

Brevvanor 2008

- en rapport om svenska folkets vanor och attityder till fysisk och elektronisk information



Förord

På drygt ett decennium har sätten vi kommunicerar med varandra på förändrats i grunden. Från en värld där papper och fysiska dokument dominerade, är idag också elektronisk kommunikation en naturlig och självklar del av vår vardag. Det har inneburit nya möjligheter men ställer också krav på kunskap om olika mottagargruppers önskemål.

Posten har en viktig roll i kommunikationssamhället. Därför vill vi också bidra med kunskap om hur snabbt förändringarna sker och vilken riktning de har. Sedan tre år publicerar vi olika rapporter som syftar till att öka kunskapen om hur attityder och vanor kring fysisk och elektronisk kommunikation utvecklas.

I rapportserien Brevvanor är det mottagarna som står i fokus. Den vänder sig till alla som har behov och intresse av att kommunicera effektivt mot breda målgrupper. Rapporterna bygger på ett stort antal intervjuer med privatpersoner som Sifo har genomfört på uppdrag av Posten.

Resultaten från *Brevvanor 2008* bekräftar trenden från de tidigare. Förändringar i vanor och attityder går långsamt. Viktig information om den egna ekonomin vill privatpersoner hellre kunna få i postlådan än i elektronisk form. Samtidigt visar årets rapport att allmänheten gärna kombinerar elektroniska möjligheter med den pappersburna informationens fördelar. Det tydligaste exemplet är räkningar – de flesta betalar på nätet men vill fortfarande få själva räkningen på papper.

Rapporten visar också på betydelsen av mottagarhänsyn. Valfrihet värdesätts högt av allmänheten och det uppstår lätt irritation om företag eller myndigheter ensidigt beslutar sig för att enbart kommunicera på bara ett sätt.

Nytt för i år är en jämförelse av de fysiska medskick och elektroniska bilagor som företag ofta skickar tillsammans med sina räkningar. Resultatet visar att läsandet av fysiska medskick är mycket mer utbrett än av elektroniska bilagor.

Vi hoppas att denna rapport ska kunna bli både ett beslutsstöd och informationskälla för den som arbetar med kommunikation mot allmänheten.

Trevlig läsning!

Stockholm i maj 2008

Andreas Falkenmark

VD Posten Meddelande AB



Innehåll

Valfriheten viktig för mottagaren	3
Ingen ökad acceptans för e-kommunikation	4
Svensken vill få information om privatekonomin i postlådan	5
Viktigt med räkningar i postlådan i alla åldrar	6
Underlag på papper, men betalning på nätet	7
Räkningar sparas	8
Utbrett läsande av medskick	9
Läsbart, säkert och överskådligt på papper	10
Bilaga – frågeformulär	11

Om undersökningen

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 2 000 privatpersoner i ett riksrepresentativt urval. Intervjuerna genomfördes under perioden 20 till 29 november 2007 av SIFO Research International.

För att kunna urskilja trender redovisas även resultat från föregående års undersökningar. Vissa av de förändringar som redovisas är inom den statistiska felmarginalen. En tumregel är att förändringar som är större än fyra procentenheter är statistiskt säkerställda. De resultat som har en mindre bas, dvs. grundar sig på färre intervjuer än samtliga, ska tolkas med större försiktighet.

Sammanfattning

För tredje året i rad har Posten intervjuat privatpersoner om attityder och beteenden till olika former av fysisk och elektronisk information. Syftet med undersökningen är att ytterligare fördjupa förståelsen för de pågående förändringar som präglar kommunikationssamhället. Årets rapport bidrar, tillsammans med tidigare års, med insikter om de trender som påverkar såväl Postens verksamhetsområden som svenskarnas vardag.

- **Valfrihet är viktigt** – Fler än åtta av tio tycker att det är viktigt att själv kunna välja på vilket sätt företag kommunicerar med dem. Mer än hälften blir irriterade när företag ensidigt bestämmer kommunikationssätt.
- **Åsikterna går isär om e-kommunikation** – Inställningen till att företag, myndigheter och organisationer alltmer går över till elektronisk kommunikation splittrar folket. Fyra av tio är positiva till utvecklingen medan tre av tio är negativa.
- **Information om privatekonomin i pappersform** – Privatpersoner föredrar att få räkningar i pappersform. Nio av tio tycker att det är viktigt att kunna få dem i postlådan. Knappt hälften så många, fyra av tio, tycker att det är viktigt att kunna få dem i elektronisk form. (Två separata frågor har ställts.)
- **Ålder och kön påverkar önskat kommunikationssätt** – Att kunna få sina räkningar i postlådan är viktigt i alla åldrar. Allra viktigast är det för kvinnor och de över 65 år. Bland de yngsta, de mellan 15 och 29 år, finns den mest positiva inställningen till e-fakturer.
- **Betalning på nätet utbrett** – Tre av fyra Internetanvändare betalar räkningar på nätet, men bara tre av tio i undersökningen får e-fakturer. En liten andel, nio procent, är storanvändare av e-fakturer.
- **Räkningar sparas** – De allra flesta, 89 procent, sparar sina räkningar när de är betalda. Det vanligaste sättet att spara dem är i en pärm.
- **Medskicken läses av många** – Fyra av fem läser i någon form de medskick som ofta skickas med i kuvertet tillsammans med räkningar. Drygt hälften av Internetanvändarna läser de elektroniska bilagor som företag skickar ut.
- **Läsbart, säkert och överskådligt** – Fördelen med att ta emot viktig information i postlådan är att den är enkel att läsa, säker, överskådlig och lätt att spara. Den främsta fördelen med elektronisk information är att det går snabbt, enligt de intervjuade.

