

Processen för inhämtande av finansiell information

En undersökning av generation Y:s agerande i ett nytt
informationslandskap

Elin Eriksson

David Höglund

Handledare: Göran Hägg

Förord

Uppsatsförfattarna vill rikta ett stort tack till vår handledare Göran Hägg som genom sitt engagemang gett stöd och vägledning under studiens gång. Vidare riktas ett stort tack till de respondenter som medverkade i denna studie och tillika möjliggjort den. Ett tack riktas även till vår seminariegrupp och opponenter vid Linköpings universitet som genom återkoppling och konstruktiv kritik kunnat utveckla denna studie och dess kvalitet. Slutligen vill uppsatsförfattarna tacka familjemedlemmar och respektive partner som stöttat och tillfört inblickar under skrivandets gång.

Linköping 2019-05-27

Elin Eriksson & David Höglund

Sammanfattning

TITEL: Processen för inhämtade av finansiell information - en undersökning av generation Y:s agerande i ett nytt informationslandskap

FÖRFATTARE: Elin Eriksson och David Höglund

HANDLEDARE: Göran Hägg

BAKGRUND: Teknikvana och internetanvändande generation Y föredrar att inhämta information snabbt och enkelt. Med lättillgänglig information anses sökkostnader vara lägre än tidigare men värderingskostnader ökar då både desinformation och missinformation förekommer. Generation Y:s finansiella beteende har av tidigare forskning visats påverkas av både deras finansiella bildning, ekonomiska socialisering, intresse samt behov, vilka även kan ha en avgörande roll i deras informationssökande. Forskning har med en kvantitativ ansats konstaterat olika informationskällor som generation Y föredrar men varför dessa informationskällor föredras och vilka kostnader de medför saknas i det nuvarande forskningsläget.

SYFTE: Uppsatsens syfte består av två delar. För det första är syftet att undersöka hur unga vuxna från generation Y inhämtar och kritiskt granskar finansiell information utifrån egna erfarenheter, resonemang och påverkan från andra människor för att underbygga ett finansiellt beslut. Därefter är syftet att lyfta fram och analysera generation Y:s upplevda transaktionskostnader i deras hantering av lättillgänglig finansiell information och hur dessa processer påverkas av ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov.

GENOMFÖRANDE: Studien har haft en kvalitativ ansats och därav har nio semistrukturerade intervjuer gjorts med individer tillhörande generation Y. Respondenterna fick diskutera kring olika aspekter för att få insikt i deras informationsinhämtning där även egna återberättelser om individuella informationsinhämtning om finansiella dilemman förekom.

SLUTSATS: Generation Y föredrar att vända sig till experter, amatörer eller internet för att det är där de lägsta sökkostnader och värderingskostnader upplevs finnas. Deras preferenser påverkas utifrån upplevda transaktionskostnaderna, som i sin tur har influerats av både finansiell bildning, ekonomisk socialisering, intresse och behov. Utifrån de fyra dimensionerna av finansiell kompetens, framgår det att intresse är den avgörande faktorn för att generation Y ska uppnå alla fyra kompetenser på egen hand. I de fall där intresse saknas, kan finansiell rådgivning ersätta generation Y:s behov av att uppnå alla fyra finansiella kompetenser.

NYCKELORD: Generation Y, finansiell information, informationssökning, transaktionskostnader, ekonomisk socialisering, finansiell bildning.

Abstract

TITLE: The process of obtaining financial information – an examination of how generation Y act in a new information landscape

AUTHORS: Elin Eriksson and David Höglund

SUPERVISOR: Göran Hägg

BACKGROUND: Generation Y are habitual technology and internet users who prefer to collect information fast and easy. The search-costs are considered to have decreased since information is more accessible now than before, but the valuation costs have instead increased when both disinformation and misinformation is present. Generation Y's financial behaviour have been proved by earlier researches to have been affected by financial literacy, financial socialisation, interests and needs, which may also have a crucial part in their information-seeking behaviours. Research has concluded, by a quantitative approach, which information sources is preferred by generation Y but why these information sources are preferred and what costs they cause are missing from the current research literature.

AIM: The purpose of this dissertation consists of two parts. Firstly, it is to examine how young adults belonging to generation Y collect and critically value financial information with the help of their own experience, reasoning and influence from other people to substantiate a financial decision. Secondly, the purpose is to analyse generation Y's perceived transaction costs in their handling of accessible financial information and how these processes are affected by financial socialisation, financial literacy, interests and needs.

COMPLETION: This dissertation takes the qualitative approach as nine semi-structured interviews have been carried out. The respondents have discussed several different aspects which revealed detailed insight in their information-seeking behaviour where there were features of retellings about personal information-seeking in regard to financial information.

CONCLUSION: Generation Y prefer to use people or the internet as information sources because that is where the perceived search and valuation costs are the lowest. Their preferences are affected by the perceived costs, these costs in turn are affected by financial literacy, financial socialisation, interest and needs. Considering the four dimensions of financial capability, it is apparent that interests is the crucial element to generation Y if they want to attain all four dimensions by themselves. In those cases where interests are lacking, financial advisory services can replace generation Y's need to attain all four dimensions.

KEYWORDS: Generation Y, financial information, information search, transaction costs, economic socialisation, financial literacy.

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Syfte.....	4
1.2	Genomförande och avgränsningar.....	4
1.3	Forskningsbidrag	5
2	Generation Y:s process för informationsinhämtning.....	6
2.1	Transaktionskostnader	7
2.1.1	Informationsasymmetrier	7
2.1.2	Opportunism	8
2.1.3	Begränsad rationalitet	9
2.2	Informationssökning och informationskällor	11
2.2.1	Kritiskt tänkande.....	12
2.3	Påverkande faktorer	13
2.3.1	Ekonomisk socialisering.....	13
2.3.2	Finansiell bildning.....	15
2.3.3	Generation Y:s intresse och behov	16
2.4	Fyra dimensioner av finansiell kompetens	17
3	Metod	19
3.1	Urval.....	19
3.2	Datainsamling	20
3.3	Utformning och genomförande av intervjun	21
3.4	Bearbetning av empiri.....	23
3.1	Analysmodellens utformning.....	24
3.2	Litterära källor	25
4	Resultat av intervjustudie	27
4.1	Respondenternas syn på generation Y	28
4.2	Informationsinhämtning.....	29
4.2.1	Källkritik.....	32
4.3	Ekonomisk socialisering	35

4.4	Generation Y:s intresse	36
4.5	Generation Y:s behov	38
4.6	Finansiell bildning	39
5	Analys av intervjustudie	41
5.1	Generation Y:s process för informationsinhämtning.....	42
5.1.1	Informationsinhämtning genom traditionell media	42
5.1.2	Informationsinhämtning genom internet och sociala medier	44
5.1.3	Informationsinhämtning genom amatörer	45
5.1.4	Informationsinhämtning genom experter.....	46
5.1.5	Källkritiskt beteende	48
5.2	Påverkande faktorer	49
5.2.1	Generation Y:s intresse och behov	49
5.2.2	Ekonomisk socialisering.....	50
5.2.3	Finansiell bildning.....	51
5.3	Fyra dimensioner av finansiell kompetens	53
6	Slutsats	55
6.1	Vidare forskning.....	57
7	Litteraturförteckning.....	i
8	Bilagor	ix
8.1	Bilaga A - Intervjuguiden	ix

1 Inledning

Generation Y liknar inte de tidigare generationerna. Det är den första generationen som är uppvuxen i omvärld där digitalisering gjort sitt intåg. Deras uppväxt har präglats av ny teknologi såsom datorer, sociala medier och alla de digitala verktyg som finns tillgängliga idag (Weiler, 2004). Generation Y definieras enligt både Bolton m.fl. (2013) och Jang, Kim och Bonn (2011) som personer födda mellan 1980-talet och slutet av 1990-talet. Internetstiftelsen (Internetstiftelsen i Sverige, 2018) visar att generation Y är den generationen som använder internet till det mesta i sitt dagliga liv. Generation Y:s informationsinhämtande präglas därför av att de har levt stora delar av sina liv uppkopplade till ett stort informationsflöde (Bolton, m.fl., 2013). Connaway m.fl. (2008) och Bilgihan, Peng och Kandampully (2014) visar att individer tillhörande generation Y i USA och Storbritannien, i större utsträckning väljer digitala alternativ vid informationssökning, till exempel internetbaserade tjänster eller sociala medier, för att söka relevant information. Weiler (2004) förklarar att generation Y verkar fokusera på tillgänglighet och snabbhet i deras informationssökande samt att de skulle föredra att hitta information intuitivt, utan att behöva verbalt uttrycka vad de söker efter. I dagsläget har det inte utförts någon liknande studie på generation Y i Sverige. Det går därför inte att säga med vetenskapliga belägg hävda att tillvägagångssättet även är utmärkande för individer i Sverige.

