit fram från enkäten som skickats ut. Där finns data över hur respondenterna svarat.

I kapitel 7 diskuterats resultaten, och bränsleförbrukningen och koldioxidutsläppen räknas fram.

Kapitel 8 tar upp de slutsatser som kan dras från förändringen inom Posten och hur detta har påverkat Postens privata kunder. Där ges också rekommendationer till försatta arbeten.

I kapitel 9 finns referenser över den litteratur som använts.

¹ Postens hemsida, <http://www.posten.se>, 030121

² Posten Årsredovisning 2001

Sist i rapporten finns tre stycken bilagor som visar enkäten som skickades ut med följebrev, hur jag har räknat om svaren till siffror för att få fram förbrukning och utsläpp och den sista tar upp de synpunkter som respondenterna kunde lämna på den sista frågan i enkäten.

2. Metod

2.1 Tillvägagångssätt

Studien uppkom genom frågställning hur transporter och dess miljöpåverkan har förändrats hos Postens privatkunder i och med övergången till de nya servicenäten. För att få reda på detta bestämdes att det skulle göras en enkätundersökning. Enkäten sattes ihop efter att ha studerat metod och teori om enkäter. Litteratur samlades även in om miljöpåverkan i allmänt och särskilt från transporter och emissionsdata, Postens servicenät och deras miljöarbete. Litteraturstudien sammanställs till teorikapitel medan resultaten från enkäten utgör empirikapiteln. Informationen analyserades och ett resultat av förändringarna kunde fås fram med hjälp av litteraturen.

2.2 Teori

Teorin i en studie kan vara uppbyggd på flera olika sätt och nivåer. Ett av dessa är systemteorin som kännetecknas en grupp objekt som växelverkar. Exempel på detta kan vara solsystemet.³ Ett annat är positivismen där kunskapen ska vara empiriskt prövbar och det primära är mätningar. En viktig del i positivismen är också att forskaren ska vara objektiv, det vill säga inte påverkas av andras värderingar.⁴ I denna studie används båda dessa synsätt. Detta dels genom att de svar som fås genom enkäten visar hur olika åldersgrupper, kön och utbildningsgrupper samverkar med varandra, men också mätning över hur enskilda personer har svarat, där positivismen kommer in. Positivismen kan sägas ligga på objektnivån, det vill säga att det är delarna i systemet.

Denna studie kan också ses som en beskrivande studie. Detta innebär att forskningsobjektets egenskaper ska bestämmas. Data samlas in och systematiseras.⁵

2.3 Studiens karaktär

En studie kan vara antingen kvantitativ eller kvalitativ. Den stora skillnaden mellan dessa kan sägas vara att om man använder sig av siffror rör det sig om kvantitet, detta kan också vara i överförd mening så som i ord som längre, mer och fler. Om dessa mätetal kan undvikas blir det istället en kvalitativ studie.⁶ Kvantitativt ger en bred undersökning och det är det gemensamma, genomsnittliga eller representativa som är det intressanta. I en kvalitativ studie gäller det att förstå eller hitta mönster, det ger en djup undersökning.⁷

Empirin i denna studie består av de data som har fås in genom att Postens privatkunder har besvarat en enkät. Detta ger data i siffror, vilket gör det till en kvantitativ studie. Det som mäts är hur kunderna tar sig till och från posten och hur det genomsnittliga resultatet ser ut. Eftersom hur olika människor beter sig som individer och om det finns något mönster i till exempel olika åldersgrupper framkommer, kan det dock också sägas att det är en kvalitativ studie i den kvantitativa.

³ Wallén G. *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, s.28-29

⁴ Ibid, s. 26-27

⁵ Ibid, s.46

⁶ Trost J. *Enkätboken*, s.17

⁷ Holme I.M, Solvang B.K. *Forskningsmetodik*, s.78

2.4 Metodansats

Det finns två typer av metodansatser, induktiva eller hypotetiska-deduktiva. Det som kännetecknar den induktiva metodansatsen är att man ur datainsamlingar och material försöker dra mer generella och teoretiska slutsatser. Här innehåller teorin ofta inget annat än det som redan finns i det empiriska materialet. Detta gör att det blir i stort sätt omöjligt att vara förutsättningslös. I den hypotetiska-deduktiva metodansatsen har teorin en mer självständig och viktigare ställning. Den innehåller grundläggande teorisatser, regler för härledning av nya satser och ett system av följdteorier som kommer efter det. Det ska i denna ansats råda logisk motsägelsefrihet.⁸

I denna studie används teorin för att få fram resultat ur den empiriska datan, speciellt vad gäller koldioxidutsläpp och bränsleförbrukning och hur dessa räknas ut från de sträckor som körts. Därför kan det sägas att den hypotetiska-deduktiva ansatsen där man utgår från teorin används.

2.5 Datainsamling

Litteraturen till teorin har jag främst fått från Internet, biblioteken vid Lunds Tekniska Högskola och Lunds Universitet och från Posten. Den mesta informationen om miljöfrågor kommer från Internet då det är svårt att få tag i ny litteratur om miljö.

Empiridata kommer från enkätundersökningen, och det är den som studien till stora delar kommer att utgå ifrån. Metodik om hur enkäten togs fram kan ses under kapitel X.

2.6 Källkritik

Om informationen som används är korrekt kan framför allt mätas i validitet, reliabilitet och objektivitet.

2.6.1 Validitet

Validitet är förmågan att mäta det som är avsett att mätas.⁹ Med en klar och smal problemformulering har det varit enkelt att kunna efterfråga det som var avsett att mätas. Det som kan vara en liten osäkerhet är att respondenterna kan missförstå frågan då jag inte personligen kan förklara för varje svarande som en intervjuare kan vid en vanlig intervju.

2.6.2 Reliabilitet

Reliabilitet innebär att det mätinstrument som används ska ge tillförlitliga mätvärden. I praktiken betyder det att alla som mäter samma sak också ska komma fram till samma slutsats.¹⁰ Den litteratur som använts är mestadels taget från Internet, vilket betyder att jag måste lita på att den som är ansvarig för sidan håller den uppdaterad.

Då enkäten innehåller fasta svarsalternativ istället för öppna frågor kan svaren svårligen misstolkas. Därför anser jag att reliabiliteten i enkäten är hög.

⁸ Wallén G. *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, sid. 47

⁹ Wiedersheim-Paul F., Eriksson L.T. *Att utreda, forska och rapportera*, s. 27-28

¹⁰ Ibid, s.29

2.6.3 Objektivitet

Med objektivitet menas i vilken utsträckning enskilda personer påverkar studiens resultat.¹¹ Objektiviteten beror i min studie på hur jag har tolkat de svar som inkommit med enkäten. Jag anser att jag tolkat alla svar lika och att objektiviteten är hög.

2.7 Enkätmetodik

Det är viktigt att enkäten är rätt utformad efter det syfte som den ska uppfylla. Respondenten ska förstå frågorna och förstå dem rätt så att man får fram den informationen som man vill ha.

2.7.1 Allmänt om enkäter

Ordet enkät betyder egentligen rundfråga, men det kan definieras som ett frågeformulär som ges eller skickas ut till människor som sedan svara på ett antal frågor. Enkäter kan vara till exempel gruppenkäter som delas ut till en grupp av människor, eller postenkäter som skickas ut per post.¹²

Skillnaden på enkäter och intervjuer är framför allt att enkäter finns på papper medan intervjuer utförs av en person. Det finns olika svårigheter med båda sätten, oftast är det dyrare att utföra intervjuer, men vid enkäter har den svarande ingen att fråga om till exempel formuleringen av frågor. Även svarsfrekvensen blir lägre vid enkäter, vid intervjuer blir den 100%.¹³

Den enkät som har tagits fram i denna studie är en postenkät, det vill säga att de har skickats ut den via post till ett antal slumpmässigt utvald personer som bor i någon av kommunerna Falkenberg, Gävle och Halmstad. Jag har valt att behandla svarsformulären konfidentiellt där svarskuverten är numrerade så att jag vet vem som har svarat, men att när formulären väl är uttagna ur kuvertet så vet inte jag längre vem som har svarat vad.

2.7.2 Population och urval

Populationen är målgrupp för enkätundersökningen. Ett exempel på population kan vara ”personer i åldern 15-74 år som den 1 juli 1996 var mantalsskrivna på Österlen”¹⁴. Vid en totalundersökning tillfrågas alla inom populationen, men detta är inte så vanligt. Istället väljs ett antal individer ur gruppen ut som är representativa för hela målgruppen.¹⁵

Det finns ett antal metoder för att göra detta urval. Vanligen skiljs slumpmässiga och icke-slumpmässiga urval åt. Till icke-slumpmässiga kan räknas kvoturval, bekvämlighetsurval och strategiska urval. Kvoturval baseras på att få ett urval som representerar populationen i bestämda avseenden. Bekvämlighetsurval innebär att man tar de respondenter som man får, till exempel att personer som kommer in i ett väntrum får en enkät att besvara medan de väntar. Strategiska urval sker främst vis kvalitativa studier när man vill vara säker på att få en bra variation i urvalet.¹⁶

¹¹ Trost J. *Enkätboken*, s. 58

¹² Trost J. *Metodik för framtagande av enkäter*, s. 6

¹³ *Ibid*, s. 6

¹⁴ Ejlertsson G. *Enkäten i praktiken*, s. 16

¹⁵ *Ibid*, s.16

¹⁶ Trost J. *Enkätboken*, s 29-33

Slumpmässiga urval kan delas upp i obundna slumpmässiga urval (OSU), bundna slumpmässiga urval, stratifierade urval, klusterurval, areaurval och flerstegsurval. De obundna slumpmässiga urvalen är de när man tar helt slumpmässigt fram de som ska svara på enkäten. Vid de bundna slumpmässiga urvalen däremot har man en förteckning över populationen och tar ut de svarande efter ett system. Vid stratifierade urval delas populationen upp i delområden (strata) och ur dessa tas slumpmässiga personer fram. Dessa urval används ofta då olika områden ska representeras olika mycket. Klusterurvalen påminner om stratifierade urval men här slumpas man mellan de olika delarna, innan man tar fram respondenter från de delar som finns kvar. Areaurval kan ses som synonymt till klusterurval. Görs ett klusterurval i flera steg blir det ett flerstegsurval.¹⁷

Genom att välja respondenter endast i vissa områden har ett slumpmässigt, stratifierat urval gjorts. Dessa tre områden är Halmstad, Falkenberg och Gävle kommuner. I dessa tre kommuner finns sammanlagt 100 000 hushåll och jag har med hjälp av ett adressregister, PAR – Postens Adressregister – slumpat fram 1000 adresser. De är uppdelade efter hur stora kommunerna är, så hälften av enkäterna är skickade till Gävle och resten är till Halmstad och Falkenberg där Halmstad fått merparten. Urvalet är utspritt över åldrarna 18 och uppåt och jämnt fördelat mellan båda könen.

2.7.3 Bortfall

Då en person ur urvalsgruppen inte svarar på enkäten kallas detta ett externt bortfall. Om en person svarat men inte svarat på alla frågorna blir det istället ett intern bortfall. Bortfallet gör att resultaten från undersökningen blir mer osäker. För att minska bortfallet kan påminnelser skickas ut. En ytterligare åtgärd kan vara att genom telefonsamtal försöka övertala personerna att svara.¹⁸

När sedan datan ska analyseras bör man ta hänsyn till bortfallet, hur stort det är och så vidare. En bortfallssanalys kan göras genom att jämföra det material som är insamlat med populationen. Om skillnaden är stor mellan populationen och den insamlade datan ska man vara försiktig med de slutsatser som dras från materialet. För att uppväga bortfallet kan det göras en vägning som går ut på att de grupper som är underrepresenterade i det insamlade materialet i förhållande till den verkliga populationen kvoterar upp, medan de som är överrepresenterade räknas lägre än vad de är.¹⁹

Av de 1000 enkäter jag har skickat ut har det externa bortfallet varit 47.6 %. Jag har inte tagit någon åtgärd mot detta så som att skicka ut påminnelser eller ringa personer för att få in fler svar, på grund av tidsbrist. Vad gäller det interna bortfallet är det vissa som inte svarat på alla frågor. 11 personer har utlämnat frågor, vilket utgör 2 % av respondenterna. Eftersom detta bortfall är så pass litet har jag inte tagit hänsyn till detta.

2.7.4 Utformning av formuläret

Till att börja med listades alla viktiga komponenter som skulle analyseras. Utifrån detta konstruerades enkäten. Frågorna delades upp i tre huvuddelar som består av en del om den svarande, en om de gamla postkontoren och den sista om det nya servicenätet. Efter samtal med anställda på posten i Halmstad och i Gävle och en expert på enkäter modifierades frågorna och utökades med ytterligare frågor. Till exempel utökades del tre med frågor om de

¹⁷ Trost J. *Enkätboken* s. 33-35

¹⁸ Ejlertsson G. *Enkäten i praktiken*, s. 22-23

¹⁹ Trost J. *Enkätboken* s. 118-120

nya postlådorna. Efter att ha låtit mina handledare ha läst igenom enkäten ändrades den ytterligare och till slut fick ett antal vänner och familjemedlemmar provsvara enkäten innan de sista ändringarna gjordes. Se enkäten i sin helhet i bilaga II.

Enkäten är gjord till största del med icke öppna frågor. Vid icke öppna frågor finns fasta svarsalternativ, medan vid öppna frågor kan respondenten svara hur han vill. Vanligtvis är öppna frågor mer besvärliga då de tar längre tid att besvara och det är inte ovanligt att de sänker svarsfrekvensen då de är jobbigare att besvara för respondenten.²⁰ Några få frågor i enkäten är dock öppna för att underlätta. Icke öppna frågor har valts för att enkäten ska bli lättare och ta kortare tid att besvara för att få in så många svar som möjligt. Enkäten har kompletterats med en sista öppen fråga där respondenten får skriva egna synpunkter.