Valfriheten viktig för mottagaren

Privatpersoner vill kunna välja hur företag, myndigheter och organisationer ska kommunicera med dem. Fler än åtta av tio anser att det är viktigt att själv få välja hur de ska bli kontaktade. Förlorad valfrihet skapar irritation. Mer än hälften blir irriterade när företagen ensidigt bestämmer kommunikationssätt.

Årets undersökning bekräftar tidigare resultat från till exempel *Brevvanor 2006* och *Brevvanor 2007* samt *Finansmonitorn*¹ och visar tydligt att privatpersoner själva vill välja hur de ska bli kontaktade av företag och myndigheter. Drygt åtta av tio, 84 procent, svarar att detta är mycket eller ganska viktigt. Resultaten är stabila jämfört med förra årets undersökning. Undantaget är bland de yngsta där valfriheten värderas ännu högre idag.

Påtvingade val irriterar

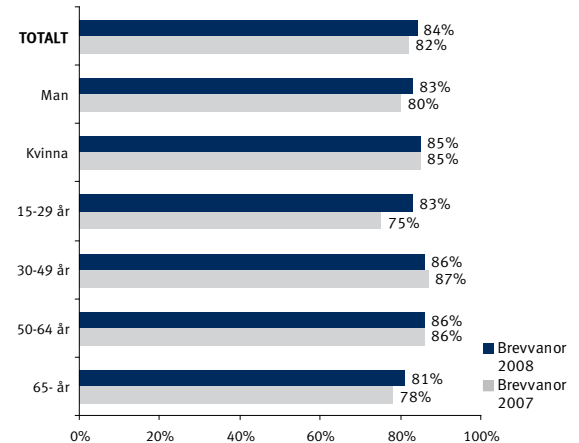
Om valfriheten förloras, skapar det irritation hos många. Resultaten från en av frågorna i den återkommande undersökningen *Finansmonitorn* visar att drygt hälften av alla svenskar blir irriterade om företag och myndigheter ensidigt bestämmer hur de ska kommunicera med dem. Störst andel irriterade finns bland medelålders, mellan 50 och 64 år.

Mottagarhänsyn viktigt för avsändande företag

I början av 2008 presenterade Posten en studie² om svenska företags syn på fysisk och elektronisk kommunikation. Den visade tydligt att mottagarhänsyn är något som också de avsändande företagen lägger stor vikt vid.

Den faktor som värderas högst när företagen ska välja kommunikationssätt är kostnadseffektivitet. Därefter kommer att inte irritera mottagaren och att visa hänsyn till hur mottagaren vill ta emot information.

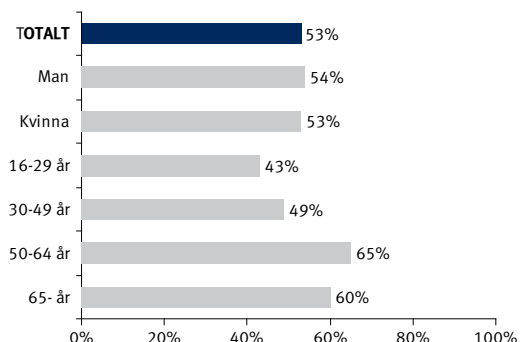
Hur viktigt är det för dig att du själv får välja på vilket sätt företag, myndigheter och organisationer informerar dig?



Bas: Samtliga.

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

Jag blir mycket irriterad när företag, myndigheter och organisationer försöker bestämma på vilket sätt jag ska kommunicera med dem

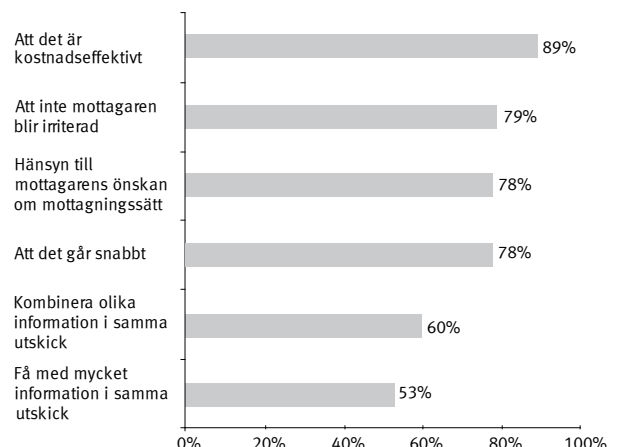


Bas: Samtliga

Svar: "Stämmer helt och hållet" + "Stämmer ganska bra"

(Källa: *Finansmonitorn 2007*, Sifo Research International 2007)

Hur viktiga är följande faktorer när ni ska välja vilket sätt ni ska förmedla viktig information som räknin-gar, kontobesked m.m. till era kunder?



