

# På Vei

Et mulighetsstudie om overgangen  
til pensjonistlivet

Et diplomprosjekt i tjenstedesign  
Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo



Julie Årving | Nora L. Jancey

På Vei - Et mulighetsstudie om overgangen  
til pensjonistlivet

Et diplomprosjekt i tjenstedesign  
Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo  
Våren 2019

Veiledere  
Ted Matthews  
Einar Sneve Martinussen

## Om prosjektet

I overgangen fra arbeidslivet til pensjonistlivet er det mange spørsmål som kan dukke opp. Pensjonssystemet vårt er komplisert og gjør mange usikre på sin framtidige økonomi. Samtidig kan denne livsfaseovergangen oppleves som et emosjonelt brudd, med tap av roller, nettverk og følelsen av samfunnsnyttighet.

På Vei er et diplomprosjekt i tjenstedesign som utforsker hvordan vi kan anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon. Gjennom tre ulike mulighetskonsepter viser vi hvilken rolle pensjonstjenester kan spille i livsfaseovergangen, utover forvaltning og utbetaling av pensjon. Som eksempel på designkontekst bruker vi Statens pensjonskasse.

Vi ga oss selv en åpen brief for å bruke prosessen og innsikten til å finne gode problemstillinger. Hovedinnsiktene i prosjektet har kommet gjennom samtaler med aldersgruppen, fagfolk og pensjonstjenester. Siden dette er et utforskende prosjekt har vi brukt Statens pensjonskasse som en ressurs, heller enn å inngå et samarbeid.

Ved å utfordre pensjonstjenesters etablerte rolle, ønsker vi å åpne opp for diskusjon rundt hvem som skal ta ansvar for at overgangen til pensjonistlivet anerkjennes helhetlig. I et større perspektiv stiller prosjektet spørsmål ved hvilke verdier vi skal løfte fram når vi snakker om livsfaseovergang.

# Innholdsfortegnelse

## Kapittel 0 **Vi introduserer** 6

Motivasjon for valg av tema  
Personvern og etikk  
Metoder og tilnærming

## Kapittel 1 **Rammeverk for prosjektet** 12

Kontekst og relevanse  
Valg av aldersgruppe  
Problemstilling

## Kapittel 2 **Vi samler innsikt** 20

Introduksjon  
Samtaler med aldersgruppen  
Samtaler med eksperter og fagfolk  
Kartlegging av aktører og nettverk  
Vi besøker og observerer  
Oppsummering

## Kapittel 3 **Vi forstår** 42

Introduksjon  
Kartlegging - utfordringer  
Valg av aktørkontekst  
Hva gjør pensjonstjenester i dag?  
Hovedinnsikter  
Oppsummering

## Kapittel 4 **Vi velger** 54

Introduksjon  
Idégenerering  
Et utvalg av ideer  
Tilbakemeldinger  
Hvor ser vi muligheter?  
- Problemstilling  
Designkontekst  
Diskusjon med pensjonskassen  
Konseptområder  
Oppsummering

## Kapittel 5 **Vi designer** 72

Introduksjon  
Konsept 1 - Veiledningstilbud  
Konsept 2 - Digital kommunikasjon  
og oppfølging  
Konsept 3 - Internkommunikasjon  
Oppsummering

## Kapittel 6 **Leveranse** 100

Introduksjon  
Konseptmodell  
Mulighetskonsept 1 - Veiledningstjenesten  
Oppsummering konsept 1  
Mulighetskonsept 2 - Digital kommunikasjon  
Oppsummering konsept 2  
Mulighetskonsept 3 - Internkommunikasjon  
Oppsummering konsept 3

## Kapittel 7 **Oppsummering** 148

Tilbakemeldinger  
Refleksjoner  
Konklusjon  
Takk til  
Referanser

Kapittel 0:  
Vi introduserer

Underkapitler

Motivasjon for valg av tema	8
Personvern og etikk	9
Metoder og tilnærming	11



**N**

**NSD Personvern**  
11.03.2019 10:21

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 795398 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernloven og vil gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 11.03.2019, sendt inn av innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

**MELD VESENTLIGE ENDRINGER**  
Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke typer endringer du skal melde:

[nso.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nso.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

## Motivasjon for valg av tema

### Vår rolle som designere

I prosjektet har vi hatt en jevn rollefordeling oss i mellom. Det var vår intensjon å jobbe sammen gjennom hele prosessen og sette av tid til refleksjon og diskusjon underveis. Siden vi har bakgrunn fra både tjeneste- og interaksjonsdesign, startet vi prosjektet med et åpent sinn. Vi brukte prosessen til å guide oss mot hva slags type leveranse som egnet seg i forhold til valg av tema.

### Hvorfor livsfaseoverganger?

Gjentatte ganger i løpet av prosjektet har vi blitt spurt: "Hva fikk dere til å velge dette temaet?" Vi ønsket å utfordre oss selv ved å velge et tema og en aldersgruppe vi selv ikke kunne relatere oss til, og ikke visste mye om på forhånd.

## Personvern og etikk

Prosjektet er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) i forhold til regelverket for innsamling og behandling av personopplysninger. For å få godkjenning har vi sendt inn en søknad med blant annet intervjuguider, samtykkeskjemaer og informasjon om hvordan vi behandler dataen vi samler inn.

I prosjektet har all deltakelse vært frivillig. Alle vi har pratet med har fått et skriftlig samtykkeskjema, i tillegg til muntlig forklaring av skjemaet. I rapporten er ingen identifiserbare, med mindre de har samtykket til å bli gjenkjent. Det har vært mange i prosjektet som har ønsket å forbli anonyme. Vi har derfor vært varsomme med bruk av bilder, og har anonymisert mange av sitatene.

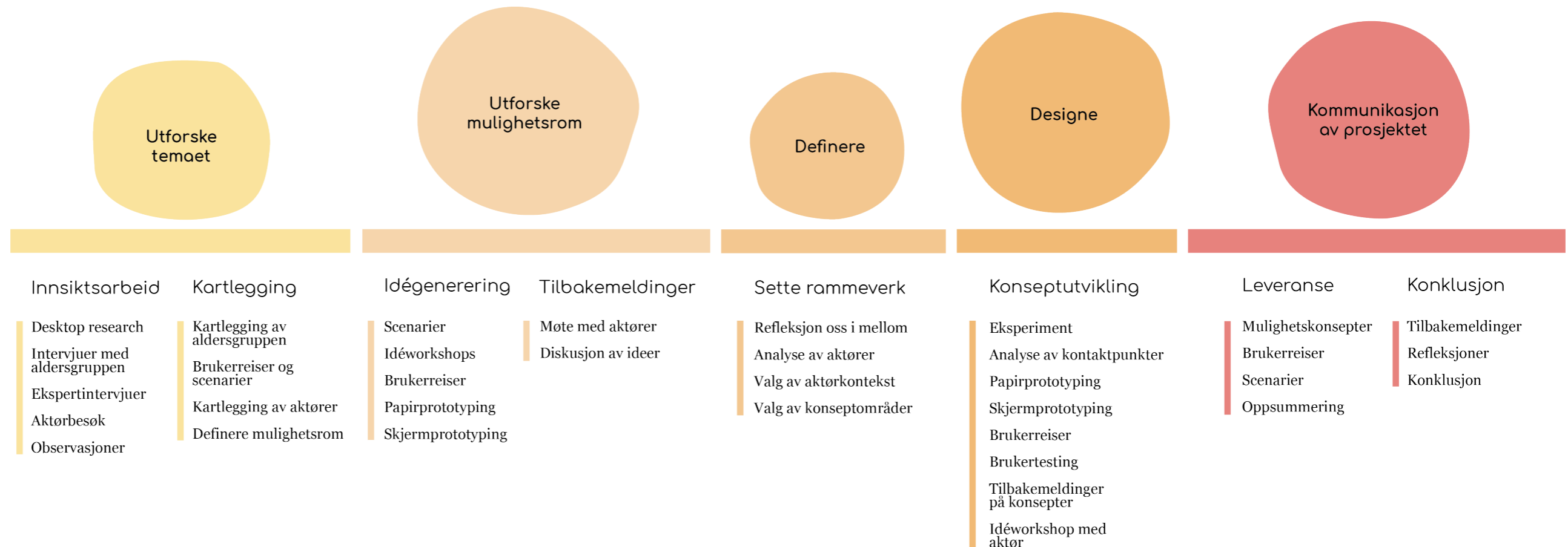
# Metoder og tilnærming

## Metodebruk

Vår tilnærming til prosjektet har vært utforskende. Intensjonen var å holde mulighetene åpne for at leveransen kunne lene seg mot både tjeneste- og interaksjonsdesign. Vi har brukt metoder fra begge disiplinene i prosessen. Underveis i rapporten løfter vi fram metoder vi har brukt. Det er verdt å nevne at refleksjon oss i mellom som gruppe har vært hoveddriveren for prosjektet. Hele veien har vi diskutert innsikt, valg, ideer og ordbruk for å drive prosessen videre.

## Rapportens struktur

Rapporten starter med en presentasjon av bakgrunn og kontekst. Så forteller vi om innsiktsarbeidet, valg av mulighetsområder, idégenerering og konseptutvikling. Deretter viser vi den ferdige leveransen. Rapporten avsluttes med refleksjoner og vår konklusjon på hele prosjektet. De fleste kapitlene oppsummeres med hovedfunn. Vi deler også egne refleksjoner underveis. Fasene i prosjektet har overlappet hverandre mer enn det framstilles i rapporten.



Kapittel 1:  
Rammeverk for  
prosjektet

Underkapitler

Kontekst og relevanse	14
Valg av aldersgruppe	18
Problemstilling	19

## Kontekst og relevanse

### Pensjonsalder i Norge

I Norge er gjennomsnittsalderen for å gå av med pensjon 65 år<sup>[1]</sup>. Ordinær pensjonsalder er 67 år, men vi har et fleksibelt pensjonssystem hvor man i prinsippet kan velge å gå av når man vil mellom 62 og 67 år. Dette åpner opp for valgmuligheter, og det er store variasjoner i når folk slutter å jobbe. Mange lurer derfor på: Når skal jeg gå av med pensjon?

### Mer enn bare økonomi

Vurderingen av når man skal gå av med pensjon er sammensatt og forskjellig fra person til person. Det kan handle om helse, økonomi eller trivsel på jobben. Mange bor sammen med noen, så vurderingen er ofte noe man ikke gjør alene. Å velge når man skal gå av med pensjon kan derfor bli komplisert, og bringer med seg en del spørsmål. For å gjøre det mer komplisert; Når man har tatt et valg er det mange andre ubesvarte spørsmål knyttet til den nye livssituasjonen man er på vei mot.

[1] NAV (2019), Statistikknotat alderspensjon, hentet ut 4. januar, fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Pensjon+-+statistikk/Alderspensjon>

*“Digital selvbetjening medfører økt kompetansebehov og usikkerhet, men gir færre muligheter til å snakke med en veileder ansikt til ansikt”*

Sosiolog og forsker Robert Salomon

### Er det så vanskelig å pensjonere seg?

Hva er det som er utfordrende ved å pensjonere seg? Rent praktisk er det noe alle skal gjennom. Samtidig er det mye usikkerhet og uvitenhet rundt pensjon. Sparebank 1 gjennomførte i 2014 en undersøkelse blant 1057 personer om deres pensjonskunnskaper<sup>[1]</sup>. Da kom det fram at 47 % i aldersgruppen 55 til 66 år ikke visste hva de får i pensjon. Dette kan ha noe med at Norge stadig innfører nye pensjonsformer, med ulike regler ut i fra når man er født<sup>[2]</sup>.

Det er likevel et tankekors at så mange har et lite bevisst forhold til sin framtidige økonomi, så nærme pensjonsalder. I tillegg går de aller fleste ned i “lønn” som pensjonister, noe som for mange krever en omjustering i levestandarden.

Samtidig lever vi i et stadig mer digitalisert samfunn, hvor det forventes at man finner informasjon og fyller ut søknadsskjemaer (f.eks om pensjon) på egenhånd. Etter pensjonsreformen i 2011 fikk NAV i oppgave å være hovedformidler av informasjon om pensjon. Som en del av et forskningsprosjekt undersøkte sosiolog og forsker ved Oslomet Robert Salomon hvorvidt de lykkes. Han understreket et paradoks, hvor eldre arbeidstakere (nær pensjonsalder) var interesserte og motakelige for informasjon, men manglet teknisk kompetanse og forutsetninger<sup>[3]</sup>.

[1] Sparebank 1 (2014), 2,5 millioner nordmenn aner ikke hva de får i pensjon, hentet ut 9 februar, fra <https://nyhetscenter.sparebank1.no/ostlandet/2014/05/25-millioner-nordmenn-aner-ikke-hva-de-far-i-pensjon/>

[2] Regjeringen (2019), Milepæler for pensjonsreformen, hentet ut 2 mars 2019, fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/pensjonsreform/Milepaler-for-pensjonsreformen>

[3] Tora Herud (10.10.2017), Hjelp til å beregne ut pensjonen. Resten må du finne ut selv, hentet ut 14 januar 2019, fra <https://seniorpolitikk.no/nyheter/--hjelp-til-a-beregne-pensjonen>.



*“I alle sosiale lag finner man en god del pensjonister som overkommuniserer de positive sidene ved pensjonisttilværelsen”*

Trine Fosslund, førsteamanuensis ved Universitetet i Tromsø

Skjerm bilde fra www.bergenstidende.no

Skjerm bilde fra www.nrk.no

## Et brudd på vaner

Det er ikke kun det praktiske rundt pensjon som byr på utfordringer. Å slutte i jobben kan sees på som en livsfaseovergang. Dersom personen ikke føler seg mentalt klar, kan overgangen oppleves som utfordrende, delvis på grunn av det uventede [1]. Ved å forlate arbeidet etterlater man en daglig struktur som har vært normen i lang tid, og man opplever en plutselig veksling av vaner [2]. Vi kan derfor snakke om livsfaseovergangen fra arbeidstaker til pensjonistlivet som et brudd i hverdagen.

[1] Daatland, S.O og Solem, P.E. (2011) *Aldring og samfunn*, Norge: Fagbokforlaget

[2] Anita Klepaker Hansen (2014). Masteroppgave i sosiologi, *Fra Arbeidstaker til pensjonist*

## Tap av identitet og samfunnsnytte

Man kan også se på overgangen til pensjonistlivet som en periode som medfører tap av identitetsfølelse og samfunnsnyttighet. Identitet handler om å plassere og oppleve seg selv i en større sosial kontekst [3]. Om man da bruker arbeidskarrieren og yrket sitt som det store holdepunktet i hverdagen, kan man risikere å sitte igjen med et tomrom når man slutter. I sin bok *Aldring og Samfunn (2011)* skriver sosialgerontologene Daatland og Solem: “om identiteten er dypt forankret i arbeidet, kan omstillingen til en ny identitet som pensjonist kreve en sterkere og lengre omstilling” [4].

[3] Krange, O. og Oia, T.(2005) *Den nye moderniteten*, Norge: Cappelen Damm

[4] Daatland, S.O og Solem, P.E. (2011) *Aldring og samfunn*, Norge: Fagbokforlaget

## Forventninger til pensjonistlivet

I mediebildet er det ikke lett å bli klok på om det er så greit å pensjonere seg eller ikke. Overskriftene preges av bastante meninger fra enkeltpersoner, som både beskriver hvor fælt og nydelig det er å være pensjonist. Dette kan skape uklare forventninger til pensjonistlivet i både positiv og negativ forstand.

## Valg av aldersgruppe

På grunn av store variasjoner i når folk velger å gå av med pensjon, definerer vi livsfaseovergangen: Fra 60 til 70 år.

Vi snakker derfor om de siste årene i en arbeidskarriere, til de første årene etter at man har blitt pensjonist. For å få en helhetlig forståelse av livsfaseovergangen, ser vi på mennesker i ulike yrkesgrupper, både før og etter pensjonsalder. Vi fokuserer på de som går av med ordinær pensjon.

Tidlig avgang på grunn av f.eks uførhet, kombinasjon av jobb og pensjon og de som jobber etter 67 år, er derfor ikke en del av prosjektet.

Arbeidstaker

Pensjonist



60 - 70 år

## Vår problemstilling:

Hvordan kan pensjonstjenester anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon?

Problemstillingen baseres på to hovedfunn:

- 1.** Pensjonstjenester påtar seg den praktiske rollen som pensjonsleverandør i livsfaseovergangen.
- 2.** De er klar over den emosjonelle prosessen det er for mange å gå av med pensjon, men dette gjenspeiles lite i deres tjenestetilbud og måten de kommuniserer ut på.

Vi har jobbet med problemstillingen i kontekst av Statens pensjonskasse, som er en forvaltningsbedrift under Arbeids- og velferdsdepartementet<sup>W</sup>. De er Norges største leverandør av tjenstepensjon <sup>[1]</sup>.

I neste kapittel forteller vi om innsiktsarbeidet i prosjektet. Siden problemstillingen og valget av aktørkontekst kom senere i prosessen, tar vi et par skritt tilbake for å fortelle om veien som førte oss dit.

[1] Statens pensjonskasse(2019), Om oss, hentet ut 25 april 2019, fra <https://www.spk.no/om-oss/>

## Kapittel 2: Vi samler innsikt

### Underkapitler

Introduksjon	22
Samtaler med aldersgruppen	24
Samtaler med eksperter og fagfolk	30
Kartlegging av aktører og nettverk	34
Vi besøker og observerer	36
Oppsummering	41



## Kapittel 2

### Vi samler innsikt

Siden prosjektet har vært utforskende av natur, uten en klar problemstilling fra starten av, har det vært viktig for oss å gå bredt ut i innsiktsfasen. I dette kapitlet forteller vi om samtaler med aldersgruppen, perspektiver fra eksperter og fagfolk, og besøk og observasjoner hos ulike aktører. Kapitlet summeres opp med funn og egne refleksjoner rundt innsikten.

## Metoder og tilnærming



Brukerintervjuer med intervjuguide



Brukerintervjuer med kartlegging av opplevelse over tid



Ekspertintervjuer med intervjuguide



Kartlegging av aktører



Ikke-deltakende observasjon av pensjonsprognosesamtaler

## Samtaler med aldersgruppen

I løpet av prosjektets gang intervjuet vi ti kvinner og menn i alderen 58 til 68 år for å få innsikt i deres emosjonelle og praktiske reise mot pensjonistlivet og årene etterpå. Samtalene omfattet strukturerte intervjuer, visuell kartlegging av opplevelse over tid og telefonsamtaler av ulik lengde. I rapporten framstiller vi sammendragene av intervjuene i fem ulike temaer.

## Hvem har vi pratet med?



### Arbeidstakere

Kvinne, 58 år

Mann, 59 år

Mann, 61 år

Kvinne, 60 år

Mann, 61 år



### Pensjonister

Kvinne, 62 år

Mann, 65 år

Kvinne, 64 år

Mann, 67 år

Mann, 68 år

## Om pensjon og praktiske forberedelser

At pensjon er vanskelig å forstå seg på var en gjenganger hos de fleste vi pratet med. Det opplevdes umotiverende å sette seg inn i dagens pensjonssystem med stadig nye regelverk og bruk av kompliserte ord. De som fortsatt var i jobb hadde gjort seg opp tanker om når de ønsket å gå av, men ikke alle var like sikre på hvor mye de kom til å få i pensjon. Flere hadde prøvd pensjonskalkulatorer, men de var ikke nøyaktige nok.

## Sosialt nettverk på, og utenfor arbeidsplassen

Da vi spurte om hvorvidt jobben var viktig for å opprettholde et godt sosialt nettverk, fikk vi mange ulike svar. De som var tettere tilknyttet lokalmiljøet sitt, hadde enklere for å holde kontakten med venner og kjente etter at de hadde gått av med pensjon. For de som fortsatt jobbet, var det ikke enkelt å vurdere om de kom til å få et mindre nettverk når de sluttet. Alle nevnte at kontakt med sin nærmeste familie var viktig for dem. De som ikke hadde gått av med pensjon enda, så fram til å være mer sammen med sine nærmeste når de ikke jobbet lenger.

*“Hvem er jeg, når jeg ikke er “teater-Mona” lenger?”*

Kvinnelig pensjonist, 64 år



## Identitet i jobben

Det var ulike meninger om hvorvidt de vi snakket med følte identitet i jobben sin. Flere av de som hadde pensjonert seg fortalte at når de snakket om seg selv til andre, brukte de ofte yrkestittelen sin. Dette var interessant, siden de samtidig fortalte oss at de ikke la mye av identiteten i sin tidligere jobb.

## Forventninger til pensjonistlivet

Bekymringer som gikk igjen blant arbeidstakerne var tanker rundt framtidig økonomi, og savn av kolleger. Vi spurte om de hadde planer for pensjonistlivet. Igjen fikk vi inntrykk av at dette var vanskelig å reflektere rundt. Å planlegge pensjonisttilværelsen opplevdes ikke relevant for en på 60 år som fortsatt hadde mange år igjen i arbeidskarrieren. Det var heller ikke mye rom for å reflektere rundt negative konsekvenser av å gå av med pensjon, og denne “overoptimismen” fant vi veldig interessant.

*“Jobben min er det jeg lever og ånder for”*

Mannlig arbeidstaker, 61 år

## Trivsel som pensjonist

Et gift par som nylig hadde pensjonert seg uttrykte at de trivdes godt og hadde nok av ting å holde på med i hverdagen. En pensjonert lærer fortalte at trivselsnivået hans sank veldig da han sluttet i jobben sin. Trivselen steg gradvis over ett år ettersom han “justerte” seg mer og mer til livet som pensjonist.

*“Jeg vet omtrent hva jeg får i pensjon, men jeg er fortsatt bekymret for hva det har å si for meg.”*

Kvinnelig arbeidstaker, 60 år

*“Mitt trivselsnivå som pensjonist startet på 20 % og steg gradvis. Det er jo en tilvenning”*

Mannlig pensjonist, 68 år

## Travelhetsetikken og fase teorier

De fleste pensjonistene vi pratet med hadde nylig sluttet i jobben, og trivdes. Dette fant vi interessant i lys av fagstoff om pensjonistlivet. Sosiolog David J. Ekerdt beskriver et fenomen han kaller for “travelhetsetikken” [1]; At pensjonister later som at de er travelt opptatt og organiserer fritiden som om det var en jobb for å framstå travel, og dermed som etterspurt og viktig.

Professor og gerontolog [2] Robert C. Atchley lanserte i 1976 en fase teori [3] om pensjonistlivet. Han beskriver “the honeymoon phase” som den første tiden som pensjonist. Da er man gjerne travel og bruker tiden sin på det man ikke fikk tid til i arbeidslivet. I følge han er det ikke før i senere faser at de negative sidene ved pensjonistlivet kan vise seg. Vi vet ikke om dette var tilfellet hos de vi pratet med, men det er verdt å belyse.

[1] David J. Ekerdt (1986), *The Busy Ethic* [doktoravhandling], The Gerontological Society of America, USA

[2] Gerontologi: Læren om alderdommen og aldringsprosesser

[3] Robert C. Atchley (1989), *A Continuity Theory of Normal Aging*, [doktoravhandling], The Gerontological Society of America, USA



## Oppsummering av samtaler

1. Det var tydelig at alle vi pratet med hadde individuelle historier. Ingen livsfaseoverganger er like.
2. Flere nevnte at refleksjon og bevissthet rundt egen livssituasjon, og ønsker for pensjonistlivet, var viktigere enn konkret planlegging av hva man skulle bruke tiden sin på som pensjonist.
3. Å forstå seg på egen pensjon og pensjonssystemet var komplisert for alle på grunn av stadig nye pensjonsregelverk.

## Våre refleksjoner

Utenom forvirring rundt dagens pensjonssystem så vi igjen konkrete mønstre som gikk igjen blant de vi snakket med. Det viktigste vi tok med oss videre var at alle hadde individuelle og situasjonsbaserte historier.

## Samtaler med eksperter og fagfolk

Vi ønsket å prate med eksperter og fagfolk for å få hjelp til å belyse temaet vårt fra flere perspektiver. På grunnlag av dette snakket vi med et bredt utvalg fra ulike fagfelt som hadde forskjellige arbeidsoppgaver knyttet opp til aldersgruppen.

*“Vi ser at noen går gjennom en form for sorgprosess når de kommer til oss”*

Ansatte ved HR-avdeling

### HR-avdeling

Vi pratet med to ansatte ved en HR-avdeling, som har fulgt opp mange arbeidstakere på vei ut av arbeidslivet. De observerte at en del gikk gjennom en form for sorgprosess, selv om de ikke sa det med ord. Vi spurte dem om når de opplevde at folk var mest usikre i forhold til pensjonsprosessen. Det var før de hadde fått svar på hvor mye de kom til å få i pensjon, og når de skulle gå av med pensjon.

### Byråd for eldre, helse og arbeid

Byråden fortalte oss om utfordringene Oslo kommune står overfor i møte med den kommende eldrebølgen <sup>[1]</sup>. Forebyggende arbeid og tidlig innsats var satsningsområdene deres <sup>[2]</sup>. Han påpekte spesielt ensomhet hos eldre som et tema å fokusere på. Det var utfordrende for kommunen å nå ut til disse innbyggerne, siden de oftere hadde dårligere nettverk.

[1] Ertzeid, H., Balci, S., Nøra, S.(2018) Slik bør vi møte eldrebølgen, hentet ut 2. mai 2019, fra <https://forskning.no/partner-sykepleie-oslo/met/slik-bor-vi-mote-eldrebolgen/1200896>

[2] Oslo kommune (2014) Seniorsmelding: Selvstendige, aktive og trygge eldre i Oslo, på vegne av bystyret i Oslo



## Psykolog

Psykologen understreket viktigheten av den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon. Han fortalte oss at det psykologisk sett er enklere for mennesker å fokusere på praktiske ting, som hvor mye man får i pensjon, framfor å reflektere over at man står overfor en ny tilværelse. Han fortalte historier om folk som hadde gått av tidlig, og senere angret på avgjørelsen. Dette var fordi tilværelsen ikke hadde blitt som de hadde tenkt.

## Pensjonsveileder

I løpet av prosjektet kom vi i kontakt med en pensjonsveileder og kursholder hos Statens pensjonskasse. Han holder pensjonskurs for 60-åringene og tilbyr individuelle pensjonsprognosesamtaler. Han opplevde ofte at kursdeltakerne trengte mye situasjonsbetenget hjelp og bekreftelser på ting de allerede visste om pensjonen sin. Vi forteller mer om kurset og pensjonsprognosen senere i kapitlet.

*“Det er alltid enklere å snakke om økonomi enn de store temaene i livet”*

Psykolog om livsfaseovergangen



## Oppsummering av samtaler

1. Noen arbeidstakere opplever å gå gjennom en emosjonell prosess knyttet til sorg når de skal slutte i jobben. Ikke alle kommuniserer dette høyt.
2. Helseforebyggende arbeid i Oslo kommune trer i kraft lenge etter at man har gått av med pensjon. Aldersgruppen 60 - 70 år er ikke i fokus og målet er at man skal greie seg selv så lenge som mulig.
3. To spørsmål som går igjen blant arbeidstakere er “Hvor mye får jeg i pensjon?” og “Når bør jeg gå av?”