Den nya världen som generation Y lever i är ett globalt samhälle med en ständig uppkoppling och en närmast obegränsad tillgänglighet till information om varor och tjänster. Detta påverkar generation Y:s kostnad att genomföra en transaktion som förutsätter inhämtning och bearbetning av information. Denna typ av kostnad brukar benämnas som transaktionskostnad. Information finns idag lättillgänglig och uppdaterad direkt i telefonen. Transaktionskostnader som uppkommer för att söka information har genomgått en förändring. De transaktionskostnader som tidigare uppkommit i samband med inhämtandet har nu till stor del ersatts av transaktionskostnader för att granska och sälla i det stora informationsflödet.

Tidiga studier av Malone, Yates och Benjamin (1987) och Ciborra (1993) har ur ett transaktionskostnadsperspektiv visat att den nya informationstekniken till stor del effektiviserat det ekonomiska informationsflödet och gjort det lättare för olika parter att mötas och därmed sänkt transaktionskostnaderna. Senare studier har dock tagit upp problematiken med "information overload" med vilka förklarar att den stora mängden information som finns tillgänglig kan ha negativ inverkan på transaktionskostnaderna

(Cordella, 2006). Utav detta följer enligt uppsatsförfattarna en intressant fråga: har generation Y förutsättningarna att orientera sig i den stora informationsmängden och har de kunskap att källkritiskt granska och avgöra vilken information som är korrekt? Hur ser de själva på möjligheten och kostnaden att hantera finansiell information?

Utöver problemet med stor tillgång på information finns det flera olika faktorer som uppsatsförfattarna tror kan påverka de transaktionskostnader som generation Y är exponerade mot. Några av dessa faktorer är en persons (i) *ekonomiska socialisering*, (ii) *finansiella bildning*, (iii) *intresse* och (iv) *behov*. Danes (1994) förklarar att en individs *ekonomiska socialisering*¹ innebär att inhämta och bearbeta finansiella beteenden, värderingar och kunskap från sociala agenter i sin närhet. Till ekonomisk socialisering räknas att diskutera ekonomi med sin familj och sina vänner eller få kunskap genom skola och media, vilket Cho m.fl. (2012) konstaterade var de tre största sociala agenterna för generation Y. Från att det tidigare varit närmast oförskämt att fråga en bekant om deras ekonomi och investeringar har det skiftat till att vara socialt acceptabelt. I nuläget sprider både traditionella medier och sociala medier dagligen omfattande information om aktiemarknaden och lämpliga investeringar (Nofsinger, 2018). På detta sätt kan en individ införskaffa sig behövlig information för att ta välgrundade finansiella beslut. Friedline och West (2016) framför dock tesen att ekonomisk socialisering inte skulle influera generation Y tillräckligt för att påverka deras ekonomiska sinne positivt, vilket även skulle vara bestående i deras framtida liv. Deras argument lyder att familjers olika ekonomiska och kunskapsmässiga förutsättningar resulterar således i att ekonomisk socialisering kan vara bristfällig.

En annan faktor som kan påverka en individ inför beslutsfattande är individens *finansiella bildning*. Finansiell bildning kommer från det engelska uttrycket financial literacy (Lusardi & Mitchell, 2014). Atkinson och Messy (2012) visar på att en oro finns över den stora bristen på finansiell bildning bland unga i OECD-länderna. Samtidigt har Lusardi och Mitchell (2014) visat att ansvaret för att hantera finansiella frågor förskjuts till hushållen, vilket betyder att viktigare och svårare finansiella beslut fattas inom dem. Enligt Lusardi och Mitchell (2014) finns det en bred konsensus om att en högre finansiell bildning för kommande generationer behövs för att tackla detta problem. För generation Y betyder det

¹ På engelska benämns termen både som *financial socialization* och *economic socialization*, författarna ansåg att översättningen ekonomisk socialisering överensstämde med de engelska definitionerna.

att de idag står inför mer komplicerade finansiella beslut med mindre finansiell bildning än tidigare generationer (Lusardi & Mitchell, 2014).

Precis som för ekonomisk socialisering går det att problematisera kring finansiell bildning. Atkinson m.fl. (2006) har visat att finansiell bildning inte alltid har fullständig effekt. Utifrån det antagandet togs fyra underliggande finansiella kompetenser fram:

1. Få privatekonomin att gå runt
2. Planera för framtiden
3. Val av rätt finansiell produkt
4. Hålla sig informerad om förändringar i finansiella marknader

Genom dessa fyra kompetenser visade Atkinson m.fl. (2007) att den finansiella bildningen som lärs ut i skolor till brittiska ungdomar ofta endast täcker den första dimensionen. För att täcka de resterande dimensionerna behöver generation Y således hitta information själva via övriga informationskällor som internet, om de inte har kunnat inhämta information via ekonomisk socialisering (Beutler & Dickson, 2008; Connaway m.fl., 2008).

Atkinson m.fl. (2006) argumenterar att inlärd finansiell bildning är otillräcklig för att öka generation Y:s finansiella kompetens, vilket även deras ekonomiska socialisering kan vara. Mandell och Klein (2007) menar att motivation påverkar unga vuxnas inläring av ekonomiska kunskaper. Enligt Mandell och Klein är bristen på intresse, och därmed motivation till att lära sig, en förklaring till varför denna grupp i samhället har en lägre finansiell bildningsnivå. Generation Y står även inför framtida ekonomiska utmaningar, vilket kommer tvinga dem att ta flera viktiga finansiella beslut i närtid trots att de enligt internationell forskning har låg finansiell bildning, otillräcklig ekonomisk socialisering och inget intresse. En av de faktorer som kommer påverka generation Y är en förväntad ökad pensionsålder för personer födda mellan 1983–1996 (Pensionsmyndigheten, 2018). Pensionsmyndigheten (2018) föreslår i sin studie att 70 år borde bli en ny riktålder för pension för det åldersspannet. Utöver detta beräknas deras pension minska till 50 % av lönen, istället för dagens 65 % (Swedbank & Sparbankerna, 2017). Vidare har Statistiska Centralbyrån (SCB) (2019) beräknat att medellivslängden i Sverige ska fortsätta att öka, vilket innebär att generation Y kommer behöva pension en längre tid. Generation Y har en längre väg till arbetslivet än tidigare generationer. Kapitalstarka föräldrar samt studielån från staten har bidragit till att entrén in i arbetslivet förskjutits med flera år. Beslutet att spara har därför fått en väsentligt större betydelse för generationen Y. Topa, Lunceford och Boyatzis (2018) tar även upp aspekten att bristfälligt sparande förutom negativa konsekvenser för individen och samhället även medför en negativ effekt på familj och hem.

Tidigare forskning visar vikten av både finansiell bildning och ekonomisk socialisering för att fatta rimliga ekonomiska beslut, samtidigt påpekas även individers begränsade finansiell bildning samt effekterna av ekonomisk socialisering. Individer tillhörande generation Y har, som framgått ovan, lämnats att insamla finansiell information på egen hand, vilket ställer stora krav på att de kan hantera den stora mängden information kritiskt för att fatta beslut. Det som också framgår klart är att generation Y kommer att behöva ta välgrundade finansiella beslut för att kunna tillförsäkras en god ekonomisk standard under deras livslängd. Mot bakgrunden av ovanstående framstår det som angeläget att närmare studera hur svenska yngre vuxna tillhörande generation Y hanterar den stora informationsmängd som det digitala samhället erbjuder samt hur de utifrån detta fattar finansiella beslut.

1.1 Syfte

Uppsatsens syfte består av två delar. För det första är syftet att undersöka hur unga vuxna från generation Y inhämtar och kritiskt granskar finansiell information utifrån egna erfarenheter, resonemang och påverkan från andra människor för att underbygga ett finansiellt beslut. Därefter är syftet att lyfta fram och analysera generation Y:s upplevda transaktionskostnader i deras hantering av lättillgänglig finansiell information och hur dessa processer påverkas av ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov.