Bas: Samtliga

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

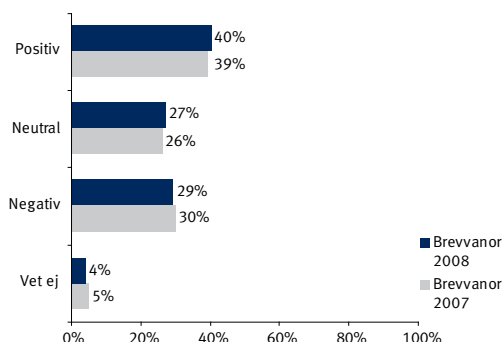
(Källa: *Kundkommunikation i förändring*, Posten 2007)

¹ Sifo Research International, 2007

² *Kundkommunikation i förändring*, Posten 2007

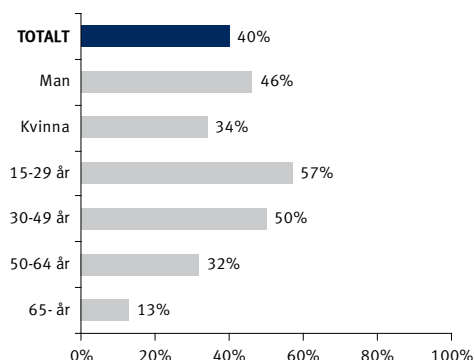
Ingen ökad acceptans för e-kommunikation

Vilken är din inställning till att information från företag, myndigheter och organisationer alltmer sker i elektronisk form, via Internet?



Bas: Samtliga

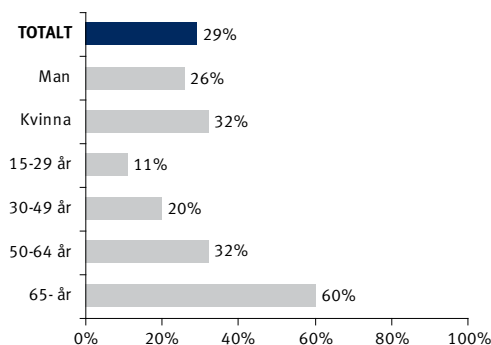
(Samma fråga som ovan - andel positiva)



Bas: Samtliga

Svar: Positiva

(Samma fråga som ovan - andel negativa)



Bas: Samtliga

Svar: Negativa

Svenskarnas inställning till utvecklingen mot ökad elektronisk kommunikation är splittrad. Fyra av tio är positiva till att information från företag, myndigheter och organisationer alltmer sker i elektronisk form medan tre av tio är negativa.

Företag och myndigheter använder i allt större utsträckning Internet vid kommunikation med kunder och allmänhet. Elektroniska kontobesked och deklaration via Internet är två exempel på detta.

Ingen förändring över tiden

Svenskarnas inställning till denna utveckling är samtidigt kluven. Fyra av tio är positiva, medan en något mindre andel säger att de är negativa till utvecklingen.

Resultatet ger en tydlig signal om vikten av att erbjuda såväl fysiska som elektroniska kommunikationssätt för att nå ut med information till breda mottagargrupper.

I en jämförelse med förra årets undersökning är det värt att notera att inställningen till elektronisk kommunikation är oförändrad. Andelen positiva har ökat med en procentenhet och andelen negativa har minskat med en procentenhet, vilket ligger inom den statistiska felmarginalen.

Män och yngre mer positiva till elektronisk kommunikation

Män är mer positiva till utvecklingen mot ökad elektronisk kommunikation än vad kvinnor är. 46 procent av männen ställer sig positiva till utvecklingen. Bland kvinnorna är motsvarande andel 34 procent.

Inställningen till elektronisk kommunikation varierar också mellan olika åldersgrupper. Bland de yngsta är 57 procent positiva till ökad elektronisk kommunikation och bland 30 till 49-åringar är hälften positiva. Motsvarande andel bland de över 65 år är 13 procent.

Ju äldre personen är, desto större är sannolikheten att inställningen till elektronisk kommunikation är negativ. Bland de äldsta, över 65 år, är sex av tio negativa till att företag, myndigheter och organisationer alltmer kommunicerar elektroniskt. En trolig förklaring till detta resultat är lägre dator- och Internetvana samt att denna åldersgrupp har längst erfarenhet av fysisk kommunikation.

Svensken vill få information om privatekonomin i postlådan

De som tycker att det är viktigt att kunna få information om privatekonomin i postlådan är dubbelt så många som de som vill få motsvarande information i elektronisk form. Nio av tio tycker att det är viktigt att kunna få räkningar och deklarationer i postlådan. Motsvarande andel för elektronisk kommunikation är drygt fyra av tio.

Det senaste decenniet har inneburit stora förändringar i sätten att kommunicera. Elektronisk kommunikation har blivit en naturlig del av vardagen för såväl företag som privatpersoner. Därför har Posten, inom ramen för Brevvanerapporterna, ställt frågor kring synen på att få viktig information på papper respektive i elektronisk form.

Viktigt att kunna få räkningar och deklarationer i postlådan

Resultaten från den undersökning som ligger till grund för årets rapport visar att nästan nio svenskar av tio, 86 procent, vill kunna få räkningar och deklarationer i postlådan. Jämfört med föregående år är resultaten oförändrade.

Nästan sju av tio, 68 procent, anser att det är viktigt att få pensionsbesked i pappersform och hälften tycker det är viktigt att kunna få kundinformation i pappersform.

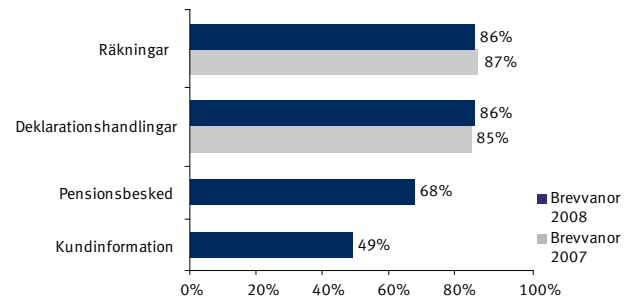
Resultaten visar tydligt hur viktigt svenskarna anser det vara att få information om privatekonomin i postlådan.

