

Brevvanor 2010

En rapport om svenska folkets vanor och
attityder till fysisk och elektronisk kommunikation



Viktig information i brev även i digitaliseringens tidevarv

De senaste tio åren har en stor andel av den information som tidigare skickades i fysiska brev ersatts av olika former av elektronisk information. Bara de senaste fem åren har andelen 1:a klassbrev, den post som privatpersoner primärt använder, minskat med drygt 20 procent.

Samtidigt ser vi en delvis annan utveckling för ekonomibreven, den post som företag och myndigheter använder vid stora utskick mot privatpersoner. En trolig förklaring till det kan man hitta i denna rapport, *Brevvanor 2010*.

Sedan april 2006 har Posten årligen presenterat en undersökning om svenska folkets vanor och attityder till att ta emot viktig information om den egna privatekonomin i fysisk och elektronisk form. Resultaten har visat sig vara mycket tydliga och stabila. Trots att de flesta svenskar har tillgång till och sköter sina betalningsärenden via internet, vill vi fortfarande få underlag som räkningar, deklarationsblanketter och pensionsinformation i fysiska brev.

Det är uppenbart att det fysiska brevet fortfarande fyller en mycket viktig funktion, inte minst när det gäller information som skickas från myndigheter och företag till privatpersoner. Betydelsen understryks också av hur mycket privatpersoner värdesätter möjligheten att välja hur viktig information ska mottas - fysiskt eller elektroniskt.

Av rapporten framgår tydligt att många mottagare blir irriterade när företag och myndigheter ensidigt försöker bestämma hur information ska tas emot. Vår slutsats är att det är av mycket stor betydelse för företag och myndigheter med breda målgrupper att kunna erbjuda alternativa mottagningssätt för sin information. För att inte försämra sina kundrelationer är det viktigt att alla mottagare nås på sina villkor.

Om detta och mer därtill kan du läsa om i den här rapporten som vi nu ger ut för femte gången. Det råder ingen tvekan om att morgondagen är digital, men också att brevet har en framtid.

Trevlig läsning!

Stockholm i april 2010

Andreas Falkenmark

Innehåll

Sammanfattning	4
Svensken vill ha viktig information som brev	6
Pappersräkningen viktig i alla åldrar	7
Valfrihet och flexibilitet värdesätts	8
Mail moment viktig vardagsrutin	9
Åtta av tio betalar räkningar på nätet	10
Andelen storanvändare av e-fakturor växer långsamt	11
Räkningen möjlig informationskanal	12
Brevet behåller en stark ställning	13

Om undersökningen

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 2 000 privatpersoner i ett riksrepresentativt urval. Intervjuerna genomfördes under perioden 16 november till 1 december 2009 av TNS SIFO.

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.

I graferna används genomgående förkortningen *BV* för rapportnamnet *Brevvanor*.

Sammanfattning

För femte året i rad har Posten intervjuat den svenska allmänheten om attityder och beteenden kring olika former av fysisk och elektronisk information. Syftet 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 verksamhet som svenskarnas vardag.

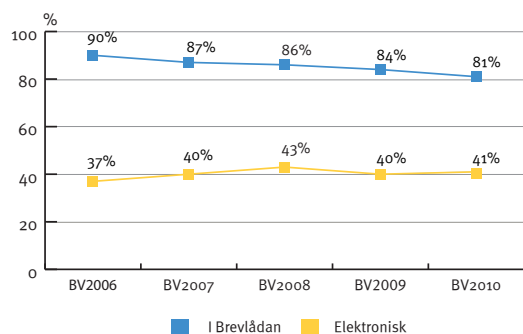
- **Information om privatekonomin i brevform** – Åtta av tio privatpersoner uppger att det är viktigt att kunna få räkningar i pappersform. Motsvarande andel som tycker att det är viktigt att få dem elektroniskt är fyra av tio (två separata frågor ställdes).
- **Även deklarationshandlingar** – Mönstret är likartat för deklarationshandlingar. Allt fler deklarerar på nätet eller via telefon men drygt åtta av tio säger att det är viktigt att kunna få underlagen på papper.
- **Pappersräkningen viktig i alla åldrar** – Tvärtemot vad man kanske skulle kunna tro, har den fysiska räkningen en stark ställning även bland de yngsta, de mellan 15 – 29 år. Fler än åtta av tio säger att det är viktigt att kunna få hem den i brevlådan.
- **Unga mest positiva till elektroniska räkningar** – Samtidigt visar undersökningen tydligt att de yngre är klart mer positiva i sin inställning till elektroniska fakturor än övriga åldersgrupper.
- **Valfrihet viktig. Förlorad valfrihet irriterar** – Privatpersoner vill kunna välja hur de ska kunna ta emot viktig information om den egna privatekonomin. Åtta av tio vill kunna välja själva. Nästan sex av tio blir mycket irriterade om denna valfrihet tas bort.
- **Ökad e-kommunikation splittrar** – Inställningen till den ökade e-kommunikationen splittrar de tillfrågade. Fyra av tio är positiva medan knappt tre av tio är negativa. Resultaten pekar på vikten av alternativa kommunikationssätt för företag och myndigheter med breda målgrupper.
- **Mail moment viktig vardagsrutin** – Att ta hand om posten är fortfarande en viktig del i privatpersoners vardag. Nästan nio av tio tar hand om sin post när de kommit hem, något som ibland kallas mail moment i anglosaxiska länder.
- **Tydliga rutiner för hantering av räkningar** – Det finns tydliga rutiner i svenska hushåll för hur räkningar tas om hand, både före och efter att de har betalats. Nio av tio sparar t ex betalda räkningar på något sätt.