## Våre refleksjoner

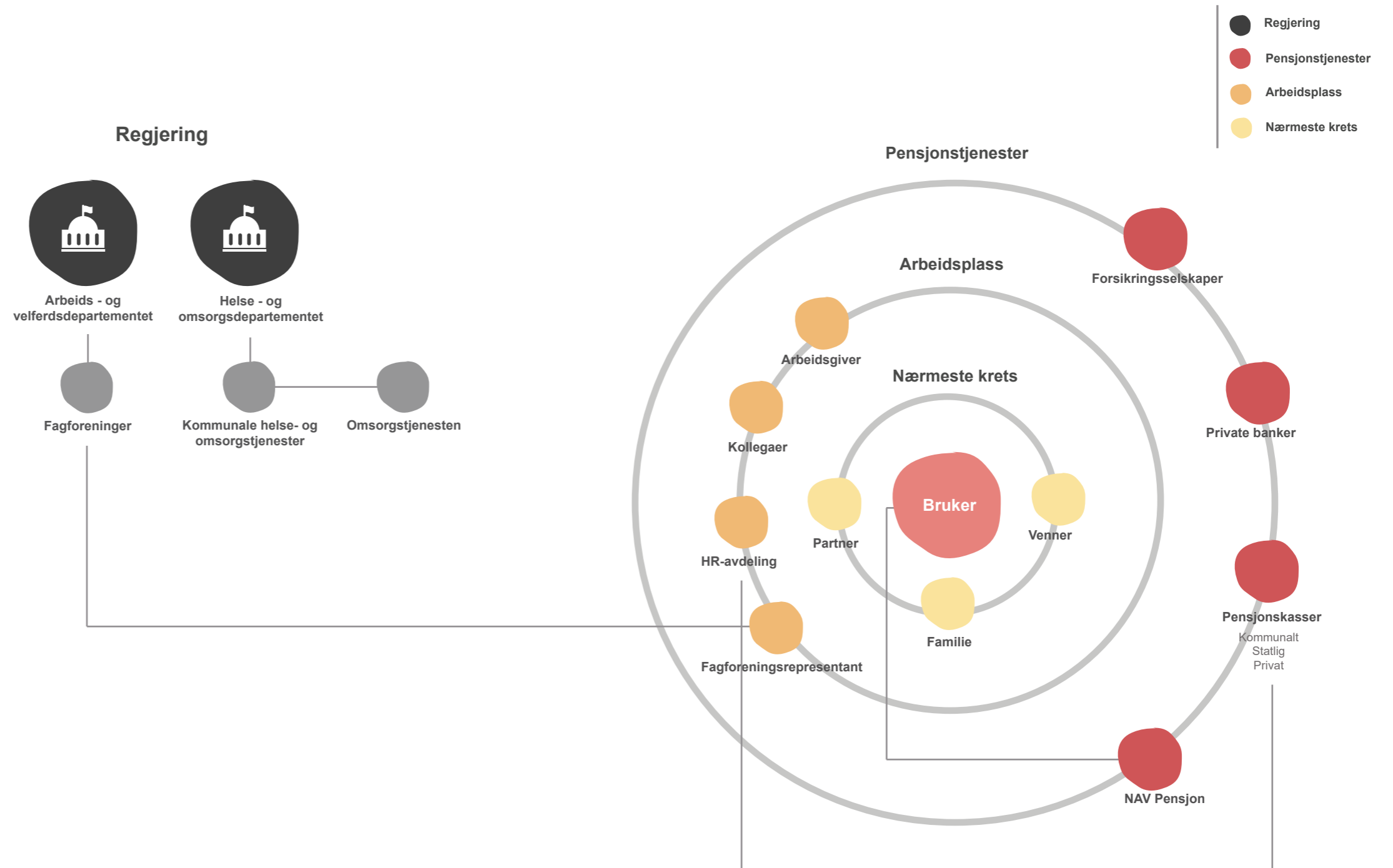
Det vi sitter igjen med etter samtalene er at det er mange forskjellige oppfatninger av hva som er viktig å fokusere på hos mennesker rundt pensjonsalder. Er det den praktiske informasjonen, helseforebyggende arbeid, eller de emosjonelle prosessene? Vi fikk inntrykk av at en helhetlig tenkning om overgangen ikke var i fokus, siden hver instans har sine arbeidsoppgaver.

## Kartlegging av aktører og nettverk

Da vi kartla aktører og nettverk i overgangen fra arbeidslivet til pensjonistlivet fokuserte vi på personlige nettverk, arbeidsplassen og pensjonstjenester.

### Hovedinnsikter

1. For en som skal gå av med pensjon er det naturlig å forholde seg til sin arbeidsgiver før man slutter i jobben. Når man går av med pensjon kuttes praktiske og formelle bånd til arbeidsplassen, og de har ikke lenger ansvar for å følge deg opp etter at du har sluttet.
2. Det mangler koblinger mellom aktørene for å anerkjenne den helhetlige prosessen det er å gå av med pensjon. Aktørbildet oppleves fragmentert, hvor hver aktør har sine arbeidsoppgaver; informasjon om pensjon, helse, søknadsskjemaer, og så videre.



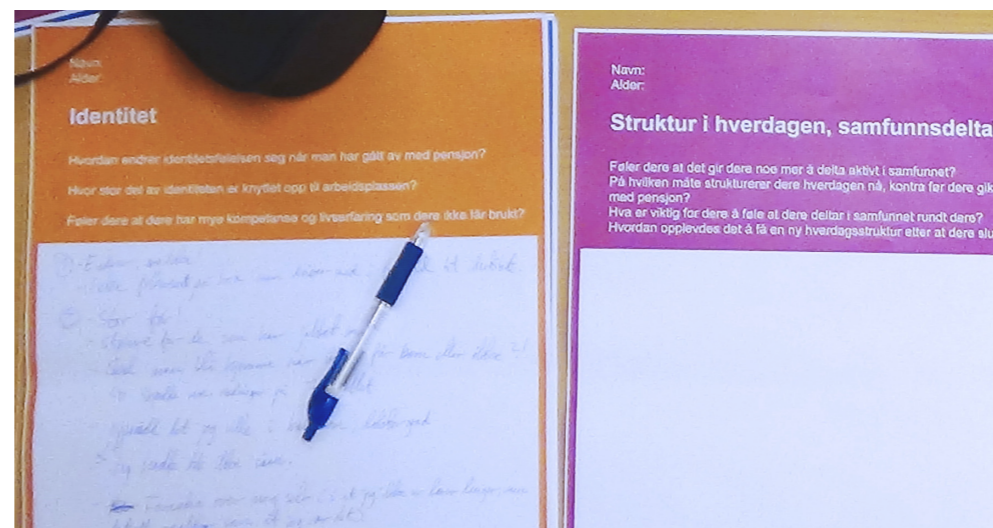
3.



1.



2.



## Vi besøker og observerer

Vi har besøkt et seniorsenter og vært med på en syklubbkveld for å diskutere det å være aktiv som pensjonist. I løpet av prosjektet har vi også vært i kontakt med både statlige og private pensjonstjenester. Vi var nysgjerrige på hvilken rolle de tok i livsfaseoverganger, og hva de gjorde for aldersgruppen som er rundt pensjonsalder.

1. Daglig leder på Røa seniorsenter fortalte oss om utfordringene Oslo kommune har med å få de yngre pensjonistene til å bruke seniorsentrene. Sentrene opplevdes utdaterte<sup>[1]</sup> og snittalderen var nærmere 80 år. Han understreket viktigheten av frivillig hjelp for å kunne tilby gode aktiviteter på senteret, men det var utfordrende å rekruttere yngre pensjonister som kunne binde seg til en fast timeplan.

2. Vi pratet med en syklubb bestående av 14 damer fra 58 til 72 år. Vi strukturerte samtalen etter temaer, som illustrert på bilde 2. De var alle enige om at det var viktig å føle seg som en del av et sosialt fellesskap og det å holde seg travel som pensjonist.

3. Forsikringselskapet Storebrand var midt i et prosjekt hvor de utviklet digitale pensjonsprodukter for de som nærmer seg pensjonsalder. De så verdien av å fokusere litt ekstra på aldersgruppen, siden det er mange spørsmål som dukker opp i denne perioden.

Da vi spurte dem om hvilken rolle de tok overfor kundene sine, fokuserte de på å løse praktiske utfordringer rundt pensjon. De hadde også sett på det emosjonelle aspektet ved å gå av med pensjon, men jobbet ikke med tjenesteløsninger for dette per dags dato.

[1] Halogen (2016) *Fremtidens møteplasser*, innsiktsrapport på bestilling fra Oslo kommune

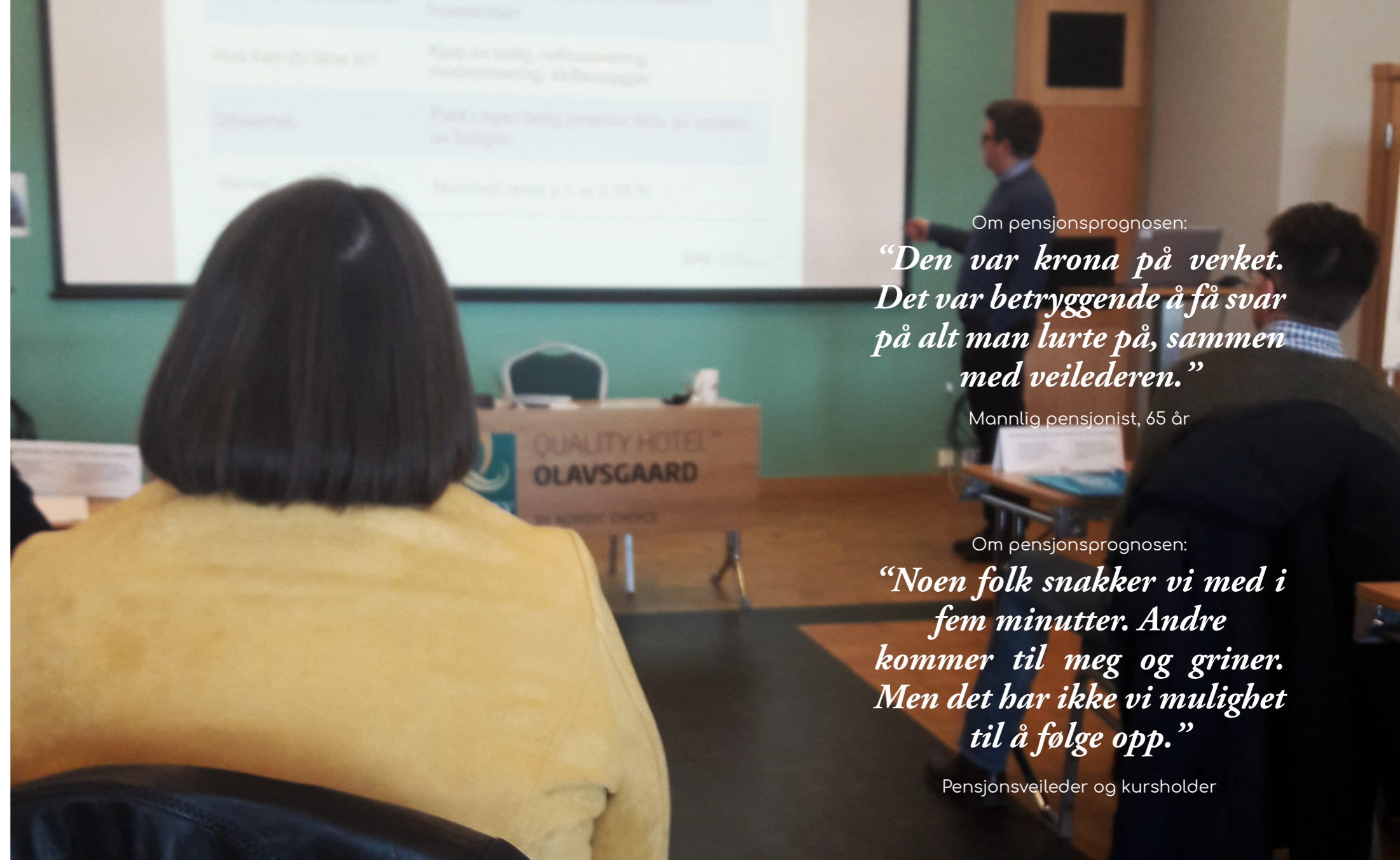
## Vi blir med på pensjonskurs

Da vi kom i kontakt med Statens pensjonskasse ble vi invitert med på et pensjonskurs for 60-åringene. Her ble vi tatt gjennom temaer som pensjonssystemet, utregning av pensjon, personlig økonomi og hvilke rettigheter man har som pensjonist. Kursholderne brukte god tid på å forklare om gamle og nye pensjonsregler. De hadde god erfaring med at pensjonssystemet var vanskelig å forstå.

## Den individuelle samtalen

Underveis fikk kursdeltakerne en individuell veiledningssamtale hvor de sammen med en veileder gikk gjennom sin pensjonsprognose. Vi fikk observere tre samtaler. Det interessante var at det som i utgangspunktet skulle være en prat om tall, også handlet om bekymringer rundt egen livssituasjon. Samboer eller partner ble også nevnt på alle samtalene, siden pensjon gjerne angår den man bor sammen med.

Vi så at det oppstod situasjoner hvor deltakerne trengte praktiske og emosjonelle råd som veilederen ikke kunne gi. Dette diskuterte vi med han i etterkant. Han bekreftet at disse samtalene åpnet opp for mer livsorienterte temaer, som de ikke hadde kompetanse til å veilede om. Å snakke om pensjon åpnet fort opp for å fortelle om forholdet til partner, bekymringer rundt jobben og usikkerhet rundt valgene man måtte ta.



Om pensjonsprognosen:

*“Den var krona på verket. Det var betryggende å få svar på alt man lurte på, sammen med veilederen.”*

Mannlig pensjonist, 65 år

Om pensjonsprognosen:

*“Noen folk snakker vi med i fem minutter. Andre kommer til meg og griner. Men det har ikke vi mulighet til å følge opp.”*

Pensjonsveileder og kursholder



### Oppsummering av besøk

1. Pensjonstjenestene vi møtte, fortalte at de påtok seg den praktiske rollen i forhold til pensjon og livsfaseoverganger.
2. Pensjonskurset for kommende pensjonister fokuserte mye på å informere om pensjonssystemet, men den individuelle samtalen på kurset åpnet opp for andre temaer. Pensjon er tett knyttet opp mot den enkeltes situasjon.
3. Yngre pensjonister ønsket ikke å bli satt i bås. Derfor opplevdes ikke seniorsentrene i Oslo attraktive for dem.

### Våre refleksjoner

Det som gjorde mest inntrykk på oss var de individuelle pensjonsprognosene vi fikk være med å observere. Det var interessant å se at en pensjonsprat endret seg til å handle om egen livssituasjon og bekymringer som strakk seg ut over økonomi og framtidig pensjon.

## Oppsummering av kapittel 2

1. I tillegg til den praktiske prosessen det er å gå av med pensjon, opplevde mange å gå gjennom en emosjonell prosess knyttet til sorg, som kunne være vanskelig å snakke om. De emosjonelle støttespillerne i denne prosessen var hovedsakelig familie, venner og kolleger.
2. To spørsmål som gikk igjen blant arbeidstakere var: “Hvor mye får jeg i pensjon?” og “Når bør jeg gå av?” For det første er dette fordi pensjonssystemet er komplekst å forstå seg på. De fleste går ned i inntekt når de går av med pensjon, og dette kan bekymre mange. For det andre er disse spørsmålene knyttet opp til noe mye større enn framtidig økonomi og praktiske valg.

### Våre refleksjoner

På dette tidspunktet begynte vi å ane omfanget av temaet vi hadde valgt oss. Mulighetsområdene og utfordringene var mange. Vi var ikke sikre på hvilket nivå vi skulle “angripe” temaet og hvilke aktører som var relevante å jobbe med som kontekst. Vi så behovet for å ta valg for å komme oss videre. I neste kapittel analyserer vi det vi vet og konkretiserer det ned til mulighetsområder.

### Kapittel 3: Vi forstår

#### Underkapitler

Introduksjon	44
Kartlegging - utfordringer	46
Valg av aktørkontekst	48
Hva gjør pensjonstjenester i dag?	50
Hovedinnsikter	52
Oppsummering	53








### Kapittel 3

#### Vi forstår

I dette kapitlet samler vi, analyserer og konkretiserer innsikten. Vi kartlegger utfordringer ved livsfaseovergangen fra aldersgruppen sitt perspektiv. I tillegg forklarer vi valg av aktørkontekst, før vi presenterer hvilke mulighetsområder vi tok med oss videre til idégenerering i kapittel 4. På slutten av kapitlet summerer vi opp og reflekterer rundt valgene vi tok.

## Metoder og tilnærming

- 
Visuell kartlegging av brukerreiser over tid
- 
Sammenligning av aktører
- 
Affinity-diagram
- 
Diskusjon og refleksjon oss i mellom
- 
Analyse av pensjonstjenester

## Kartlegging - utfordringer

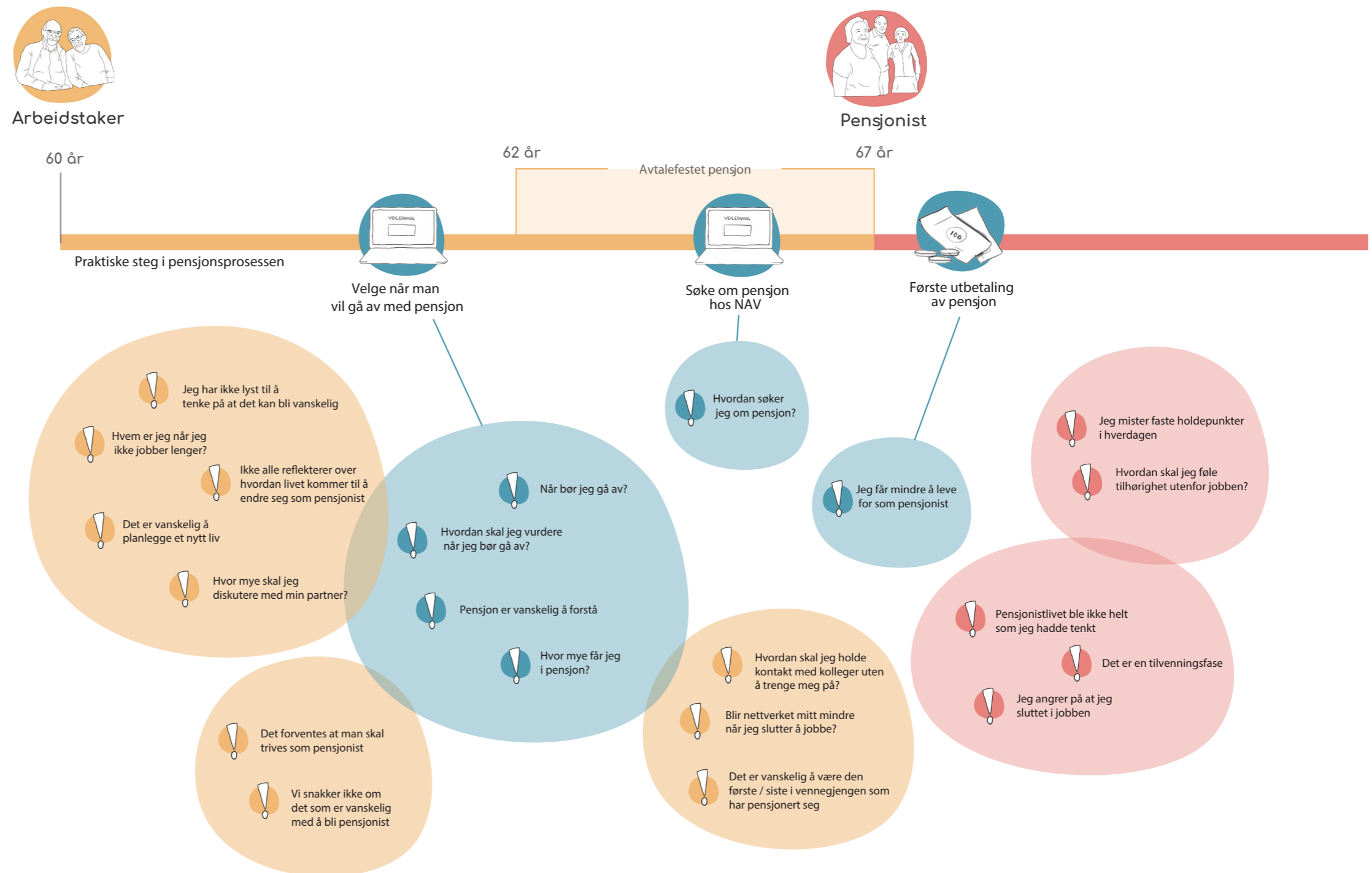
Alle pensjonsreiser er forskjellige. Vi har valgt å gjøre en generell kartlegging av opplevelsen det er å gå av med pensjon. Tre steg alle må forholde seg til er: Velge når man går av, søke om pensjon hos NAV, og motta pensjonsutbetaling som pensjonist (blått på kartet).

Utfordringene knyttet til disse praktiske stegene er mange, og dreier seg om forvirring og usikkerhet rundt pensjon.

Vi ser også at det er mange utfordringer av emosjonell karakter som dukker opp i livsfaseovergangen, både før og etter pensjonsalder. De pirker blant annet bort i usikkerheter rundt egen identitet, tap av nettverk og følelsen av skuffelse når pensjonistlivet ikke ble som man hadde tenkt seg.

### Hovedinnsikter

1. Sett utenifra "klarer" alle å pensjonere seg. Likevel er det mange usikkerheter rundt valg, og hvor mye man får utbetalt i pensjon. Her ser vi et mulighetsrom for å utforske hvordan opplevelsen rundt de praktiske pensjonsstegene kan forbedres.
2. At det er så mange emosjonelle utfordringer rundt det å gå av med pensjon, gjør oss nysgjerrige på hvordan aktørene vi har sett på i dette prosjektet skal eller bør forholde seg til det.



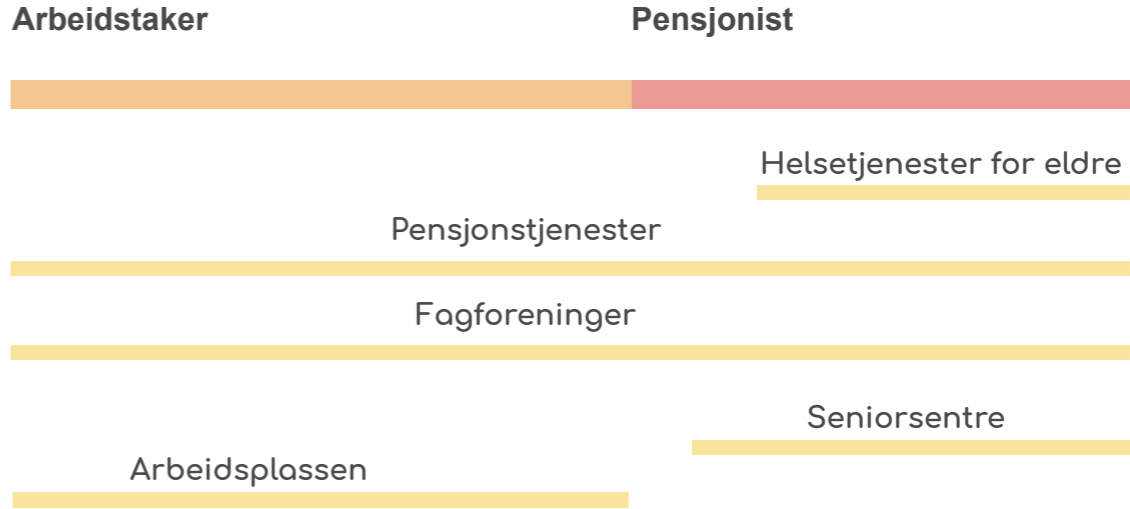




### Valg av aktørkontekst

På grunn av omfanget av temaet vårt, hadde vi et behov for å velge én type aktør som designkontekst for prosjektet. Som kriterie valgte vi å se på hvem aldersgruppen har tilknytning til både før, under og etter pensjonsalder, siden vi tar for oss en prosess som går over flere år. I tillegg ønsket vi å velge en kontekst hvor vi hadde kontakter, slik at vi kunne få tilbakemeldinger på prosjektet underveis.

### Aktører og livsfaseoverganger - et utvalg

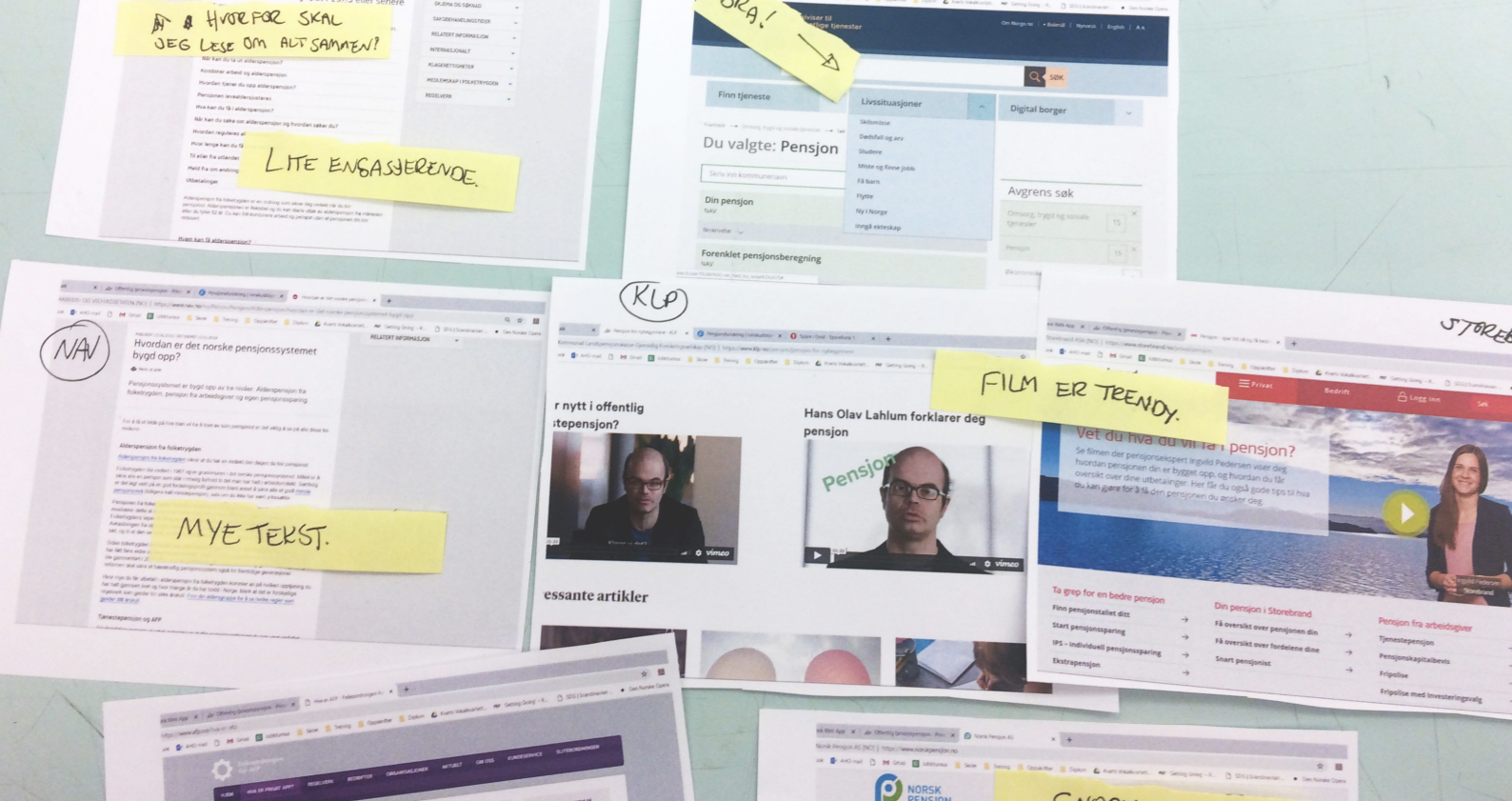


Av aktørene vi har sett på i prosjektet er det pensjonstjenester og fagforeninger som er aktuelle. Vi valgte pensjonstjenester fordi:

1. Ikke alle er tilknyttet en fagforening<sup>[1]</sup>
2. Aldersgruppen vår nevnte mange utfordringer knyttet opp til pensjon.

