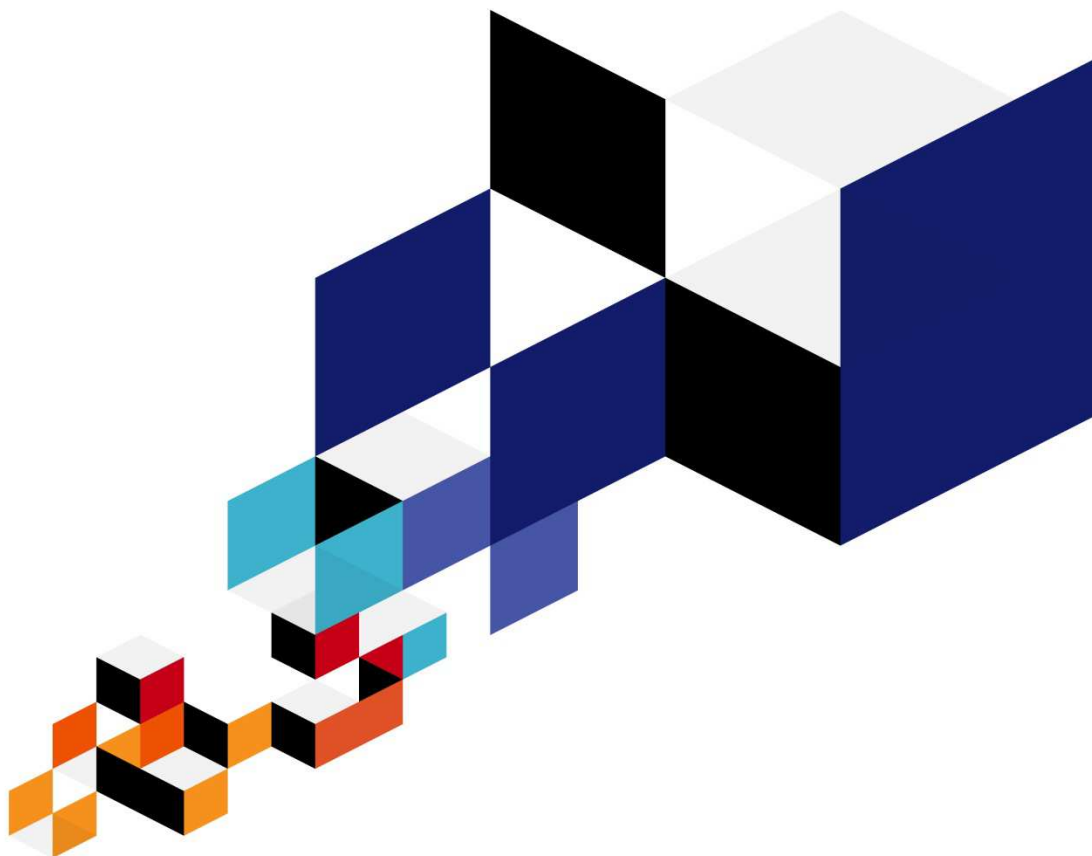


# Rapport

Imagemätning 2014

Caroline Theorell  
Axel Björneke  
Johan Orbe  
2014-12-18



©TNS 2012

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

---

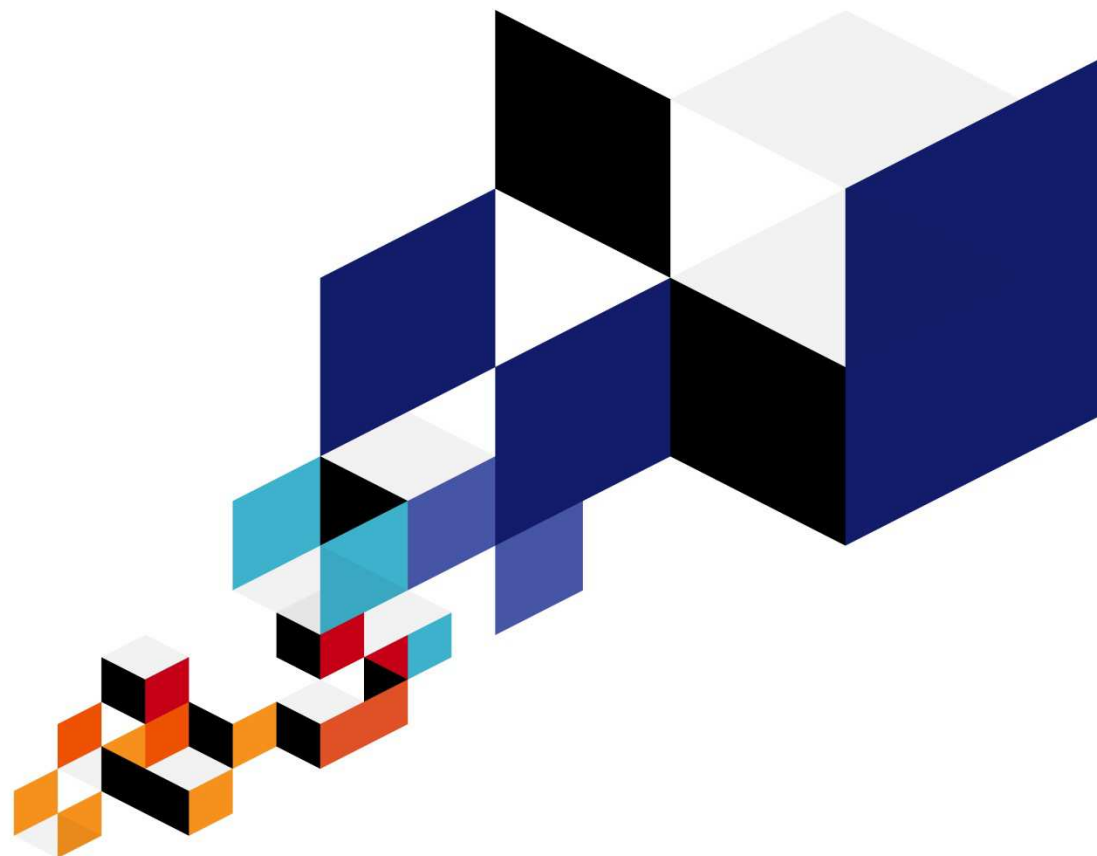
<b>1</b>		
Sammanfattning	03	
<b>2</b>		
Kännedom	06	
<b>3</b>		
Förtroende	12	
<b>4</b>		
Pensionssystemet	20	
<b>5</b>		
Kontakt med Pensionsmyndigheten	26	
<b>6</b>		
Bilden av pensionsmyndigheten	30	
<b>7</b>		
Kontaktinformation	46	

---



# 1

## Sammanfattning



## Om undersökningen

För femte året i rad har TNS Sifo genomfört Pensionsmyndighetens Imageundersökning. Syftet är bl.a. att ta reda på hur Pensionsmyndigheten uppfattas bland allmänheten, hur uppfattningen ser ut i olika grupper och om uppfattningen förändrats jämfört med tidigare mätningar.

<b>Antal intervjuer:</b>	1602 netto (1000 med pensionssparare och 602 med pensionärer)
<b>Målgrupper:</b>	-Pensionssparare 20-65 år (2012 och tidigare var åldersintervallen 25-65 år) -Ålderspensionärer 61+ år (2012 och tidigare var åldersintervallen 61-75 år )
<b>Fältperiod:</b>	4 november – 6 december 2014
<b>Urval:</b>	Slumpmässigt individurval från Bisnode (tidigare PAR).
<b>Insamlingsmetod:</b>	Telefonintervjuer



## Övergripande slutsatser



- Kännedomen om Pensionsmyndigheten har ökat bland pensionssparare, men ligger kvar på samma nivå som vid förra årets mätning bland pensionärer. Den totala kännedomen har inte varit högre vid något annat mättillfälle än årets mätning.



- Förtroendet för Pensionsmyndigheten har ökat. Bland pensionssparare är ökningen markant, bland pensionärer marginell. Även segmentet "Låg kunskap och lågt intresse" har idag ett högre förtroende för Pensionsmyndigheten än för två år sedan, både bland pensionssparare och pensionärer.



- De flesta benchmarks ligger på ungefär samma förtroendenivåer som tidigare mätningar, Arbetsförmedlingen uppvisar en negativ trend bland pensionssparare. Pensionsspararnas och pensionärernas förtroende för Skatteverket och CSN har utvecklats på ett likartat sätt som förtroendet för Pensionsmyndigheten. Det finns inget som tyder på att uppgången i förtroende för Pensionsmyndigheten skulle vara en del av ett generellt starkare förtroende för myndigheter.



- Det finns även i årets mätning en tydlig relation mellan förtroende och kännedom. Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan tillhör undantagen – kännedomen är hög i alla grupper, men förtroendet är lågt. Det finns inga exempel på motsatsen – det vill säga låg kännedom men högt förtroende.



## Övergripande slutsatser



- AMF har de senaste åren gradvis tappat i kännedom bland pensionssparare. Däremot ökar kännedomen om AMF något bland pensionärer. Ingen benchmarkorganisation har någon tydlig positiv trend när det gäller kännedom, varken bland pensionssparare eller pensionärer.



- Både pensionssparare och pensionärer har idag lättare att förstå pensionssystemet än tidigare. Även i segmentet med låg kunskap och lågt intresse ökar andelen som tycker att det lätt att förstå systemet, och andelen som tycker att det är svårt minskar. Detta gäller i synnerhet för pensionsspararna men även för pensionärerna.



- Förtroendet för pensionssystemet följer samma mönster som förtroendet för pensionsmyndigheten – årets mätning visar signifikant högre förtroende för pensionssystemet, både bland pensionssparare och pensionärer.



- När det gäller pensionsspararnas och pensionärernas kontakter med myndigheten finns det tydliga skillnader mellan segmentet. Segmentet med låg kunskap och lågt intresse väljer i större utsträckning analoga kanaler, som telefon, och segmentet med hög kunskap och högt intresse väljer i större utsträckning digitala kanaler.



- Både pensionssparare och pensionärer har överlag en mer positiv bild av Pensionsmyndigheten idag jämfört med 2010. Trenden är positiv för de flesta av de beskrivande attribut som har funnits med i mätningen sedan 2010.

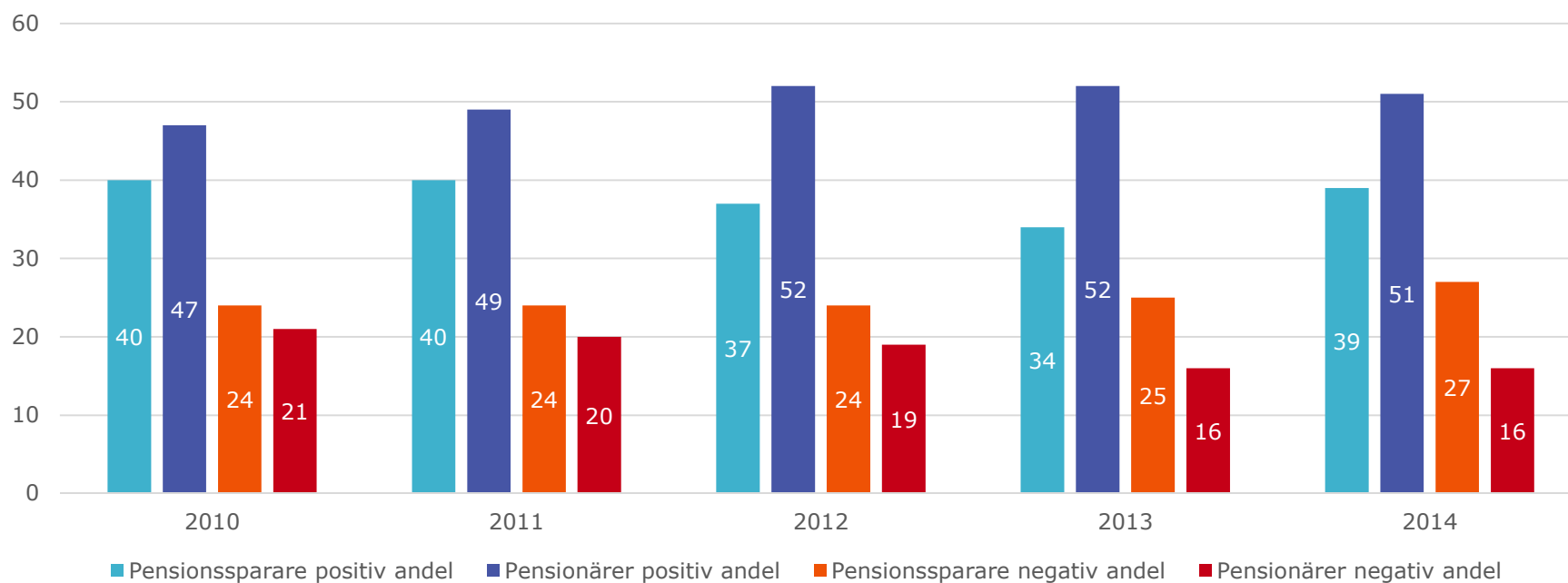
Kännedom



©TNS 2012

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

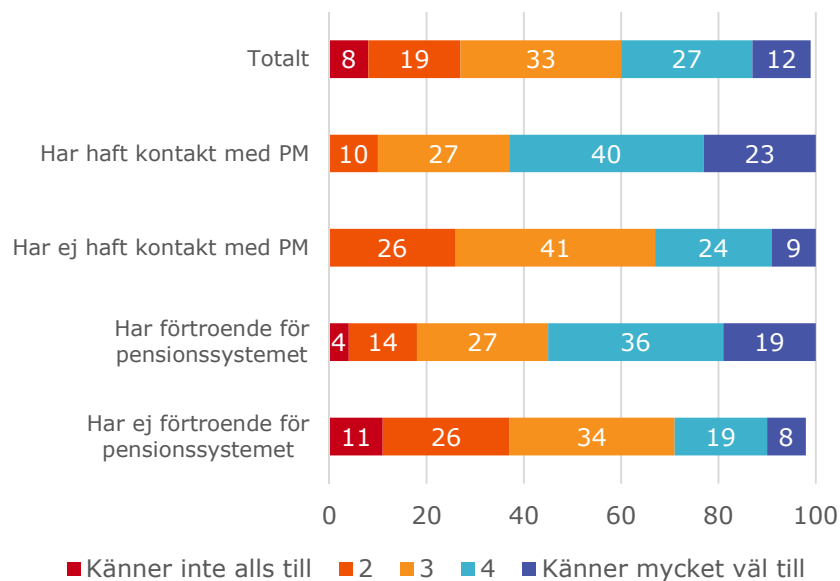
## Hur väl känner du till Pensionsmyndigheten och vad de gör? (25-65 år resp. 61-75 år 2010-2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