- **Få storanvändare av e-fakturor** – Åtta av tio internetanvändare betalar sina räkningar på nätet. Fyra av tio får e-fakturor. Bland internetanvändarna är det drygt en av tio som är storanvändare av e-fakturor, d v s får alla eller nästan alla räkningar elektroniskt, vilket innebär en svag ökning jämfört med förra året.
- **Räkningen möjlig informationskanal** – Åtta av tio tillfrågade är positiva eller har inga invändningar mot att ta emot information och erbjudanden på samma papper som räkningen.
- **Medskick läses** – Så kallade medskick som skickas tillsammans med räkningen är privatpersoners favoritsätt för att bli informerade. Läsandet av dem är också utbrett. Nästan åtta av tio svarar att de läser medskick i någon utsträckning.
- **Bättre kontroll, läsbarhet och överskådlighet** – Fördelar med att ta emot viktig information i brevform är kontroll, läsbarhet och överskådlighet. Fördelar med att ta emot den elektroniskt är minskad pappersanvändning och snabbhet, enligt de intervjuade.¹

¹ Refererar till ett resultat som första gången presenterades i BV2009

1. "Hur viktigt är det att kunna få räkningar direkt hem i brevlådan/ i elektronisk form? (Två separata frågor ställdes)

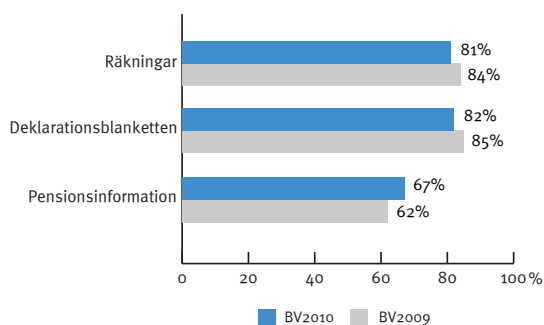
Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"



Bas: Samtliga (BV = Brevvanor)

2. Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information direkt hem i brevlådan?

Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"

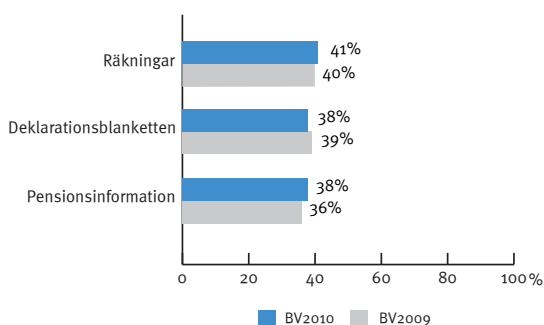


Bas: Samtliga

(För deklarations- respektive pensionsfrågan har justering av frågeformuleringen gjorts jämfört med BV 2009. Från "deklarationshandlingar" till "deklarationsblankett" respektive från "pensionsbesked" till "pensionsinformation")

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

Svar: "Mycket viktigt" + "ganska viktigt"



Bas: Samtliga

Svensken vill ha viktig information som brev

För åtta av tio svenskar är det viktigt att kunna få sina räkningar hem till brevlådan. Motsvarande andel som tycker att det är viktigt att kunna få dem elektroniskt är endast hälften så stor. Samma mönster gäller för deklarationshandlingar och pensionsinformation.

De senaste 15 åren har kommunikationssamhället i grunden förändrats, inte minst gäller det kommunikation privatpersoner emellan. Digital kommunikation som mobiltelefoni, e-post och sociala medier har inneburit nya möjligheter och har delvis ersatt pappersburen kommunikation.

För information om den egna privatekonomin är dock bilden en annan. Under fem års tid har frågan ställts hur viktigt det är att kunna få olika slags information om den egna privatekonomin i brev- respektive i elektronisk form.

Det mönster som har utkristalliserats är mycket tydligt. Viktig information vill svensken fortfarande ha direkt hem till sin brevlåda, på papper.

Åtta av tio vill ha räkningar i brevform...

Förändringarna i attityd har också varit mycket långsamma under mätperioden. Trots att allt fler företag erbjuder elektroniska fakturor, säger fortfarande drygt åtta av tio privatpersoner att det är viktigt att få räkningen på papper.

På samma sätt har attityderna till att få räkningar elektroniskt studerats. Dessa resultat har legat på en mycket stabil nivå och kan tolkas som att endast hälften så många tycker att det är viktigt att kunna få räkningar elektroniskt, jämfört med som ett brev i brevlådan.

... liksom deklarationsinformation

Mönstret är likartat för deklarationsblanketter. Trots att allt fler svenskar (53 procent) deklarerar via nätet, sms eller telefon,² säger fortfarande drygt åtta av tio att det är viktigt att kunna få själva underlagen på papper. Knappt fyra av tio tycker att det är viktigt att få dem i elektronisk form.

Det tredje undersökta området har varit pensionsinformation. Även där är preferenserna tydliga. Det är klart viktigare att kunna få informationen på papper än i elektronisk form, framhåller de intervjuade.

Resultaten visar också att det finns en grupp som både vill kunna få denna typ av information i fysisk och elektronisk form.

Pappersräkningen viktig i alla åldrar

Att kunna få räkningar i fysisk form är viktig i alla åldrar. Fler än åtta av tio 15 - 29-åringar säger att det är viktigt att kunna få underlagen som brev hem i brevlådan. Störst är andelen i den allt större gruppen 65 år och äldre.