Vi så derfor verdien av å undersøke hva vi kan designe for i en pensjonstjeneste-kontekst.

[1] Tri.D.Ngyen(16.12.2013), Flere fagforeninger sliter med rekruttering, hentet ut 9 april 2019, fra <https://frifagbevegelse.no/flere-fagforeninger-sliter-med-rekruttering-6.158.50903.02455bde3e>



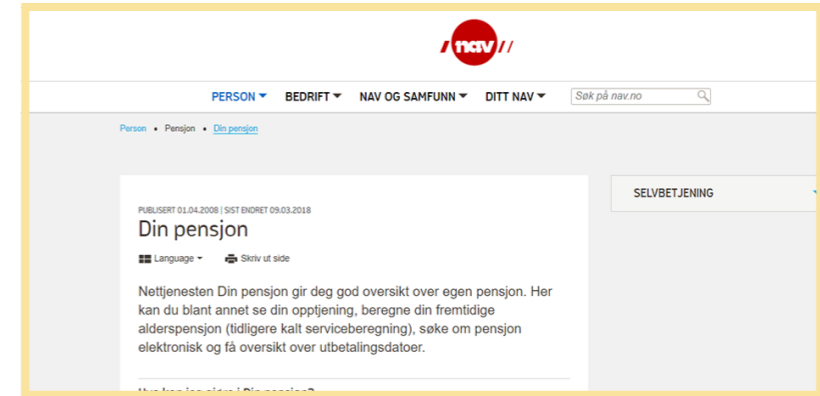
## Hva gjør pensjonstjenester i dag?

Pensjonstjenester består av både offentlige og private organisasjoner og forsikringsselskaper, som NAV, Storebrand, Statens pensjonskasse og Kommunal Landspensjonskasse. NAV er ansvarlig for folketrygden som alle får når de fyller 67. De private pensjonstjenestene står for pensjonen man sparer opp gjennom arbeidslivet, og privat sparing til pensjon. Pensjonstjenestenes hovedoppgaver i forhold til pensjon er:

1. Forvaltning og utbetaling av pensjonen man skal leve av som pensjonist.
2. Informere om pensjonspolitikk og pensjonssystemet gjennom digitale flater og kurs.
3. Veiledning om pensjon gjennom kurs, samtaler, chattetjenester, e-post og pensjonskalkulatorer.

1.

Skjermbilde fra [www.nav.no](http://www.nav.no)



2.

Skjermbilde fra [www.spk.no](http://www.spk.no)



3.



## Hovedfunn

### Fra pensjonstjenester

1. Pensjonstjenestene bruker mye ressurser på å forklare om pensjonssystemet, og veiledning av kommende pensjonister om pensjon. Likevel synes mange at det er vanskelig å forstå.
2. Ut ifra samtalene vi hadde med Storebrand og Statens pensjonskasse, skjønte vi at de var inneforståtte med den emosjonelle prosessen det kan være å gå av med pensjon. Rollen de tar på seg i dag er å være praktiske leverandører av pensjon.



### Fra aldersgruppen

1. Det er et behov for bekreftelse, trygghet og oversikt over egen økonomisk situasjon, fordi det har mye å si for hvordan livet som pensjonist kommer til å bli.
2. Den emosjonelle overgangen oppleves forskjellig: For noen går det fint, mens for andre er den tung og preget av usikkerhet rundt store spørsmål. Det forventes at man skal trives som pensjonist, og dette kan skape lite rom for å anerkjenne at det kan bli vanskelig.



## Oppsummering av kapittel 3

1. Gjennom kartlegging av aktørene vi så på i livsfaseovergangen, valgte vi pensjonstjenester som designkontekst.
2. Ved å kartlegge de foreløpige hovedfunnene hos aldersgruppen vår, konkretiserte vi det ned til to mulighetsområder. De var utgangspunktet for idégenereringen, som vi forteller om i starten av neste kapittel.

## Mulighetsområder

### Den praktiske reisen

Hva kan vi gjøre for å skape trygghet og mindre forvirring rundt pensjon?

### Den emosjonelle reisen

Hvordan kan vi designe for den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon?

### Omstilling: Når skal jeg velge å gå av med pensjon?

Utfordring: Hvordan vet jeg om jeg er klar for å gå av med pensjon? Det er ikke "gøy" å bli oppfordret til refleksjon.

### Checklist

En kort og utformet sjekkliste man kan gå gjennom for å vurdere en refleksjonsprosedyre rundt når man bør gå av med pensjon. Man har kanskje lest litt om pensjon, og dette blir presentert via Facebook. En litt mer engasjerte måtte å reflektere rundt omstillingen man skal over i "veiklager" brukes som et springbrett for å tilby andre tjenester utifra hva du er mest opptatt.



### Omstilling: Når skal jeg velge å gå av med pensjon?

Utfordring: Det er mye informasjon å få om hvilke valg jeg har, men det er vanskelig å relatere den til min situasjon.

### Pensjonsfadder

Gjennom fagforeningen din blir du tilbudt å ha møte med en pensjonist som har det samme yrket som deg. Dere kan diskutere problemstillingen ut ifra at dere har omtrent samme yrkesbakgrunn og økonomiske forutsetninger. Pensjonisten deler sin erfaring rundt det å gå av med pensjon og hva han/hun måtte vurdere i forhold til sitt yrke.

- Invitasjon**: Marit har nettopp fylt 60, og jobber som sykepleier. Hun får en e-post fra Sykepleierforening med invitasjon til å møte en pensjonert sykepleier.
- Påmelding**: Marit melder seg på, og får en se en oversikt over tilgjengelige pensjonister og kan lese om deres situasjon for å velge den som passer best.
- Forberedelse**: Etter påmelding får hun en bekreftelse sammen med en kort liste over hva som kan være lurt å tenke på til møtet.
- Møte**: Marit møter Per, og de har en hyggelig samtale.
- Avtale nytt møte / Oppfølging**

### Omstilling: Når skal jeg velge å gå av med pensjon?

Utfordring: Det er mye informasjon å finne, men jeg føler ikke at det treffer meg. Jeg leser mye som ikke oppleves relevant.

### Interaktiv informasjon

En interaktiv informasjonsplattform hvor du gjennom sted velger det som er mest relevant for deg å få informasjon om. Yrke, pensjonsordning, offentlig, privat, vurderer du AFP osv. Uten å lese på 2 forskjellige nettsider for å tappe sammen den informasjon du trenger.



### Hvordan skape refleksjon for ulike forventninger til kommende pensjonistliv?

Vi ser at det ofte kan være ulike forventninger knyttet til det å bli pensjonist spesielt mellom par. Derfor ønsker vi å utforske muligheten til å få fram, vurdere og skape forventninger til denne tiden.

### Pensjon Battle

Et "spill" der du får utdelt 30 brikker hvor du skal vurdere hvor mange brikker av i farge. Hvor mye av tiden ønsker du å jobbe. Du plasserer da den andelen du ønsker. Fortsetter til neste spørsmål og du fortsetter. Når alle spørsmålene er sjutt gjennomført til de ulike spørsmålene. Når du har plassert alle brikkene taes "veggen" ned og de kommende pensjonistene deres sår blir vist. Skape refleksjoner rundt forventninger.

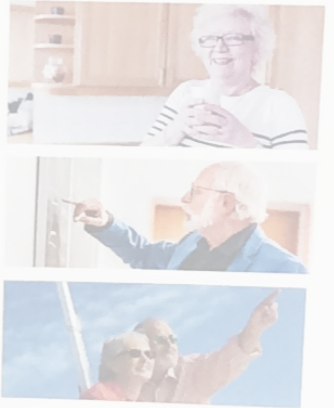
# Kapittel 4 Vi velger

### Når skal jeg velge å gå av med pensjon?

Det er vanskelig å bli bevisst på at ke på omstillingen man skal sette angår ikke meg?

### from Seniors

for pensjonister deler sin erfaring med omstilling og, eller humoristisk vending? Komiker spiller kaper en meta bevissthet om omstillingen, uten å svekke å ta stilling til sin egen pensjon. Kan brukes i tjenester og skape lyst. Korte snutter som er



Introduksjon	56
Idégenerering	58
Et utvalg av ideer	60
Tilbakemeldinger fra pensjonskasser	62
Hvor ser vi muligheter? - Problemstilling	64
Designkontekst	66
Møte med pensjonskassen	68
Konseptområder	70
Oppsummering	71

### Omstilling: Hva kan jeg forvente av pensjonen min?

Utfordring: Behov for å fylle tiden med noe, hva har du da råd til å fylle tiden din med?

### Lystne/Lyster

En visualisering av hvordan din kommende fremtid kanskje ser ut når du går av med pensjon. Hvilke valg og endringer er lurt for å kunne oppnå det du ønsker å få gjort med tiden din når du blir eldre og ikke lenger er i arbeid.



### Omstilling: Når skal jeg velge å gå av med pensjon?

Utfordring: Det gidder jeg ikke å bry meg om nå, jeg er jo i full sving i arbeidslivet!

### Kampanje

Kampanje for å skape bevissthet rundt å vurdere når man skal gå av med pensjon i ett prosessende, og knytter økonomi opp til opplevelser.

- Skjemme bort barnebarna når du blir pensjonist?** Når du velger å gå av med pensjon kan du mye å si for hvor mange kaffebakk du kan dra på.
- Gleder deg til Syden når du blir pensjonist?** Når du velger å gå av med pensjon kan du mye å si for hvor mange drinker du kan nyte på stranden i Gran Canaria.
- Hytteturer med familien når du blir pensjonist?** Når du velger å gå av med pensjon kan du mye å si for om du kan beholde hytta i det hete fott.

### Pop-up pensjonkurs

Pensjonkursen flytter seg ut i av kunstlokaler og over i "livet". Skaper en mer uformell og virkelighetsnær tilnærning til å diskutere pensjon. Senker terskelen for oppstart hvis man eventuelt kan få med seg en veien og ta seg en øl samtidig. Kommet i pensjon? Kursert foregår i to timer, og tar opp ulike temaer hver gang det gjentas. Etter kurset kan man diskutere hva man har gått gjennom med noen som er en del av livet ditt. For å finne ut hvordan man skal planlegge.





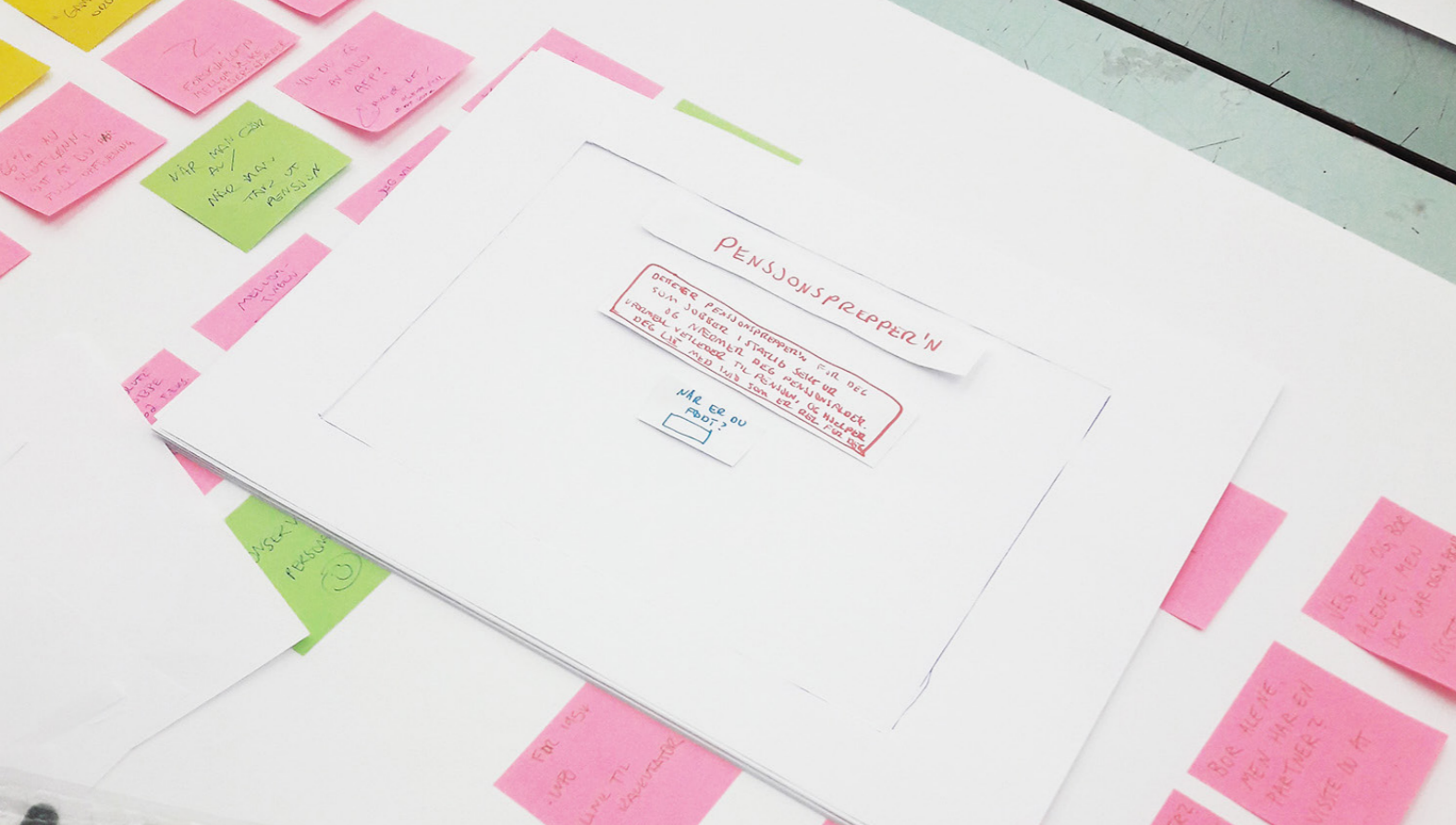
## Kapittel 4

### Vi velger

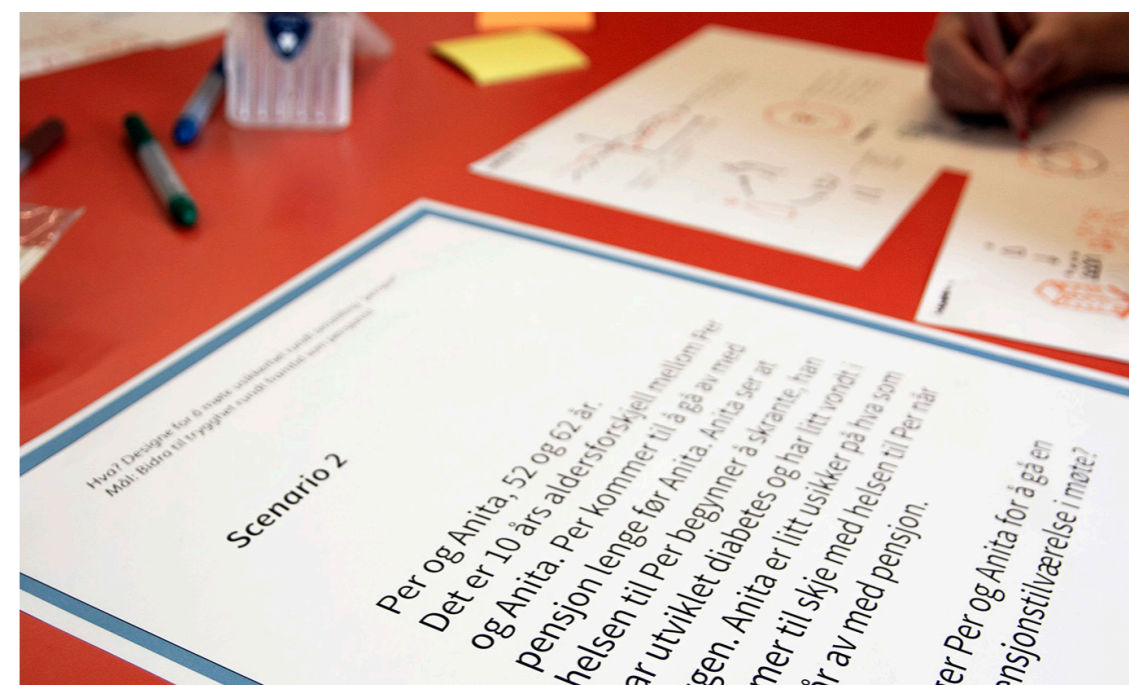
I dette kapitlet viser vi hvordan vi går fra idégenerering til valg av endelig problemstilling, designkontekst og konseptområder. Til sist oppsummerer vi kapitlet med tre konsepter vi tok med oss videre til konseptutviklingen.

## Metoder og tilnærming

-  Scenariobygging basert på intervjuer
-  Idégenerering gjennom scenarier
-  Designsprinter med medstudenter
-  Presentasjon av ideer og feedback
-  Visuell kartlegging av eksisterende brukerreise



1.



## Idégenerering

Da vi genererte ideer rundt mulighetsområdene, utforsket vi både digitale og fysiske forslag.

1. Basert på de vi snakket med lagde vi anonymiserte scenarier, for å inspirere idégenereringen. Vi valgte å fokusere på enkelthistoriene, framfor grupperinger (yrke osv.), siden vi følte det gav størst verdi til ideene.
2. I tillegg til å produsere ideer oss i mellom, holdt vi to idéworkshops med fire andre medstudenter. Sammen utforsket vi fem ulike scenarier. Hensikten var å få et friskt blikk på materialet, og reflektere sammen rundt tematikken.

2.



## Et utvalg av ideer

Her viser vi et lite utvalg av ideene. Noen skisserer forslag til nye tjenester, og andre er rene interaksjonsdesignforslag.

### 1. Vi følger deg

Digital tjeneste som følger deg gjennom pensjonsprosessen, og kommer med tips og informasjon i forhold til hvor du er i prosessen.

### 3. Sofarådgivning

Digital "selvhjelp" om pensjon, slik at man kan finne ut av ting på egenhånd, uten å være avhengig av åpningstider til kontaktsentre.

### 5. Sjekklisten

En digital sjekkliste for pensjon, hvor man gjennom flere steg vurderer om man er klar til å gå av, både mentalt og praktisk.

### 2. Refleksjonsverktøy

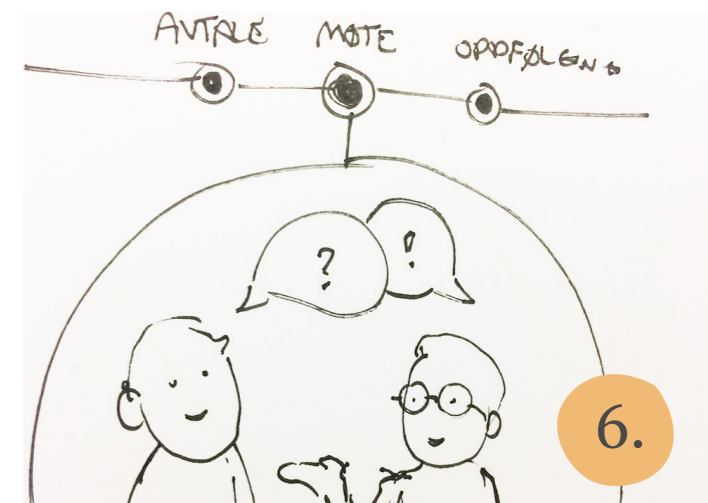
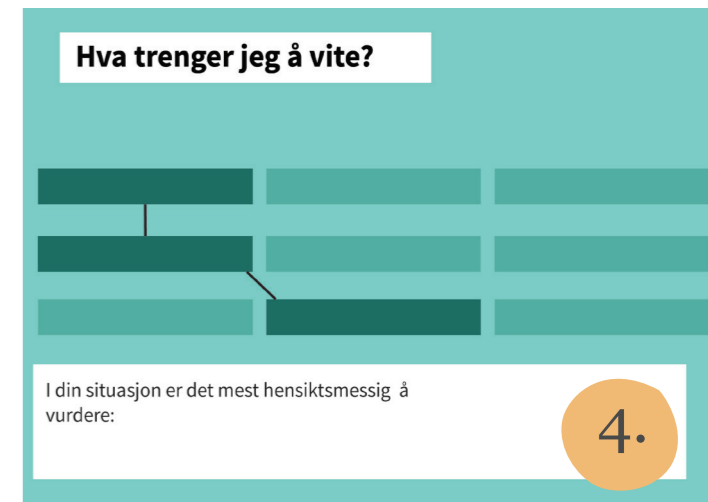
Fysisk refleksjonsverktøy for par, som oppfordrer til refleksjon rundt hva livsfaseovergangen kan bety for dem.

### 4. Interaktiv informasjon

Digital informasjonsplattform hvor man steg for steg filtrerer ut det man trenger å vite, for å unngå forvirrende informasjon.

### 6. Pensjonsfadder

En tjeneste hvor arbeidstakere settes i kontakt med pensjonister med samme f.eks yrkesbakgrunn, for å dele erfaringer og forventninger om pensjonistlivet.





## Tilbakemeldinger fra pensjonskasser

Vi presenterte et utvalg av ideene våre for Storebrand og Statens pensjonskasse. Hensikten var å få tilbakemeldinger på hvilke retninger som opplevdes relevante, validere innsikter og diskutere potensielle utfordringer.

## Storebrand Pensjon

Storebrand anbefalte oss å fokusere på den emosjonelle livsfaseovergangen. De hadde også identifisert det som et mulighetsområde, men hadde ikke planer om å fokusere på det framover.

*“Det hadde vært spennende om dere tok for dere den emosjonelle prosessen.”*

Storebrand Pensjon

## Statens pensjonskasse

Statens pensjonskasse var interessert i forslagene vi kom med som handlet om å hjelpe folk gjennom “pensjonsjungelen”. De bekreftet innsikten vår som handlet om forvirring rundt pensjonssystemet og at mange lurte fælt på når de burde velge å gå av.

*“Noen vet jo ikke hvilken pensjonsordning de tilhører en gang.”*

Statens pensjonskasse



## Hvor ser vi muligheter?

### Våre refleksjoner

Selv om vi valgte den emosjonelle veien for prosjektet, løfter vi fram noe av arbeidet vi gjorde i forhold til de praktiske utfordringene rundt pensjon.

Etter idégenereringen og møtene med pensjonstjenestene så vi størst potensiale i å designe for det emosjonelle aspektet av å gå av med pensjon. Vi ønsket å utfordre pensjonstjenestene litt, og samtidig diskutere hvilken rolle de kunne spille i livsfaseoverganger, ut over det de gjør i dag.

Siden vi hadde lyst til å utforske muligheter i stedet for å løse konkrete problemer bestemte vi oss for å jobbe med mulighetskonseppter, heller enn implementerbare løsninger. På grunn av dette har vi ikke inngått et samarbeid med en pensjonskasse.

### Vi velger problemstilling:

Hvordan kan pensjonstjenester anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon?

Vi bruker ordet “anerkjenne” for å understreke at emosjonelle prosesser og utfordringer ikke nødvendigvis er noe en kan løse. Å pensjonere seg vil alltid oppleves vanskelig for noen. Samtidig anerkjenner vi at pensjonstjenestene allerede har et viktig samfunnsoppdrag i forhold til pensjon, som de selvfølgelig må fokusere videre på.