För att undvika förvirring ska varje fråga innehålla endast en fråga, om frågan innehåller mer än en fråga kan det vara svårt att se vad respondenten egentligen svarar på. Det finns sedan en rad olika saker som bör tänkas över när frågorna ska skrivas ihop, till exempel kan det vara förvirrande med negationer och då framför allt med dubbelnegation.²¹ Jag har försökt att ställa frågorna på ett så enkelt sätt som möjligt, utan negationer och frågor med dubbla frågor.

2.7.5 Följebrev²²

Följebrevet till enkäten ska förklara enkätens syfte, men även vara en intresseväckare till respondenten så att han/hon försätter att läsa och sedan svarar på enkäten. Det ska framgå vilka som har blivit utvald till att vara med i enkätundersökningen och att den är frivillig för de svarande. Man bör också understryka att de som svarar kommer att vara anonyma alternativt att svaren kommer att behandlas konfidentiellt.

Se följbrevet i bilaga II.

2.7.6 Bearbetning och analys av data

Det finns flera olika metoder för att läsa av data från enkäterna, är det fler än femtio enkäter det handlar om bör man använda sig av någon annan teknik än manuell bearbetning. I de flesta fall används då statistikprogram i datorn som hjälpmedel.

Eftersom många svar kom in från enkäten har svaren analyserats med Microsoft Excel. Svaren har kodats för att underlätta användandet av Excels funktioner. Även en statistisk analys för att räkna ut avvikelse har gjorts i Excel.

²⁰ Trost J. *Metodik för framtagande av enkäter*, s. 15-16

²¹ Trost J. *Enkätboken*, s. 78-90

²² Ejlertsson G. *Enkäten i praktiken*, s. 34-38

3. Postens serviceställen

3.1 Allmänt

Posten Sverige AB bestod förr av 1 800 postkontor runt om i landet. Nu har kassatjänsten och posthanteringen skiljts från varandra och de traditionella postkontoren har försvunnit. Dessa har ersatts av kassaservice, Brev- och paketservice hos partners, Brev och frimärke hos partners samt Postcenter. Partners består av utvalda livsmedelsaffärer, bensinstationer och servicebutiker. Sammanlagt kommer Posten att öppna 3 100 nya serviceställen över hela landet. De gamla lokalerna som användes av postkontoren används ofta idag till kassaservice, men inte alltid.²³

Denna strukturförändring har gjorts för att Posten ska öka sin konkurrenskraft och för att specialisera sig på det som de är duktiga på, nämligen distribution och logistik av meddelande och paket. Det nya servicenätet ska ge bättre service och ökad tillgänglighet till kunderna och ha längre öppettider.²⁴

3.1.1 Postcenter²⁵

Postcentrena har hela Postens sortiment och är främst avsedda för företag. Här finns även postboxar. En del av postcentrena finns där de gamla postkontoren låg. Det finns idag cirka 400 stycken och de drivs i egen regi.

3.1.2 Svensk Kassaservice²⁶

Svensk Kassaservice är ett eget företag som ägs av Posten och som är specialiserat på kassauppdrag. Här kan man sätta in och ta ut pengar och dessutom är Svensk Kassaservice ombud för en del av bankerna. Svensk Kassaservice finns på ca 1 300 ställen i land och ofta ligger dessa där det förr fanns ett postkontor. Även hos lantbrevbärarna kan man göra sina kassaärenden.

3.1.3 Brev- och paketservice hos partners²⁷

På dessa serviceställen kan kunderna hämta paket, posta brev och paket och utföra andra ärenden som har med brev att göra. Ställena är inhysta hos Postens partners, ofta en livsmedelsaffär eller en bensinstation. Utanför servicestället finns en postlåda så att breven kan postas omgående.

3.1.4 Brev och frimärke hos partners²⁸

Små serviceställen som säljer allt som behövs för att kunna skicka brev. Finns hos kvartersbutiker, på flygplatser och sjukhus med mera.

²³ Postens hemsida, <http://www.posten.se>, 030210

²⁴ Vad innebär transporterna i Postens nya servicenät för miljön? 10 frågor och svar, Anita Nilsson

²⁵ Postens hemsida, <http://www.posten.se>, 030210

²⁶ Ibid

²⁷ Ibid

²⁸ Ibid

3.2 Gävle

I Gävle kommun bor 91 276 personer, varav 72 308 är över 18 år,²⁹ som bor i 45 839 hushåll³⁰. Förr hade kommunen 13 postkontor som nu har utökats till 12 kassaservice, 17 partner med brev och paket, fem partner med brev och frimärken och fyra postcenter.

Utav de 17 partnerna med brev och paket ligger två stycken i bensinstationer medan resten ligger i livsmedelsaffärer. 10 av kassaserviceställena ligger i anslutning till en livsmedelsaffär och nio av de 12 ligger kvar i de gamla postkontoren medan de övriga tre har flyttat till annan lokal.³¹

3.3 Halmstad och Falkenberg

I Halmstad kommun bor 86 585 personer, varav 68 402 personer är över 18 år,³² i 38634 hushåll³³ och i Falkenberg kommun bor 38 896 personer, varav 29 921 personer är över 18 år,³⁴ i 16195 hushåll³⁵. Det fanns förr i Halmstad kommun 6 postkontor. Dessa har förändrats till 12 Svensk Kassaservice, 18 brev- och paketservice, sju partner med brev och frimärke och fem postcenter. I Falkenberg kommun fanns innan förändringen två stycken postkontor. Nu finns det nio Svensk Kassaservice, 10 partner med brev- och paketservice, fyra partner med brev och frimärke och ett postcenter.

Av dessa 28 partner med brev- och paketservice i de båda kommunerna ligger 19 av dem i en matbutik, två i bensinstationer och resten i spelbutiker eller andra butiker.

3.4 Transporternas betydelse i servicenätet³⁶

Serviceställena kommer att bli ungefär dubbelt så många som det fanns postkontor, vilket betyder tätare och fler transporter för Posten, men detta ska förhoppningsvis kompenseras av kundernas kortare och färre transporter. Kunderna kan också genom det nya systemet utträta andra ärenden som matinköp eller tanka sin bil samtidigt som de hämtar ett paket.

²⁹ Statistiska Centralbyråns hemsida, räknat 31 december 2002: <http://www.scb.se/030210>

³⁰ Lars Mattson, Gävle Servicenät

³¹ Kenth Larsson, Gävle Servicenät

³² Statistiska Centralbyråns hemsida räknat 31 december 2002, <http://www.scb.se/030210>

³³ Peter Rahnel, Halmstad Servicenät

³⁴ Statistiska Centralbyråns hemsida räknat 31 december 2002, <http://www.scb.se/030210>

³⁵ Peter Rahnel, Halmstad Servicenät

³⁶ Vad innebär transporterna i Postens nya servicenät för miljön? 10 frågor och svar, Anita Nilsson

4. Miljöeffekter

4.1 Växthuseffekten³⁷

Med växthuseffekt menas att gaser i atmosfären, främst koldioxid och vattenånga, fångar upp och absorberar värmestrålning från solen. Detta gör att värmen stannar vid jordytan i stället för att fortsätta ut i atmosfären. Om inte den förmågan hade funnits hade det varit ca 35 grader kallare vid jordytan. Idag förstärks växthuseffekten alltmer på grund av människans utsläpp av olika gaser. Det finns flera viktiga växthusgaserna, se tabell 4.1.

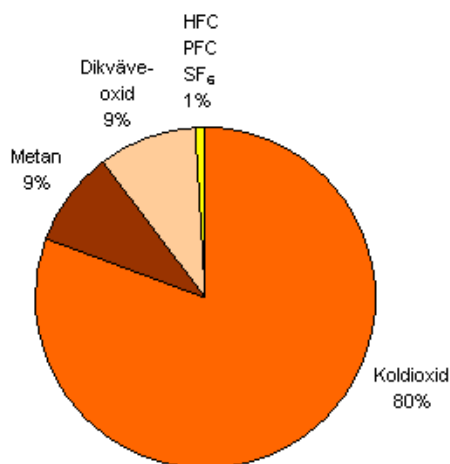
Växthusgaser	Orsak till utsläpp	Halt i luften [ppm]	Haltökning g/år
Koldioxid CO ₂	Förbränning av fossila bränslen	370	0,4%
Dikväveoxid N ₂ O	Gödsel jordbruksmark	0,315	0,25%
Metan CH ₄	Utsöndring från idisslande boskap, läckage från avfallsupplag	1,75	0,4%
Fluorkolväten HFC	Läckage från kylskåp, värmepumpar mm	0,000022	12%
Fluorkarboner FC	Föroreningar vid aluminiumframställningar	0,000083	1,3%
Svavelhexafluorid SF ₆	Läckage från tyngre elektrisk apparatur	0,000004	6%

Tabell 4.1: De viktigaste växthusgaserna³⁸

Koldioxiden är den gasen som idag påverkar mest eftersom den släpps ut mest, även om de andra gaserna påverkar växthuseffekten mest per kilo gas. Utsläppen kan räknas om i GWP, Global Warming Potential, vilket anger hur effektiv gasen är i sin påverkan av klimatet i jämförelse med koldioxid, vanligen över hundra år. Se tabell 4.2 och figur 4.1 för en jämförelse av de viktigaste växthusgaserna. GWP kan också kallas kolekvivalenter.

Gas	GWP ₁₀₀
CO ₂	1
CH ₄	23
N ₂ O	296
HFC	1300
PFC	5700
SF ₆	22200

Tabell 4.2: Växthusgaserna jämförda med varandra i GWP, Global Warming Potential³⁹



Figur 4.1: Utsläpp av växthusgaserna omräknat i kolekvivalenter.⁴⁰

³⁷ Naturvårdverkets hemsida: <http://www.environ.se/>, 021006

³⁸ Ibid

³⁹ Ibid

⁴⁰ Ibid

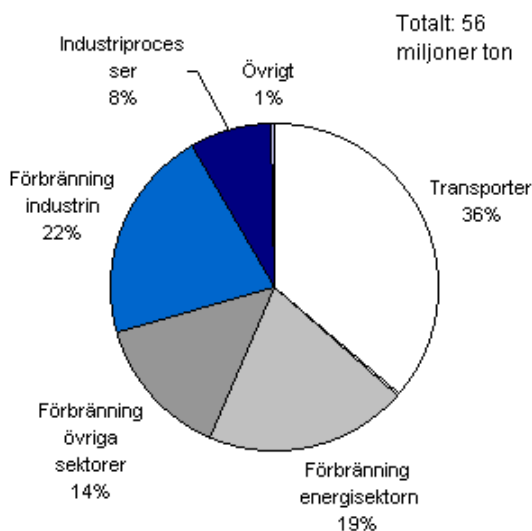
4.2 Växthuseffektens följder

Det som främst kan märkas av att växthuseffekten ökar är att det blir varmare vid jordytan. Detta ger i sin tur att en del av glaciärerna smälter och vattenytan höjs.⁴¹ Det senaste seklet har medeltemperaturen globalt stigit med 0,6 grader och havsytan höjts med 10-20 cm. I framtiden kommer detta kommer mest att märkas i de norra delarna av jorden eftersom det är där de största temperaturökningarna kommer att ske. I Sverige kan barrskogarna drabbas hårt då den södra gränsen på skogen tvingas dra sig norrut på grund av den ökade värmen, men utan att kunna utökas längst i norr. Även nederbörden kan väntas öka med 10-20 % och i fjällen så mycket som med 30 %.⁴²

4.3 Koldioxid

Den viktigaste av växthusgaserna är koldioxid som står för huvuddelen av växthusgasutsläppen i Sverige. Merparten av koldioxiden kommer från förbränning av fossila bränslen. Till fossila bränslen räknas kol, olja och gas. Växter tar upp koldioxiden vid fotosyntesen och den binds som kol, vilket kallas kolsänkor. Detta frigörs sedan återigen som koldioxid när växten dör.⁴³ Om man alltså bara använder ved att elda med blir utsläppet av koldioxid plus minus noll eftersom det blir ett kretslopp. När däremot fossila bränslen används frigörs koldioxid som lagrats under mycket lång tid. I och med att så mycket olja har tagits upp och förbränts under senare år har kretsloppet rubbats och växtligheten hinner inte ta upp all den koldioxid som avges. Skogsavverkningen har bidragit ytterligare till att halten av koldioxid i atmosfären har ökat. Det som idag tar upp den största delen av koldioxiden är havet. Koldioxiden är dessvärre i stort sett oförstörbar och kommer sannolikt att gå runt i kretslopp i många tusen år.⁴⁴

År 2000 släpptes ut 56 miljoner ton koldioxid till luften i Sverige, en stor del av detta kommer från transporter, se figur 4.2.⁴⁵



Figur 4.2. Källorna till koldioxidutsläppen i Sverige år 2000⁴⁶

⁴¹ Naturvårdverkets hemsida: <http://www.environ.se/>, 021006

⁴² Svenska Naturskyddsföreningens hemsida: <http://www.snf.se>, 021007

⁴³ Naturvårdsverket Rapport 4120 Åtgärder mot klimatförändringar s. 59

⁴⁴ Naturvårdverkets hemsida: <http://www.environ.se/>, 021007

⁴⁵ Statistiska centralbyråns hemsida: <http://www.scb.se>, 021008

⁴⁶ Ibid

4.4 Miljömål i Sverige gällande klimatförändringar⁴⁷

I april 1999 tog riksdagen beslut om att införa 15 nationella miljömål. Syftena med dessa är att skydda människors hälsa, att bevara den biologiska mångfalden, att hushålla med uttaget av naturresurser så att de kan utnyttjas långsiktigt och att skydda natur- och kulturlandskap. Varje miljömål innehåller också delmål att klara av på vägen. De svenska miljömålen är:

1. Begränsad klimatpåverkan
2. Frisk luft
3. Bara naturlig försurning
4. Giftfri miljö
5. Skyddande ozonskikt
6. Säker strålmiljö
7. Ingen övergödning
8. Levande sjöar
9. Grundvatten av god kvalitet
10. Hav i balans samt levande kust och skärgård
11. Myllrande våtmarker
12. Levande skogar
13. Ett rikt odlingslandskap
14. Storslagen fjällmiljö
15. God bebyggd miljö

I den första gällande klimatpåverkan sägs det i de svenska miljömålen att halten av växthusgaser i atmosfären ska stabiliseras på en nivå så människans påverkan på klimatet inte blir farligt. Detta målet, som är globalt, ska uppnås tillsammans med andra länder.