1.2 Genomförande och avgränsningar

Denna studie avser att undersöka faktorer som enskilt eller tillsammans bidrar till att individer inom generation Y värderar och kritiskt hanterar finansiell information kring sparande. För att fånga just generation Y:s resonemang och erfarenheter krävs en kvalitativ studie. En djupare studie kan bidra till att öka förståelsen för respondenternas beteenden och resonemang (Bryman & Bell, 2013). Då studien syftar till att undersöka respondenternas egna reflektioner inom deras finansiella informationshanterande genomförde författarna en intervjustudie för att inhämta empiri. Semistrukturerade intervjuer genomfördes då denna metod kan styras på ett bra sätt för att ge relevanta resultat för studien. Metoden ger också respondenten en möjlighet att framför sin åsikt (Bryman & Bell, 2013). För att få ett välgrundat empiriunderlag utfördes flera intervjuer med respondenter individer ifrån generation Y.

Urvalet är ett så kallat bekvämlighetsurval och urvalet har avgränsats till individer som samtliga har en högskolebakgrund och, när studien genomfördes, var yrkesverksamma. Högskolebakgrunden anses nödvändig då tidigare studier av Lusardi och Mitchell (2014) visat att individer med högskolebakgrund har en högre finansiell bildning vilket skulle underlätta denna studie och ge mer resultat. Den empirin som inhämtas ifrån intervjustudie

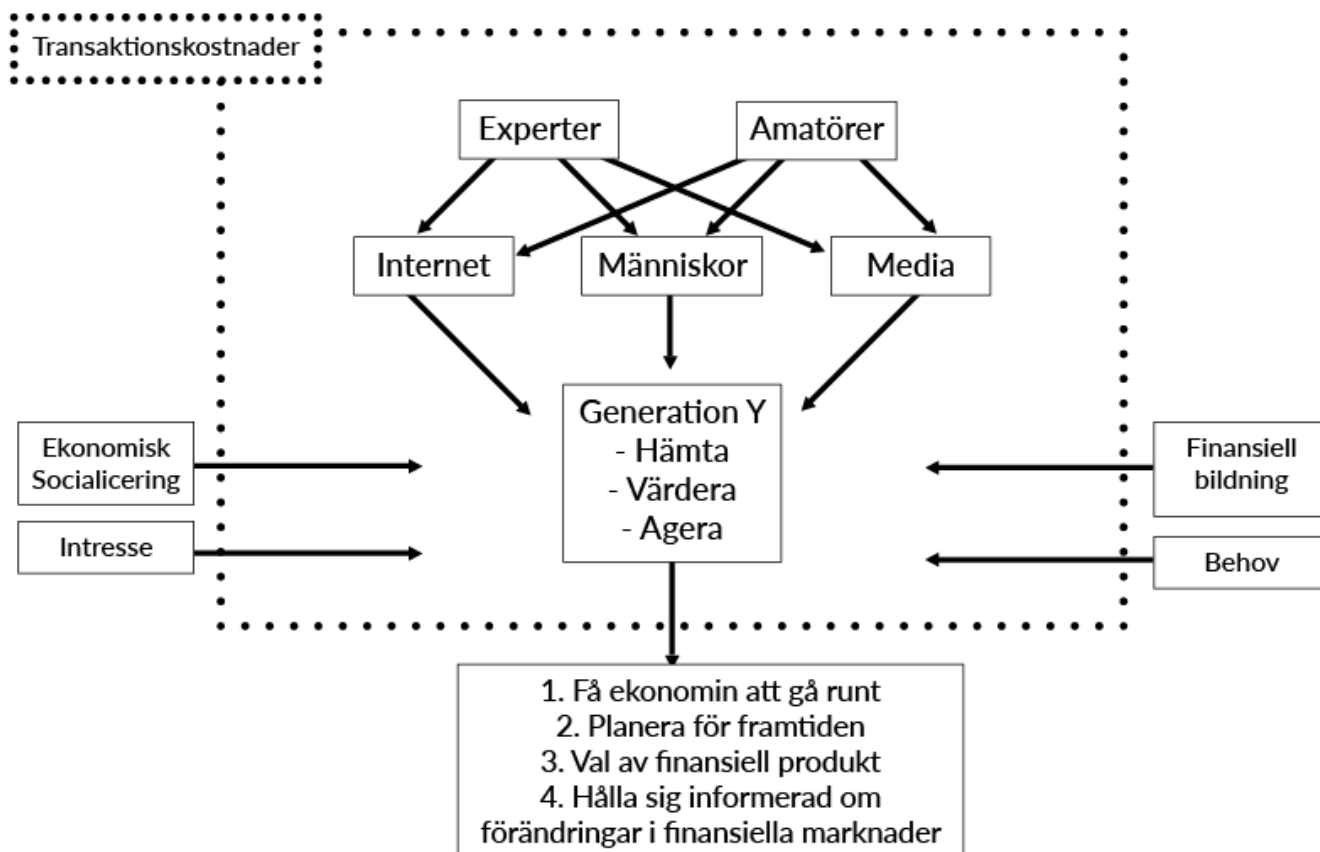
har sedan analyserats. Det analysverktyget som används är en modell byggd utifrån ekonomiska teorier och innefattar transaktionskostnader, ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov men även genomgående teorier om informationssökande, såsom Kirkelas modell från 1983.

1.3 Forskningsbidrag

Idén bakom studien är att tillföra en djupgående analys över hur generation Y i Sverige värderar och kritiskt hanterar finansiell information. Tidigare forskning består av ett stort antal kvantitativa studier utanför Sverige där fokus har varit att hitta korrelationer mellan enskilda faktorer och tillvägagångssätt för upprättande av sparande samt vilka individer och/eller informationskällor i deras omgivning som de rådfrågar och påverkas av. Avsikten med denna studie är att uppnå en förståelse över hur faktorer kring informationshantering, ekonomisk socialisering, finansiell bildning och hur generation Y:s tillhörighet påverkar val av finansiella informationskällor. Denna analys av generation Y:s informationsinhämtningsprocess kan både bidra till idéer att förbättra framtida finansiella utbildningar samt ge finansiella institut möjlighet att bättre möta generation Y:s behov.

2 Generation Y:s process för informationsinhämtning

I figur 2.1 nedan presenteras den analysram som används i denna studie. Analysmodellen har baserats på Kirkelas (1983) modell för informationssökningsbeteende och har sedan omformats och anpassats av uppsatsförfattarna. Enligt Kirkelas modell från 1983 uppstår ett informationsbehov, är det antingen ett direkt eller ett fördröjt behov. Individens informationsbehov kommer därmed antingen samla in information för senare bruk, vid ett fördröjt behov, eller för åtgärd inom en snar framtid vid ett direkt behov. Informationskällan, som kan vara extern eller intern, väljs av individen beroende på hans preferenser.



Figur 2.1: Analysmodell (egen) över generation Y:s informationsinhämtningsprocess

I analysverktyget finns det fyra faktorer som enligt författarna kan påverka generation Y:s informationsinhämtningsprocess. Dessa fyra faktorer är *ekonomisk socialisering*, *finansiell bildning*, *intresse* och *behov*. De fyra områdena har valts utifrån tidigare forskning som har visats ha relevans för hur finansiell information väljs, värderas och hanteras. Generation Y:s informationsinhämtning analyseras sedan utifrån två aspekter, vilka är transaktionskostnader och fyra dimensioner av finansiell kompetens.

Transaktionskostandsanalys erbjuder en begreppsapparat för att skilja mellan olika typer av kostnader som uppkommer i en (finansiell) transaktion relaterat bland annat till behovet av inhämtning och bearbetning av information. Teoriområdet är förankrat i central ekonomisk forskning som inkluderar såväl informationsekonomi, risk, strategisk och oärligt agerande, som beteendeekonomi. Vidare ger de fyra dimensionerna av finansiell kompetens en måttstock över hur långt olika individer tycks komma i sin användning av insamlad och bearbetad finansiell information i relation till störande transaktionskostnader, ekonomisk socialisering och finansiell bildning.

I följande genomgång av studiens teoretiska referensram beskrivs till en början den första aspekten transaktionskostnader följt av komplikationer vilka skapar transaktionskostnader såsom informationsasymmetri, opportunist och begränsad rationalitet. Därefter följer informationsinhämtningsprocessen och tillhörande avsnitt om kritiskt tänkande. Kommande avsnitt behandlar de fyra påverkande faktorerna som presenterats i studiens analysmodell. Till sist behandlas den sista aspekten fyra dimensioner av finansiell kompetens.