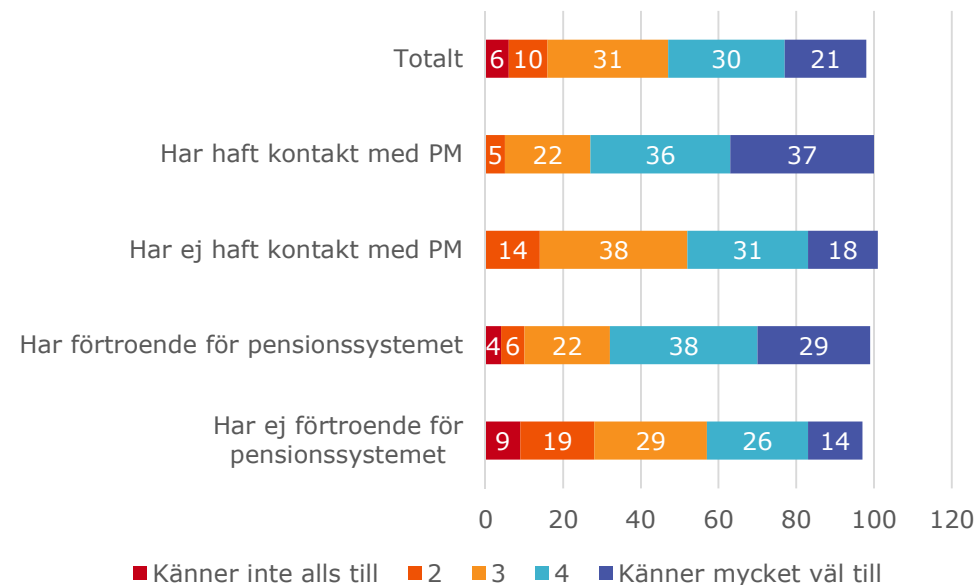


## Hur väl känner du till Pensionsmyndigheten och vad de gör? (20-65 år resp. 61+ år)

### Pensionssparare



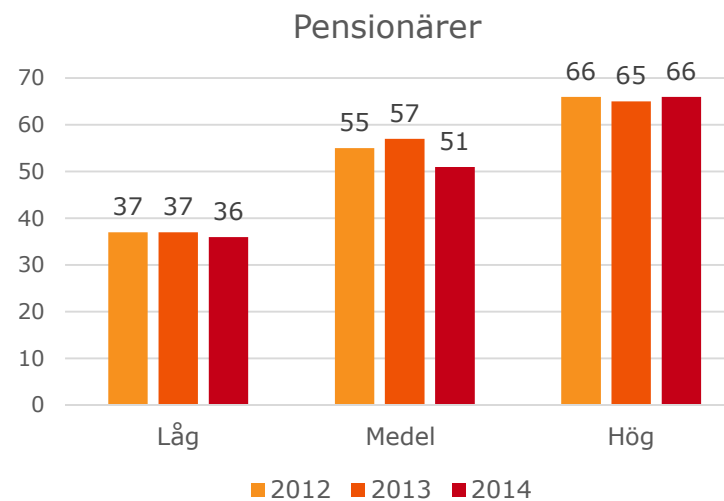
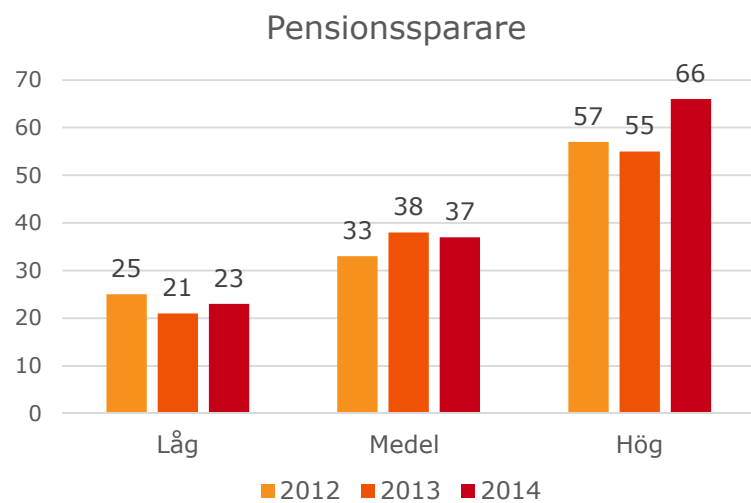
### Pensionärer



## Hur väl känner du till Pensionsmyndigheten och vad de gör?

Tre segment. Positiva andelar.

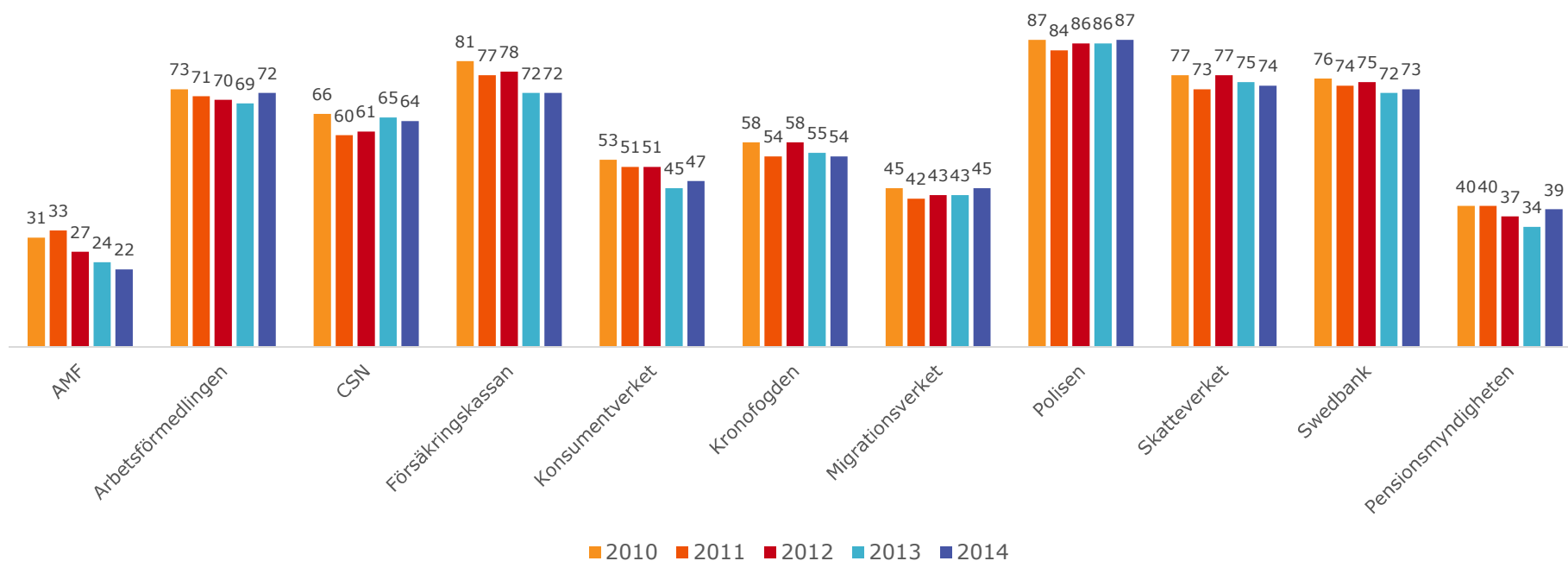
(25-65 år resp. 61-75 år 2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



## Kännedom om Pensionsmyndigheten och dess benchmarks

### Pensionssparare, positiva andelar

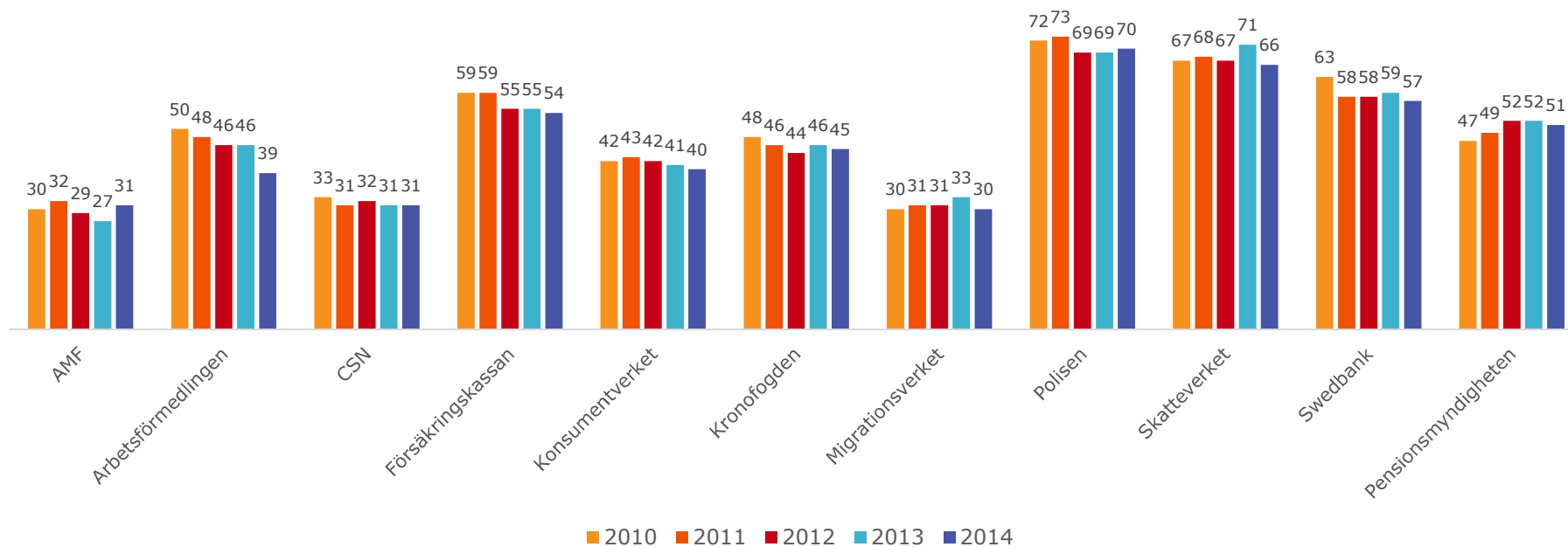
(25-65 år 2010-2012, 20-65 år 2013 och 2014)



## Kännedom om Pensionsmyndigheten och dess benchmarks

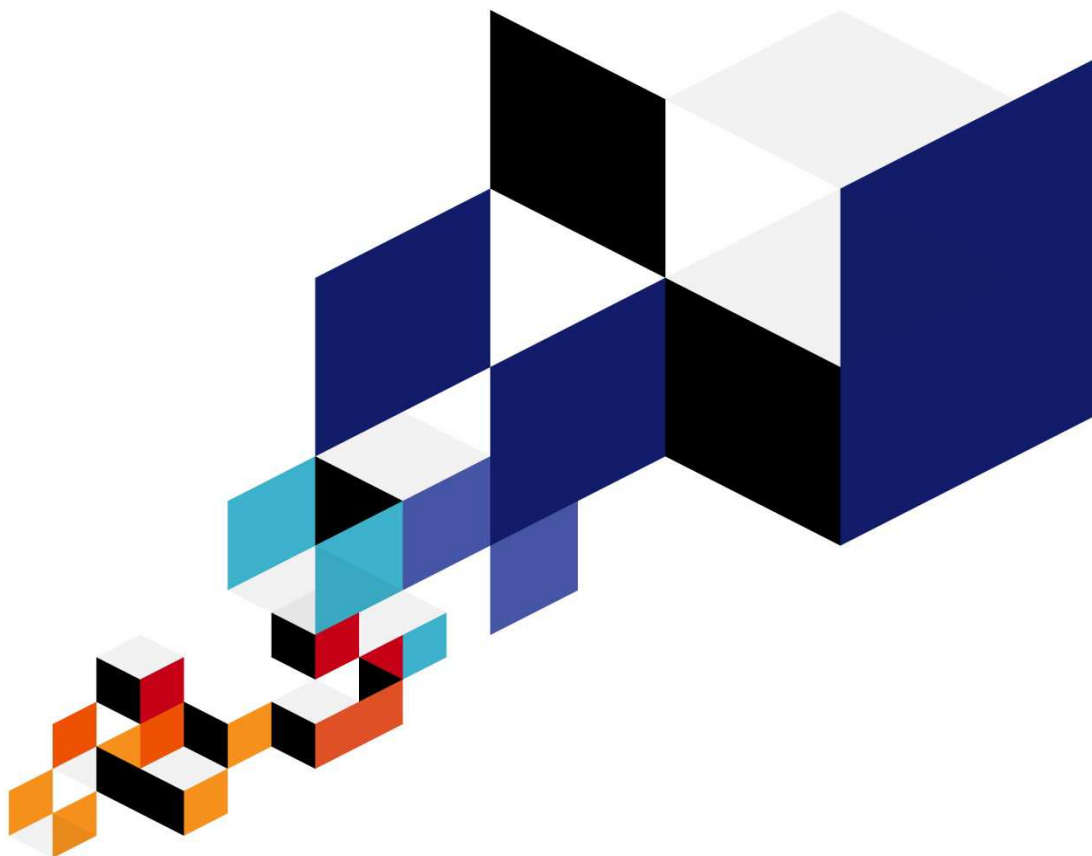
### Pensionärer, positiva andelar

(61-75 år 2010-2012, 61+ år 2013 och 2014)

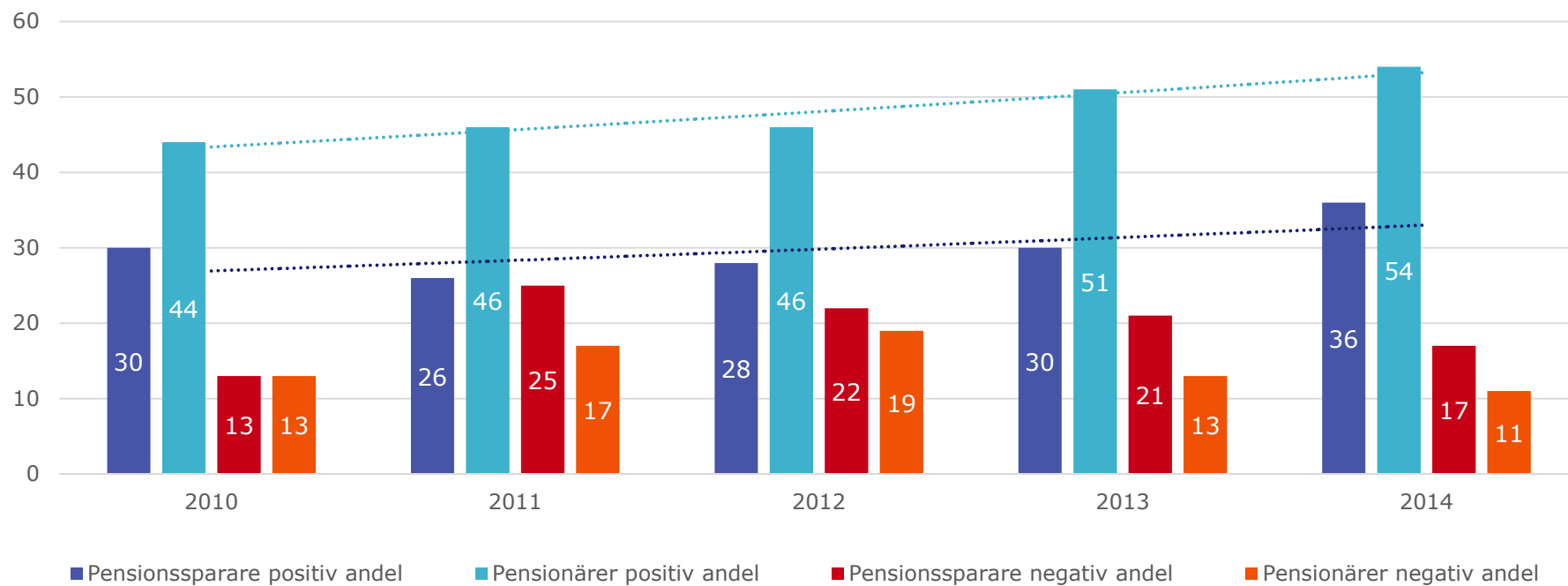


# 3

## Förtroende



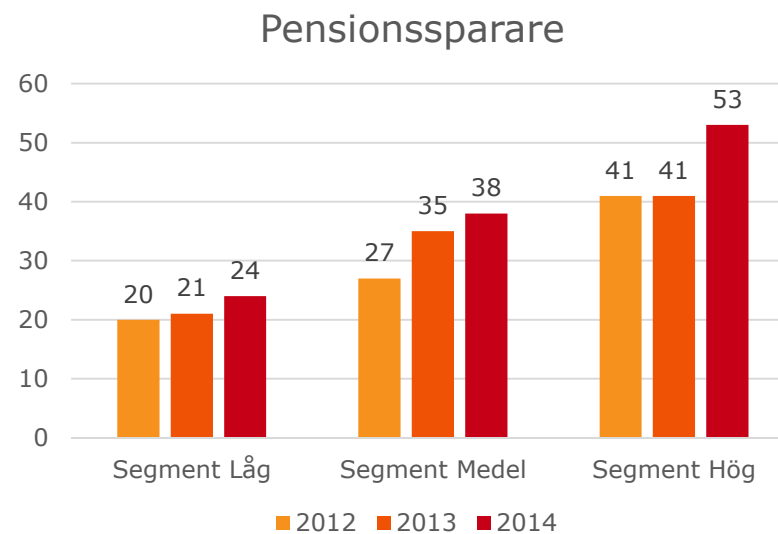
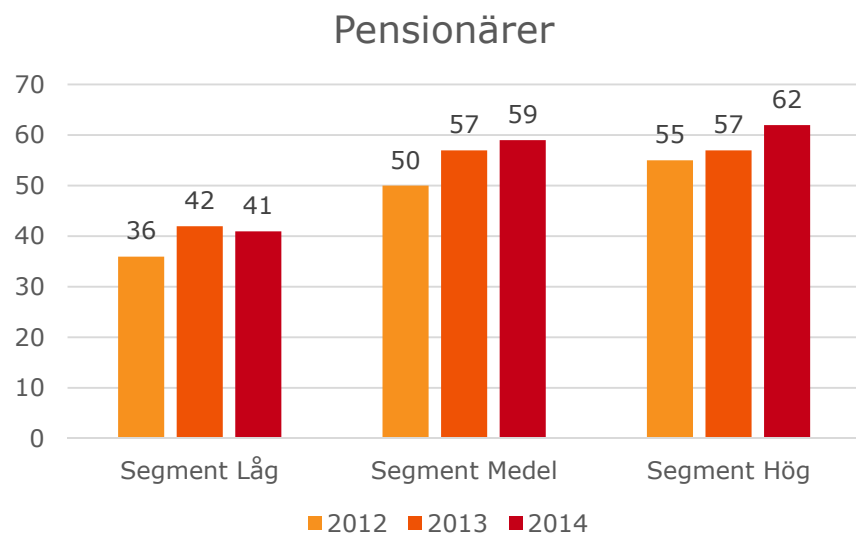
## Vilket förtroende har du för Pensionsmyndigheten? (25-65 år resp. 61-75 år 2010-2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