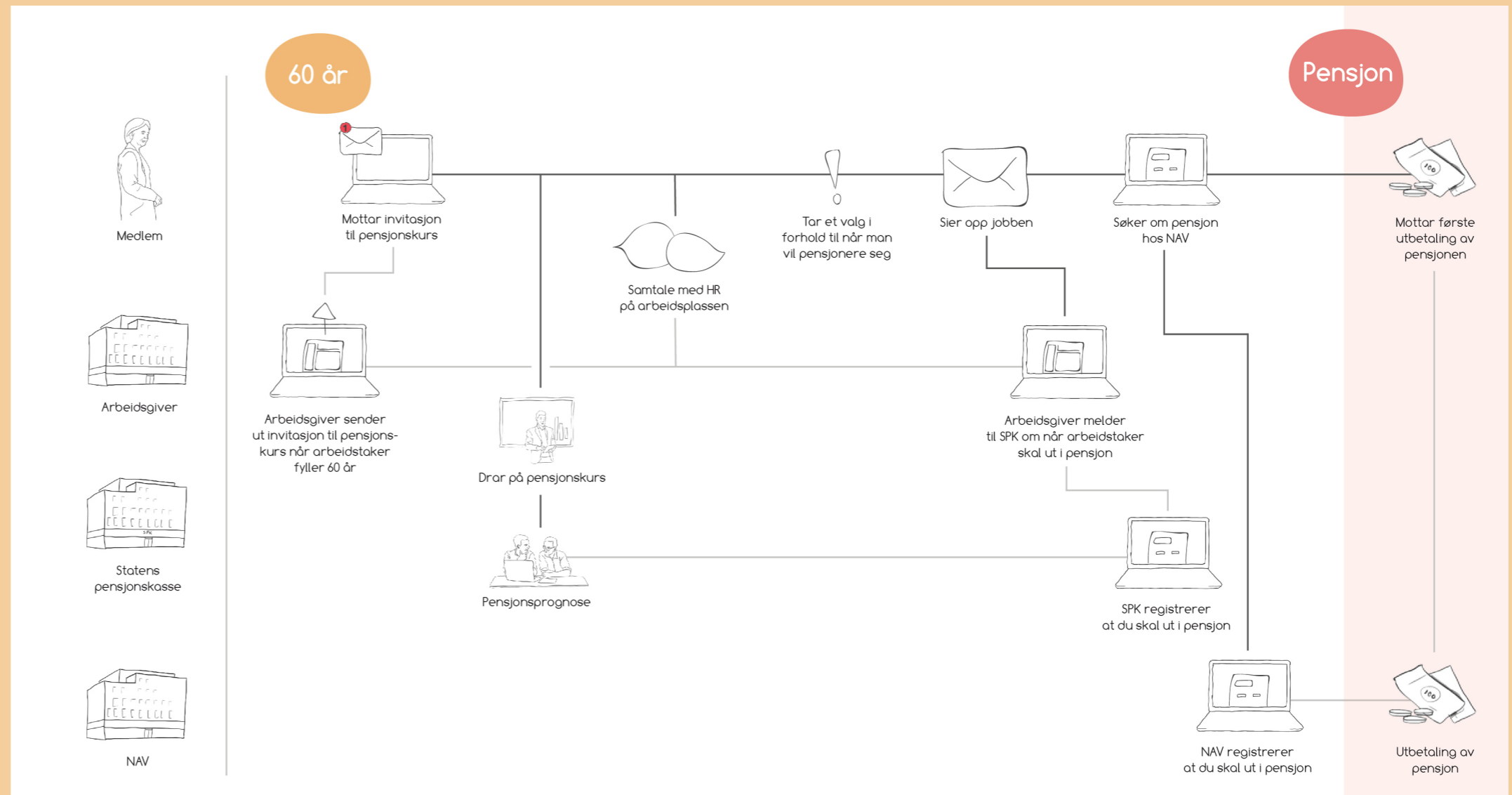
## Designkontekst

Vi valgte å bruke Statens pensjonskasse som eksempel på designkontekst. De var veldig interesserte i det vi jobbet med, og ønsket å være en ressurs videre i prosjektet. De har mange kontaktpunkter og digitale kanaler, som ga oss spillerom til å utforske ulike mulighetskonsepter innenfor problemstillingen vår.

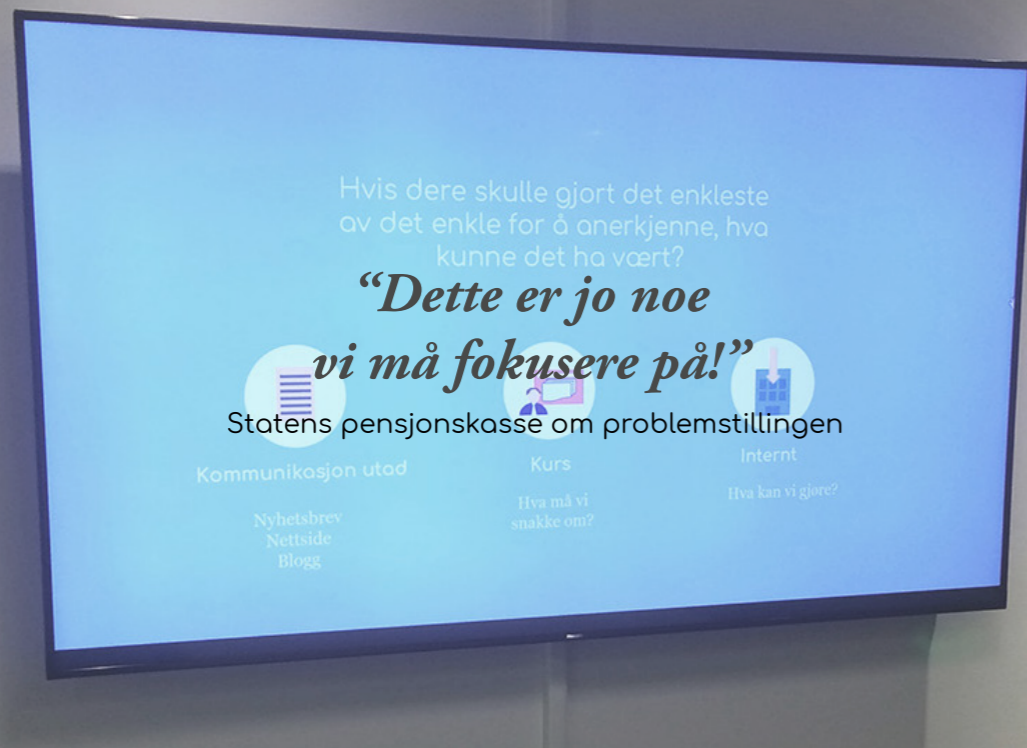
Statens pensjonskasse er en statlig organisasjon og har derfor ikke nødvendigvis samme kundegruppe og behov som f.eks Storebrand. Vi henter opp refleksjoner rundt dette i sluttkapitlet av rapporten.

### Eksisterende kontaktpunkter vi utforsket videre

1. Nettside om pensjon
2. Digital kommunikasjon
3. Fysisk og digital veiledning
4. Pensjonskurs
5. Pensjonsbloggen
6. Pensjonsprognoser



Eksempel på brukerreise hos Statens pensjonskasse

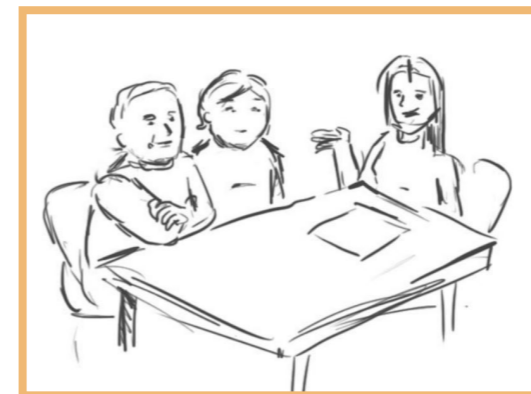


## Møte med pensjonskassen

Vi presenterte problemstillingen og to konsepter for Statens pensjonskasse. Møtet bestod av oss, en kursveileder, digital seniorrådgiver og kommunikasjonsansvarlig. Vi ønsket å utfordre dem til diskusjon rundt hvilken rolle de kunne ha overfor medlemmene sine. I tillegg ønsket vi innspill på konseptene.

De bekreftet at problemstillingen vår var en relevant diskusjon, og de var begeistret for at vi hadde valgt denne tematikken. Vi spurte hva de kunne ha gjort internt i organisasjonen for å utfordre seg selv til å anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon. For dem var det et spørsmål om intern forankring av felles verdier og hvordan de kommuniserte innad på tvers i de ulike avdelingene.

## Konseptdiskusjon



### Utvidet veiledningstilbud

Basert på pensjonsprognosesamtalene vi observerte, skisserte vi ut et forslag til en selvstendig veiledningstjeneste for medlemmene. I tillegg til prognosene, kunne de få diskutere andre tematikker knyttet til overgangen til pensjonistlivet. Vi foreslo at samboere også kunne delta.

*“Vi ser at folk ønsker seg personlige veiledere. Dette tilbudet hadde de brukt.”*

Vi fikk gode tilbakemeldinger på veiledningsforslaget. Dette var noe de så medlemmene deres ville ha. Utfordringene ved konseptet var knyttet til bruk av ressurser og kompetanse hos de eksisterende pensjonsveilederne.



### Oppfølgingsbrev

Statens pensjonskasse sender allerede ut nyhetsbrev til medlemmene sine. Vi skisserte ut et forslag til hvordan de kunne sende mer personlige hilsener knyttet opp til livshendelser, som f.eks en 60-årsdag, eller arbeidsslutt.

*“Vi ønsker å heie litt på folk, ut over det de kanskje forventer.”*

Ideen om å følge opp medlemmene underveis i pensjonsprosessen likte de godt. De var enige i at de kunne være mer personlige i måten de kommuniserte ut til medlemmene sine. Å bli mer personlige i språkbruken var viktig for dem. De ga oss innspill om at dette kunne være verdifullt å undersøke i kontekst av de digitale flatene deres.

## Konseptområder

Basert på møtet valgte vi tre områder vi tok med oss videre til konseptutviklingsfasen.

### Utvidet veiledningstilbud

Vi fortsatte arbeidet med et utvidet veiledningstilbud, og ønsket å høre mer med aldersgruppen og ulike veiledere om hvordan tilbudet kunne være.



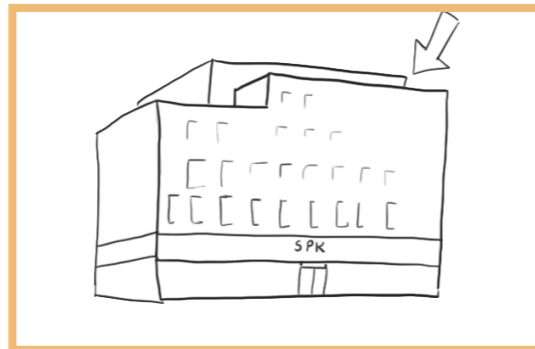
### Digital kommunikasjon og oppfølging

Vi jobbet videre med oppfølging av medlemmer over tid. I tillegg tok vi med oss rådet om å undersøke hvordan språkbruken kunne endres på pensjonskassen sine digitale flater.



### Internkommunikasjon

Teamet vi presenterte konseptene våre for sa ja til å møtes igjen for en workshop. Vi ble enige om å diskutere utfordringer og generere ideer rundt internkommunikasjon i organisasjonen.



## Oppsummering av kapittel 4

1. Vi valgte å jobbe videre med mulighetskonsepter rundt hvordan Statens pensjonskasse kunne anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon hos sine medlemmer.
2. Konseptene vi jobbet videre med var: Et utvidet veiledningstilbud, digital kommunikasjon, oppfølging av medlemmer og internkommunikasjon.

### Våre refleksjoner

For oss var det viktig å etablere Statens pensjonskasse som en ressurs, heller enn et samarbeid. Vi ønsket å stå friere til å utforske muligheter i prosjektet, enn å løse utfordringer på oppdrag fra en kunde.

## Kapittel 5 Vi designer

### Underkapitler

Introduksjon	74
Konsept 1 - Veiledningstilbud	76
Konsept 2 - Digital kommunikasjon og oppfølging	86
Konsept 3 - Internkommunikasjon	96
Oppsummering	99



## Kapittel 5

### Vi designer

I dette kapitlet viser vi arbeidet med utviklingen av de tre konseptområdene:

1. Utvidet veiledningstilbud
2. Digital kommunikasjon og oppfølging
3. Internkommunikasjon.

Til slutt i kapitlet oppsummerer vi med våre refleksjoner før vi presenterer leveransen i kapittel 6.

## Metoder og tilnærming



Visuelt kartleggingseksperiment med aldersgruppen



Analyse av eksisterende kontaktpunkter



Tilbakemelding og iterering på konsepter



Idéworkshop med Statens pensjonskasse



Refleksjon og diskusjon oss i mellom

*“Det hadde vært fint å få oppfølging også når jeg har pensjonert meg”*

Mannlig arbeidstaker, 59 år

## Konsept 1

### Veiledningstilbud

Basert på observasjonene fra pensjonsprognoene og tilbakemeldingene fra Statens pensjonskasse utforsket vi hvordan vi kunne skissere ut en ny veiledningstjeneste. Hvordan kunne vi møte behovet for oppfølging og veiledning som var tilpasset ulike livssituasjoner?

Vi hørte med aldersgruppen, NAV pensjon og to sosionomer for å få innsikt i hvilke temaer det kan og bør veiledes om i overgangen fra arbeidstaker til å bli pensjonist. Vi diskuterte også hvem som eventuelt skulle veilede aldersgruppen.

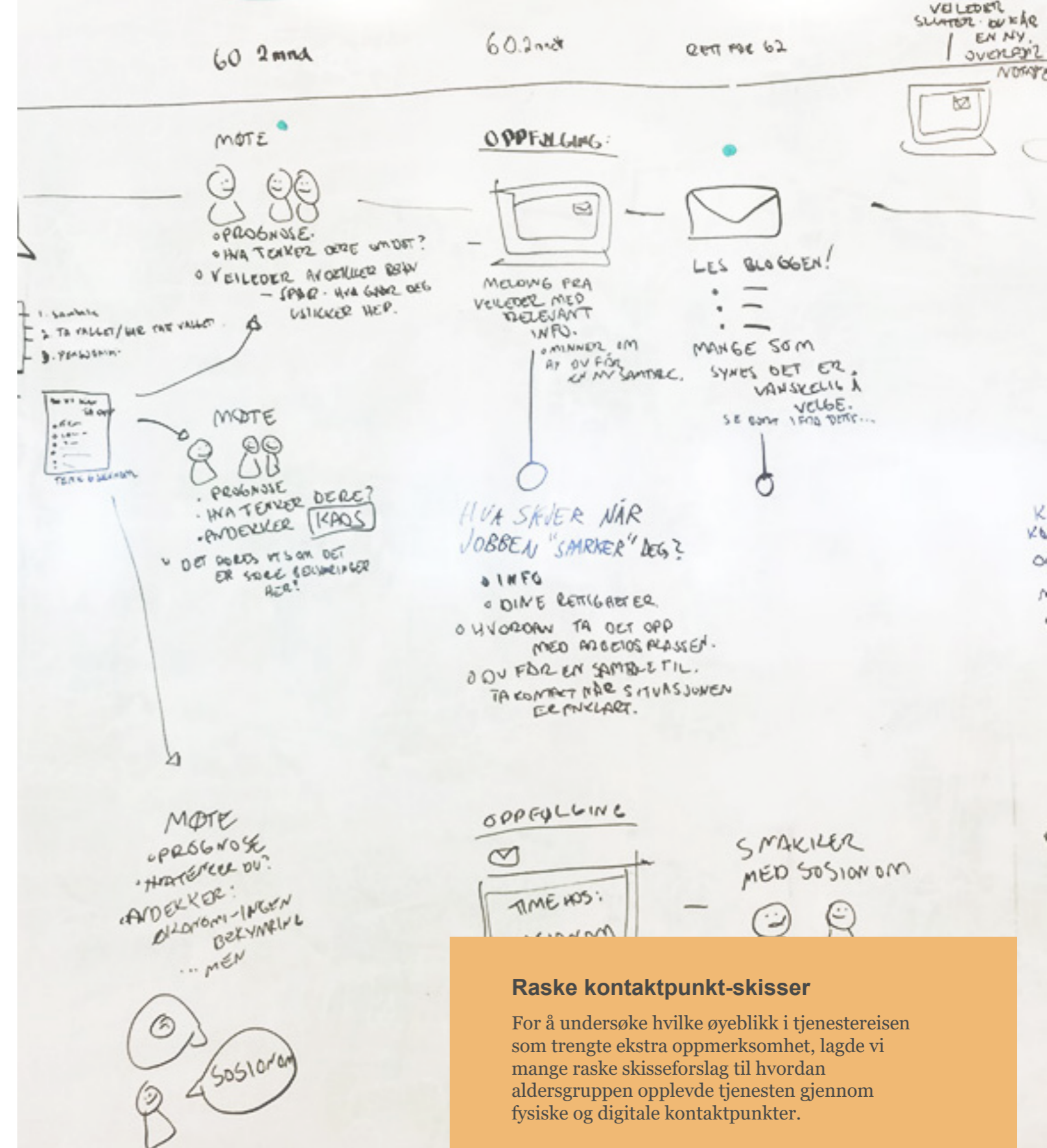
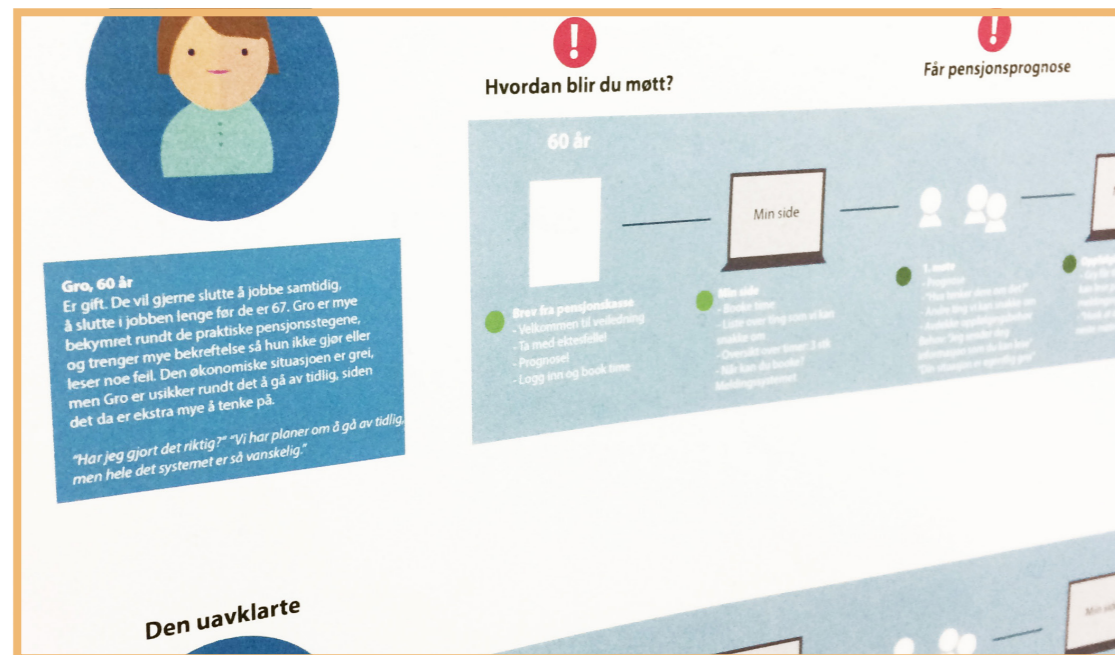


## Eksperiment

Vi ba to stykker fra aldersgruppen om å kartlegge sin “drømmeveiledningstjeneste” over tid. Da testet vi ut hvilke temaer de ønsket å snakke om, hvem man ønsket å snakke med og hvilke kontaktpunkter som opplevdes relevante.

## Opplevelsen og brukerreisen

Med innsikten fra eksperimentene skisserte vi brukerreiser for tjenesten. I tillegg brukte vi scenarier med ulike personas for å forstå hvilke ulike behov som skulle dekkes.



**Raske kontaktpunkt-skisser**

For å undersøke hvilke øyeblikk i tjenestereisen som trengte ekstra oppmerksomhet, lagde vi mange raske skisseforslag til hvordan aldersgruppen opplevde tjenesten gjennom fysiske og digitale kontaktpunkter.



## Invitasjon og ordbruk

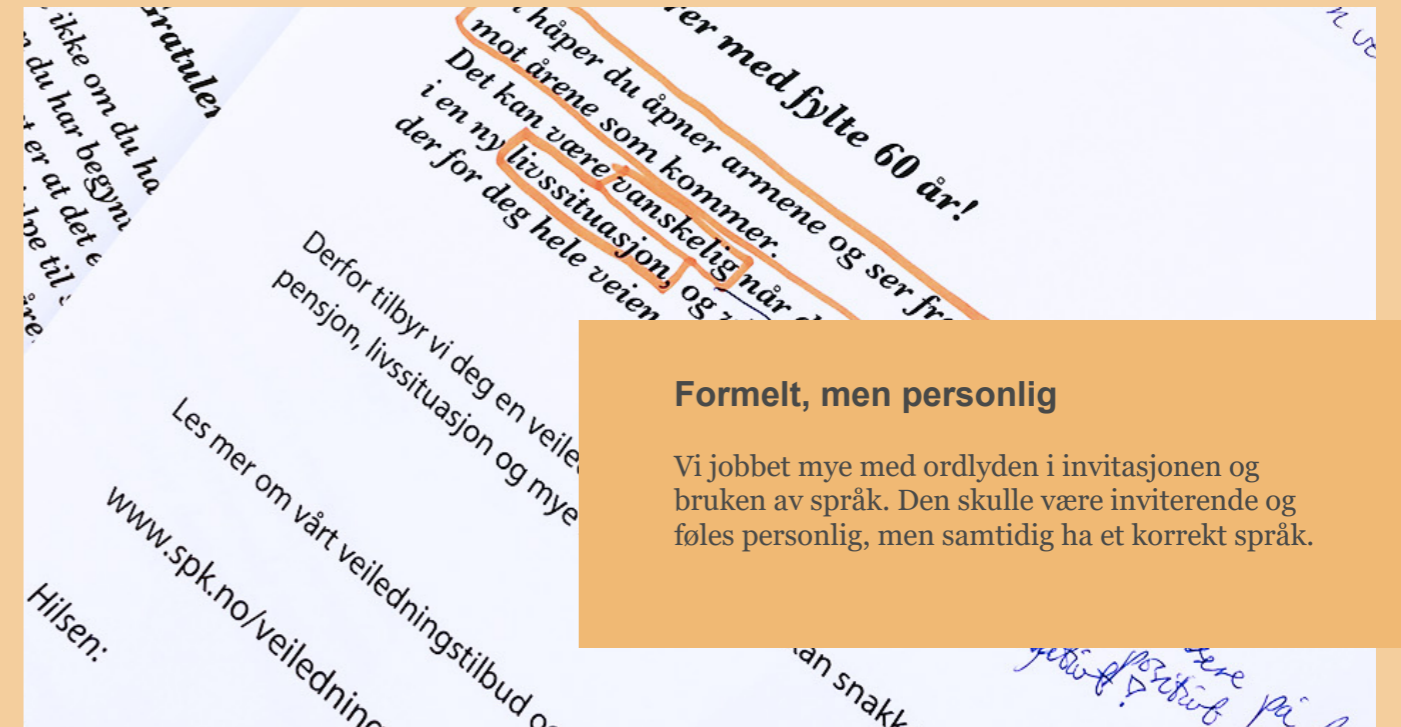
Da vi spurte aldersgruppen om hvordan de ønsket å komme i kontakt med en veiledningstjeneste, hadde de satt pris på en hyggelig invitasjon på e-post. Invitasjonen skulle være det første møtet med tjenesten, så vi fokuserte på at ordbruken opplevdes inviterende og troverdig. Vi gjorde noen justeringer på ordlyden etter å ha fått tilbakemelding fra en innholdsdesigner.

*“Jeg kunne ha tenkt meg en digital invitasjon i forkant av en samtale”*

Sitat fra eksperimentet

*“Jeg hadde ikke turt å kontakte pensjonskassen min selv. Hvis jeg hadde fått en invitasjon, så ville jeg sagt ja.”*

Kvinnelig arbeidstaker, 58 år



### Formelt, men personlig

Vi jobbet mye med ordlyden i invitasjonen og bruken av språk. Den skulle være inviterende og føles personlig, men samtidig ha et korrekt språk.



### Utforming av invitasjonen

Selv om vi fokuserte mest på ordbruken og informasjonsstrukturen i invitasjonen, jobbet vi også en del med uttrykket, for å gi det en visuell kontekst.

### Hvilke temaer skal vi snakke om?

Vi tok kontakt med en pensjonsveileder hos NAV og to sosionomer i Oslo kommune som drev med veiledning til daglig. Vi var nysgjerrige på hvilke temaer de mente var relevante å reflektere rundt når arbeidskarrieren gikk mot slutten.

*“Vi tenker at det er viktig å sette i gang en refleksjonsprosess og følge det opp senere”*

Sosionomene

### NAV pensjon

Fagkoordinatoren og pensjonsveilederen hos NAV syntes det var veldig interessant å diskutere andre former for veiledning enn bare pensjon. Hun foreslo blant annet disse tematikkene:

1. Bruk av tid som pensjonist
2. Bosituasjon
3. Familiesituasjon

### Sosionomtjenesten

Sosionomene var tilknyttet et aktivitetssenter for eldre i Oslo kommune. De veiledet i forhold til praktiske råd og tilbød refleksjonssamtaler rundt pensjonisttilværelsen. Noen av tematikkene de foreslo var:

1. Har man en plan som pensjonist?
2. Alderdommen som siste fase i livet
3. Hvordan kommuniserer man sammen med partneren sin om det som kommer?

*“Det er en spennende tanke om veiledning, i en litt større skala enn bare pensjon”*

Fagkoordinator og pensjonsveileder hos NAV



## Veiledningsnettside

Vi utforsket hvordan forsiden til veiledningsnettsiden kunne se ut. Vi forestilte oss at den hadde en egen URL på pensjonskassens nettsider, for å skille den fra det andre innholdet om pensjon.

*“Fint at det ikke er et  
altfor akademisk språk.”*

Tilbakemelding på nettside fra pensjonist, 67 år



*“Medlemmer har ofte vanskeligheter med å identifisere seg og sin situasjon med noe av begrepsbruken på våre nettsider”*

Innspill fra digital seniorrådgiver hos Statens pensjonskasse

## Konsept 2

### Digital kommunikasjon og oppfølging

I konsept 2 undersøkte vi hvordan Statens pensjonskasse kommuniserer ut til, og med, sine medlemmer via sin eksisterende nettside om pensjon og chattetjenesten. I tillegg videreførte vi konseptet om oppfølgingsbrev til medlemmene.

PERSON ▾ BEDRIFT ▾ NAV OG SAMFUNN ▾ DITT NAV ▾ Søk på nav.no

## Hva er din situasjon?

Vi viser deg vei til de tjenestene du trenger

**Er du arbeidssøker**  
Vi viser deg vei til jobb, registrering og

**Din situasjon**

NAV bruker på sine nettsider en situasjonsbasert inngang til tjenestene sine. Vi hentet inspirasjon herfra som utgangspunkt for konseptutviklingen av de digitale flatene.

SPK.no > Pensjon

## PENSJON

Pensjon fra Statens pensjonskasse er et viktig bidrag til din økonomi den dagen du slutter å jobbe, eller dersom noe uventet inntreffer. Her kan du lese mer om hvilke pensjonsfordeler et medlemskap hos oss inkluderer.

Tema	<b>Uførepensjon</b> Dersom du får redusert inntektsevnen din på grunn av sykdom eller skade, kan du ha rett til uførepensjon fra Statens pensjonskasse.»	<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b> Avtalefestet pensjon (AFP) er en førtidspensjonsordning for deg som ønsker å gå av med pensjon helt eller delvis når du er mellom 62 og 67 år.»
<b>Alderspensjon</b>	<b>Alderspensjon</b> Alderspensjon er det du skal leve av når du blir pensjonist. Alderspensjon fra Statens pensjonskasse kommer i tillegg til alderspensjonen fra folketrygden, og kan for de fleste tas ut fra måneden etter fylte 67 år.»	<b>Etterlattepensjon</b> Etterlattepensjon er en fellesbetegnelse for ektefellepensjon og barnepensjon. Dersom du som medlem faller fra, kan din ektefelle, barn eller

Artikler

- Kva er pensjon?

**PENSJONSBLOGGEN**  
Lær mer om din pensjonsordning

**Eksisterende nettside**

Statens pensjonskasse sin eksisterende nettside om pensjon er temafokusert og legger visuelt like mye vekt på all informasjonen som blir presentert. Hvis man ikke vet hva man leter etter, kan det fort bli forvirrende.