Åtta av tio privatpersoner vill kunna få sina räkningar i pappersform, dubbelt så många som anger att det är viktigt att kunna få dem elektroniskt.

Preferensen för pappersräkningen är stark i alla åldersgrupper och hos både män och kvinnor. Allra starkast är den i den växande gruppen 65 år och äldre. Det är också en grupp som blir allt intressantare för många företag

Även i den yngsta åldersgruppen

Mer förvånande är kanske att den också är så stark i den yngsta åldersgruppen, de mellan 15 - 29 år. Det är en grupp som sedan barnsben är uppvuxen med elektronisk kommunikation och alltid har haft den som en naturlig del av sina liv. Ändå säger fler än åtta av tio (83 procent) att det är viktigt för dem att kunna få sina räkningar hem till brevlådan.

När kvinnor och män jämförs syns vissa skillnader. En större andel kvinnor än män säger att det är viktigt att kunna få räkningar i fysisk form.

Unga mest positiva till elektroniska räkningar

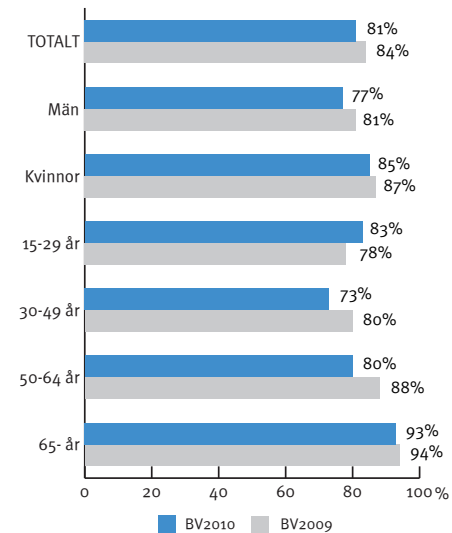
Om bilden är entydig när det gäller attityder till pappersräkningar är den desto mer splittrad när det gäller elektroniska räkningar. Till dessa är den yngsta åldersgruppen klart mest positiv. Sex av tio säger att det är viktigt för dem att kunna få sina räkningar i elektronisk form.

I den äldsta åldersgruppen är det däremot bara drygt en av tio som tycker det är viktigt att kunna få räkningarna direkt till datorn.

Jämfört med förra årets mätning syns obetydliga förändringar. I samtliga fall ligger de också inom den statistiska felmarginalen. Undantaget är kvinnor, där förändringen är statistiskt säkerställd. Andelen har ökat från 36 till 40 procent.

4. Hur viktigt är det för dig att kunna få räkningar direkt hem i brevlådan?

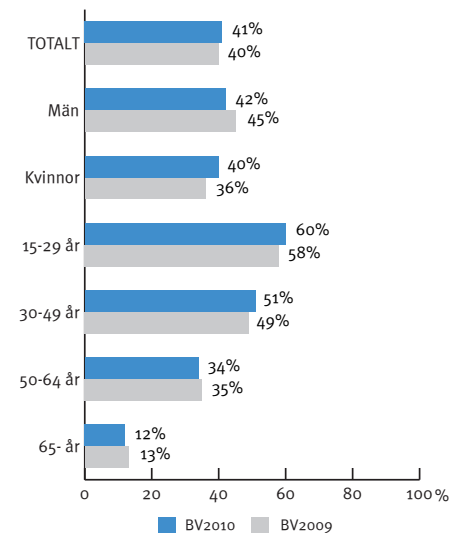
Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"



Bas: Samtliga

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

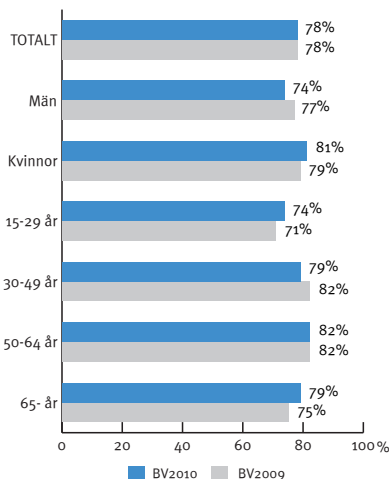
Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"



Bas: Samtliga

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

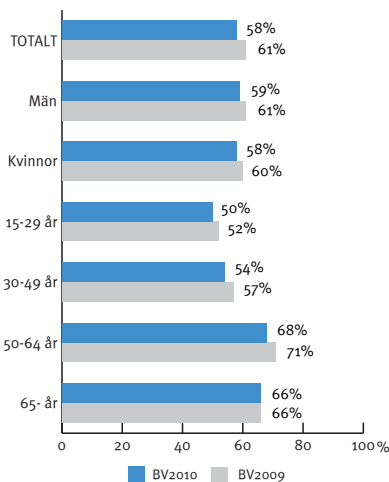
Svar: "Mycket viktigt" + "Ganska viktigt"



Bas: Samtliga

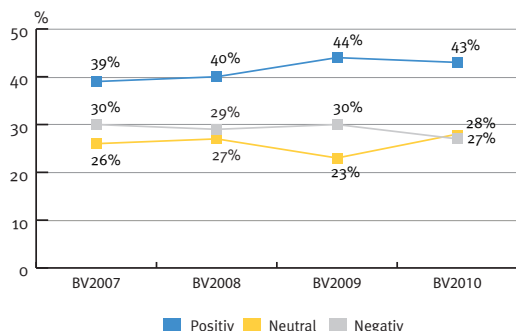
7. Hur väl instämmer du i följande påstående: "Jag blir mycket irriterad när företag, myndigheter och organisationer försöker bestämma på vilket sätt jag ska kommunicera med dem."