## Förtroende för Pensionsmyndigheten

### Positiva andelar

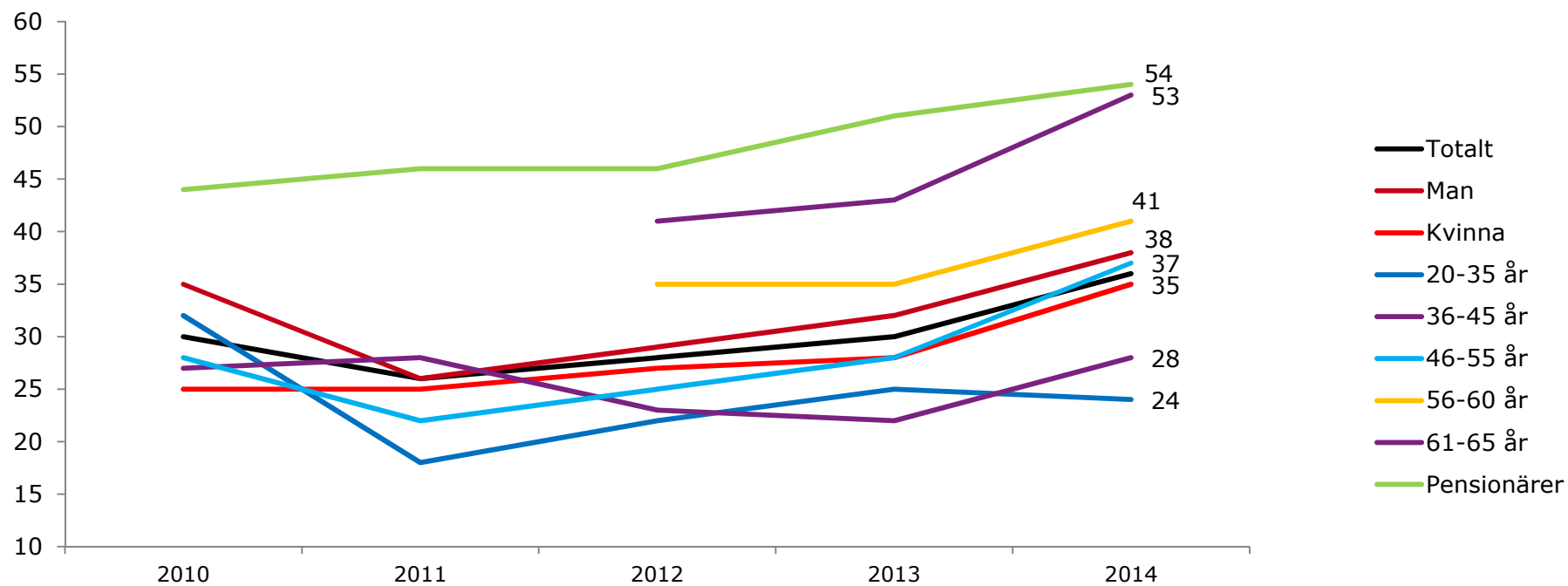
(25-65 år resp. 61-75 år 2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



## Förtroende för Pensionsmyndigheten

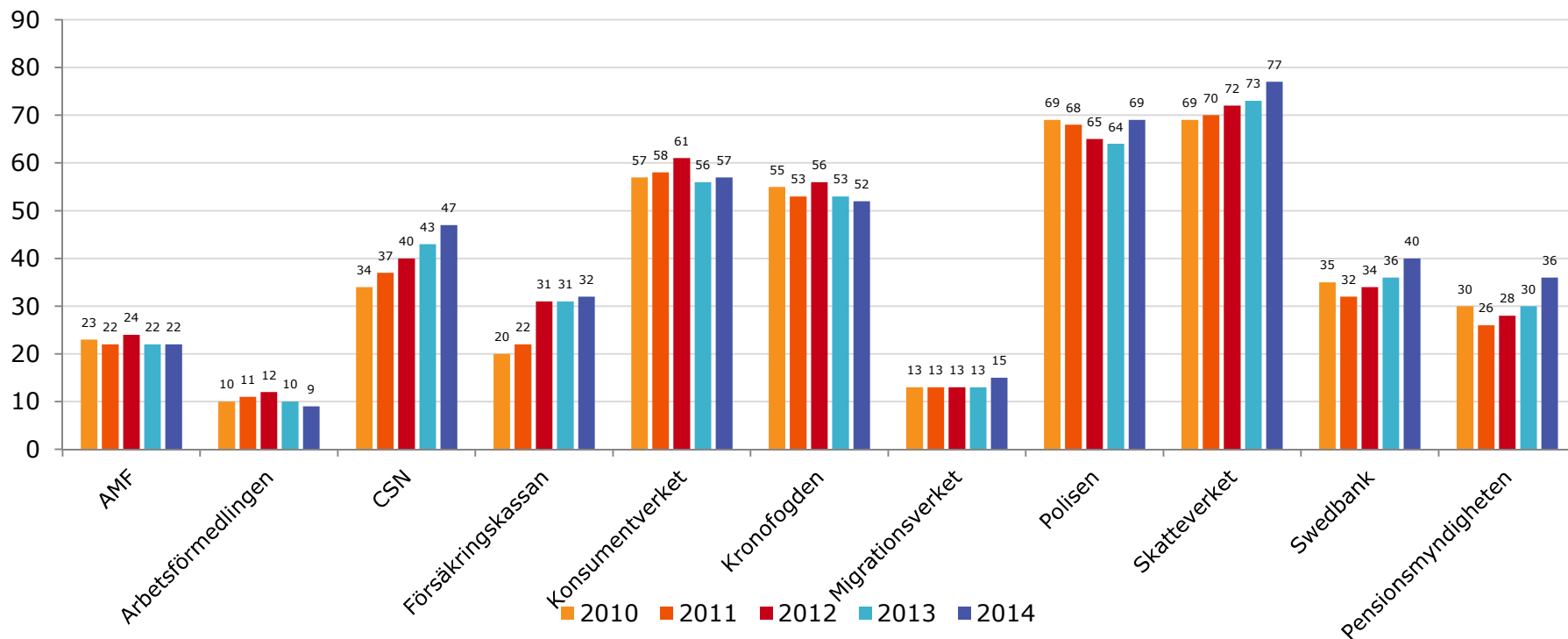
### Positiva andelar

Pensionärer (61-75 år 2010-2012, 61+ år 2013 och 2014)

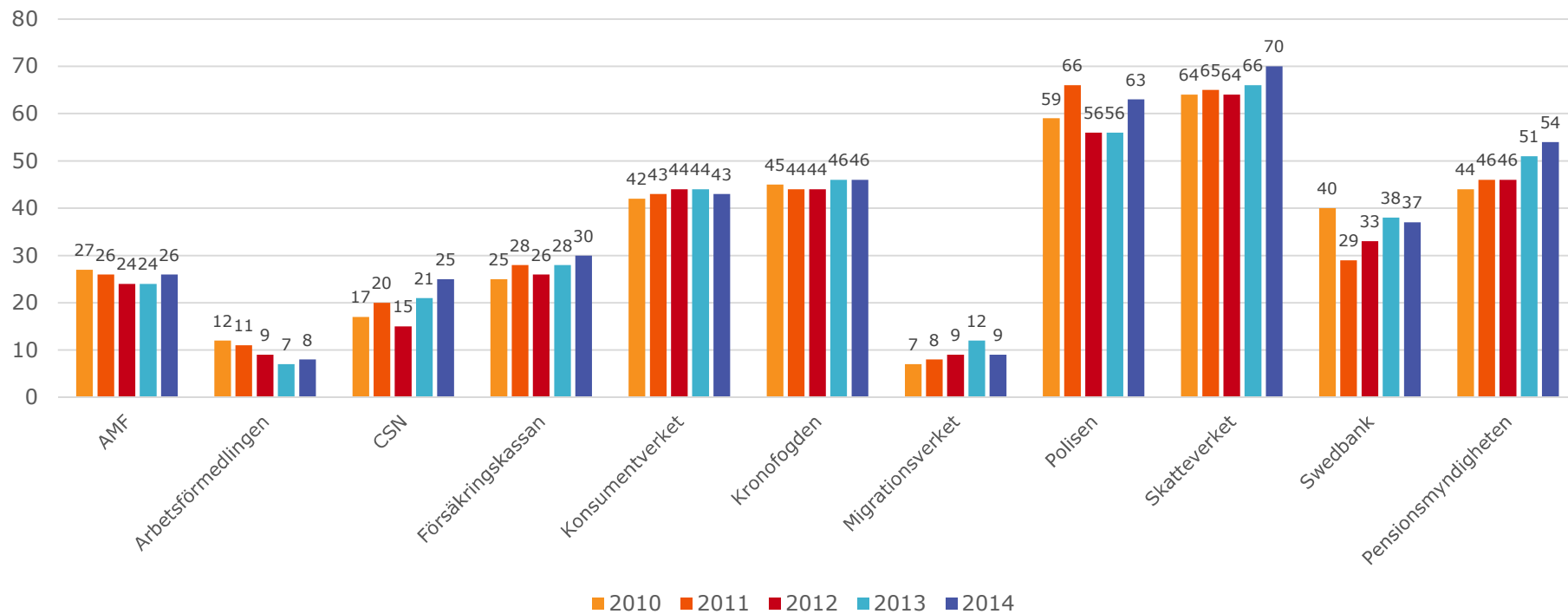




## Förtroendet för Pensionsmyndigheten och dess benchmarks Pensionssparare. (25-65 år 2010-2012, 20-65 2013 och 2014) Positiva andelar

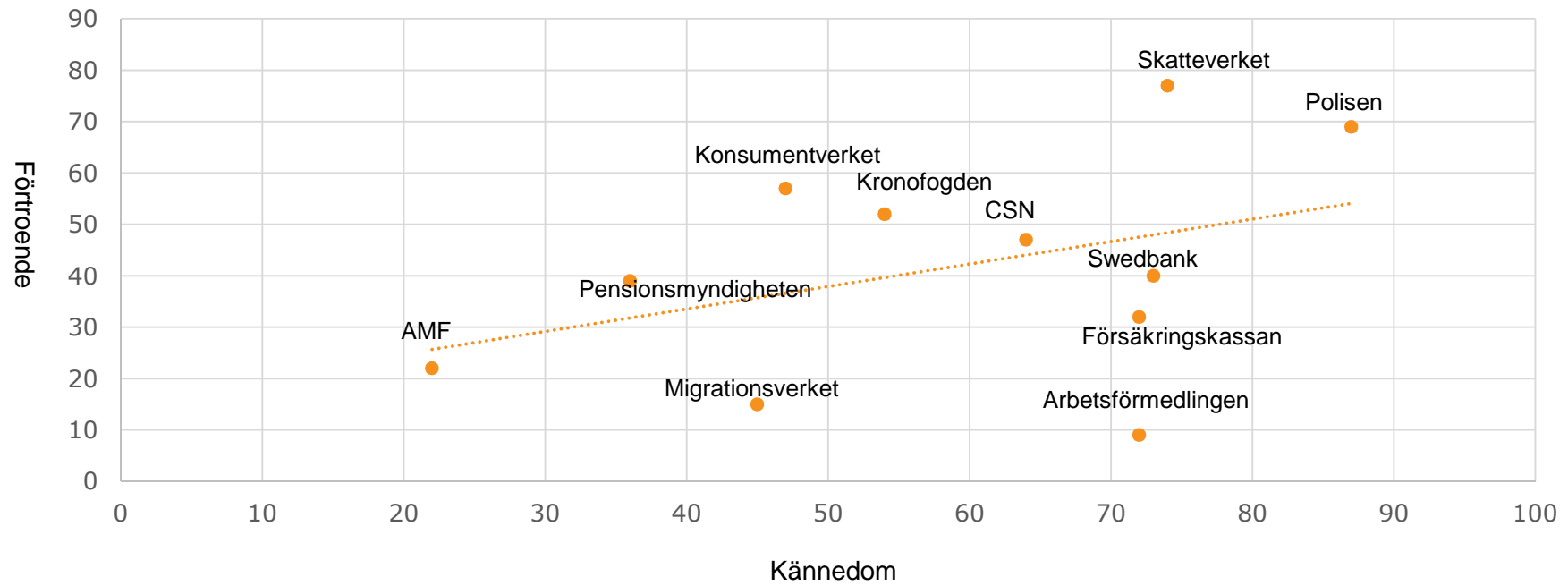


## Förtroendet för Pensionsmyndigheten och dess benchmarks Pensionärer (61-75 år 2010-2012, 61+ 2013 och 2014) Positiva andelar



## Kännedom vs. Förtroende

Pensionssparare (20-65 år)