Ett annat exempel på detta är deklarationen. I Sverige är Internetanvändandet utbrett och andelen som deklarerar via Internet, sms eller telefon har också ökat stadigt sedan Skatteverket införde e-deklaration 2002. Trots detta tycker fortfarande de flesta att det är viktigt att kunna få deklaraationsunderlaget på papper.

Elektronisk information viktig för en minoritet

Att kunna få motsvarande information elektroniskt är inte lika viktigt menar de intervjuade. 43 procent tycker att det är viktigt att kunna få räkningar och deklarationer elektroniskt. Två av fem, 40 procent, vill ha pensionsbesked elektroniskt och 34 procent vill kunna få kundinformation på detta sätt.

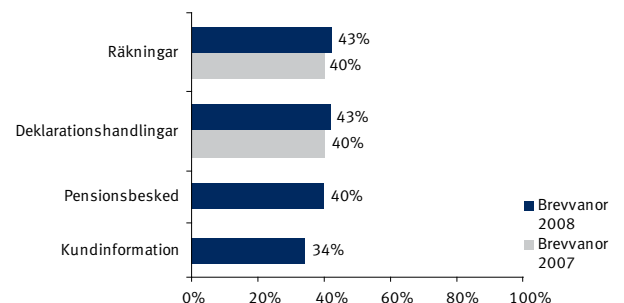
Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information direkt hem i postlådan?



Bas: Samtliga

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information elektroniskt?



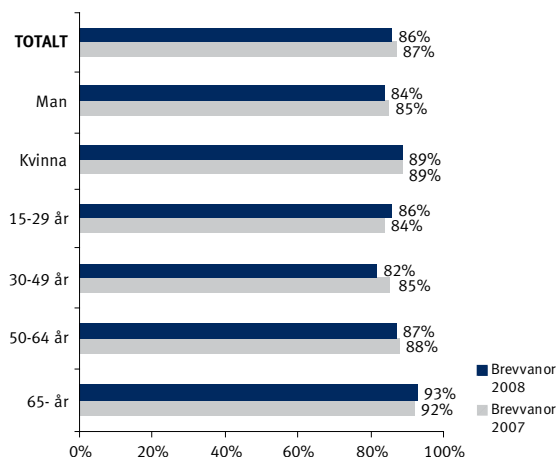
Bas: Samtliga

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

(Respondenterna har först fått frågan hur viktigt det är att kunna få motsvarande information i fysisk form. Därefter har en ny fråga ställts där de ombetts att värdera mottagandet av samma information i elektronisk form)

Viktigt med räkningar i postlådan i alla åldrar

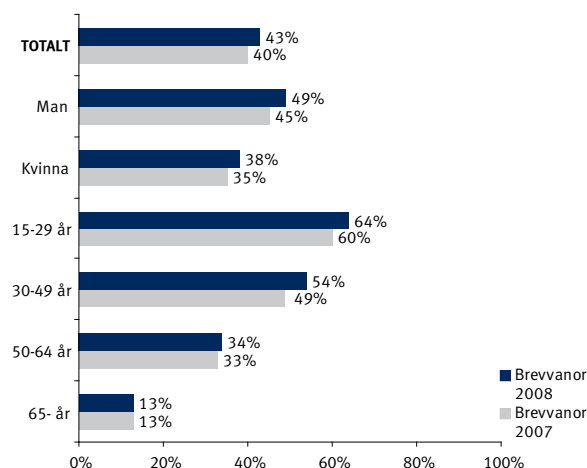
Hur viktigt är det för dig att kunna få räkningar direkt hem i postlådan?



Bas: Samtliga

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

Hur viktigt är det för dig att kunna få räkningar elektroniskt?



Bas: Samtliga

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

Att kunna få räkningar i postlådan är viktigt oavsett ålder och kön. Skillnaderna är små mellan olika åldersgrupper och kön. Däremot är skillnaderna relativt stora mellan olika åldersgrupper när det gäller att få dem elektroniskt.

Nästan nio av tio svenskar säger att det är viktigt att kunna få räkningar i postlådan. Skillnaderna mellan män och kvinnor och olika åldersgrupper är också relativt små.

Viktigast för kvinnor och äldre med räkningar i postlådan

Av kvinnorna tycker 89 procent att det är viktigt att kunna få räkningar i postlådan. Skillnaden mot männens inställning är liten. Drygt åtta av tio män, 84 procent, säger att det är viktigt att kunna få räkningar på detta sätt.

Pensionärer, de över 65 år, är den grupp där störst andel säger att det är viktigt att kunna få räkningar hem i postlådan. I denna grupp är andelen 93 procent. Noterbart är samtidigt att skillnaden mot den yngsta gruppen ändå bara är sju procentenheter.

Jämfört med *Brevvanor 2007* syns en svag tendens till minskning i åldersgruppen 30 till 49.

Yngre vill ha räkningar elektroniskt

Drygt fyra av tio svenskar tycker att det är viktigt att kunna få räkningar elektroniskt. Ju yngre den tillfrågade är desto viktigare är det. Bland de yngsta tycker 64 procent att det är viktigt att kunna få elektroniska räkningar. Motsvarande andel bland de som är 65 år och äldre är 13 procent.

