

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of two overlapping semi-circles. The top semi-circle is dark red, and the bottom semi-circle is light blue. They are positioned on the left edge of the slide, partially cut off.

”Allmänheten om myndighetskontakter”

Framtagen för
Premiepensionsmyndigheten och Försäkringskassan

av Per Hörnsten, Demoskop

30 aug 2006

Innehållsförteckning

- ▶ Bakgrund och syfte..... Sid 3
- ▶ Undersökningens genomförande..... Sid 4
- ▶ Sammanfattning..... Sid 7
- ▶ Analys och presentation av resultaten..... Sid 13
 - ▶ Myndighetskontakter..... Sid 14
 - ▶ Kontakter om pensionsfrågor senaste året. Sid 29
 - ▶ Potentiella kontakter om pensionsfrågor..... Sid 40
 - ▶ Informationsbehovet i pensionsfrågor..... Sid 57
 - ▶ Tillgång och användning av Internet..... Sid 60
 - ▶ Intresseområden..... Sid 66
 - ▶ Förhållande till och kunskap om pensionen Sid 69

- ▶ Bilagor: Öppna svar och tabeller

Bakgrund och syfte

- ▶ Inom ramen för Demoskops ramavtal med PPM för kvantitativa marknadsundersökningar har Demoskop genomfört denna undersökning.
- ▶ Syftet med undersökningen är att få en ökad kunskap om hur allmänheten, icke svensktalande och handikappade hanterar och genomför sina kontakter med myndigheter i allmänhet och med Försäkringskassan och PPM i synnerhet.
- ▶ Demoskops projektledare var Per Hörnsten. Projektansvarig på Premiäpensionsmyndigheten var Christer Nordh.

Undersökningens genomförande

- ▶ Undersökningen har genomförts som en kvantitativ telefonintervjuundersökning. Intervjuerna genomfördes under perioden 29 maj och 20 juni.
- ▶ Undersökningen har tre huvudmålgrupper
 - ▶ Den vuxna allmänheten från 18 år och uppåt.
 - ▶ Invandrare som åtminstone ibland har behov av att prata sitt modersmål vid myndighetskontakter
 - ▶ Handikappade (en kombination av telefonintervjuer, personliga intervjuer och postal enkät)
- ▶ Urvalet för allmänheten är ett riksrepresentativt telefonnummerurval.
- ▶ Urvalet av invandrare har genomförts i olika steg där man först identifierat individer, genom rikets alla telefonkataloger, som genom sitt efternamn skulle kunna tillhöra de olika språkgrupperna finska, spanska, bosniska/serbiska/kroatiska, turkiska, arabiska, persiska och somaliska. Därefter har dessa individer ringts upp och fått frågan om de som modersmål har det aktuella språket. Därefter har de fått frågan om de vid kontakter med svenska myndigheter eller liknande, skulle underlätta om de fick prata sitt modersmål istället för på svenska? Om de då svarar "ja, alltid" eller "ja, ibland" har de kvalificerat sig för intervju. Intervjufördelningen mellan de olika språken blev finska (35), spanska (35), bosniska/serbiska/kroatiska (31), turkiska (23), arabiska (35), persiska (22) och somaliska (19). Intervjuerna genomfördes antingen helt och hållet på deras modersmål eller i en kombination av svenska och modersmålet.

Undersökningens genomförande

- ▶ Urvalet för de handikappade drogs av Handu (Handikappades Utredningsinstitut) med hjälp av de olika handikapporganisationernas medlemsregister. Dessa riksförbund var Hörselskadades Riksförbund (HRF), Sveriges Dövas Riksförbund (SDR), De Handikappades Riksförbund (DHR) och Synskadades Riksförbund (SRF). Totalt genomfördes 337 intervjuer fördelade på de olika handikappförbunden enligt följande:
 - ▶ HRF 109 intervjuer
 - ▶ SDR 75 intervjuer
 - ▶ DHR 100 intervjuer
 - ▶ SRF 52 intervjuer
- ▶ Med tanke på att den faktiska fördelningen av handikappade i landet ser annorlunda ut har det totala resultatet viktats efter dess rätta proportioner, dvs
 - ▶ Döva 15.000
 - ▶ Hörselskadade 800.000
 - ▶ Rörelsehindrade 600.000
 - ▶ Synskadade 170.000

Undersökningens genomförande

- ▶ Formuläret utvecklades av PPM och Försäkringskassan. Demoskop genomförde intervjuerna med allmänheten och invandrare medan HANDU genomförde intervjuerna med de handikappade.
- ▶ Demoskop bearbetade datan och redovisar resultaten i denna rapport.
- ▶ Totalt genomfördes 1000 intervjuer med allmänheten, 200 intervjuer med olika språkgrupper och 337 intervjuer med handikappade.



Sammanfattning

Sammanfattning

▶ **Generella myndighetskontakter**

- ▶ Allmänhetens kontakter med myndigheter är begränsade. 6 av 10 har varit i kontakt med en myndighet senaste året och antalet kontakter bland dem är i genomsnitt 1,4. För hela befolkningen handlar det således om ca 0,8 myndighetskontakter per år. Med andra ord är det ofta en ovan person som tar kontakt, vilket ställer stora krav på smidighet och servicenivå från myndigheternas sida för att undvika negativa upplevelser av kontakten.
- ▶ Bland språkgrupperna och de handikappade är andelen något större som varit i kontakt med myndigheter och antalet myndigheter de varit i kontakt med är också något större. Behovet att få information, beslut, stöd etc. från myndigheter är således något större i dessa grupper.
- ▶ Hur man tar kontakt med myndigheter varierar, men det vanligaste är att man ringer till dem. Andelen som väljer att besöka myndigheten är dock relativt stor, framför allt bland språkgrupperna där besöket ofta känns bekvämare för att lättare kunna förstå och föra en dialog.
- ▶ Behovet av tolk är uppenbart hos många bland språkgrupperna. Närmare hälften har någon gång använt tolk och/eller någon gång haft behov av tolk när man inte haft det. En tredjedel har någon gång haft tillgång till tolk.
- ▶ Bland de döva är det hälften som haft behov av tolk när man inte haft det. Lika många har dock någon gång haft möjligheten att ha tolk vid myndighetskontakter. Bland hörselskadade är inte behovet lika stort men det finns där. Ungefär en av tio har haft eller haft behov av tolk.

Sammanfattning

▶ **Kontakter om pensionsfrågor**

- ▶ Två av tio bland allmänheten har vänt sig någonstans senaste året för att få information eller diskutera pensionsfrågor. Undersökningen visar att de som gjort det i många stycken redan är en relativt initierad grupp som söker ännu mer kunskap genom sina kontakter. Bland de handikappade är denna andel tre av tio. Denna grupp har också en högre medelålder. Bland språkgrupperna är det något färre (16%) som tagit någon kontakt om pensionsfrågor.
- ▶ Vanligast är att man kontaktar banken för att få information och diskutera pensionsfrågor. Ju äldre man blir desto bredare blir kontaktmönstret och andra aktörer som Försäkringskassan och försäkringsbolag blir också aktuella kontaktytor.
- ▶ I språkgrupperna och framförallt bland de handikappade är Försäkringskassan den primära instansen man vänder sig till i dessa frågor. Undersökningen visar också att de grupper bland allmänheten som upplever sig ha sämre kunskap om den allmänna pensionen i högre grad vänder sig till Försäkringskassan framför andra instanser.

▶ **Potentiella kontakter om pensionsfrågor**

- ▶ Om man idag skulle söka information för att få svar på frågor om pension skulle de flesta i första hand kontakta banken eller försäkringsbolaget. En något mindre andel skulle i första hand ta en myndighetskontakt. Bland språkgrupperna och de handikappade är det tvärt om. Bland dem är någon myndighet i de flesta fallen det primära valet för att diskutera pensionsfrågor.
- ▶ Om man skulle kontakta myndigheten skulle flesta göra det via telefon. Väljer man däremot att kontakta banken eller försäkringsbolaget skulle ungefär lika många välja att ringa som att besöka dem.
- ▶ Argumenten bland allmänheten och de handikappade för varför man föredrar det ena kontaktsättet före det andra varierar, men i stort sett är argumenten desamma oavsett om man föredrar att kontakta en myndighet, en bank/försäkringsbolag eller arbetsgivare/fack. Bland språkgrupperna motiverar man dock besöken i högre grad än allmänheten med att man lättare kan föra en dialog och ställa följdfrågor.

Sammanfattning

▶ Informationsbehovet i pensionsfrågor

- ▶ Tre av tio bland allmänheten upplever att de saknar information om hela sin pension, dvs såväl den allmänna pensionen från staten som eventuell tjänstepension och privat pensionssparande. Bland språkgrupperna är det betydligt fler (54%) som saknar information om hela sin pension, men bland de handikappade är det "bara" 22% som upplever att de saknar denna information.
- ▶ På frågan vad det är för typ av information man saknar varierar svaren men många pratar om att man inte har någon helhetsbild, att man i princip saknar all information, man vet inte hur systemet fungerar och hur mycket man får ut när man blir pensionär.

Sammanfattning

▶ **Tillgången till och användningen av Internet**

- ▶ Tillgången till Internet för privat bruk är väldigt hög. 78% av allmänheten säger sig ha tillgång och något färre bland språkgrupperna (70%) och de handikappade (69%) har det. Nästan alla av dem har tillgång till Internet i bostaden.
- ▶ Användarfrekvensen är också hög. Två tredjedelar bland allmänheten använder Internet för privat bruk minst en gång i veckan och hela 46% gör det varje dag. Användarfrekvensen är dock lite lägre bland språkgrupperna och de handikappade. Omkring hälften av dem använder Internet för privat bruk åtminstone någon gång i veckan.
- ▶ För många är Internet ett väldigt brett verktyg och man använder det till många olika saker för privat bruk. Undersökningen visar att två tredjedelar av allmänheten senaste tre månaderna använt e-postfunktionen och sökt information om varor och tjänster på Internet. Drygt hälften har använt internetbanksfunktioner och knappt hälften har köpt eller beställt varor via nätet. Intressant att notera är att hälften har under den senaste tremånaders perioden hämtat information från myndigheters hemsidor. Detta tyder på att många ser Internet som en naturlig informationskanal för myndighetsinformation. Dessutom har 33% laddat ner myndigheters formulär eller blanketter och 24% har via nätet skickat ifyllda formulär eller blanketter till myndigheter under denna period. Bredden på användningsområdena bland språkgrupperna och de handikappade är inte lika stor. Andelarna som gör de olika sakerna på Internet som undersöktes är genomgående lägre i dessa grupper med undantag i språkgrupperna av att läsa eller ladda ner nättidningar och bland handikappgruppen att ladda ner och skicka in blanketter och formulär där andelen är lika stor.

Sammanfattning

▶ **Intresse för pensionsfrågor**

- ▶ Intresset för pensionsfrågor är inte speciellt högt bland allmänheten. Däremot visar språkgrupperna och framförallt de handikappade ett större intresse för dessa frågor.

▶ **Förhållande till och kunskap om den allmänna pensionen**

- ▶ Den upplevda kännedomen bland allmänheten om den allmänna pensionen är, som bekräftats i många andra undersökningar, begränsad. Den upplevda kännedomen bland de handikappade är i stort sett likadan som bland allmänheten. Den upplevda kännedomen om den allmänna pensionen bland språkgrupperna är dock sämre.
- ▶ Däremot är tilliten till systemet högre i språkgrupperna jämfört med allmänheten och de handikappade. I språkgrupperna känner 45% ett mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen medan motsvarande andel bland allmänheten och de handikappade är 38% resp 36%.
- ▶ Att kunskapen är lägre bland språkgrupperna bekräftas också när vi ställer frågor om antalet inkomstår som räknas i den allmänna pensionen och huruvida olika faktorer påverkar storleken på den allmänna pensionen eller inte.



Resultat



Myndighetskontakter

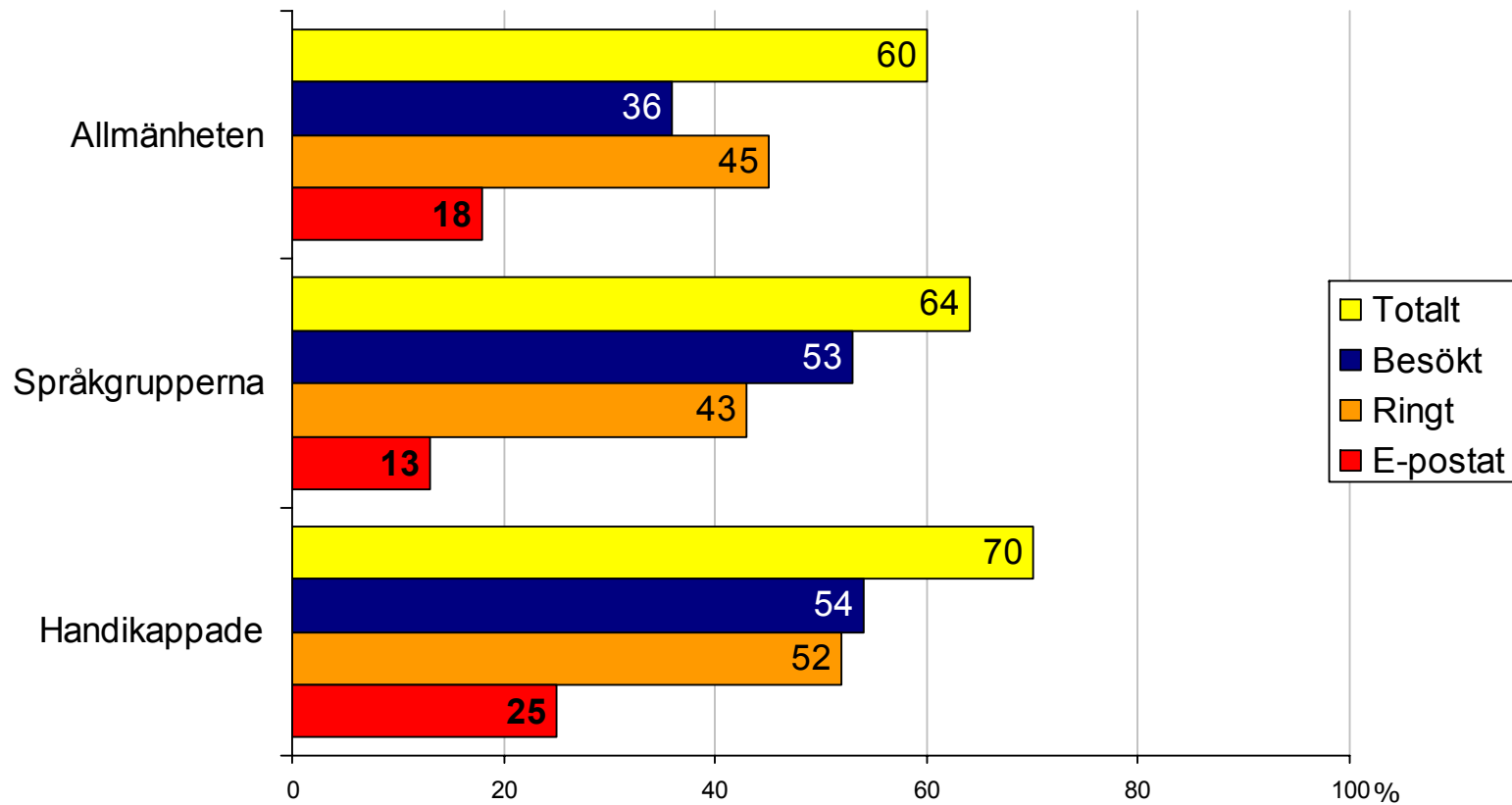
Myndighetskontakter

- ▶ 60% av **allmänheten** har varit i kontakt med någon myndighet under det senaste året. 36% säger att de har besökt någon myndighet, 45% har ringt någon och 18% har e-postat någon myndighet under det senaste året.
- ▶ De som har varit i kontakt med myndigheter under senaste året är överrepresenterade i grupperna; 30-49 år, tjänstemän, högskoleutbildade och bland frekventa Internetanvändare. De har också ett större intresse i samhällsfrågor.
- ▶ Skatteverket (23%), Försäkringskassan (18%) och Polisen (14%) är de myndigheter som störst andel av befolkningen har kontaktat på något sätt.
- ▶ Kontaktmönstret med dessa tre myndigheter ser lite olika ut. Man ringer oftast till Skatteverket och Försäkringskassan, medan man i något högre grad besöker Polisen framför att ringa till dem.
- ▶ Skatteverket är den myndighet som man har mest e-post kontakt med (8%).
- ▶ Bland **språkgrupperna** är det ungefär samma andel som har varit i kontakt med någon myndighet (64%), men de som har varit det har varit i kontakt med något fler myndigheter. I genomsnitt 2 myndigheter jämfört med 1,4 myndigheter bland allmänheten i övrigt.
- ▶ Bland språkgrupperna så är det vanligare att man besöker en myndighet framför att man ringer till dem. Sannolikt beror det på att man känner sig tryggare i det personliga mötet då det kanske är lättare att ställa följdfrågor och reda ut tveksamheter. Man kanske också har ett behov att ha med någon familjemedlem, vän eller tolk som kan hjälpa en med språket.
- ▶ Bland de **handikappade** är det 70% som varit i kontakt med någon myndighet det senaste året. I denna grupp är det lika vanligt att man besöker (54%) myndigheten som att man ringer (52%) till dem. 25% har haft e-post kontakt.

Myndighetskontakter

Har du själv **besökt/ringt/e-postat** någon myndighet det senaste året?

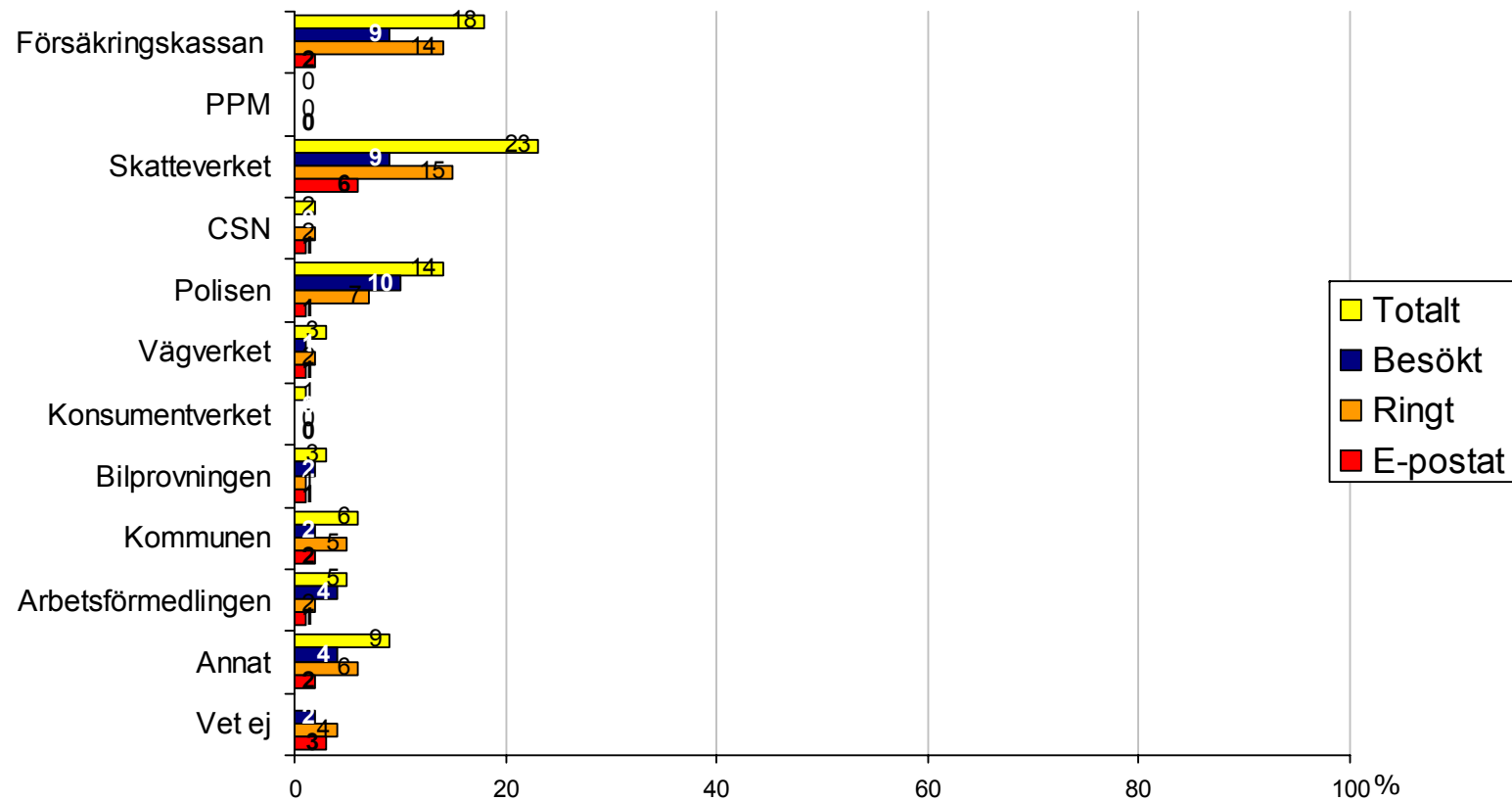
Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



Myndighetskontakter (allmänheten)

Har du själv **besökt/ringt/e-postat** någon myndighet det senaste året? OM JA:
Vilken/vilka?