2.1 Transaktionskostnader

Begreppet transaktionskostnad används av ekonomer i olika betydelser i olika sammanhang, vilket kan skapa förvirring. I denna studie kommer transaktionskostnader att användas i betydelsen kostnader som är förknippade med en transaktion och omfattar hela processen från att identifiera en möjlig avtalspartner till att kontraktet genomförs i enlighet med hur det avtalats. Ett sätt att se på transaktionskostnader är att de omfattar alla tänkbara kostnader förenade med avtal som tidigare bortsågs ifrån i den friktionsfria neoklassiska analysen av marknader. Transaktionskostnader kan således betraktas som ett resultat av en rad komplikationer i en transaktion som exempelvis bristande information, möjlighet till svek och strategiskt beteende, begränsad rationalitet och olika typer av risker. Uppsatsförfattarna kommer därmed att knyta an till transaktionskostnadsekonomi i traditionen som följt efter Coase (1937, 1960), Williamson (1975, 1985) och North (1990).

2.1.1 Informationsasymmetrier

North (1990) beskriver att transaktionskostnader uppstår vid etablerandet av avtal mellan två parter. Utgångspunkt för att en transaktion ska uppstå är att det krävs möjligheter för båda parter ökad nytta. Vilket kan jämföras med den neoklassiska teorin där, enligt North (1990), människor istället har tillgång till all relevant information för att ta ett nyttomaximerande beslut. I dagens informationsflöde möter generation Y både missinformation, felaktig information, och desinformation, missledande information (Kshetri & Voas, 2017), när de inhämtar information för ett beslutsfattande.

Enligt Alchian och Allen (1974) antar transaktionskostnader tre olika skepnader under transaktionskostnadscykeln; sökkostnader, kontraktskostnader samt kontrollkostnader. Alchian och Allen (1974) fortsätter att förklara de tre olika skepnaderna. Sökkostnaderna avser kostnaderna som uppkommer för att hitta motpart och inhämta information kring produkten i fråga. Kontraktskostnaden uppstår i samband med förhandling och upprättande av kontrakt. Kontrollkostnaden uppstår kring möjligheten av att motparten inte följer avtalet, därför behövs kontroll och motåtgärder. Det som förenar de tre kategorierna är att alla beror på skillnaden avseende tillgänglig information som var part innehar. Det som uppstår när de två parterna inte har samma information är informationsasymmetri. Gambetta (1988) definierar informationsasymmetri som att en av parterna, vid en transaktion, har en fördel gentemot en annan part då den har tillgång till mer information. Cordella (2006) beskriver att spridningen av ICT, "Information and communication technology", har förmågan att minska informationsasymmetri. Samtidigt uppkommer ett annat problem vid diffusion av ICT, nämligen att hanteringen av informationen blir alltför komplex. Komplexiteten utgörs av att den tillgängliga informationen skapar "information overload" (Cordella, 2006, s. 195) för de involverade parterna och sökkostnaden består av att sortera, sälla och värdera informationen de inhämtar. Det är för att insamlad information kan bestå av både desinformation och missinformation. Sökkostnaden har således ändrat innebörd, från att till största del bero på inhämtning av information till att värdera den inhämtade informationen, i och med ICT tillkomst (Cordella, 2006).

Generation Y:s exponering av informationsasymmetrier, och de transaktionskostnader som följer, beror på deras vana att använda teknologiska medel och följaktligen ICTs framfart. Dagens informationsflöde ger upphov till två förutsättningar som påverkar generation Y:s upplevda transaktionskostnader; både sökkostnader, kontraktskostnader såväl som kontrollkostnader.

2.1.2 Opportunism

Enligt Williamson (1985) har individens begränsade rationalitet samt hens exponering för opportunism påverkan för individens upplevda transaktionskostnader. Williamson (1985) förklarar opportunism som ett sätt att gynna sin egen ställning på andras bekostnad. Det kan ske genom att medvetet undanhålla specifik information från en motpart, ljuga eller på annat sätt svekfullt beteende. Denna problematik ger upphov till osäkerheter och risker vilka medför att det tillkommer olika transaktionskostnader från alla de tre områdena, sök-, kontrakt- och kontrollkostnader, för att kunna skydda sig mot opportunism. Kontrakt- och kontrollkostnader, för att kunna skydda sig mot opportunism. Williamson (1985) klagör koppling till risk då det kan vara svårt att avgöra ifall motpartnern i en transaktion är hederlig. Risken att lita på någon är i sin tur också en transaktionskostnad som kan spela en

roll i att förhindra transaktioner helt då de upplevs för riskfyllda. Skogh och Lane (1993) menar att upprepade transaktioner är ett sätt att minska alla dessa transaktionskostnader. Då parterna träffas flera gånger blir det lättare att förstå och komma överens med varandra. Ur flera transaktioner mellan samma parter byggs tillit upp enligt Rousseau m.fl. (1998). En ekonomisk mekanism som främjar tillit är att med upprepade transaktioner byggs det upp förväntningar om hur nästa transaktion skall genomföras. Infrias inte dessa förväntningar riskerar parterna att det inte blir fler transaktioner. Det är ofta ett större värde att genomföra upprepade transaktioner med liten vinst än att agera opportunistiskt och sedan inte vara välkommen till att ingå en ny transaktion. Att vara opportunistisk är ofta att vara kortsiktig. Detta spår fortsätter Liang och Huang (1998) och Huang och Wilkinson (2014) på, däremot anser de att det är endast lyckade transaktioner som bygger tillit mellan parterna. Chiles och McMacklin (1996) argumenterar även att tillit minskar problematiken med opportunistiskt beteende, anseendet anser de som den direkta länken mellan de två delarna. Företag ser ur ett långsiktigt perspektiv vinster med återkommande handelspartners, därav blir ofta anseendet en vital del för affärsverksamheter. Genom att se till anseendet kan en potentiell kontraktspart se hur företaget agerat tidigare och detta skapar förväntningar om att företaget skall fortsätta att agera ärligt. Således kan företag välja att avstå ifrån kortsiktigt opportunistiskt beteende för att bibehålla ett gott rykte. Transaktioner mellan partner som har tillit till varandra minskar som sagt de olika transaktionskostnaderna, vilket gynnar både företag och privatpersoner. North (1990) argumenterar även att institutioner i form av spelregler som exempelvis lagstiftning är något som minskar osäkerheten, institutioner medför stabilitet till mänskliga interaktioner. Institutioner ger organisationer och privatpersoner ett strukturerat regelverk för att kunna genomföra transaktioner och kan således påverka transaktionskostnaderna då de skapar förutsägbarhet. Ett välkonstruerat regelverk minskar osäkerheterna för de olika parterna vilket i sin förlängning kan minska transaktionskostnaderna.

2.1.3 Begränsad rationalitet

Teorin kring begränsad rationalitet, översatt från engelskans *bounded rationality*, beskrevs av först av Simon (1947). I en senare upplaga, beskriver Simon (1997) begränsad rationalitet som individers oförmåga att fatta ett beslut utifrån alla aspekter som berör beslutet. Simon (1972) beskriver att en individs rationalitet begränsas utifrån tre punkter. Det första punkten handlar om hur en individ behöver uppskatta risk och osäkerhet i sitt beslutsfattande. Inkludering av risk och osäkerhet försvårar individens förmåga att fatta ett rationellt beslut enligt Simon (1972). Den andra punkten som begränsar en individs rationalitet då en individ har ofullständig information om hens olika alternativ vid beslutsfattande. Simon (1972) förklarar att den sista punkten innefattar den komplexitet som en individ bemöter inför ett

beslut. Med det menar Simon (1972) att en individ behöver ta i beaktande många aspekter och konsekvenser av sitt beslut och att beslutet blir för komplext om hen skulle ta hänsyn till alla.