Svar: "Stämmer mycket bra" och "Stämmer ganska bra"



Bas: Samtliga

8. Vilken är din inställning till att information från företag, myndigheter och organisationer allt mer sker i elektronisk form via internet?



Bas: Samtliga

Valfrihet och flexibilitet värdesätts

Nästan åtta av tio privatpersoner vill kunna välja hur de ska ta emot viktig information om sin privatekonomi. Tas valfriheten bort skapar det irritation. För företag och myndigheter med breda målgrupper är det viktigt att erbjuda alternativ för att nå fram med informationen och inte skada relationerna.

Under de fem år då *Brevvanestudien* har genomförts har valfrihet varit ett centralt tema. Nästan åtta av tio tillfrågade säger att det är viktigt att kunna få välja på vilket sätt företag, myndigheter och organisationer informerar dem. Denna andel har varit mycket stabil under hela mätperioden.

Valfrihet värderas högt i alla åldersgrupper och bland såväl män som kvinnor. Bland 15 - 29-åringar är det tre av fyra som säger att den är viktig. Högst är den bland 50-64-åringar där fler än åtta av tio värdesätter valfriheten.

Irritation över förlorad valfrihet

Det är inte bara viktigt för privatpersoner att ha möjlighet att kunna välja hur viktig information ska tas emot, d v s som brev eller i elektronisk form. Om denna valfrihet tas ifrån dem skapar det stor irritation. Nästan sex av tio av de tillfrågade blir mycket irriterade om företag och myndigheter ensidigt försöker bestämma hur kommunikationen dem emellan ska se ut.

Missnöjet är utbrett i alla åldrar. Hälften i den yngsta gruppen blir mycket irriterad. Bland 50 - 64-åringar är andelen nästan sju av tio vilket gör dem till den åldersgrupp där irritationen är mest utbredd.

Ökad e-kommunikation splittrar

Vikten av valfrihet understryks också av den splittrade inställningen bland befolkningen till att en allt större del av informationen från företag och myndigheter skickas elektroniskt. Knapp tre av tio är uttryckligt negativa till denna utveckling. Andelen som är positiv är drygt fyra av tio. Dessa andelar har varit i stort sett stabila under hela mätperioden. En möjlig slutsats är därför att för företag med breda målgrupper är det viktigt att erbjuda alternativa mottagningssätt för att nå fram med informationen till alla och undvika irritation som kan skada relationerna med mottagarna.

Mail moment viktig vardagsrutin

Att gå igenom sin post är fortfarande en naturlig del i de allra flesta privatpersoners vardag. Nästan nio av tio går igenom sin post när de kommit hem, det som i anglosaxiska länder ibland brukar kallas för "the mail moment", ett bevis för att denna kommunikationsform står sig väl mot digitala kommunikationsformer.

Som tidigare har beskrivits i rapporten har dagens kommunikationssamhälle inneburit stora förändringar i privatpersoners vanor kring kommunikation. Men det finns också områden där inget har förändrats.

Ett av dessa är hur vi tar hand om vår post. Resultaten från intervjuerna visar att nästan nio av tio svenskar går igenom sin post när de kommit hem.

Att gå igenom posten är en viktig rutin i alla åldersgrupper. Tre av fyra 15-29-åringar går igenom den när de kommit hem. Att deras andel är något lägre än övriga åldersgruppers kan sannolikt förklaras med att många av dem fortfarande bor kvar hemma och inte får lika mycket egen post som övriga.

Tydliga rutiner för att ta hand om räkningar

När posten kommit sorteras den och går igenom. Hos de allra flesta finns tydliga rutiner för hur räkningar ska tas om hand fram till dess att de ska betalas.

Vanligast är att lägga dem på en särskild plats, vilket sju av tio gör. Läger man ihop denna andel med dem som sätter in räkningssunderlagen i en pärm blir det närmare åtta av tio.

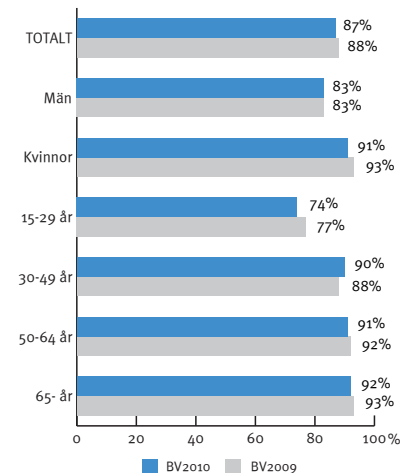
En noterbar förändring jämfört med förra året är att drygt en av tio svarar att de betalar räkningarna direkt/lägger in dem i datorn. Det är en fördubblad andel mot förra året.

Betalda räkningar sparas

De betalda räkningarna tas sedan om hand enligt särskilda rutiner. De flesta sätter in dem i en pärm. Läger man ihop denna andel med dem som sparar på något annat sätt närmar sig den nio av tio, en andel som är oförändrad sedan förra undersökningen.

