

Post- och telestyrelsen
Postavdelningen
Att: Adrian Huddén
Box 5398
102 49 STOCKHOLM

Via e-post

PostNord Sverige AB
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2020.11.16
Sida 1/8

Preliminärt svar på begäran gällande utvärdering av PostNords pilot av ny produktionsmodell.

I maj 2020 inledde PTS tillsyn med anledning av PostNords planering inför tester av en ändrad produktionsmodell för postutdelning. PostNord har hittills i två skrivelser till PTS beskrivit det förberedande arbetet inför testerna med fokus på planering, riskanalyser samt hur testerna kommer att mätas och utvärderas.

Ert datum
20200929

Vår beteckning
PN2020:3526

PostNord inledde testerna av den nya produktionsmodellen på hubb Nöbbelösvägen den 28 september. För att kunna bedöma om PostNords postverksamhet i de berörda testområdena lever upp till postlagens krav på tillförlitlighet och för att följa upp att kraven på befordringstider i postförordningen efterlevs, begär PTS att PostNord redovisar resultaten från testerna på hubb Nöbbelösvägen enligt följande.

Er beteckning
Dnr 20-5322

Informationsklass
Öppet

- 1. En redovisning av utfallet av den ordinarie kvalitetsmätningen av enstaka brev (SWEX) och den utökade kvalitetsmätningen för det berörda testområdet.**
 - a. Redovisningen ska innehålla mätvärden och relevanta jämförelsetal för att möjliggöra jämförelse över tid för hubb Nöbbelösvägen och med andra liknande verksamhetsställen, exempelvis avseende föregående helår, motsvarande period under föregående år samt andra relevanta och jämförbara verksamhetsställen och tidsperioder.**
 - b. Redovisningen ska även innehålla kommentarer till utfallet av kvalitetsmätningarna.**

Till att börja med vill PostNord klargöra att den ordinarie kvalitetsmätningen inte är uppbyggd för att brytas ner på alltför små geografiska områden. Syftet med den mätningen är att i första hand redovisa ett resultat för riket som helhet samt per terminalområde. Med terminalområde avses det geografiska område till vilket försändelserna sprids från respektive brevterminal. Även om PostNords ordinarie kvalitetsmätning årligen består av drygt 80 000 testbrev är det inte tillräckligt många för att få ett statistiskt bra underlag i pilotområdet (cirka 0,8 procent av Sveriges hushåll) under den tid som testet pågår. Av samma anledning är det heller

Styrelsens säte
Solna

Org nr
556711-5695

postnord.se

inte möjligt att göra relevanta jämförelser för hubb Nöbbelövsvägen, varken avseende motsvarande period föregående år eller med andra jämförbara verksamhetsställen, då den statistiska säkerheten blir alltför dålig. Som PostNord beskrivit i tidigare svar är det detta som legat till grund för beslutet att låta Kantar Sifo göra den extra kvalitetsmätningen med många gånger fler testbrev i pilotområdet.

Kvalitetsmätningen under pilotperioden omfattar cirka 850 testbrev som skickas till pilotområdet och cirka 550 testbrev som skickas från pilotområdet. Vid denna preliminära rapportering har testbrev som skickats fram till den 6 november analyserats, vilket motsvarar knappt sextio procent av planerat antal testbrev.

De mätresultat vi hittills har ser tillfredsställande ut. Men underlaget är i dagsläget inte tillräckligt omfattande för att preciseras eller dra alltför långtgående slutsatser ifrån, eftersom den statistiska säkerheten än så länge inte är tillräckligt precis. Det innebär att vi får vänta med en mer detaljerad redovisning av kvaliteten till slutrapporten den 4 december då alla testbrev har analyserats. Däremot kan vi redan nu se att den nya produktionsprocessen i stort fungerat som tänkt i pilotområdet.

När kvalitetsresultatet sedermera redovisas i slutrapporten är det viktigt att förstå att det endast är testbrev som skickats från resten av landet till pilotområdet som kommer ingå i mätresultatet. Att testbrev som skickats från pilotområdet till övriga landet inte ingår beror på att dessa skickas till områden där man inte infört varannandagsutdelning, att ta med dessa skulle inte ge en rättvisande bild av resultatet. Att PostNord ändå valt att upphandla utskick av testbrev från pilotområdet beror på att vi vill kunna mäta de processteg för avgående försändelser som påverkas av pilotområdet; lådtömning/inhämtning och uppsamlingstransporter samt uppsamlingssortering på Malmö brevterminal.