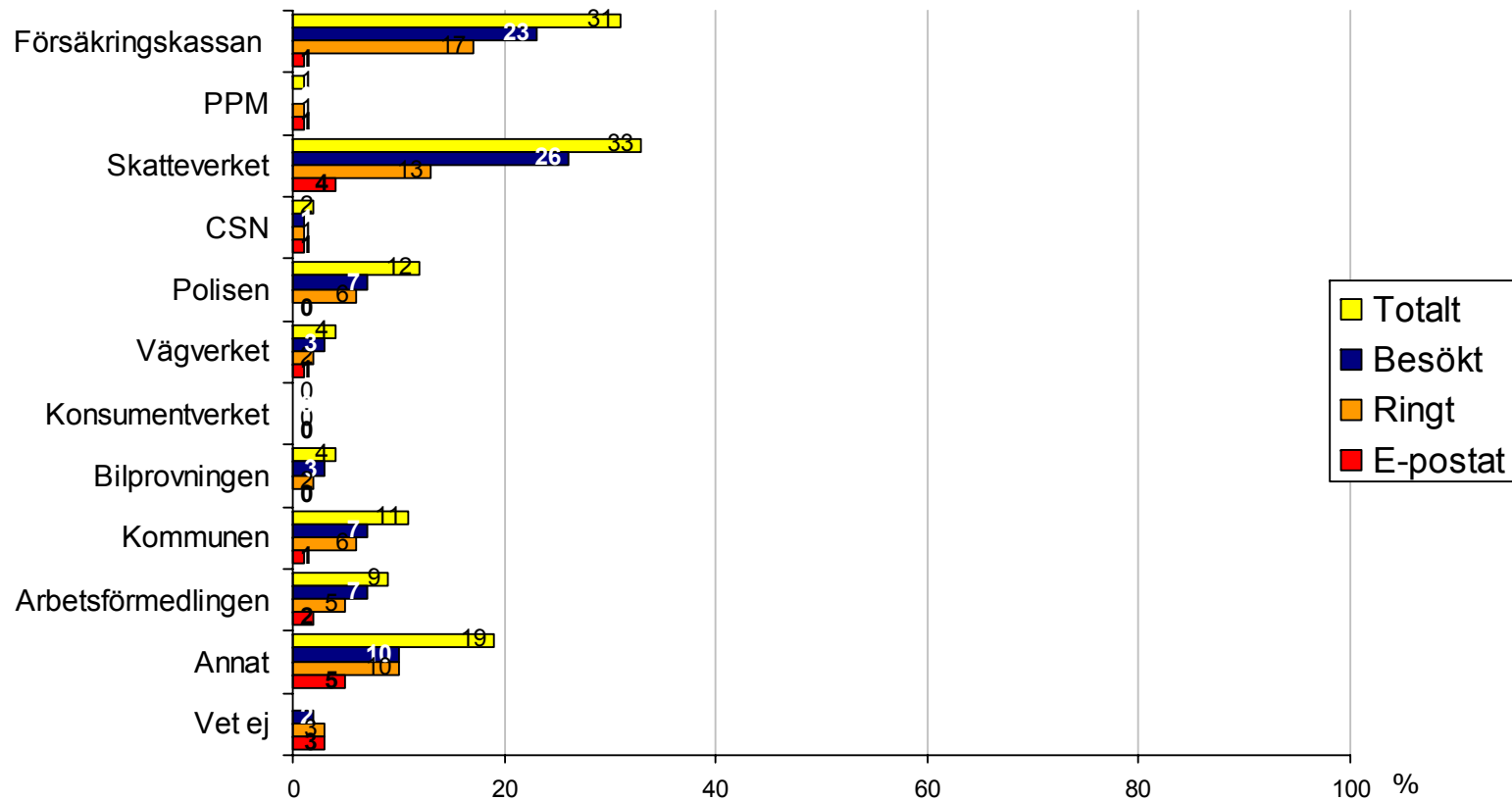
Bas: Samtliga (1000)



Myndighetskontakter (språkgrupperna)

Har du själv **besökt/ringt/e-postat** någon myndighet det senaste året? OM JA:
Vilken/vilka?

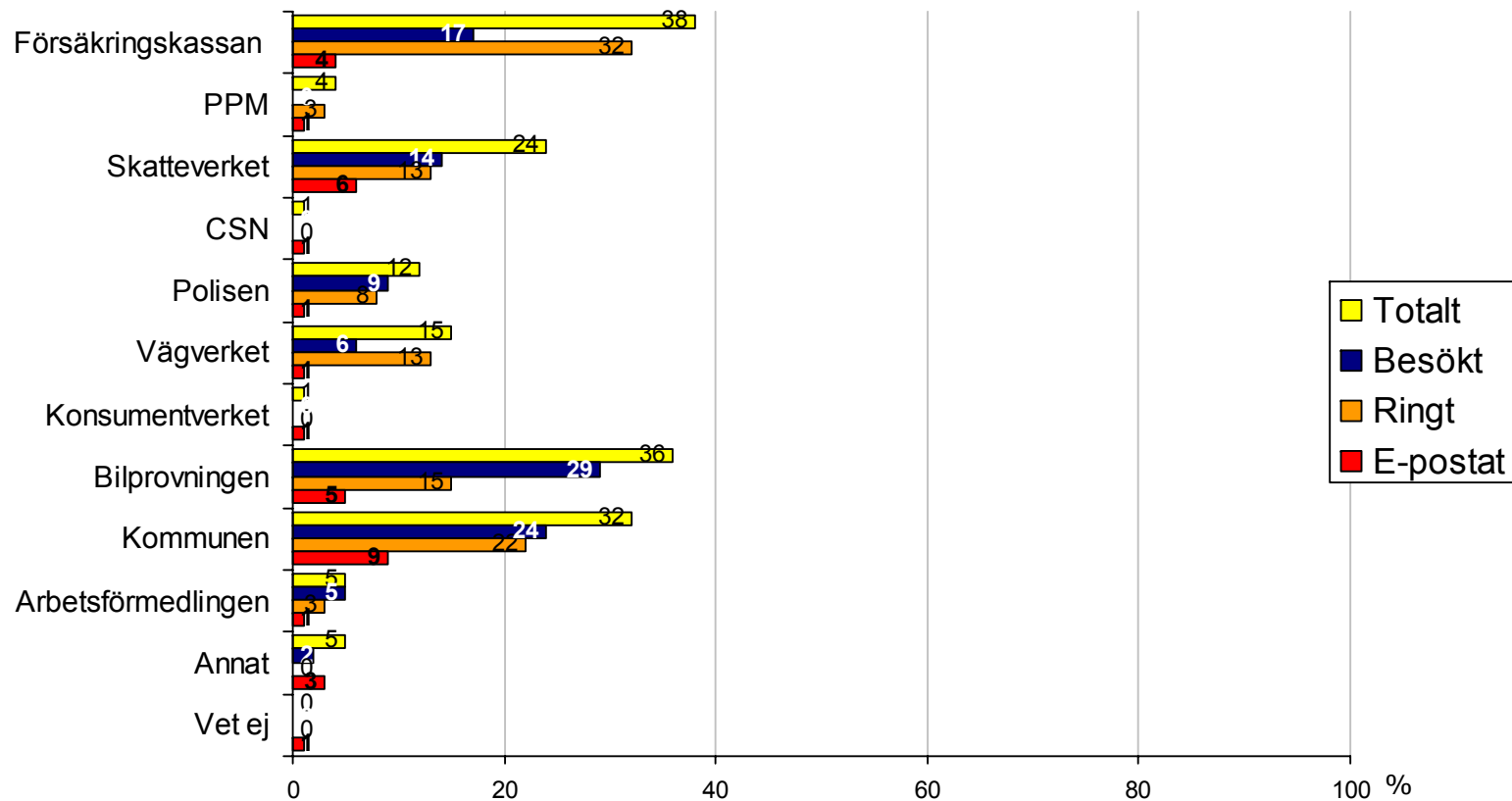
Bas: Samtliga (200)



Myndighetskontakter (handikappade)

Har du själv **besökt/ringt/e-postat** någon myndighet det senaste året? OM JA:
Vilken/vilka?

Bas: Samtliga (337)



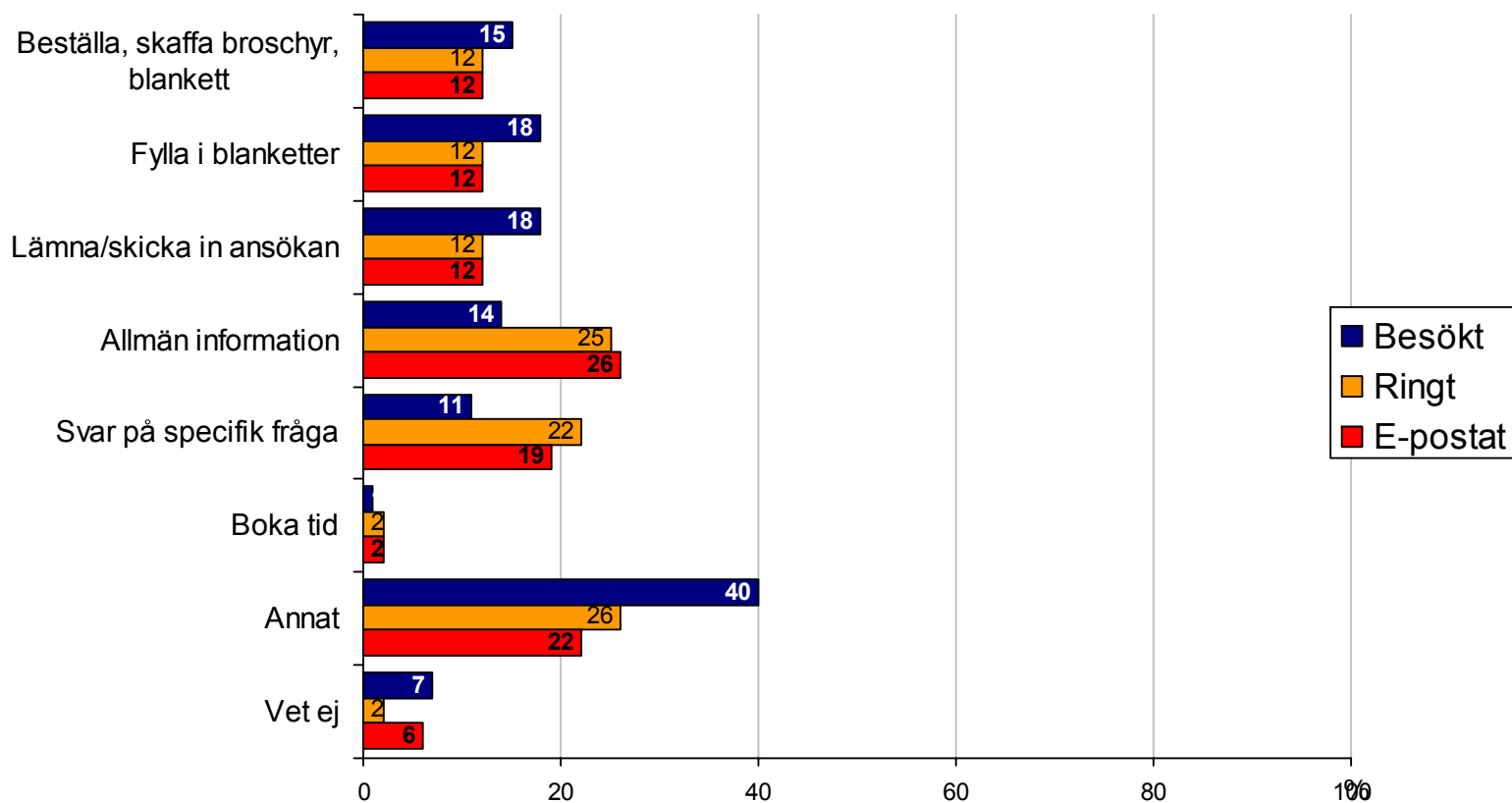
Typ av myndighetsärenden

- ▶ Besökskontakterna har **allmänheten** i något högre grad nyttjat för att beställa/broschyrer och blanketter och få hjälp att fylla i dem respektive lämna in dem.
- ▶ Telefon- och e-postärendena handlar i högre grad om att få allmän information eller svar på specifika frågor.
- ▶ **Språkgrupperna** söker dock även allmän information i lika hög grad när man besöker som när man ringer.
- ▶ Bland de **handikappade** ser vi inga större skillnader mellan besök och telefonkontakterna vad gäller vilket ärende man hanterar. Undantaget är när man vill ha svar på en specifik fråga, då nyttjar man telefonen lite oftare.

Typ av myndighetsärende (allmänheten)

För vilken typ av ärende har du **besökt/ringt/e-postat** dessa myndigheter?

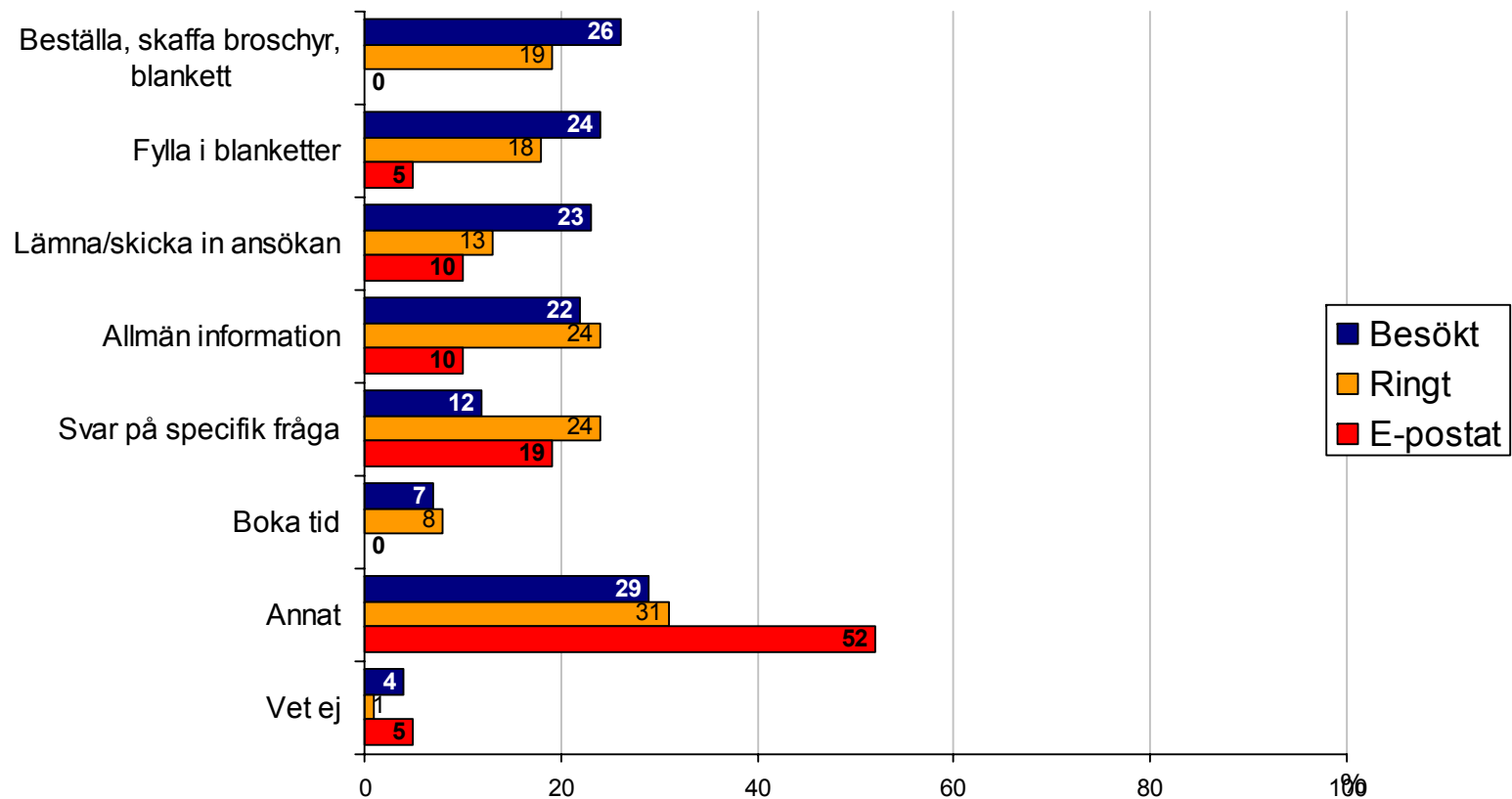
Bas: Besökt (325), ringt (421), e-postat (142)



Typ av myndighetsärende (språkgrupperna)

För vilken typ av ärende har du **besökt/ringt/e-postat** dessa myndigheter?

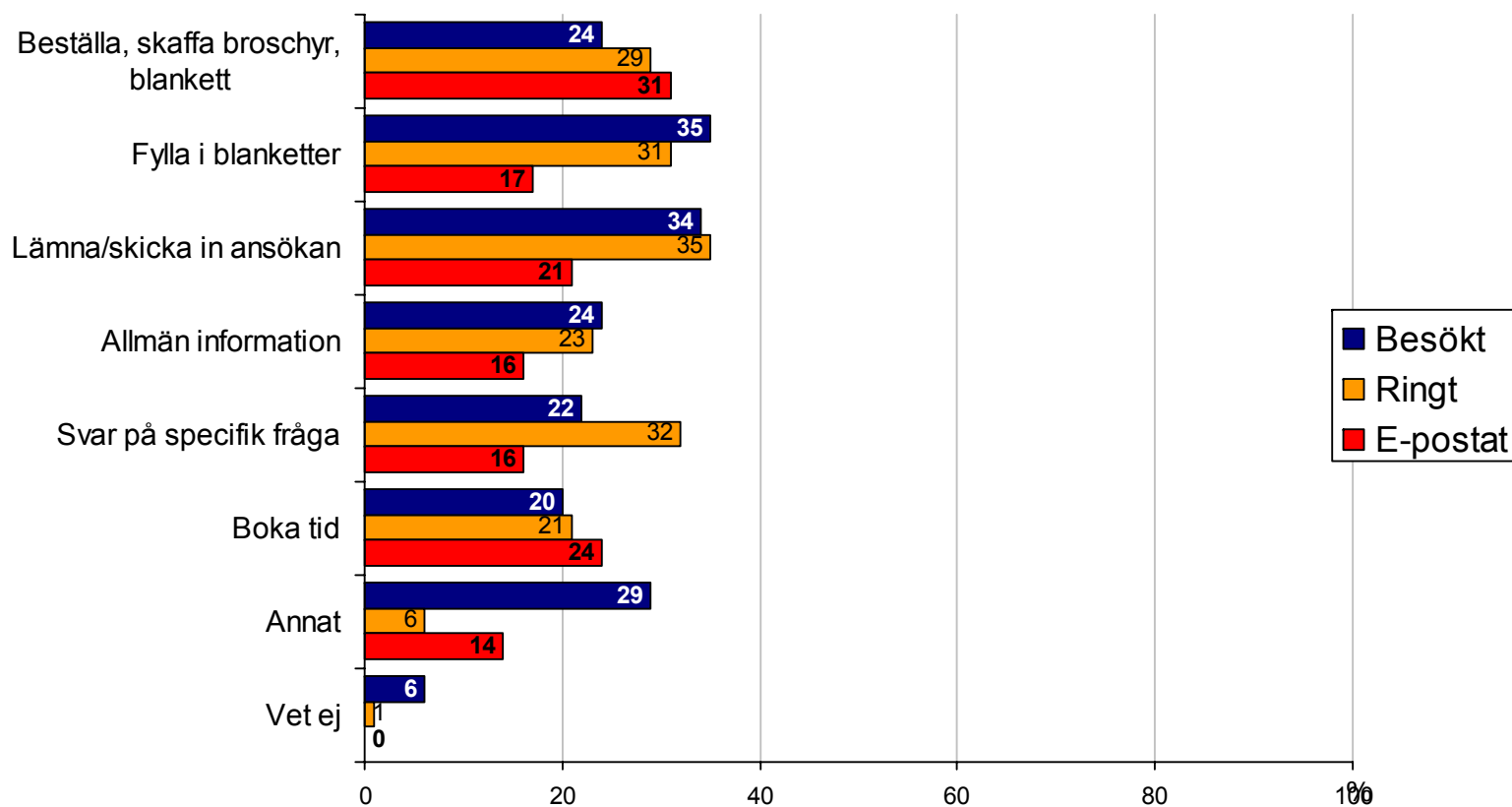
Bas: Besökt (102), ringt (80), e-postat (21)



Typ av myndighetsärende (handikappade)

För vilken typ av ärende har du **besökt/ringt/e-postat** dessa myndigheter?

Bas: Besökt (170), ringt (165), e-postat (79)



Tolkhjälp vid myndighetskontakter

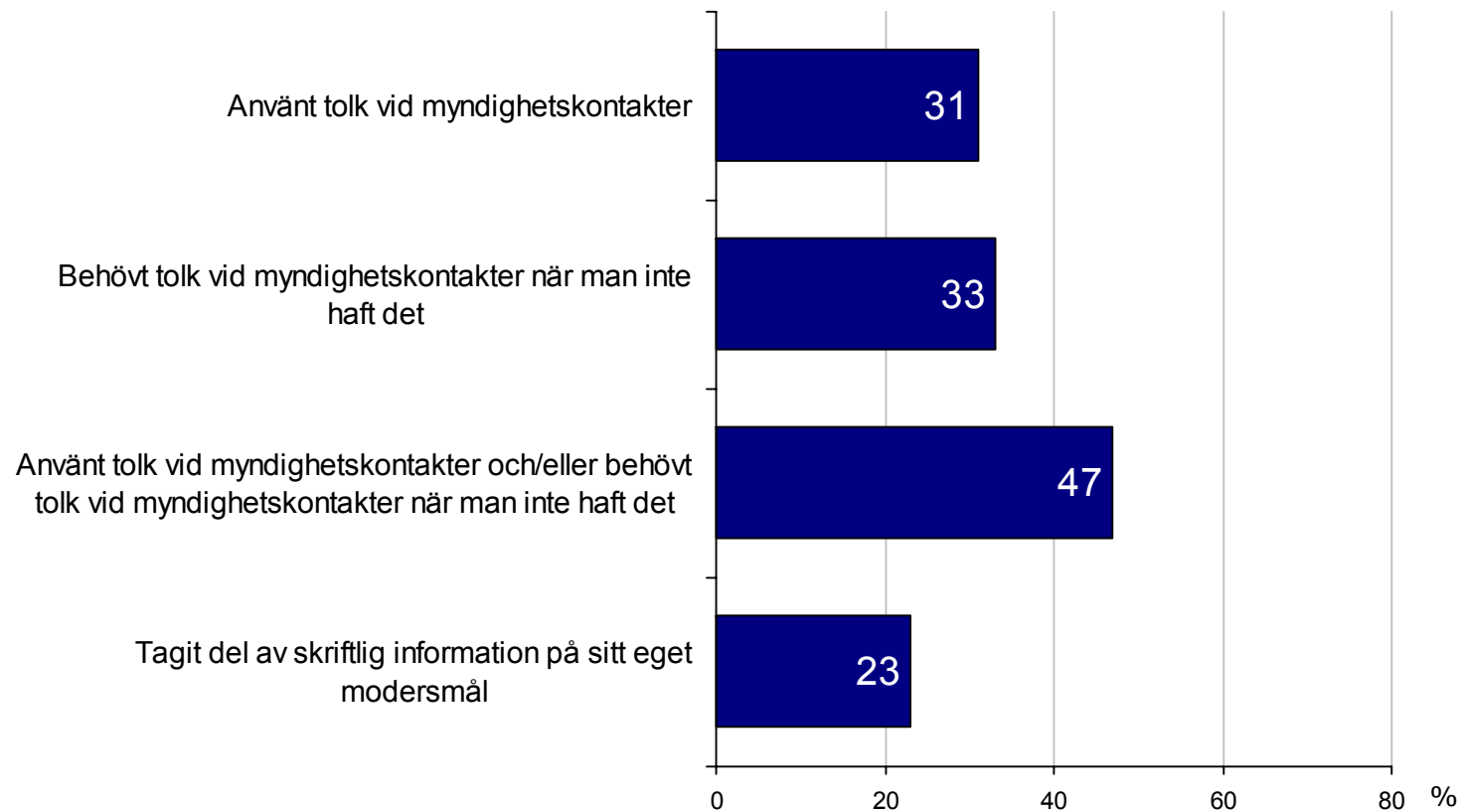
- ▶ 31% bland **språkgrupperna** har någon gång använt sig av tolk vid en myndighetskontakt och ungefär lika många (33%) har upplevt att de någon gång behövt en tolk när de inte har haft det. Totalt är det 47% som någon gång använt tolk och/eller som någon gång har haft behov av tolk när man inte haft det.
- ▶ 23% har vid någon myndighetskontakt tagit del av skriftlig information som varit översatt till sitt modersmål.
- ▶ Hälften av de intervjuade i språkgrupperna skulle föredra att få skriftlig information på sitt modersmål. En fjärdedel fördrar informationen på svenska och för en fjärdedel spelar det ingen roll.
- ▶ Eftersom antalet intervjuer i respektive språkgrupp är relativt få (mellan 19 och 35) så ska resultaten för de enskilda språkgrupperna tolkas med försiktighet. Resultaten visar dock att andelen som någon gång använt tolk och/eller som någon gång har haft behov av tolk när man inte haft det är lägst bland persiska (23%), spanska (34%) och serbiska (35%). Medan motsvarande behov är störst bland somaliska (79%), arabiska (63%) och turkiska (61%).
- ▶ Andelen som kunnat tagit del av skriftlig information översatt på sitt modersmål varierar mellan språkgrupperna mellan 17% och 37%, med undantag av persiska där ingen har upplevt det.
- ▶ Den språkgrupp som i högst grad föredrar skriftlig information på sitt modersmål är somaliska (79%) och minst angelägna är serbiska (29%).