## Restrukturering av innhold

I arbeidet med pensjonsnettsiden la vi hovedfokuset på å restrukturere innholdet slik at det opplevdes situasjonsbasert heller enn temabasert. Vi sendte et utkast til den digitale seniorrådgiveren hos Statens pensjonskasse for tilbakemeldinger, og for å forsikre oss om at ordbruken opplevdes korrekt.

*“Jeg liker tanken om situasjonsbasert innfallsvinkel svært godt”*

Tilbakemelding fra digital seniorrådgiver hos Statens pensjonskasse



### Papirprototyping

Vi brukte den eksisterende informasjonen på pensjons-siden til Statens pensjonskasse og testet ut hvordan vi kunne restrukturere den gjennom raske skisser.



### Vi løfter fram bloggen

Den eksisterende pensjonsbloggen til Statens pensjonskasse er en av deres satsninger på å oppleves mindre formelle. Vi testet ut hvordan den kunne løftes fram og gjøres mer synlig på pensjonssiden.

## Vi tester ut chatten

I utviklingen av et konseptforslag til chatten var vi nysgjerrige på hvordan Statens pensjonskasse svarte på mer emosjonelle henvendelser som ikke handlet om praktisk informasjon. Vi testet dette ut, og veilereden svarte profesjonelt og styrte samtalen over til hva han kunne hjelpe til med, som var praktiske spørsmål rundt pensjon.

Vi opplevde at inngangen til chatten var inviterende, men ikke la opp til å vite noe om vår situasjon før vi fikk stille spørsmål. Vi tok vi derfor med oss den situasjonsbaserte tankegangen vi også utforsket på nettsiden om pensjon.

The screenshot shows the top of the SPK website with a navigation bar containing 'Arbeidsgiver', 'Om oss', and 'Søk'. Below the navigation bar is a hero section with a woman's face and the text 'ER SENERE? OMTRENT RSPENSJONEN DIN'. Below this is a section titled 'For etterlatte' with the text 'Er du nær pårørende etter et dødsfall? Da kan du ha nytelser fra oss. Vi gir deg oversikt over hva du eventu ha krav på. »'. At the bottom of the page is contact information for Statens pensjonskasse, including the address 'Postboks 10 Skøyen, 0212 Oslo', phone numbers '02 775 eller 22 24 15 00', and a chat button 'Chat (man-fre: 08-15)'. On the right side, a chat window is open, showing a conversation history. The chat window has a title bar with 'AA' and a close button. The chat history shows the following messages:

- 11:08: Velkommen til SPK, hva kan jeg hjelpe deg med?
- 11:09: Jeg vet omtrent hva jeg kan få i pensjon, men jeg lurer på hva det har å si for meg i forhold til når jeg ønsker å gå av?
- 11:11: Tenker du på en bestemt dato eller tenker du i forhold til et bestemt år?
- 11:12: Tenker både på bestemt dato, i forhold når år jeg ønsker å gå av?

At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder 'Skriv din tekst her' and a send button.

## Skissing og tilbakemelding

På chatten fokuserte vi på å utforske hvilke spørsmål som opplevdes relevante å bli stilt for å fortelle om sin egen situasjon. Vi jobbet også med å mykne opp det visuelle inntrykket slik at den skulle oppleves mer imøtekommende.

Samtidig skisserte vi ut forslag på hvordan chatteveilederen kunne svare på henvendelser som handlet om mer enn praktisk pensjon for å identifisere kommunikasjonsprinsipper.

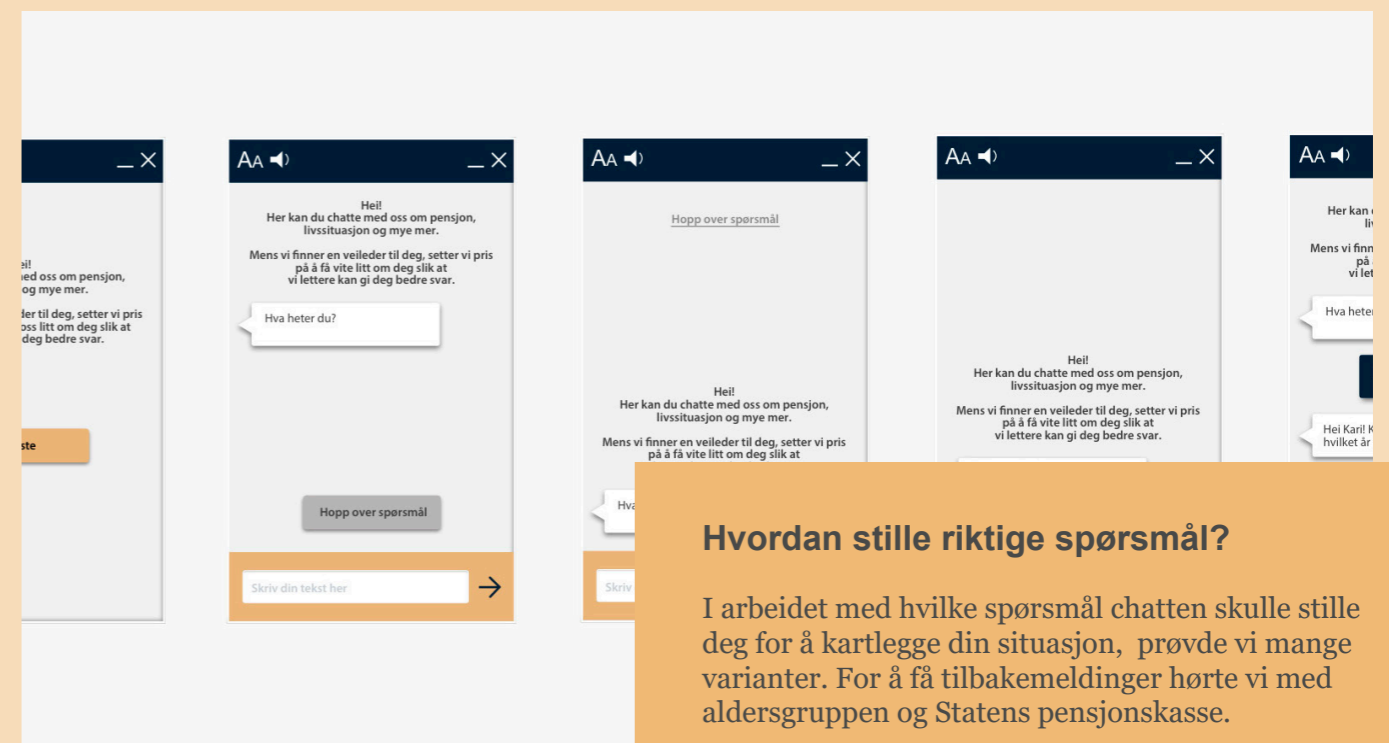
*“Jeg personlig svarer på slike spørsmål, men jeg vet ikke helt om andre ville gjort det”*

Tilbakemelding på spørsmål i chatten, kvinnelig pensjonist, 62 år



## Fargeeksperimentering

Vi utforsket mange versjoner av hvordan chattevinduet visuelt kunne se ut. Det var viktig at den var innbydende og samtidig opplevdes seriøst.



## Hvordan stille riktige spørsmål?

I arbeidet med hvilke spørsmål chatten skulle stille deg for å kartlegge din situasjon, prøvde vi mange varianter. For å få tilbakemeldinger hørte vi med aldersgruppen og Statens pensjonskasse.

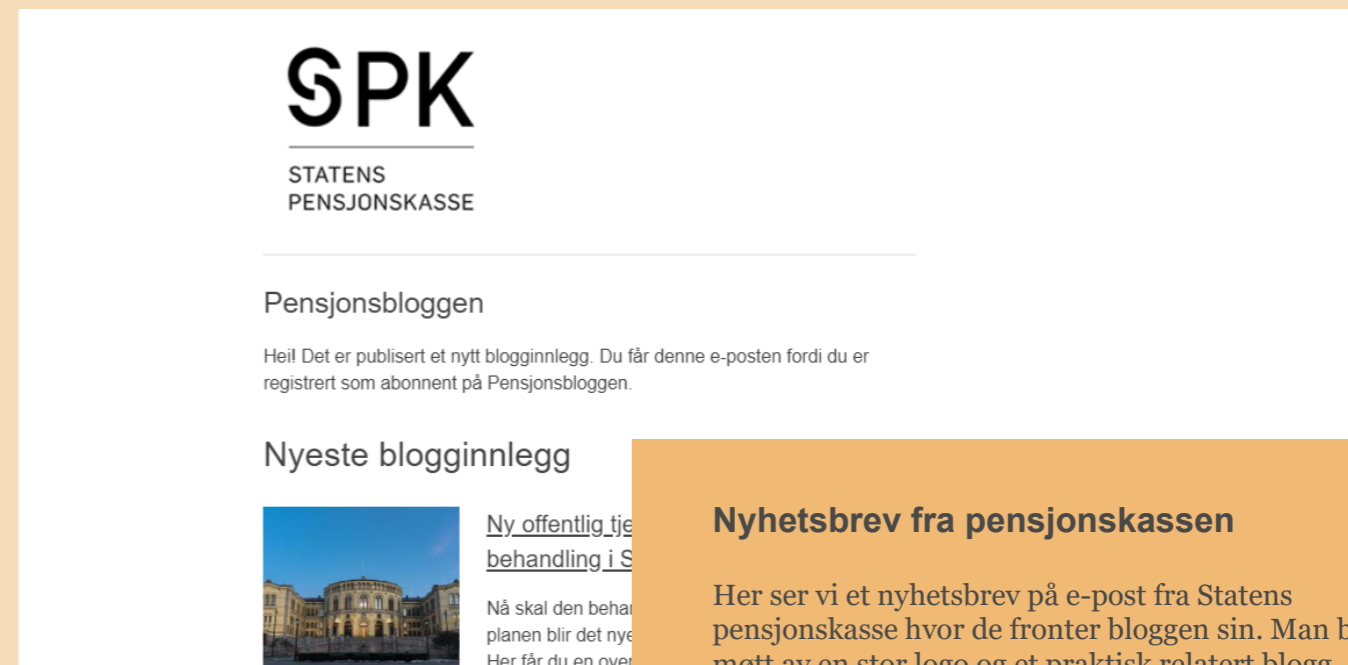
## Alternative nyhetsbrev

Statens pensjonskasse sender jevnlig ut digitale nyhetsbrev til medlemmene sine, hvor intensjonen er å informere. Vi ønsket å utforske hva det ville si å sette aldersgruppen i fokus som tema for brevene, i stedet for pensjonsrelatert informasjon.

Vi testet ut både fysiske og digitale forslag til brev. Etter tilbakemeldingen fra testen vi ser nederst på side 95 valgte vi en digital løsning. Det opplevdes enklere å motta en e-post. Deretter reflekterte vi sammen rundt hvilke situasjoner det kunne være relevant å få en hilsen fra pensjonskassen sin.

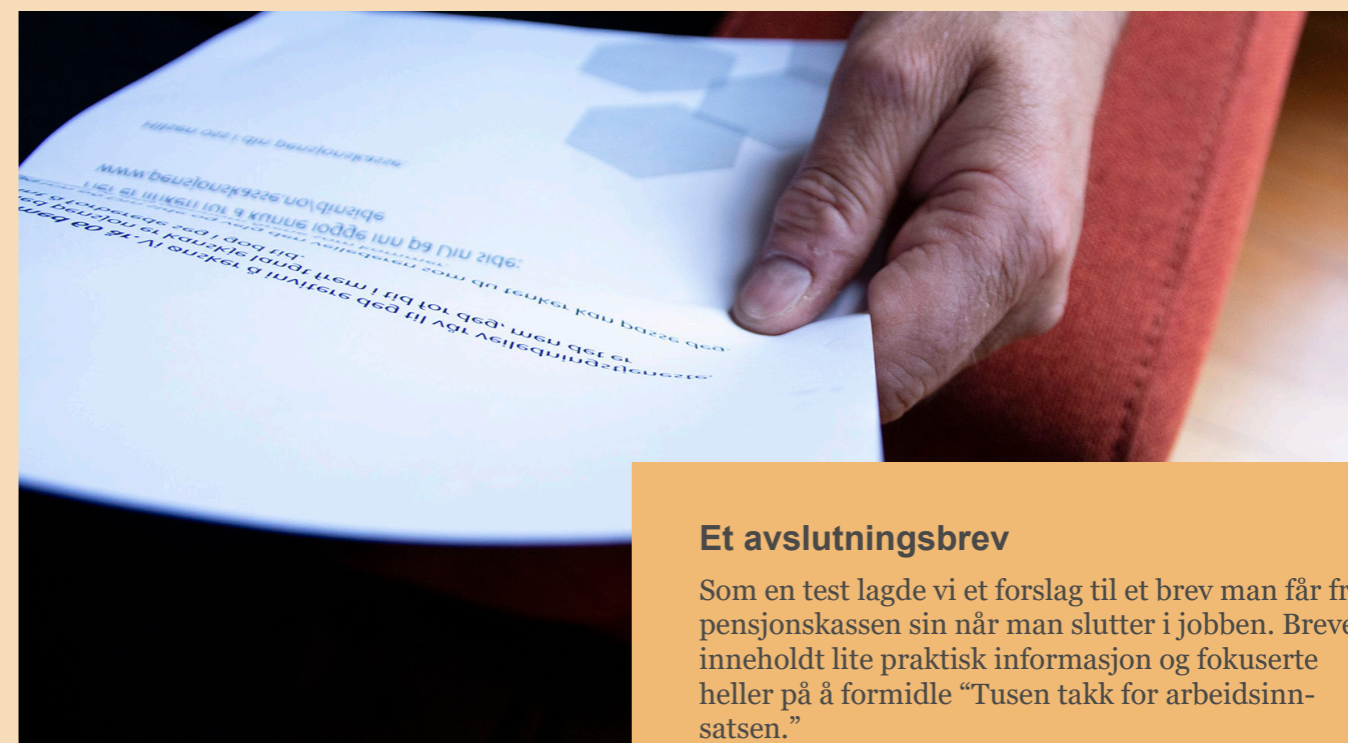
*“Dette syntes jeg opplevdes  
hyggelig og inviterende”*

Tilbakemelding på tekst i testbrev,  
mannlig arbeidstaker, 61 år



## Nyhetsbrev fra pensjonskassen

Her ser vi et nyhetsbrev på e-post fra Statens pensjonskasse hvor de fronter bloggen sin. Man blir møtt av en stor logo og et praktisk relatert blogginnlegg om en stortingsmelding om pensjon.



## Et avslutningsbrev

Som en test lagde vi et forslag til et brev man får fra pensjonskassen sin når man slutter i jobben. Brevet inneholdt lite praktisk informasjon og fokuserte heller på å formidle “Tusen takk for arbeidsinnsatsen.”



### Konsept 3

## Internkommunikasjon

For å utforske det tredje konseptområdet fikk vi hjelp fra en pensjonsveileder, en kommunikasjonsansvarlig og digital seniorrådgiver hos Statens pensjonskasse. Vi inviterte dem med på en workshop for å kartlegge utfordringer og generere ideer rundt internkommunikasjonen i organisasjonen.

Problemstillingen vi jobbet med var: Hvordan kan Statens pensjonskasse jobbe internt for å anerkjenne den emosjonelle prosessen mange av deres medlemmer går gjennom?

Innspillene fra workshopen brukte vi som utgangspunkt for å utarbeide det tredje konseptet.

*“Det hadde vært interessant å få høre andre perspektiver om aldersgruppen vi jobber med. Fra forskning for eksempel.”*

Sitat fra workshop



*“Her på huset er det forskjellige oppfatninger om hvilken rolle vi skal ha overfor medlemmene våre.”*

Sitat fra workshop



## Oppsummering av kapittel 5

### Våre refleksjoner

I dette kapitlet har vi vist et utvalg fra konseptutviklingen. Vi la størst vekt på å utvikle de to første konseptområdene, siden de var mer utforskende av natur og henvendte seg ut til aldersgruppen vår.

Likevel ser vi stor verdi av å ha diskutert interne utfordringer sammen med Statens pensjonskasse. For å gi de to første konseptområdene et spillerom, er det en forutsetning at organisasjonen internt tenker litt nytt for å sette det emosjonelle på agendaen.

I neste kapittel presenterer vi leveranseforslagene.

## Kapittel 6: Leveranse

### Pensjonsbloggen

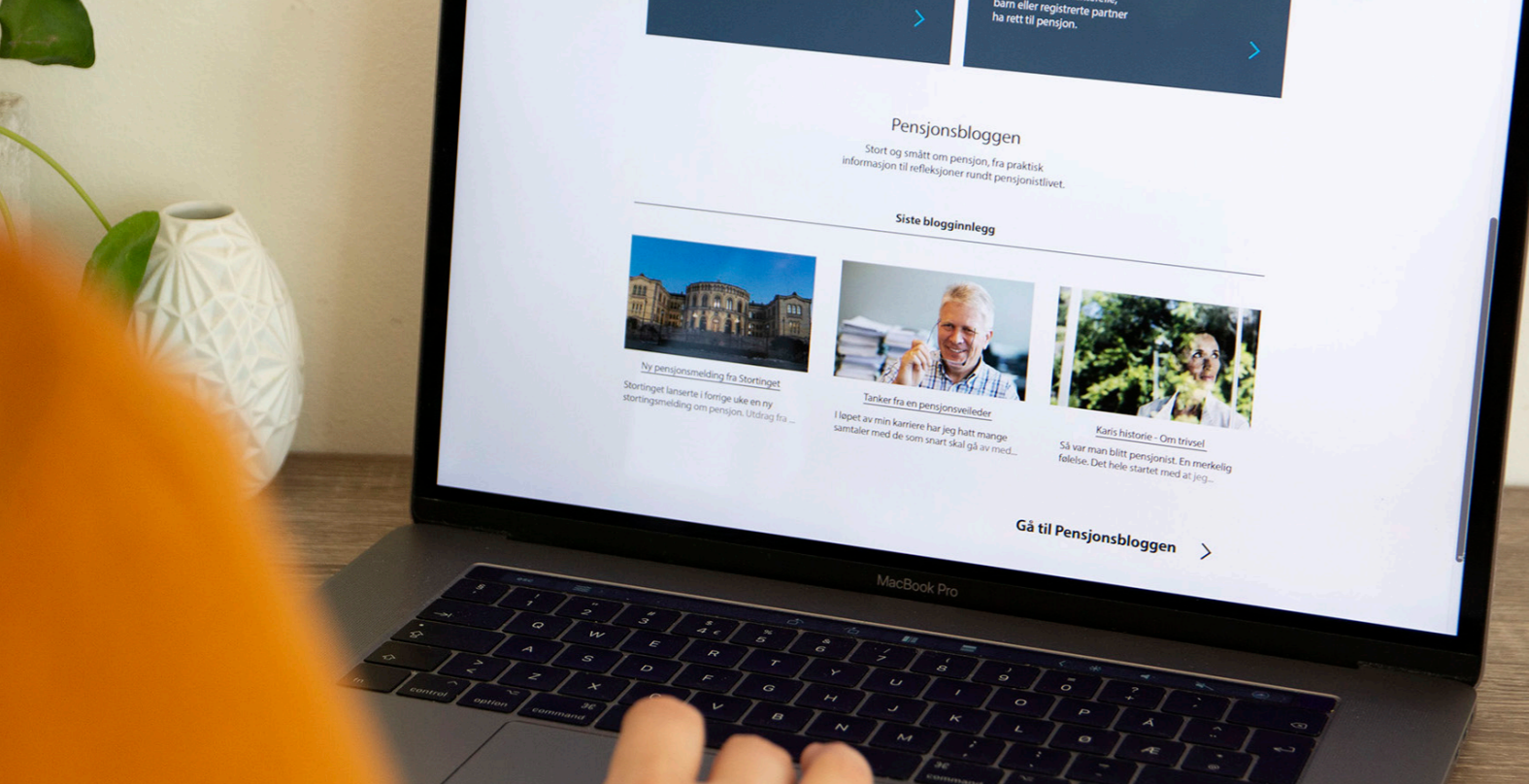
Stort og smått om pensjon, fra praktisk informasjon til refleksjoner rundt pensjonistlivet.



Ny pensjonsmelding fra Stortinget  
Stortinget lanserte i forrige uke en ny stortingsmelding om pensjon. Utdrag fra ...

### Underkapitler

Introduksjon	102
Konseptmodell	104
Mulighetskonsept 1 - Veiledningstjenesten	106
Oppsummering av konsept 1	124
Mulighetskonsept 2 - Digital kommunikasjon	126
Oppsummering av konsept 2	142
Mulighetskonsept 3 - Internkommunikasjon	144
Oppsummering av konsept 3	146



## Kapittel 6

### Introduksjon av leveranse

Designleveransen består av tre mulighetskonsepter:

Konsept 1: Veiledningstjeneste

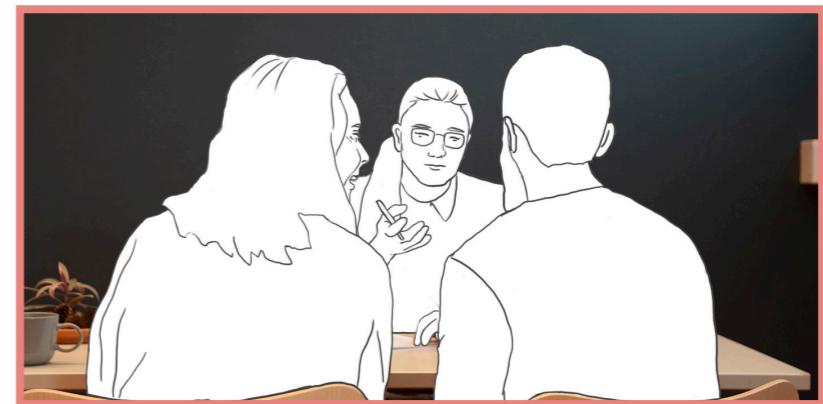
Konsept 2: Digital kommunikasjon

Konsept 3: Internkommunikasjon

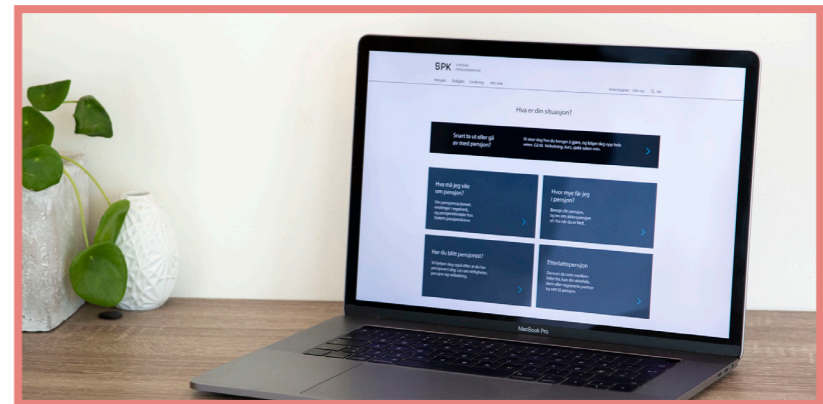
Konseptene er visualiserte forslag som på ulike nivåer viser hva pensjonstjenester kan gjøre, for å anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon. Vi har valgt å kalle dem "mulighetskonsepter" siden vi ønsker å åpne opp en diskusjon for hva som kan være. Vi legger størst vekt på konsept 1 og 2. Konsept 3 eksemplifiserer en av forutsetningene som må til for at de to andre skal være mulige å gjennomføre.

Som eksempel på kontekst bruker vi Statens pensjonskasse. I kapittel 7 reflekterer vi rundt hva mulighetskonseptene har å si for andre pensjonstjenester.

## 1. Veiledningstjeneste



## 2. Digital kommunikasjon



## 3. Internkommunikasjon



## Konseptmodell

Mulighetskonseptene er ment som inspirerende forslag til hvordan Statens pensjonskasse kan anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon ved å:



1. Tenke nytt rundt veiledningstilbud som handler om mer enn pensjonsveiledning og pensjonsprognoser.

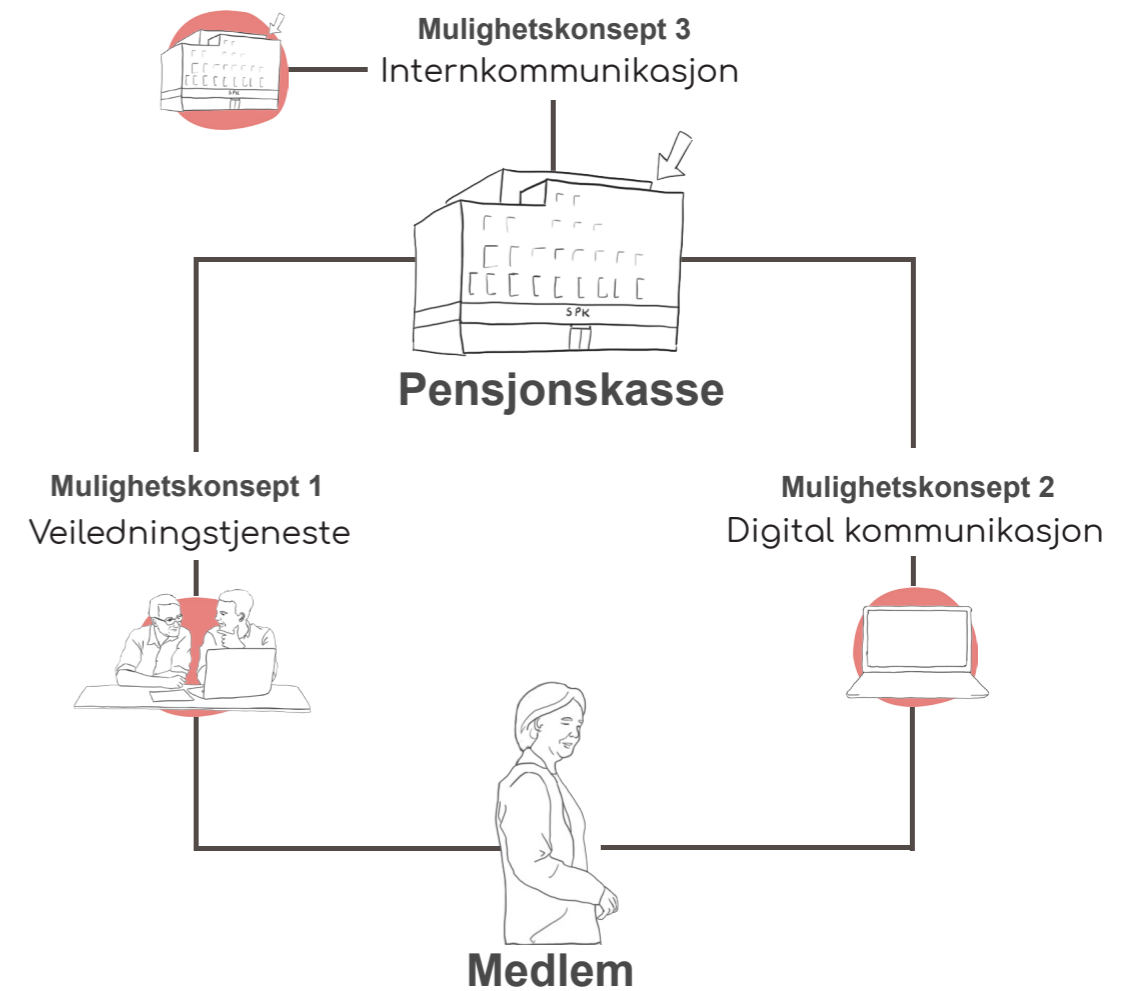


2. Møte medlemmer på digitale flater: Nettside, chattetjeneste og e-post.



3. Åpne opp for diskusjon internt rundt hvilken rolle de skal ha overfor medlemmene sine.