2020.11.16
Sida 2/8

- 2. En redovisning av utfallet av relevanta nyckeltal i produktions- och utdelningsverksamheten under testperioden.**
 - a. För varje nyckeltal ska PostNord redovisa utfallet under testperioden kopplat till PostNords interna mål för respektive nyckeltal**
 - b. Till varje nyckeltal ska även redovisas relevanta jämförelsetal, exempelvis avseende samma period och samma verksamhetsställe föregående år, det totala utfallet för samma verksamhetsställe föregående år, snittvärde för samtliga BBK under motsvarande tidsperiod**
 - c. För varje nyckeltal ska även redovisas en kommentar som förklarar orsaken till eventuella avvikelser och vilka åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med problemen**

Scanning av brevlådetömning

När det gäller scanning av brevlådetömning är den regionala målbilden 99,5 procent. Under perioden vecka 40-43 har måluppfyllelsen legat på 99,45 procent för pilotområdet. Brevlådescanning är ett arbetsmoment som är mycket relevant att jämföra med liknande kontor. Under samma period har vi därför även följt

scanningen av brevlådor på tio brevbärarkontor med liknande storlek, från Trelleborg i syd till Skellefteå i norr. Den genomsnittliga måluppfyllelsen för dessa kontor har legat på 99,20 procent.

I redovisningen ovan ingår inte veckorna 44-45. Anledningen är att PostNord under denna period införde nya rutiner och ny teknik i den app för scanning som används arbetsmomentet. Denna förändring har inget med själva piloten att göra, den har varit planerad sedan en tid i vårt löpande utvecklingsarbete i verksamheten. Från och med vecka 46 har uppföljningen återupptagits.

Övrig inhämtning och utlämning (Ombud, hämta och eller lämna uppdrag)

I den geografi hubb Nöbbelövsvägen omfattar finns det sju postombud och tre utlämningsställen. Vi har under pilotperioden fram till 6 november inte haft några avvikelser i varken inhämtning eller utlämning. I området har PostNord även ett hundratal hämta- och/eller lämnaavtal med företag. Även här har det varit störningsfritt under pilotperioden fram till 6 november.

2020.11.16
Sida 3/8

Det finns inga speciella nyckeltal eller målbilder för inhämtning eller utlämning. Dessa leveranser följs upp löpande så att verksamheten kan agera direkt om något fel uppstår. Dessutom får vi omgående en signal från postombud eller de företag vi har avtal med om någon leverans skulle utebli eftersom dessa är väntade och sker varje dag.

Uppsamlingstransporter i tid

I detta processteg mäter vi transporterna från våra brevbärarkontor och hubbar in till terminalen. Ankomsterna registreras dagligen i ett system som heter TID/TLS. För uppsamlingstransporter finns en regional målbild på 97 procent i rätt tid. Målbilden är baserat på Malmö brevterminals hela uppsamlingsområde, brevområden 20-29. När det gäller uppsamlingstransporter målsätts inte enskilda relationer utan endast helheten för regionen. Däremot följs givetvis störningar i enskilda relationer upp. Regional transportcontroller skickar varje morgon ut en rapport på hur föregående dygn har gått, och eventuella störningar preciseras för hantering. Dessutom skickas det en gång i veckan ut en kvalitetsrapport kring hur regionen ligger till i förhållande till sin målbild.

Vårt att notera är att en försenad uppsamlingstransport inte nödvändigtvis betyder att försändelsen försenas, däremot försvårar det för efterföljande processteg, i det här fallet uppsamlings-sortering. Så här långt in i pilotperioden, vecka 40-45 har måluppfyllelsen för uppsamlingstransporter legat på 97,71 procent. Motsvarande period föregående år var måluppfyllelsen 96,36 procent.

Eventuella kvarligg terminal

När det gäller eventuella kvarligg på terminalen finns det inga mål satta för antalet brev utan dessa störningar avläses i kvalitetsresultatet. Kvarligg kan uppstå både i uppsamlings- och spridningsprocessen. Eventuella kvarligg följs upp både i dygnrapporten och i kvalitetsrapporten. Så här långt in i pilotperioden, vecka 40-45 har antalet kvarligg i terminalprocessen minskat kraftigt jämfört med motsvarande period föregående år. Den största anledningen till den positiva utvecklingen har egentligen inte med piloten att göra utan ska i första hand tillskrivas terminalens löpande kvalitetsarbete.