Delmålet är att minska koldioxidutsläppen i Sverige med minst 4% under perioden 2008-2012 jämfört med 1990 års nivå. Detta ska göras utan att kompensera med kolsänkor och flexibla mekanismer, vilket står för olika utsläppshandel med växthusgaser.

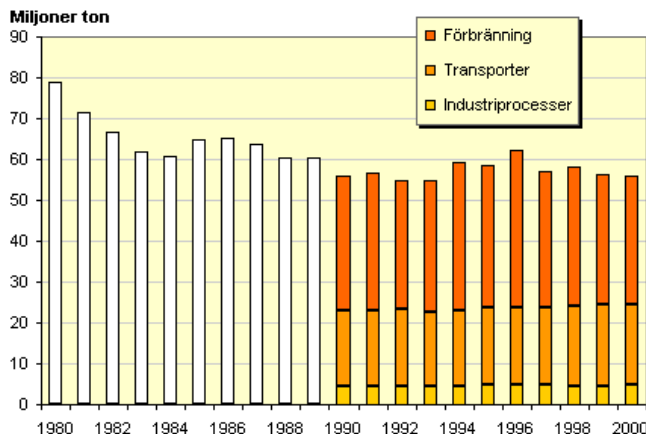
4.5 Sveriges koldioxidutsläpp

Fram till 90-talet minskade koldioxidutsläppen i Sverige, men sedan dess har de slutat att minska, se figur 4.3. Jämfört med många andra länder har Sverige lägre utsläpp av koldioxid. I en jämförelse i utsläppt koldioxid per capita ligger Sverige på 71 plats bland de som släpper ut mest. Dock ligger svenskens utsläppshalt mycket högre än genomsnittsmänniskan i världen.⁴⁸ Det som är negativt för Sverige i och med utsläpp av koldioxid är att vi har ett kallt klimat och att glesbygden ger långa transporter. Däremot har Sverige mycket vattenkraft och kärnkraft vilket är positivt i dessa sammanhangen.⁴⁹

⁴⁷ Miljömålsportalen: <http://miljomal.nu/>, 021008

⁴⁸ Naturvårdsverkets hemsida: <http://www.environ.se>, 021008

⁴⁹ Statistiska Centralbyråns hemsida: www.scb.se, 021009



Figur 4.3. Koldioxidutsläpp i Sverige mellan 1980 och 2000⁵⁰

4.6 Transporter

Transporter står för en stor del av koldioxidutsläppen i Sverige. Det finns flera miljöeffekter som kommer från transporter så som buller, förbrukat energi, trängsel och skador på natur- och kulturmiljö.⁵¹ Olika transportslag påverkar miljön på olika sätt. Vid vägtransporter är det framför allt förbränningen av fossila bränslen och därmed klimatpåverkan som är det stora problemet. Järnvägstransporter kräver ganska lite energi i jämförelse med de övriga transportsätten, det använder i stort sätt inga fossila bränslen utom de få dieselloken som finns. Däremot drar det elektrisk energi som kommer från vatten- och kärnkraft och påverkar på så vis miljön. Vid sjötransporter förbränns fossila bränslen precis som vid vägtransporter, men havet har en större förmåga att ta upp till exempel koldioxid. Trots detta bidrar sjötransporterna till växthuseffekten och också till försurning. Det stora problemet vid flygtransporter är att avgaserna avges direkt till atmosfären och klimat och ozonskiktet är det som påverkas främst.⁵²

4.7 Miljöklasser⁵³

Både bilar och bränslen delas in i olika miljöklasser efter hur de påverkar miljön. Klassningen sker genom att ju lägre nummer klassen har desto bättre.

4.7.1 Bilar

Det som styr miljöklassningen hos bilar är utsläppet av koloxid, kväveoxider, kolväten och partiklar. Däremot ingår inte utsläpp av koldioxid. De bilar som har de bästa miljöklasserna får skatterabatt. Bilen får sin miljöklassificering när den registreras. Den behåller sin miljöklass även om nya regler tillkommer. Klassificeringen infördes på bilar från och med 1993 i Sverige. De klassades då som miljöklass 1, 2 eller 3, där klass 1 är den bästa. Detta system är idag omgjort och klasserna baseras på när kraven är ställda. Idag är den lägsta miljöklassen miljöklass 2000 och är för bilar som uppfyller de obligatoriska kraven. Den nästa är miljöklass 2005 som gäller för bilar som uppfyller beslutade krav som är kommande.

⁵⁰ Naturvårdsverkets hemsida: <http://www.environ.se>, 021008

⁵¹ Vägverkets hemsida: <http://www.vv.se>, 021009

⁵² Internationell distributionsteknik, kurspärm

⁵³ Naturvårdsverkets hemsida: <http://www.environ.se>, 021023

De två sista miljöklasserna är Miljöklass El och Miljöklass Hybrid, vilka gäller för bilar med endast el som drivmedel respektive bilar som kombinerar el och förbränningsmotorer.

4.7.2 Bensin

Bensin finns klassat i två miljöklasser, klass 1 och 2. Det finns gemensamma regler för bensin inom EU och dessa motsvaras av miljöklass 2. Miljöklass 1 är bättre i några avseenden, den viktigaste att den innehåller mindre svavel.

4.7.3 Diesel

Diesel finns miljöklassat i tre klasser, 1, 2 eller 3, där klass 3 är vanlig diesel och de andra två har bättre miljöegenskaper, klass 1 bättre än klass 2. Den dieseln som är bättre miljömässigt är dyrare att framställa, men skatten är lägre för att det inte ska bli oekonomiska att köra med miljövänlig diesel.

4.7.4 Alternativa bränslen

Alkylatbensin heter en bensinsort som används till motorer som inte har något avgasreningssystem, som båtmotorer och gräsklippare. Särskilt lämpligt är det till tvåtaktsmotorer som släpper ut en tredjedel av drivmedlet oförbränt. Alkylatbensinen minskar giftigheten i bensinen kraftigt. Den är däremot dyrare att framställa och finns i begränsad mängd varför den inte bör användas till vanliga bilmotorer där avgasrening finns.

4.8 Bränsleförbrukning

Bilar drar olika mycket med avseende på hur stora de är. En vanlig indelning av bilar sker efter deras vikt och mått och delas då in i småbil, mellanklassbil och stor bil. Dessa delas i sin tur in efter vilken sorts bränsle som används, bensin eller diesel. Hur mycket dessa biltyper drar mått i liter per 100 km kan ses i tabell 4.3.

Biltyp	Bensin [l/100 km]	Diesel [l/100 km]
Småbil	6.55	4.56
Mellanklass	7.86	5.47
Stor bil	9.71	6.97

Tabell 4.3: Genomsnittlig bensin- respektive dieselförbrukning hos de tre biltyperna mätt i liter per 100 km.⁵⁴

4.9 Emissionsdata hos koldioxid

För en personbil varierar utsläppet av koldioxid per liter med vad det är för bränsle, se tabell 4.4. Siffrorna är genomsnittsförbrukningen för personbilar.

Drivmedel	%CO ₂	g CO ₂ /MJ	kg CO ₂ /liter
Bensin	13.2	75.3	2.36
Diesel	13.2	73.4	2.59

Tabell 4.4: Utsläpp av koldioxid för olika drivmedel.⁵⁵

⁵⁴ Konsumentverkets hemsida: <http://www.konsumentverket.se>, 030303

⁵⁵ Naturvårdsverkets hemsida: <http://www.environ.se>, 021025

5. Postens miljöarbete

Inom Posten finns en miljöfunktion som ska säkerställa att Postens miljöarbete drivs så att det bidrar till en hållbar utveckling.⁵⁶ Postens miljöarbete bygger på ett antal principer vilka är:

- Miljöarbete ska integreras i verksamheten och stöda Postens huvudmål vilka är lönsamhet, nöjda kunder och engagerade medarbetare.
- På alla nivåer inom Posten ska det tas miljöhänsyn.
- Miljöarbetet ska inriktas mot ständiga förbättringar och kunder, leverantörer, medarbetare och andra intressenter ska vara delaktiga.
- Kommunikationen inom miljöområdet ska vara öppen och bygga på fakta.⁵⁷

Även Postens kunder efterfrågar miljöanpassade processer och tjänster. Dessutom vill de se dokumentation över miljöarbetet och dess förbättringar.

5.1 Postens miljöpåverkan⁵⁸

Posten har tagit fram fem områden, kallade insatsområden, inom vilka verksamheten framför allt leder till miljöpåverkan. Dessa fem är:

- *Transporter*: Står för den klart största miljöbelastningen inom Posten då distributionen av brev och paket uppgår till ca 30 miljoner mil per år.
- *Lokaler*: Posten har stora lokalytor i form av terminaler, serviceställen och kontor, där miljöpåverkan uppkommer genom byggnationer och rivning, men även genom användning av lokalerna.
- *Inköp*: Posten gör varje år stora inköp. Produkterna påverkar miljön olika mycket av olika orsaker som till exempel tillverkningsätt.
- *Restprodukter*: Postens verksamhet ger upphov till stora mängder avfall och restprodukter.
- *Individen*: För ett bra miljöarbete betyder varje medarbetares attityd, kompetens och handlingsmönster mycket.

I ett företag är det inte bara den egna verksamheten som påverkar miljön. Även de val företaget gör när det gäller leverantörer av varor och tjänster spelar roll. Därför ställer Posten krav på sina leverantörer vid inköp av varor och tjänster, där krav som ställs på upphandlade transporter är särskilt viktiga.

5.2 Miljöpolicy⁵⁹

Den största delen av Posten arbetar med miljöledningssystem och är certifierade enligt ISO 14001. I detta ingår Postens miljöpolicy. Miljöpolicyen utgör grunden för miljöarbetet inom Posten. Miljöpolicyen går ut på att

Postens miljöarbete ska ha sin grund i ett kretsloppstänkande och bidra till varaktigt hållbar samhällsutveckling av hänsyn till kommande generationer.

⁵⁶ Postens hemsida: <http://www.posten.se>, 030121

⁵⁷ Postens årsredovisning 2001

⁵⁸ Postens hemsida: <http://www.posten.se>, 030121

⁵⁹ Postens hemsida, <http://www.posten.se> 030210

Med utgångspunkt i lagar, förordningar och föreskrifter ska Posten bidra till uppfyllandet av nationella miljömål som har koppling till verksamhetens betydande miljöpåverkan.

Miljöpåverkan hos Postens tjänster uppstår främst i transporter, lokaler, inköp, hantering av restprodukter och genom individens handlande. Posten strävar därför att utnyttja energi och andra naturresurser effektivt samt att förebygga utsläpp, avfall och andra miljöstyrningar.

Följande principer är vägledande för Postens miljöarbete:

- Att miljöarbetet integreras i verksamheten och stöder Postens huvudmål: nöjda kunder, lönsamhet och engagerade medarbetare.*
- Att miljöhänsynen beaktas i varje beslut på alla nivåer i organisationen*
- Att miljöarbetet inriktas mot ständig förbättring och bygger på kunders, leverantörers, anställdas och andra intressenters delaktighet.*
- Att miljökommunikationen kännetecknas av öppenhet och bygger på fakta*

5.3 Miljömål och nyckeltal

Det finns ett kärncernövergripande miljömål inom Posten som säger att:

koldioxidutsläppen från transporter i förhållande till antalet försändelser ska minska med totalt 4 % under åren 2002-2004.⁶⁰

Posten arbetar också med att ta fram nyckeltal inom hela koncernen för energiförbrukning, miljögodkända leverantörer och medarbetare som omfattas av miljöledningssystemet.⁶¹

Utifrån de svenska miljömålen, se kapitel 4, är sex stycken viktigare för Postens miljöarbete än de andra. Dessa är

- Frisk luft
- God bebyggd miljö
- Bara naturlig försurning
- Giftfri miljö
- Skyddande ozonskikt
- Begränsad klimatpåverkan⁶²

⁶⁰ Posten, Årsredovisning 2001

⁶¹ Postens hemsida, <http://www.posten.se> 030210

⁶² Ibid

6. Postenkät om kunders transporter till och från Posten

All information i detta kapitel är hämtat från de svar som fåtts in via den enkät som har skickats ut. Enkäten kan ses i sin helhet i bilaga II. I bilaga III kan ses hur svarsalternativen har räknats om till siffror för att kunna räkna ut medelvärden och procentandelar.

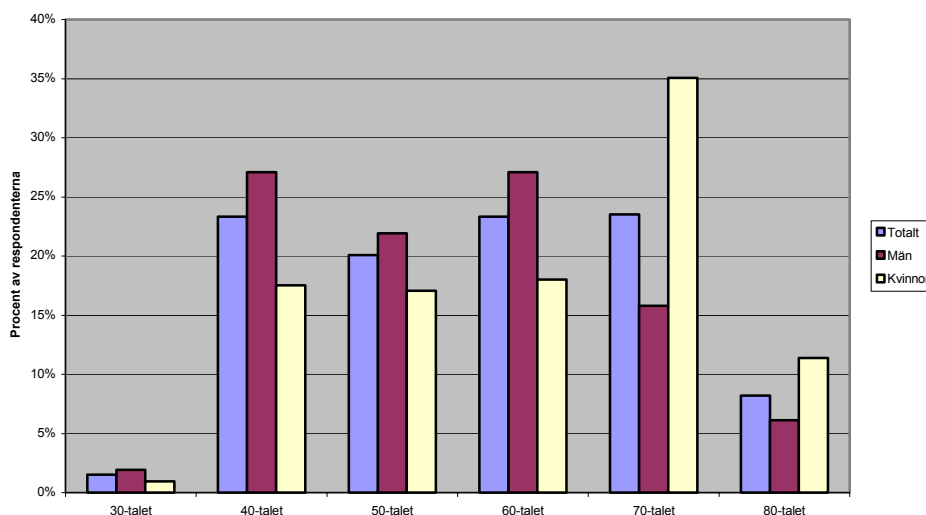
6.1 Svarsfrekvens

Enkäten skickades till 1000 personer, varav 524 personer svarade. Dessa bestod av 311 män, 211 kvinnor och 2 som inte svarat på denna fråga. Detta motsvaras i procent av 59% respektive 40%. Åldersfördelningen över dessa kan ses i tabell 6.1.