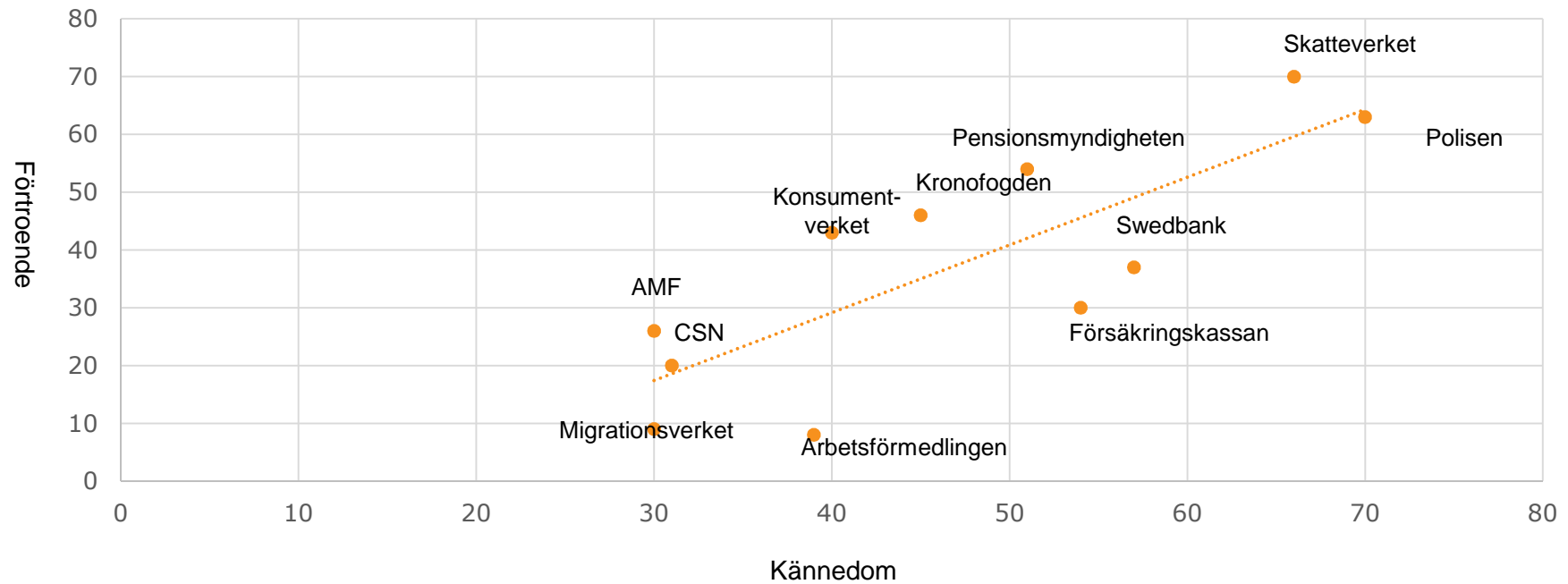


©TNS 2012



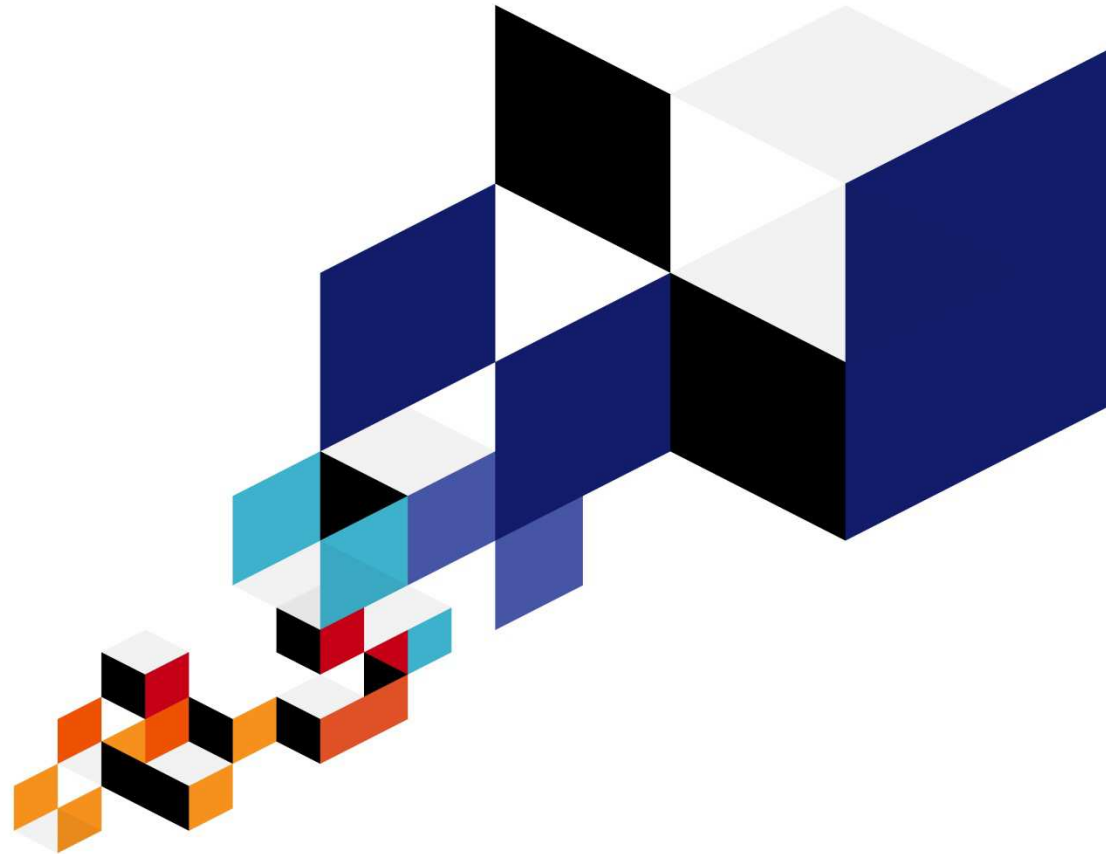
## Kännedom vs. Förtroende

Pensionärer (61+ år)



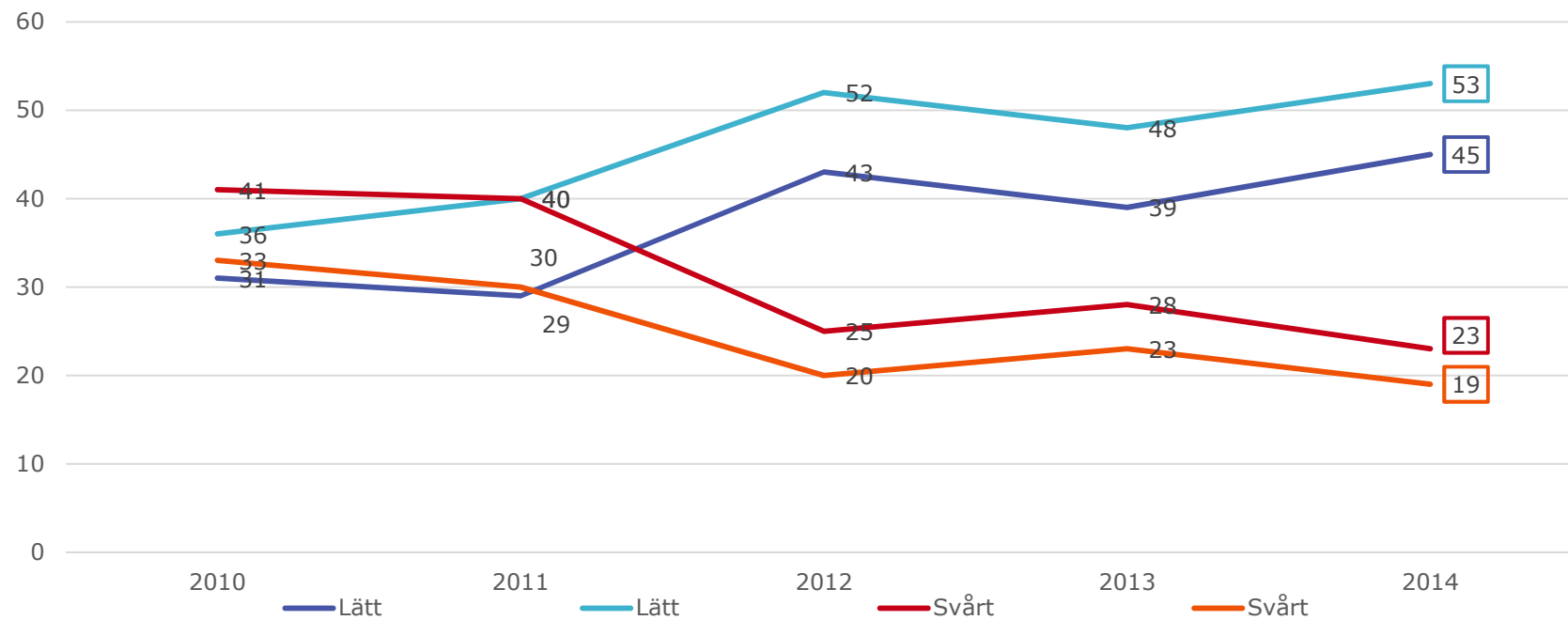
# 4

## Pensionssystemet



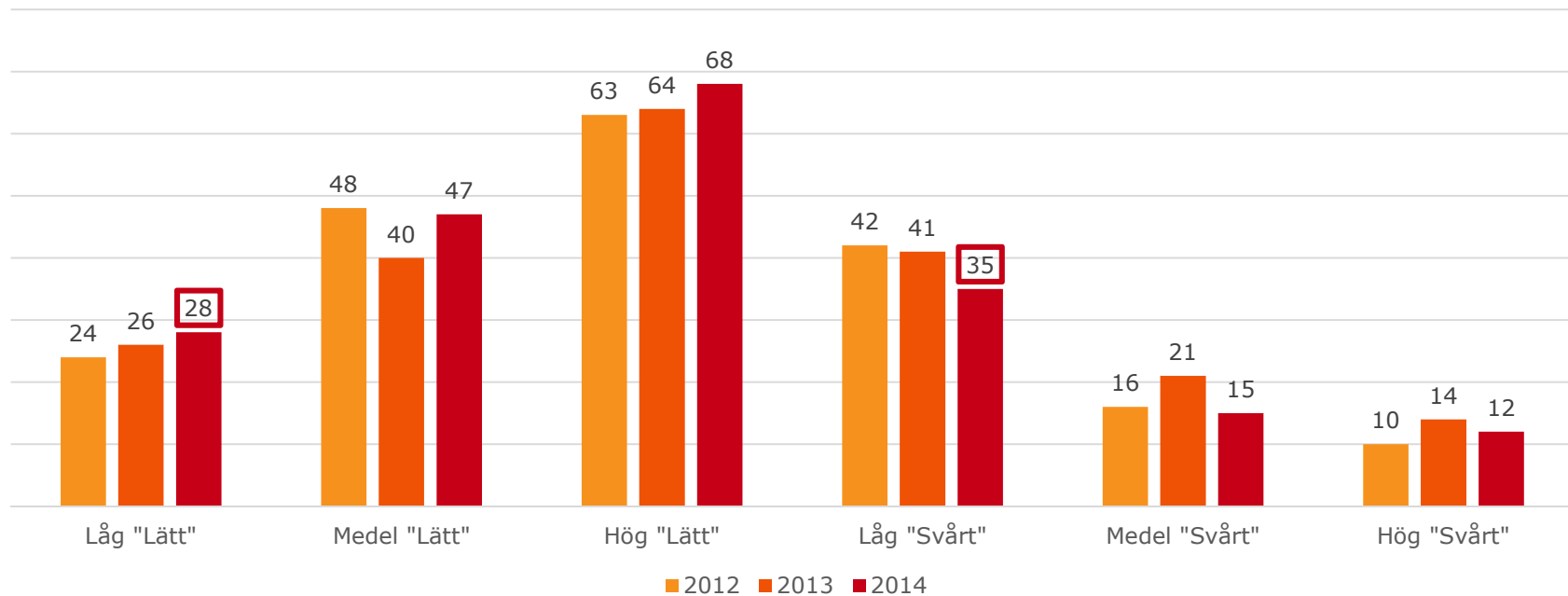
## Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet fungerar?

Med "lätt" avses svarsalternativ 4-5, med "svårt" avses svarsalternativ 1-2.



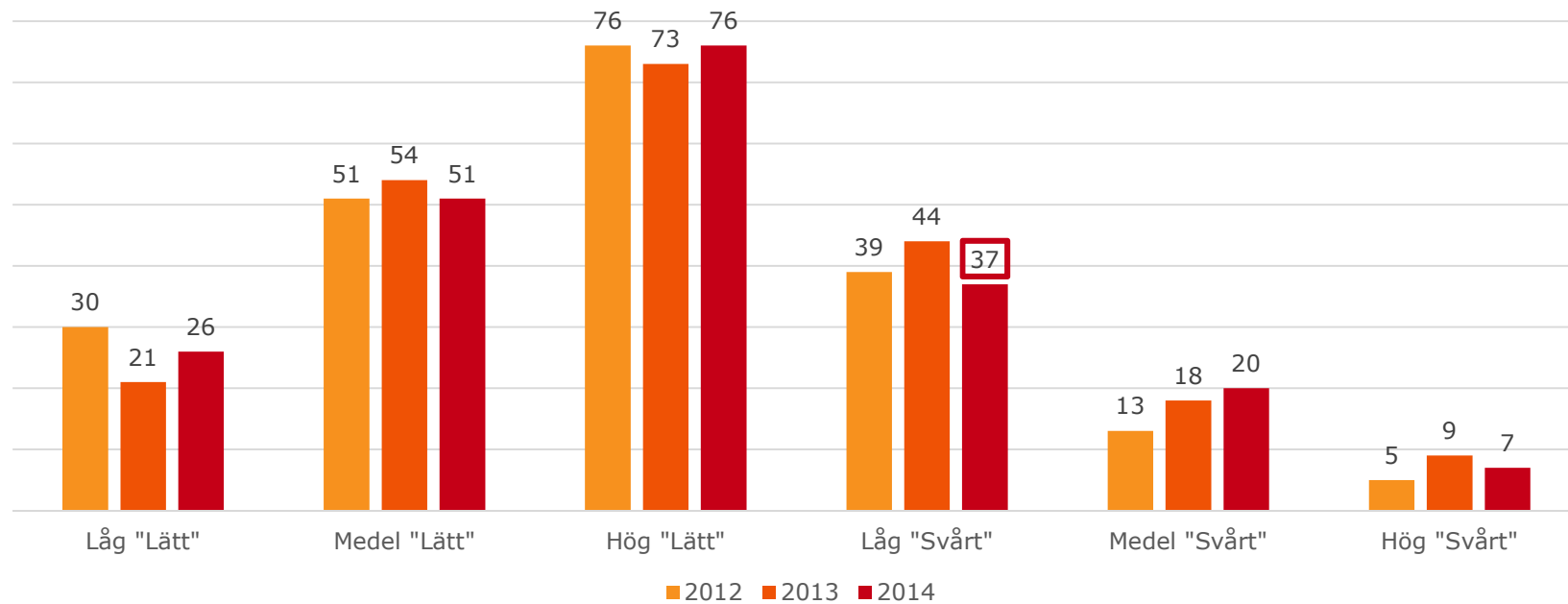
## Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet med dess delar fungerar?

Med "lätt" avses svarsalternativ 4-5, med "svårt" avses svarsalternativ 1-2.  
Pensionssparare per segment (25-65 år 2012, 20-65 år 2013 och 2014)



## Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet med dess delar fungerar?

Med "lätt" avses svarsalternativ 4-5, med "svårt" avses svarsalternativ 1-2.  
Pensionärer per segment (61-75 år 2012, 61+ år 2013 och 2014)

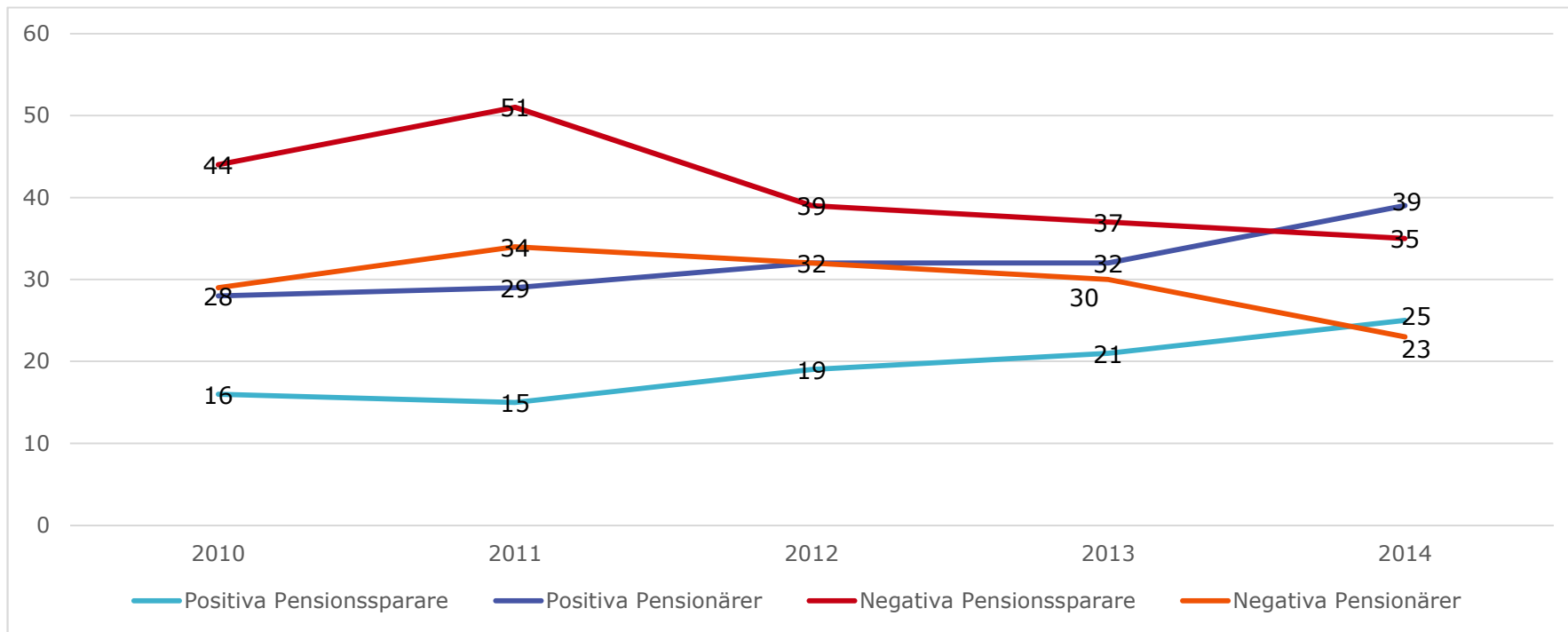




## Vilket förtroende har du för pensionssystemet?

Positiva andelar och Negativa andelar

(25-65 år resp. 61-75 år 2010-2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