Tolkhjälp vid myndighetskontakter

- ▶ Bland de **döva** är det totalt 53% som någon gång har använt sig av tolk vid en myndighetskontakt, antingen i form av en Tsp-tolk, teckenspråkstolk, (49%) eller en Tss-tolk, tolk som kan tecken som stöd, (4%).
- ▶ 47% av de döva har också upplevt att de skulle ha behövt tolkhjälp när de inte haft det. Totalt är det 69% av de döva som någon gång använt tolk och/eller som någon gång har haft behov av tolk när man inte haft det.
- ▶ Bland de övriga **hörselskadade** är det bara 3% som någon gång använt sig av en Tss-tolk och 7% som upplevt att de någon gång behövt en tolk när de inte har haft det. Totalt är det 8% av de hörselskadade som någon gång använt tolk och/eller som någon gång har haft behov av tolk när man inte haft det.

Tolk- och språkhjälp vid myndighetskontakter

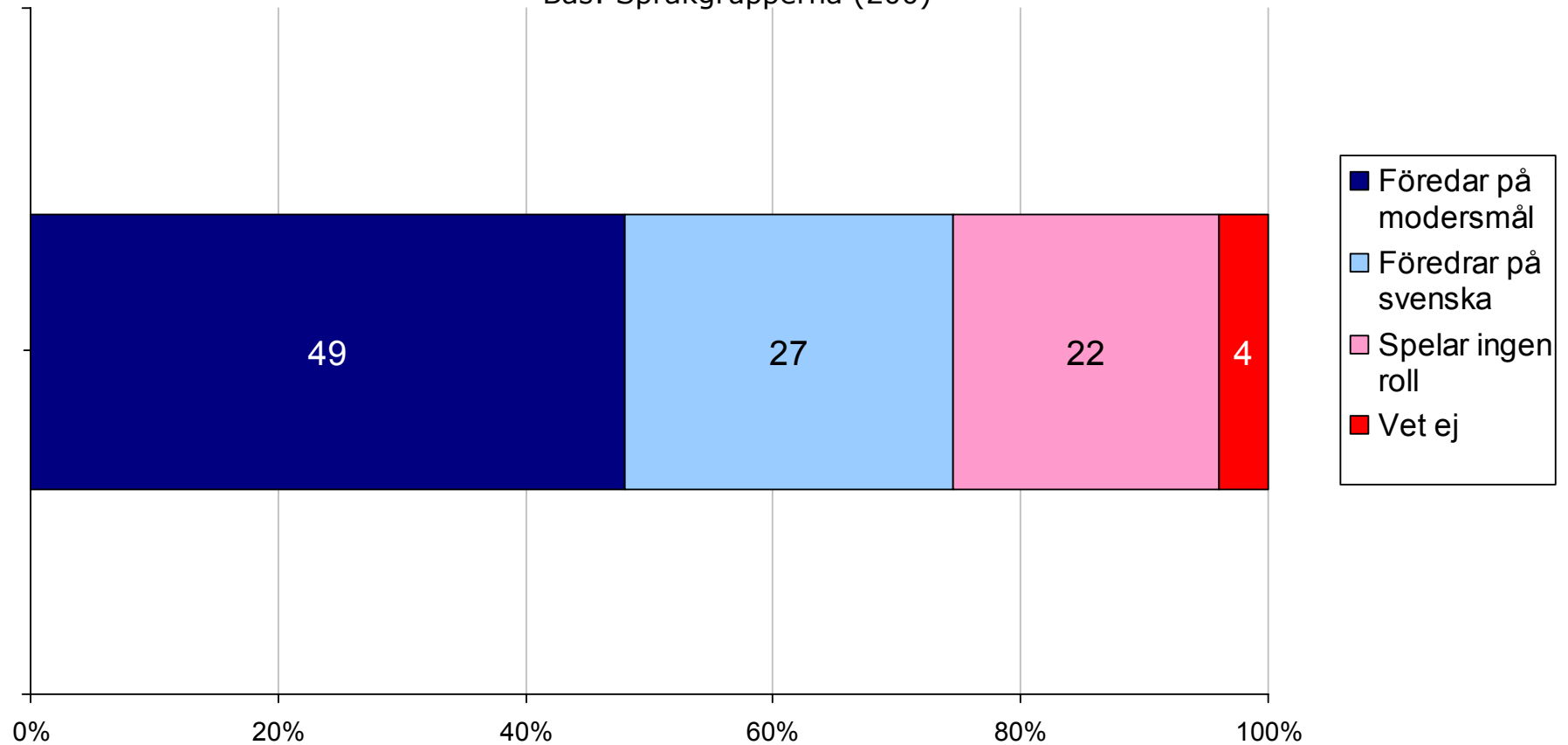
Bas: Språkgrupperna (200)



Skriftlig information på svenska eller på modersmål

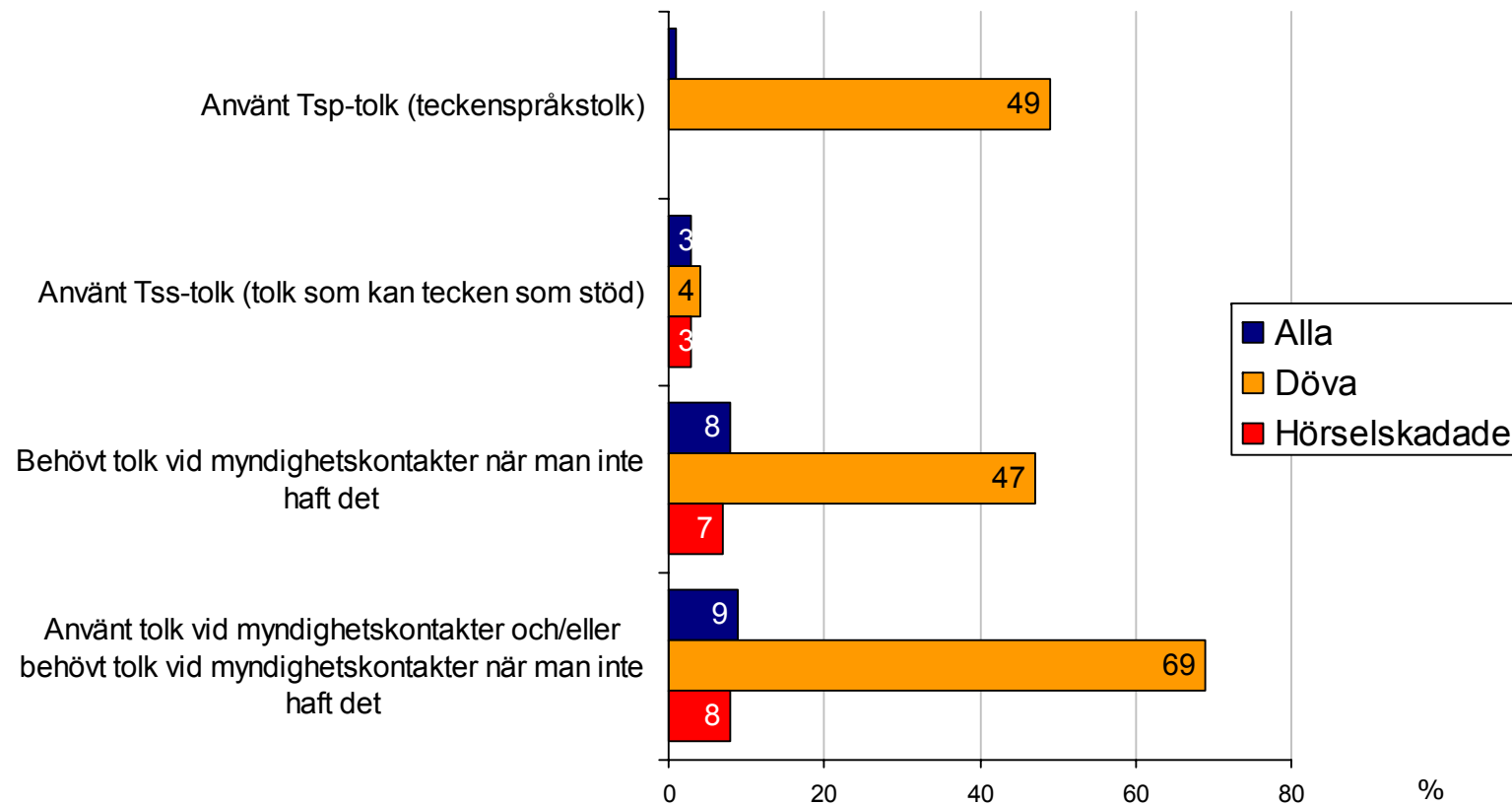
Föredrar du skriftlig information på ditt modersmål eller på svenska vid dina kontakter med myndigheter?

Bas: Språkgrupperna (200)



Tolkhjälp vid myndighetskontakter

Bas: Hörselskadade och döva (185)



Kontakter om pensionsfrågor senaste året

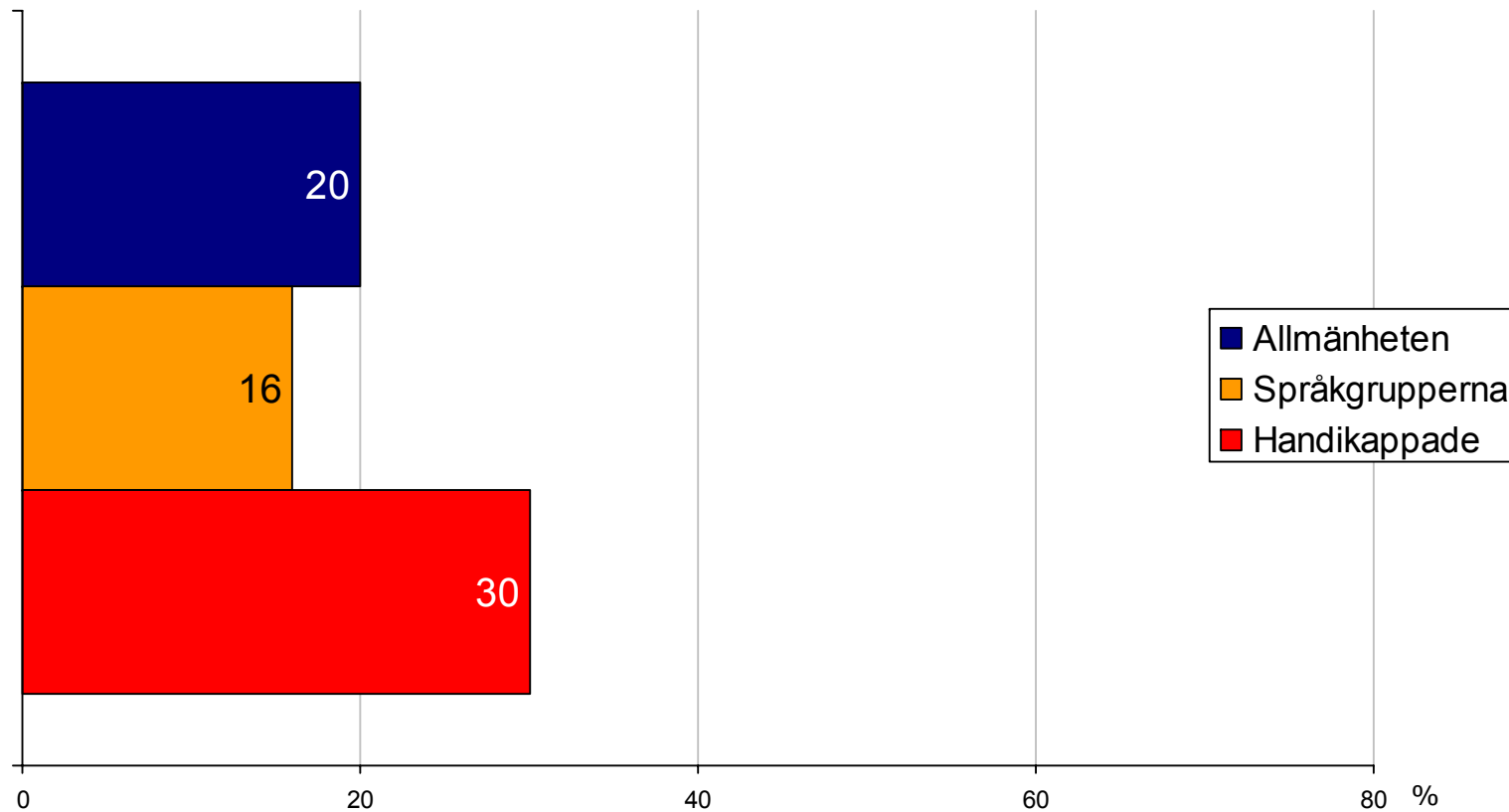
Kontakter om pensionsfrågor senaste året

- ▶ 20% av **allmänheten** har under det senaste året vänt sig någonstans för att få information om eller diskutera pensionsfrågor. Motsvarande andel bland **språkgrupperna** är 16%. Bland de **handikappade** är det 30% som gjort det, vilket inte är så förvånande eftersom de har en högre medelålder än de övriga grupperna.
- ▶ De, bland allmänheten, som vänt sig någonstans för att diskutera pensionsfrågor är överrepresenterade i följande grupper; 50-64 år, tjänstemän, högskoleutbildade, höginkomsttagare. Denna grupp upplever sig också ha lite bättre kunskap om den allmänna pensionen, de är flitigare Internetanvändare och har ett större intresse för pensionsfrågor, privatekonomiska frågor och sparande i fonder och aktier. Man kan konstatera att detta till många stycken är en relativt initierad grupp som söker ännu mer kunskap genom sina kontakter.
- ▶ Undersökningen visar att de som redan är pensionärer inte i någon större utsträckning vänder sig någonstans för att få information eller diskutera pensionsfrågor. Bara 9% i den gruppen har gjort det.

Få information om eller diskutera pensionsfrågor

Har du, under det senaste året, vänt dig någonstans för att få information eller diskutera pensionsfrågor?

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



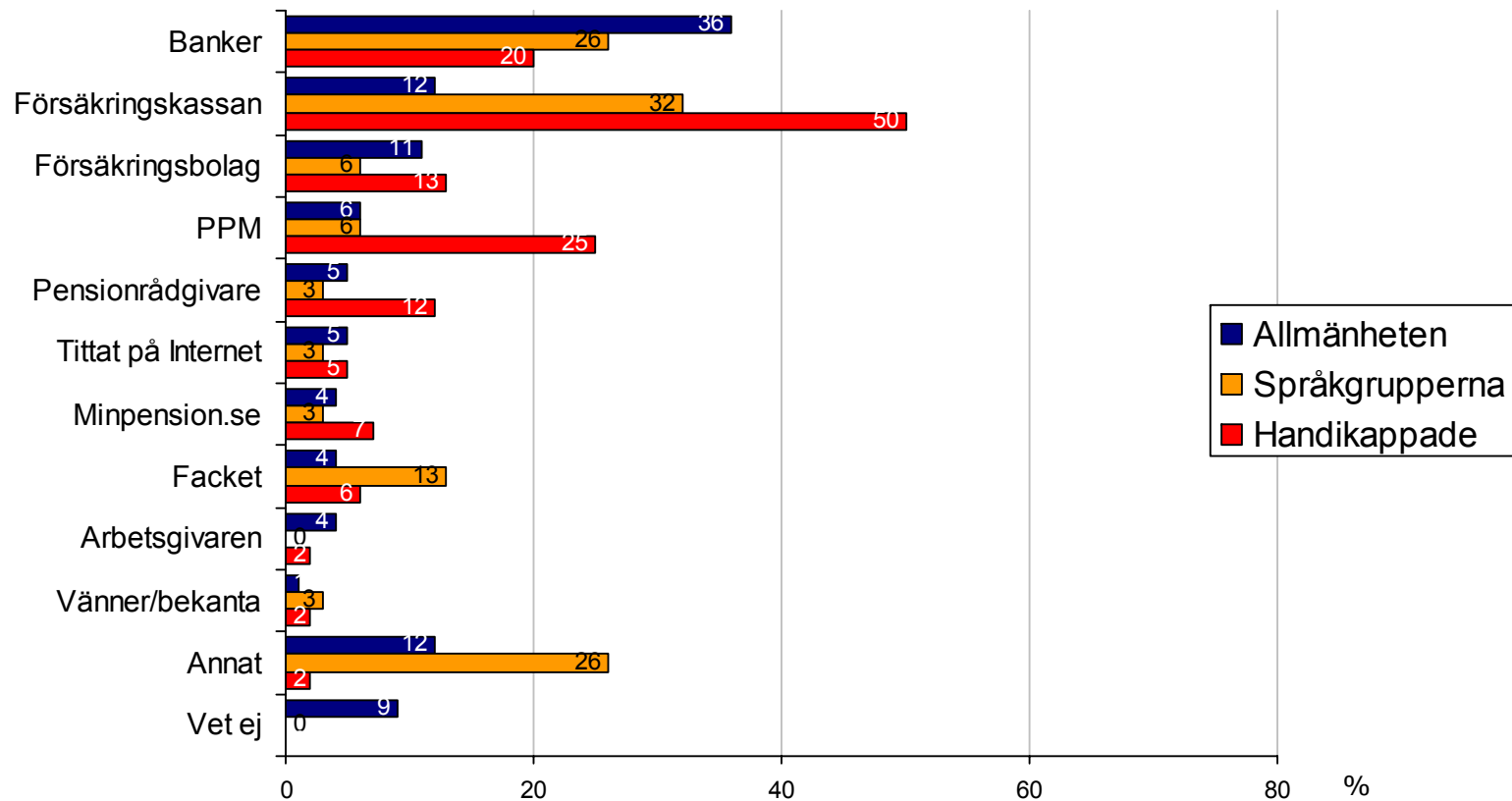
Kontakter om pensionsfrågor senaste året

- ▶ Det vanligaste bland **allmänheten** är att man valt att kontakta banken (36%) för att diskutera pensionsfrågor. Därefter Försäkringskassan (12%) eller försäkringsbolaget (11%).
- ▶ Bland **språkgrupperna** betar man sig lite annorlunda. Bland dem är Försäkringskassan (32%) tillsammans med banken (26%) de vanligaste alternativen.
- ▶ I båda grupperna har 6% vänt sig till PPM.
- ▶ Bland de **handikappade** är det framförallt Försäkringskassan (50%) man vänt sig till, vilket kan ha sin förklaring i att många av dem redan har en etablerad kontakt med Försäkringskassan i form av bland annat sjukersättning och förtids-, och sjukpensionering.
- ▶ Vi ser också vissa skillnader bland allmänheten i vem man kontaktar beroende på vilken ålder man har. De som redan är pensionärer (65 år och uppåt) kontaktar Försäkringskassan i mycket högre grad än andra (54%). Bland dem som är mellan 18 och 49 år har bara 3% valt att kontakta Försäkringskassan. Den gruppen väljer istället att kontakta sin bank (44-45%). Gruppen som närmar sig pension har ett bredare kontaktmönster och har kontaktat Försäkringskassan (12%), banken (30%), försäkringsbolaget (12%) och pensionsrådgivare (10%).
- ▶ Undersökningen visar att det finns en tendens till att de som upplever sig ha sämre kunskap om den allmänna pensionen i högre grad kontaktar Försäkringskassan än de som har bättre kunskap.

Få information om eller diskutera pensionsfrågor

Vart har du då vänt dig?