Födda på	30-talet	40-talet	50-talet	60-talet	70-talet	80-talet
Totalt	8	122	105	122	123	43
Män	6	84	68	84	49	19
Kvinnor	2	37	36	38	74	24

Tabell 6.1: Åldersfördelningen över respondenterna.

Detta motsvaras i procent av följande diagram:



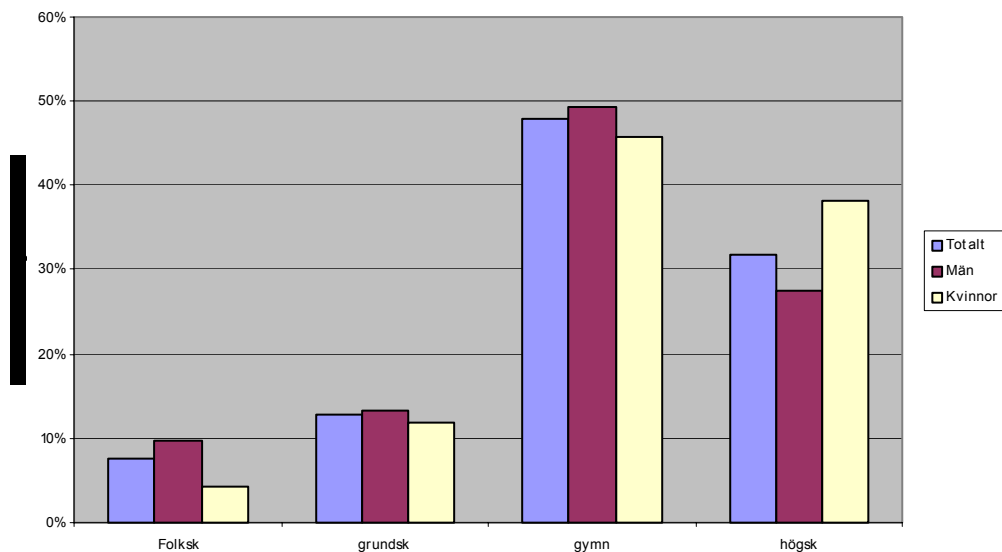
Figur 6.1: Åldersfördelningen över respondenterna i procent.

Utbildningsnivån på de svarande kan ses i tabell 6.2.

	Folkskola	Grundskola	Gymnasium	Högskola/Uni.
Totalt	40	66	249	165
Män	30	41	152	85
Kvinnor	9	25	96	80

Tabell 6.2: Utbildningsnivån hos respondenterna.

Den procentuella fördelningen i utbildningsnivån kan ses i figur 6.2.



Figur 6.2: Utbildningsnivån hos respondenterna i procent.

Enkäten gick till tre olika kommuner, Gävle, Halmstad och Falkenberg. De var uppdelade i proportion till antalet hushåll i de respektive kommunerna, 100 stycken gick till Falkenberg, 500 till Gävle och 400 till Halmstad. Svarsfrekvensen var högst i Falkenberg där 58 % svarade. Svarsfrekvensen i Gävle och Halmstad var 48 respektive 57 procent. Könsfördelningen i procent i de tre kommunerna kan ses i tabell 6.3. Dessa är liknande den totala fördelningen förutom att procenten män är ännu lite högre i Falkenberg.

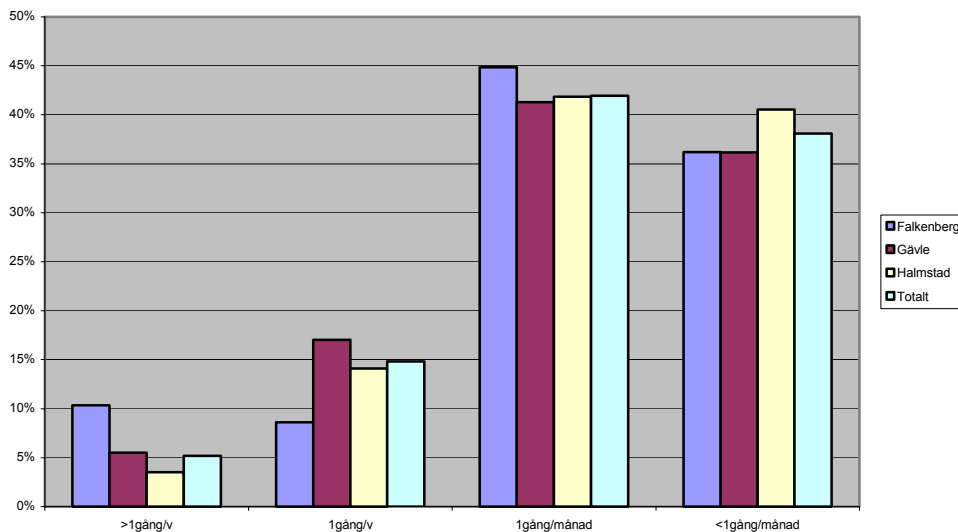
	Falkenberg	Gävle	Halmstad
Män	62%	59%	60%
Kvinnor	38%	41%	40%

Tabell 6.3. Könsfördelningen i de tre kommunerna

6.2 Hur ofta använder sig kunderna av Posten

6.2.1 Postkontoren

I frågan hur ofta respondenterna använde sig av de gamla postkontoren fanns det fyra svarsalternativ, mer än 1 gång per vecka, 1 gång per vecka, 1 gång per månad och mer sällan. Det vanligaste svaret var 1 gång per månad i alla tre kommunerna. Respondenterna i alla tre kommunerna besökte postkontoren ganska lika. Det som står ut är kanske att Falkenbergs procent på mer än en gång i veckan är lite högre, medan 1 gång i veckan är lite lägre, se figur 6.3. Ett medelvärde på hur ofta respondenterna besökte postkontoren blir 19.27 gånger per år. Detta kan jämföras med hur ofta respondenterna handlar i en livsmedelsbutik vilket är 2.6 gånger per vecka.



Figur 6.3: Hur ofta respondenterna besökte postkontoren räknat i procent.

I absoluta siffror kan besöken ses i följande tabell,

	>1 gång/vecka	1 gång/vecka	1 gång/månad	<1 gång/månad
Falkenberg	6	5	26	21
Gävle	13	40	97	85
Halmstad	8	32	95	92
Totalt	27	77	218	198

Tabell 6.4: Hur ofta respondenterna besökte postkontoren.

Skillnaden mellan män och kvinnor är i denna fråga inte så stor, nedan finns den procentuella fördelningen vid besök på postkontoren.

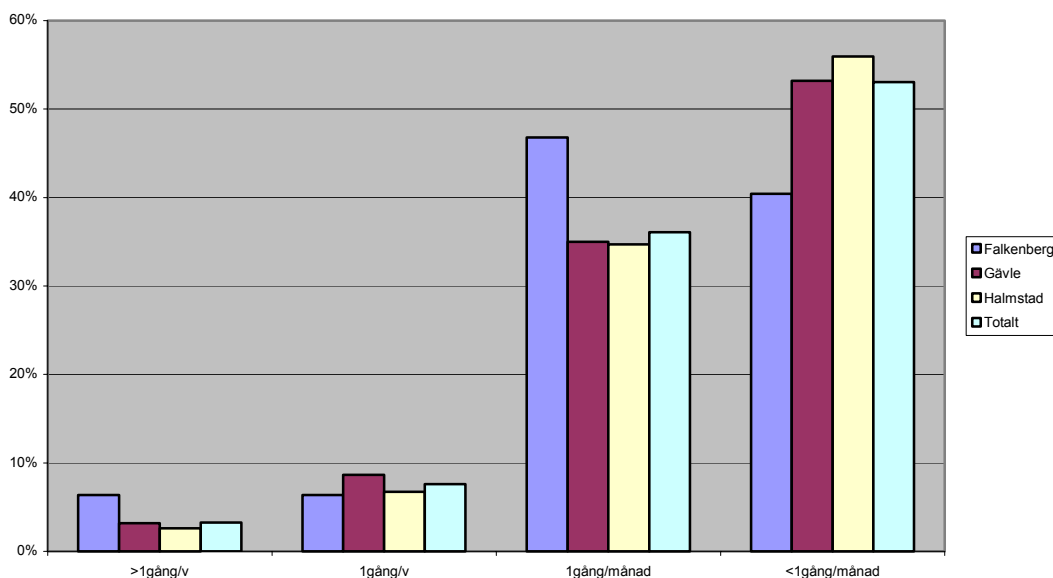
	>1 gång/vecka	1 gång/vecka	1 gång/månad	<1 gång/månad
Män	6	15	43	37
Kvinnor	4	15	41	40

Tabell 6.5: Procentuell fördelning över hur ofta män och kvinnor besökte postkontoren.

6.2.2 Serviceställen

Utav de 524 respondenterna svarade 449 personer att de någon gång besökt ett serviceställe eller Svensk Kassaservice, och 79 att de inte hade det. 2 personer svarade inte alls. Några av de som svarade nej på frågan har dock fyllt i hur ofta de har besökt serviceställena/Svensk Kassaservice, varför de sammanlagda svaren på följande frågor blir fler än 449.

Svarsalternativen i frågan om hur ofta respondenterna besökte Postens nya serviceställe var samma som för hur ofta de besökte postkontoren, det vill säga mer än en gång per vecka, en gång per vecka, en gång per månad och mer sällan. I svaren kan ses att det vanligaste svaret på denna fråga var mer sällan förutom i Falkenberg, där en gång per månad fortfarande är det vanligaste att man gör postärenden. Annars har svarsfrekvensen på mer än en gång per vecka och en gång per vecka sjunkit ganska mycket och allt fler gör postärenden mer sällan, se figur 6.4. Ett medelvärde på hur ofta respondenterna går till serviceställen blir 13.9 gånger per år.



Figur 6.4: Hur ofta respondenterna besöker serviceställena räknat i procent.

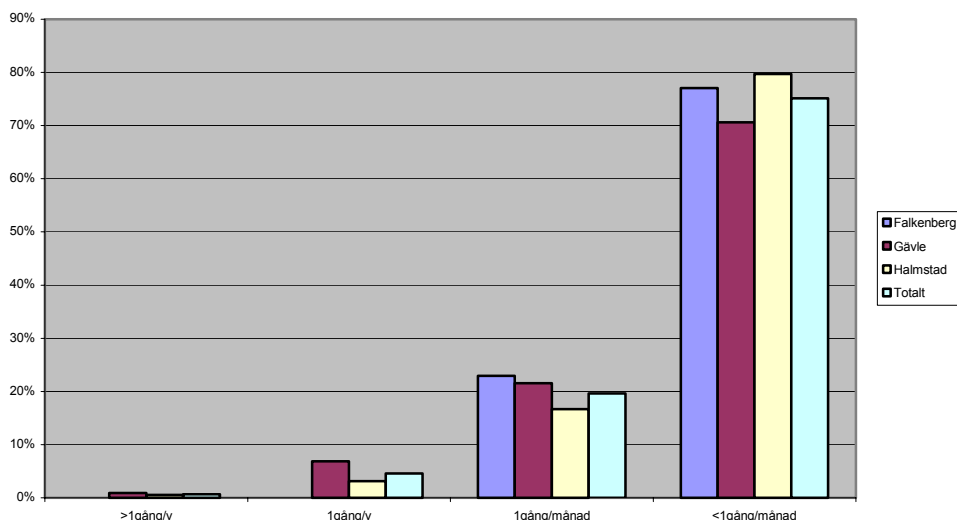
Hur män och kvinnor har svarat kan ses i tabell 6.6. Skillnaden är lite större än i frågan om postkontoren.

	>1 gång/vecka	1 gång/vecka	1 gång/månad	<1 gång/månad
Män	4	9	32	55
Kvinnor	2	5	42	51

Tabell 6.6: Procentuell fördelning över hur ofta män och kvinnor besöker serviceställen.

6.2.3 Svensk Kassaservice

Även här var svarsalternativen samma, och som för serviceställena utgör mer sällan-alternativet det vanligaste svaret, fast i ännu större utsträckning och gäller nu även Falkenberg. Mer än en gång per vecka och en gång per vecka har sjunkit ytterligare i svarsfrekvens, i Falkenberg utgör de noll procent se figur 6.5. Medelvärdet på antal besök respondenterna gör i Svensk Kassaservice blir 7.68 gånger per år.



Figur 6.5: Besöksfrekvensen i procent i Svensk Kassaservice i de tre kommunerna.

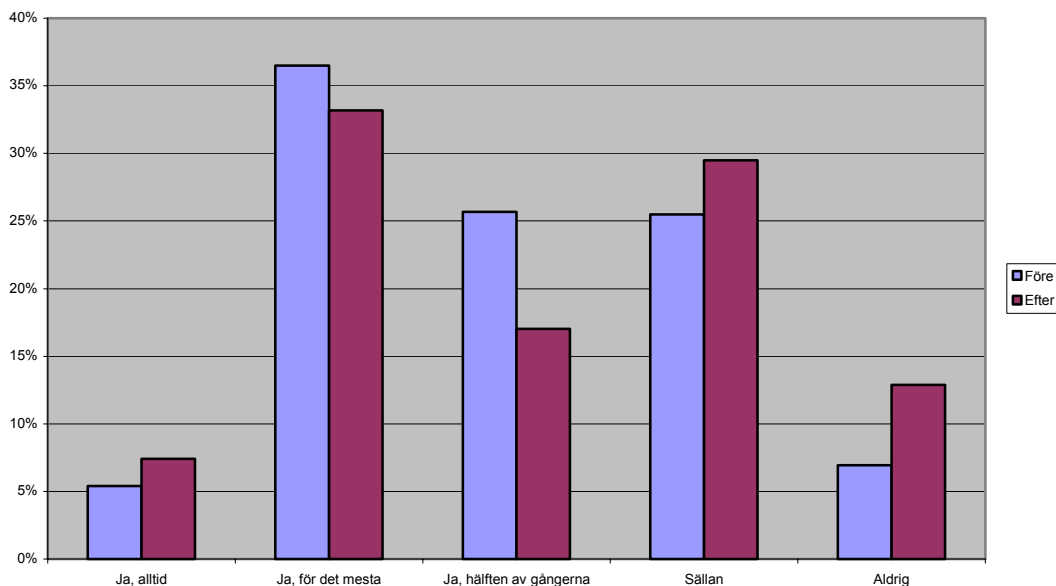
Fördelningen mellan män och kvinnor redovisas i tabell 6.7, här kan ses att det är lite skillnad i svaret mer än en gång i månaden där fler män än kvinnor har svarat så.