Her ser vi hvordan de ulike konseptene forholder seg til pensjonskassen og medlemmene. Konsept 1 og 2 handler om hvordan de kommuniserer fysisk og digitalt. Konsept 3 handler om hvordan pensjonskassen kan få nye perspektiver på medlemmene sine.





## Mulighetskonsept 1

### Veiledningstjenesten

Veiledningstjenesten er et tilbud til kommende og nylige pensjonister der de kan ha individuelle samtaler med ulike fagpersoner ut ifra hva de har behov for. Tjenesten består av pensjonsveiledere og sosionomer, invitasjon, digital booking på pensjonskassens nettside og digital oppfølging. Hensikten med tjenesten er å tilby et mer helhetlig veiledningstilbud til pensjonskassens medlemmer rundt pensjonsalder.

Mulighetskonseptet foreslår hvordan Statens pensjonskasse kan møte medlemmene sine gjennom en veiledningstjeneste. Vi har laget fire designforslag til tjenesten: Hvem som skal veilede, invitasjon til veiledning, forside til veiledningsnettside og oppfølgingsbrev etter en veiledningstime. Vi presenterer de fire forslagene før vi viser tjenesten gjennom et scenarie og en brukerreise. Deretter henter vi opp verdien av konseptet og hvilke strategiske implikasjoner det kan ha for Statens pensjonskasse.

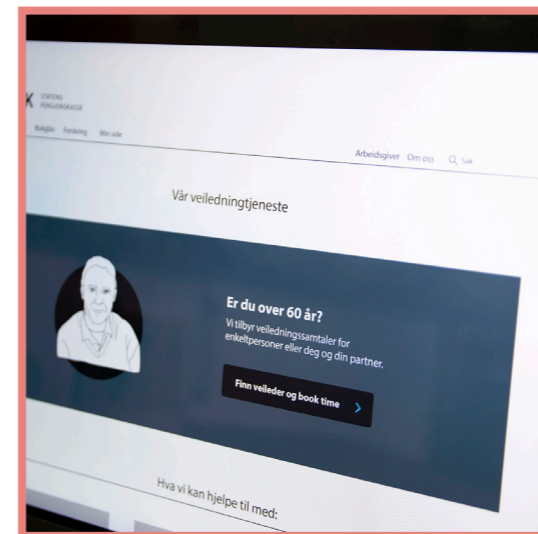
## Fagpersoner



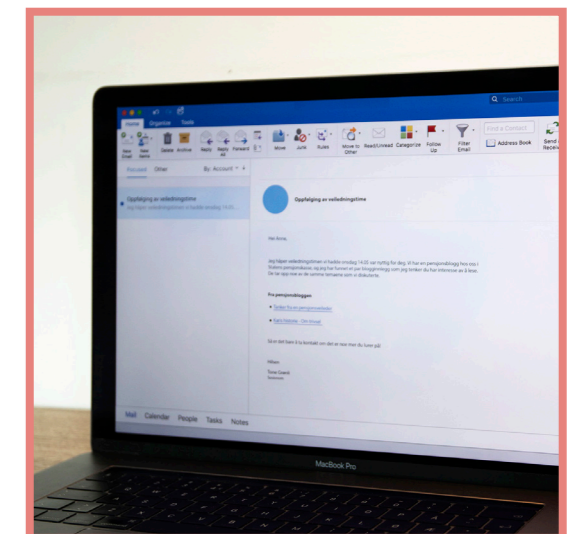
## Invitasjon til veiledning



## Veiledning - forside



## Oppfølgingsepost





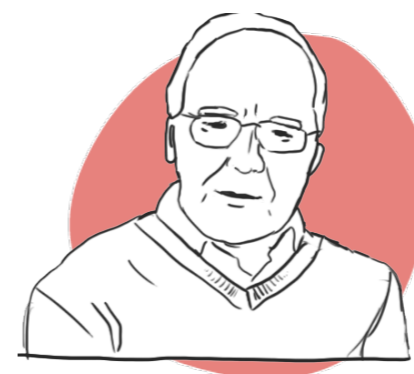
## Pensjonsveilederne

Pensjonsveilederne veileder i forhold til pensjon og ulike valgmuligheter for den enkelte. Hver samtale starter med en pensjonsprognose hvor medlemmet får en oversikt over sine valgmuligheter rundt utbetaling av pensjon. Veilederen setter av god tid til spørsmål, slik at medlemmet får spurt om det de lurer på.

## Fagpersonene

Fagpersonene som tilbyr veilednings-samtaler består av pensjonsveiledere og sosionomer. Fagpersonene kan henvise medlemmer seg i mellom om de merker at de ikke har mulighet til å svare på det de blir spurt om. Veiledningstimene er individuelle, men det er mulig å ha med seg en partner / samboer, da prat om pensjon, økonomi og livssituasjon ofte angår den man bor sammen med.

Med konseptet foreslår vi å implementere dagens pensjonsveiledere inn i veiledningstjenesten slik at man ikke må på et kurs for å få en pensjonsprognose. Vi viser også hva som kan være utfallet av å inkludere sosionomer i tjenesten. I konseptet kommer vi med eksempler på hva man kan prate om med sosionomene basert på samtalene vi hadde med veilederne i forrige kapittel.



## Sosionomene

Sosionomene tilbyr praktiske råd i forhold til den enkeltes livssituasjon, og kan hjelpe til med å fylle ut søknads-skjemaer om pensjon. Sosionomene er tilstede for de som ønsker å reflektere rundt hva som kan oppleves utfordrende med pensjonisttilværelsen. Samtalenes innhold varierer stort, da den enkelte sin situasjon står i fokus.

## Invitasjon til veiledning

Når pensjonskassen sine medlemmer fyller 60 år får de en invitasjon til veiledningstjenesten på e-post.

Invitasjonen er utformet som et digitalt brev og er medlemmene sitt første møte med veiledningstjenesten. Invitasjonen inneholder en gratulasjonsmelding og praktisk informasjon om veiledningstjenesten.

Vi har fokusert på strukturen av innholdet, bruk av språk og hvordan invitasjon kan oppleves korrekt og samtidig personlig. Vi har hentet inspirasjon fra brevformatet for å gi invitasjonen et mer formelt uttrykk som skiller seg ut fra tradisjonelle e-poster.

### Hovedelementer

#### Personlig hilsen og språk

Invitasjonen starter med en bursdagsgratulasjon for å gjøre stas på mottakeren. Pensjonskassen tydeliggjør at de vil være tilstede framover.

#### Praktisk informasjon

Pensjonskassen forteller om veiledningstilbudet og understreker at de kan veilede om flere forskjellige temaer og livssituasjoner.

#### Kontaktinformasjon

Kontaktinformasjon til veiledningstjenesten.

#### Hilsen fra fagperson

Invitasjonen avsluttes med en hilsen og signatur fra veiledningsansvarlig for å skape troverdighet og tillit hos medlemmet.

### **Gratulerer med fylte 60 år!**

*Vi vet ikke om du har tenkt til å jobbe i mange år til, eller om du har begynt å vurdere å gå av med pensjon. Det vi vet er at det er verdifullt å forberede seg, og vi ønsker å hjelpe til slik at du føler deg sett hos oss i de neste årene som kommer.*

Derfor tilbyr vi deg en veiledningstime der du kan snakke med oss om pensjon, livssituasjon og mye mer.



Les mer om vårt veiledningstilbud og book veiledning på:  
[www.spk.no/veiledning](http://www.spk.no/veiledning)

Hilsen:

Veiledningsansvarlig Morten Sørli



## Veiledning - forside

På veiledningstjenesten sin nettside booker medlemmer time til veiledning og får informasjon om hva slags type temaer som kan tas opp med fagpersonene. Hensikten med nettsiden er å samle veiledningstjenesten på ett sted, og gi medlemmer oversikt over hva de kan få hjelp til.

Vårt designfokus har vært å strukturere hvilken informasjon som kommer når og bruk av språk. Fargepaletten er inspirert av Statens pensjonskasse sine nettsider. Vi bruker ikke vårt designforslag til å argumentere for redesign av deres visuelle profil, da dette ikke er fokuset i konseptet. De visuelle designvalgene vi har gjort er for å gi en kontekst til elementene vi har fokusert på.

### Hovedelementer

#### Situasjonsbasert inngang

#### Ordbruk

#### Eksempler på temaer


#### Fagpersoner



SPK STATENS PENSJONSKASSE

Pensjon Boliglån Forsikring Min side Arbeidsgiver Om oss Q Søk

Vår veiledningstjeneste



**Er du over 60 år?**  
Vi tilbyr veiledningssamtaler for enkeltpersoner eller deg og din partner.

[Finn veileder og book time >](#)

Hva vi kan hjelpe til med:


Pensjon og valg Praktiske råd Pensjonistlivet

## Situasjonsbetinget inngang

Som overskrifter bruker vi spørsmål som f.eks “Er du over 60 år?” Fra pensjonskassen sitt synspunkt er dette for å vise at de er der “litt ekstra” for de som nærmer seg pensjonsalder. Før man booker en samtale, får man informasjon om at man kan ha med seg samboer eller partner. Dette er med på å anerkjenne at livsfaseovergangene ofte handler om mer enn enkeltpersonen.

Hva vi kan hjelpe til med:


**Pensjon og valg**



**Hva vi kan prate om:**

- Valgmuligheter rundt pensjon
- Hvor mye får jeg i pensjon?
- Pensjonssystemet


**Praktiske råd**



**Hva vi kan prate om:**

- Bolig, økonomi, familie
- Hvordan søke om pensjon
- Fritid og frivillighet


**Pensjonistlivet**



**Hva vi kan prate om:**

- Bekymringer
- Livsfaseovergangene
- Refleksjoner om tilværelsen

Hvem kan du snakke med?



## Ordbruk

Imøtekommende språk er viktig for å skape tillit og trygghet til tjenesten. “Hva vi kan hjelpe til med” er med på å avklare hva tjenesten tilbyr av samtaler. “Vi” blir brukt i stedet for et substantiv som beskriver tjenesten for å løfte fram det personlige.

## Eksempler på temaer

Nettsiden gir eksempler på hvilke temaer man kan ta opp på veiledningstimene. De er delt inn i pensjon og valg, praktiske råd og pensjonistlivet. Hvert tema eksemplifiseres med forslag til hva man kan prate om, og tar for seg livsfaseovergangen fra forskjellige perspektiver; fra pensjonsprognoser til bekymringer om tilværelsen. Det er viktig at medlemmene vet på forhånd hva de kan prate om, slik at de kan stille forberedt til samtalen og har riktige forventninger til hva de kan få hjelp til.

## Fagpersoner

Etter at temaene er presentert løftes fagpersonene bak tjenesten fram. En kort beskrivelse av hva den enkelte gjør hjelper medlemmene med å vite hvilken fagperson de kan snakke med. Å vite hvem man kan kontakte bidrar også til å øke tilliten til tjenesten, og man vet at man blir møtt av en profesjonell.

The screenshot shows a website interface with a dark blue header containing the text "Finn veileder og book time >". Below the header, the heading "Hva vi kan hjelpe til med:" is centered. Three grey boxes are arranged horizontally, each representing a topic:

- Pensjon og valg**: Represented by a person icon with a question mark. "Hva vi kan prate om:" includes: Valgmuligheter rundt pensjon, Hvor mye får jeg i pensjon?, and Pensjonssystemet.
- Praktiske råd**: Represented by a document icon with a pencil. "Hva vi kan prate om:" includes: Bolig, økonomi, familie, Hvordan søke om pensjon, and Fritid og frivillighet.
- Pensjonistlivet**: Represented by a brain icon with a thought bubble. "Hva vi kan prate om:" includes: Bekymringer, Livsfaseoverganger, and Refleksjoner om tilværelsen.

Below these boxes, the heading "Hvem kan du snakke med?" is centered. Two circular icons represent professional roles:

- Pensjonsveileder**: An icon of two people at a computer. Description: "Pensjonsveilederne hjelper deg med å regne ut din framtidige pensjon, og viser deg hvilke muligheter du har for uttak av pensjon."
- Sosionom**: An icon of a woman's face. Description: "Sosionomene hjelper deg med praktiske spørsmål som dukker opp rundt pensjonsalder, i tillegg refleksjon rundt livsfaseoverganger."

# Oppfølgingsepost

Etter en veiledningstime får medlemmene en oppfølgingsepost fra fagpersonen de snakket med. Den fungerer som en avslutning på en "veiledningssyklus". Hensikten med e-posten er å gi medlemmene oppfølging og bidra til at de føler seg sett etter en samtale, som potensielt kan omhandle store og alvorlige temaer. E-posten inneholder en personlig melding og linker til relevante artikler og /eller blogginnlegg som veilederen foreslår.

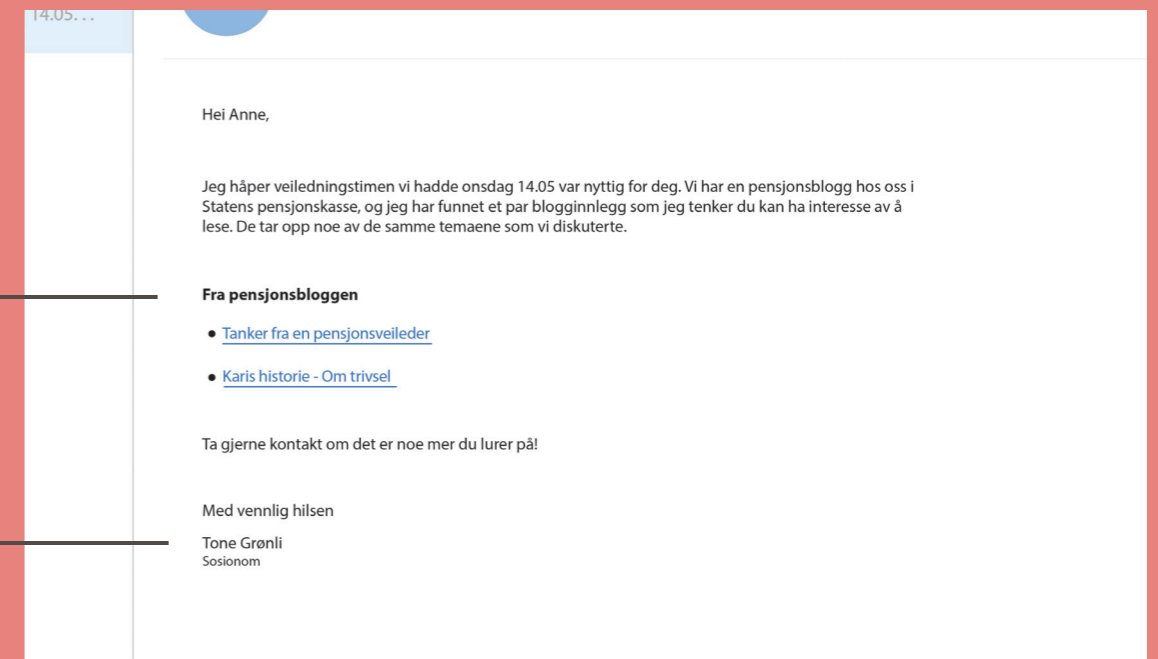
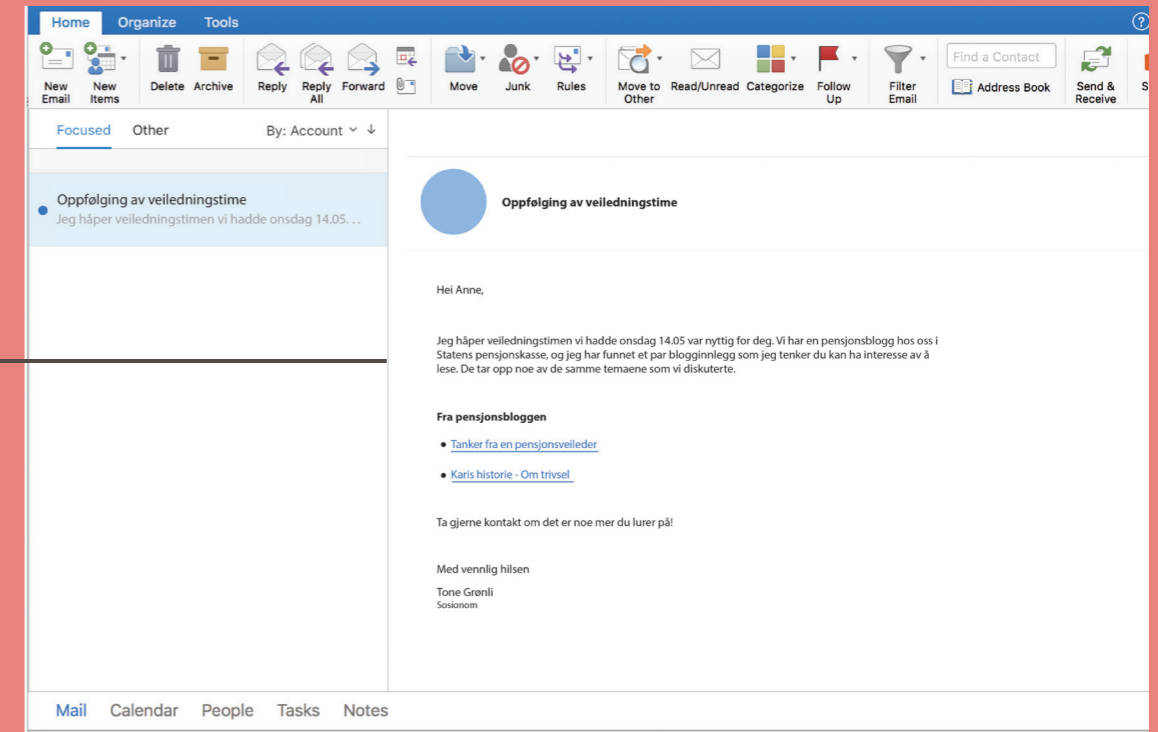
I utforming av e-posten har vi fokusert på struktur av hvilken informasjon som kommer når. Innholdet vil variere fra person til person. Vi viser et forslag for å illustrere oppfølgingseposten som konsept.

## Hovedelementer

Personlig melding fra veileder

Relevante linker

Hilsen fra veileder

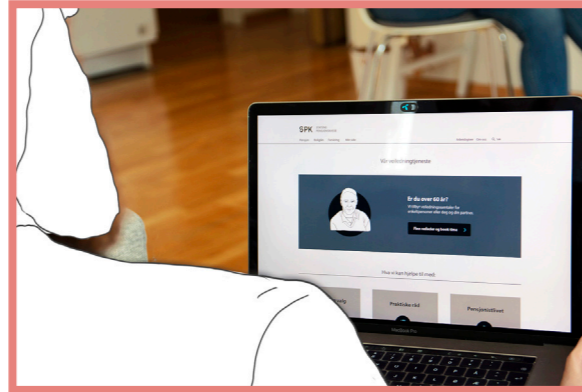


## Scenario - Bjørn



1.

Bjørn har nettopp fylt 60 år. Han har fått en gratulasjonspost fra pensjonskassen sin med invitasjon til en veiledningstime, hvor han kan ta med seg kona si.



2.

Dette passer Bjørn og kona fint, siden de nylig har diskutert seg i mellom om de skal gå av med pensjon sammen eller ikke. Bjørn booker en veiledningstime.



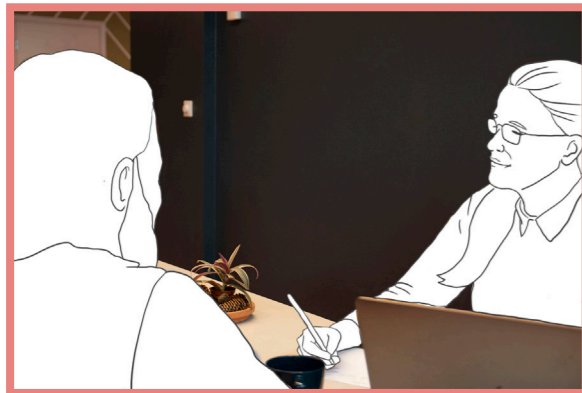
3.

Bjørn valgte å booke en sosionom, siden han og kona ønsket noen å reflektere rundt sin livssituasjon med. Sosionomen starter møtet med å bli kjent med paret.



4.

De kommer inn på temaer som bruk av tid, tanker og ønsker for pensjonistlivet, og diskuterer hva det vil bety for dem å pensjonere seg samtidig.



5.

Veilederen stiller paret spørsmål som de ikke har snakket sammen om tidligere. De setter pris på å få hjelp til å reflektere på andre måter enn samtalene de har hjemme.



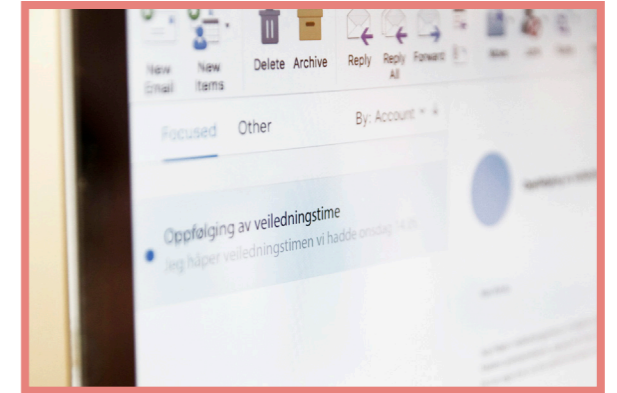
6.

På slutten av møtet forteller veilederen om artikler og blogginnlegg som hun kan sende Bjørn på e-post. Bjørn takker ja.



7.

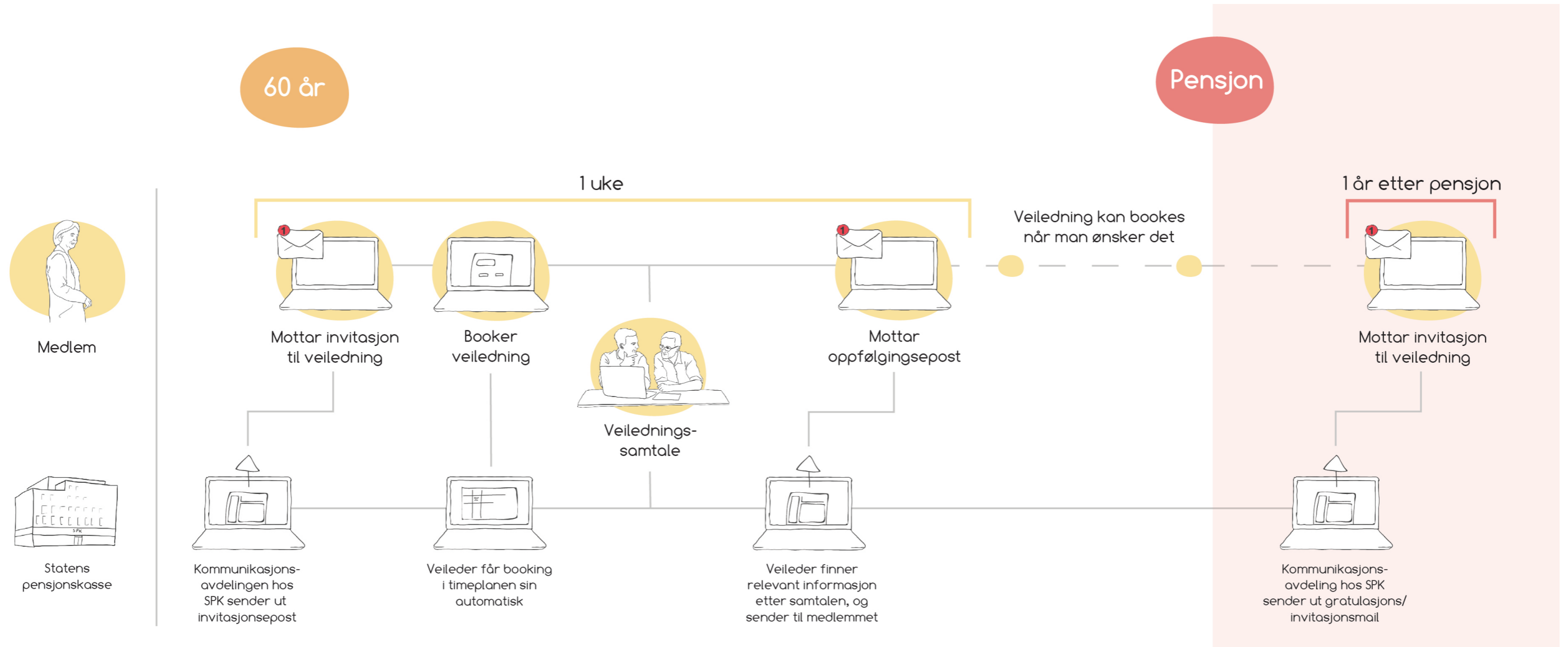
Et par dager etter møtet mottar Bjørn oppfølgingseposten fra veilederen.



8.

Han lager seg en kopp kaffe og ser over blogginnleggene og artiklene. Han synes det er flott å få informasjon som er tilpasset han, så han slipper å lete selv.

# Brukerreise av veiledningstjenesten



## Oppsummering: Veiledningstjenesten

### Verdi av mulighetskonseptet

Med veiledningstjenesten viser vi verdien av å utvide det eksisterende veiledningstilbudet til Statens pensjonskasse. De får mulighet til å ta en tydeligere posisjon overfor medlemmene sine som "livsfaseovergang"-aktør, i tillegg til å være en pensjonstjeneste.

Medlemmene får et fast holdepunkt de kan henvende seg til over tid, både før og etter pensjonsalder. Statens pensjonskasse sitt motto er "Trygghet i alle livets faser", og mulighetskonseptet viser hvordan det kan gjenspeiles utover økonomisk trygghet.

### Strategiske implikasjoner

For at veiledningstjenesten skal fungere trengs det en implementeringsstrategi. Innholdet i sosionomsamtalene må utvikles i samarbeid med sosionomer og medlemmer.

Å ansette nye fagpersoner er kostbart. Pensjonskassen må vurdere kostnad opp mot effekt og en betalingsmodell må på plass. Den kan for eksempel bakes inn i opptjent pensjon over flere år (hvilket byr på nye utfordringer). Medlemmene kan også betale per veiledningstime.