Inom beteendefinans bedrivs det mycket forskning kring begränsad rationalitet, framförallt hur den visar sig, sedan Simon definierande termen. Ett exempel är Kahneman, Tversky och Slovic (1982) som skriver att en individ hanterar osäkerheten i ett beslut genom att använda sig av olika tumregler samt biases som hen har införskaffat sig. Sewell (2007) noterar i sin sammanfattning av forskningsläget inom beteendefinans, tre tumregler. Dessa tumregler består av påverkan, tillgänglighet och likhet. En individs beslut kan bli påverkat av hur hens påverkas genom stimuli, reaktioner som är snabba och automatiska när hen hör till exempel att en aktion innebär att hen utsätts för risk. Tillgängligheten på kunskap har betydelse för hur individen fattar ett beslut då hen föredrar tillgänglig information framför att inhämta ny information. Det är en kognitiv tumregel som individen har då hens bedömning av tillgänglig information uppskattas av hen själv. Individen kan till sist även använda sig av sin uppfattning av att det finns en liknelse mellan olika beslut. Vid beslutsfattande använder de sig vid det nya beslutet av samma förhållningssätt. Tversky och Kahneman (1974) förklarar att detta leder till att en individs begränsad rationalitet kan leda till minskade transaktionskostnader genom att individen har vissa metoder för att fatta ett finansiellt beslut. I vissa fall blir det dock att tumreglerna leder till misslyckade beslut och således ökar sökkostnader, kontraktskostnader och kontrollkostnader (Tversky & Kahneman, 1974). Det finns till exempel en risk i att lita på någon som kommer bete sig opportunistiskt, eller att en individ inte har förtroende för en annan person, och således möter högre transaktionskostnader då individen hade gynnats av att få hjälp av den personen.

Generation Y:s begränsade rationalitet kan således påverka samtliga skepnader av transaktionskostnader. Risk och osäkerhet påverkar sökkostnaden. Kostnaden påverkas även av att individen kan ha ofullständig information samt komplexiteten att söka och värdera informationen. Dia (2011) visar i sin studie att osäkerhet och individuella val är grunden för subjektiv värdering. Det, tillsammans med att kostnaden för överföringen av information är dyr, leder ofta till att beslutsprocessen till stor del är baserad på information ifrån experter eller bekanta. Även kontraktskostnaden influeras av att individen inte förstår vad kontraktet innehåller och att hen inte har all information för att agera rationellt inför förhandling av kontraktet. Till sist, kontrollkostnaden berörs av individens förmåga att bedöma konsekvenserna av kontraktet utifrån den ofullständiga information de besitter. Dia (2011) påpekar att det är ett problem om investeraren som använder sig av experter, inte kan bedöma om experten ger råd och information utifrån egna syften.

Dessa tumregler är av vikt för generation Y i deras informationssökningsprocess för att minska de upplevda transaktionskostnaderna samt hantering av deras begränsade rationalitet. Slutligen sammanfattar Liam och Huang (2008) att när transaktionskostnader uppstår kommer individen alltid att söka efter det alternativ som har den lägsta transaktionskostnaden och välja det.

2.2 Informationssökning och informationskällor

Kirkelas (1983) beskriver att ett informationssökningsbeteende är någon form aktivitet som genomförs av en individ för att identifiera ett svar på ett uppfattat behov. I denna definition är ett behov något som uppkommer på grund av någon form av ovisshet i en individs privata eller publika liv. Informationshämtande är således någon form av handling som reducerar denna ovisshet. Kirkelas förklarar att ett behov uppfattas som direkt eller fördröjt. Beroende på vilken typ av behov individen möter ändras hans informationssökningsbeteende samt att information kan finnas hos informationssökaren själv eller erhållas från en extern källa. Interna källor kan vara personliga observationer som har lagrats i individens minne medan externa källor kan vara att rådfråga personer i sin närhet eller vända sig till böcker och internet. Kirkelas klargör att i normalfallet föredras lättillgängliga informationskällor framför källans korrekthet.

Att vända sig till olika informationskällor är en del av en informationssökandes process för att lösa ett problem eller svara på en fråga som uppkommit. Vilka informationskällor en individ föredrar beror på hans tidigare erfarenheter av informationssökande, egna preferenser samt hans unika personliga modeller (Marchionini, 1997). Marchionini förtydligar att informationskällor består av tre olika delar vilka är böcker, individer som är experter inom området samt elektroniska medel. Tillgängligheten för två av dessa informationskällorna, böcker och elektroniska medel, har de senaste decennierna ändrat skepnad. De traditionella medlen, till exempel böcker, har bytts ut till att enbart vara Internet vilket är ett elektroniskt medel tillgängligt i olika former (Kink & Hess, 2008). Internetstiftelsens rapport från 2018 (Internetstiftelsen i Sverige, 2018) konstaterar att 98 % av svenska hushåll har internet, 93 % har dator, 70 % har en surfplatta, 50 % har en uppkopplad enhet samt att 90 % av svenskarna har en mobil.

Den tredje informationskällan, experter, betyder inte att individen vänder till sig en person som är utbildad inom ämnet, till exempel en professor eller forskare. Experter enligt Borgatti och Cross (2003) är de personer som tillfrågas, vilket är en funktion av fyra faktorer. De fyra faktorerna är:

1. Kännedom om personens kunskap
2. Värdera den kunskapen som personen innehar
3. Kunna få tillgång till personens tankesätt inom rimlig tidsram
4. Uppfattning att informationsinhämtande från denna person inte blir för kostsamt

Vid insamling av vardagsinformation, så kallad "everyday life information-seeking" (definierat av Savolainen (1995)), har både Julien och Michels (2000) och Agosto och Huges-Hassell (2005) kommit fram till att mänskliga informationskällor föredras av ungdomar. Weiler (2004) konkluderar i sin artikel att studenter från generation Y föredrar att lära sig genom visuella verktyg och de uppskattar i större utsträckning övningar de förstår behovet av. Weiler, men även Bolton m.fl. (2013), skriver även att generation Y är måna om att vara tidseffektiva. Deras preferens kan därför influera deras val av informationskällor utifrån deras upplevda sökkostnad av varje informationskälla.

2.2.1 Kritiskt tänkande

Kritiskt tänkande, som översätts från engelskans *critical thinking*, är enligt Weiler (2004) bekräftat att vara en central del inom inläring, utveckling av det kognitiva tänkande samt informationssökning. Korrekt användning av information vore omöjlig utan tillämpning av kritiskt tänkande och således påverkas en individs agerande av hens standard samt nyttjande av kritiskt tänkande. Ennis (1993) förklarar att kritiskt tänkande är att genom ett reflekterande tänkande avväga vad individen ska tro på eller genomföra.

Trosset (1998) genomförde sin studie *Obstacles To Open Discussion and Critical Thinking: The Grinnell College Study* i USA. Trosset fann att studenterna tyckte att en diskussion kring individens olikheter var viktig och målet skulle vara att nå en kompromiss mellan olika åsikter. Respondenterna angav dock att de enbart skulle föra diskussionen med en person de redan samtycker med och att de troligen inte skulle lyssna på en individ som inte delade deras åsikt. Trossets studie förtydligar att individens personliga erfarenhet av ämnet är den starkaste källan då många argument för ämnet kom från personliga erfarenheter. Utöver det uppgav respondenterna att de inte kunde diskutera vissa frågor då de saknade erfarenheter inom området. Till sist angav studenterna att de har en rätt att inte bli ifrågasatta för deras åsikt. Denna fråga var ställd till studenter i alla årsklasser och samtliga angav att de hade denna rätt vilket tyder på att studenter står fast vid denna åsikt även när de har studerat i fyra år.

Generation Y:s ekonomiska situation beror på hur de hanterar finansiell information och därför spelar, enligt uppsatsförfattarna, deras kritiska tänkande en avgörande roll i informationshanteringen. När det gäller kritiskt tänkande och säkerställande av källor,

verkar det som generation Y prioriterar lättillgängliga källor framför säkerhetsställande av uppgiftslämnaren (Weiler, 2004). Weiler problematiserar att det är oklart varför generation Y betar sig på det sättet men beskriver två förslag på hur det kommer sig. Det kan antingen vara att de inte bryr sig om säkerhetsställande av källa om inte de har blivit instruerade att göra det, eller att de förutsätter att det mesta av information de finner är korrekt. Generation Y:s transaktionskostnader påverkas tillika av hur de upplever kritiskt tänkande och agerar efter det. Deras kritiska tänkande kring finansiell information beror på huruvida de kan inhämta och ta till sig information samt rationellt genomföra det beslut som passar deras ekonomiska situation. Således blir kritiskt tänkande en transaktionskostnad i generation Y:s informationssökningsprocess efter finansiell information.

2.3 Påverkande faktorer

Detta avsnitt behandlar de resterande faktorer som enligt uppsatsförfattarna påverka generation Y:s upplevda sökkostnader, kontraktskostnader samt kontrollkostnader. De tre faktorerna är ekonomisk socialisering, finansiell bildning och generation Y:s intresse och behov.