	>1 gång/vecka	1 gång/vecka	1 gång/månad	<1 gång/månad
Män	0	5	22	72
Kvinnor	1	4	17	79

Tabell 6.7: Procentuell fördelning över hur ofta män och kvinnor besöker Svensk Kassaservice.

6.2.4 I samband med andra ärenden

Många gör sina postärenden i samband med andra ärenden, som till exempel matinköp. Andelen som alltid gör sina postärenden i samband med andra ärenden har ökat något, 2 procentenheter, efter förändringen, medan de som gör det för det mest har sjunkit med 4 procentenheter. De som aldrig gör det har ökat med 6 procentenheter i och med förändringen. Dessa resultat kan ses i figur 6.6.



Figur 6.6: Hur ofta respondenterna gör sina postärenden i samband med andra ärenden före och efter förändringen

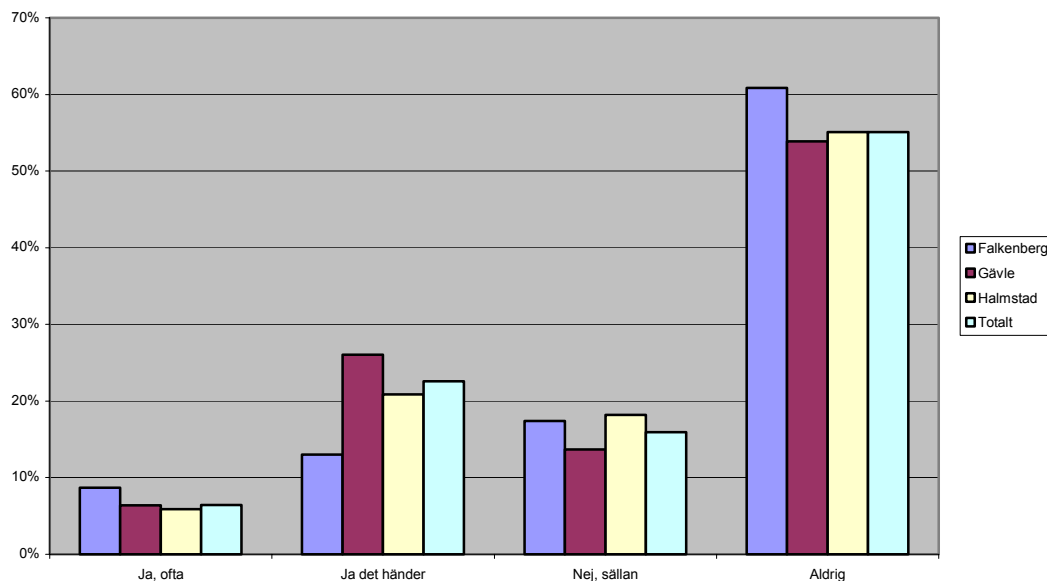
Detta ger att innan förändringen gjordes 51 % av postärendena i samband med andra ärenden. Efter förändringen blir siffran 47.5 % för serviceställena och samma för Svensk Kassaservice. I tabell 6.8 kan ses hur förhållandet har förändrats i de tre kommunerna.

	Falkenberg		Gävle		Halmstad	
	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter
Ja, alltid	7 %	9 %	4 %	6 %	6 %	9 %
För det mesta	31 %	26 %	41 %	39 %	33 %	29 %
Hälften av ggr	28 %	21 %	24 %	15 %	27 %	18 %
Sällan	28 %	34 %	25 %	27 %	26 %	31 %
Aldrig	7 %	11 %	6 %	13 %	8 %	14 %

Tabell 6.8. Hur ofta respondenterna gör sina postärenden i samband med andra ärenden, räknat i procent.

Detta ger att i Falkenberg gjordes 51,2 % av postärendena i samband med andra ärenden före förändringen medan idag görs 47.5 % av postärendena i samband med andra ärenden. I Gävle blir siffrorna 53 % respektive 49.5 % och i Halmstad 50.8 % respektive 47.5 %.

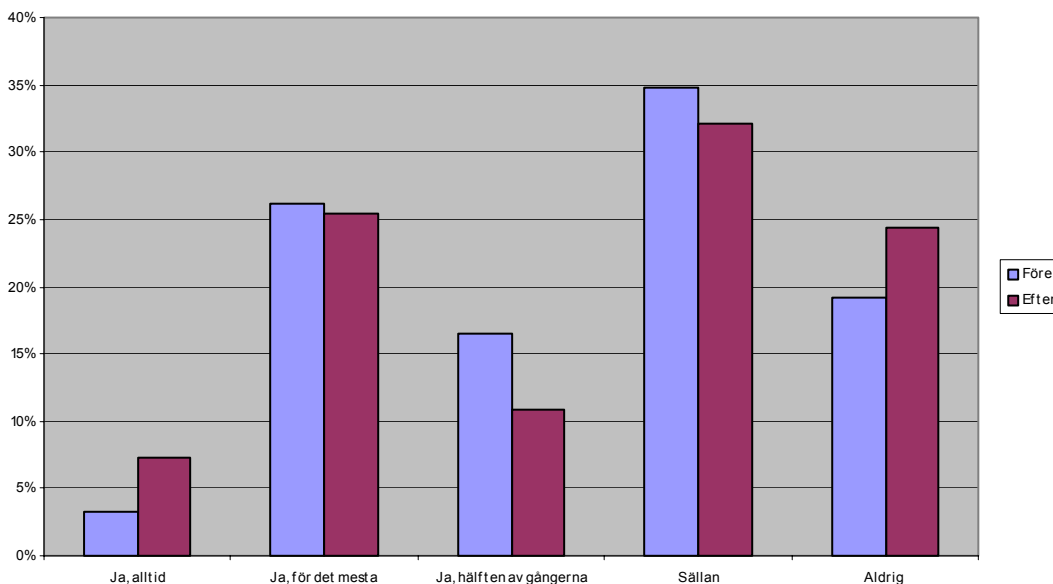
Det händer att respondenterna får gå till flera ställen som ligger på mer än gångavstånd från varandra för att uträtta sina postärenden. Andelen respondenter som känner att de ofta får gå till flera ställen är 6% medan 55% tycker att detta aldrig inträffar, se figur 6.7.



Figur 6.7: Hur ofta respondenterna anser sig behöva besöka flera serviceställen och/eller Svensk Kassaservice för att kunna utföra sina postärenden. Ställena ligger då på mer än gångavstånd från varandra.

6.2.5 I samband med jobbet

Andelen som gör sina postärenden i samband med att de åker till jobbet är ungefär detsamma som för i samband med andra ärenden. Andelen som alltid gör sina postärenden på väg till eller från jobbet har ökat med 4 procentenheter medan de som för det mesta gör det i detta fallet endast har sjunkit med 1 procentenheter. Däremot har andelen som aldrig gör det ökat, precis som i fallet ovan, här med 5 procentenheter, se figur 6.8.



Figur 6.8: Hur ofta respondenterna gör sina postärenden i samband med att det åker till eller från jobbet i procent.

Samma omräkning som ovan ger att 39.9 % av postärendena gjordes på väg till eller från jobbet före förändringen och siffran för serviceställena och Svensk Kassaservice blir 39.8 %.

Situationen totalt blir alltså i stort sett oförändrad. I följande tabell kan ses hur siffrorna för de olika kommunerna blir.

	Falkenberg		Gävle		Halmstad	
	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter
Alltid	0 %	11 %	3 %	7 %	4 %	6 %
För det mesta	38 %	21 %	27 %	28 %	23 %	24 %
Hälften av ggr	0 %	9 %	16 %	11 %	18 %	11 %
Sällan	36 %	26 %	34 %	32 %	36 %	33 %
Aldrig	26 %	34 %	19 %	21 %	19 %	25 %

Tabell 6.9: Hur stor del av respondenterna som gör sina postärenden i samband med att de åker till eller från jobbet.

I Falkenberg gjordes innan förändringen 37.5 % av postärendena på väg till och från jobbet och efter 37.7 %. I Gävle ger samma beräkning siffrorna 39.8 % respektive 41.5 %, och i Halmstad 39.2 % respektive 37.8 %.

6.3 Hur tar sig kunderna till Posten

Enkäten innehåller fem olika svarsalternativ på frågan om hur respondenterna tar sig till Posten, dessa är bil, kollektivtrafik, med cykel, går eller på annat sätt. Respondenterna kunde kryssa i fler än ett alternativ på frågan. Följdfrågan till dem som svarat att det någon gång tar bilen för att uträtta sina postärenden frågade hur ofta de använde bilen. Svarsalternativen på detta var alla gånger, för det mesta, ungefär hälften av gångerna och mer sällan.

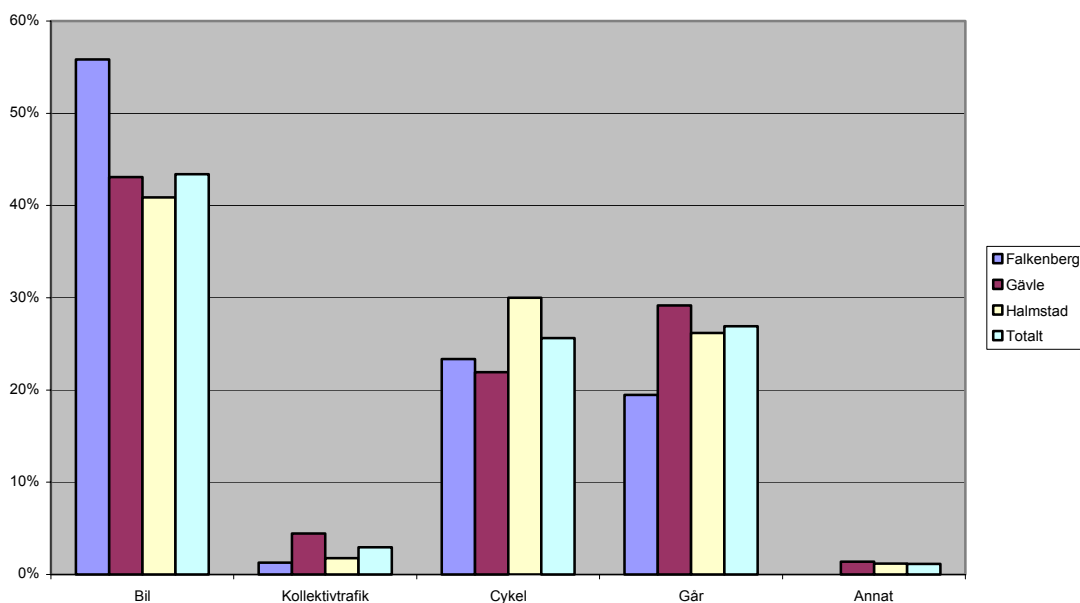
6.3.1 Postkontoren

Innan förändringen tog sig 337 stycken av respondenterna någon gång bilen till postkontoren, 23 tog kollektivtrafiken, 199 cyklade, 209 gick och 9 tog sig någon gång dit på annat sätt. Hur detta fördelade sig över de tre kommunerna kan ses i tabell 6.10.

	Bil	Kollektivtr.	Cykel	Gick	Annat
Falkenberg	43	1	18	15	0
Gävle	155	16	79	105	5
Halmstad	139	6	102	89	4

Tabell 6.10: Fördelningen över transportsättet till postkontoren i de tre kommunerna.

Den procentuella fördelningen kan ses i figur 6.9. Här kan ses att i Falkenberg tog fler bilen till postkontoren än de andra två kommunerna medan färre går. Bäst på att cykla var man i Halmstad. De andra tre kategorierna är ungefär likvärdiga i alla tre kommuner.



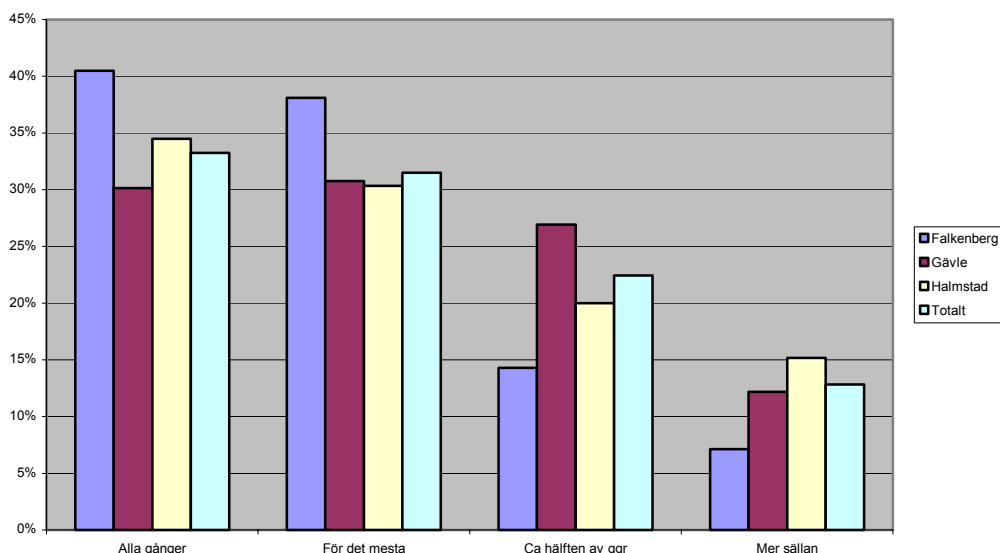
Figur 6.9: Procentuell fördelning över vilka transportsätt respondenterna använde sig av när de tog sig till postkontoren.