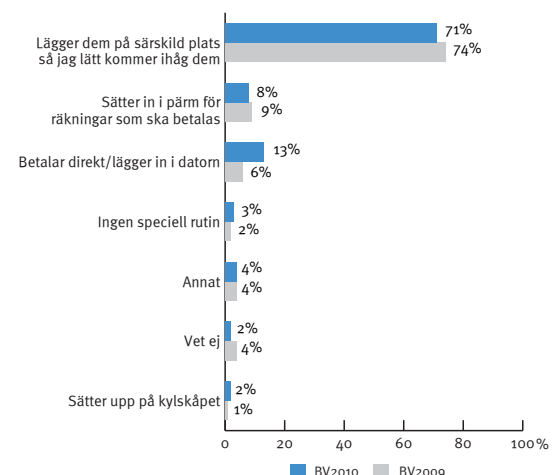
9. Hur väl instämmer du i följande påstående: "När jag kommer hem går jag alltid igenom vilken post som har kommit i brevlådan?"

Svar: "Stämmer mycket bra" + "Stämmer ganska bra"



Bas: Samtliga

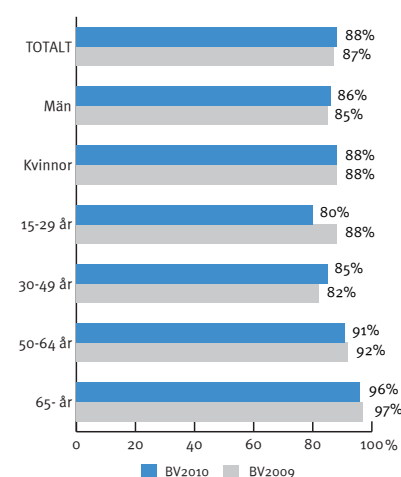
10. Vad gör du vanligen med de räkningar som du har fått med posten fram till dess att de ska betalas?



Bas: Samtliga

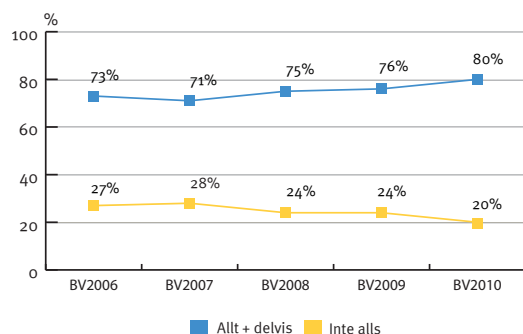
11. När ni i ditt hushåll har betalat era räkningar/fakturor, vad gör ni då med underlagen?

Svar: "Sätter in i pärm" + "Sparar på annat sätt"



Bas: Samtliga

12. I vilken utsträckning sköter du betalningsärenden via internet idag?



Bas: Använder internet

Åtta av tio betalar räkningar på nätet

Privatpersoner vill ha sina underlag i brevform men själva räkningen betalas oftast elektroniskt. Det visar intervjuerna tydligt. Åtta av tio internetanvändare betalar sina räkningar via internet idag.

Hantering av räkningar är ett tydligt exempel på hur svenska folket kombinerar den elektroniska och den fysiska kommunikationens fördelar.

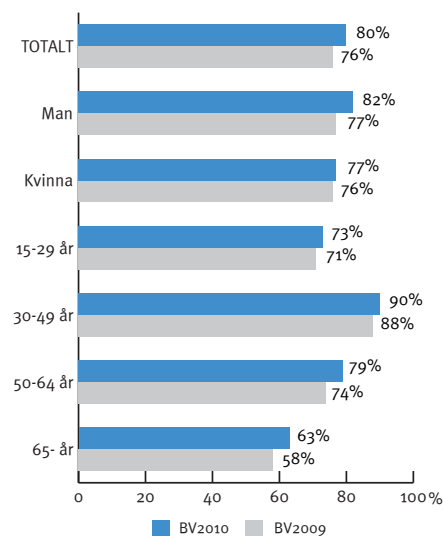
Som tidigare har beskrivits vill de flesta privatpersoner få sina räkningsunderlag på papper. Själva räkningen betalar dock de allra flesta elektroniskt.

Under de fem år då frågan om hur man sköter sina betalningsärenden har ställts, har en svag men tydlig trend syns mot att allt fler betalar sina räkningar elektroniskt. I den mätning som ligger till grund för årets rapport svarar åtta av tio internetanvändare att de helt eller delvis betalar på nätet. Jämfört med för fem år sedan är det en ökning med sju procentenheter.

Följaktligen har andelen som inte alls använder internet för att betala räkningar minskat i motsvarande utsträckning. För fem år sedan var andelen nästan tre av tio. Idag har den sjunkit till två av tio.

13. Samma fråga som ovan nedbrutet på kön och ålder

Svar: "Allt" + "Delvis"



Bas: Använder internet

Nätbetalning i alla åldrar

Att betala på nätet har blivit en självklarhet för allt fler i alla åldrar. Störst är andelen i åldersgruppen 30 – 49 år. Där svarar nio av tio att de helt eller delvis sköter sina betalningsärenden elektroniskt. I denna grupp finns de flesta småbarnsföräldrar, en datorvan grupp som samtidigt lever med ett ständigt tidspusslande. För dem är nätbetalningar ett av många val som hjälper dem att få tiden att räcka i en hektisk vardag.

Intressant att notera är att det är fler än sex av tio bland de äldre än 65 år, som betalar på nätet. Det är en ökning med 5 procentenheter sedan förra året och ett tecken på en allt högre internetmognad i denna grupp.