Bas: De som vänt sig någonstans för att få information eller diskutera pensionsfrågor



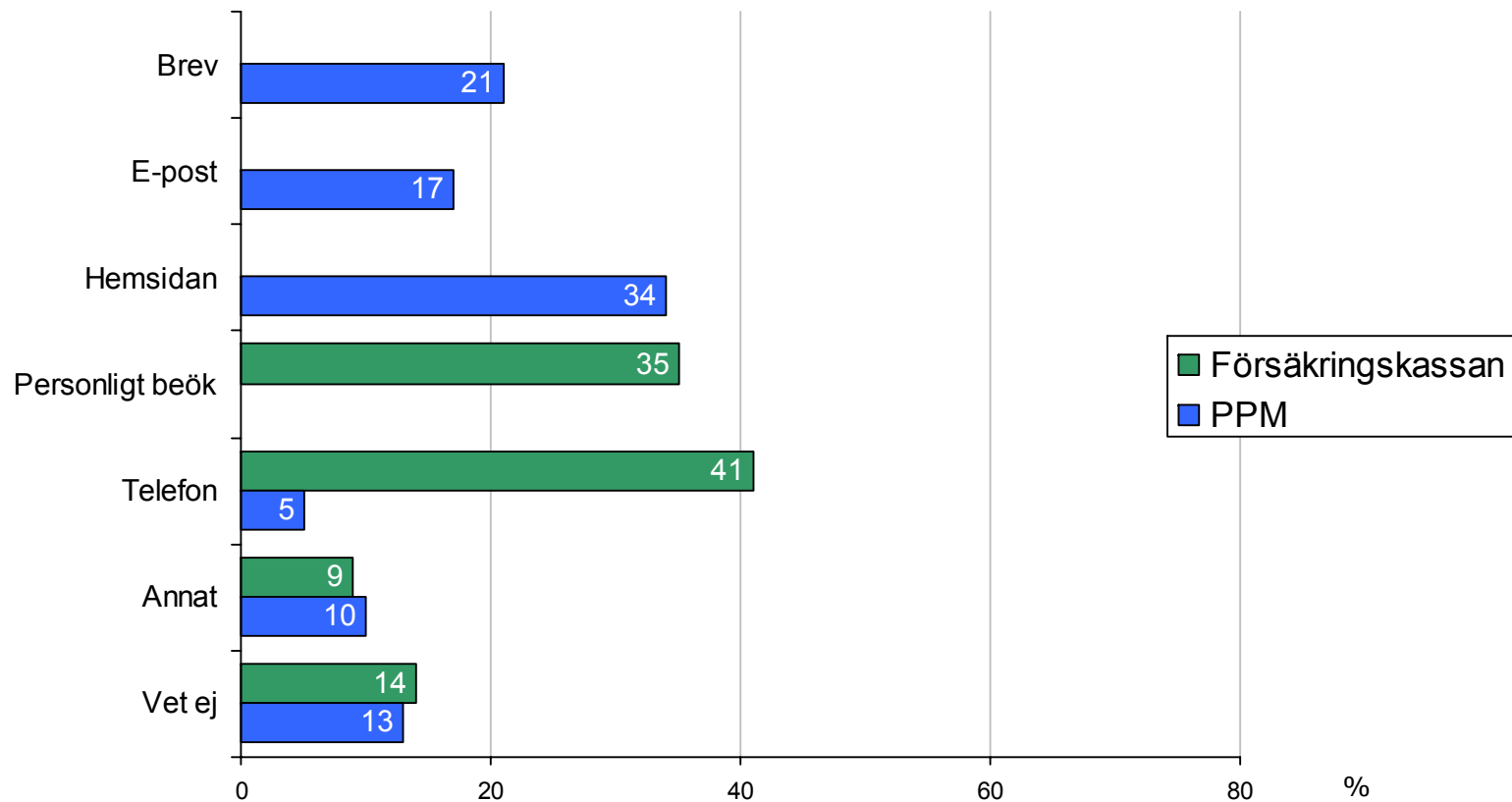
Kontakter om pensionsfrågor det senaste året

- ▶ Antalet personer bland **allmänheten** som kontaktat både Försäkringskassan och PPM (29 respektive 12 personer) är så pass få att resultaten av följdfrågorna kring dessa kontakter skall beaktas med största försiktighet.
- ▶ De få kontakter som tagits med Försäkringskassan har dock främst tagits via telefon (41%) eller genom besök (35%).
- ▶ Kontakterna med PPM har främst tagits via hemsidan (34%), brev (21%) eller e-post (17%).
- ▶ Andelen bland **språkgrupperna** är så låg att dessa resultat inte redovisas i denna rapport.
- ▶ Bland de **handikappade** är baserna något större (53 för Försäkringskassan och 20 för PPM). De kontakter bland dem som tagits med Försäkringskassan har främst tagits via telefon (41%), brev (26%) eller genom besök (35%). Kontakterna med PPM har tagits via hemsidan (51%) eller brev (49%).

Typ av kontakt (allmänheten)

Hur kontaktade du Försäkringskassan /PPM vid den senaste kontakten angående pensionsfrågor?

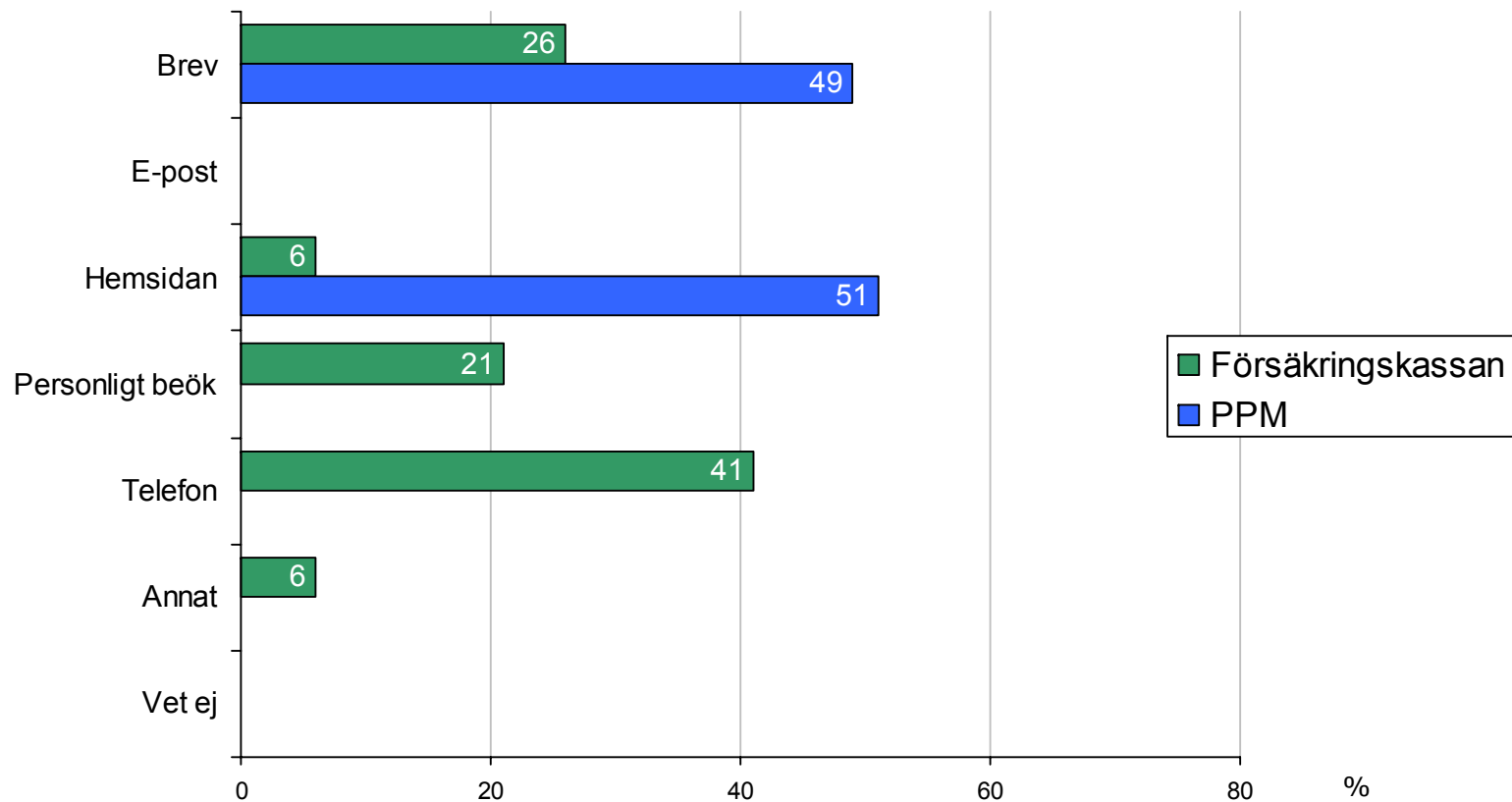
Bas: De som kontaktat Försäkringskassan (29) resp PPM (12)



Typ av kontakt (handikappade)

Hur kontaktade du Försäkringskassan /PPM vid den senaste kontakten angående pensionsfrågor?

Bas: De som kontaktat Försäkringskassan (53) resp PPM (20)



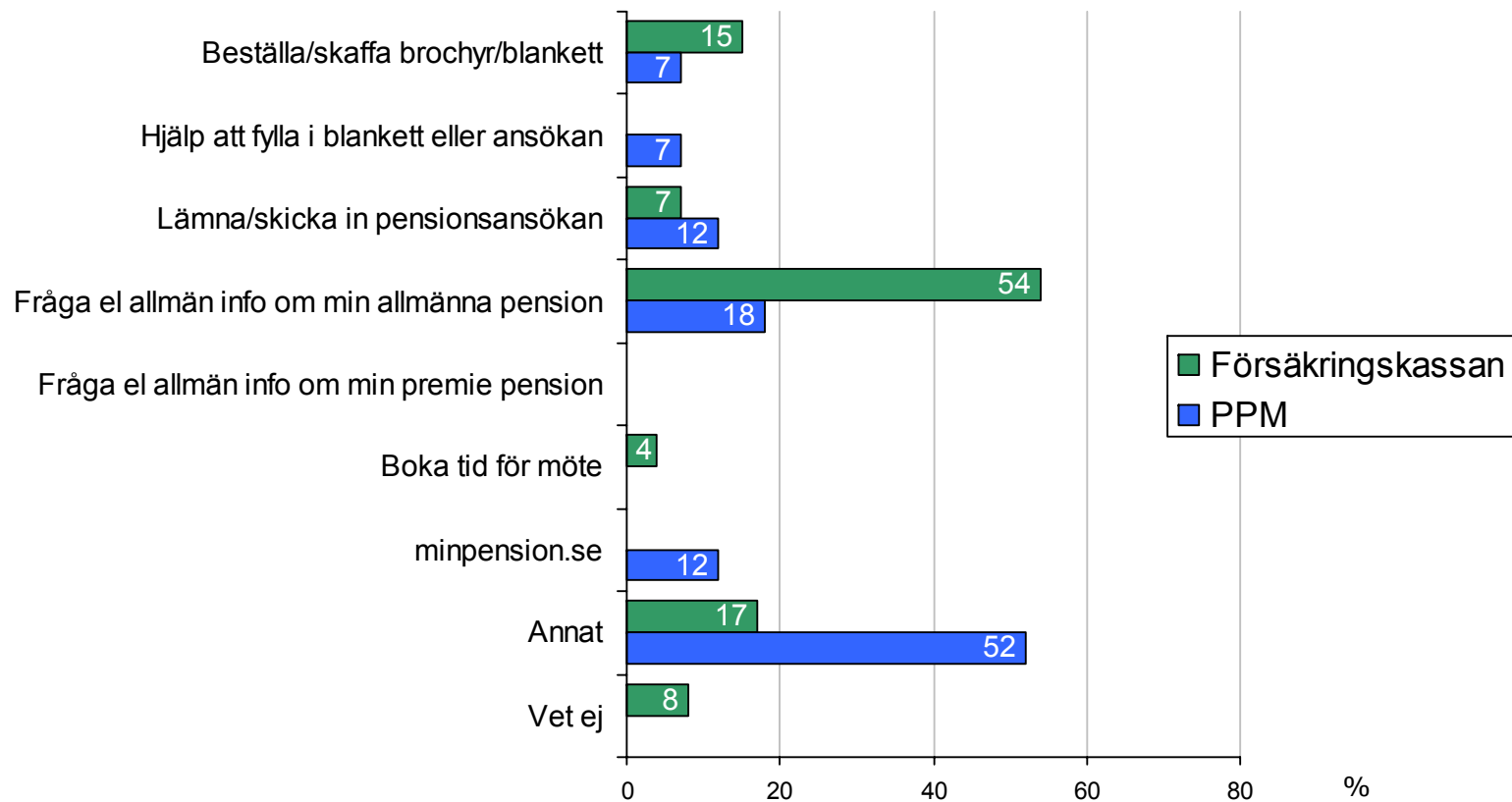
Kontakter om pensionsfrågor det senaste året

- ▶ Det vanligaste ärendet bland **allmänheten** till Försäkringskassan har varit att fråga om eller få allmän information om sin allmänna pension (54%).
- ▶ De **handikappade** har haft mer olika ärenden när de kontaktat Försäkringskassan i pensionsfrågor. Allt från allmän information till att skaffa blanketter och lämna in pensionsansökningar.

Typ av ärende (allmänheten)

Den senaste kontakten du hade med Försäkringskassan / PPM angående pensionsfrågor, vad gällde det för fråga eller ärende?

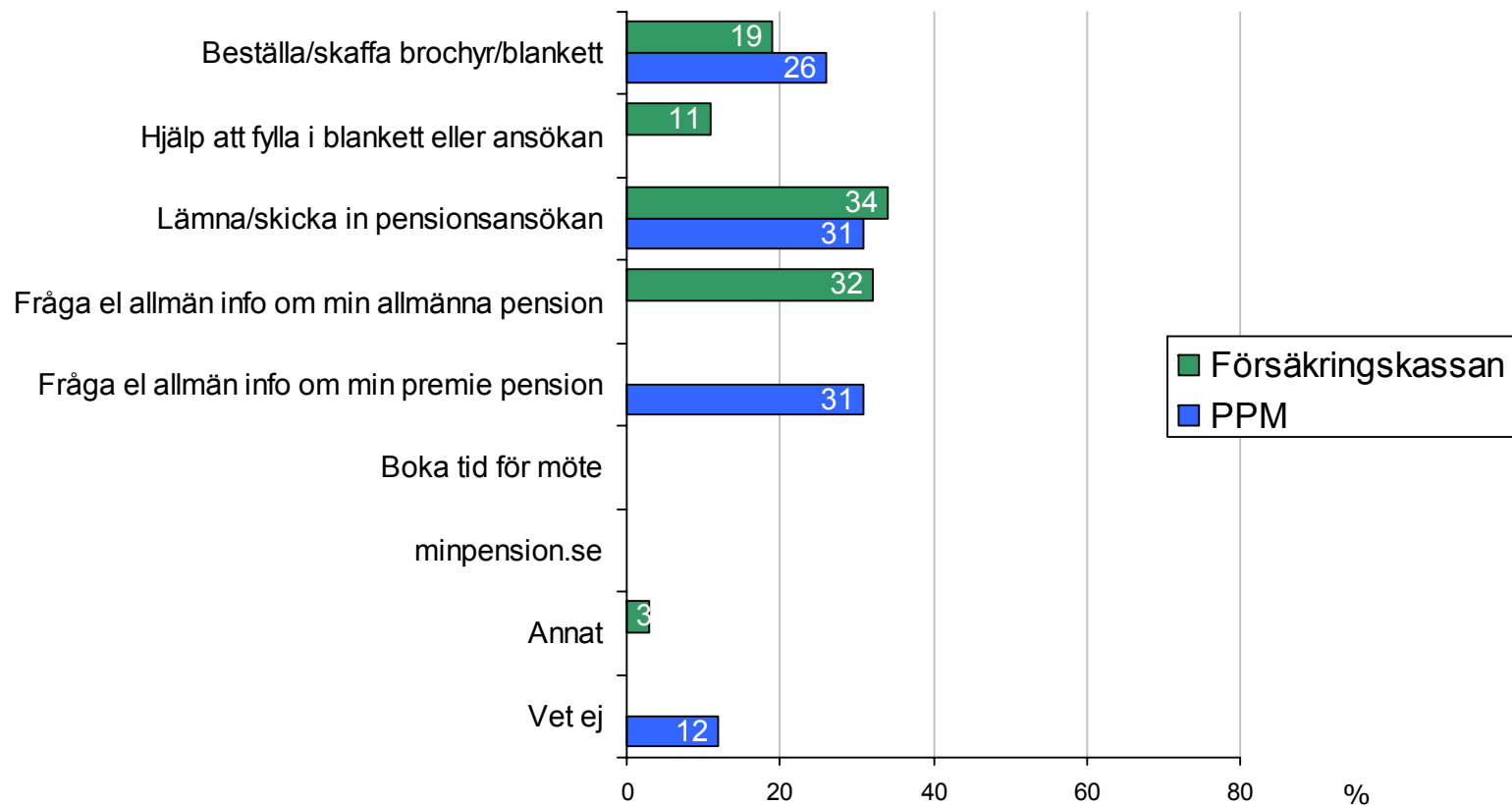
Bas: De som kontaktat Försäkringskassan (24) resp PPM (11)



Typ av ärende (handikappade)

Den senaste kontakten du hade med Försäkringskassan / PPM angående pensionsfrågor, vad gällde det för fråga eller ärende?

Bas: De som kontaktat Försäkringskassan (53) resp PPM (20)



Potentiella kontakter om pensionsfrågor

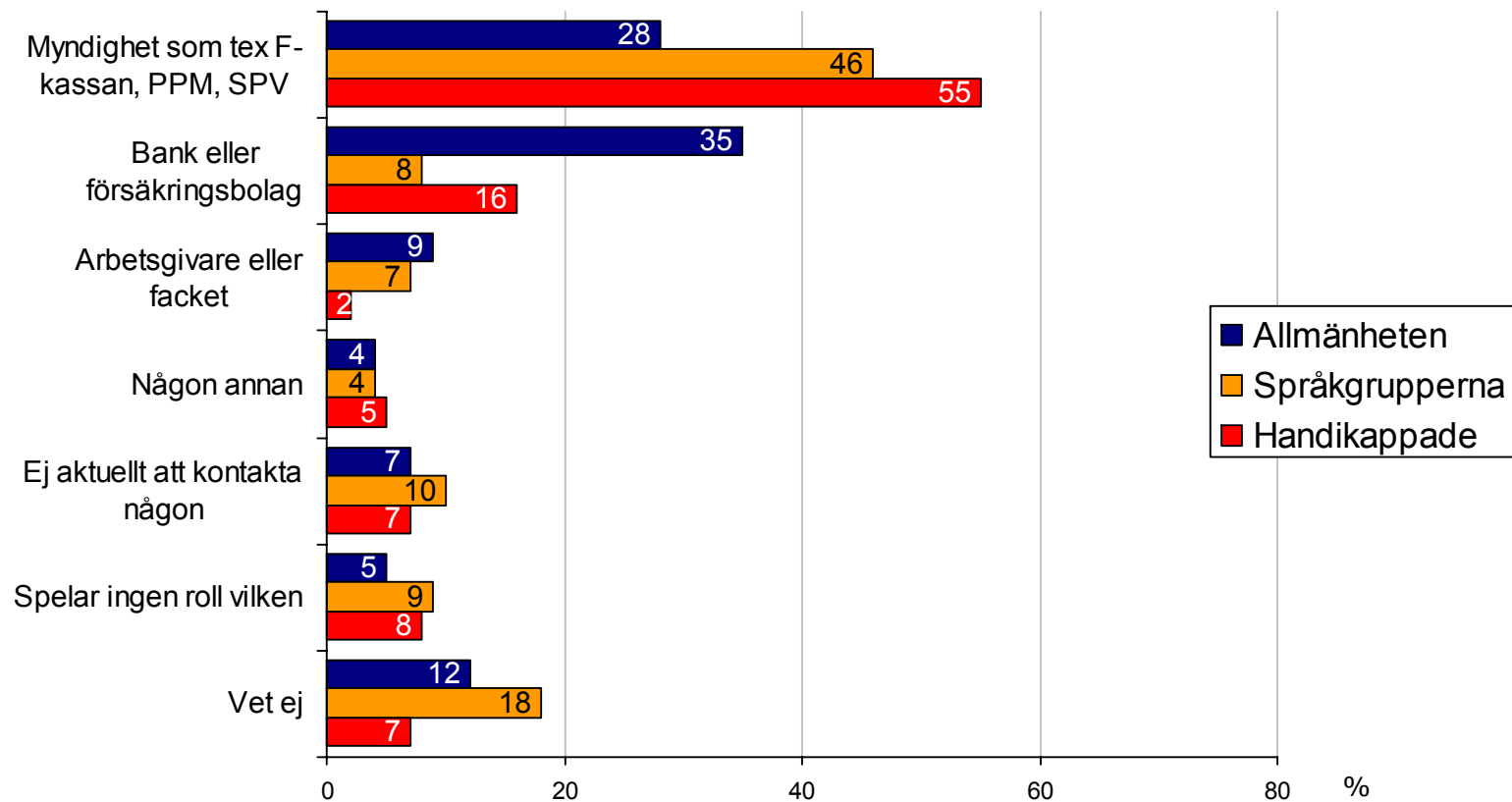
Potentiella kontakter om pensionsfrågor

- ▶ Om man idag skulle söka information för att få svar på frågor om pension skulle de flesta (35%) bland **allmänheten** i första hand välja att kontakta en bank eller försäkringsbolag. Många (28%) skulle också välja att kontakta en myndighet som tex Försäkringskassan, PPM eller SPV.
- ▶ Bland **språkgrupperna** är det lite annorlunda. Bland dem skulle närmare hälften (46%) i första hand kontakta en myndighet och 8% bank eller försäkringsbolag. Det samma gäller för de **handikappade** där 55% i första hand skulle kontakta en myndighet och 16% bank eller försäkringsbolag.
- ▶ Ganska få skulle ta den primära kontakten med sin arbetsgivare eller sitt fack. 9% bland allmänheten, 7% bland språkgrupperna och 2 % bland de handikappade.
- ▶ De bland allmänheten som väljer att vända sig till myndigheter är överrepresenterade bland äldre (50 år och uppåt) och lågutbildade och är underrepresenterade bland, förvärvsarbetare, höginkomsttagare och landsortsbor. De har en ganska god kännedom om den allmänna pensionen och de har i något högre grad förtroende för den allmänna pensionen.
- ▶ De som väljer att vända sig till bank eller försäkringsbolag är överrepresenterade bland dem mellan 30 och 49 år, bland förvärvsarbetare och landsortsbor. De är samtidigt underrepresenterade bland dem över 65 år, låginkomsttagare och lågutbildade. De som vänder sig till bank är både underrepresenterade bland dem som känner till den allmänna pensionen mycket väl och bland dem som inte känner till den alls och överrepresenterade i gruppen som känner till pensionen ganska dåligt.
- ▶ De som väljer att vända sig till arbetsgivaren eller facket inte så överraskande överrepresenterade bland förvärvsarbetare.