2.3.1 Ekonomisk socialisering

Danes (1994) definierar termen ekonomisk socialisering som processen för att erhålla och utveckla värderingar, attityder, normer, kunskap och beteende som bidrar till individens ekonomiska välbefinnande. Beutler och Dickson (2008) förklarar att ekonomisk socialisering innebär inhämtning av information genom mänsklig interaktion. Beutler och Dickson klargör att individer utvecklar kunskap och handlande inom ekonomi genom deltagande i ekonomiska- och konsumentprocesser med alla tillgängliga agenter såsom kultur, media, skola, vänner och familj. Shim m.fl. (2010) understryker att ekonomisk socialisering kan ha både positiva och negativa effekter. Shim m.fl. (2010) skriver att beteenden som en individ utvecklar under sin uppväxt är troliga att vara kvar under resten av hans liv, vilket kan ha positiva och negativa följder beroende på individens betingade beteende.

I Hiras (1997) studie framkom det att de äldre respondenternas finansiella betingade beteenden kom ifrån familjen medan hos de yngre respondenterna var även vänner betydelsefulla sociala agenter. I en tidigare studie av Danes (1994) framkommer det tillika att en individs familj har omfattande påverkan på hans framtida ekonomiska situation. 15 år senare beskrev även Shim m.fl. (2010) den inverkan som föräldrar har på sina barn:

One of the most compelling results, though, is the magnitude of the influence that parents can exert during young adults' financial socialization process, as

compared to the influences of work experience and high school. As the only socialization indicator in the model that endures into college [...] the strength of such parental involvement in predicting financial attitudes and behaviors is not surprising for this cohort (s. 1466).

En senare studie av Cho m.fl. (2012) påvisade dock att föräldrars eget sparande inte influerar deras barns sparande för framtiden medan Webley och Nyhus (2013) fann att däremot föräldrars uppmuntran till sparande ökar sparandet hos deras senare vuxna barn. Hira (1997) fann att skolan endast var en betydelsefull agent för ett fåtal respondenter. Shim m.fl. (2010) visade, till skillnad från det Hira (1997) kom fram till, att lektioner om ekonomi via skolan influerade ungdomars framtida beteende. Således har forskning påvisat de olika sociala agenternas påverkan på individers ekonomiska socialisering. De tidiga forskarna, Hira och Danes, kom fram till att familj och vänner var de faktorer som influerade individen i störst utsträckning. I och med att forskningen framskred fann nya studier att skolan också integrerade med individens ekonomiska socialisering.

Friedline och Rauktis (2014) poängterar i deras granskning av forskningsläget inom ungas integration i ekonomiska sammanhang, att ekonomisk socialisering via familjen inte är tillräcklig. Argumentet för detta är familjers förmåga att erbjuda ekonomisk kunskap varierar mycket beroende på dess finansiella situation. Trots vilja att uppmuntra till god hantering av pengar, kan familjer hindras på grund av att de inte har en ekonomisk möjlighet att göra det. Friedline och Rauktis hävdar således att ekonomisk socialisering är en otillräckligt variabel för ungas ekonomiska sinne. Friedline och Rauktis förklarar att ekonomisk socialisering ändå kan vara viktigt som en primär informationskälla om pengar och ekonomi.

Senare forskning av Friedline och Rauktis (2014) visar att ekonomisk socialisering inte har den påverkan på individer som tidigare forskning visat. Emellertid finner uppsatsförfattarna detta påståendet om ekonomisk socialisering som otillräcklig och kan därav inte utesluta ekonomisk socialisering som påverkade faktor hos generation Y. Friedline och Rauktis (2014) även framhäver att ekonomisk socialisering utgör en av de primära informationskällorna inom ekonomi för individer anser följaktligen uppsatsförfattarna att ekonomisk socialisering har en effekt på generation Y:s beteende när de söker finansiell information. Det kan även påverka gruppens uppfattning av behovet att inhämta finansiell information. Generation Y:s ekonomiska socialisering kan därför influera deras upplevda transaktionskostnader då den ekonomiska socialiseringen kan påverka deras preferens för informationskällor samt behov av att fatta finansiella beslut.

2.3.2 Finansiell bildning

Organisationen OECD (2014) (Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling) definierar finansiell bildning enligt:

Financial literacy is knowledge and understanding of financial concepts and risks, and the skills, motivation and confidence to apply such knowledge and understanding in order to make effective decisions across a range of financial contexts, to improve the financial well-being of individuals and society, and to enable participation in economic life. (s. 33)

En studie gjord av Stolper och Walter (2017) i Tyskland visade att nivån av finansiell bildning har en viss inverkan på en individs finansiella beteende. Almenberg och Widmark (2011) påpekar att många hushåll begår flera enkla finansiella misstag. Anledningen är att de saknar den grundläggande finansiella bildning som behövs för att fatta genomtänkta finansiella beslut. Almenberg och Widmark (2011) tar även upp att detta kan få långsiktiga konsekvenser för en individs finansiella välmående. Larson, Eastman och Bock (2016) har gjort vidare forskning inom området och visat att personer med lägre grad av finansiell bildning i mindre utsträckning väljer att investera i finansiella tillgångar med högre risk och avkastning, medan individer med högre finansiell bildning i större grad väljer att investera i tillgångar med högre risk. Detta anses bero på att individer med en lägre finansiell bildning till större utsträckning baserar sina investeringsbeslut på känslor (Larson m.fl., 2016). Sjöström och Svensson (2018) har vid en tidigare studie av generation Y uttryckt att den teoretiska finansiella bildningen är högre än den praktiska finansiella förståelsen. Enligt Stolper och Walter (2017) råder det dock en ovisshet då det är problematiskt att slå fast om det finns en direkt kausalitet mellan en hög finansiell bildning och ett bra finansiellt beslutsfattande. Det föreslås att det handlar om en omvänd kausalitet, med andra ord; erfarenheter ifrån engagemang i finansiell aktivitet leder till en uppbyggnad av finansiell bildning (Stolper & Walter, 2017).

I samma studie av Stolper och Walter (2017) kan finansiell rådgivning fungera som ett substitut av finansiell bildning. Detta påstående vilar på att individer med låg finansiell bildning har större problem med informationsinhämtning och hantering vilket ofta leder till kostnader för informationssökande och processande. Genom att istället vända sig till en professionell rådgivare skulle dessa kostnader kunna minska (Inderst & Ottaviani, 2009).

För att mäta finansiell bildning konstruerade Lusardi och Mitchell (2008) tre grundläggande frågor benämnda som "Big Three", vilka behandlar ränta, inflation och riskspridning. Frågorna är följande:

1. Ränta: Anta att du har 100 kronor på ett sparkonto och att räntan är 2 procent per år. Hur mycket har du på kontot efter fem år? [mer än 102 kronor; exakt 102 kronor; minde än 102 kronor]
2. Inflation: Tänk dig att räntan på dittsparkonto är 1 procent per år, och att inflationen är 2 procent per år. Efter 1 år, kommer du kunna köpa [mer än idag; precis lika mycket som idag; mindre än idag]
3. Riskspridning: Tror du att följande påstående är sant eller falskt? 'Att köpa aktier i ett enda företag ger vanligtvis en säkrare avkastning än att köpa en andel i en fond' [sant; falskt].

Lusardi och Mitchell (2014) har som ett komplement till dessa frågor använt sig av frågor kring en individs egenskattade finansiella bildning. Respondenten får alltså själv skatta sin finansiella bildning på en skala. Almenberg och Säve-Söderbergh (2011) har i tidigare studier gjorda i Sverige påvisat att svenska allmänheten har en låg finansiell bildning. Studien visar också att individer med en högskoleutbildning har i snitt en högre finansiell bildning än de utan högskoleutbildning.

Friedline och West (2016) argumenterar för att hänsyn ska tas till ungas finansiella bildning vilket uppsatsförfattarna instämmer med. Den finansiella bildningen anses därtill spela en stor roll då den ligger till grund för hurvida en individ ska kunna förstå och värdera den information som presenteras. Finansiell bildning ses i författarnas ögon som en respons till de tidigare nämnda transaktionskostnadskomplikationerna. Problem med opportunist, vissa delar av informationsasymmetri och begränsad rationalitet kan minskas med hjälp av finansiell bildning. Området blir än mer intressant då Lusardi och Mitchell (2008) samt Stolper och Walter (2017) visat att den generella finansiella bildning är sämre bland unga vuxna, vilket innefattar generation Y.