Av dem som använde sig av bilen för att komma till postkontoren tog 114 personer bilen alla gånger, 108 för det mesta, 77 ungefär hälften av gångerna och 44 mer sällan. Siffrorna för de tre kommunerna kan ses i följande tabell 6.11.

	Alla gånger	För det mesta	Hälften av ggr	Mer sällan
Falkenberg	17	16	6	3
Gävle	47	48	42	19
Halmstad	50	44	29	22

Tabell 6.11: Hur ofta respondenterna tog bilen till postkontoren i de tre kommunerna.

Fördelningen sett i procent kan ses i figur 6.10. Här kan ses att Falkenberg står ut i de två första kategorierna och Gävle i den tredje.



Figur 6.10: Hur ofta respondenterna tog bilen till postkontoren räknat i procent.

En sammanräkning av detta ger att 30.3 % av alla resor till postkontoren skedde med bil. Vid uträkning av resorna inom de tre kommunerna blir siffran 43,5 % för Falkenberg, 30.0% för Gävle och 29.0 % för Halmstad.

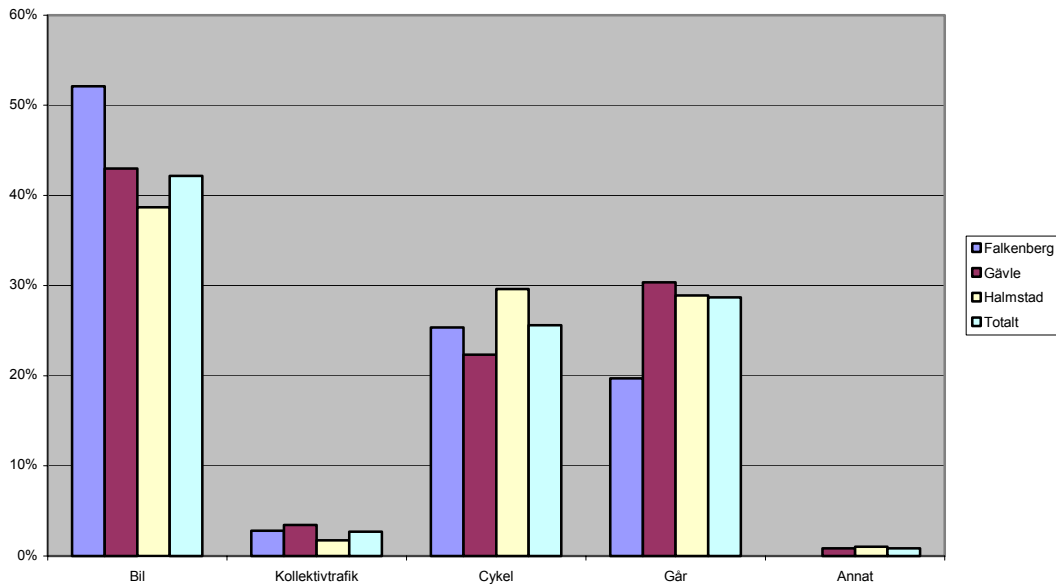
6.3.2 Serviceställen och Svensk Kassaservice

Efter att förändringen införts tar 298 av respondenterna någon gång bilen till servicestället eller Svensk Kassaservice, 19 tar kollektivtrafiken, 181 cyklar, 203 går och 6 tar sig dit på annat sätt. Hur fördelningen är för de tre kommunerna kan ses i tabell 6.12.

	Bil	Kollektivtr.	Cykel	Gick	Annat
Falkenberg	37	2	18	14	0
Gävle	150	12	78	106	3
Halmstad	111	5	85	83	3

Tabell 6.12: Hur respondenterna tar sig till serviceställena och Svensk Kassaservice.

Den procentuella fördelningen kan ses i figur 6.11. Även här ligger Falkenberg något över de andra när det gäller att ta bilen.



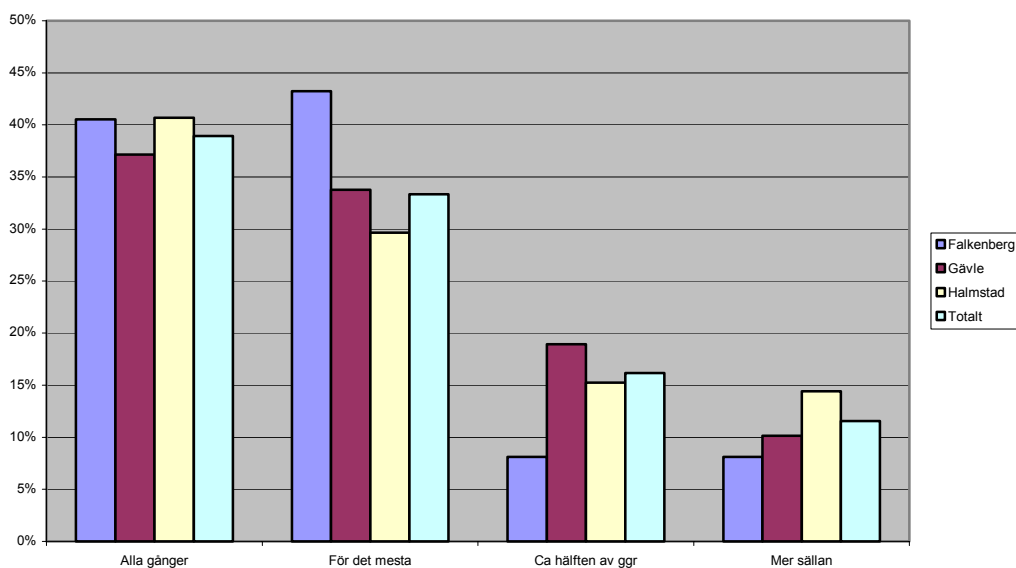
Figur 6.11: Hur respondenterna tar sig till serviceställena och Svensk Kassaservice.

Av dem som tar bilen till serviceställena och Svensk Kassaservice tar 118 personer bilen alla gånger, 101 för det mesta, 49 ungefär hälften av gångerna och 35 mer sällan. Jämförelser för kommunerna kan ses i tabell 6.13.

	Alla gånger	För det mesta	Hälften av ggr	Mer sällan
Falkenberg	15	16	3	3
Gävle	55	50	28	13
Halmstad	48	35	18	17

Tabell 6.13: Hur ofta respondenterna ta bilen till serviceställen och Svensk Kassaservice.

Vid procentuella fördelning, figur 6.12, kan ses att Falkenberg är numera lika de andra i de två första kategorierna. Annars ser situationen ganska lik ut i jämförelse med innan förändringen.



Figur 6.12: Hur respondenterna tar sig till serviceställena och svensk Kassaservice räknat i procent.

Sammanräknat ger detta att totalt 31.6 % av alla resor till serviceställena och svensk Kassaservice sker med bil. I Falkenberg blir siffran 41.2 %, i Gävle 32.0 % och i Halmstad 28.7 %.

6.3.3 Färdmedel

De flesta som körde till postkontoren körde en mellanklassbil med bensinmotor, detta gäller även nu till serviceställena och till kassaservicen. Följande procentuella fördelning vid transport till postkontoren framkom vid enkäten.

Falkenberg						Gävle						Halmstad					
Småbil		Mellan		Stor bil		Småbil		Mellan		Stor bil		Småbil		Mellan		Stor bil	
Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di
24	0	61	5	7	3	19	0	65	3	12	1	24	1	65	2	6	3

Tabell 6.14: Procentuella fördelningen över vad för slags bil respondenterna använde. Be=bensin, Di=diesel.

Fördelningen vid transporter till serviceställena och Svensk Kassaservice är liknande, den kan ses i tabell 6.15.

Falkenberg						Gävle						Halmstad					
Småbil		Mellan		Stor bil		Småbil		Mellan		Stor bil		Småbil		Mellan		Stor bil	
Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di	Be	Di
27	0	57	5	8	3	25	0	60	3	11	1	25	1	64	2	6	3

Tabell 6.15: Procentuella fördelningen över vad för slags bil respondenterna använder. Be=bensin, Di=diesel.

6.4 Hur långt har kunderna till Posten

De som har svarat att de tog/tar bilen till postkontoret/servicestället/Svensk Kassaservice har fått frågan hur långt de har till sitt postkontor/serviceställe/Svensk Kassaservice. I genomsnitt hade respondenterna 3.67 km till sitt postkontor och till sitt serviceställe/Svensk Kassaservice har de nu i genomsnitt 3.27 km. I Falkenberg hade respondenterna i genomsnitt 5.3 km till postkontoren, nu har de 4.2 km till servicestället eller Svensk Kassaservice. I Gävle blir motsvarande siffror 3.4 km till postkontoret och 3.2 km till servicestället/Svensk Kassaservice och i Halmstad 3.5 km till postkontoren och 3.1 km till servicestället/Svensk Kassaservice.

Vid en sammanräkning av hur långt respondenterna sammanlagt körde/kör under ett år för att komma till posten blir detta 32 026 km till postkontoren, 19 639 km till serviceställena och 12 322 km till svensk Kassaservice. Siffrorna för de tre kommunerna kan ses i tabell 6.16.

	Falkenberg	Gävle	Halmstad
Postkontoret	6 262 km	14 065 km	11 699 km
Servicestället	3 528 km	9 309 km	6 803 km
Kassaservice	1 186 km	7 315 km	3 822 km

Tabell 6.16: Hur långt respondenterna sammanlagt körde/kör för att komma till posten under ett år.

6.5 Postens nya brevlådor

6.5.1 De vid serviceställena

Posten har satt upp nya brevlådor vid de nya serviceställena. Frågan var hur ofta respondenterna använde dessa. 36 % svarar att de alltid använder dem då de postar brev, 52 % att det händer att de använder dem och 12 % använder dem inte alls.

6.5.2 De gamla har flyttats

En del av de gamla brevlådorna har flyttats, för 32 % av respondenterna har den brevlåda de brukade posta i flyttats. 38.5 % av dessa får nu åka längre, i genomsnitt 1.4 km, för att komma till en annan låda.

6.6 Synpunkter

164 personer av de 526 svarande hade något slag av synpunkter, 55 % av dessa var män. Detta ger att 29 % av männen hade synpunkter medan siffran för kvinnor är 34 %. Synpunkterna som gavs kan ses i appendix X. Trots att de flesta svarandet var födda på 40- eller 70-talet, kom de flesta synpunkterna från respondenter födda på 50- och 60-talet.



7. Analys

7.1 Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen för enkäten blev 52.4 procent, vilket jag tycker är helt godkänt för att kunna få fram tillförlitliga resultat. Jag skickade inte ut några påminnelser, vilket antagligen hade fått upp svarsfrekvensen lite till. Detta var på grund av att tiden inte räckte till att vänta på ytterligare en omgång svar.

Fördelningen av män och kvinnor var lite snedfördelad bland svaren. 59 % av de svarade var män och 40 % var kvinnor. Om man tittar på hur män och kvinnor svarar ser man att svaren inte skiljer sig så mycket. Därför har jag valt att inte göra en vägning mellan dessa då jag tror att resultaten inte kommer att förändras.

Anledningen till att så få 30- och 80-talister har svarat procentuellt sett är att enkäten gick ut till dem mellan 18 och 65. De som varit bäst på att svara procentuellt sett är män födda på 40-talet, och kvinnor födda på 70-talet. Vad detta kan bero på vet jag inte riktigt. Av dem som svarat har de flest gymnasieutbildning, medan de som har högskoleutbildning kommer närmast. Detta motsvarar ganska väl hur det ser ut i vårt samhälle. Bland de högskoleutbildade är det fler kvinnor än män som har svarat, medan bland dem som gått folkskola är det tvärtom. Detta kan kopplas samman med att män födda på 40-talet och kvinnor födda på 70-talet har varit bra på att svara. Det blir allt vanligare att högskoleutbilda sig.

Falkenberg och Halmstad har betydligt högre svarsfrekvens än vad Gävle hade. Detta kan bero på att media har uppmärksammat Postens förändringar mer i Halmstads serviceområde än i Gävles. Fördelningen mellan män och kvinnor är lika den totala fördelningen i alla tre kommunerna

7.2 Hur ofta använder sig kunderna av Posten

7.2.1 Besöksfrekvens

De flesta av de svarande använde sig av postkontoren en gång i månaden, detta gäller både totalt och för alla tre kommunerna. Detta har förändrats. Numera är det vanligare att respondenterna använder sig av serviceställen mer sällan än en gång i månaden och så även med Svensk Kassaservice men i ännu högre utsträckning. Det enda undantaget från detta är att i Falkenberg är det fortfarande vanligast att respondenterna besöker serviceställena en gång per månad. Antal besök per år och person har sjunkit från 19.3 gånger till 13.9 gånger för serviceställena respektive 7.7 gånger för Svensk Kassaservice. Slås besöken hos serviceställen samman med de hos Svensk Kassaservice så blir detta 21.8 besök per år och person. Detta är alltså sammanlagt en ökning.

Vid en statistisk analys av svaren blir standardavvikelsen och konfidensintervallet för besöksfrekvensen i de tre kommunerna som kan ses i tabell 7.1. Dessa tyder på att svaren är ganska samlade och variationen är inte stor. Konfidensintervallet är räknat på 95 %, det vill säga att 95 % av respondenterna ligger inom området.

	Postkontor		Serviceställ		Svensk Kassaservice	
	Standardavv	Konfidensint	Standardavv	Konfidensint	Standardavv	Konfidensint
Falkenberg	0.93	3.07±0.24	0.33	3.21±0.21	0.42	3.77±0.10
Gävle	0.87	3.08±0.11	0.78	3.33±0.10	0.66	3.62±0.09
Halmstad	0.81	3.19±0.10	0.77	3.42±0.10	0.59	3.74±0.08

Tabell 7.1: Standardavvikelse och konfidensintervall för besöksfrekvensen hos postkontoren.