Kontaktvägar för pensionsfrågor

Om du idag skulle vilja söka information för att få svar på frågor om pension, skulle du då helst vilja vända dig till...? (ENDAST ETT SVAR)

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



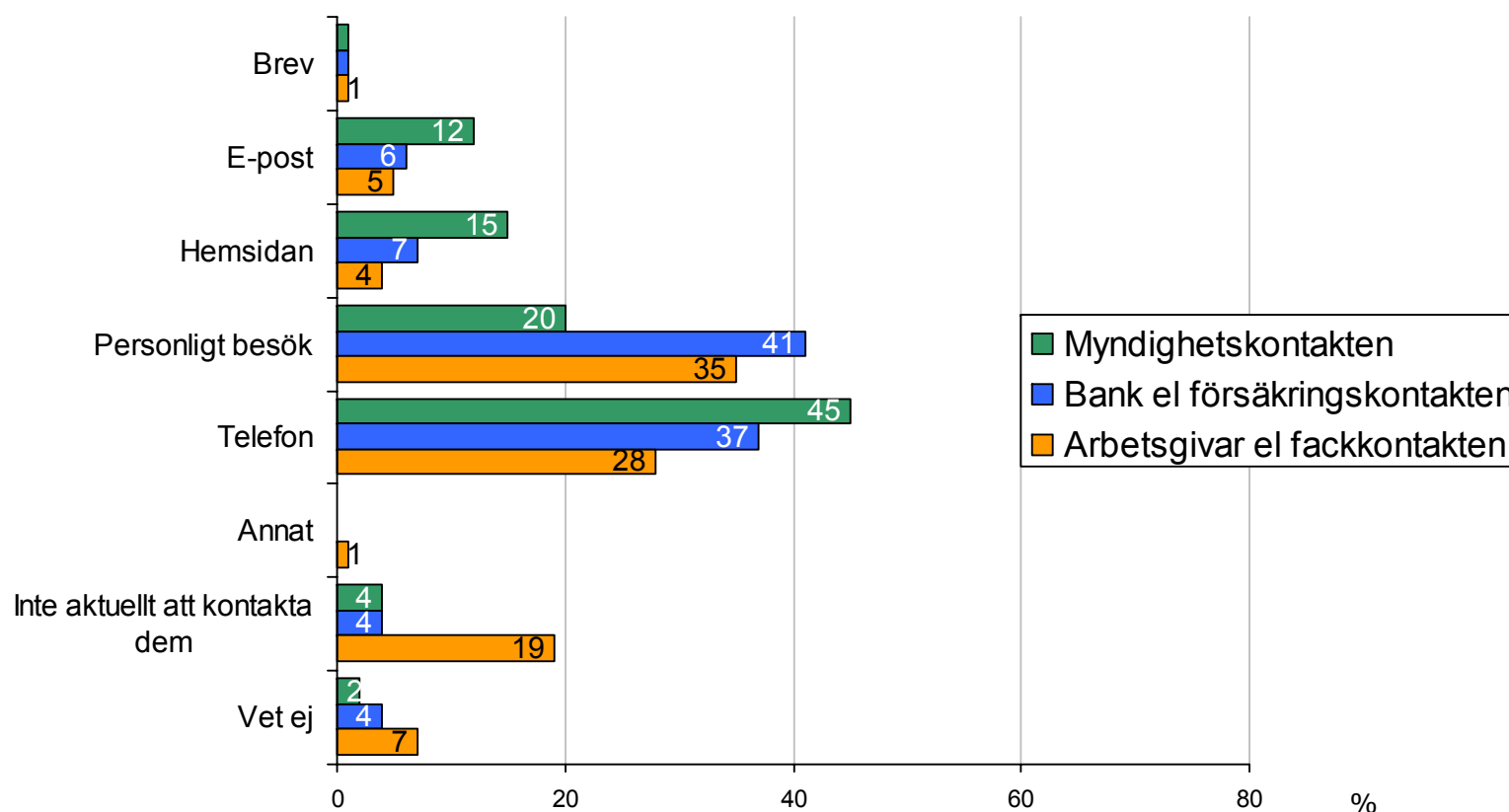
Potentiella kontakter om pensionsfrågor

- ▶ Beroende på vem man skulle kontakta så skiljer sig kontaktvägarna sig åt lite grann. De flesta bland **allmänheten** som skulle ta kontakt med en myndighet skulle göra det per telefon (45%), medan "bara" 20% skulle besöka myndigheten. Kontakter via hemsidan eller via e-post är också tänkbara kontaktvägar vid myndighetskontakten (15% resp 12%).
- ▶ Bland dem som skulle föredra att kontakta banken eller försäkringsbolaget eller arbetsgivare/fack väger det lite jämnare mellan valet av att besöka kontra att ta kontakt via telefon. Hemsida- och e-post alternativet är inte lika aktuellt i dessa grupper.
- ▶ Tittar vi däremot på **språkgrupperna** så är det personliga besöket den kontaktväg som flest föredrar bland dem som i första hand skulle välja att kontakta en myndighet. Detsamma gäller vid kontakt med banken eller försäkringsbolaget.
- ▶ Kontaktmönstret för de **handikappade** påminner i stort om språkgruppernas kontaktmönster.

Kontaktvägar för pensionsfrågor (allmänheten)

Om du skulle kontakta en myndighet/bank el försäkringsbolag/arbetsgivaren el facket när det gäller pensionsfrågor, hur skulle då föredra att kontakta dem?

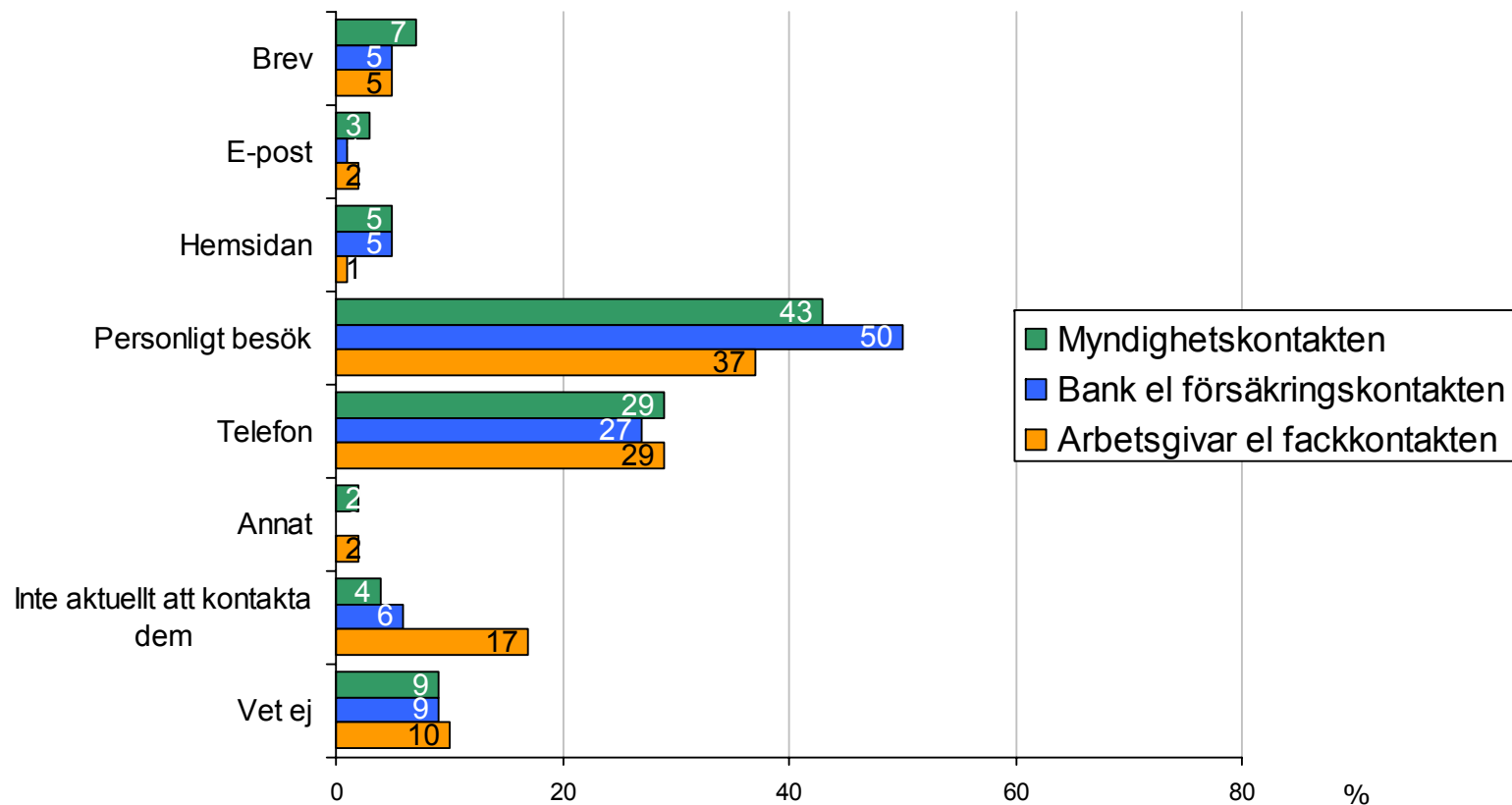
Bas: Samtliga (1000)



Kontaktvägar för pensionsfrågor (språkgrupperna)

Om du skulle kontakta en myndighet/bank el försäkringsbolag/arbetsgivaren el facket när det gäller pensionsfrågor, hur skulle då föredra att kontakta dem?

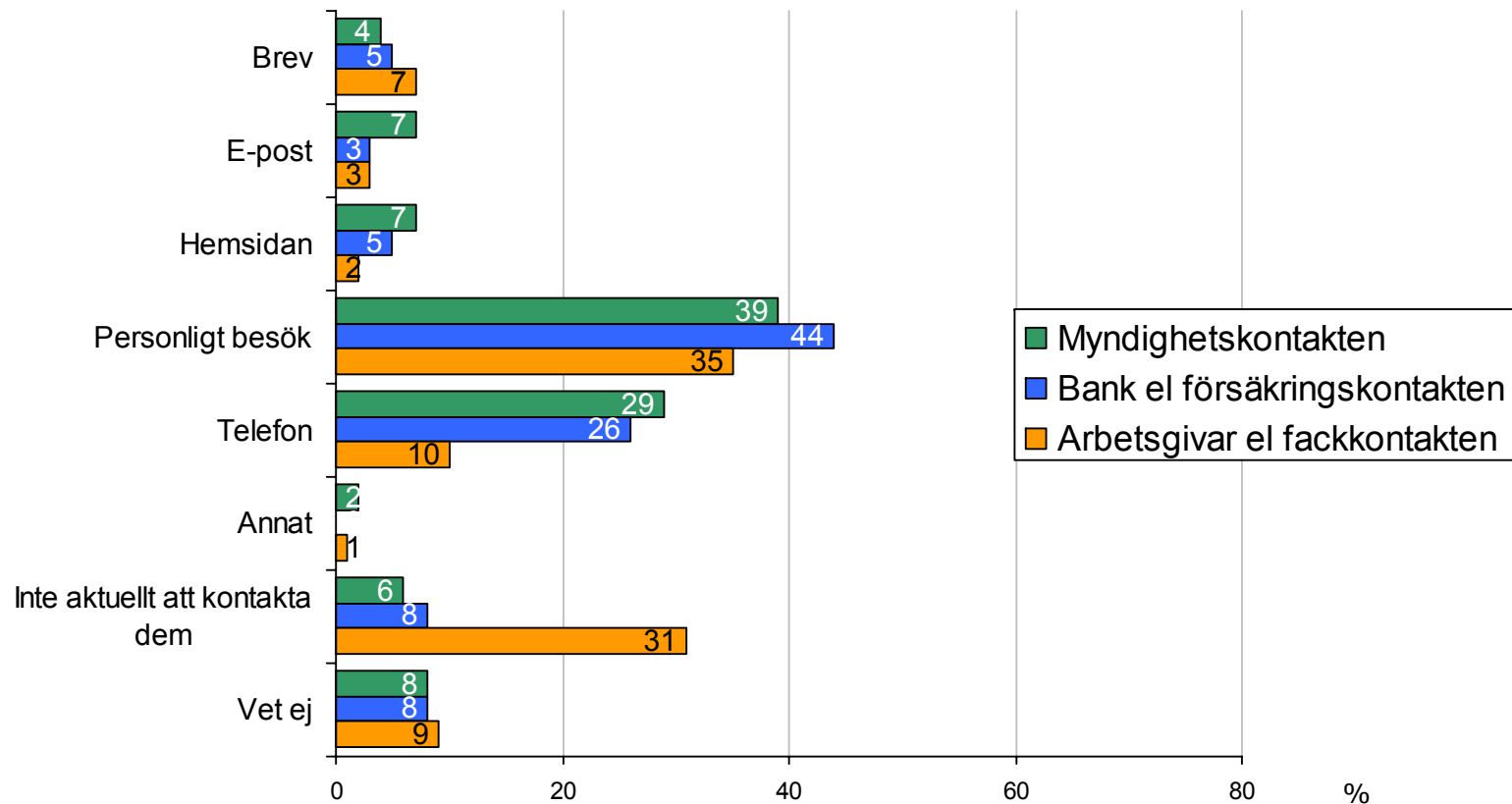
Bas: Samtliga (200)



Kontaktvägar för pensionsfrågor (handikappade)

Om du skulle kontakta en myndighet/bank el försäkringsbolag/arbetsgivaren el facket när det gäller pensionsfrågor, hur skulle då föredra att kontakta dem?

Bas: Samtliga (337)



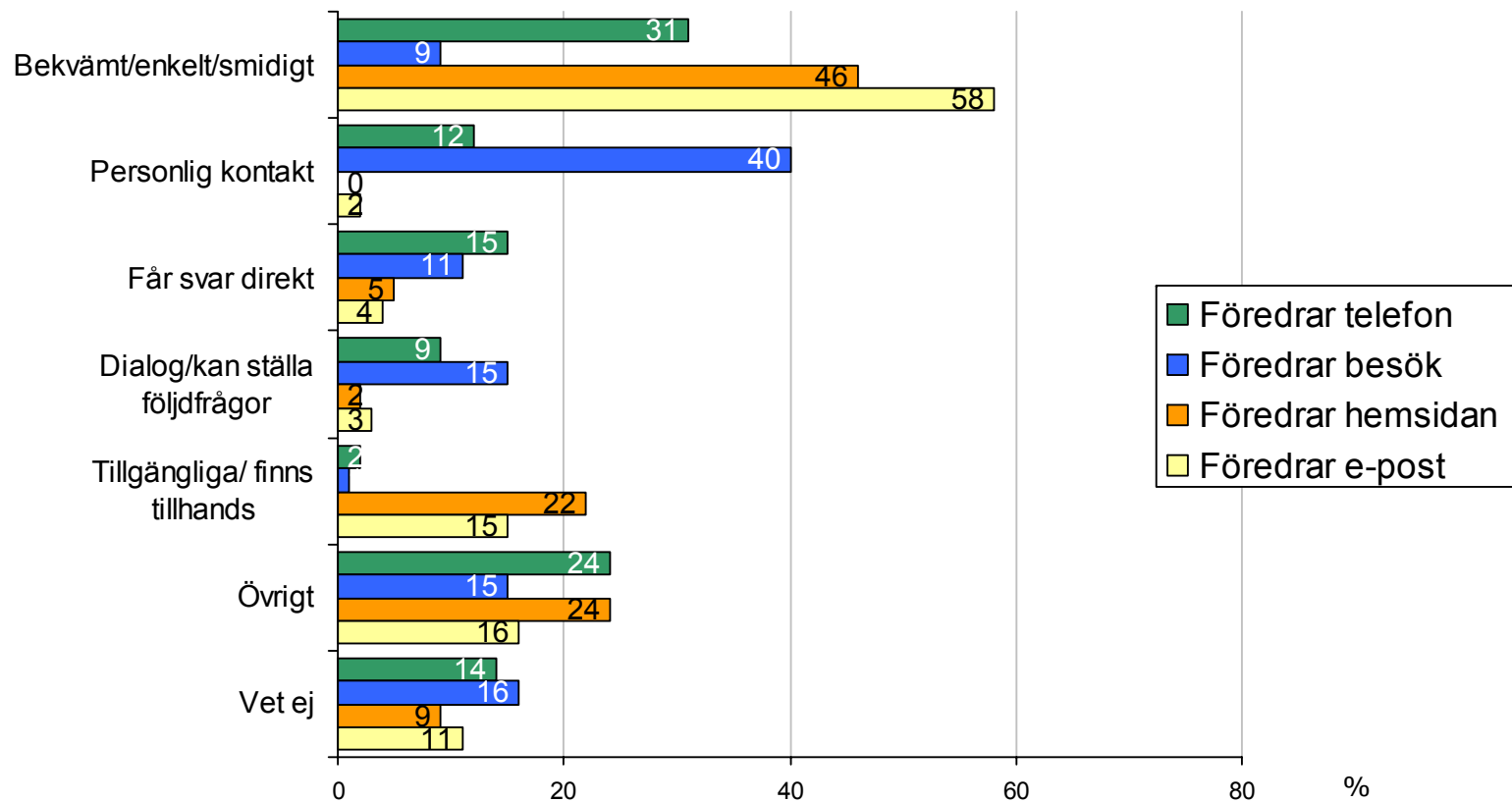
Potentiella kontakter om pensionsfrågor

- ▶ Argumenten bland **allmänheten** och de **handikappade** för varför man föredrar det ena kontaktsättet före det andra varierar, men i stort sett är argumenten desamma oavsett om man föredrar att kontakta en myndighet, en bank/försäkringsbolag eller arbetsgivare/fack.
- ▶ Att använda e-post eller hemsidan motiveras av de flesta med att det är bekvämt, enkelt och smidigt.
- ▶ Att besöka någon av parterna motiveras främst med att man eftersöker en personlig kontakt och för att kunna föra en dialog. Att besöka arbetsgivaren/facket upplevs av många som enkelt och smidigt.
- ▶ Att ta kontakt via telefon gör man i huvudsak för att det är enkelt och bekvämt, men också för att få en personlig kontakt, eller kunna få svar direkt.
- ▶ Bland **språkgrupperna** motiveras man besöken i högre grad än allmänheten med att man lättare kan föra en dialog och ställa följdfrågor.

Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (allmänheten)

Varför skulle du då vilja kontakta **myndigheten** på detta sätt och inte på något annat sätt?

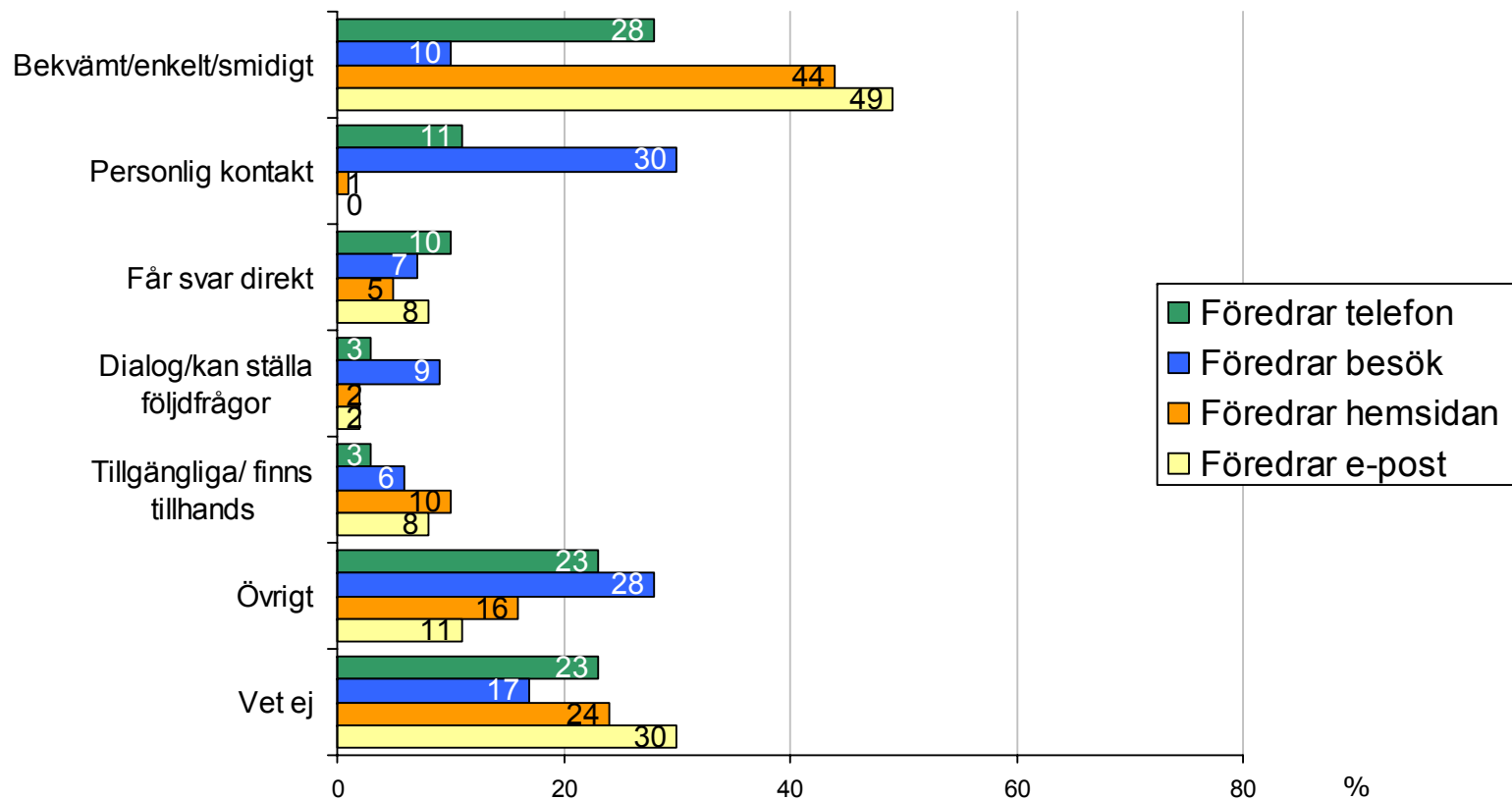
Bas: Om besöker (207), ringer (461), e-postar (114) eller går via hemsidan (134)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (allmänheten)

Varför skulle du då vilja kontakta **banken eller försäkringsbolaget** på detta sätt och inte på något annat sätt?