2.3.3 Generation Y:s intresse och behov

Parment (2008) skriver att generation Y är uppvuxna med att "alla val behöver inte göras" (s.24). Enligt Parment beror detta på att generationen har många valmöjligheter på grund av det nya informationssamhället och att de medvetet inte gör vissa val. De orkar inte göra alla val som tidigare generationer fann var viktigt att göra. Att leta efter lägsta priset på olika produkter är idag inte lika viktigt då andra faktorn har blivit spelar en större roll vid köp. Det är i detta landskap av valmöjligheter som intresse blir av värde. Ryan och Deci (2000) sammanfattar att en individ har en inre motivation för att göra val, utifrån intresse av att uppfylla sina egna motiv av vad de vill inneha för kompetens. Ryan och Deci förklarar att personligt intresse för ett ämne, är en faktor för att en individ ska, på egen hand, lära sig om ett ämne. Det var detta som Mandell och Klein (2007) fann i deras studie om varför

generation Y inte tar åt sig av information under lektioner om ekonomi. Om intresset var lågt hade studenterna svårare att ta åt sig och komma ihåg det dem lärde sig på lektionerna. Intresse kan således vara en påverkande faktor för transaktionskostnader. Utan intresse blir det svårare att söka information då en individ inte är villig att lägga den tiden det tar att söka efter och således även värdera informationen. Kontraktskostnad och kontrollkostnad kan även dem påverkas i och med att individen inte har orken att göra ett aktivt val mellan olika finansiella produkter eller konsekvenserna av dem.

Denna generation kännetecknas av parallellt arbete och studerande och trots låg inkomst, eller till och med arbetslöshet, har de en positiv syn på framtida förmögenhet. (McGlynn, 2005; PewResearchCenter, 2010). Cutler (2015) förklarar att generation Y:s utbildningsnivå och finansiella situation skiljer sig mot de tidigare generationernas; generation X:s och baby boomers. Cutler har i sin studie om generation Y i USA konstaterat att fler har högre utbildning än tidigare generationer till priset av högre studielån efter studietiden. Detta leder till att generation Y har en sämre finansiell situation efter studierna. Generation Y har också mötts av högre arbetslöshet än föregående generationer. Trots detta negativa läge uppger individerna tillhörande generation Y att de ser positivt på framtiden. De antar att de kommer ha en högre inkomst i framtiden än vad de har i dagsläget och därmed då ha den livsstil de önskar sig (PewResearchCenter, 2010). Om generation Y inte anser att de har ett behov av att söka information nu, blir tidsaspekten en sökkostnad eftersom det vore en för hög kostnad att ta till sig när behovet inte finns. Vad ett kontrakt innehåller eller vad som kommer ske efter kontraktets applicering kan bli en oväsentlig kostnad, om oavsett utfall, generation Y fortfarande har inställningen att det löser sig i framtiden.

2.4 Fyra dimensioner av finansiell kompetens

Enligt forskning av Atkinson m.fl. (2006) har det visats att finansiell bildning inte alltid täcker alla aspekter av finansiell bildning. Utifrån det antagandet togs fyra underliggande finansiella kompetenser fram:

1. Få privatekonomin att gå runt
2. Planera för framtiden
3. Val av rätt finansiell produkt
4. Hålla sig informerad om förändringar i finansiella marknader

Få ekonomin att gå runt innefattar individens förmåga att kunna hantera sin ekonomi och hur väl individen har översikt över sin ekonomi. *Planera för framtiden* innefattar hur väl en individ klarar av att ta hand om framtida ekonomiska åtaganden som hen vet kommer. *Val av rätt finansiell produkt* innefattar hur individer väljer och handlar med finansiella produkter samt hur djup kunskap individen har kring dessa produkter. Det sista området,

Hålla sig informerad, täcker individens förmåga att kunna hålla sig uppdaterad på finansiell information, ekonomins utveckling, bevaka produktutveckling samt förändringar i tillgångars värde, samt veta när de behöver söka hjälp och råd (Atkinson m.fl., 2006).

Genom dessa fyra dimensioner visade Atkinson m.fl. (2007) i deras studie, gjord på brittiska ungdomar, att den finansiella bildningen som lärs ut i skolor ofta endast täcker den första dimensionen. Vidare visade Atkinsons m.fl. (2006) studie att individer ofta kan vara helt kapabla inom ett eller flera av områdena men sedan helt sakna kompetenser inom de andra. Uppsatsförfattarna anser att just denna studie är en bra utgångspunkt för att gå vidare och undersöka vad som styr generations Y:s informationsinhämtningsprocess. Denna studie kan också hjälpa till att ge svar på hur olika transaktionskostnader påverkar de finansiella beslut som generation Y tar utifrån inhämtad information.

3 Metod

Studien utgick ifrån att skapa en djupare förståelse för vissa samband gällande finansiell informationshantering och granskning av informationskällor. Då denna process är personlig, kan resultaten variera utifrån individ till individ, och därför går det inte att generalisera ett rationellt eller irrationellt beteende ur denna studie. Guba och Lincoln (1994) framhåller att en undersökning av detta slag bidrar till skapandet av en databas som sedan kan användas för generaliseringar i senare studier. Den här uppsatsstudien har som mål att fördjupa kunskapen om generation Y:s informationshantering och författarna anser att överförbarheten är god i den bemärkelsen att studiens resultat kan användas som referens till senare studier. Då generalisering inte var studiens syfte har fokus lagts på att återge *thick description* (Geertz, 1973). Det innebär att studiens resultat bidrar till att sätta insamlad empiri i en kontext utöver att enbart återge om generation Y:s tillvägagångssätt för informationsinhämtning.

Hantering och värdering av finansiell information är ett komplext område som kräver en kvalitativ inriktning. Denna studie gav möjlighet att besvara svåröverskådliga frågor kring individers handlingar, erfarenheter och reflektioner (Bryman & Bell, 2015). Majoriteten av tidigare studier kring detta område har dragit slutsatser från kvantitativ empiri och därav finns ett behov av en kvalitativ studie för att öka förståelsen för individers beteende och resonemang kring finansiell information (Bryman & Bell, 2015). Denna kvalitativa ansats gav ett underlag i enlighet med studiens syfte. Studien har genomförts i form av en intervjustudie för att generera det empiriska underlag som behövdes. Intervjuerna var semistrukturerade för att ge utrymme åt individerna att reflektera över sina erfarenheter och resonemang samt spontana svar (Bryman & Bell, 2015). Det var viktigt då studien avsåg att undersöka respondenternas egen hantering och värdering av den finansiella informationen.

3.1 Urval

Respondenterna i denna studie var personer tillhörande generation Y, vilket betyder personer som är mellan 20–39 år (Bolton m.fl. 2013; Jang m.fl. 2011). Uppsatsförfattarna begränsade urvalet ytterligare med att respondenterna skulle ha en universitets- eller högskoleutbildning samt att de i nuläget var aktiva på arbetsmarknaden. Lusardi och Mitchell (2014) anger att den finansiella bildningen är högre för personer med en eftergymnasial utbildning och högre finansiell bildning leder till bättre grundade finansiella beslut. Banks och Oldfield (2007) förklarar att ökad kunskap leder till mer sparande hos individen. Således bedömde uppsatsförfattarna att eftergymnasial utbildning var en nödvändig erfarenhet hos respondenterna, då deras finansiella beslut med större sannolikhet var genomarbetade. Reilly och Brown (2006) resonerar att sparande ska påbörjas först efter

att en stabil ekonomisk tillvaro har åstadkommit. Det är därför urvalet begränsades till individer som var aktiva på arbetsmarknaden och därmed hade en regelbunden inkomst. Personer med återkommande inkomst har större incitament att börja spara och har troligen eftersökt information om detta, vilket motiverade urvalet av respondenter. Dessa urvalsbegränsningar ledde till att åldersgruppen avgränsades till personer mellan 25–39 år. Inom den valda urvalsgruppen fanns respondenter som har sparat en längre tid och retroaktivt kunde berätta om tillvägagångssättet. Det fanns även respondenter som har börjat planera inför ett sparande samt de som inte reflekterat över sparande alls. Det möjliggjorde ett varierande urval som gav utförligare analys om generation Y:s informationshantering vid finansiella beslut.

