



# Pensjonskunnskap i en digital verden

Pensjonsforums jubileumskonferanse 2/3 2017

Robert Salomon, AFI HiOA

# Om prosjektet: «Information and interpretation of the retirement pension reform – a matter of securing the legal protection of the citizens»

Et forskningsrådsprosjekt sammen med Eric Breit som har laget de fleste av lysarkene.

Øvrige deltakere:

Asbjørn Kjøenstad

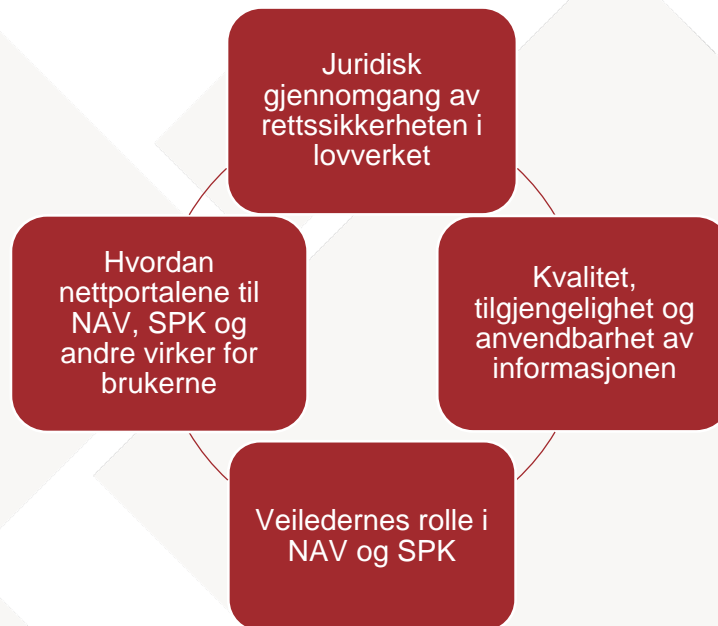
Ida Drange

Ann Cecilie Bergene

Robert Salomon

## Problemstillinger

1. I hvilken utstrekning er informasjon fra det offentlige relevant og forståelig for borgerne?
2. I hvilken utstrekning har informasjonen fra det offentlige gjort det mulig for borgerne å få et akseptabelt informasjonsgrunnlag for sine beslutninger knyttet til valg og uttak av pensjon?



Dataene begynner å bli gamle, men observasjonene er aktuelle også i dag

# Samprodusenter – en ny rolle for fremtidige pensjonister

- ◆ Samproduksjon – strategi for å øke effektiviteten i offentlig forvaltning
- ◆ Borgernes rolle endres fra å være brukere av tjenester (med tilhørende rettigheter) til å være produsenter og konsumenter på samme tid.
- ◆ Mer av ansvaret for informasjonsinnhenting og -tolkning er overført til borgerne.
- ◆ Jfr. endringer i privat sektor knyttet til f.eks. banktjenester eller varehandel på nett, eller «kanalstrategien» i NAV.



# Kunnskap om alderspensjon

Høy (rapportert) kunnskap om alderspensjon

øker med....:

- ◆ Alder
- ◆ Inntekt
- ◆ «Interesse» – dvs. en tro på at man vil ha god økonomi som fremtidig pensjonist (mens personer som ikke vet om de vil ha god økonomi som pensjonister kan svært lite om systemet)



Kilde: Drange og Bergene, 2015

# Interesse for alderspensjon

Oddsene for å oppgi et stort informasjonsbehov er høyere:

- ◆ blant kvinner enn blant menn
- ◆ blant personer med høy inntekt
- ◆ blant lavt utdannede
- ◆ blant de som uroer for sin fremtidige økonomi
- ◆ blant de som allerede oppgir å ha god kunnskap om systemet og ordningene