Det är också skillnad i inställningen mellan könen. Bland männen säger nästan hälften, 49 procent, att det är viktigt att kunna få räkningar elektroniskt. Motsvarande andel bland kvinnor är 38 procent.

I jämförelse med resultaten i *Brevvanor 2007* har andelen som tycker att det är viktigt att kunna få fakturor elektroniskt ökat signifikant bland de som är mellan 30 och 49 år.

Sammantaget kan konstateras att folkets attityder förändras långsamt när det gäller fysisk och elektronisk kommunikation. Viktig information som rör privatekonomin är fortfarande dubbelt så viktig att få i pappersform som i elektronisk form.

Underlag på papper, men betalning på nätet

Fler och fler betalar sina räkningar på nätet. Tre av fyra Internetanvändare betalar räkningar via nätet, men tre av tio får någon e-faktura. De flitigaste användarna av nätbetalning och e-fakturor är de "mitt i livet".

Tre av fyra betalar räkningar via Internet...

75 procent av Internetanvändarna betalar räkningar via nätet. Något fler män än kvinnor betalar elektroniskt. Jämfört med *Brevvanor 2007* har samtidigt främst andelen kvinnor ökat.

Åldersgruppen mellan 30 och 49 år är den som i störst utsträckning betalar räkningar elektroniskt. De över 65 år utnyttjar möjligheten minst. Av dem betalar drygt hälften, 51 procent, sina räkningar via nätet.

...men bara tre av tio Internetanvändare får e-fakturor...

Även om en klar majoritet av de tillfrågade Internetanvändarna betalar räkningar via nätet får bara tre av tio några e-fakturor alls. Resultatet talar ett tydligt språk. Trots att många har tagit till sig den elektroniska betalningstekniken vill det stora flertalet fortfarande ha underlagen i pappersform.

Män använder e-fakturor i större utsträckning än kvinnor. Den åldersgrupp där användandet är mest utbrett är 30 till 49-åringar. Där får knappt fyra av tio, som använder Internet, e-fakturor i någon utsträckning.

I jämförelse med *Brevvanor 2007* syns en tendens till ökning i alla åldersgrupper. Den största ökningen finns bland 50- till 64-åringar.

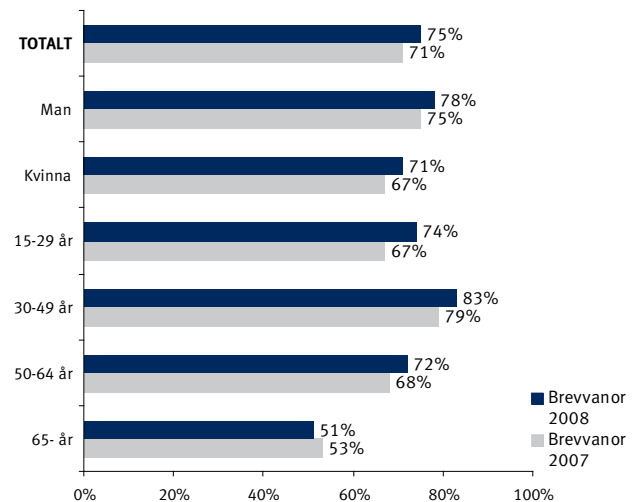
...och få är storanvändare

Av dem som får e-fakturor får 29 procent alla eller flertalet av sina räkningar i elektronisk form. Det innebär att omkring nio procent av alla Internetanvändare är storanvändare av e-fakturor.³

Fler män än kvinnor får flertalet av sina räkningar som e-fakturor. Användandet är relativt jämnt fördelat mellan åldersgrupperna. En grupp som skiljer ut sig är medelålders, 50 – 64 år, där knappt en av fem, 18 procent, får större delen som e-fakturor. I denna grupp har också andelen som får flertalet av sina räkningar som e-fakturor minskat jämfört med *Brevvanor 2007*. I alla övriga grupper har användandet av e-fakturor ökat.

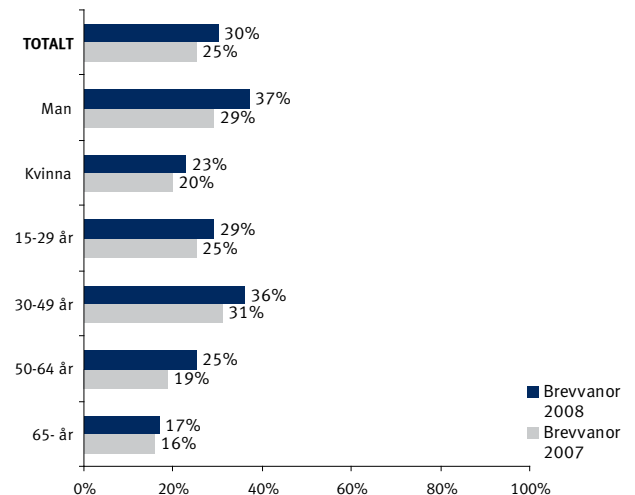
3 30 procent av alla Internetanvändare får e-fakturor. Denna siffra har sedan multiplicerats med andelen som får alla eller flertalet av sina fakturor som e-faktura, 29 procent. Det ger 8,7 procent.

I vilken utsträckning sköter du betalningsärenden via Internet idag?