## Kopplingen mellan pensionssystemet och förtroendet för Pensionsmyndigheten

### Sammanfattning av öppna svar – "Varför har du inte större förtroende för Pensionsmyndigheten?"

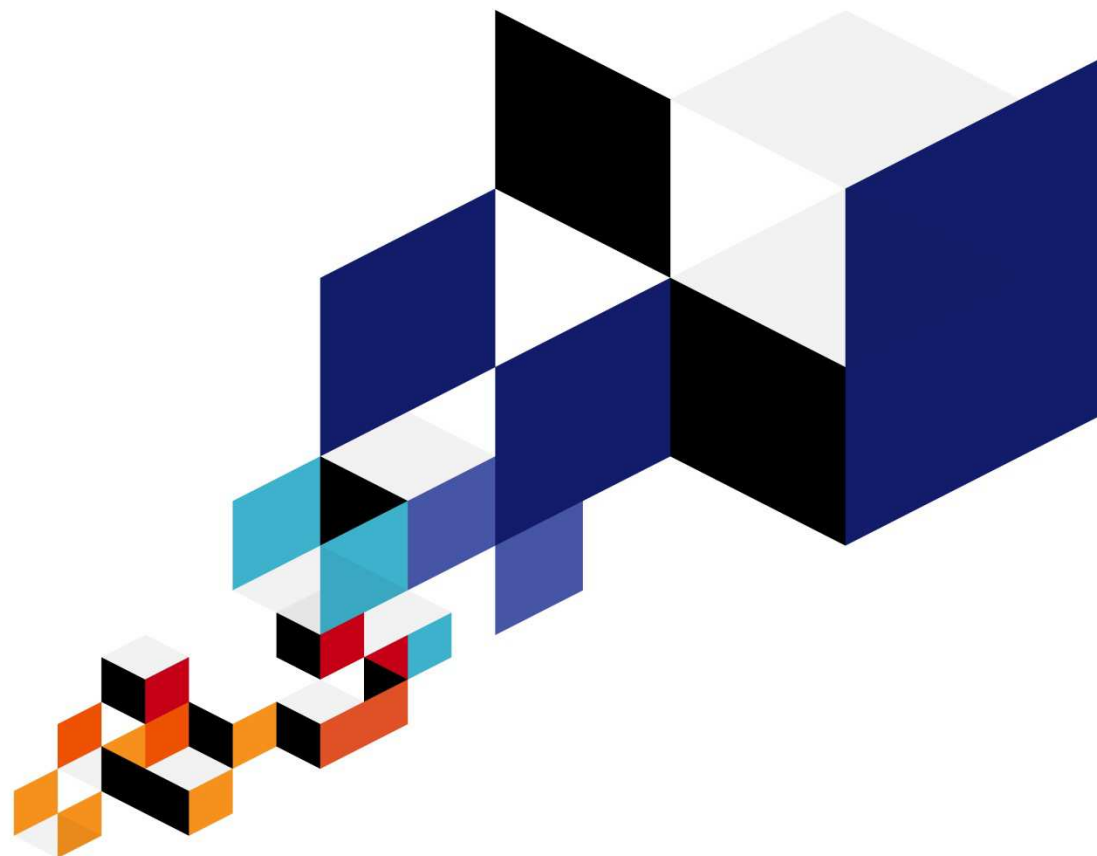
Totalt, Pensionssparare och Pensionärer (20-65 år resp. 61+)

Den röda tråden i de öppna svaren på frågan om varför man inte har större förtroende för Pensionsmyndigheten har med kännedom att göra. Det handlar både om kännedom om pensionssystemet och om Pensionsmyndighetens arbete. En betydande del av de öppna kommentarerna handlar också om en allmän misstro gentemot systemet, dess finansiering och soliditet, och de politiska beslut som ligger bakom.

Ytterst få kommentarer handlar om Pensionsmyndighetens servicenivå, bemötande, kunnighet eller professionalitet. Att man själv som individ inte haft någon personlig erfarenhet av Pensionsmyndigheten är ett argument i sig till det låga förtroendebetyg vissa respondenter gett.

# 5

## Kontakt med Pensionsmyndigheten



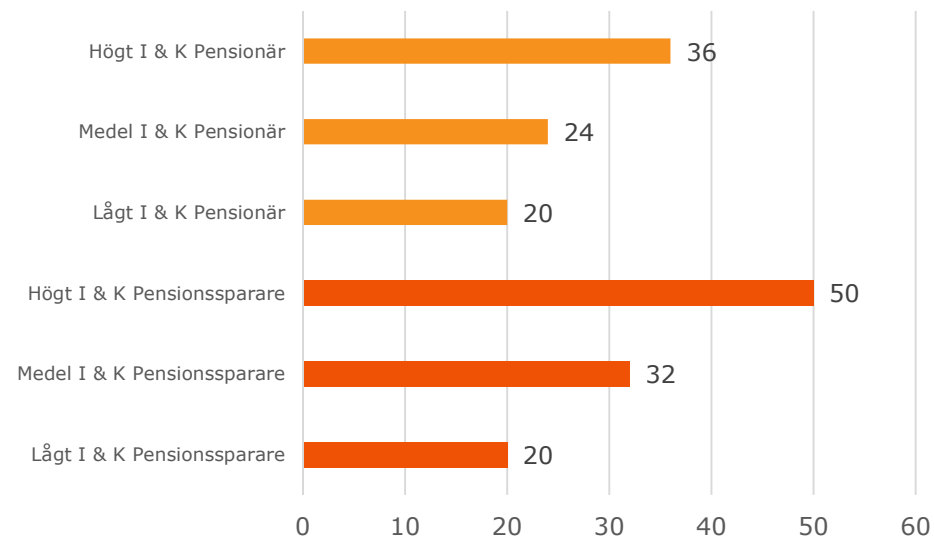
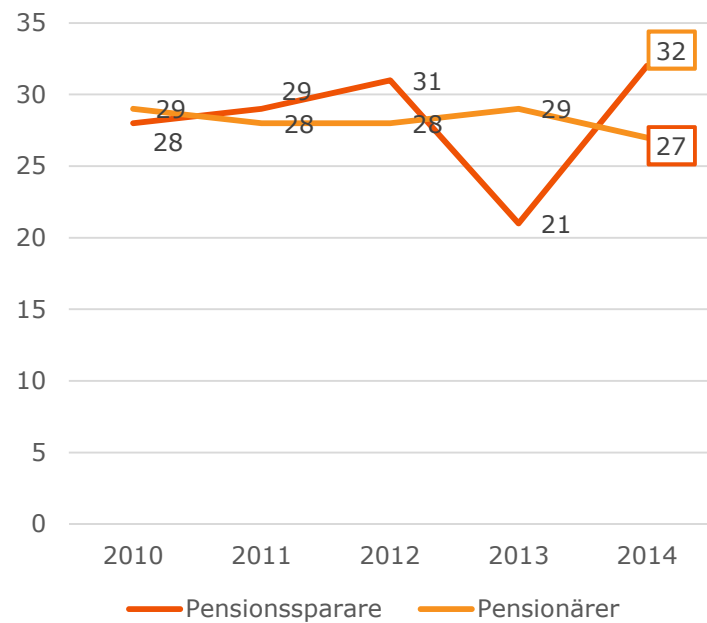
©TNS 2012

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

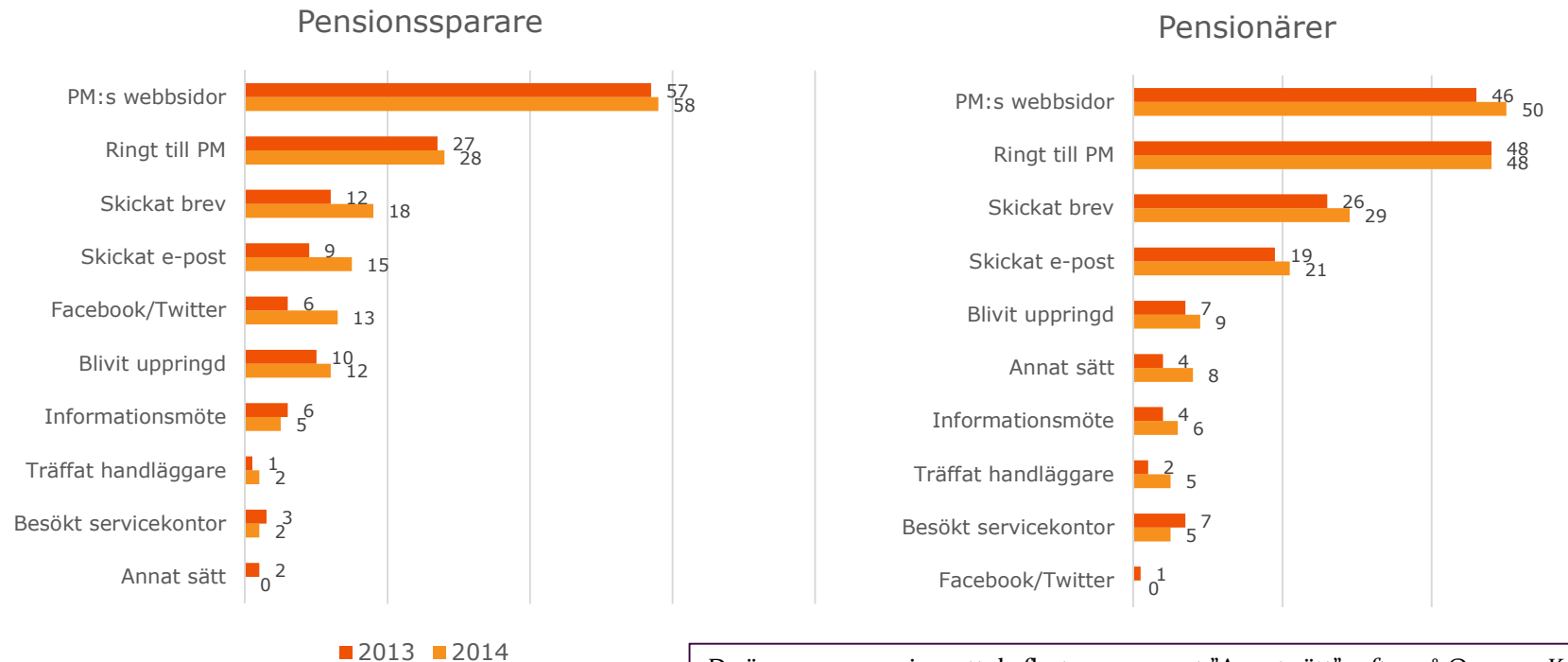
## Har du under ... haft någon kontakt med Pensionsmyndigheten?

"Ja"

(25-65 år resp. 61-75 år 2010-2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)



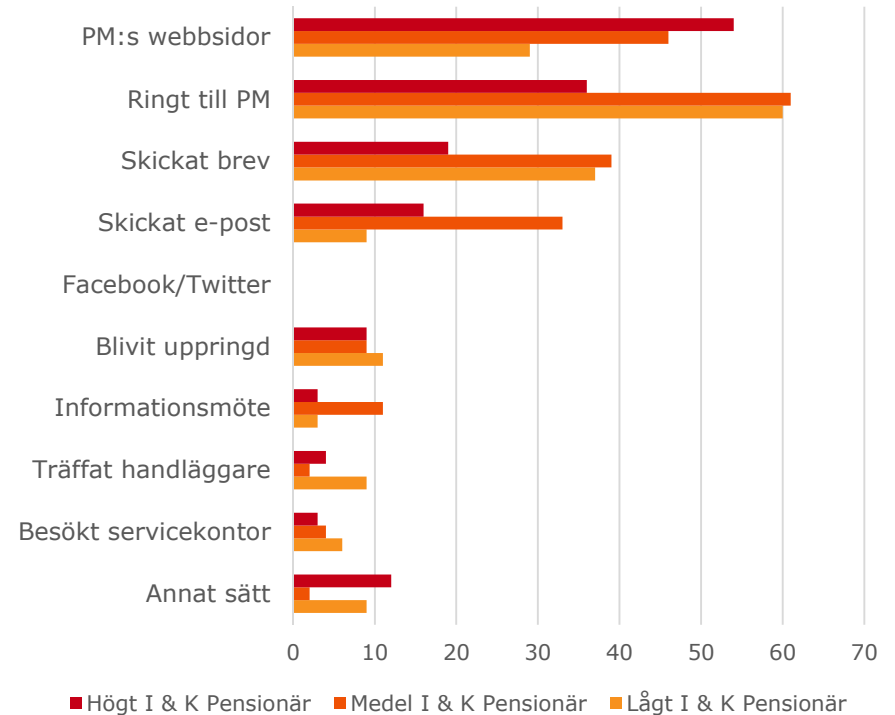
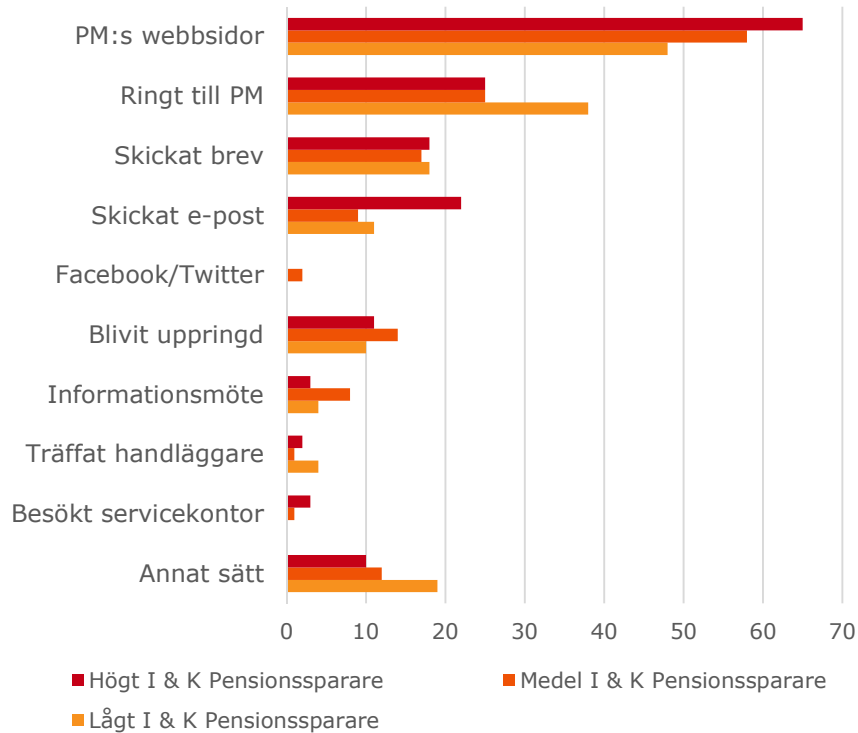
## På vilket sätt har du haft kontakt med Pensionsmyndigheten? Har haft kontakt med Pensionsmyndigheten (20-65 år resp. 61+ år)



De öppna svaren visar att de flesta som svarat "Annat sätt" syftar på Orangea Kuvertet.