Kilde: Drange og Bergene, 2015



# Kilder til informasjon

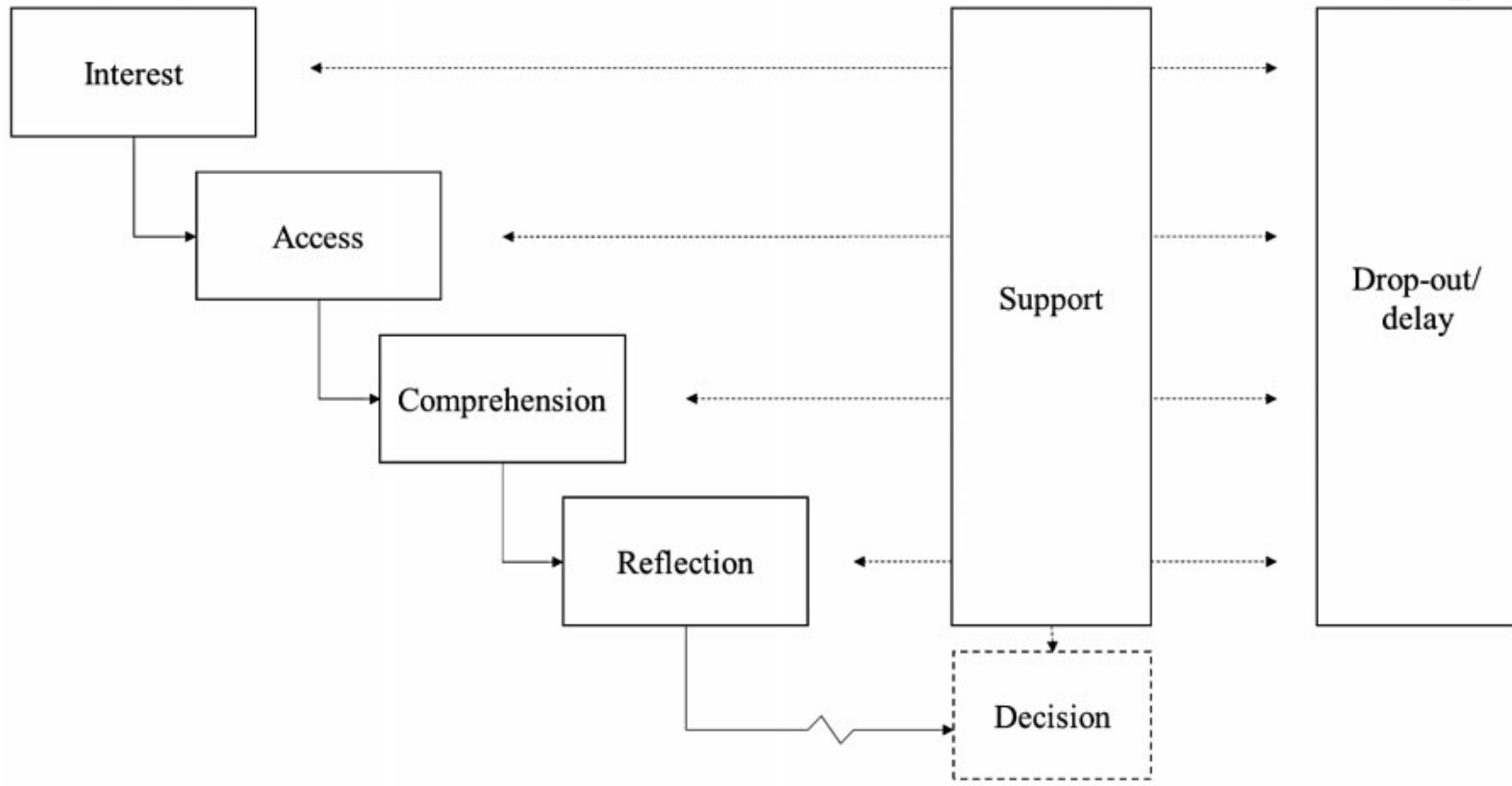
Uformelle kilder (media, venner) oppleves for mange som viktigere enn formelle kilder (pensjonstilbydere, fagforeninger)

Hvor viktig har følgende kilder til informasjon om din fremtidige pensjon vært for deg?

	Alle	60+	45-59
Veiledere på NAV Pensjonstelefon	7 %	20 %	7 %
Veiledere v/SPK	8 %	18 %	9 %
Veiledere på NAV-kontor	9 %	28 %	8 %
Hjemmesiden til KLP	10 %	17 %	12 %
Profesjonelle pensjonsrådgivere	14 %	24 %	15 %
SPKs hjemmeside	15 %	31 %	16 %
Kurs/seminarer	15 %	35 %	17 %
Hjemmesidene til bank/privat tilbyder	21 %	22 %	22 %
NAVs hjemmeside	23 %	49 %	24 %
Arbeidsgiver/representanter på arbeidsplassen	24 %	29 %	27 %
Fagforening	24 %	33 %	27 %
Massemedier	26 %	34 %	30 %
Venner/bekjente/kolleger	29 %	41 %	30 %

Kilde: Drange og Bergene

# Potensielle barrierer i bruken av selvbetjeningsløsningene



# Interesse

- ◆ De fleste hadde en aktiv, åpen tilnærming
- ◆ Problemer med rekruttering – privat sektor, spesielt mannlige deltakere
- ◆ Høy interesse blant de eldre, laer interesse blant de yngre
  - ◆ «jeg er ikke i pensjonsplanleggingsfasen – det er for abstrakt nå» (kvinne, 53 år)
- ◆ Apati, manglende selvtro
  - ◆ «jeg bryr meg ikke – jeg skjønner det ikke allikevel» (kvinne, 63 år)





# Tilgang

Relativt uproblematisk – men:

- ◆ Problemer med bruk av MinID (passord, inloggingsprosess)
  - ◆ Tre deltagere kom ikke inn, to av disse avsluttet uten å komme i gang
- ◆ Tekniske problemer på nettsidene
  - ◆ flere ble kastet ut underveis i prosessen
- ◆ Mangel på tilgang
  - ◆ F.eks. SPKs sider for personer født etter 1953