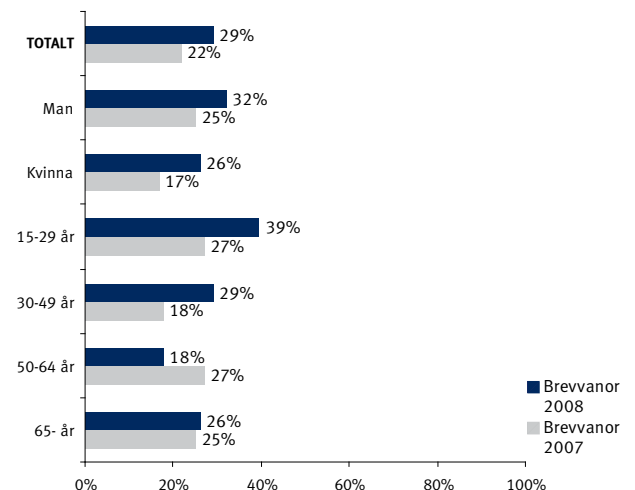
Bas: Använder Internet
Svar: "Allt" + "Delvis"

Får du några räkningar som e-fakturor, dvs. i elektronisk form?



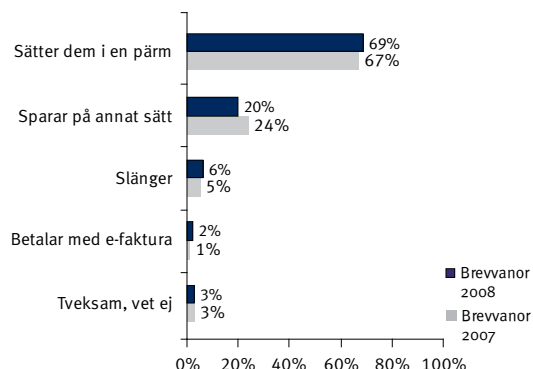
Bas: Använder Internet
Svar: "Ja"

Ungefär hur många av dina eller ditt hushålls räkningar får du elektroniskt?



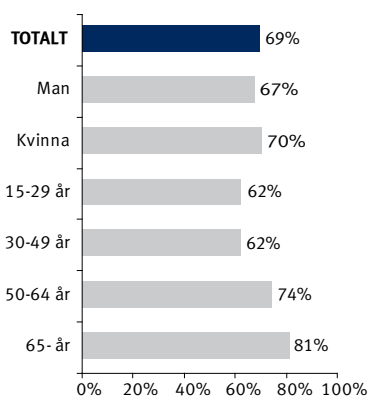
Bas: Har e-faktura
Svar: "Flertalet" + "Alla"

När ni i ditt hushåll har betalat era räkningar, vad gör ni då med underlagen?



Bas: Samtliga

(Samma fråga som ovan - andel pärmsparare)



Bas: Samtliga.

Svar: "Sparar i pärm"

Räkningar sparas

De flesta sparar sina räkningar när de är betalda. Nio av tio svarar att de sparar dem i pärm eller på annat sätt.

Vanan att spara räkningar är utbredd i alla åldrar. Skillnaden mellan könen är marginell. Däremot finns det skillnader mellan olika åldersgrupper. Ju äldre de tillfrågade är desto vanligare är det att man sparar räkningarna.

Nio av tio sparar sina räkningar

En stor majoritet, 89 procent, sparar sina räkningar efter det att de är betalda. Sju av tio, 69 procent, sparar dem i en pärm. Var femte svensk sparar räkningar på annat sätt. Enbart sex procent uppger att de slänger dem när de är betalda.

Jämfört med föregående års studie har endast små förändringar skett.

Resultaten från årets undersökning stödjer också slutsatserna från förra årets. Den information räkningar förmedlar fyller en viktig funktion för privatpersoner. Genom att spara dem i en särskild pärm eller på annat sätt blir de ett stöd för att skapa struktur och hålla ordning i den egna ekonomin.

Äldre flitigaste pärmspararna

Svenskarna är ordningsamma. Oavsett om man är ung eller gammal, man eller kvinna så sparar man sina räkningsunderlag i en pärm.

Mest utbrett är beteendet i den äldsta gruppen där fyra av fem sparar sina räkningsunderlag på detta sätt. Men vanan är också relativt utbredd i den yngsta gruppen, de mellan 15 och 29 år. I denna grupp är det drygt sex av tio som sparar räkningsunderlagen i en pärm.

Beteendet hos den yngsta åldersgruppen blir en tydlig illustration över hur svenskarna kombinerar elektronisk kommunikation med fysisk det vill säga många betalar sina räkningar på nätet, men vill ha underlaget på papper och spara dem.

Utbrett läsande av medskick

Fyra av fem svenskar läser i någon form de medskick som ofta skickas tillsammans med fysiska räkningar. Drygt hälften av Internetanvändarna läser de elektroniska bilagor som företag skickar ut.

Företag, myndigheter och organisationer bifogar ofta information och erbjudanden tillsammans med de fakturor de skickar ut, så kallade medskick. I elektronisk form talas om elektroniska bilagor. Medskicken och bilagorna innehåller information som kundtidningar, kampanjer eller rabattkuponger.

Fler läser medskick än elektroniska bilagor

Fyra av fem läser medskicken i någon omfattning. Av de tillfrågade svarar 55 procent att de ögnar igenom medskicken och läser mer noggrant vid intresse. Var tionde läser dem alltid. 15 procent svarar att de lägger undan dem och läser vid ett senare tillfälle.