Åldersgruppen 15 -29 år kan tyckas ha en förvånande låg andel som betalar elektroniskt. De utgör trots allt den grupp som levtt helt integrerat med internet sedan barnsben. Det finns sannolikt flera förklaringar till detta. Många bor fortfarande kvar hemma och har inte ännu inte fått någon självständig ekonomi med varken internetbank eller etablerade elektroniska betalningsrutiner.

Andelen storanvändare av e-fakturor växer långsamt

Att betala räkningar på nätet är idag en självklarhet för de flesta svenskar. Fyra av tio får också räkningar i elektronisk form. Andelen som får alla eller flertalet av sina räkningar på detta sätt är fortfarande begränsad men växer sakta.

Under de fem år som *Brevvanestudien* har pågått har frågan ställts om de tillfrågade får några räkningar i form av e-fakturor, d v s i digital form. Andelen har under denna period fördubblats och idag svarar fyra av tio internetanvändare att de får räkningar elektroniskt. De mellan 30 och 49 år är den grupp där e-fakturor fått störst utbredning. Drygt hälften uppger att de idag får e-fakturor.

När resultatet studeras är det samtidigt viktigt att ha i minnet att de tillfrågade har fått stor frihet att tolka vad de uppfattar som e-fakturor. Allt som är i elektronisk form räknas in, även dokument som skickas som e-mail. En striktare definition hade sannolikt gett ett något lägre resultat.

Knappt tre av tio får flertalet fakturor elektroniskt

Av dem som får e-fakturor får knappt tre av tio alla eller flertalet av sina räkningar på detta sätt. Denna andel har tenderat att öka något under den femåriga mätperioden. För fem år sedan var andelen mindre än en av fyra.

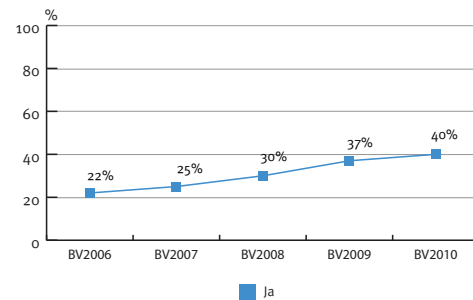
Med hjälp av resultaten från denna fråga och den föregående har även andelen som kan betecknas som storanvändare av e-fakturor beräknats (se diagram 17).

En av tio storanvändare av e-fakturor

I den första *Brevvanestudien* för fem år sedan var denna andel 5,0 % av internetanvändarna. Fem år senare har den ökat till 11,2 %. Det sker alltså en kontinuerlig ökning av storanvändarna, men i en relativt långsam takt.

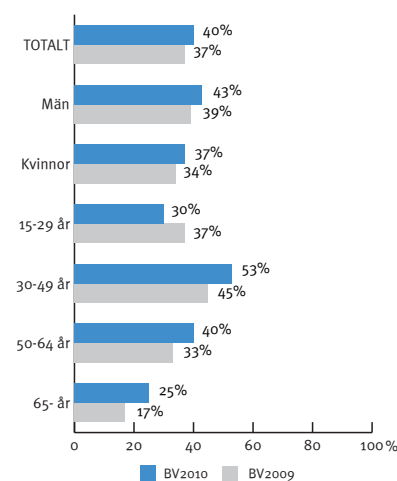
Att de flesta betalar sina räkningar elektroniskt men att så få får underlagen i form av e-fakturor kan tyckas paradoxalt. En förklaring kan vara svenskens starka förkärlek för att få viktig information om privatekonomin i fysisk form som brev - räkningar, deklarationsblanketter och pensionsinformation.

14. Får du några räkningar i form av e-fakturor, d v s i elektronisk form?



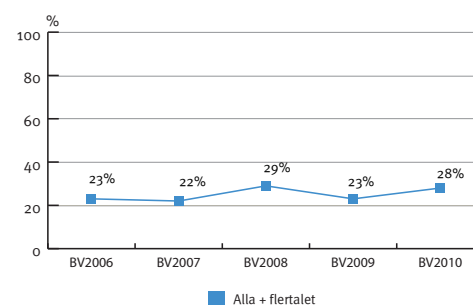
Bas: Använder internet

15. Samma fråga som ovan uppdelat på kön och ålder



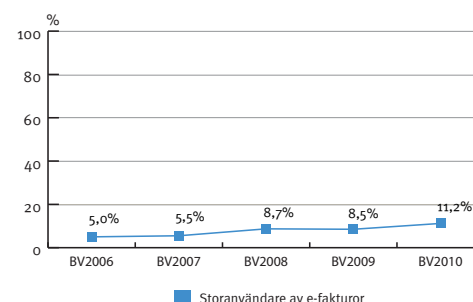
Bas: Använder internet

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



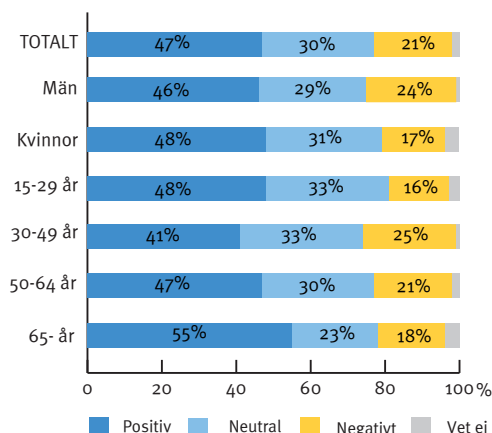
Bas: Får e-fakturor

17. Andel storanvändare av e-fakturor



Bas: Använder internet (Diagrammet visar andelen som svarat att de får e-fakturor multiplicerat med andelen som svarat "alla" + "flertalet")

18. Vilken är din inställning till att kunna få information med personliga erbjudanden från din bank, ditt försäkringsbolag eller ditt bensinbolag direkt på räkningen, d v s på samma papper som räkningen?