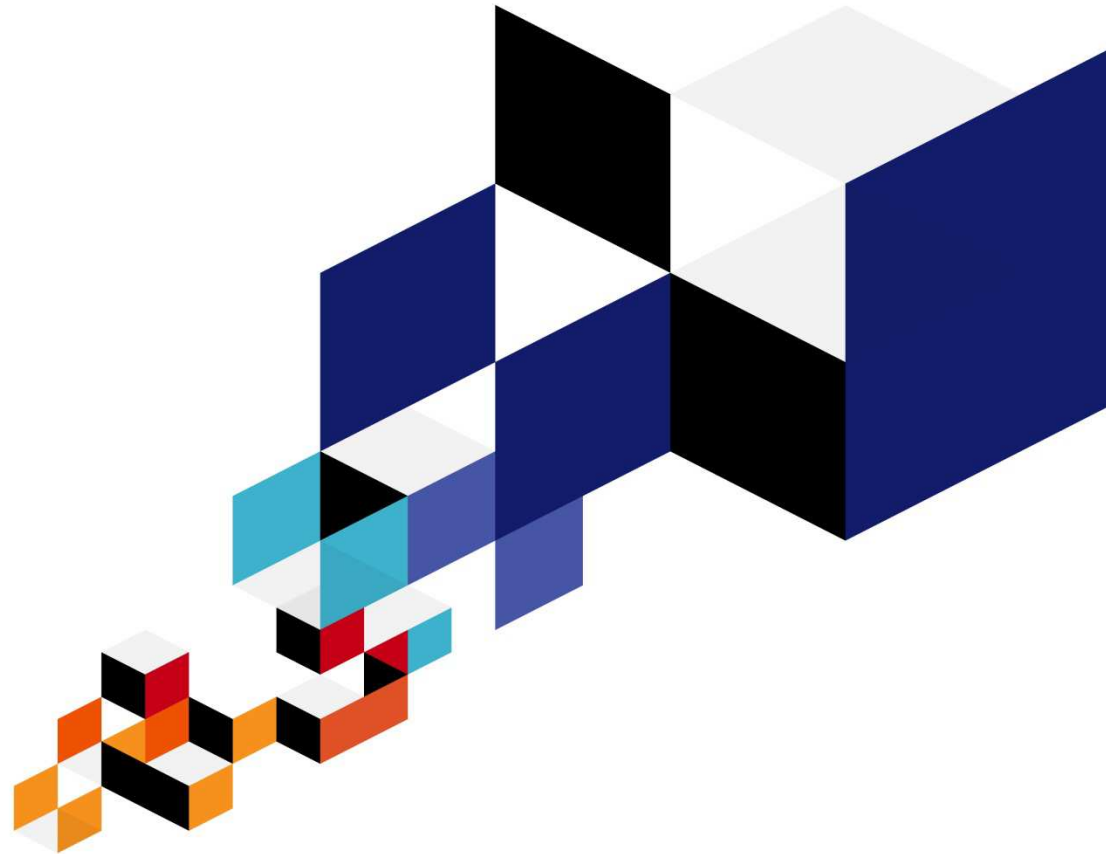
## På vilket sätt har du haft kontakt med Pensionsmyndigheten? Tre segment, pensionssparare & pensionärer (20-65 år resp. 61+ år)

De öppna svaren visar att de flesta som svarat "Annat sätt" syftar på Orangea Kuvertet.



# 6

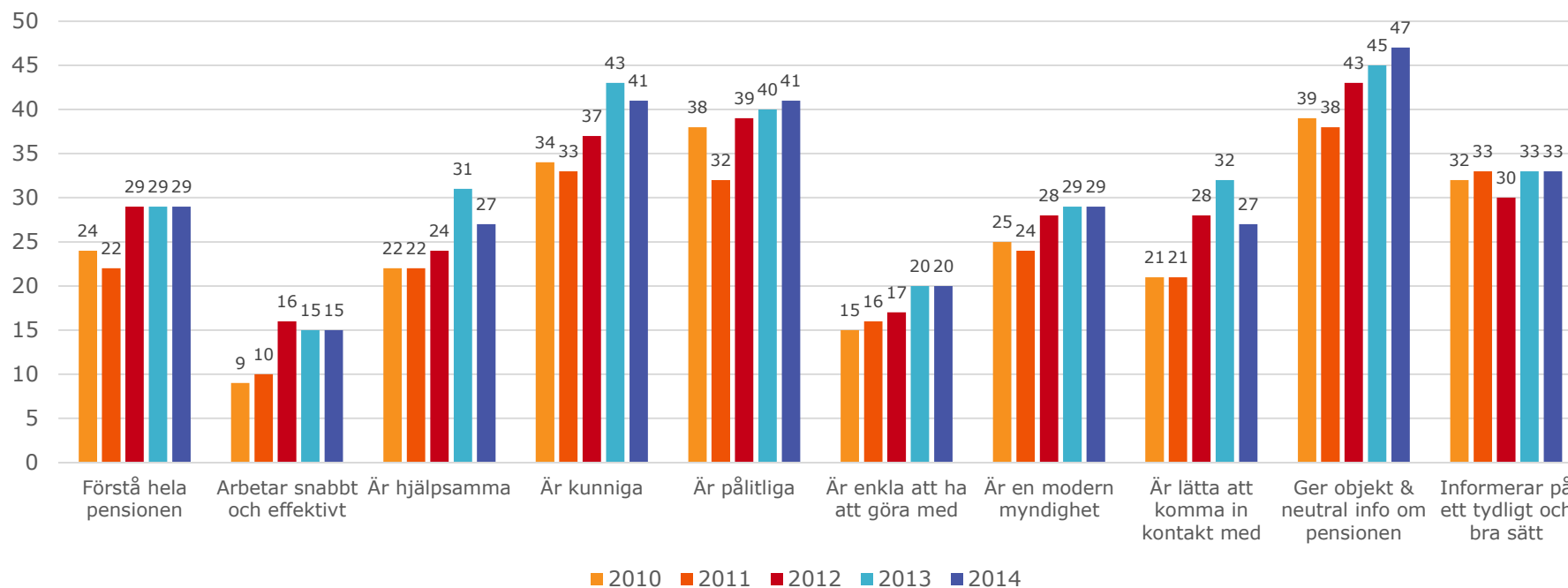
## Bilden av Pensionsmyndigheten



## Bilden av Pensionsmyndigheten

### Pensionssparare, positiva andelar

(25-65 år 2010-2012, 20-65 år 2013 och 2014)

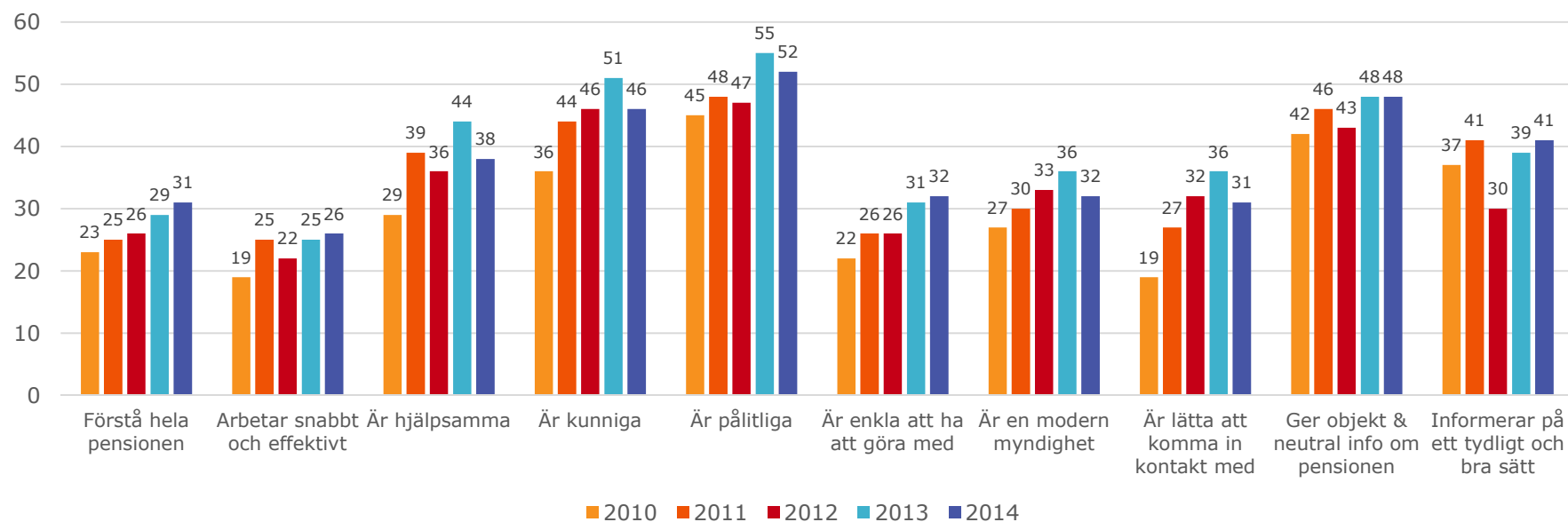




## Bilden av Pensionsmyndigheten

### Pensionärer, positiva andelar

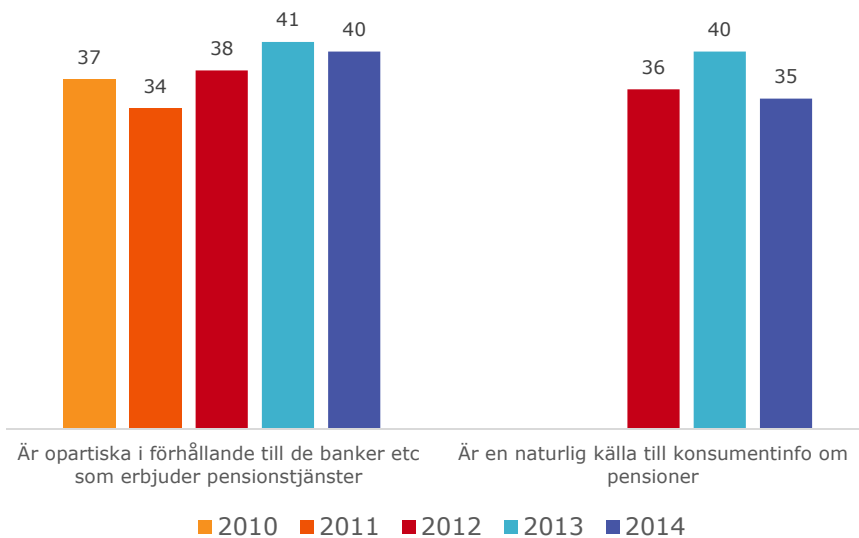
(61-75 år 2010-2012, 61+ år 2013 och 2014)



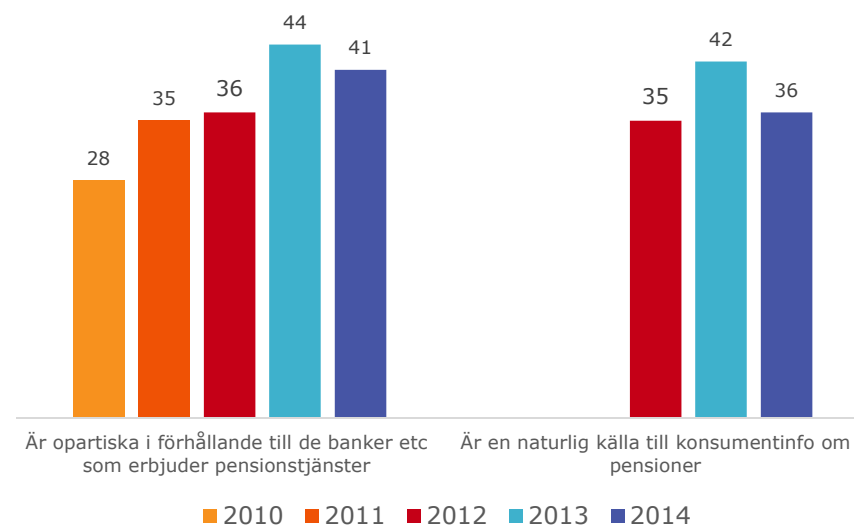
## Bilden av Pensionsmyndigheten

Positiva andelar (25-65 år resp. 61-75 år 2010-2012, 20-65 år resp. 61+ år 2013 och 2014)

### Pensionssparare



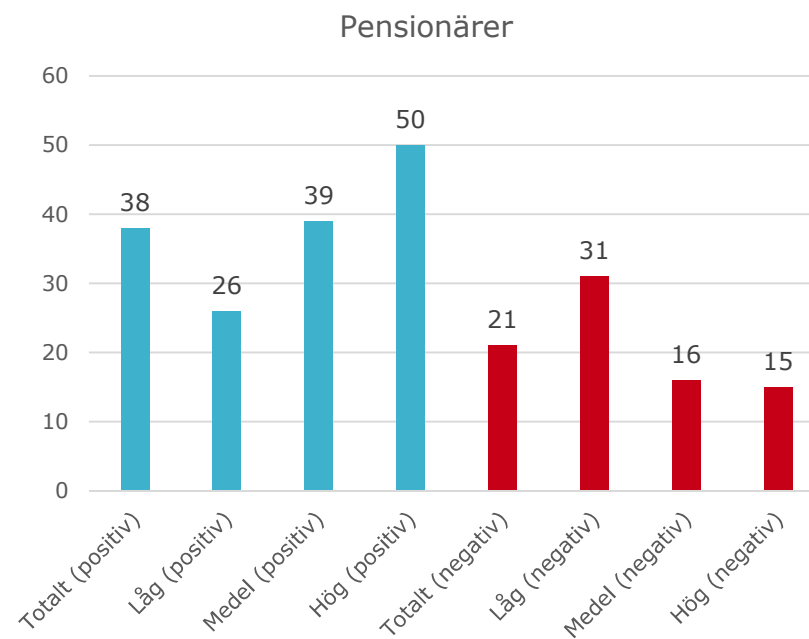
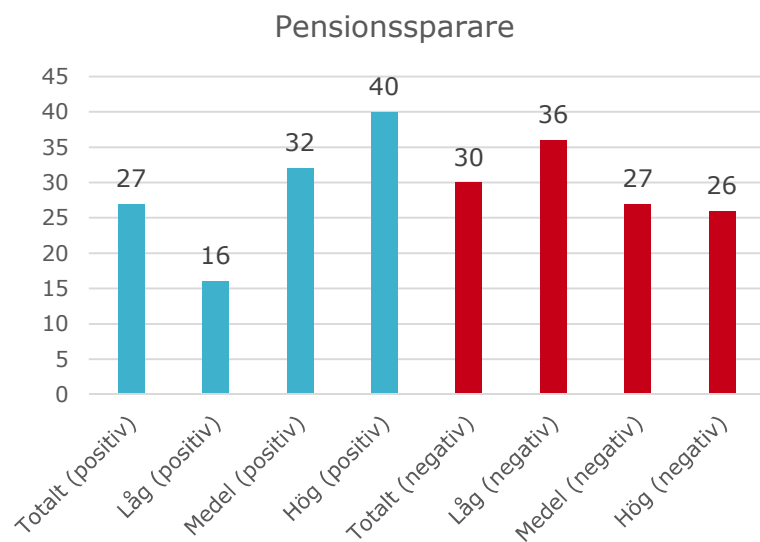
### Pensionärer



## Bilden av Pensionsmyndigheten

”Pensionsmyndigheten bidrar till att jag känner mig tryggare när det gäller frågor kring min pension”

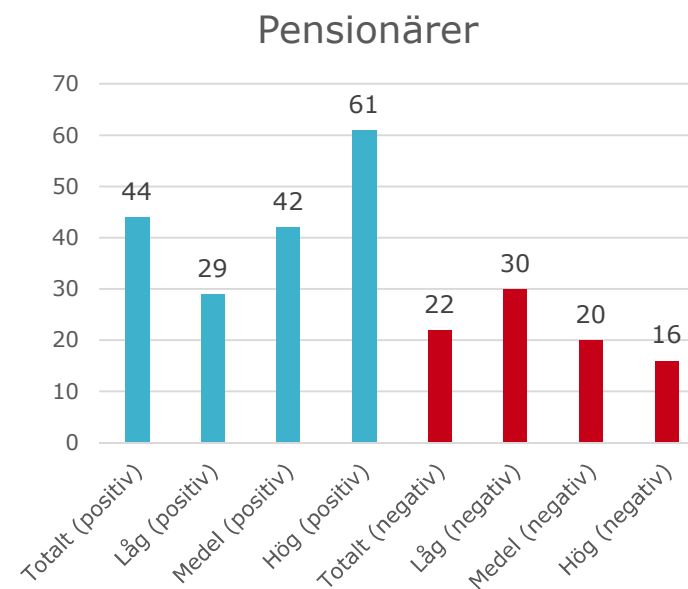
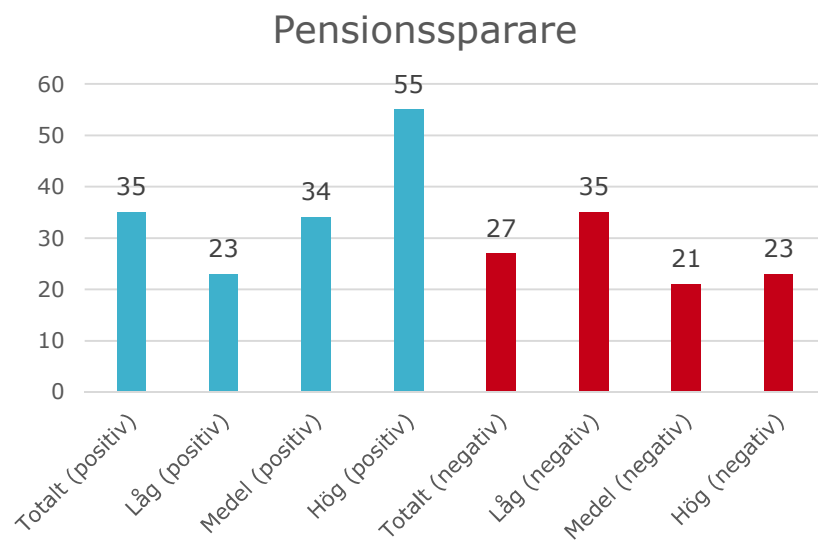
Positiv avser svarsalternativ 4-5, negativ avser svarsalternativ 1-2. Tre segment. (20-65 år resp. 61+ år)