Spridningstransporter i tid

I detta processteg mäter vi transporterna från terminalen till våra brevbärarkontor och hubbar. Avgångarna registreras dagligen i ett system som heter TID/TLS. För spridningstransporterna finns en regional målbild på 97 procent i rätt tid. Liksom för uppsamlingstransporter är målbilden baserad på Malmö brevterminals hela spridningsområde, brevområden 20-29. När det gäller spridningstransporter målsätts inte enskilda relationer utan endast helheten för regionen. Däremot följs givetvis störningar i enskilda relationer upp. Regional transportcontroller skickar varje morgon ut en rapport på hur föregående dygn har gått, och eventuella störningar preciseras för hantering. Dessutom skickas det en gång i veckan ut en kvalitetsrapport kring hur regionen ligger till i förhållande till sin målbild. Även här är det värt att notera att en försenad spridningstransport inte nödvändigtvis betyder att försändelsen försenas, däremot försvårar det för efterföljande processteg, i det här fallet utdelning. Så här långt in i pilotperioden, vecka 40-45 har måluppfyllelsen för spridningstransporter legat på 99,06 procent. Motsvarande period föregående år var måluppfyllelsen 98,73 procent.

2020.11.16
Sida 4/8

Eventuella kvarligg i distribution

När det gäller post som inte delats ut som den ska, så kallade kvarligg, finns det inga mål satta för antalet brev utan dessa störningar avläses i kvalitetsresultatet. Däremot följs eventuella kvarligg upp dagligen för analys och åtgärd. Under pilotperioden fram till 6 november var det 222 försändelser som inte delats ut på turen. Samtliga av dessa beror på att porten varit låst så att brevbäraren inte kommit in. Under motsvarande period föregående år var det 240 försändelser som inte delades ut, även då beroende på låst port. När detta problem uppstår beror det vanligtvis på att fastighetsägaren ändrat portkoden men inte informerat PostNord. Normalt är problemet åtgärdat till kommande utdelningstur.

Eftersändningsarbete

PostNord har i svaret daterat 2020-08-20 beskrivit arbetsprocessen för eftersändningsarbete. Vi sparar inte statistik gällande eftersändningar mellan åren och det finns ingen speciell målbild satt för arbetet med eftersändningar annat än att eftersända brev ska hanteras och delas ut skyndsamt till eftersändningsadressen. Den uppföljning som löpande sker är hur många eftersändningar det är samt hur dessa fördelar sig på definitiva eftersändningar, lagring och tillfälliga eftersändningar. Självklart följer vi löpande antalet kundklagomål gällande eftersändningar

Under oktober månad har hubb Nöbbelöv i snitt haft knappt 3 300 aktiva eftersändningar. Samma månad har det inkommit 23 klagomål som vi kan härröra till eftersändningsarbetet. Analysarbete pågår, men det vi redan kan se är att huvuddelen av klagomålen handlar om tillfälliga eftersändningar, något som till och från är en utmaning i studentstäder.

Kundsynpunkter

Antalet kundsynpunkter följs normalt upp månadsvis, men för pilotområdet sker detta veckovis. Så här långt in i pilotperioden, vecka 40-45, har 40 kundklagomål registrerats på hubb Nöbbelöv. Motsvarande period föregående år registrerades 23 kundklagomål. Precis som för scanning av brevlådor är antalet klagomål väl lämpat för jämförelse med andra hubbar/brevbärarkontor i samma storlek. Därför har vi jämfört med samma tio brevbärarkontor som beskrivits ovan. På dessa

hubbar/brevbärarkontor har det i snitt under pilotperioden registrerats 20 kundklagomål. Motsvarande siffra föregående år var i snitt 29 registrerade kundklagomål.

Det behövs mer tid för ett djupare analysarbete, men redan nu kan man se att endast något enstaka kundklagomål direkt berör frågan om varannandagsutdelning. Det är också tydligt att de allra flesta klagomålen avser felutdelad försändelse, något som möjligen till viss del beror på organisationsförändringen som gjorts i samband med varannandagsutdelning där alla brevbärare måste lära sig nya och fler utdelningsslingor.

Medarbetarupplevelser (stress, arbetsbelastning)

Varje morgon hålls ett så kallat tavelmöte med medarbetarna där ansvarig produktionschef går igenom och återkopplar föregående produktionsdygn. En stående punkt på agendan är medarbetarupplevelser kopplat till den nya produktionsprocessen. Utfallet från mötet diskuteras och dokumenteras med regionala respektive centrala projektet varje dag. Hubb Nöbbelösvägen fyller också dagligen i statistik kring volymer i olika flöden med syfte att följa upp kalkylerade börvärden i verksamheten. På dessa möten kan även medarbetarna skriftligen kommentera sin arbetssituation och arbetsbelastning.