# Forståelse

- ◆ Mange var «overraskende fornøyd» med pedagogikken i kalkulatorene
- ◆ Manglende oversikt over pensjonshistorikk - knyttet til grad av kompleksitet i opptjening
- ◆ Ulik grad av forståelse av begreper og språk.
  - ◆ For mye versus for lite informasjon
  - ◆ Tilgjengelighet: «NAV burde ha en knapp der det står 'trenger du psykologisk assistanse etter dette?'» (mann, 62 år)

# Refleksjon

- ◆ Aktiv problemløsning ('hva betyr dette for meg?')  
som påvirker preferanser og valg
- ◆ Men det er krevende arbeid:
  - ◆ "Jeg synes det er lite verbal informasjon, mye søyler og grafer og tall. Bortsett fra disse tingene man må lese seg fram til. Men når man har lagt inn beregninger så får man ganske detaljerte tall."  
(mann, 63 år)
- ◆ Enkelte fikk ikke mye ut av det
  - ◆ «Det er et ærlig forsøk, men jeg fikk ikke mye ut av å lese teksten. Det ble faktisk bare mer komplisert.»  
(kvinne, 63 år)
- ◆ Behov for kontakt med ulike aktører (NAV, SPK, Skattedirektoratet, etc.)



# Veiledning

- ◆ Stort behov for ytterligere informasjon og veiledning
  - ◆ Personlig veiledning på NAV, SPK, etc
  - ◆ Privat konsulent
- ◆ Varierte erfaringer med personlig veiledning
  - ◆ Skepsis mot kompetansen på førstelinjenivå
  - ◆ Får ikke lenger kontakt med (egen) saksbehandler i NAV
- ◆ Behov for ytterligere kompetanse/ informasjon for å vite hva man skal spørre om

*«Jeg har lyst på tips. Jeg har rett og slett tenkt å kjøpe meg en rådgivningstime hos en som kan gjøre akkurat det. Men her må vite hva du skal spørre om, det er så mange dimensjoner at du ikke vet hva du skal spørre om. F. eks før og etter og tape penger på å jobbe og sånn. Men hvordan i all verden skal jeg finne den personen?» (kvinne, 63 år)*

# Erfaringer fra undersøkelsen

- Stort sett vil befolkningen få et adekvat informasjonsgrunnlag for å foreta valg knyttet til uttak og planlegging av pensjon.
- Risikogrupper er i særlig grad yngre, lavtlønte, i noen grad kvinner, og personer med lavt utdanningsnivå. NAV (og SPK) har et viktig informasjonsansvar for disse gruppene – f.eks. knyttet til gruppetilpasset informasjon.
- Selvbetjeningsløsninger (inkludert kontaktsenter pensjon) er svært nyttig i forhold til 'rutine'-saker, men har svakheter knyttet til mer kompliserte saker og spørsmål knyttet til regelverk og beregning, o.l. – samt generell usikkerhet.
- Borgere ønsker i stor grad fysisk og persontilpasset veiledning, men det er utfordrende å utvikle selvbetjeningsystemer som inkluderer dette (fullt ut).

# Tre paradokser

- ◆ Paradoks I: Eldre arbeidstagere (nær pensjonsalder) er interesserte og mottagelige for informasjon, men mangler teknisk kompetanse og forutsetninger.
- ◆ Paradoks II: Yngre arbeidstagere (ca. 40-50 år) har teknisk kompetanse og forutsetninger, men anser ikke pensjonsplanlegging som relevant.
- ◆ Paradoks III: Digital selvbetjening medfører økt kompetansebehov og usikkerhet, men gir færre muligheter til å snakke med en veileder ansikt til ansikt

# Hvordan skape misfornøyde brukere og vice versa

- ◆ Vanskeliggjøre tilgjengelighet til hjemmeside og kalkulatorer
- ◆ Love informasjon som brukerne ikke finner
- ◆ Få brukerne til å føle seg lurt
- ◆ Få brukerne til å føle seg dumme
- ◆ Få brukerne til å tape ansikt
- ◆ Få brukerne til å føle seg hjelpeløse

# On cooling the mark out

- ◆ Uttrykk fra gangsterverden (Goffman) Person ser seg som et offer der det er behov for å reparere selvbildet. Noen av NAVs, KLP og SSPs brukere føler seg som et offer.
- ◆ Hvem skal gjøre den ubehagelige jobben å kjøle ned offeret?
- ◆ Overbevise brukeren om at det er brukernes feil, rettlede. Slippe å vise feilen til andre.
- ◆ La offeret rase. Lytte.
- ◆ Beklage, teknisk feil.
- ◆ Overlate ansvaret med å ordne opp til andre, f. eks svartjeneste. «Sorry, ikke mitt bord».
- ◆ Telefonen svarer ikke, eller ikke noe sted å ringe.
- ◆ Prøv chatting!
- ◆ Kontakt oss på Facebook!
- ◆ Vi er i ferd med å digitalisere og depersonifisere jobben med å kjøle ned.
- ◆ Er det en god langsiktig løsning?