Det smala konfidensintervallet ger att svaren är mer tillförlitliga i Gävle och Halmstad än det lite bredare gällande postkontoren och serviceställerna i Falkenberg. Detta kan antingen bero på att respondenterna har svarat mer olika i Falkenberg eller att det är färre som har svarat sett i absoluta siffror.

Män och kvinnor besökte postkontoren nästan exakt lika mycket, och detta ändras inte mycket efter förändringen.

7.2.2 Besök i samband med andra ärenden eller på väg till eller från arbetet

De flesta gör någon gång sina postärenden i samband med att de gör andra ärenden eller när de är på väg till eller från arbetet. Både totalt och i de tre kommunerna har andelen som alltid gör sina postärenden i samband med andra ärenden ökat något i jämförelse med innan förändringen, vilket också andelen som aldrig gör det har gjort.

I stort sett kan man dock säga att förändringen inte är så stor, detta kommer inte att ha någon större inverkan på resultatet i fråga om bensinförbrukningen. Detsamma gäller för besöken på väg till och från arbetet, inte heller det har förändrats mycket. Detta tror jag på att vanorna hos respondenterna inte har förändrats mycket. När Postens nuvarande form har funnits ett tag och folk känner till systemet kanske andelen som gör sin postärenden när de till exempel ändå är och handlar ökar.

Andelen postärenden som görs i samband med andra ärenden är högre både innan och efter förändringen i Gävle än i de två andra kommunerna. Detta kan bero på att de flesta av serviceställerna/Svensk Kassaservice i Gävle ligger i eller i närheten av matvarubutiker, medan de i de två andra kommunerna oftare ligger i spelbutiker och bensinstationer.

Standardavvikelse och konfidensintervall för dessa två frågor kan ses i tabell 7.2 och 7.3.

	Före omstruktureringen		Efter omstruktureringen	
	Standardavvikelse	Konfidensintervall	Standardavvikelse	Konfidensintervall
Falkenberg	1.08	2.97±0.28	1.17	3.13±0.30
Gävle	1.02	2.86±0.13	1.19	3.02±0.15
Halmstad	1.08	2.97±0.14	1.24	3.10±0.16

Tabell 7.2 Standardavvikelse och konfidensintervall gällande hur ofta respondenterna besöker Posten i samband med andra ärenden.

	Före omstruktureringen		Efter omstruktureringen	
	Standardavvikelse	Konfidensintervall	Standardavvikelse	Konfidensintervall
Falkenberg	1.17	3.43±0.30	1.42	3.51±0.37
Gävle	1.17	3.38±0.15	1.29	3.32±0.17
Halmstad	1.15	3.42±0.15	1.29	3.46±0.16

Tabell 7.2 Standardavvikelse och konfidensintervall gällande hur ofta respondenterna besöker Posten på väg till och från jobbet.

7.3 Hur tar sig kunderna till Posten

Både innan och efter förändringen är det vanligast att respondenten använder bilen för att uträtta ett postärende. Andelen som någon gång tog bilen till postkontoren är endast en procentandel högre än andelen som nu tar bilen till serviceställena och Svensk Kassaservice. I Gävle är andelen helt oförändrad medan den har sjunkit något i Falkenberg och Halmstad med 4 respektive 3 procentenheter. De andra färdsätten är också i stort sett oförändrade, Postens kunder har inte ändrat sig mycket i frågan om de bytt transportsätt i och med förändringen. Detta tror jag beror på att folk har svårt att ändra sina vanor, även om servicestället ligger närmare än vad postkontoret gjorde tar man ändå bilen. Det fanns respondenter som hade 50 till 100 m till sitt serviceställe men ändå tog bilen varje gång.

De som tog/tar bilen till postkontoret/servicestället/Svensk Kassaservice fick frågan hur stor del av gångerna detta hände. Andelen som svarade att de tog bilen alla gånger ökade med 6 procentandelar till efter förändringen, medan andelen som tog bilen sällan endast minskade med 1 procentandel. Totalt sett var andelen resor med bil till serviceställen/Svensk Kassaservice 1.3 procentandelar fler än resorna till postkontoren. Liksom med fallet att göra andra ärenden i samband med postärenden så tror jag att detta kan ändras med tiden och att folk blir mer medvetna om att de nu har kortare till sitt serviceställe/Svensk Kassaservice. Därmed kanske de helt eller delvis använder sig av ett annat transportmedel i framtiden.

Standardavvikelse och konfidensintervall för ofta respondenterna tar bilen till posten kan ses i tabell 7.4.

	Före omstruktureringen		Efter omstruktureringen	
	Standardavvikelse	Konfidensintervall	Standardavvikelse	Konfidensintervall
Falkenberg	0.92	1.88±0.24	0.90	1.84±0.23
Gävle	1.01	2.21±0.13	1.00	2.01±0.13
Halmstad	1.07	2.14±0.14	1.07	2.03±0.14

Tabell 7.4: Standardavvikelse och konfidensintervall över hur ofta respondenterna tar bilen till posten.

7.4 Hur långt har kunderna till Posten

Respondenterna har fått en något kortare väg till sitt serviceställe och Svensk Kassaservice än vad de hade till sitt postkontor. Det genomsnittliga avståndet har minskat med 0.4 km. Om man tittar på kommunerna var för sig så har medelavståndet minskat i alla kommunerna, mest i Falkenbergs kommun där skillnaden på då och nu är 1.1 km medan det i Gävle och Halmstad skiljer 0.2 respektive 0.4 km. Detta innebär för en sammanräkning av hur långt respondenterna har kört under ett år att den sammanlagda sträckan för att åka till serviceställena och till Svensk Kassaservice endast har sjunkit marginellt jämfört med sträckan till postkontoren. Sen kan man undersöka hur många gånger som kunderna besöker både servicestället och Svensk Kassaservice på en och samma gång, detta gör att den

sammanlagda sträckan som körs till serviceställen och Svensk Kassaservice kommer att minska.

7.5 Postens nya brevlådor

Många använder sig av de lådor som finns vid serviceställena. Detta är kanske inte så konstigt med tanke på att dessa ofta töms senare på dagen. En del av postlådorna har dessutom flyttats och förlagts till platser som ligger längre bort än förut. Detta verkar dock inte vara någon större källa till missnöje.

7.6 Kundernas bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp

7.6.1 Postkontoren

En sammanställning av alla uträkningar ger att respondenterna i Falkenberg förbrukade 472 liter bränsle under ett år för att komma till och från postkontoren. Detta ger ett utsläpp av koldioxid på 1 120 kg. Slås detta ut på alla respondenterna från Falkenberg blir det en förbrukning på 8.1 liter per person och år och utsläpp på 19.3 kg koldioxid per person och år. Detta ger en total bränsleförbrukning i Falkenbergs kommun på 243 262 liter bränsle per år och koldioxidutsläpp på 577 683 kg per år.

I Gävles kommun förbrukade respondenterna 1 091 liter bränsle per år och släppte därmed ut 2 582 kg koldioxid per år. Detta ger en genomsnittsförbrukning på 4.6 liter per person och år och koldioxidutsläppet per person blir 10.8 kg. På hela Gävle kommun ger detta en bränsleförbrukning på 331 379 liter per år och ett koldioxidutsläpp på 784 353 kg per år.

Respondenterna i Halmstad kommun förbrukade 893 liter bränsle per år och koldioxidutsläppet blev då 2 116 kg per år. Uträknat per person blir detta 3.9 liter per år och 9.3 kg koldioxid per år. Halmstad var därmed den kommunen av de tre som släpper ut minst koldioxid per person. Bränsleförbrukningen på hela kommunen blir 267 759 liter per år och koldioxidutsläppet blir 634 851 kg per år.

Om besöken som gjordes i samband med andra ärenden räknas bort blir bränsleförbrukningen för hela Falkenbergs kommun 129 550 liter, för Gävle kommun 175 631 liter och för Halmstad 136 022 liter per år.

7.6.2 Serviceställen

Bränsleförbrukningen i Falkenberg för respondenterna för att ta sig fram och tillbaka till serviceställena under ett år uppgår till 265 liter och därmed blir koldioxidutsläppet 629 kg. Per person blir detta 4.6 liter bränsle per år och 10.8 kg koldioxid per år och vidare för hela kommunen 136 678 liter bränsle per år och 324 581 kg koldioxid per år.

I Gävle blir bränsleförbrukningen för respondenterna 713 liter bränsle per år och koldioxidutsläppet 1 687 kg per år. Uträknat per person ger 3.0 liter bränsle och 7.1 kg koldioxid per år. Under ett år förbrukar alltså hela Gävle kommun 216 573 kg bränsle och släpper ut 512 634 kg koldioxid för att ta sig fram och tillbaka till serviceställena.

Respondenterna i Halmstad förbrukar 518 liter bränsle och släpper ut 1 228 kg koldioxid för att ta sig till serviceställena under ett år. För varje person blir detta 2.3 liter bränsle och 5.4 kg koldioxid och för hela kommunen 155 435 liter bränsle och 368 537 kg koldioxid under ett år.

Om besöken som görs i samband med andra ärenden räknas bort blir bränsleförbrukningen i Falkenbergs kommun 69 422 liter, för Gävle kommun 107 204 liter och för Halmstad kommun 73 832 liter per år.

7.6.3 Svensk Kassaservice

För att ta sig fram och tillbaka till Svensk Kassaservice förbrukar respondenterna i Falkenberg 89 liter bensin och släpper ut 212 kg koldioxid per år. Detta motsvaras av 1.5 liter bränsle och 3.6 kg koldioxid per person och år. För hela kommunen blir 45 947 liter bränsle och 109 114 kg koldioxid per år.

Respondenterna i Gävle förbrukar 560 liter bränsle per år och koldioxidutsläppen blir 1326 kg per år. För varje person blir detta en förbrukning av 2.4 liter bensin och ett utsläpp av 5.6 kg koldioxid per år och för hela kommunen blir det 170 183 liter bränsle och 402 827 kg koldioxid per år.

I Halmstad förbrukar respondenterna 291 liter bränsle och släpper ut 690 kg koldioxid per år. Uträknat per person förbrukas 1.3 liter bensin och det släpps ut 3.0 kg koldioxid per år. För hela kommunen innebär detta att under ett år förbrukas 87 325 liter bränsle och 207 048 kg koldioxid släpps ut.

Om besöken som görs i samband med andra ärenden räknas bort blir bränsleförbrukningen i Falkenbergs kommun 37 803 liter, i Gävle kommun 84 241 liter och i Halmstads kommun 41 480 liter per år

7.6.4 Jämförelse

Vid en jämförelse av ovanstående siffror kan ses att i Falkenberg och Halmstad har bensinförbrukningen sjunkit med 60 637 liter respektive 24 999 liter per år medan förbrukningen har ökat i Gävles kommun med 55 377 liter per år. Sett i koldioxidutsläpp har detta minskat i Falkenberg och Halmstad med 143 989 respektive 59 266 kg per år och har ökat i Gävle kommun med 131 108 kg per år.

Om de besök som gjordes/görs i samband med att andra ärenden räknas bort minskar Falkenbergs kommun sin bränsleförbrukning med 37 803 liter om år och Halmstad med 20 710 liter, medan Gävle ökar med 15 813 liter om året.

Anledningarna att Gävle har ökat medan Halmstad och Falkenberg har minskat kan vara många. Till exempel som nämnt tidigare ligger de flesta serviceställen/Svensk Kassaservice i Gävle i eller vid matvarubutiker, vilket ofta är ställen dit man tar bilen för att göra sina ärenden. Till spelbutiken som ligger i närheten kanske man snabbt går till när man behöver hämta sitt paket.

8. Slutsatser

Respondenterna i denna enkätundersökning går allt mer sällan till Posten, i alla fall om besöken vid serviceställen jämförs med de vid postkontoren och gör samma sak med Svensk Kassaservice mot postkontoren. Sammanställs däremot besöken vid serviceställena och Svensk Kassaservice blir antalet besök nästan oförändrat mot förut. Svensk Kassaservice används mindre än vad serviceställena görs.

Kunderna gör sina postärenden i samband med andra ärenden i ungefär samma utsträckning som förut. Endast en marginell minskning i detta kan ses. Vanorna i och med detta har alltså inte förändrats. Kunderna gör inte heller sina postärenden på väg till eller från jobbet annorlunda mot innan omstruktureringen.

De flesta tog bilen till postkontoret och detta har inte förändrats i och med omstruktureringen. Det vanligaste är också att man tar bilen alla gånger. Detta gäller för alla de tre kommunerna, med endast små skillnader. Alltså har inte omstruktureringen förändrat transporterna mycket hos kunderna och inte heller deras val av transportsätt.

Det som har ändrats mest i och med omstruktureringen verkar vara att den genomsnittliga sträckan till servicestället/Svensk Kassaservice har blivit kortare än vad den var till postkontoret. Detta har hänt i alla tre kommunerna, men den största skillnaden har inträffat i Falkenberg. Detta var ju också en av anledningarna med omstruktureringen.

Sammanlagt ger detta att det har skett en positiv förändring i Halmstad och Falkenberg kommuner när det gäller bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp medan förändringen i Gävle har inneburit en ökning av desamma och därmed en negativ förändring.

Jag tror att om denna undersökning genomförs om ett eller ett par år kommer resultatet att vara annorlunda. Folk kommer antagligen att ha ändrat uppfattning om serviceställen och kassaservicen och förändrat sina vanor. Då kanske andelen som tar bilen har sjunkit medan de som gör andra ärenden i samband med postärenden har ökat.