### Utfordringer

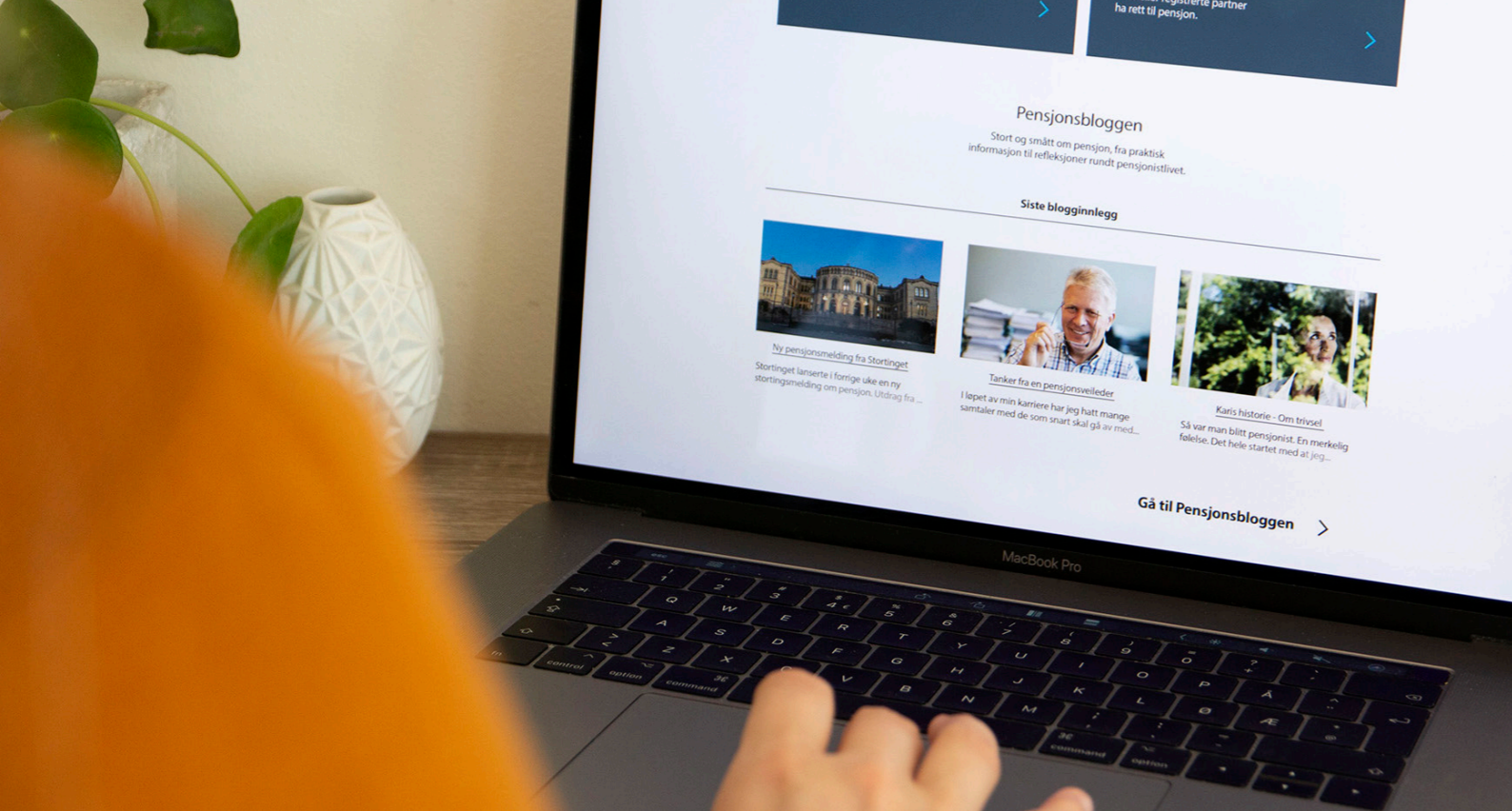
I tillegg til kostnader må konsekvensene av å inkludere livssamtaler i veiledningstjenesten vurderes. Det åpner potensielt opp for tunge samtaler. Grensen mellom å reflektere rundt bekymringer og det å trenge profesjonell psykisk helsehjelp kan bli uklar. Tjenesten behøver en rigg for å møte medlemmer som de ser trenger mer oppfølging.

### Muligheter

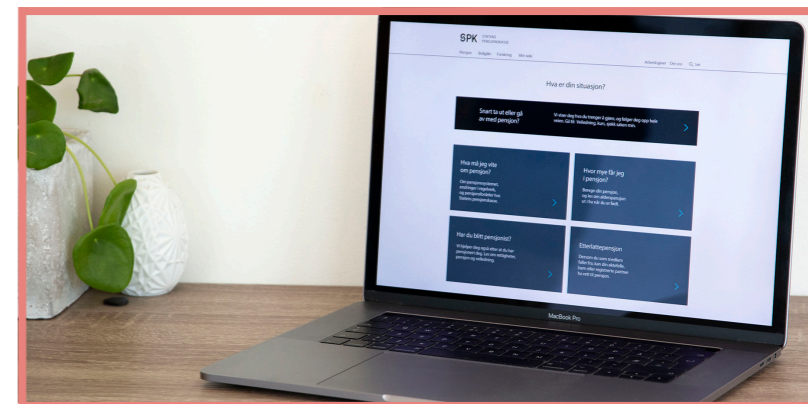
Samarbeid på tvers av aktører er en mulighet for å imøtekomme medlemmer som trenger psykisk helsehjelp. Veiledningstjenesten vil da kunne henvise medlemmer videre til private eller offentlige psykologer / helsetjenester.

Det ligger potensiale i å utforske hvilke type veiledere og fagpersoner tjenesten kan tilby: Boligveileder, frivillighetsambassadører, familierapeuter osv.

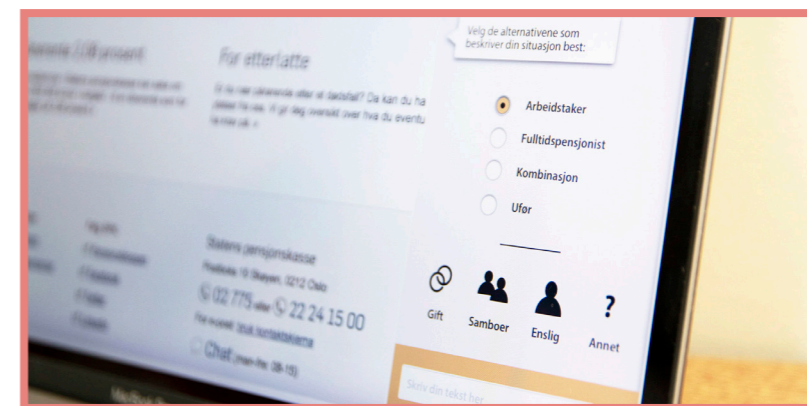
Vi foreslår at pensjonskassen kjører veiledningstjenesten som et pilotprosjekt i et avgrenset geografisk område, for å teste den i liten skala på et utvalg av medlemmer.



Nettside om pensjon



Kommunikasjon på chat



Situasjonsbrev



## Mulighetskonsept 2

### Digital kommunikasjon

I dette mulighetskonseptet viser vi flere forslag til hvordan Statens pensjonskasse kan kommunisere med medlemmene sine via nettsiden sin, chattetjeneste og situasjonsbrev på e-post.

Nettsiden om pensjon viser en restrukturering av eksisterende informasjon og foreslår nye innganger til innholdet. Chattetjenesten viser hvordan chatteveilederen forholder seg til medlemmer i to ulike scenarier. Situasjonsbrevene er e-poster medlemmene får ved spesielle anledninger.

Til sammen viser de tre forslagene hvordan restrukturering av innhold, bruk av språk og nye kommunikasjonsprinsipper kan bidra til å gjøre opplevelsen av pensjonskassens digitale flater litt mer personlig.

Etter at forslagene er presentert summerer vi opp mulighetskonseptet og henter ut hovedfunn / anbefalinger for hvordan Statens pensjonskasse kan jobbe framover med digitalt innhold.



## Nettside om pensjon

Hovedfunksjonen til nettsiden om pensjon er å informere medlemmene om det de trenger å vite om pensjon ut ifra den livssituasjonen de er i. Hovedelementet på siden er situasjonsstrukturert informasjon; Er man pensjonist trykker man seg inn på “Har du blitt pensjonist?”. Om man snart skal gå av med pensjon velger man “Snart ta ut eller gå av med pensjon?”

Statens pensjonskasse sine eksisterende nettsider har en underside kalt “pensjon” (se s. 130). Vi har redesignet innholdsstrukturen, og foreslår ny bruk av ord. Dette har vi gjort for å vise hvordan siden kan anerkjenne at medlemmene er på forskjellige stadier i sin pensjonsreise, og at de har behov for ulik informasjon til ulik tid.

Den eksisterende pensjonsbloggen løftes frem for å bidra til et mer personlig preg og for å belyse flere sider enn praktisk pensjon.

### Hovedelementer

#### Struktur av informasjon

Informasjon om pensjon er strukturert under situasjoner, heller enn temaer.

#### Ordbruk

Vi bruker spørsmål som f.eks “Har du blitt pensjonist?” som overskrifter, for å relatere til medlemmenes situasjon. Deretter blir pensjonstemaene og de relevante tjenestene presentert som undertittel.

#### Pensjonsbloggen løftes fram

Pensjonsbloggen synliggjøres gjennom de siste tre innleggene som er skrevet.

The screenshot shows the SPK (Statens Pensjonskasse) website. The header includes the SPK logo and navigation links for 'Pensjon', 'Boliglån', 'Forskring', and 'Min side'. On the right, there are links for 'Arbeidsgiver', 'Om oss', and a search icon. The main content area is titled 'Hva er din situasjon?' and features several interactive cards:

- Snart ta ut eller gå av med pensjon?**: A dark blue card with a white arrow pointing right. Subtext: 'Vi viser deg hva du trenger å gjøre, og følger deg opp hele veien. Gå til: Veiledning, kurs, sjekk saken min.'
- Hva må jeg vite om pensjon?**: A blue card with a white arrow pointing right. Subtext: 'Om pensjonssystemet, endringer i regelverk, og pensjonsfordeler hos Statens pensjonskasse.'
- Har du blitt pensjonist?**: A blue card with a white arrow pointing right. Subtext: 'Vi hjelper deg også etter at du har pensjonert deg. Les om rettigheter, pensjon og veiledning.'
- Trygghet for deg og dine nærmeste**: A blue card with a white arrow pointing right. Subtext: 'Dersom du som medlem faller fra, kan din ektefelle, barn eller registrerte partner ha rett til pensjon.'
- Hvor mye får jeg i pensjon?**: A blue card with a white arrow pointing right. Subtext: 'Beregn din pensjon, og les om alderspensjon ut i fra når du er født.'

Below these cards is a section for 'Pensjonsbloggen' with the subtitle 'Stort og smått om pensjon, fra praktisk informasjon til refleksjoner rundt pensjonistlivet.' Underneath, there is a 'Siste blogginnlegg' section with three featured articles:

- Ny pensjonsmelding fra Stortinget**: Accompanied by an image of the Stortinget building. Subtext: 'Stortinget lanserte i forrige uke en ny stortingsmelding om pensjon. Utdrag fra ...'
- Tanker fra en pensjonsveileder**: Accompanied by an image of a man. Subtext: 'I løpet av min karriere har jeg hatt mange samtaler med de som snart skal gå av med...'
- Karis historie - Om trivsel**: Accompanied by an image of a woman. Subtext: 'Så var man blitt pensjonist. En merkelig følelse. Det hele startet med at jeg...'

At the bottom right of the page, there is a link: 'Gå til Pensjonsbloggen >'.

## Eksisterende nettside om pensjon

The screenshot shows the SPK (Statens Pensjonskasse) website. The header includes the SPK logo, 'STATENS PENSJONSKASSE', a language dropdown set to 'Norsk', and a 'Logg inn' button. A navigation menu contains 'Pensjon', 'Boliglån', 'Forsikring', and 'Min side'. Below the menu, there are links for 'Arbeidsgiver', 'Om oss', and a search icon. The main content area is titled 'PENSJON' and contains an introductory paragraph. A sidebar on the left lists 'Tema' (Alderspension, Avtalefesta pensjon (AFP), Uførepensjon, Etterlattepensjon, Vartpenger) and 'Artikler' (Kva er pensjon?). The main content features three columns: 'Uførepensjon', 'Avtalefestet pensjon (AFP)', and 'Etterlattepensjon'. A 'PENSJONSBLOGGEN' banner with a woman's image and the text 'Lær mer om din pensjonsordning' is also present. At the bottom, there are links for 'Ord og uttrykk om pensjon' and 'Overføringsavtalen', and a question 'Var denne siden nyttig?'.

## Vårt designforslag

The proposed design features a clean, modern layout. At the top, the question 'Hva er din situasjon?' is centered. Below it is a dark blue banner with the text 'Snart ta ut eller gå av med pensjon?' on the left and 'Vi viser deg hva du trenger å gjøre, og følger deg opp hele veien. Gå til: Veiledning, kurs, sjekk saken min.' on the right, with a white arrow pointing right. Below the banner are two dark blue rectangular blocks with white text: 'Hva er pensjon?' and 'Hvor mye får jeg?'.

The proposed design includes a 'Siste blogginnlegg' (Latest blog posts) section. It features three columns, each with a thumbnail image and a title: 1. 'Ny pensjonsmelding fra Stortinget' with a thumbnail of the Norwegian Parliament building. 2. 'Tanker fra en pensjonsveileder' with a thumbnail of a man in a blue shirt. 3. 'Karis historie - Om trivsel' with a thumbnail of a woman in a white jacket. Below each title is a short excerpt of the article's text.

## Eksisterende nettside om pensjon

Statens pensjonskasse sin nåværende nettside om pensjon formidler informasjon strukturert etter temaer. Den inneholder mange linker som fører deg til nye sider, og linker ofte dobbelt opp til samme side, som vi ser her.

All informasjonen blir presentert på samme nivå, selv om "Alderspension" angår langt flere enn "Etterlattepensjon". Pensjonsbloggen er et av deres grep for å framstå mer personlige, men vi får ikke se hva som skjuler seg bak "blogg"-knappen.

## Vårt designforslag

Vi foreslår å strukturere den eksisterende informasjonen under situasjonsbestemte innganger, som f.eks "Snart ta ut eller gå av med pensjon?". På den måten kobler vi sammen informasjon med livssituasjon og skaper en noe mer personlig opplevelse av informasjonen.

Bloggen er løftet fram. Slik kan pensjonskassen vise at de anerkjenner flere temaer enn bare pensjon, som f.eks trivsel som pensjonist. Vi har foreslått de to innleggene til høyre, mens det venstre eksisterer på bloggen i dag.

## Kommunikasjon på chat

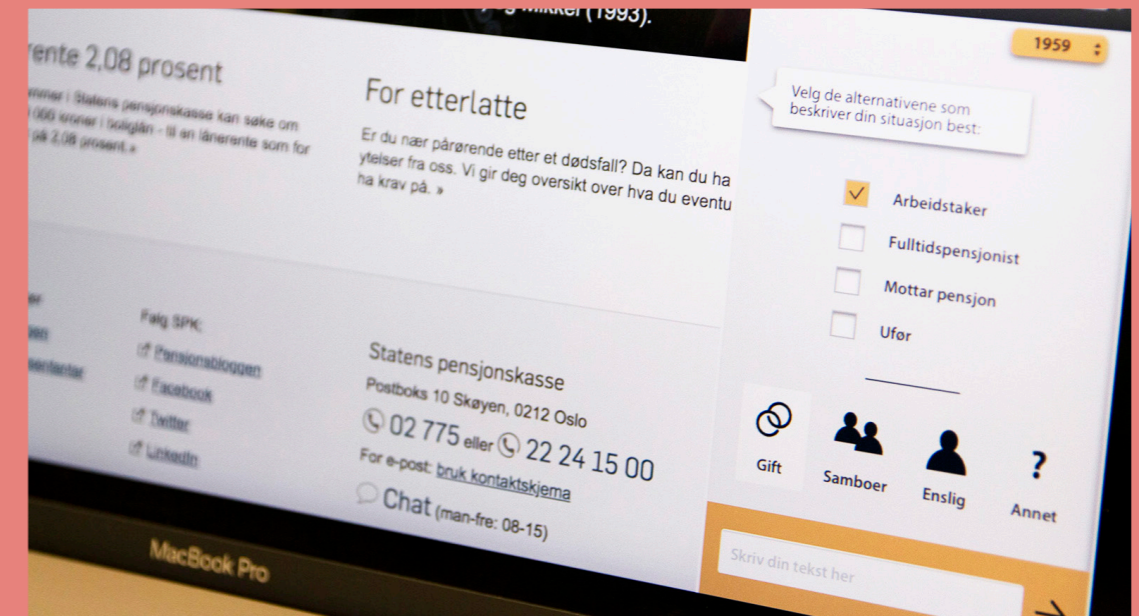
Vi har også brukt chattetjenesten som utgangspunkt for å vise hvordan pensjonskassen kan møte medlemmene sine på en mer situasjonsbasert måte. Før medlemmene stiller spørsmål til veilederen kan de velge å svare på et kort spørreskjema relatert til sin livssituasjon.

Vårt designfokus er: Spørreskjemaet i starten av chatten og ordbruk. Vi viser også skillet mellom når veilederen kan komme med praktisk hjelp til medlemmene, og når de heller bør oppfordre til refleksjon. Forslaget vises gjennom illustrasjoner av utvalgte chatteskjermer.

Fargepaletten er inspirert av Statens pensjonskasses visuelle profil. Vi har valgt å gjøre små fargejusteringer for å øke kontrasten og gi chatten et mer tilstedeværende visuelt uttrykk.

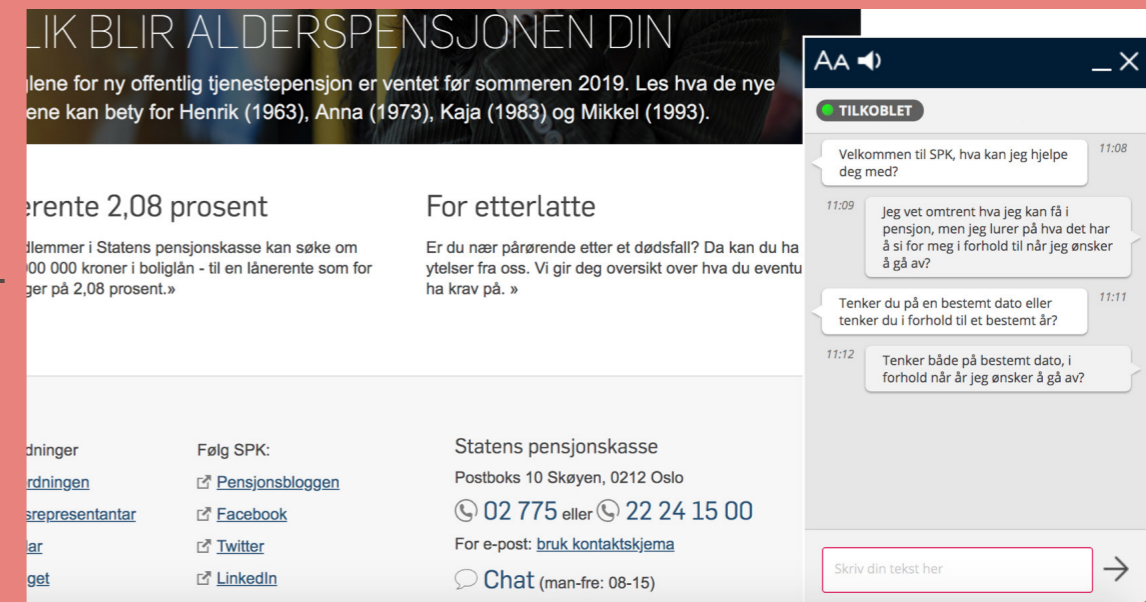
### Vårt designforslag

Medlemmene oppgir informasjon om hvilken situasjon som passer dem best mens venter på å bli satt i kontakt med en ledig veileder. Veilederen er derfor bedre forberedt på den enkeltes situasjon.



### Eksisterende chat

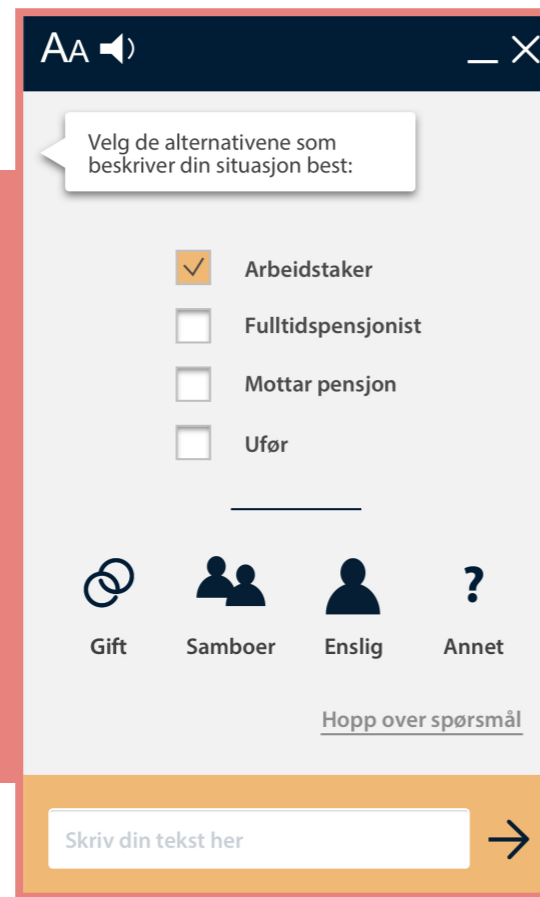
Veilederen vet kun navnet ditt, og svarer på spørsmål knyttet opp til utfordringer rundt livssituasjoner med en praktisk tilnærming.





### Hvordan blir du møtt?

Chatten innledes med informasjon om hva man kan ta opp. Mens medlemmene venter på å bli satt i kontakt med en veileder, får de en forespørsel om å fortelle om sin situasjon. De kan også velge bort hvilke spørsmål de ikke ønsker å svare på.



### Din situasjon

Medlemmene oppgir alder, jobbsituasjon og samlivssituasjon slik at veilederen er bedre forberedt til å svare på spørsmål.



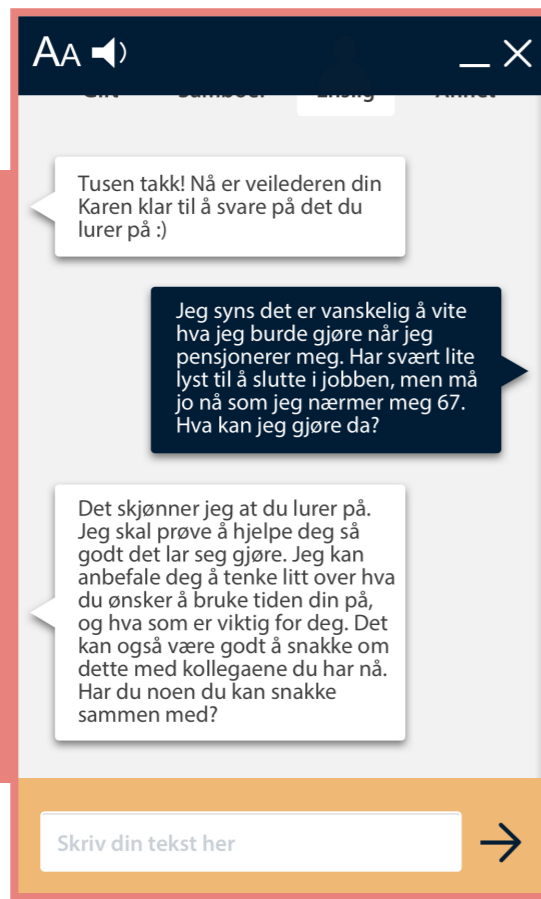
### Svar

Den ansatte svarer ved å anerkjenne viktigheten av situasjonen medlemmet forteller om, før han/hun fortsetter med praktiske spørsmål.



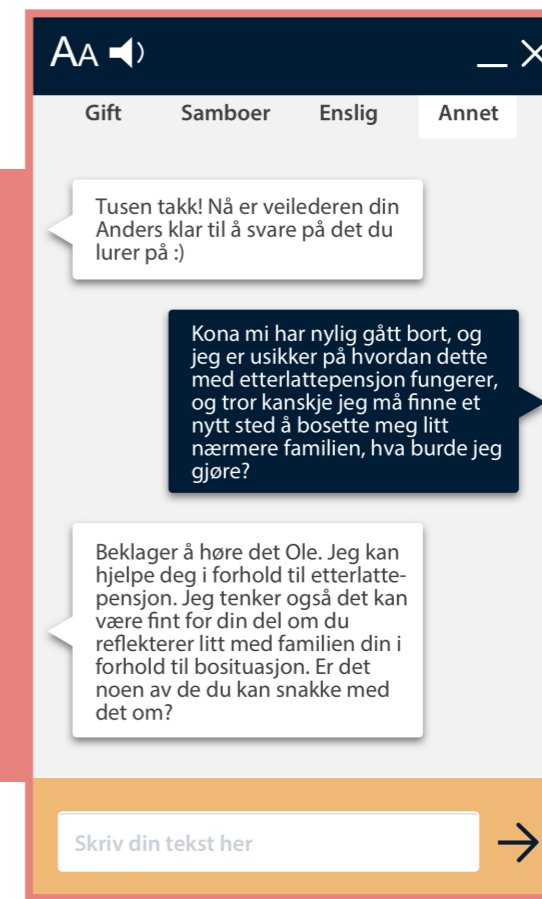
### Avslutning

Når chatten avsluttes får medlemmene en åpen invitasjon til å ta kontakt igjen om de lurer på noe mer. De får tilbud om å få tilsendt samtalen på e-post.



### Scenario 1 - Å grue seg

I noen tilfeller må man gå av med pensjon, selv om man gjerne skulle jobbet lenger. Her ser vi et eksempel på en som syns det er vanskelig å slutte i jobben og føler seg rådvill. Veilederen gir tips til hvordan han/hun kan gå fram for å få støtte fra kolleger.



### Scenario 2 - Tap av partner

Her ser vi en pensjonist som spør om et praktisk spørsmål rundt etterlattepensjon. Veilederen oppfatter at det kanskje ligger mer bak henvendelsen, som er verdt å anerkjenne. Det tydeliggjøres hva chattetjenesten kan hjelpe med og når medlemmet bør vurdere å prate med familiemedlemmer.

## Situasjonsbrev

Situasjonsbrevene er digitale brev Statens pensjonskasse sender til medlemmene sine på e-post ved spesielle anledninger. Hensikten med brevene er at pensjonskassen får anledning til å vise seg selv fra en mer personlig side og for å vise at de er tilstede i livsfaseoverganger. Innholdet i brevene er avhengig av hvilken situasjon medlemmet er i; om man fyller 60 år, slutter i jobben, eller venter på den første pensjonsutbetalingen.