2020.11.16
Sida 5/8

PostNord genomför medarbetarenkäter i samband med piloten och undersökningen planeras i tre steg (före, under och efter). Den första undersökningen gjordes ett par veckor innan piloten startade och den andra är precis gjord. Enkäten belyser ett antal aktuella frågeställningar kopplat till förändringen, det finns möjlighet till fritext och svaren är anonyma.

Enkäten har skickats till alla som arbetar på hubb Nöbbelöv och till de som är berörda på Malmö brevterminal. Vid respektive tillfälle har den gått till cirka 90 medarbetare och svarsfrekvensen ligger på knappt 85 procent.

Syftet med undersökningen är att få en bild av medarbetarnas förståelse för förändringen, om de upplever att de har tillräcklig med kompetens om den nya produktionsprocessen och om de upplever att de har rätt förutsättningar för arbetet. Återkoppling på resultatet sker till ansvariga chefer som i sin tur återkopplar till medarbetare, samverkansgrupp, skyddsombud och projektet.

3. En övergripande sammanfattning av utfallet av testerna på hubb Nöbbelösvägen och vilka lärdomar PostNord drar av detta.

PostNord har i svaret daterat 2020-05-29 beskrivit hur metodiken för tester är utformad och hur testarbetet i olika faser är upplagt från början av januari 2019 till och med att piloten är genomförd. I ovan nämnda svar beskrevs även de områden där fortsatta tester skulle göras fram till pilotstart för att i sin tur ligga till grund för produktionskoncept 0.9, det koncept som skulle testas i piloten.

En "mildare period" under sommaren kopplat till Covid-19 gjorde att projektet i stor omfattning kunde vara på plats för egna observationer vilket var mycket värdefullt. Nedan följer en övergripande beskrivning på respektive testområde fram till pilotstart.

Tjock slinga

Testerna av utarbetet i så kallad "tjock slinga" (dag där alla försändelser delas ut på turen) har i princip fungerat som det var tänkt. Dessa slingor påminner mycket om hur brevbäringen har sett ut historiskt då "nästan alla" hushåll hade post men med den skillnaden att det nu är avsevärt mycket mer varuförsändelser (klump) att dela ut. Däremot identifierades i inarbetet en avvikelse jämfört med förväntat utfall kopplat till hanteringen av klump i kamningsmomentet. Ökad volym ledde till försämrade ergonomi för våra brevbärare. Därför kommer vi att göra vissa förändringar i inarbetet, bland annat arbetar vi för att klump ska komma till kamfacket i separat lastbärare, så kallad blålåda, för bättre belastningsergonomisk hantering.

Tunn slinga

Testerna av utarbetet i så kallad "tunn slinga" (dag där endast vissa försändelser delas ut på turen, ej vanliga brev) har även de i stort fungerat bra vid de avslutande testerna inför piloten. En utmaning har varit att hitta rätt fordon till respektive utdelningstruktur. En annan utmaning har varit alla tester för att hitta rätt arbetsredskap för inarbetet innan turen börjar. För den senare utmaningen finns det nu en rekommendation framtagen inför implementeringen. Ytterligare en lärdom är att vi behöver fortsätta att utveckla det digitala stödet. De ytterligare utvecklingsbehov som identifierats är inte kritiska för att klara leveranser till kund utan snarare identifierade möjligheter till att ytterligare underlätta för våra medarbetare. Vi tror också att dessa utvecklingar ger en bättre möjlighet att uppnå den kalkylerade effekthemtagningen för tunn slinga.

2020.11.16
Sida 6/8

Arbetsprocessdokumentation för nya arbetsrutiner

Genom ett flertal workshops och tester finns det nu ett underlag framtaget för arbetsdokumentation. Dessa kommer testas i piloten och efter eventuella lärdomar och justeringar lämnas de till den ordinarie linjeorganisationen för uppdatering av verksamhetssystemet om det blir ett fullskaligt genomförande.

Utbildningskoncept

Utbildningar är framtagna, genomförda och utvärderade i olika omgångar för medarbetare som ingår i piloten. Det handlar till exempel om utbildning i den nya processen, förändringar i dirigentens roll och ergonomi. Vid uppföljning med de som gått utbildningar får vi bra respons och en del förbättringsförslag som arbetas in i kommande utbildningar. Efter hela piloten räknar vi med att ha fått en tydlig bild om utbildningarna ger förväntat effekt.