## Bilden av Pensionsmyndigheten

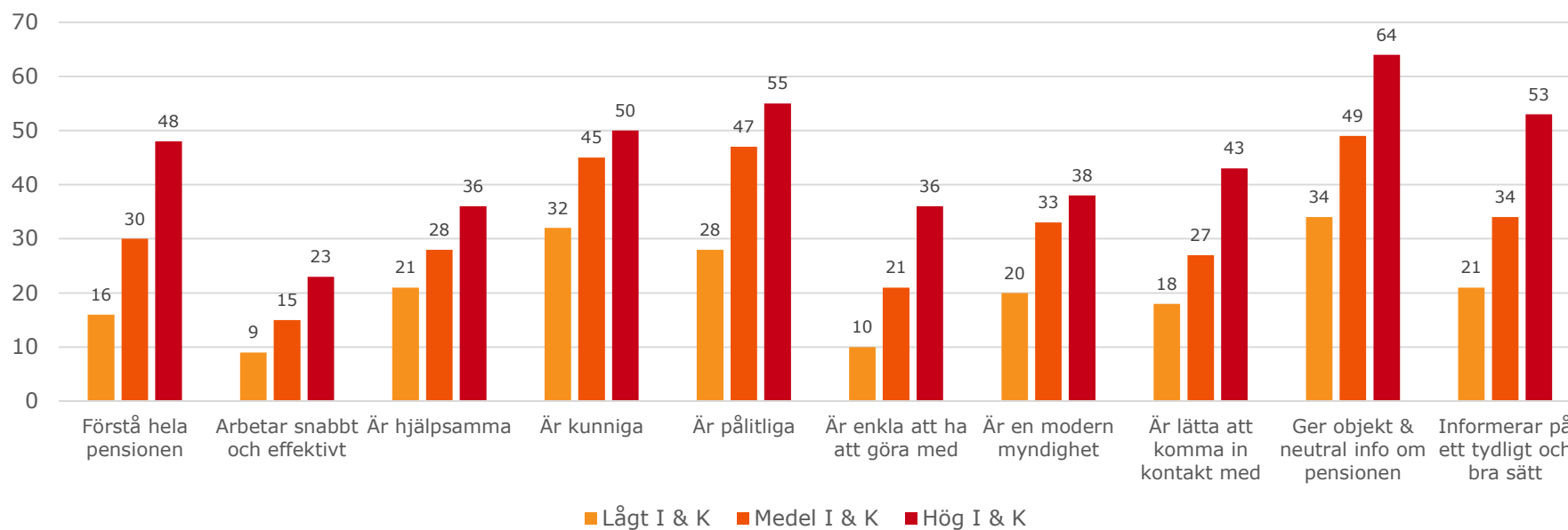
”Informerar om pensionen på ett sätt som är relevant för mig”

Positiv avser svarsalternativ 4-5, negativ avser svarsalternativ 1-2. Tre segment. (20-65 år resp. 61+ år)



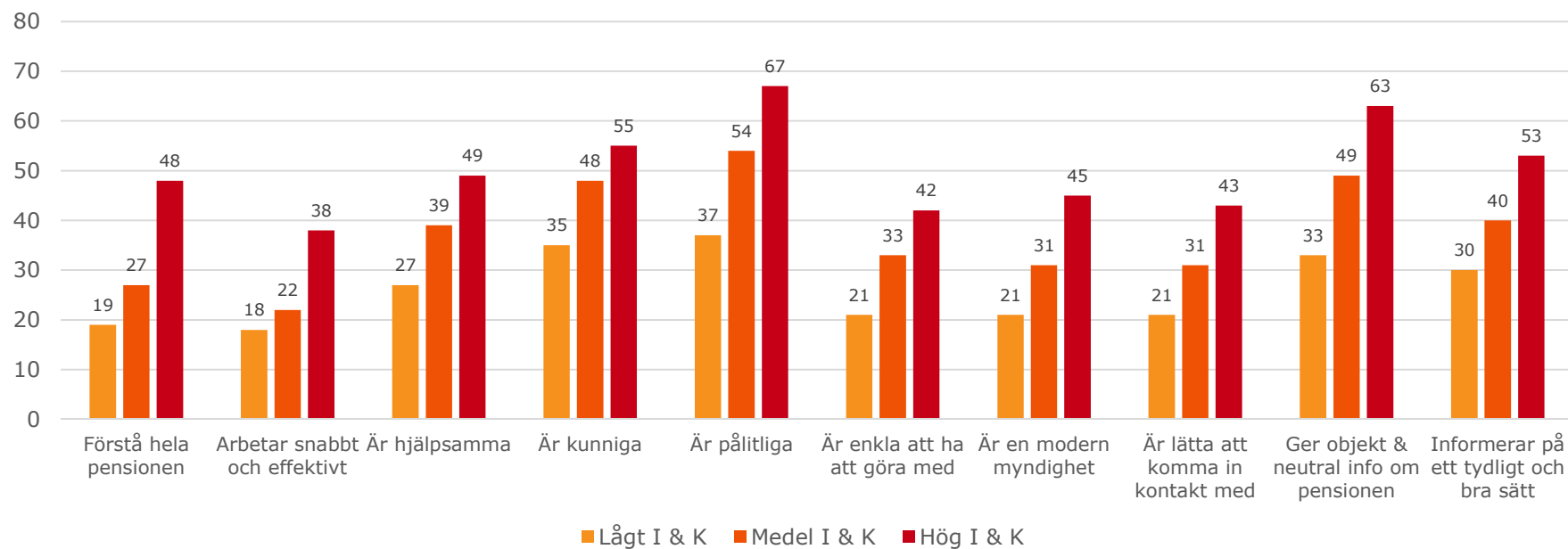
## Bilden av Pensionsmyndigheten

Pensionssparare: Tre segment. Positiva andelar (20-65 år)



## Bilden av Pensionsmyndigheten

Pensionärer: Tre segment. Positiva andelar  
(61+ år)

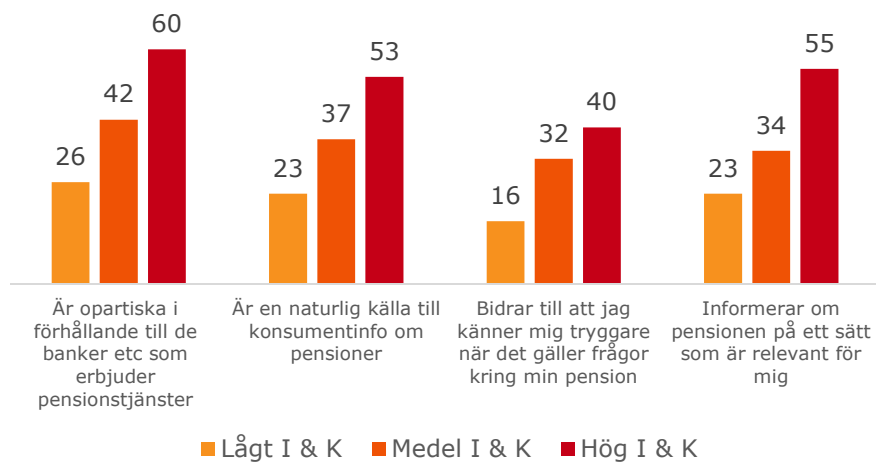


## Bilden av Pensionsmyndigheten

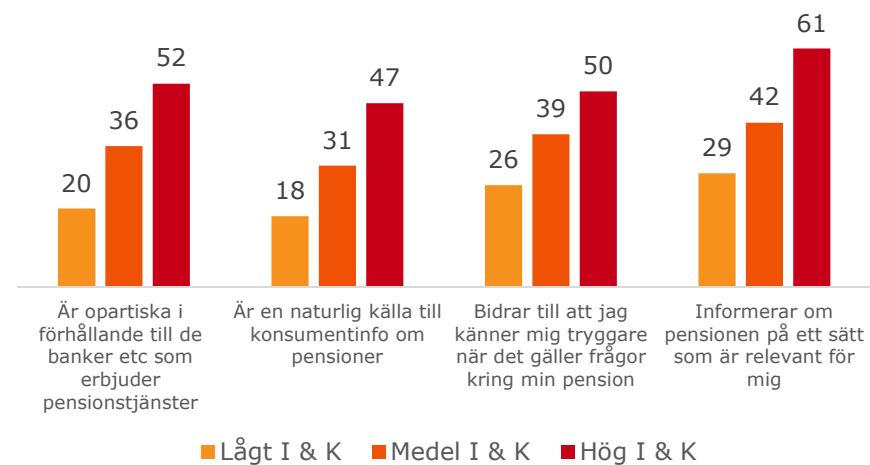
### Tre segment. Positiva andelar

(20-65 år resp. 61+ år)