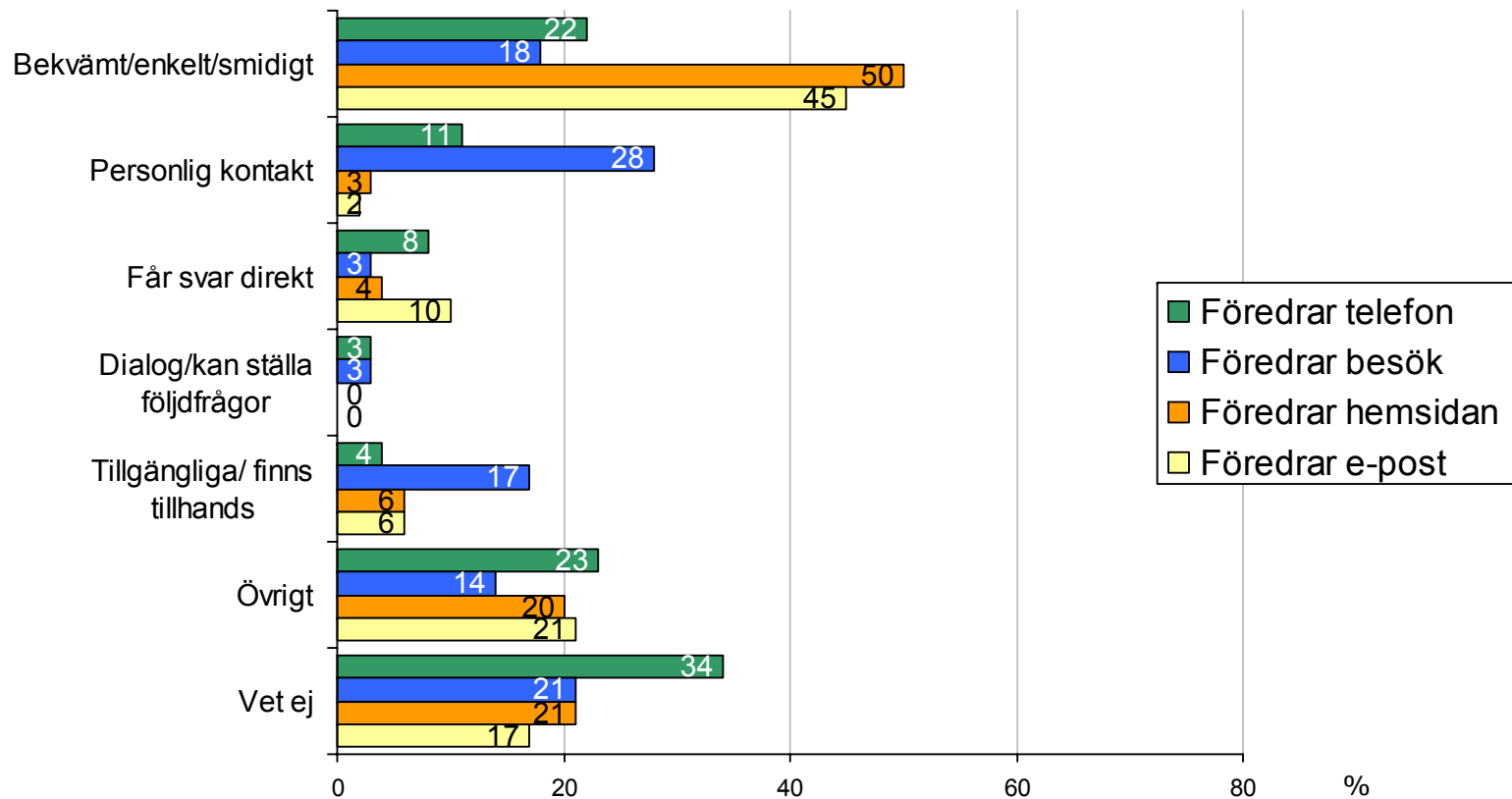
Bas: Om besöker (424), ringer (370), e-postar (56) eller går via hemsidan (63)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (allmänheten)

Varför skulle du då vilja kontakta **arbetsgivaren/facket** på detta sätt och inte på något annat sätt?

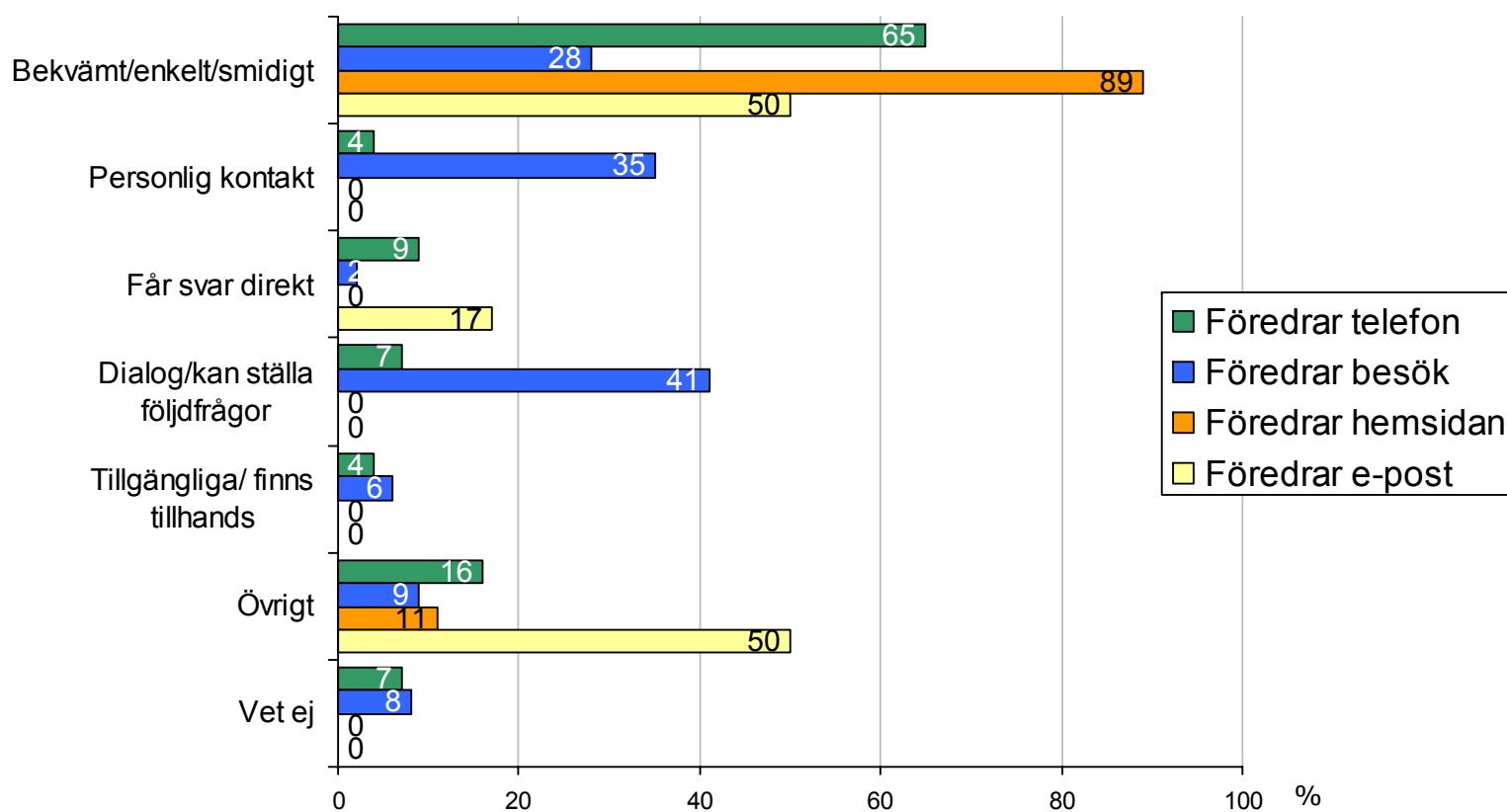
Bas: Om besöker (340), ringer (283), e-postar (31) eller går via hemsidan (45)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (språkgrupperna)

Varför skulle du då vilja kontakta **myndigheten** på detta sätt och inte på något annat sätt?

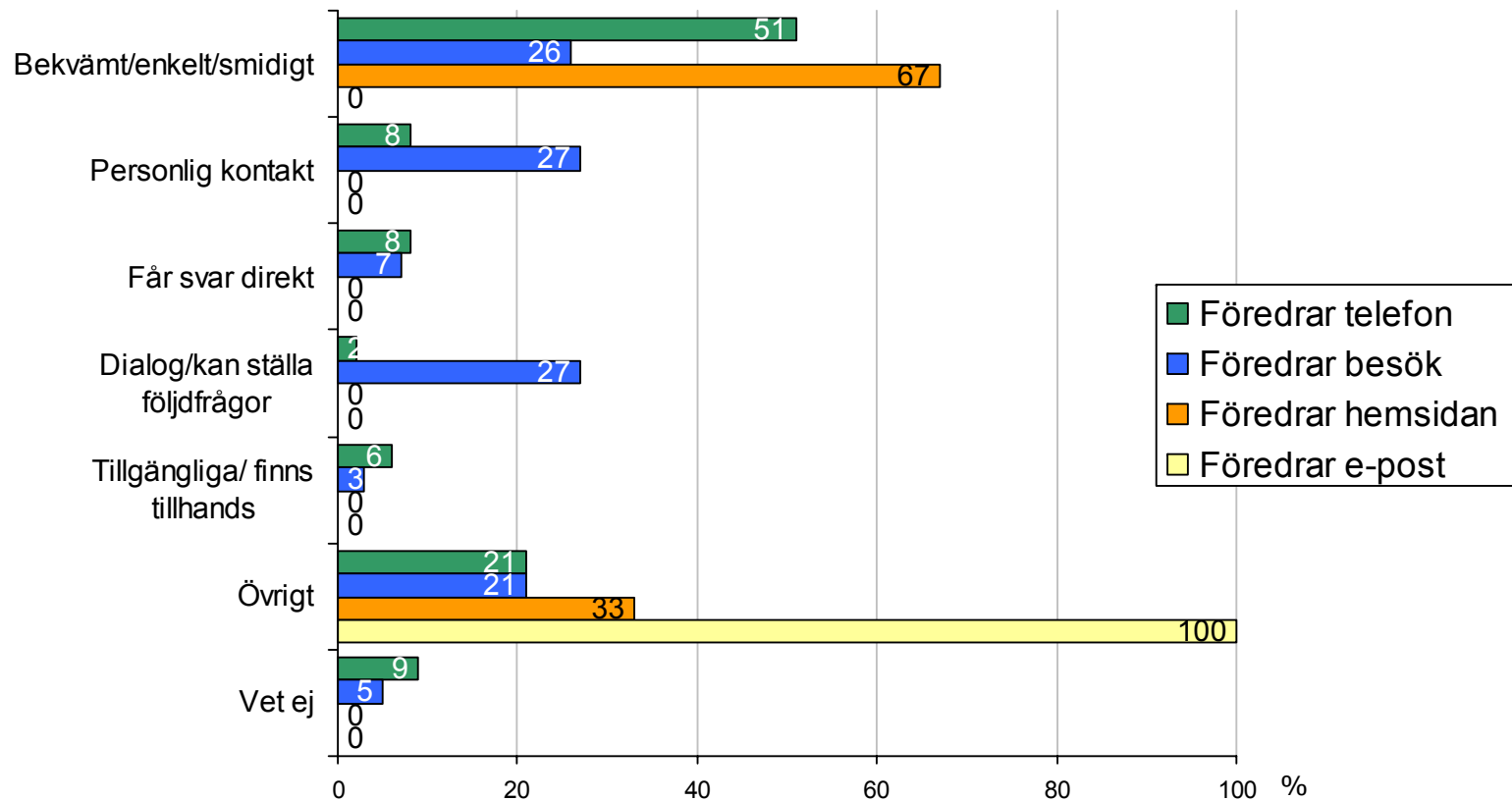
Bas: Om besöker (86), ringer (57), e-postar (6) eller går via hemsidan (9)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (språkgrupperna)

Varför skulle du då vilja kontakta **banken eller försäkringsbolaget** på detta sätt och inte på något annat sätt?

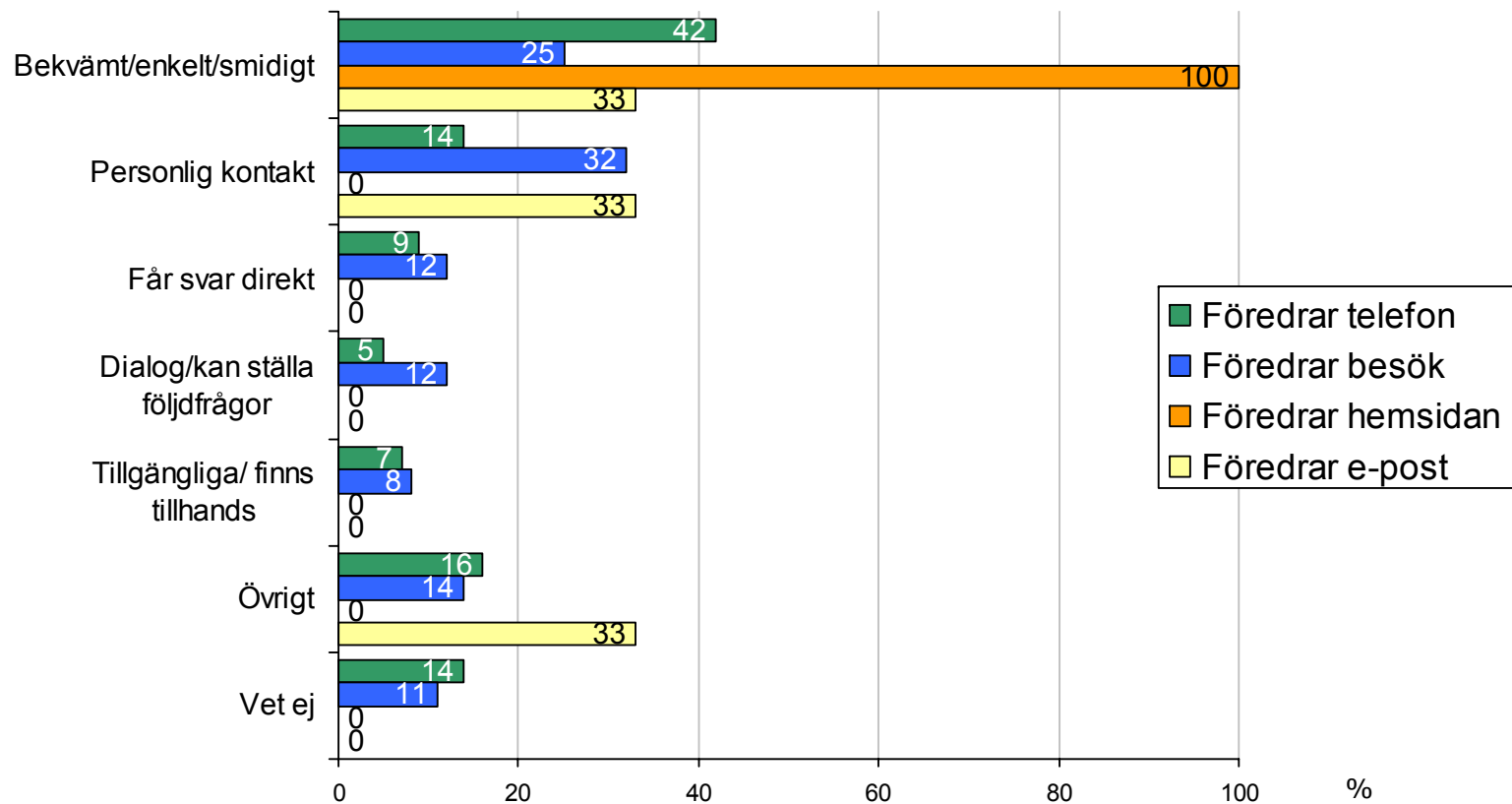
Bas: Om besöker (99), ringer (53), e-postar (1) eller går via hemsidan (9)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (språkgrupperna)

Varför skulle du då vilja kontakta **arbetsgivaren/facket** på detta sätt och inte på något annat sätt?

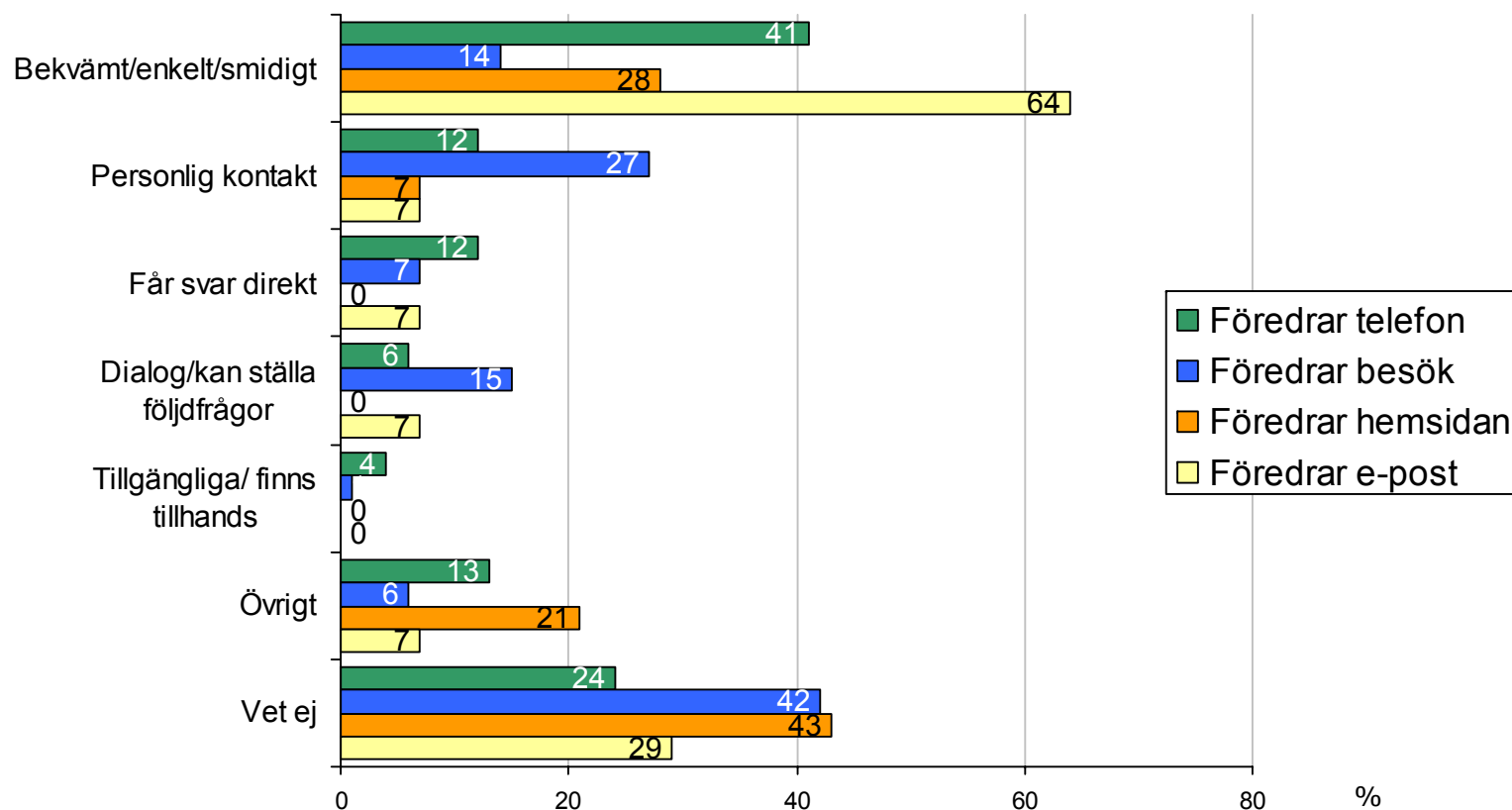
Bas: Om besöker (73), ringer (57), e-postar (3) eller går via hemsidan (2)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (handikappade)

Varför skulle du då vilja kontakta **myndigheten** på detta sätt och inte på något annat sätt?

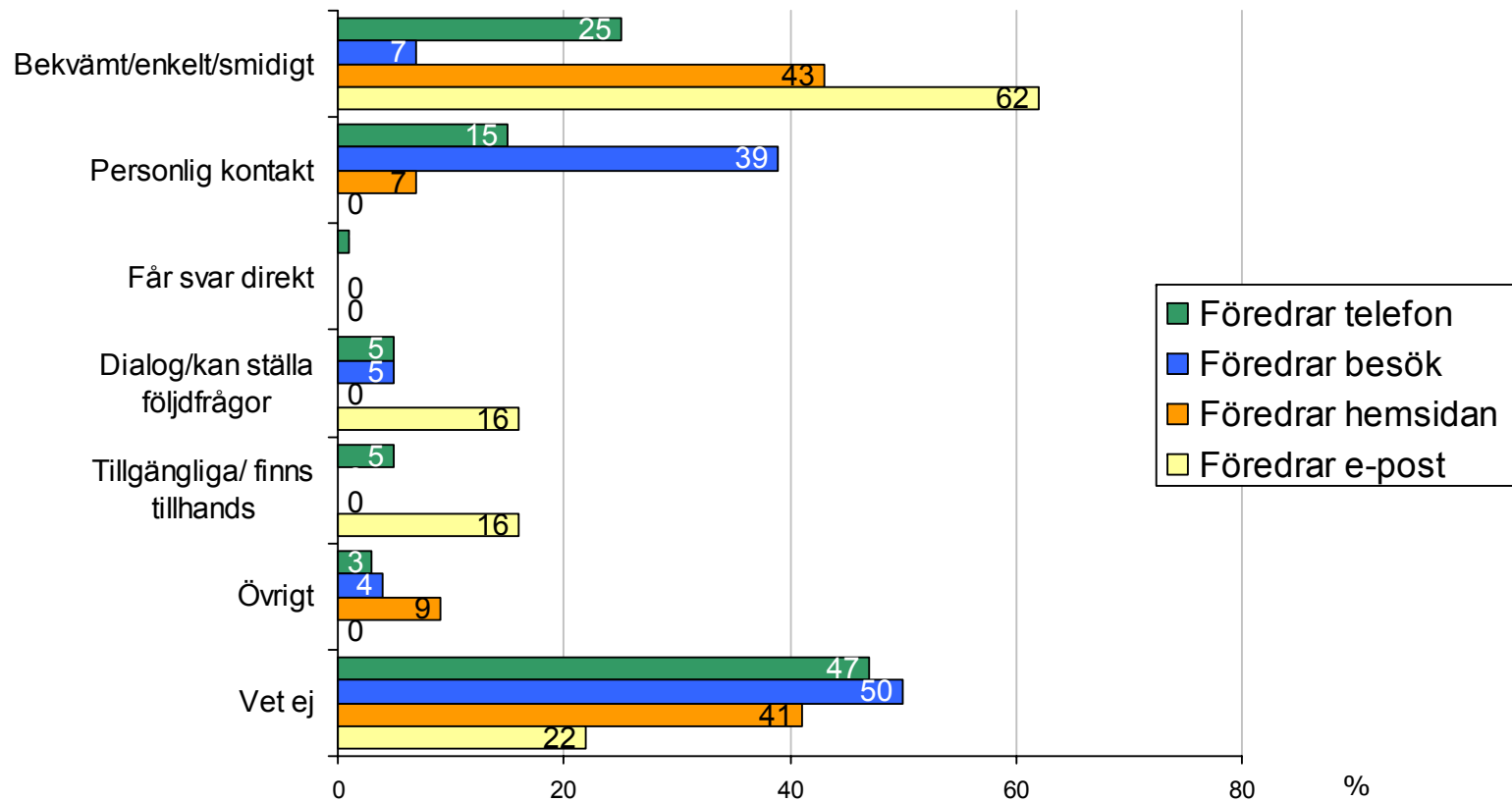
Bas: Om besöker (121), ringer (90), e-postar (35) eller går via hemsidan (18)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (handikappade)

Varför skulle du då vilja kontakta **banken eller försäkringsbolaget** på detta sätt och inte på något annat sätt?