För elektroniska bilagor är siffrorna lägre. De elektroniska bilagorna läses i någon utsträckning av 55 procent av Internetanvändarna. (Det motsvarar 44 procent av alla tillfrågade). Fyra av tio, 40 procent, öppnar bilagan, ögnar igenom den och läser mer vid intresse. En nästan lika stor andel, 34 procent slänger informationen. Fem procent läser den alltid.

Resultaten för medskick ligger i linje med *Brevvanor 2007* där 78 procent svarade att de läste medskicken på något sätt. (Elektroniska bilagor redovisas för första gången i årets rapport.)

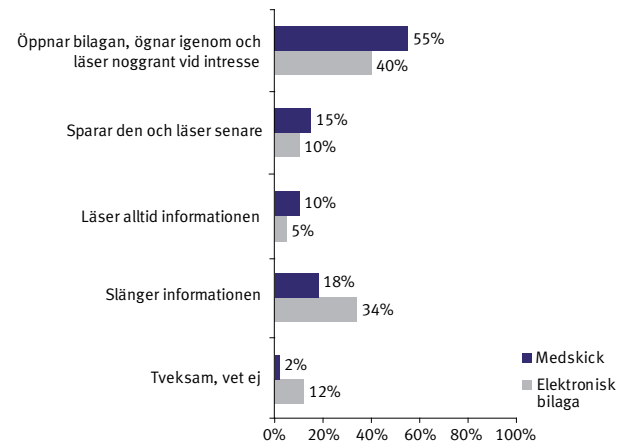
Medskick läses i alla åldrar

Kvinnor läser medskick i större utsträckning än män men skillnaden är liten. I båda fallen är det cirka åtta av tio som i någon utsträckning läser dem.

Motsvarande andelar för elektroniska bilagor är betydligt mindre, 55 procent för män och 56 procent för kvinnor som använder Internet.

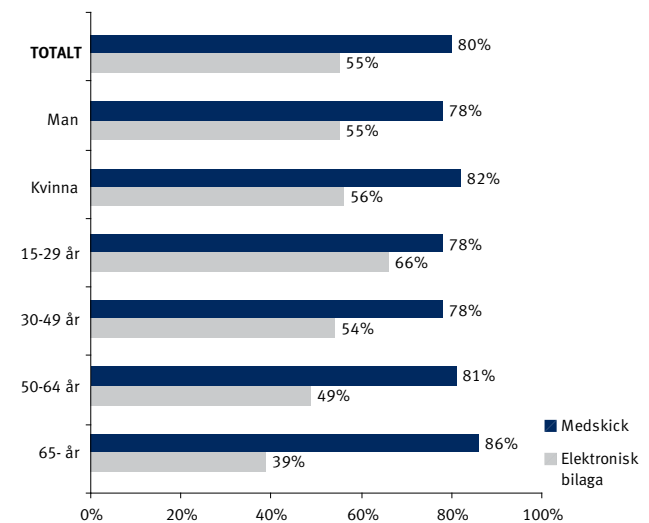
Läsandet av medskick är också relativt jämnt fördelat mellan olika åldersgrupper. För elektroniska bilagor är skillnaderna däremot stora. I den yngsta gruppen svarar två tredjedelar att de läser dem i någon utsträckning. Bland de som är 65 år eller äldre och som använder Internet är motsvarande andel 39 procent.

Ibland får man information och erbjudanden i samma kuvert som en räkning eller som elektronisk bilaga. Vilket av följande alternativ stämmer bäst med ditt eget beteende?



Bas: Samtliga/Internetanvändare

(Samma fråga som ovan - andel som läser medskick eller bilagor i någon form)

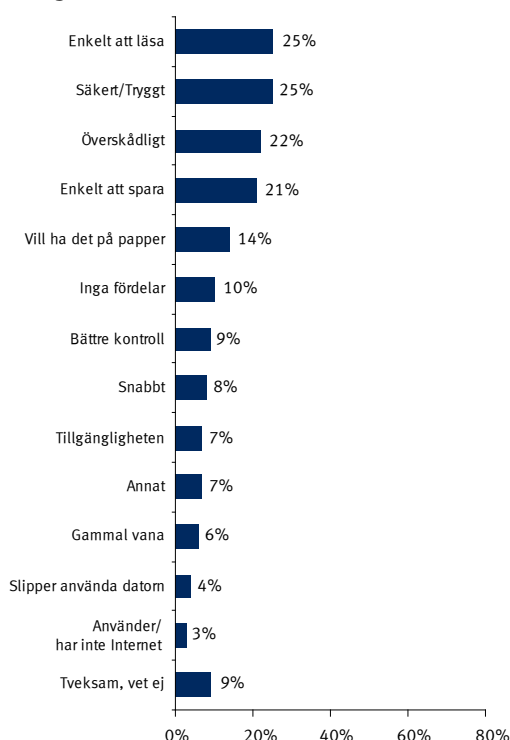


Bas: Samtliga/Internetanvändare

Svar: "Öppnar bilagan, ögnar igenom och läser noggrant vid intresse" + "Sparar den och läser senare" + "Läser alltid informationen"