9. Referenser

9.1 Böcker

Ejlertsson, Göran *Enkäter i praktiken*. Studentlitteratur. Lund
Holme, Idar Mange & Solvang, Bernt Krohn *Forskningsmetodik*. Studentlitteratur.
Institutionen för Teknisk Ekonomi och Logistik (2001) *Kurskompendium internationell distributionsteknik* Lund
Naturvårdsverkets rapport 4120 Åtgärder mot klimatförändringar
Nilsson, Anita *Vad innebär transporterna för nya servicenätet? 10 frågor och svar*. Stockholm
Trost, Jan *Enkätboken*. Studentlitteratur. Lund
Trost Jan *Metoder vid framtagande av enkäter*. Kommunlitteratur. Ängelholm
Wallén, Göran *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Studentlitteratur. Lund
Lund
Wiedersheim-Paul, Finn & Eriksson, Lars Torsten *Att utreda, forska och rapportera*. Liber Ekonomi. Karlshamn

9.2 Hemsidor

Konsumentverkets hemsida, <http://www.konsumentverket.se>
Miljömålsportalen, <http://www.miljomal.nu>
Naturvårdsverket, <http://www.environ.se>
Postens hemsida, <http://www.posten.se>
Svenska Naturskyddsföreningen, <http://www.snf.se>
Statistiska Centralbyrån, <http://www.scb.se>
Vägverket, <http://www.vv.se>

9.3 Muntliga källor

Kenth Larsson, Gävle servicenät
Lars Mattsson, Gävle servicenät
Leif Petersson, Halmstad servicenät
Peter Rahnell, Halmstad servicenät

9.4 Årsredovisningar

Postens årsredovisning 2001

Bilaga I - Enkäten



LUNDS TEKNISKA
HÖGSKOLA
Lunds universitet



Institutionen för Designvetenskaper
Avdelningen för Förpackningslogistik

Kundrörelser i Postens nya servicenät

Posten har givit Lunds Tekniska Högskola i uppdrag att undersöka hur kunder tar sig till och från Postens nya serviceställen och Svensk Kassaservice och ställa det mot hur kunderna besökte de gamla postkontoren. Avsikten med undersökningen är att se hur kundernas transporter påverkar miljön och hur detta har förändrats i och med övergången till det nya servicenätet.

Undersökningen kommer att vara konfidentiell, svarskuvertet kommer att vara numrerat så att jag vet vem som har svarat, för att inte skicka påminnelser till dem som redan har svarat. När frågeformuläret sedan har tagits ur kuvertet kommer jag inte längre att veta vem som har lämnat in vilket formulär.

Enkäten har skickats till 1000 slumpmässigt utvalda personer som bor i Falkenberg, Gävle eller Halmstad. Jag ber dig svara på frågeformuläret och sedan skicka det i det bifogade, frankerade svarskuvertet senast den 14 december. Som tack för din hjälp får du ett frimärkshäfte på posten.

Om du har några frågor går det bra att skriva till mig via e-mail,
johanna.smederod.100@student.lth.se

Tack på förhand för din medverkan.

Lund i oktober 2002

Johanna Smederöd
Student vid Lunds Tekniska Högskola
(jag utför detta som mitt examensarbete)

Adress:
c/o Förpackningslogistik
Box 118
221 00 Lund

I Om dig

1. Är du man eller kvinna?

2. Vilket år är du född? 19.....

3. Vilken kommun bor du i?
 Falkenberg Gävle Halmstad

4. Din utbildning är
 Folkskola Grundskola Gymnasiet Universitet/Högskola

5. Hur ofta handlar du i en livsmedelsbutik?
..... gånger i veckan

II Följande frågor rör de gamla postkontoren som inte finns längre.

6. Hur ofta besökte du de gamla postkontoren?
 Mer än 1 gång/veckan 1 gång/vecka 1 gång/månad Mer sällan

7. När du besökte de gamla postkontoren, gjorde du det då i samband med andra ärenden?
 Ja, alltid Ja, för det mesta Ja, hälften av gångerna Sällan Aldrig

8. Besökte du posten på väg till och från jobbet?
 Ja, alltid Ja, för det mesta Ja, hälften av gångerna Sällan Aldrig

9. När brukade du besöka posten?
 Innan arbetstid Under arbetstid Under lunchen Efter arbetstid

10. På vilket sätt tog du dig till posten? (Flera alternativ kan väljas)
 Med bil Kollektivtrafik Cykel Gick Annat

Om du svarat "Med bil" på föregående fråga fortsätt, annars gå vidare till fråga 16.

11. Hur stor del av gångerna använder du bilen?
 Alla gånger För det mesta Ungefär hälften av gångerna Mer sällan

12. Vad för slags bil använde du?

- Småbil Mellanklassbil Stor bil, t.ex. van

13. Bilens årsmodell

.....

14. Drivmedel som används

- Bensin Diesel Alternativt drivmedel

15. Hur långt behövde du köra för att komma till posten?

..... km

III Följande frågor rör Postens nya serviceställen och Svensk Kassaservice

16. Har du någon gång besökt något av Postens nya serviceställen eller Svensk Kassaservice?

- Ja Nej, se vidare fråga 31

17. Hur ofta besöker du Postens serviceställen för att uträtta brev- och paketärenden?

- Mer än 1 gång/veckan 1 gång/vecka 1 gång/månad Mer sällan

18. Hur ofta besöker du Svensk Kassaservice för att uträtta kassaärenden?

- Mer än 1 gång/veckan 1 gång/vecka 1 gång/månad Mer sällan

19. När du uträttar post- eller kassaärenden, gör du det då i samband med andra ärenden, till exempel matinköp, på samma ställe eller inom gångavstånd?

- Ja, alltid Ja, för det mesta Ja, hälften av gångerna Sällan Aldrig

20. Uträttar du postärenden på väg till och från jobbet?

- Ja, alltid Ja, för det mesta Ja, hälften av gångerna Sällan Aldrig

21. Innebär det i så fall en omväg till jobbet?

- Ja Nej, se vidare fråga 23

22. Hur lång blir omvägen?

.....km

23. När brukar du besöka Postens serviceställen och/eller Svensk Kassaservice?

Innan arbetstid Under arbetstid Under lunchen Efter arbetstid

24. Har det hänt att du, för att uträtta dina post- eller kassaärenden, måste besöka fler än ett av Postens serviceställen och/eller Svensk Kassaservice som finns på mer än gångavstånd från varandra?

Ja, ofta Ja, det händer Nej, sällan Nej, aldrig

25. På vilket sätt tar du dig till Postens serviceställen och till Svenska Kassaservice? (Flera alternativ kan väljas)

Med bil Kollektivtrafik Cykel Går Annat

Om du svarat "Med bil" på föregående fråga fortsätt, annars gå vidare till fråga 31.

26. Hur stor del av gångerna använder du bilen?

Alla gånger För det mesta Ungefär hälften av gångerna Mer sällan

27. Vad för slags bil använder du?

Småbil Mellanklassbil Stor bil, t.ex. van

28. Bilens årsmodell

.....

29. Drivmedel som används

Bensin Diesel Alternativt drivmedel

30. Hur långt behöver du köra för att komma till Postens serviceställen?

..... km

31. Hur ofta använder du de brevlådor som finns utanför ett postserviceställe för att posta dina brev?

Varje gång du postar brev Det händer Aldrig

32. Har den brevlådan som du brukar posta dina brev i flyttats?

Ja Nej, se vidare fråga 35

33. Behöver du nu åka längre för att komma till en brevlåda?

Ja Nej

34. Hur mycket längre måste du åka?

..... km

35. Ytterligare synpunkter eller frågor

 **TACK för din hjälp.** 

Bilaga II - Omräkningstabeller

Omräkningstabeller för svarsalternativen i enkäten:

Fråga 6, 17 och 18:

Mer än en gång per vecka = 104 gånger per år

1 gång per vecka = 52 gånger per år

1 gång per månad = 12 gånger per år

Mer sällan = 3 gånger per år

Fråga 7, 8, 19 och 20:

Ja, alltid = 100 % av gångerna

Ja, för det mest = 75% av gångerna

Ja, hälften av gångerna = 50 % av gångerna

Sällan = 25 % av gångerna

Aldrig = 0% av gångerna

Fråga 11 och 26:

Alla gånger = 100 % av gångerna

För det mesta = 75 % av gångerna

Ungefär hälften av gångerna = 50 % av gångerna

Mer sällan = 25 % av gångerna

Bilaga III - Synpunkter

Gävle

Positivt

- Bättre öppettider
- Positivt att kunna köpa frimärke, hämta paket osv på livsmedelsbutiken
- Lantbrevbärare är bra service
- Mindre köer
- Det är bättre nu!
- Fungerar bra
- Bra att paket och kassaservice har blivit åtskilda
- Kan hämta paket på kvällar och helger
- Går fortare att utföra sina ärenden
- Bra att man kan köpa frimärken på fler ställen
- Ligger närmare

Negativt

- Krångligt att behöva gå till flera ställen för att uträtta sina ärenden
- Dåligt att man inte kan köpa frimärken där man betalar räkningar
- Långa köer
- Mycket krångligare
- Sämre öppettider på Svensk Kassaservice
- Vet inte vilket kontor man ska vända sig
- Sämre service
- Borde finnas kölappssystem på Svensk Kassaservice
- Paketerna kommer inte till det serviceställe som ligger närmast bostaden, borde kunna välja vilket serviceställe man vill att ens paket ska komma till
- Dåligt utbildad personal
- Långt till serviceställen
- Längre till kassaservice
- Inte handikappsvänligt
- Kaos på Konsum där paket ska hanteras och det tar utrymme i butiken
- Borde finnas fler postkontor
- Personalen på ICA är inte lika serviceminded som den gamla postkontorspersonalen
- Kunnigare personal förr
- För få kassaservice
- Dålig kompetens på Postens nya serviceställen
- Vill ha senare tömning av brevlådor på lördagar
- Får vänta med postärendet tills matköpskön är tom
- Har blivit nekad att hämta ut paket för att personalen inte har tid
- Måste stå i två köer för att först hämta paketet och sen betala postärendet (händer inte varje gång)
- Personalen är irriterad över att man har postärenden
- Man får inte sätt in tillräckligt med pengar på kassaservicen
- Kan inte växla pengar på kassaservicen

- Trångt och svåråtkomligt på servicestället
- Ohygienskt att charkpersonalen har hand om postärenden
- Inte stöldsäkert
- Servicestället stänger tidigare än vad matbutiken gör
- Tömmer postlådorna tidigare än förut

Fråga: Hur går det med sekretessbrev typ inkallelseordrar nu när så många fler har börjat hantera post?

Förslag: Behålla den gamla personalen och placera dem på de nya serviceställena.

18 övervägande positiva, 59 övervägande negativa, 2 neutrala

Halmstad

Positivt

- Fungerar mycket bra
- Lantbrevbäraren är bra
- Betydligt bättre öppettider på serviceställena
- Bra att kunna göra postärenden i samband med andra ärenden
- Bra att kunna hämta ut på ex bensinmacken
- Bättre service
- Slipper åka in till staden för att göra postärenden
- Mindre köer
- Fått närmare till servicestället

Negativt

- Det är ingen riktig post
- Måste gå till olika ställen
- Längre kö
- Krångligare nu
- Måste stå i samma kö som de som handlar mat/har tankat
- Dåliga öppettider
- Kan inte köpa frimärken på Svensk Kassaservice
- Vet inte vilket kontor som man ska vända sig till
- Sämre service
- Dåligt utbildad personal
- Får längre att ta sig för att posta brev
- Servicestället ligger på ett mer svårtillgängligt ställe
- Mer komplicerat för rullstolsbunden
- Trångt att hämta ut paket i matvarubutik
- Längre till servicestället
- Saknar information om nya servicenätet
- Stoppar upp matköerna
- Sämre bemötande av personalen
- Långsam service
- Får inte välja vilket serviceställe man vill ha
- Märklig reklam

- Saknar gamla vanliga posten
- Stökigt att hämta ut paket i en matbutik
- Dåligt att skilja på Postens funktioner
- Skulle finnas speciella kassor för postärenden
- Svåråtkomlig paketuthämtning
- Dåliga öppettider
- Dåligt skyltat, gäller även postlådor
- Kan inte posta brev på Svensk Kassaservice
- Tråkigt att postkontoret i det lilla samhälle Holm stänger för att det blir lite mer dött.
- Ointresserad personal
- Saknar postens kunniga personal
- Får stå i flera köer för att hämta ut paket
- Otrygg hantering och exponering av försändelser som paket o dyl. Paketerna lämnas obevakade när kassörskan hanterar andra arbetsuppgifter

Fråga: Hur gör rullstolsbundna och synskadade med ledarhunden när de ska hämta ut ett paket på ICA (de kan respektive får inte gå in där)? Lars Börje Nilsson, Henrikstorp, 310 38 Simlångsdalen

56 övervägande negativa, 12 övervägande positiva, 4 neutrala

Falkenberg

Positivt

- Bra att lantbrevbäraren finns kvar
- Tror att det nya systemet kan bli bättre med tiden

Negativt

- Det är ingen riktig post
- Mycket dålig service på postkontoren
- Kassaservicen har för korta öppettider
- Det går inte att köpa frimärken på Svensk Kassaservice
- Personalen är dåligt utbildad och har dålig serviceanda
- Krångligt att köpa brev, kan inte köpa frimärken överallt
- Mycket krångligare att göra postärenden
- Svensk Kassaservice har ingen service
- Dåligt att behöva stå i matkön för att uträtta postärenden, tar mycket tid
- Fått längre att köra för att hämta paket (5 mil istället för 7 km)
- Måste stå i matkön för att hämta paket, tar lång tid

12 övervägande negativa, 1 övervägande positiv och 1 neutral

Slutsats

Av alla de synpunkter jag har läst verkar det som de som inte använder kassaservicen och istället betalar sina räkningar med mera via nätet eller liknande är nöjda. De kan hämta sina paket när de är och handlar, tycker att öppettiderna har blivit bättre och att de vinner tid på systemet. De som däremot använder sig av kassaservicen tycker det är krångligt att de ska

behöva gå till olika ställen. Vissa tar upp exempel där de inte har kunnat betala med VISA-kort för att det har blivit för dyrt att de inte kan betala sina postärenden med utbetalningsavin som de har med sig osv. Det vanligaste klagomålet är nog att de inte kan köpa frimärken på Svensk Kassaservice.

Många tycker att personalen som finns på ICA inte kan lika mycket som de gamla "postanterna" och att de är mindre serviceminded. Ofta får de hantera olika slags ärenden och postärenden kommer då i andra hand. Något jag reagerat på att det verkar som servicestället i en matbutik i Gävle ligger inne i charken och sköts av charkpersonalen, vilket inte verkar idealt.