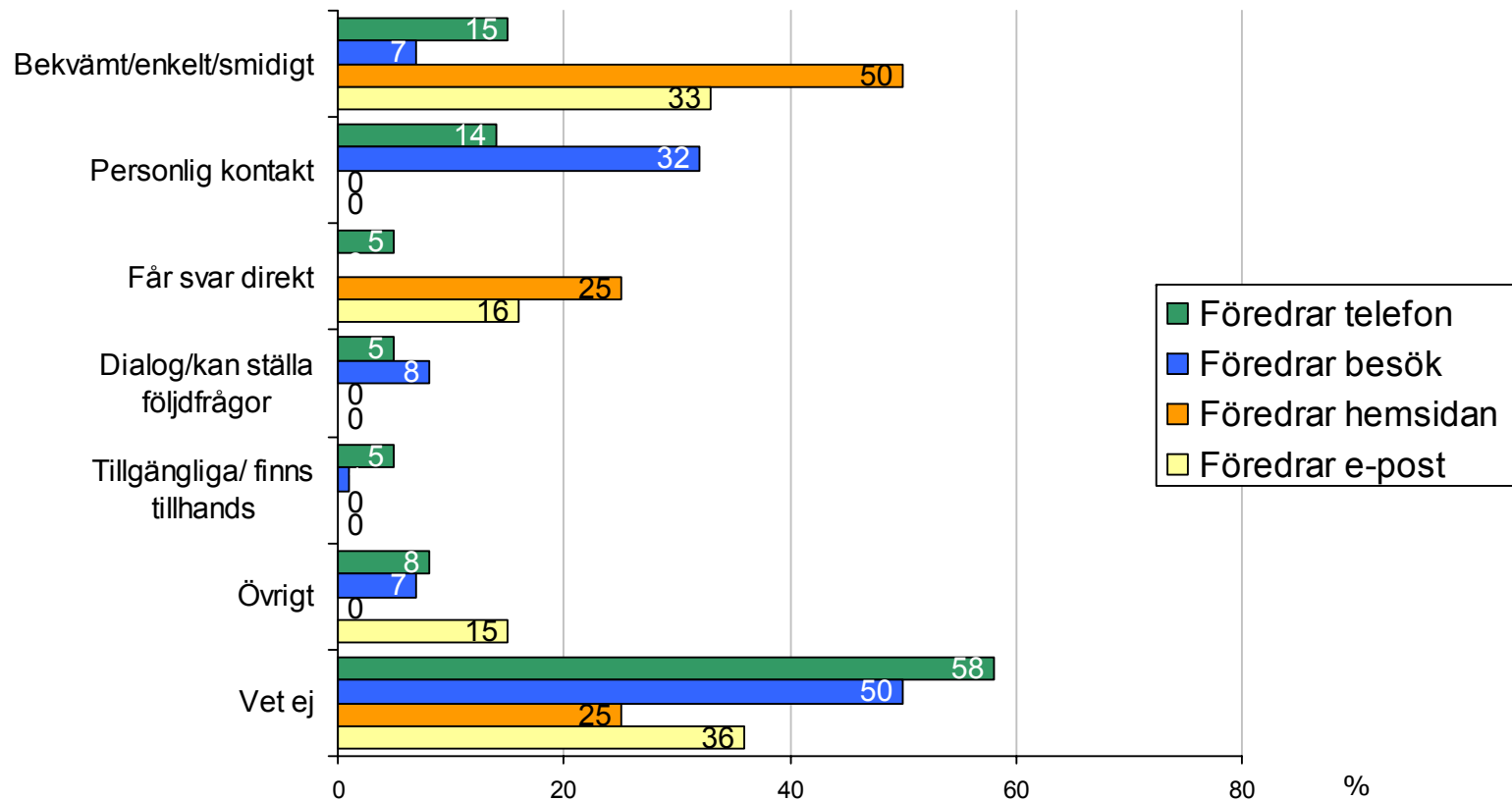
Bas: Om besöker (129), ringer (83), e-postar (24) eller går via hemsidan (16)



Orsak varför man föredrar en enskild kontaktväg (handikappade)

Varför skulle du då vilja kontakta **arbetsgivaren/facket** på detta sätt och inte på något annat sätt?

Bas: Om besöker (123), ringer (26), e-postar (15) eller går via hemsidan (4)



Informationsbehovet i pensionsfrågor

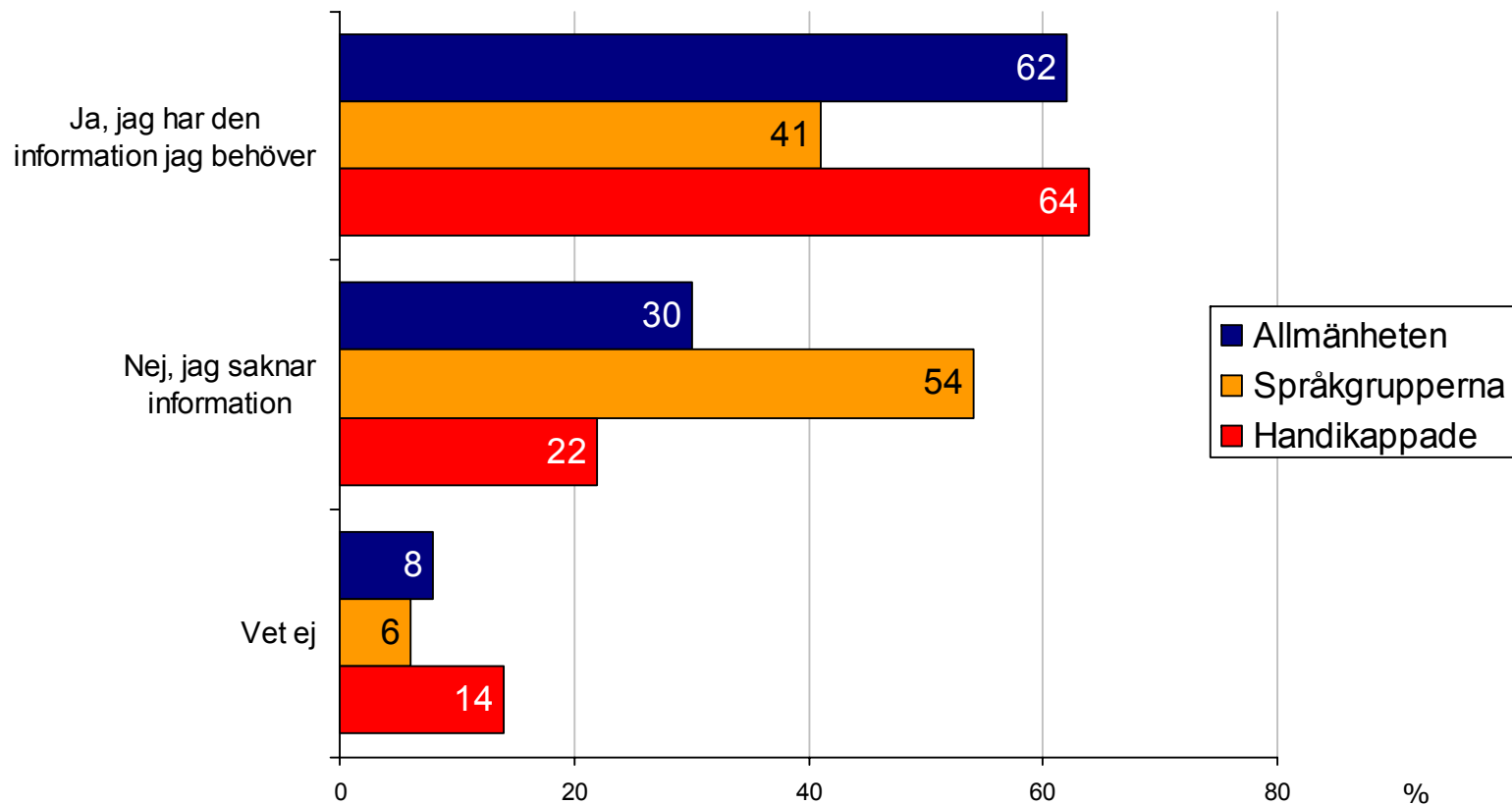
Informationsbehovet i pensionsfrågor

- ▶ Tre av tio bland **allmänheten** upplever att de saknar information om hela sin pension, dvs såväl den allmänna pensionen från staten som eventuell tjänstepension och privat pensionssparande.
- ▶ De som saknar information har en lägre kännedom om den allmänna pensionen och sämre förtroende för den.
- ▶ Däremot ser vi ingen skillnad i behovet av information beroende på hur intresserad man är av olika frågor. Oavsett om man är mycket eller lite intresserad av privatekonomiska frågor, pensionsfrågor eller sparande i aktier eller fonder så upplever man att man saknar information lika hög grad.
- ▶ Bland **språkgrupperna** är det betydligt fler (54%) som saknar information om hela sin pension.
- ▶ Bland de **handikappade** är det "bara" 22% som upplever att de saknar information.
- ▶ På frågan vad det är för typ av information man saknar varierar svaren men många pratar om att man inte har någon helhetsbild, att man i princip saknar all information, man vet inte hur systemet fungerar och hur mycket man får ut när man blir pensionär. (Samtliga svar presenteras i bilaga).

Informationsbehovet i pensionsfrågor

Upplever du att du idag har den information som du behöver om hela din pension, dvs såväl den allmänna pensionen från staten som eventuell tjänstepension och privat pensionssparande eller saknar du någon information?

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



Tillgång och användning av Internet

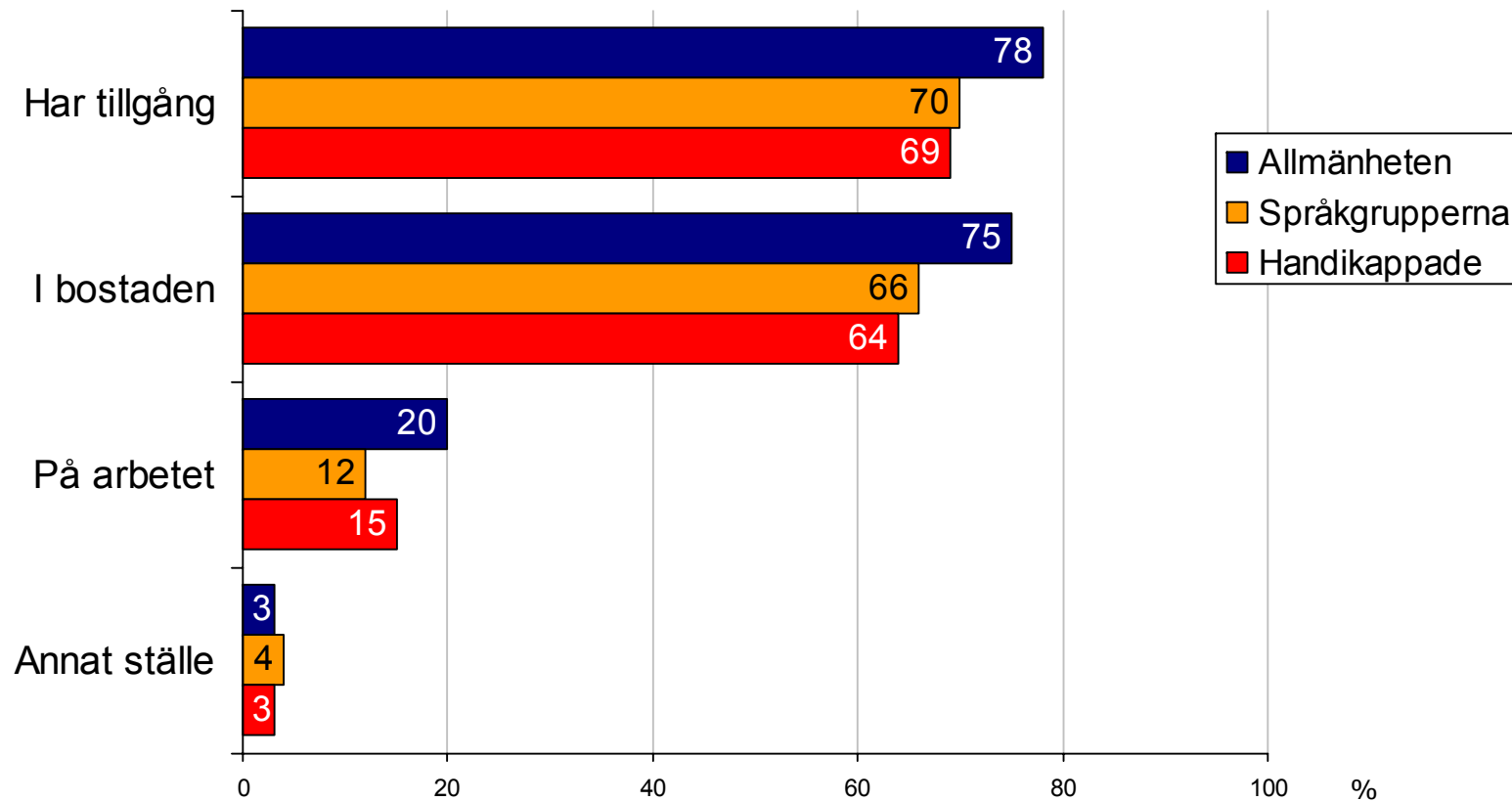
Tillgången till Internet för privat bruk

- ▶ Tillgången till Internet för privat bruk är väldigt hög. 78% av allmänheten säger sig ha tillgång och något färre bland språkgrupperna (70%) och de handikappade (69%) har det.
- ▶ Nästan alla av dem har tillgång till Internet i bostaden (75%, 66% resp 64%). Relativt många har också tillgång till Internet för privat bruk på arbetet (20%, 12% resp 15%).
- ▶ Användarfrekvensen är också hög. Två tredjedelar bland allmänheten använder Internet för privat bruk minst en gång i veckan och hela 46% gör det varje dag.
- ▶ Användarfrekvensen är dock lite lägre bland språkgrupperna och de handikappade. Omkring hälften av dem använder Internet för privat bruk åtminstone någon gång i veckan.

Tillgången till Internet för privat bruk

Har du tillgång till Internet för privat bruk? OM JA: Var har du tillgång till Internet för privat bruk?

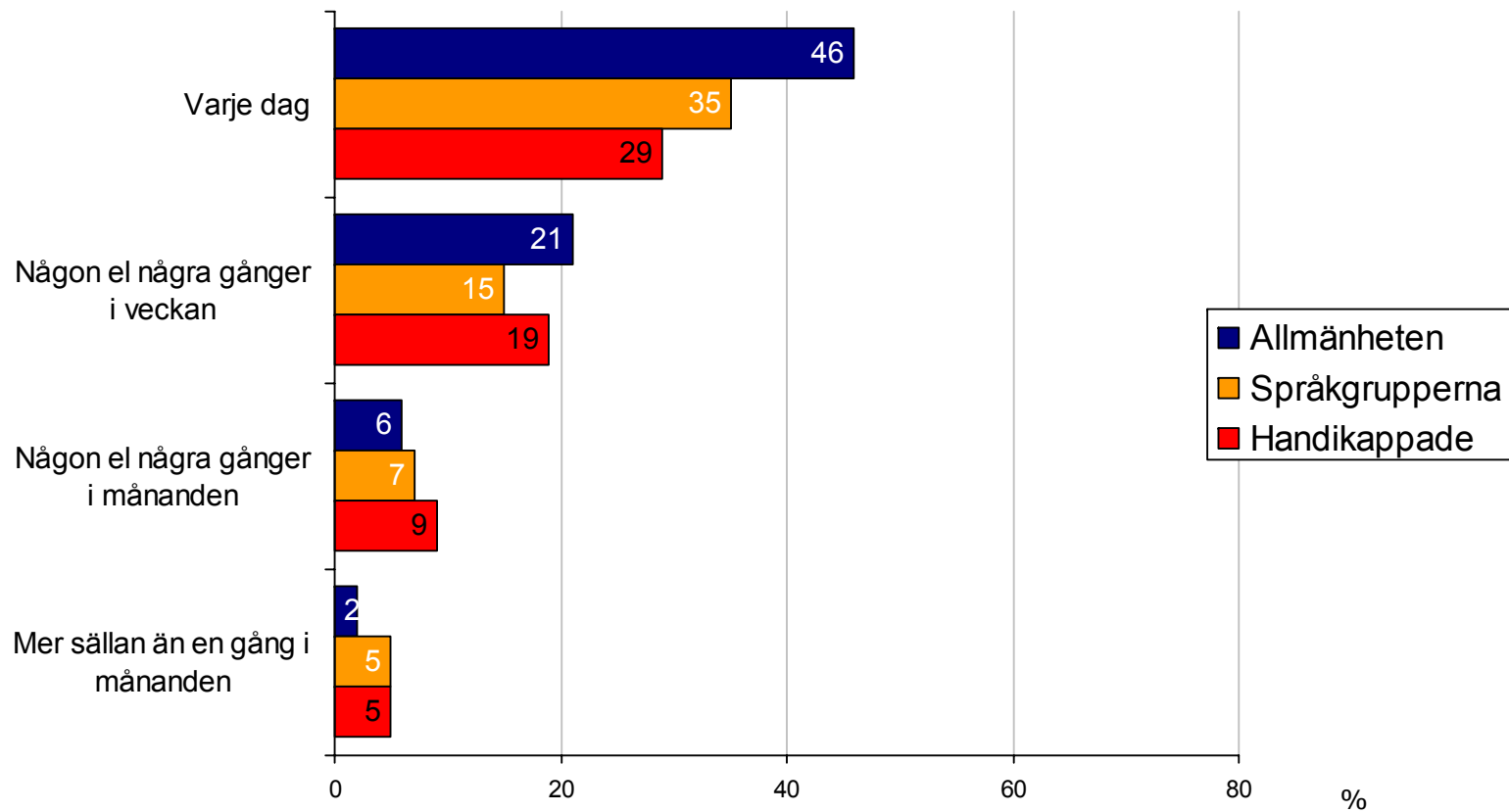
Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



Användarfrekvens av Internet för privat bruk

Hur ofta använder du Internet för privat bruk i bostaden/på arbetet, är det...?

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



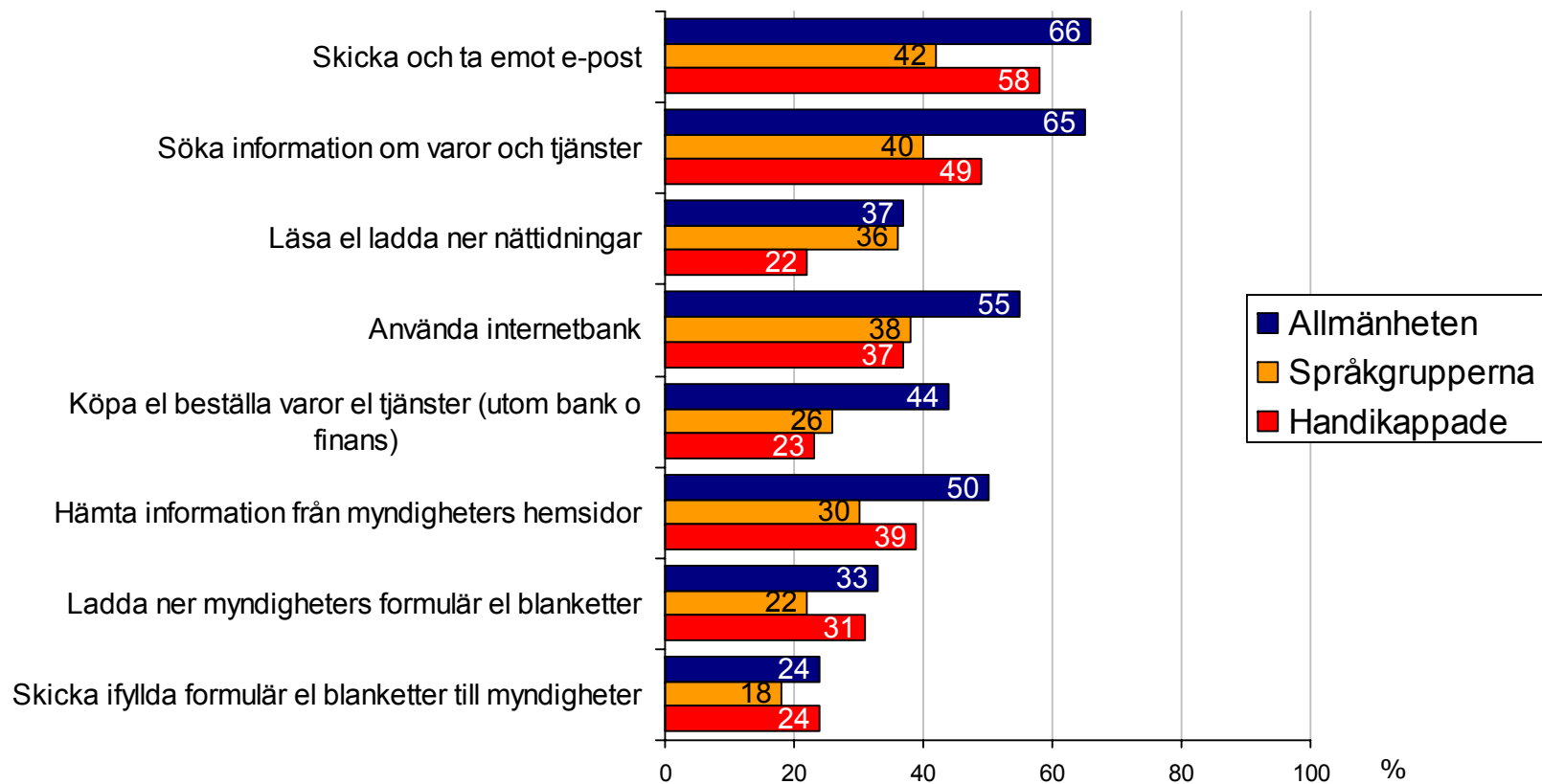
Användningsområden av Internet för privat bruk

- ▶ För många är Internet ett väldigt brett verktyg och man använder det till många olika saker för privat bruk. Undersökningen visar att två tredjedelar av **allmänheten** använt e-postfunktionen och sökt information om varor och tjänster på Internet. Drygt hälften har använt internetbanksfunktioner och knappt hälften har köpt eller beställt varor via nätet. Intressant att notera är att hälften har under den senaste tremånaders perioden hämtat information från myndigheters hemsidor. Detta tyder på att många ser Internet som en naturlig informationskanal för myndighetsinformation. Dessutom har 33% laddat ner myndigheters formulär eller blanketter och 24% har via nätet skickat ifyllda formulär eller blanketter till myndigheter under denna period. Denna relativt höga siffra beror sannolikt på att inom denna tidsperiod har man genomfört och lämnat in sin privata självdeklaration. Men det visar på att många känner till och nyttjar möjligheten att ladda ner myndighetsdokument från nätet bara tjänsten finns tillräckligt tillgänglig.
- ▶ Bredden på användningsområdena bland språkgrupperna och de handikappade är inte lika stor. Andelarna som gör de olika sakerna på Internet som undersöktes är genomgående lägre i dessa grupper med undantag i språkgrupperna av att läsa eller ladda ner nättidningar och bland handikappgruppen att ladda ner och skicka in blanketter och formulär där andelen är lika stor.