I designforslaget kommer vi med eksempler på hva som står i brevene for å illustrere hvilke anledninger de sendes ut på. Brevene er et alternativ til nyhetsbrevene som Statens pensjonskasse sender ut i dag. Hovedfokuset for designet har vært strukturen av informasjon og forslag til språkbruk.

### Hovedelementer

#### Personlig hilsen

**Hei!**  
*Vi i din pensjonskasse ønsker å takke for ditt bidrag til vårt samfunn gjennom din arbeidskarriere.*


#### Kontekstavhengig informasjon

Når du nå skal pensjonere deg ønsker vi at du skal få en fin overgang. Derfor ønsker vi å hjelpe deg på best mulig vis. Trenger du noen å snakke med i forhold til pensjon, er det bare å kontakte oss.

#### Kontaktinformasjon

Tlf: 02 823 eller 24 30 15 78  
Chattetjenesten vår er åpen man-fre: 08 - 15  
E-post: [din@pensjonskasse.no](mailto:din@pensjonskasse.no)

#### Signert hilsen

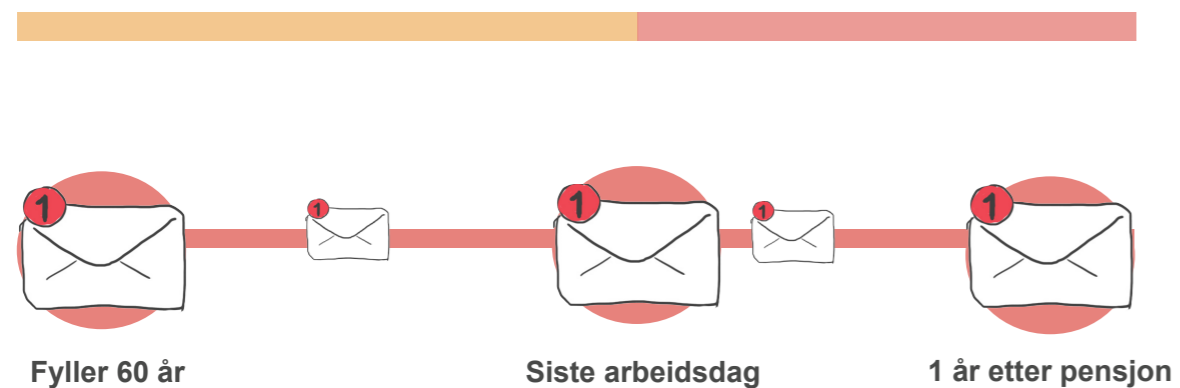
Hilsen:  
  
Kommunikasjonsansvarlig Kathrine Søråsen

## Oppfølging over tid

Situasjonsbrevene følger medlemmene gjennom flere år, fra 60 år til etter at man har gått av med pensjon. Dette er for å skape en kontinuerlig oppfølging. Her er det muligheter for å tilpasse brevene til spesifikke hendelser, yrkesgrupper, arbeidsplasser og livssituasjoner, for å anerkjenne at medlemmene er i ulike situasjoner.

Arbeidstaker

Pensjonist



## Eksempler på situasjoner



### Situasjon 1

Medlemmer fyller 60 år.  
"Gratulerer med dagen!"



### Situasjon 2

Medlemmer har sin siste arbeidsdag før de blir pensjonister. "Tusen takk for innsatsen din gjennom mange år."



### Situasjon 3

Medlemmer venter på første pensjonsutbetaling som pensjonist. "Din pensjonsutbetaling er i rute og blir utbetalt den "..."

## Oppsummering: Digital kommunikasjon

### Verdi av mulighetskonseptet

Gjennom forslag til nettside, kommunikasjon på chat og situasjonsbrev, foreslår vi hvordan Statens pensjonskasse kan møte medlemmenes situasjoner på flere måter.

Hovedverdien av mulighetskonseptet er for Statens pensjonskasse inspirasjon til å tenke nytt. Ved å sammenligne eksisterende løsninger med våre forslag, skaper vi et rom for diskusjon og refleksjon rundt det de gjør i dag.

### Utfordringer

Det er en del tekniske utfordringer som står i veien for gjennomføring av forslagene. Å sende ut situasjonsbestemte e-poster krever et nytt system de ikke har i dag. E-postene er ikke det første pensjonskassen ville ha implementert, da det er mer relevant for dem å fokusere på språket i informasjonen de sender ut i dag.

I tillegg er det verdt å belyse utfordringen rundt det å be om personlig informasjon på chattetjenesten. Er det viktigst for medlemmene at tjenesten er effektiv, eller oppleves det positivt at veilederen ønsker å vite mer om din situasjon, før de kommer med svar?

### Forslag

Ut ifra arbeidet med mulighetskonseptet foreslår vi noen muligheter for videreutvikling av Statens pensjonskasse sine digitale flater:

1. Informasjonsarkitektur: Gå fra tjeneste - og temafokus til brukerorientert fokus på nettsider.
2. Språk og visuelt uttrykk: Utarbeide felles retningslinjer / kommunikasjonsprinsipper for språk og visuelt uttrykk.
3. Ledelse: Identifisere hvem som skal ta ansvar for endring av kommunikasjon; internt eller ansette eksternt redaktør.
4. Opplevelse over tid: Gjøre seg kjent med visualisering av brukerreiser over tid hos medlemmer som utgangspunkt for helhetlig tenkning rundt digital kommunikasjon.





### Mulighetskonsept 3

## Internkommunikasjon: Temalunsj

Temalunsj er korte tematiske foredrag som holdes jevnlig på pensjonskassens kontorer. Foredragsholdere hentes inn utenfra organisasjonen og bringer nye perspektiver til pensjonskassens ansatte, for å løfte fram flere sider ved det å pensjonere seg. Eksempler på foredragsholdere er aldersforskere, psykologer og sosionomer som jobber med eldre. Hensikten er å øke bevisstheten rundt livsfaseoverganger blant pensjonskassens ansatte og inspirere til å tenke nytt på hvordan de møter medlemmene sine.

06 - Leveranse

I dette mulighetskonseptet viser vi et eksempel på hvordan pensjonskassen kan jobbe med kulturendring internt, basert på workshopen vi hadde. Vi valgte å illustrere konseptet "Temalunsj" siden vi vurderer det til å være et innspill som kan gjennomføres i dag uten for mye bruk av ressurser. Vi har valgt å ikke jobbe med internkommunikasjon på et strategisk nivå. Vi har heller fokusert på bevisstgjøring, hvor "Temalunsj" er et forslag til det første skrittet de kan ta.



### Et samlingspunkt

Temalunsjen holdes månedlig, og er et frivillig arrangement for alle ansatte i Statens pensjonskasse, uavhengig av hvilken avdeling de jobber på. Den fungerer som et samlingspunkt på tvers av avdelinger og gir rom for inspirasjon man kan ta med seg tilbake til sin arbeidshverdag.



## Oppsummering: Internkommunikasjon

### Verdi av mulighetskonseptet

Intern forankring innad hos pensjonskassen er en viktig forutsetning for de to andre mulighetskonseptene. Organisasjonen har nettopp utarbeidet en ny internstrategi for hvordan de ønsker å fokusere framover. Et av hovedpunktene er økt fokus på brukerne. Dette handler om en diskusjon rundt endring av eksisterende kultur.

Ved å vise en kollektiv tilnærming til hvordan organisasjonen sammen kan inspireres til å tenke nytt er "Temalunsj" derfor et relevant innslag til diskusjonen.

### Muligheter

Det er mange måter å ta for seg intern kulturendring. For at den skal skje må det jobbes med på et strategisk nivå og forankres i hele organisasjonen, på tvers av avdelinger. En mulighet for å følge opp kulturendringsarbeidet er å samle en dedikert gruppe med representanter fra hver avdeling som er ansvarlige for gjennomføringen.

Andre muligheter vi diskuterte under workshopen var blant annet: Individuell refleksjon blant ansatte rundt hvordan de møter medlemmer, internkampanjer og prinsipper for endring i språkbruk.

## Forslag

Ut ifra arbeidet med mulighetskonseptet henter vi ut to forslag vi ser kan være verdifulle om Statens pensjonskasse ønsker å videreføre diskusjonen rundt sin rolle overfor medlemmene sine:

1. Opprette en kulturendringsgruppe på tvers av avdelinger for å følge opp holdningsendring og en brukerfokuset strategi.
2. Utarbeide felles prinsipper for hva "fokus på brukere" betyr, både for hele organisasjonen og på hver avdeling.

Kapittel 7:  
Oppsummering

Underkapitler

Tilbakemeldinger	150
Refleksjoner	152
Konklusjon	154
Takk til	155
Referanser	156

## Tilbakemeldinger

### Relevans av problemstilling

Vi har fått gode tilbakemeldinger på vinklingen til prosjektet hele veien. Pensjonstjenestene vi har vært i kontakt med har støttet opp under relevansen av den emosjonelle tilnærmingen til det å gå av med pensjon.

### Leveranse som helhet

Statens pensjonskasse har uttrykt at de setter pris på visualiserte forslag som diskusjonsutgangspunkt for hva som kan være. De har invitert oss på besøk for å presentere hele prosjektet. Selv om vi tok et valg om å legge leveransen på et konseptuelt nivå, kunne de tenkt seg at vi lå nærmere deres visuelle profil og jobbet mer med å uttrykke det emosjonelle visuelt.

Om veiledningskonseptet:

***“Om det ikke stod på ressursene, ville det vært fint om man kunne dykke litt dypere inn i samtalene, for det er viktig å ta vare på folk i denne prosessen.”***

Fagkoordinator og pensjonsveileder hos NAV

Om problemstillingen:

***“Valget av “anerkjennelse” er bra, for folk er jo så forskjellige.”***

Samfunnsgeografistudent

Om problemstillingen:

***“Det er så fint at dere velger den emosjonelle vinklingen på pensjon.”***

Statens pensjonskasse

Om mulighetskonseptene:

***“Det er viktig å snakke om at det kan være et tomrom.”***

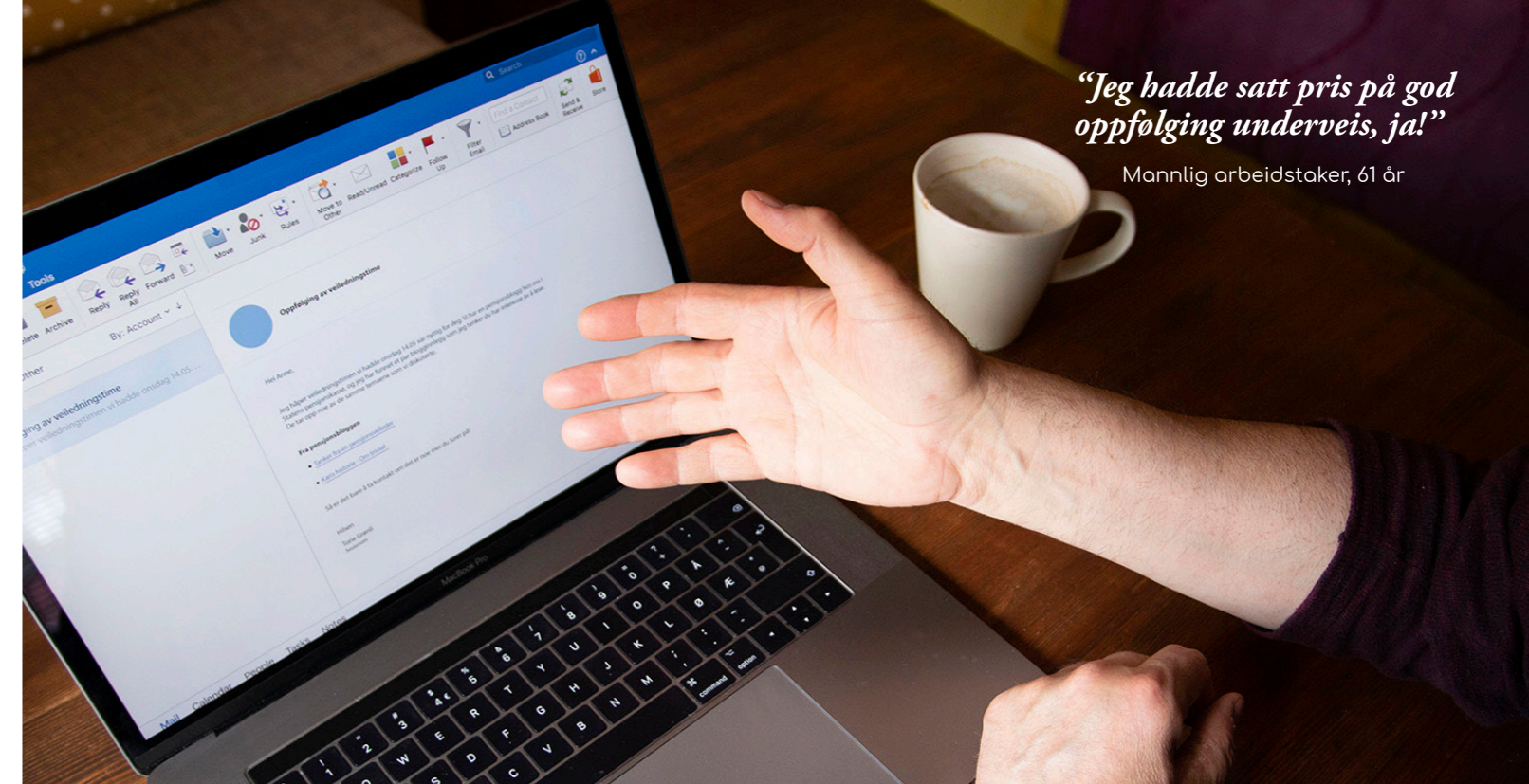
Sosionom

***“Det hadde vært hyggelig å bli invitert til en veiledningstime.”***

Kvinnelig pensjonist, 64 år

***“Jeg liker godt at dere inkluderer “Pensjonsbloggen” og liker den foreslåtte tematikken.”***

Digital seniorrådgiver i Statens pensjonskasse



***“Jeg hadde satt pris på god oppfølging underveis, ja!”***

Mannlig arbeidstaker, 61 år

## Refleksjoner

### Verdien av prosjektet

Med de tre mulighetskonseptene viser vi hvordan Statens pensjonskasse, på ulike nivåer, kan anerkjenne den emosjonelle prosessen det er å gå av med pensjon. Organisasjonen lanserte nylig en strategi med “økt fokus på brukerne” som et viktig punkt. Mulighetskonseptene våre kan derfor ses som inspirasjon til hvordan de kan møte medlemmene sine på en mer situasjonsorientert og personlig måte.

Dette var vårt siste skoleprosjekt og vi ønsket å bruke muligheten til å utforske. Vi har derfor brukt Statens pensjonskasse som en ressurs, heller enn å inngå et samarbeid. Deres engasjement underveis har vært uvurderlig. De hadde et ønske om at vi kunne jobbet tettere på deres visuelle profil og komme med mer implementerbare forslag. Samtidig respekterte de vårt ønske om å jobbe på et mer konseptuelt nivå.

Siden de er en statlig organisasjon har de ikke samme behov for nye kunder, som f.eks forsikringsselskapet Storebrand. Leveransen hadde sett annerledes ut om vi hadde designet for en annen pensjonstjeneste. Det de har til felles er deres rolle som praktiske pensjonsleverandører. Det er derfor like relevant for alle å undersøke hvordan de kan anerkjenne at det å pensjonere seg handler om mer enn rett pensjon til rett tid.

### I en større kontekst

Man kan stille spørsmål ved om det kun er pensjonstjenester som skal anerkjenne den helhetlige prosessen det er å gå av med pensjon. Siden mange av de praktiske og emosjonelle aspektene ved en livsfaseovergang ofte overlapper, tyder dette på at svaret ikke ligger hos enkeltaktører. For eksempel kan man knytte bånd mellom pensjonstjenester og frivillighet, for å bidra til at pensjonister enklere kan engasjere seg i frivillig arbeid og føle samfunnsnyttighet.

For å være bedre mentalt forberedt på overgangen til pensjonistlivet kan et styrket psykisk helsehjelp-tilbud mot slutten av arbeidskarrieren være verdifullt. Dette handler om bruk av ressurser og nytenkning rundt hvordan vi bygger opp tjenester for de som er rundt pensjonsalder.

### Refleksjoner rundt leveransen

Vi synes at mulighetskonseptene leverer på et passende nivå i forhold til problemstillingen og tematikken. Om vi skulle tatt prosjektet videre ville vi utforsket to retninger:

#### **1. Utvikle konseptene i samarbeid med Statens pensjonskasse sine verdier og visuelle profil.**

Vi ser at konseptene krever mer utviklingsarbeid og co-designing for å kunne implementeres. Vi kunne også ha valgt ett av mulighetskonseptene for å dykke dypere.

#### **2. Utforsket problemstillingen hos andre pensjonstjenester**

Siden vi valgte én aktør som design-kontekst, ser vi verdien av å utforske problemstillingen videre hos andre aktører og organisasjoner.

### Om arbeidet med prosjektet

Prosjektet har vært både utfordrende og lærerikt. Å konkretisere noe så lite konkret som livsfaseovergang er, har vært en øvelse i seg selv. Vi startet prosessen uten en klar problemstilling, med intensjoner om å utforske en tematikk vi syntes var spennende. På et punkt ble det overveldende. Vi måtte stoppe opp og revurdere valgene vi hadde tatt, for å konkretisere hvilke verdier vi som designere ønsket å tilføre prosjektet. (For den nysgjerrige, så skjedde dette i kulissene når vi valgte endelig retning og problemstilling på s. 64)

#### **Nådde vi målene våre?**

Selv om det var krevende å starte prosessen veldig åpent, var det dette vi hadde lyst til å gjøre. Vi ga oss selv en åpen brief for å bruke prosessen og innsikten til å finne gode problemstillinger. Dette føler vi at vi har oppnådd. Samtidig har vi måttet ta valg underveis som hindret oss fra å utforske mange mulighetsrom. Ved å jobbe med mulighetskonseptene, og å ha gode samtaler med Statens pensjonskasse underveis, synes vi at vi har oppnådd ambisjonen om å diskutere hvilken rolle pensjonstjenester kan spille i livsfaseovergangen.

## Konklusjon

Underveis i prosjektet har folk ofte trodd at vi jobbet med “eldre” og “pensjon”. Dette fortalte oss mye om viktigheten av å løfte fram den emosjonelle prosessen det kan være å pensjonere seg. Vi mener ikke at en på 67 år skal kategoriseres som gammel. Vi synes heller ikke at livsfaseovergangen skal domineres av diskusjoner rundt pensjonsreformer og artikler om hvordan man sikrer seg best mulig pensjon.

Derfor mener vi at hovedverdien av prosjektet har vært å åpne opp for diskusjon rundt hva som er viktig å sette i fokus når man avslutter arbeidskarrieren sin og starter pensjonistlivet. Gjennom arbeidet med mulighetskonseptene setter vi lys på en tematikk som fort kan bli glemt og misforstått, og stiller spørsmål ved hvilke verdier som skal løftes fram når vi snakker om livsfaseovergangen fra arbeidstaker til å bli pensjonist.

## Takk til

Henk, Bent og Heidi hos Statens pensjonskasse for gode møter og kreative innspill

Fagkoordinator hos NAV for verdifull tilbakemelding på konsept

Jan, Arne og sosionomene i Oslo kommune for innsikt og tilbakemeldinger

Alle i aldersgruppen vi har pratet med underveis for bruk av tid, innsikt og tilbakemeldinger

Våre foreldre for samtaler om tematikken og emosjonell støtte under hele prosjektet

Medstudenter for å dele og diskutere ideer, motivasjon, tilbakemeldinger og moralsk støtte

Bouvet ASA for bruk av lokaler og gode refleksjonssamtaler

Anders for innspill på innhold og design

Beate, Morten, Frida og Chris for korrekturlesing av rapporten

Våre veiledere Ted og Einar. Takk for krisemøtene.



# Referanser

## Litteratur og rapporter

### Litteratur

Daatland, S.O og Solem, P.E. (2011) *Aldring og samfunn*, Norge: Fagbokforlaget

Krange, O. og Oia, T.(2005) Den nye moderniteten, Norge: Cappelen Damm

### Rapporter og avhandlinger

Oslo kommune (2014) Seniorsmelding: Selvstendige, aktive og trygge eldre i Oslo, på vegne av bystyret i Oslo

Anita Klepaker Hansen (2014), [masteroppgave i sosiologi], *Fra Arbeidstaker til pensjonist*

Halogen (2016) *Fremtidens møteplasser*, innsiktsrapport på bestilling fra Oslo kommune

David J.Ekerdt (1986), *The Busy Ethic* [doktoravhandling], The Gerontological Society of America, USA

Robert C. Atchley(1989), *A Continuity Theory of Normal Aging*, [doktoravhandling], The Gerontological Society of America, USA

## Nettsider og artikler

NAV (2019), Statistikknotat alderspensjon, hentet ut 4. januar, fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Pensjon+-+statistikk/Alderspensjon>

Regjeringen (2019), Milepæler for pensjonsreformen, hentet ut 2 mars 2019, fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/pensjonsreform/Milepaler-for-pensjonsreformen>

Statens pensjonskasse(2019), Om oss, hentet ut 25 april 2019, fra <https://www.spk.no/om-oss/>

Sparebank 1 (2014), 2,5 millioner nordmenn aner ikke hva de får i pensjon, hentet ut 9 februar, fra <https://nyhetssenter.sparebank1.no/ostlandet/2014/05/25-millioner-nordmenn-aner-ikke-hva-de-far-i-pensjon/>

Tri.D.Ngyen(16.12.2013), Flere fagforeninger sliter med rekruttering, hentet ut 9 april 2019, fra <https://frifagbevegelse.no/flere-fagforeninger-sliter-med-rekruttering-6.158.50903.02455bde3e>

Tora Herud (10.10.2017), Hjelp til å beregne ut pensjonen. Resten må du finne ut selv, hentet ut 14 januar 2019, fra <https://seniorpolitikk.no/nyheter/--hjelp-til-a-beregne-pensjonen>.

Ertzeid, H., Balci, S., Nøra, S.(2018) Slik bør vi møte eldrebølgen, hentet ut 2. mai 2019, fra <https://forskning.no/partner-sykepleie-oslomet/slik-bor-vi-mote-eldrebolgen/1200896>

## Bildereferanser

<https://www.nav.no/no/Person/hva-er-din-situasjon>

<https://www.spk.no>

<https://www.spk.no/Pensjon/>

<https://sio.no/helse/radgivning>

<https://minside.nsd.no/meldeskjema/5c45c61b-ebac-48b1-8676-f52c69d92561/meldinger>  
<https://pensjonsbloggen.spk.no/>

Norunn Reinertsen og Solveig Husøy (2013. Oktober 28), Mistrives som pensjonister, fra: <https://www.nrk.no/dokumentar/mistrives-som-pensjonister-1.11318685>

Adressa (2018. September 28), Det er verken fælt eller trist å bli pensjonist. Det er helt nydelig, fra:[https://www.adressa.no/pluss/kultur/2018/09/28/Det-er-verken-f%C3%A6lt-eller-trist-%C3%A5-bli-pensjonist.-Det-er-helt-nydelig-17597042.ece?fbclid=IwAR2v4ft\\_yh\\_1cOWuIKXh\\_rE-Wr-EoOvNDAKL-LYKXRocsToulee57ajhiEuw](https://www.adressa.no/pluss/kultur/2018/09/28/Det-er-verken-f%C3%A6lt-eller-trist-%C3%A5-bli-pensjonist.-Det-er-helt-nydelig-17597042.ece?fbclid=IwAR2v4ft_yh_1cOWuIKXh_rE-Wr-EoOvNDAKL-LYKXRocsToulee57ajhiEuw)

Alt annet av foto og illustrasjoner er produsert av Nora L. Jancey og Julie Årving

## Kilder til inspirasjon

Vi inkluderer et utvalg av artikler, nettsider og rapporter som ikke refereres til i rapporten. De har vært kilder til inspirasjon og forståelse av temaet.

### Nettsider og artikler

<https://www.seniorpolitikk.no/>

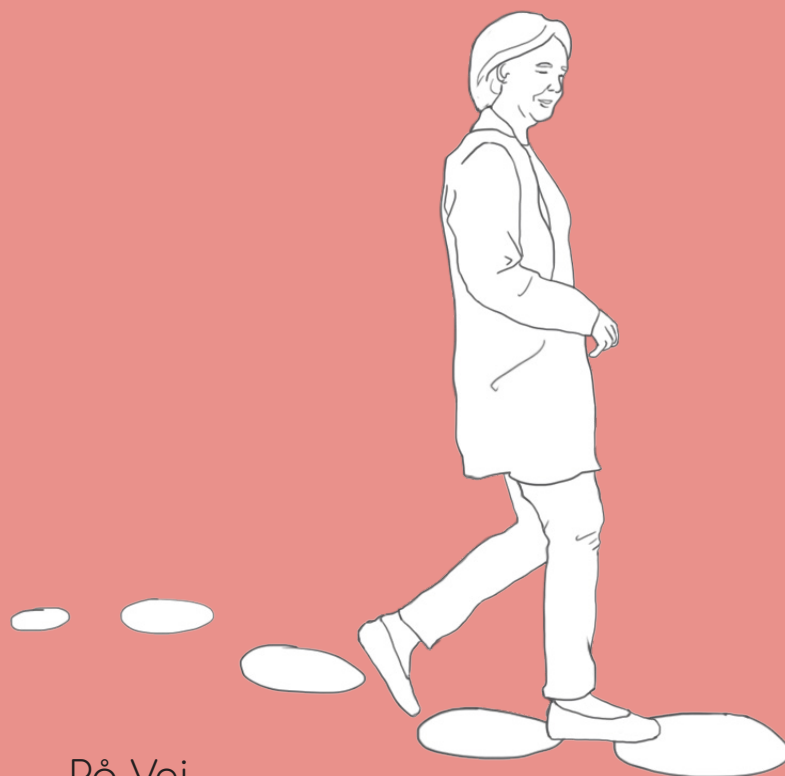
Anja Drangsholt (2018), Gir råd til påtroppende pensjonister, hentet ut 14. januar, fra: <https://www.varingen.no/nyhet/nittedal-sanitetsforening/pensjon/gir-rad-til-patroppende-pensjonister/s/5-92-23260>

Statistisk sentralbyrå (2016. Juni 24), Eldre og enslige har minst sosial kontakt, hentet ut 1. februar, fra: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/eldre-og-enslige-har-minst-sosial-kontakt>

### Litteratur og rapporter

Ida Sofie Berger-Hagland (2014, Juni), Unge og pensjonister - Om arbeid og overgang, [masteroppgave i sosiologi] , fra: <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/6457/thesis.pdf?sequence=2>

Victoria Hovland (2013), Milepæl - veien videre, [masteroppgave i design], AHO



## På Vei

Et mulighetsstudie om overgangen  
til pensjonistlivet