Bas: Samtliga

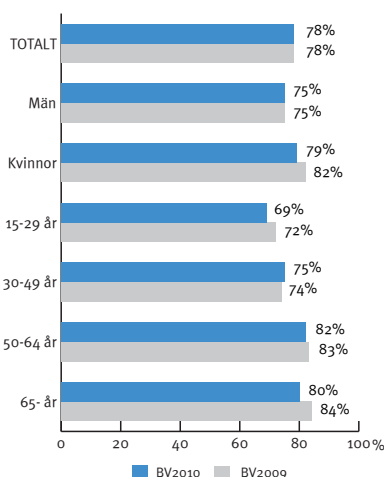
19. Om du skulle råda en bank, ett försäkringsbolag eller ett bensinbolag där du är kund vilket sätt de ska använda för att informera dig och presentera erbjudanden, vilket eller vilka av följande alternativ skulle du föreslå?



Bas: Samtliga (Flera svar möjliga)

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

Svar: "Bläddrar snabbt igenom och läser mer noggrant vid intresse"
+ "Läser alltid informationen" + "Lägger undan och läser senare"



Bas: Samtliga

Räkningen möjlig informationskanal

Pappersräkningen behåller en stark ställning hos svenska folket. En klar majoritet vill ha sina räkningar på papper. De visar också en positiv inställning till att ta emot information och erbjudanden i samma dokument som själva räkningen.

Årets undersökning belägger vad tidigare års undersökningar också har visat. Pappersräkningen har en stark ställning hos svenska hushåll. En stor majoritet föredrar att få sina räkningsunderlag i fysisk framför elektronisk form.

Den positiva inställningen återspeglas också i inställningen till att ta emot information och erbjudanden på samma papper som själva räkningen. Nästan åtta av tio är positiva eller har inga invändningar till detta. Av de tillfrågade är hälften uttryckligt positiva.

Idag är det samtidigt en informationskanal som bara i begränsad utsträckning används av svenska företag. Det finns alltså en outnyttjad potential till kundinformation i denna kanal. Kundinformation tillsammans med räkningen innebär flera kontakttillfällen, oavsett om informationen finns på själva räkningen eller ligger i samma kuvert.

Medskicket favorit hos kunderna

När kunderna sedan ombeds att ge råd till banker, försäkringsbolag eller bensinbolag hur de ska presentera information och erbjudanden är så kallade medskick det vanligaste svaret, d v s material som skickas i samma kuvert som räkningen. Drygt sex av tio väljer att informeras på detta sätt. Näst vanligast är e-mail som en av tre nämner.

Därefter är avståndet ytterligare ett stycke till annons i en tidning eller på företagets hemsida. Dessa alternativ nämner två av tio.

Utbrett läsande av medskick

Medskicken är inte bara favoriter hos kunderna, de läses också i stor utsträckning. Nästan åtta av tio svarar att de läser eller bläddrar igenom de medskick som de får tillsammans med räkningar från företag där de är kunder.

Läsandet är utbrett i alla åldrar. Allra mest utbrett är det bland 50 - 64-åringar. Det är därför intressant att fråga sig varför medskicken är så populära? En trolig förklaring är att de kan läsas på mottagarnas egna villkor, när de själva har tid och lust.

Brevet behåller en stark ställning

Bättre kontroll, enkelt att läsa och överskådlighet är fördelar som lyfts fram för att ta emot viktig information i brevform. Minskad papperskonsumtion och snabbhet är fördelar som lyfts fram för att ta emot motsvarande information elektroniskt.

De tidigare resultaten som redovisats pekar på att de flesta privatpersoner föredrar att kunna ta emot viktig information på papper i brevlådan framför att få den i elektronisk form.

Det är därför intressant att teckna en något mer fördjupad bild av vilka fördelar som svenskarna ser med att ta emot viktig information som brev respektive i elektronisk form.

Kontroll, enkelhet och överskådlighet fördelar med brev

Det vanligaste svaret är att man helt enkelt vill ha informationen på papper. En möjlig tolkning till svaret är att pappret fortfarande ses som en självklar informationsbärare och att det är något som man inte vill byta ut.

Men fördelarna är många, menar de tillfrågade. Brevet ger bättre kontroll, är enklare att läsa och är överskådligt. Flera pekar också på att det är tryggt och enkelt att spara, något som inte minst är viktigt när det gäller räkningar och annan viktig information om den egna privatekonomin.

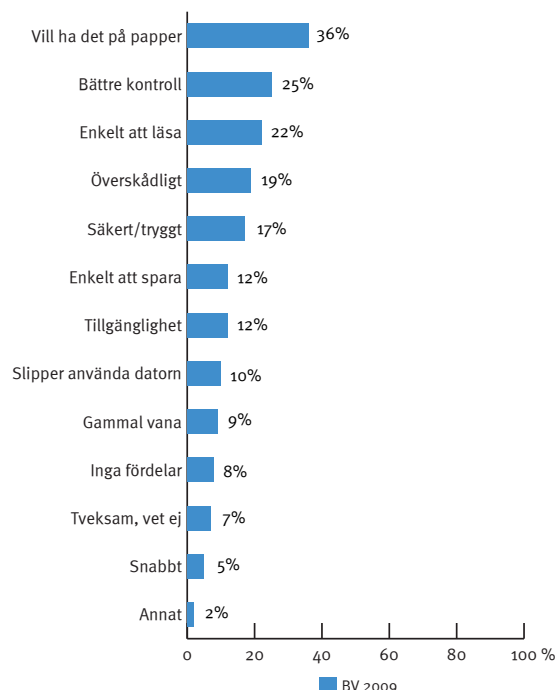
Mindre papper och snabbhet fördelar med elektronisk information

Nästan tre av tio kan inte ange någon fördel med att ta emot elektronisk information. Resultatet kan kopplas till den grupp som uttryckligt sagt att de är negativa till en ökad andel elektronisk kommunikation.