Användningsområden av Internet för privat bruk

Har du för privat bruk använt Internet under de senaste tre månaderna för att

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)





Intresseområden

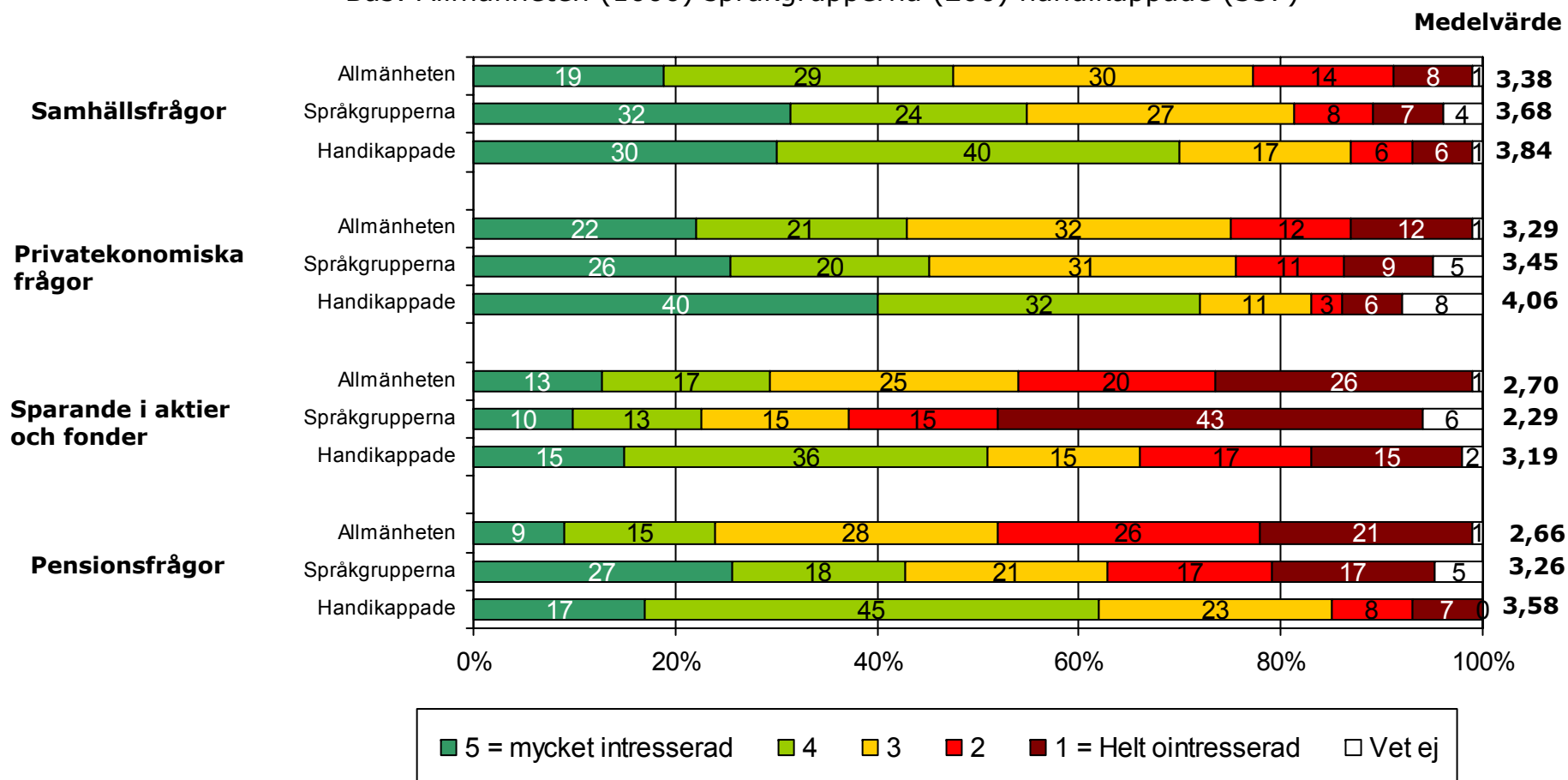
Intresseområden

- ▶ På frågan hur intresserad man är av de olika områdena "Samhällsfrågor", "Privatekonomiska frågor", "Sparande i aktier och fonder" och "Pensionsfrågor" kommer intresset i denna nämnda ordning bland **allmänheten**.
- ▶ Bland **språkgrupperna** är dock intresset för sparande i aktier och fonder betydligt lägre än intresset för pensionsfrågor. Intressant att notera är också att det i denna grupp är en betydligt större skillnad i intresset för privatekonomiska frågor jämfört med intresset för aktier och fonder än det är bland allmänheten.
- ▶ Språkgrupperna visar genomgående ett större intresse för dessa områden med undantag av sparande i aktier och fonder.
- ▶ Bland de **handikappade** är andelen intresserade betydligt högre för alla fyra områdena, vilket kan delvis förklaras med att det är en grupp med högre medelålder. Jämför man med resultaten från allmänhetens resultat så ser vi att intresset för de olika frågorna ökar i takt med åldern för att avta något efter 65 år. Med undantag av samhällsfrågor där även den yngsta gruppen visar på ett stort intresse.

Intresseområden

Hur intresserad är du av följande områden?

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



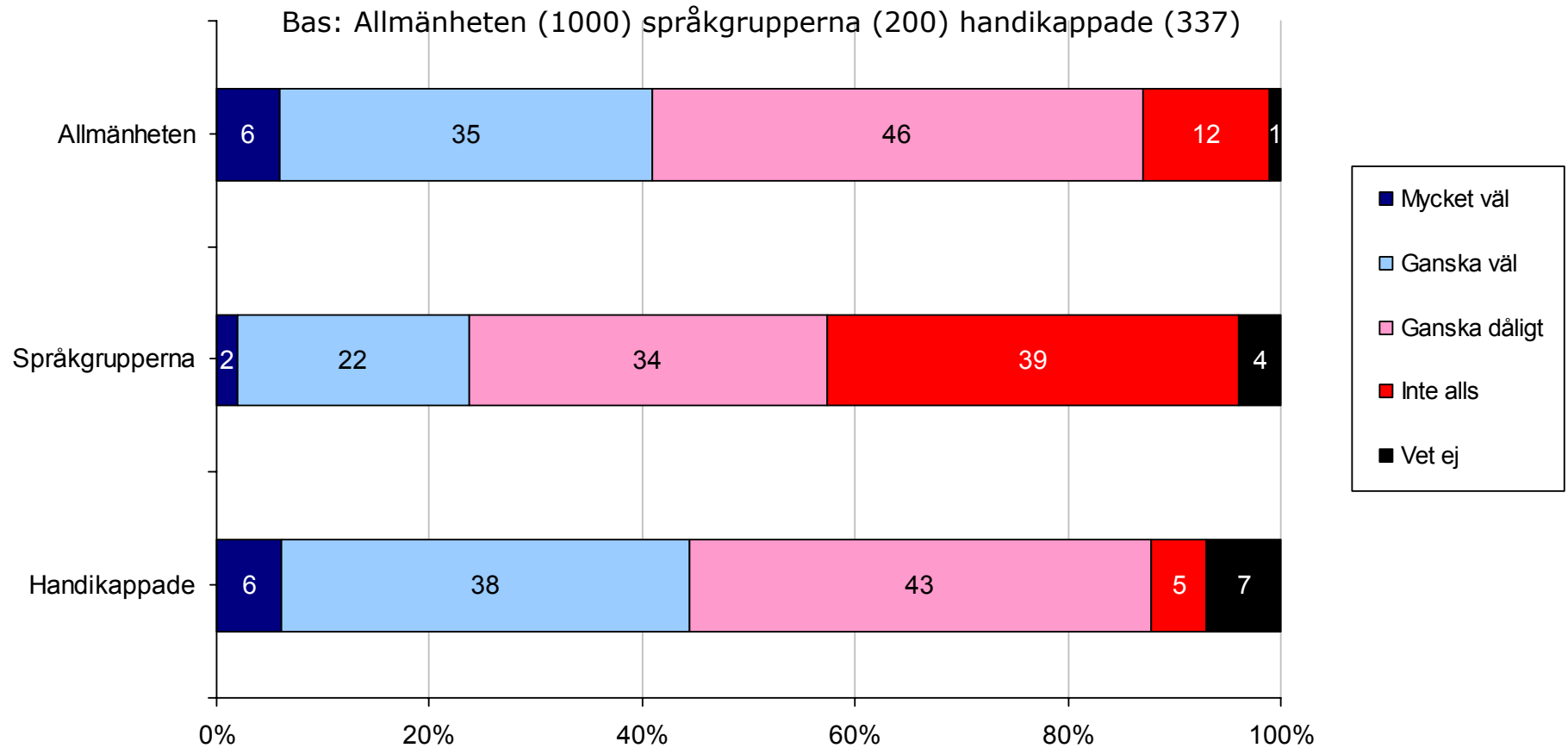
Förhållande till och kunskap om den allmänna pensionen

Kännedom och förtroende för den allmänna pensionen

- ▶ Den upplevda kännedomen bland allmänheten om den allmänna pensionen är, som bekräftats i många andra undersökningar, begränsad. 6% anser sig känna till den allmänna pensionen mycket väl och 35% ganska väl. 46% respektive 12% känner till den ganska dåligt respektive inte alls.
- ▶ Den upplevda kännedomen bland de handikappade är i stort sett likadan som bland allmänheten.
- ▶ Den upplevda kännedomen om den allmänna pensionen bland språkgrupperna är dock sämre. I den gruppen är det 24% som känner till den allmänna pensionen mycket eller ganska väl. Hela 39% säger att man inte känner till den alls.
- ▶ Däremot är tilliten till systemet högre i språkgrupperna jämfört med allmänheten och de handikappade. I språkgrupperna känner 45% ett mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen medan motsvarande andel bland allmänheten och de handikappade är 38% resp 36%.

Kännedom om den allmänna pensionen

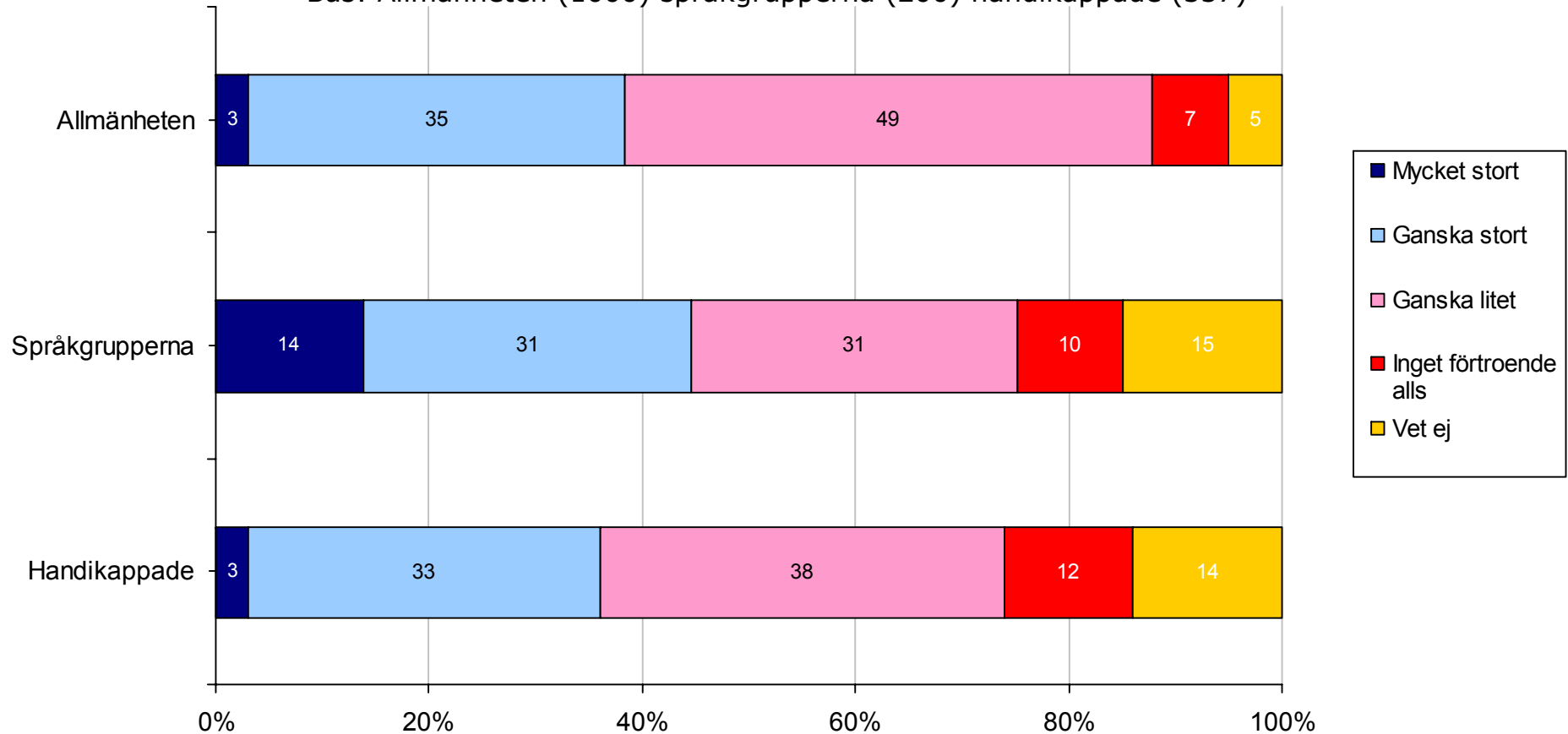
1999 fick Sverige ett nytt pensionssystem, den allmänna pensionen som betalas ut av staten.
Hur väl anser du att du känner till vad den allmänna pensionen innebär?



Förtroende för den allmänna pensionen

Vilket förtroende har du för den allmänna pensionen?

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)

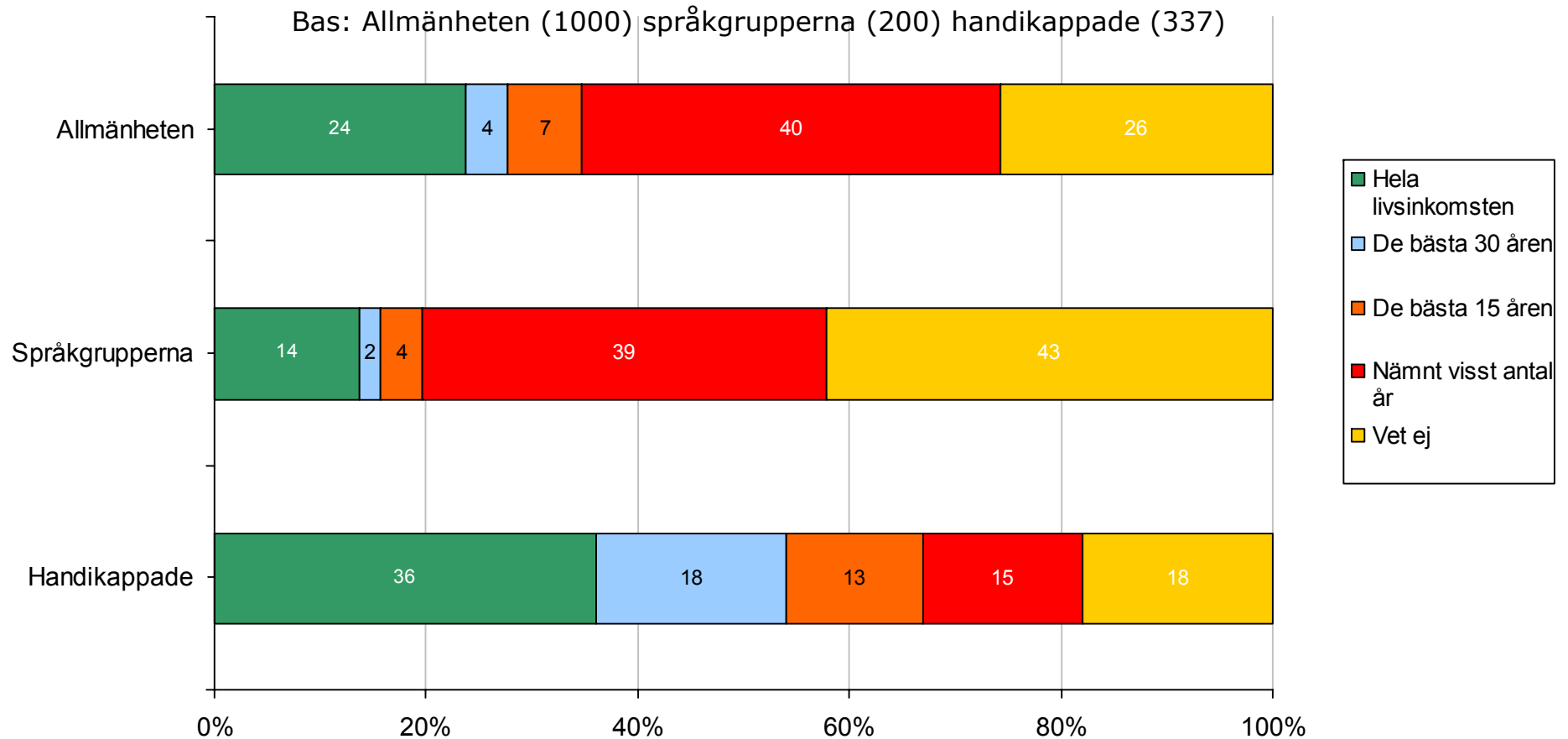


Kunskapen om den allmänna pensionen

- ▶ Den spontana kunskapen om att hela livsinkomsten räknas i den allmänna pensionen är relativt låg. 24% nämner spontant hela livsinkomsten. Det ska jämföras med 45% som nämner det om olika svarsalternativ läses upp (se Demoskops rapport om det orange kuvertet).
- ▶ Den spontana kunskapen om antal inkomstår som räknas i den allmänna pensionen är lägre bland språkgrupperna. Där är det bara 14% som nämner hela livsinkomsten.
- ▶ Bland de handikappade är denna kännedom högre (36%), men då ska vi komma ihåg att många av dem har svarat via en postal enkät och sett svarsalternativen framför sig.
- ▶ Kunskapen om vad som påverkar pensionens storlek i den allmänna pensionen är också betydligt lägre bland språkgrupperna. Framför allt vad gäller kunskapen om att premiepensionsfondernas utveckling påverkar pensionens storlek. Det är bara 37% bland språkgrupperna som tror det jämfört med 68% bland allmänheten.
- ▶ Bland de handikappade råder en större osäkerhet kring denna fråga, det är relativt många som inte kan svara huruvida den ena eller den andra faktorn påverkar pensionens storlek. Lite alarmerande är kanske att "bara" 60% i denna grupp svarar att inkomst i form av sjukpenning påverkar pensionens storlek i den allmänna pensionen.

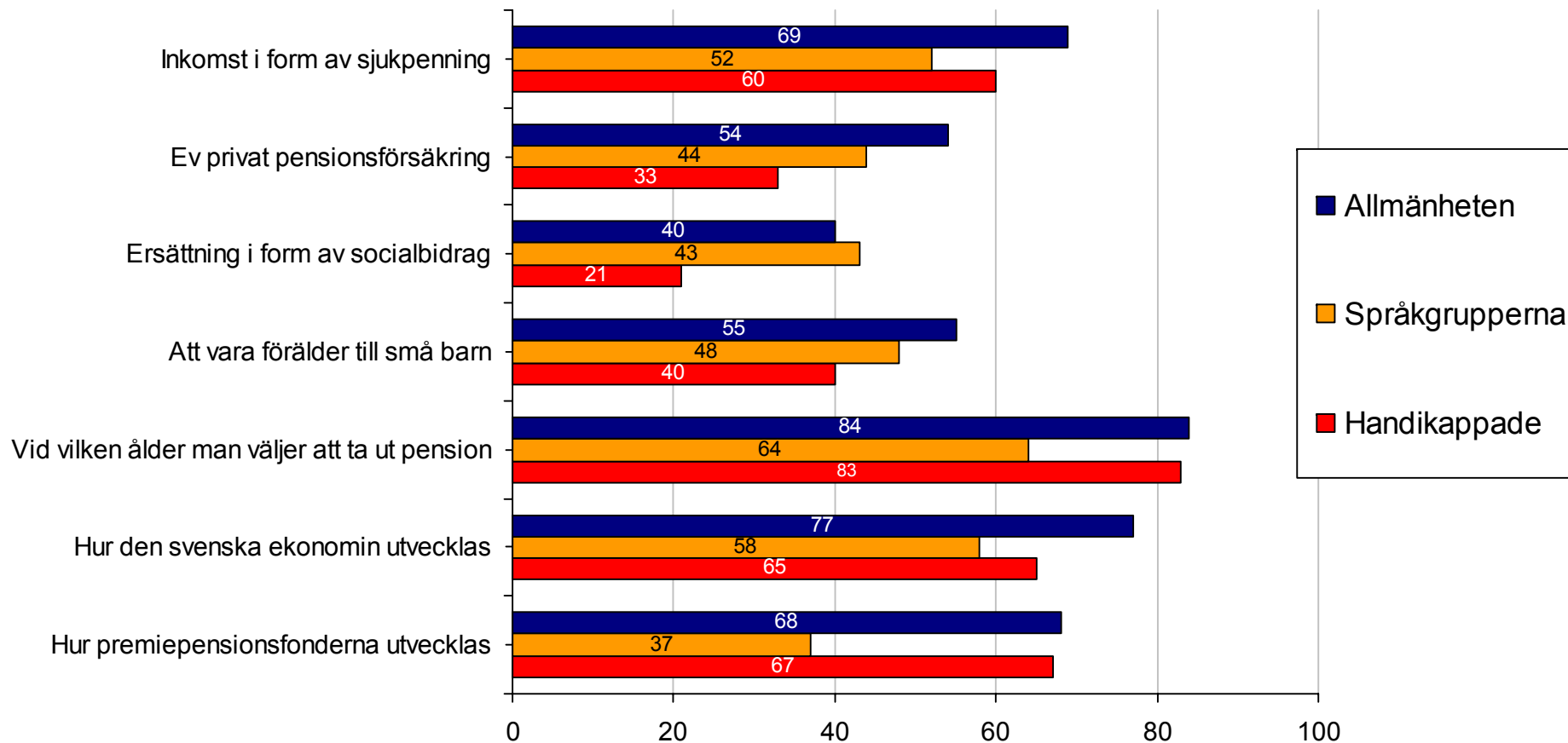
Antal inkomstår som ligger till grund för pensionen

Hur många år med beskattad inkomst ligger till grund för pensionen i den allmänna pensionen efter vad du vet eller tror?



Faktorer som kan påverka pensionens storlek i den allmänna pensionen

Bas: Allmänheten (1000) språkgrupperna (200) handikappade (337)



Bilagor: Öppna svar Tabeller