Sorterings- och utdelningsstöd digitalt för tunn slinga

MPD (Mobil Paket Distribution) har utvecklats och testats ända fram till pilotstart. Den funktionalitet som finns är tillräcklig för att klara den förändrade produktionsprocessen. Som kort beskrevs ovan ser vi ett behov av att vidareutveckla det digitala stödet i vissa delar. Det handlar till exempel om att få ett bättre sorteringsstöd för brevbäraren gällande sortering av slinga, få en signal om eventuell eftersändning vid scanning och ett ännu bättre kartstöd där även cykeldistribution kan väljas - även om användandet av cykel på utdelningsslingorna blir att ovanligare.

Arbetsergonomi på nya arbetsmetoder inom Distribution

När det gäller arbetsergonomi sker det arbetet tillsammans med huvudskyddsombud och arbetsmiljöspecialister. Några av de aktiviteter som genomförs är relaterade till den förändrade produktionsprocessen men de allra flesta handlar om redan befintliga arbetsmetoder där vi kontinuerligt arbetar med och följer upp att alla medarbetare förstår och använder hjälpmedel och arbetsredskap på rätt sätt.

Arbetsrotation mellan tunna och tjocka slingan

Testerna med arbetsrotation mellan tjock- och tunn slinga har genomförts i olika omgångar. Från början gjorde vi bedömningen att man vanligtvis en enskild dag antingen går en tjock slinga eller en tunn slinga. En av de lärdomar vi gjort under testerna är att det i många fall även är lämpligt för både arbetsvariation och effektivitet att göra både och samma dag, till exempel köra en tjock slinga före lunch och en tunn slinga på eftermiddagen.

Skyltning och märkning Distribution och Terminal

Det underlag som tagits fram gällande skyltning och märkning till verksamheten har fungerat bra i gjorda tester. Framförallt handlar det då om de arbetsmoment som förändras i den nya produktionsmodellen.

X/Y uppdelning i terminals maskiner

Alla tester och körningar har genomförts utan anmärkning eller kvalitetsbrister.

X/Y uppdelad post från Terminal till Distribution

Alla tester och körningar har genomförts utan anmärkning eller kvalitetsbrister.

Piloten är igång och det är först nu som vi får möjlighet att testa hur alla delarna fungerar tillsammans i skarp läge. Även om vi bara kommit drygt halvvägs genom piloten har vi ändå dragit vissa lärdomar hittills.

Klumpförsändelser

Det är med detta skrymmande flöde vi har haft störst utmaningar den första månaden i piloten. Även om vi i de avslutande testerna inför piloten, se beskrivning ovan, gjorde några förändringar i inarbetet så har det varit utmanande. Det handlar inte om att inte kunna leverera till kund utan om våra medarbetares arbetssituation. Vi har flera arbetsströmmar igång under november för att förbättra detta i det fortsatta arbetet.

Kvalitetssäkring av hämta och eller lämnauppdag i systemet TID/TLS

En observation som gjorts i piloten är att det är av yttersta vikt att alla kunduppdag är inlagda i systemet TID/TLS, samt att informationen är korrekt och uppdaterad. Anledningen är att medarbetarna i den nya produktionsprocessen roterar på fler utdelningsslingor än tidigare. Vi har inte haft några kvalitetsavvikelse hittills i piloten även om det var nära den första veckan. Denna lärdom är nu återkopplad till implementeringsprojektet och inskrivet i checklistan för genomförande.

Tillgång till fastigheter

Hantering av portkoder och nycklar är en utmaning som PostNord och alla andra postoperatörer löpande har i verksamheten. Det vi tidigt såg i piloten var nödvändigheten av att tydliggöra hur detta ska hanteras i den nya produktionsprocessen eftersom våra medarbetare roterar på fler slingor än tidigare. Även detta är nu återkopplat till implementeringsprojektet och inskrivet i checklistan för genomförande. Som redovisats ovan har det under piloten fram till 6 november varit 222 försändelser som inte delats ut på turen, vilket är något färre än motsvarande period föregående år. Men även om problemet ofta beror på att fastighetsägaren bytt kod går det inte i dagsläget att utesluta att felorsaken till en del av dessa ligger hos PostNord.

I samband med redovisningen av vad som hittills observerats i piloten kan det vara värt att återigen nämna att det finns en stor utmaning för hubb Nöbbelöv under piloten som inte kommer finnas för övriga om det blir ett fullskaligt genomförande. Det handlar om tjänster med specifika utdelningsdagar i nuvarande tjänstevillkor. För dessa har vi under pilotperioden tvingats ha en separat organisation för att sköta utdelningen, detta eftersom det annars får en alltför stor påverkan på nuvarande tjänstevillkor.

2020.11.16
Sida 8/8

Stockholm, som ovan

Åke Holst
PostNord Sverige AB