Flera pekar samtidigt på minskad papperskonsumtion som en fördel med elektronisk kommunikation. Denna aspekt har också en naturlig koppling till miljö som drygt en av tio lyfter fram. Slutligen lyfts snabbhet fram som en fördel av flera tillfrågade.

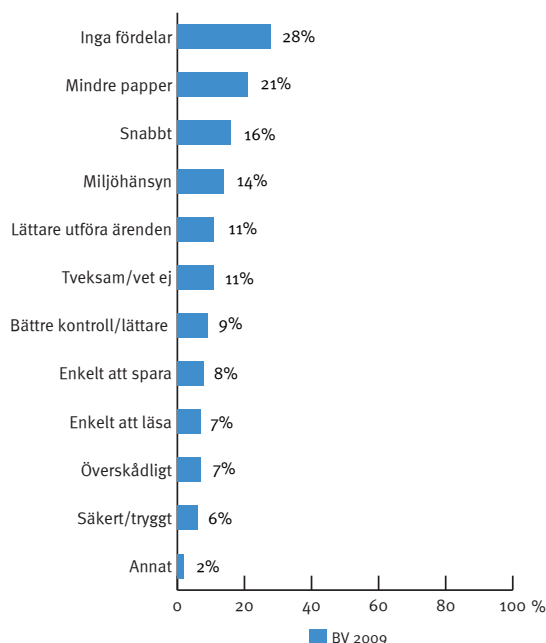
(Dessa frågor redovisades första gången i Brevvanor 2009. Samtliga resultat kommer också från den undersökningen.)

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



Bas: Samtliga (flera svar möjliga)

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



Bas: Använder internet (fler svar möjliga)

Bilaga – frågeformulär

- Fråga 1** Hur viktigt är det för dig att kunna få följande information direkt hem i brevlådan? Svara med ett av alternativen: Mycket viktigt, Ganska viktigt, Inte särskilt viktigt eller Inte viktigt alls
- a) Räkningar
 - b) Deklarationsblanketten
 - c) Pensionsinformation
- Fråga 2** 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
- a) Räkningar
 - b) Deklarationsblanketter
 - c) Pensionsinformation
- Fråga 3** 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 4** Hur väl instämmer du i följande påstående?: "Jag blir mycket irriterad när företag, myndigheter och organisationer försöker bestämma på vilket sätt jag ska kommunicera med dem." Svara med ett av alternativen: Stämmer mycket bra, Stämmer ganska bra, Varken eller, Stämmer ganska dåligt eller Stämmer mycket dåligt
- Fråga 5** 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 eller Mycket negativ
- Fråga 6** Hur väl instämmer du i följande påstående?: "När jag kommer hem går jag alltid igenom vilken post som har kommit i brevlådan." Svara med ett av alternativen: Stämmer mycket bra, Stämmer ganska bra, Varken eller, Stämmer ganska dåligt eller Stämmer mycket dåligt
- Fråga 7** Vad gör du vanligen med de räkningar som du har fått med posten fram till dess att de ska betalas?
- Fråga 8** När ditt hushåll har betalat era räkningar/fakturor, vad gör ni då med underlagen?
- Fråga 9** I vilken utsträckning sköter Du betalningsärenden via internet idag? Svara med ett av alternativen: Allt, Delvis, Inte alls, Tveksam, Vet ej
- Fråga 10** Får du några räkningar i form av e-fakturor, dvs. i elektronisk form?

- Fråga 11** Ungefär hur många av dina eller ditt hushålls räkningar får du elektroniskt?
- Fråga 12** Vilken är din inställning till att kunna få information med personliga erbjudanden från din bank, ditt försäkringsbolag eller ditt bensinbolag direkt på räkningen, dvs på samma papper som räkningen? Svara med ett av alternativen: Mycket positiv, Ganska positiv, Varken positiv eller negativ, Ganska negativ eller Mycket negativ
- Fråga 13** Om du skulle råda en bank, ett försäkringsbolag eller ett bensinbolag där du är kund vilket sätt de ska använda för att informera dig och presentera erbjudanden, vilket eller vilka av följande alternativ skulle du föreslå?
- a) Skicka informationen tillsammans med räkningen hem till mig
 - b) Ring upp mig
 - c) Skicka ett e-mail
 - d) Annonsera i tidningen
 - e) Gör TV-reklam
 - f) Annons på internet
 - g) Annons på deras hemsida
 - h) Annons på t ex min internetbank
 - i) Annat sätt, vad?
 - j) Tveksam, vet ej
- Fråga 14** 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 15** Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t ex kontobesked, räkningar, kundinformation mm, direkt hem i brevlådan som vanligt brev?
- Fråga 16** Vilka är de största fördelarna med att ta emot viktig information, t ex kontobesked, räkningar, kundinformation mm, i elektronisk form?