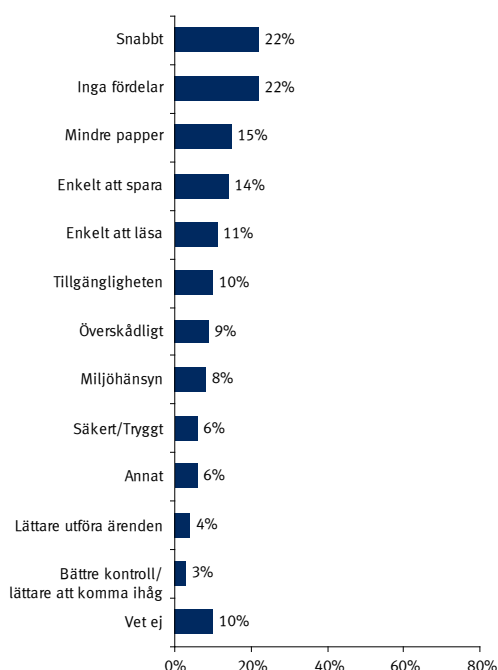
Läsbart, säkert och överskådligt på papper

Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t.ex kontobesked, räkningar och kundinformation direkt hem i postlådan som vanligt brev?



Bas: Samtliga (Flera svar möjliga)

Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t.ex kontobesked, räkningar och kundinformation i elektronisk form?



Bas: Internetanvändare (Flera svar möjliga)

Läsbarhet och säkerhet anges som de främsta fördelarna med att ta emot viktig information i postlådan. För elektronisk information utpekas snabbhet som den största fördelen.

Svenskarna ser en rad fördelar med att få viktig information i postlådan. De vanligaste fördelarna, som runt en av fyra pekar på, är att information i pappersform är enkel att läsa, säker, överskådlig respektive lätt att spara.

Snabbhet största fördelen med elektronisk information

De som är Internetanvändare har fått frågan vilka fördelar de ser med att ta emot viktig information som till exempel kontobesked, räkningar och kundinformation i elektronisk form. Den största fördel Internetanvändarna ser är snabbheten, vilket 22 procent svarar.

Samtidigt anger en lika stor andel att de inte ser några fördelar alls med att ta emot informationen i elektronisk form.

En ofta använd förklaring till att mottagaren vill få informationen elektroniskt är miljöhänsyn. Denna hypotes bekräftas dock inte av undersökningen då endast åtta procent uppgett miljöhänsyn som en fördel. 15 procent har däremot svarat att det blir mindre pappersanvändning med elektronisk information.

Jämfört med de fördelar de tillfrågade oftast framhåller för den fysiska kommunikationen, som enkelt att läsa, överskådlighet och säkerhet, anges dessa som fördelar av en betydligt lägre andel för elektronisk kommunikation.

Bilaga – frågor, brevvanor

- Fråga 1** Hur viktigt är det för dig att du själv får välja på vilket sätt företag, myndigheter och organisationer informerar dig? Svara med ett av alternativen: *Mycket viktigt*, *Ganska viktigt*, *Inte särskilt viktigt* eller *Inte viktigt alls*
- Fråga 2** Vilken är din inställning till att information från företag, myndigheter och organisationer alltmer sker i elektronisk form, via Internet? Svara med ett av alternativen: *Mycket positiv*, *Ganska positiv*, *Varken positiv eller negativ*, *Ganska negativ*, *Mycket negativ*
- Fråga 3** Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information direkt hem i postlådan? Svara med ett av alternativen: *Mycket viktigt*, *Ganska viktigt*, *Inte särskilt viktigt* eller *Inte viktigt alls*
- a) Räkningar
 - b) Deklarationshandlingar
 - c) Pensionsbesked
 - d) Kundinformation
- Fråga 4** Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information elektroniskt? Svara med ett av alternativen: *Mycket viktigt*, *Ganska viktigt*, *Inte särskilt viktigt* eller *Inte viktigt alls* (Samma alternativ som fråga 3)
- Fråga 5** I vilken utsträckning sköter du betalningsärenden via Internet idag? Svara med ett av alternativen: *Allt*, *Delvis*, *Inte alls*, *Tveksam\ Vet ej*
- Fråga 6** Får du några räkningar i form av e-fakturor?
- Fråga 7** Ungefär hur många av dina räkningar eller ditt hushålls räkningar får du elektroniskt?
- Fråga 8** När ni i ditt hushåll har betalat era räkningar\fakturor, vad gör ni då med underlagen?
- Fråga 9** Ibland får man information och erbjudanden i samma kuvert som en räkning. Vilket av följande alternativ stämmer bäst med ditt eget beteende?
- a) Jag läser alltid denna information
 - b) Jag bläddrar snabbt igenom och läser mer noggrant om jag blir intresserad
 - c) Jag slänger informationen
 - d) Jag lägger undan och läser vid senare tillfälle
 - e) Tveksam, vet ej
- Fråga 10** Ibland får man information och erbjudanden som elektroniska bilagor. Vilket av följande alternativ stämmer bäst med ditt eget beteende?
- a) Jag läser alltid denna information
 - b) Jag öppnar bilagan och ögnar snabbt igenom och läser mer noggrant om jag blir intresserad
 - c) Jag slänger\ tar bort informationen
 - d) Jag sparar den elektroniskt och öppnar och läser vid senare tillfälle
 - e) Tveksam, vet ej
- Fråga 11** Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t ex kontobesked, räkningar, kundinformation mm, direkt hem i postlådan som vanligt brev?
- Fråga 12** Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t ex kontobesked, räkningar, kundinformation mm, i elektronisk form?

Brevvanerapporten ges ut av
Posten Meddelande AB
Kundtjänst 020-23 22 20
www.posten.se