#### Pensionssparare

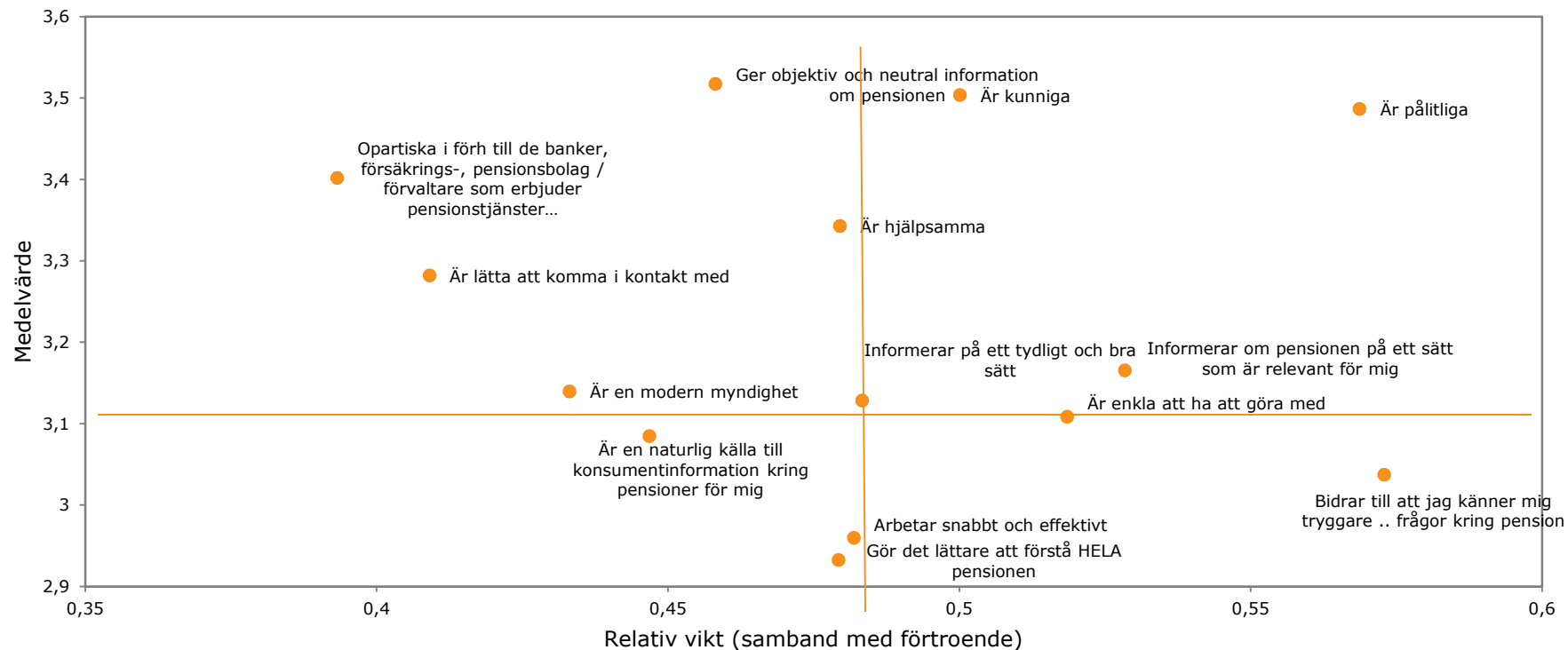


#### Pensionärer



## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

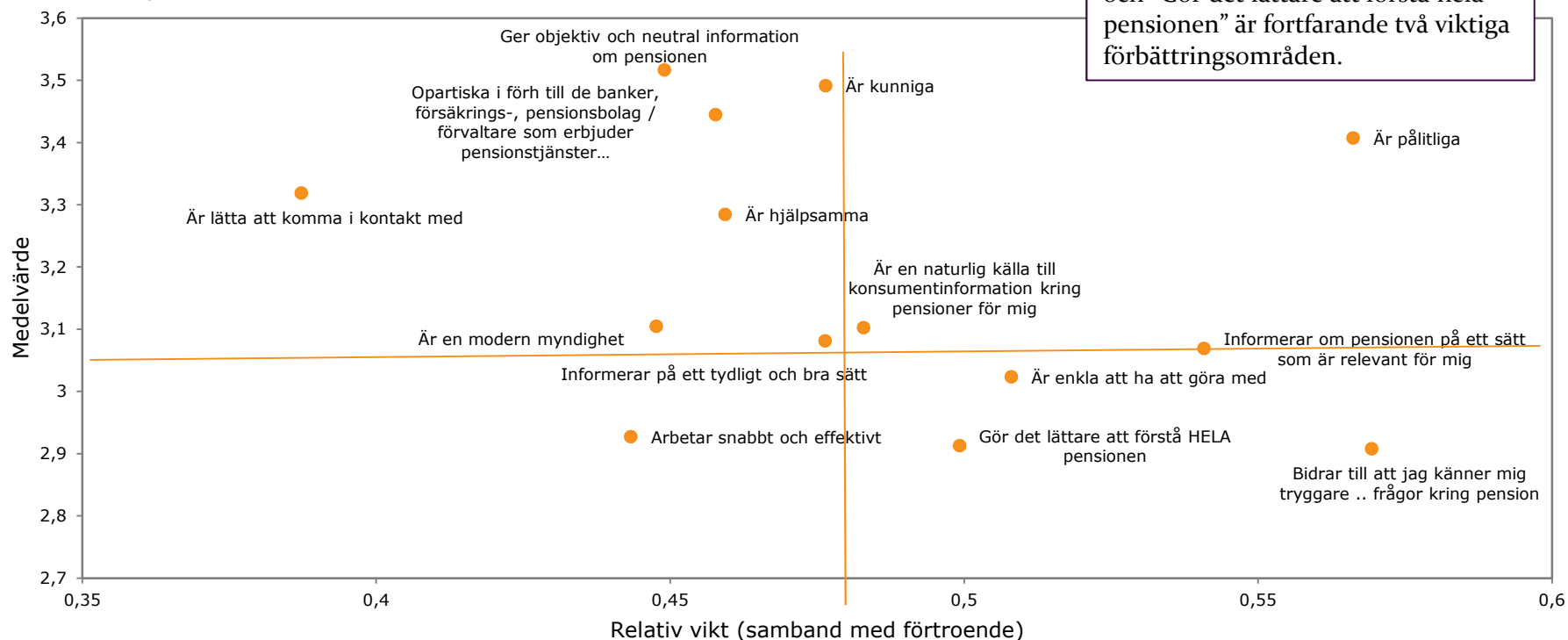
Totalt. Förklaringsgrad (R2) = 45 %





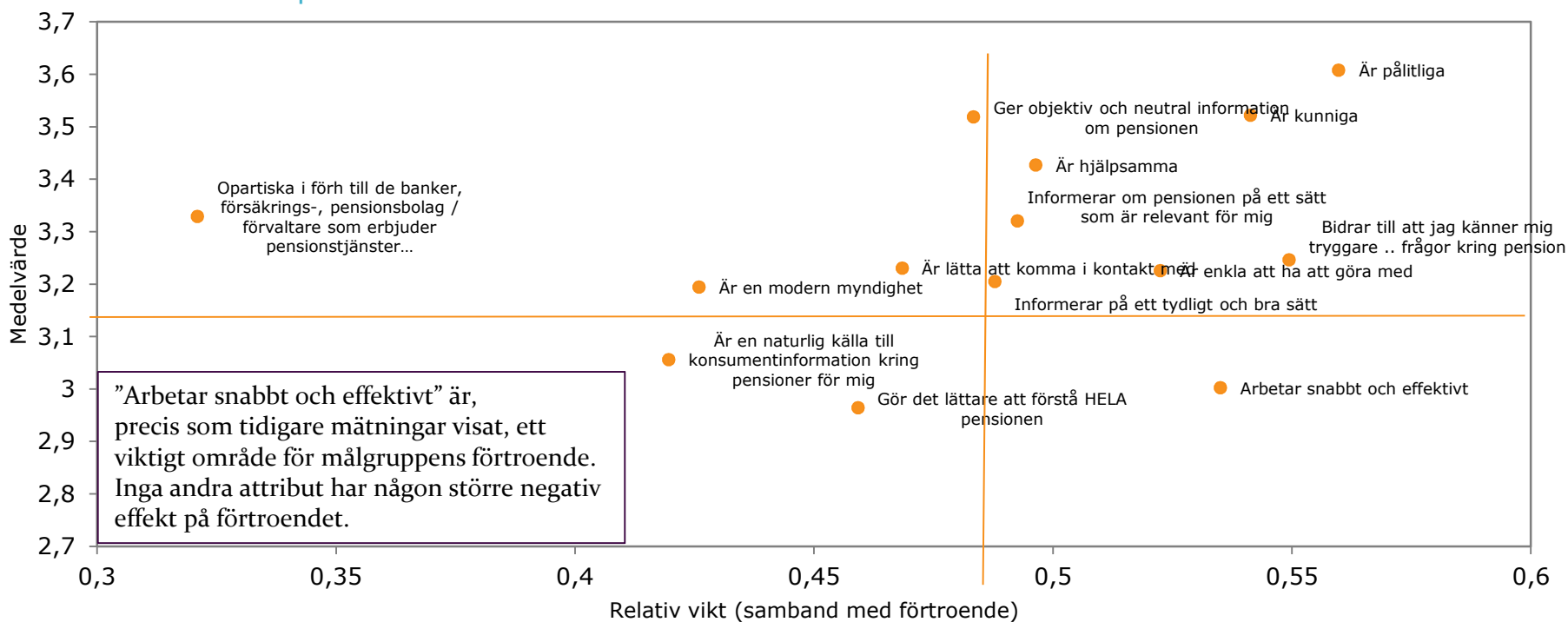
## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

Pensionssparare 20-65 år. R2 = 51 %



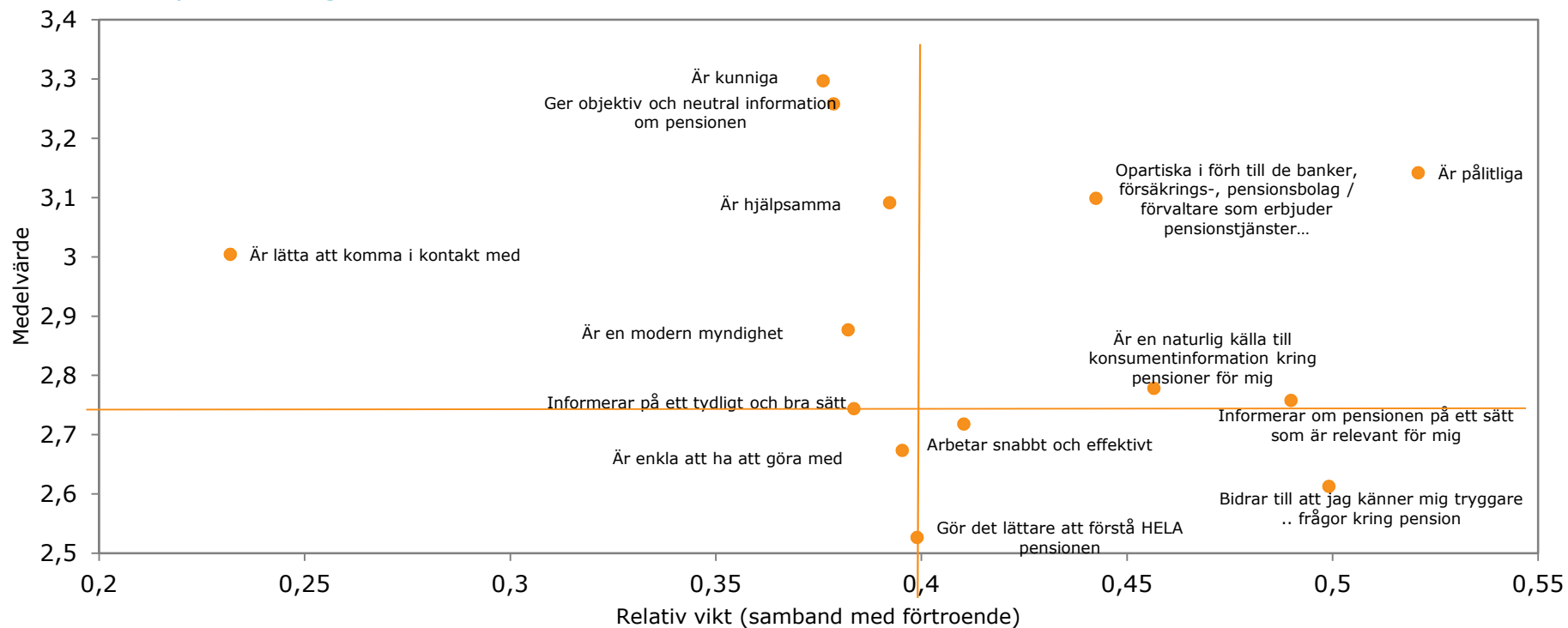
## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

Pensionärer & ålderspensionärer. R2 = 37 %



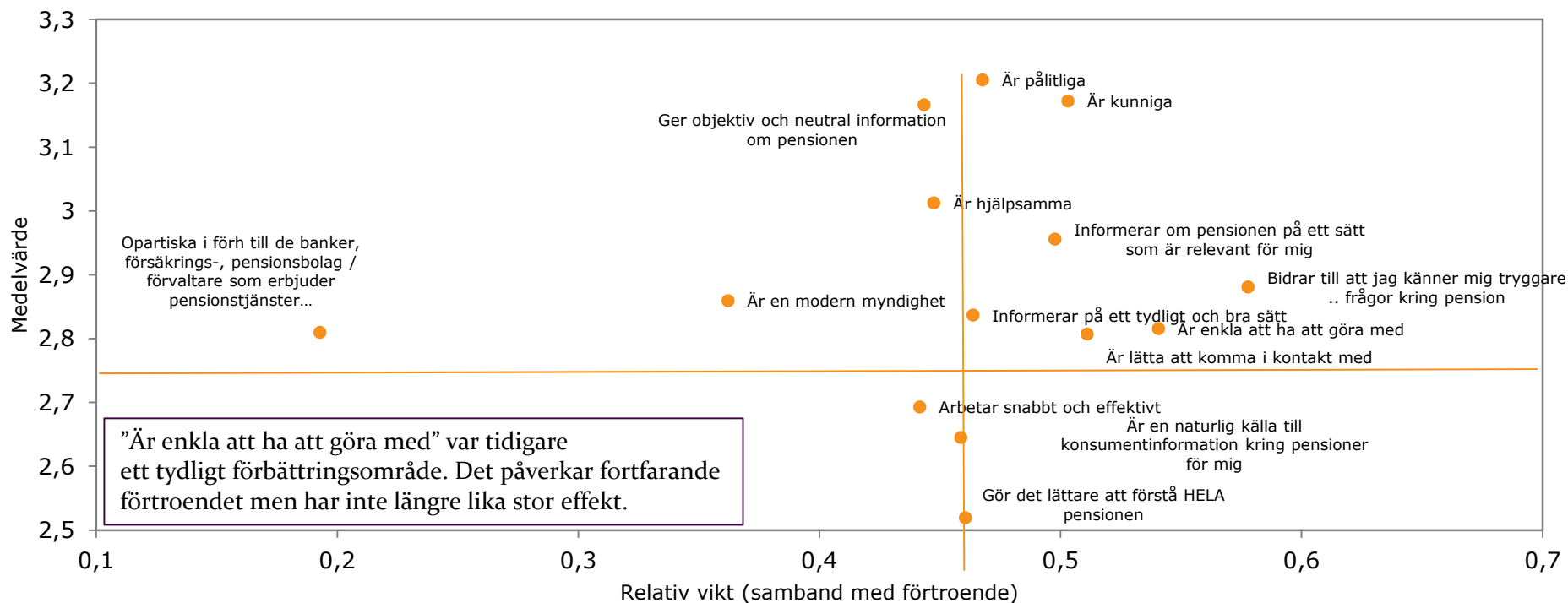
## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

### Pensionssparare: Segment LÅG



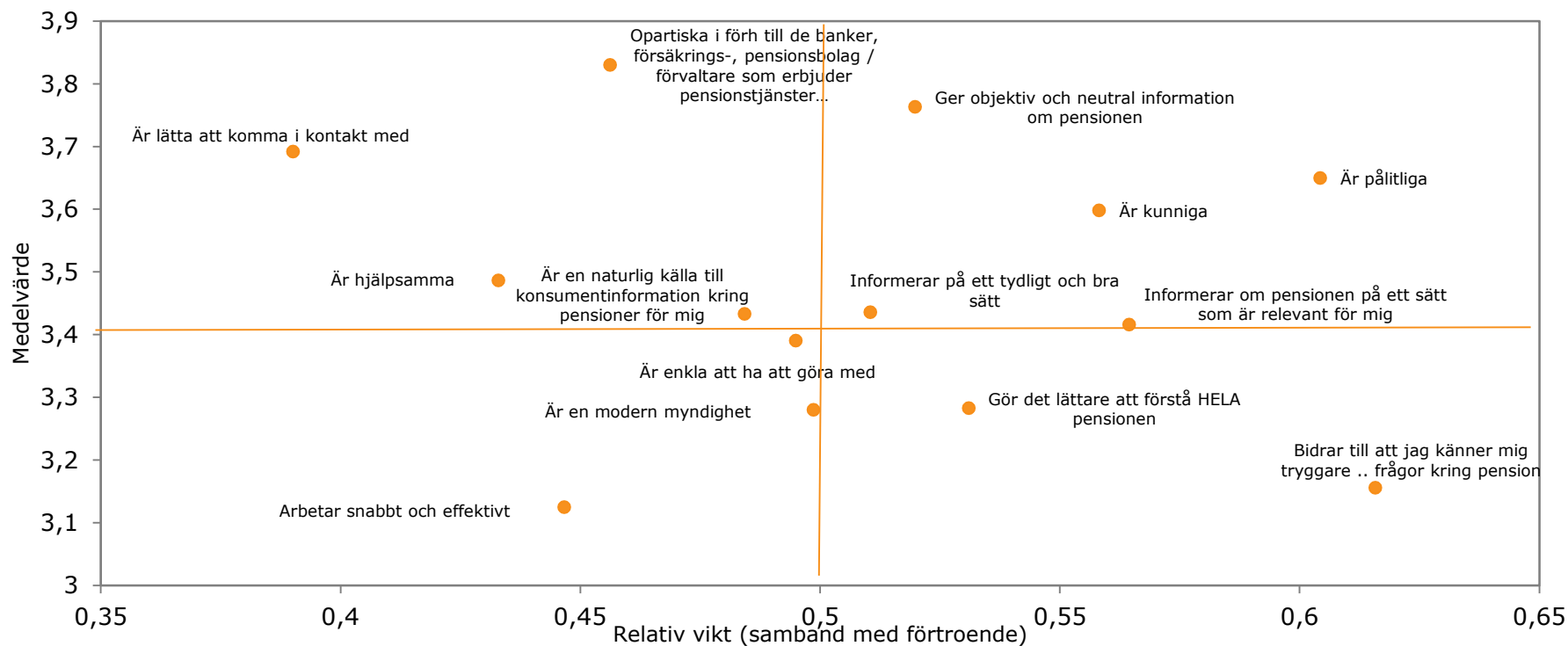
## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

### Pensionärer & ålderspensionärer, segment LÅG



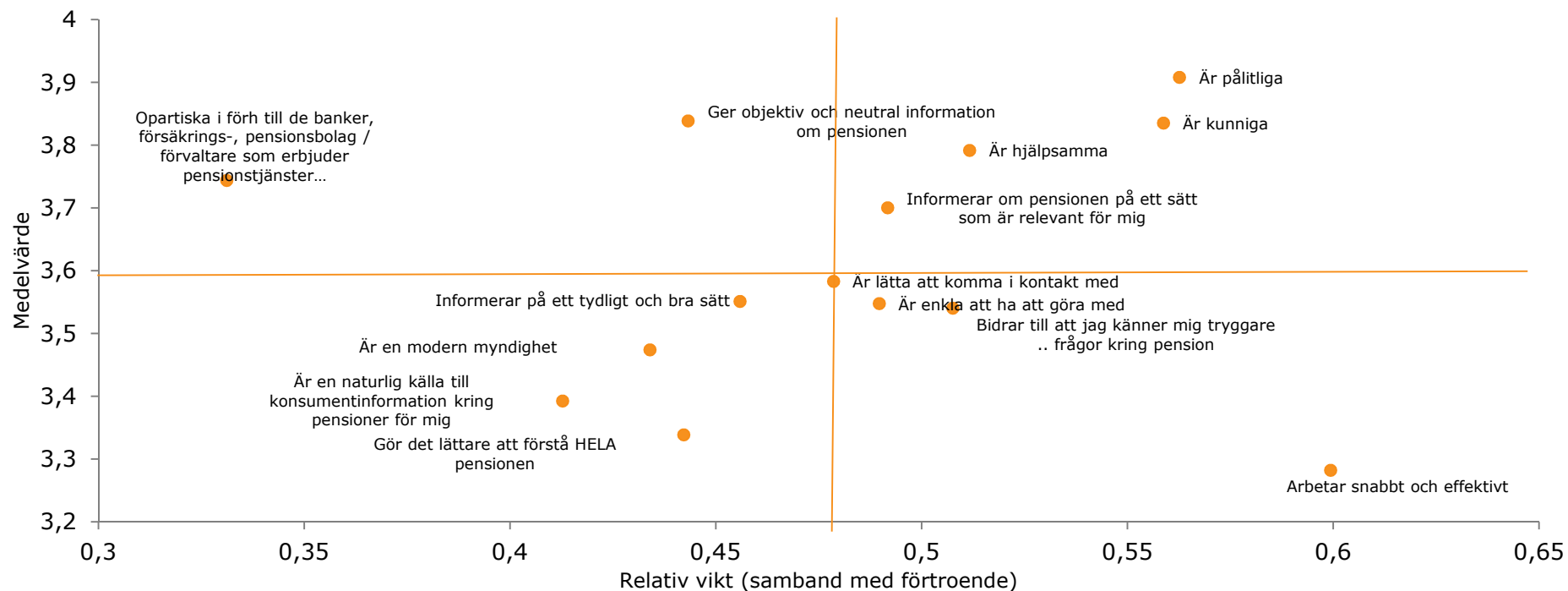
## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

### Pensionssparare, segment HÖG



## Attributets korrelation till förtroende vs attributets medelvärde

### Pensionärer, segment HÖG



Johan Orbe  
johan.orbe@tns-sifo.se  
0707-91 84 48

Caroline Theorell  
caroline.theorell@tns-sifo.se  
0701-84 21 92

Axel Björneke  
axel.bjorneke@tns-sifo.se  
0701-84 23 75



©TNS 2012

PENSIONS  
MYNDIGHETEN