Utifrån de tre fasta variablerna som utformade urvalet, identifierade uppsatsförfattarna de respondenter som uppfyllde variablerna. Dessa respondenter fanns tillgängliga i uppsatsförfattarnas bekantskapskrets och därför kan urvalet och tillvägagångssättet benämnas som ett bekvämlighetsurval (Trost, 2010). Bryman m.fl. (2019) förklarar att ett sådant urval leder till att generalisering av empirin inte går att genomföra. Författarna anser att en ogenomförbar generalisering inte var ett hinder då studien har en kvalitativ ansats med avsikt att fördjupa kunskapen om generation Y:s informationshantering. Studiens syfte är av ett undersökande slag och trots att urvalet delvis skett utifrån en bekvämlighetsaspekt, anses det godtagbart för att uppnå syftet (Trost, 2010). Det är viktigt att påpeka att författarna inte haft någon tidigare insikt i respondenternas erfarenheter och resonemang inom studiens område som på något sätt skulle kunna ha påverkat urvalet och resultatet av denna intervjustudie. Bekvämlighetsurvalet har lett till att enbart tre yrkeskategorier finns representerade, dessa är lärare, ingenjörer och sjuksköterskor. Författarna anser inte att detta utfall påverkar resultatet av studien då detta fortfarande faller inom ramen av studiens urval och syfte då alla dessa är högskoleutbildningar.

3.2 Datainsamling

Rådata som har använts för denna studie har samlats in i formen av nio semistrukturerade intervjuer. I dessa intervjuer har respondenterna fått svara och resonera kring ett antal frågor som täcker de generella områdena av denna studie: informationsinhämtning, ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov. När samtliga intervjuer hade genomförts, varierade intervjuernas längd mellan 35–70 minuter. Skillnaden anses främst bero på respondenternas tidigare erfarenheter av att inhämta finansiell information samt deras intresse att inhämta den. Efter de nio intervjuer upplevdes empirisk mättnad för syftets uppfyllelse och inga fler intervjuer genomfördes. Detta har genomförts enligt Kvale och

Brinkmanns (2014) och Trosts (2010) argument om att antalet intervjuer ska anpassas efter studiens syfte.

I enlighet med god forskningsetik har respondenterna anonymiserats för att skydda deras identitet, vilket samtliga respondenterna har informerats om innan intervjuernas genomförande. All information som har insamlats har behandlats utifrån de krav som ställs kring personuppgiftsbehandling vid examinerande moment. Detta betyder i praktiken att all information som har insamlats har förvarats på Linköpings universitets egna servrar, materialet har också enbart behandlats på datorer i studentdatorsalar vid Linköpings universitet. Personuppgifterna som har insamlats i studien har enbart insamlats under samtycke och detta samtycke finns sparad som en del av vår intervjustudie. När studien avslutas och har behandlats kommer materialet att raderas i enlighet med dataskyddsförordningen. Utöver det har alla respondenter blivit informerade om att deras medverkan är frivillig och de har rätt att avbryta intervjun när som helst samt att de inte behöver svara på alla frågor. Då denna intervju berör ett känsligt ämne som privatekonomi har utformandet och utförandet av intervjuerna anpassats för att inte uppfattas för personliga och utmanande som ofta kan bli fallet (Kvale och Brinkmann, 2014).

3.3 Utformning och genomförande av intervjun

En intervjuguide har utformats för att säkerställa att de semistrukturerade intervjuerna genererade empiri som skulle hjälpa till att uppnå dess syfte. Efter att intervjuguiden var sammanställd genomfördes två testintervjuer där två respondenter inom samma åldersgrupp som urvalsgruppen användes som testrespondenter. Provintervjuerna användes för att revidera och utvärdera intervjuguiden innan rådata skulle börja samlas in. På så sätt kunde även uppsatsförfattarna uppskatta om tillräcklig empiri kunde samlas in med hjälp av intervjuerna. Provintervjuerna användes även för att kontrollera intervjuguidens upprätthållande av studiens etiska förhållningsätt genom att frågorna kunde revideras efter provintervjuerna utifrån Vetenskapsrådets fyra principer (Vetenskapsrådets, u.å).

Medverkande respondenter i denna studie tillhörde det urvalet som har beskrivits under rubrik 3.2. Efter att ha identifierats som en del av urvalet som uppsatsförfattarna söker har respondenterna blivit tillfrågade av författarna genom telefon eller e-mail. I den förfrågan som skickats ut har syftet med studien presenterats följt av kort beskrivning om hur intervjun skulle gå till samt att deras medverkan skulle vara anonym, detta i enlighet med Vetenskapsrådets (u.å). Efter att respondenterna tackat ja till medverkan har plats och tid bestämts utifrån båda parter tillgänglighet. Intervjuernas plats och tid har varierat från Linköpings campus till arbetsplatser, även hemma hos intervjuare och från förmiddag till efter arbetsdagens slut. Respondenterna fick inte tillgång till intervjuguiden innan

intervjutillfället då uppsatsförfattarna inte ville riskera att respondenterna inhämtade information som hade kunnat ändra deras spontana svar och reflektioner.

Intervjuerna genomfördes av båda uppsatsförfattarna som medverkade vid varje intervju där en av författarna var den som förde intervjun medan den andra lyssnade och ställde följdfrågor. Detta var något som respondenterna under provintervjuerna fick återkoppla om. De upplevde inte att det störde eller påverkade deras svar och därför genomfördes övriga intervjuer med två aktivt medverkande intervjuare. Då samma intervjuare ledde alla intervjuer garanterade detta att svaren skulle kunna jämföras (Lantz, 2013). Respondentens svar har även kunnat påverkas av *framing effect* (Tversky & Kahnemann, 1981): *Framing effect* innebär att intervjufrågorna inte ställs på samma sätt av intervjuaren vid varje intervju och således genererar ojämförbara svar. För att motverka både *framing effect* och minimera risken för ojämförbara svar innehåller intervjuguiden riktlinjer för de kategorier som skulle diskuteras samt de underliggande områden som behövde behandlas under diskussionen för att generera empiri. Intervjuguiden underlättar en eventuell upprepning av studien då samma frågor kan ställas (Guba & Lincoln, 1994). Användandet av intervjuguiden kan dock inte reducera risken att resultat inte blir densamma på grund av att alla respondenter har resonerat kring sina egna erfarenheter. Respondenter i en ny studie har egna erfarenheter som kan skilja sig markant från den här studiens respondenter.

En intervju kan dock leda till att respondenten förvränger sina svar som berör hens förflutna för att hen känner att hen inte har de rätta svaren (Bryman, Bell & Harley, 2019). Studien berör ekonomi och frågorna kan upplevas som känsliga vilket kan ha lett till respondenterna har förvrängt sina svar för att svara det de tror att intervjuaren vill höra. För att undvika detta har uppsatsförfattarna vid intervjuns start, poängterat för respondenterna att ärliga svar är att föredra framför uppbyggda svar, även om svaren endast blir "jag vet inte" eller "jag kommer inte ihåg". Problemet med förvrängda svar kan även uppkomma i och med att intervjuerna spelades in. Bryman, Bell och Harley (2019) förklarar att med en ljudinspelning kan respondenternas svar ändras då de är medvetna om att de blir inspelade. Varje respondent blev notifierad om att intervjun skulle spelas in samt att de hade möjligheten att neka inspelning. Enligt författarna har möjligheten att neka inspelningen och uppmuntran om ärliga svar, om än korta, gjort att förvrängda svar har minimerats.

Intervjuguiden bestod av fyra olika delar. Den första delen bestod av att upprepa studiens syfte för respondenterna samt informera om respondentens anonyma deltagande. De underrättades om hur inspelningen skulle gå till och de roller de två intervjuarna hade. Den ena förde intervjun samtidigt som den andra intervjuaren hanterade inspelningen och antecknade noteringar som stöd för studiens syfte. När respondenterna hade blivit upplysta

om detta började intervjun med att respondenten fick presentera sig och sin livssituation. Därefter diskuterades respondentens syn på sin egen generation och erfarenheter av den. Syftet med denna första del var att samla in bakgrundsfakta om varje respondent som kunde användas som grund för följdfrågor under intervjuens övriga delar.

Intervjuens andra del innehöll frågor som behandlade val av informationskällor, värdering av informationskällorna, trovärdighet, auktoritet och källkritik. Intervjun var till stor del upplagd som en diskussion där respondenten fick en första fråga områdets riktning och sedan diskuterades det kring ämnet. De följdfrågor som uppkom under denna diskussion handlade om deras agerande och tankar kring diskussionsområdet under den här delen av intervjun. Idén med denna diskussion var att låta respondenten svara och berätta fritt kring ämnet.

Tredje delen av intervjun fördes diskussionen vidare mot de faktorer som uppsatsförfattarna anses kan påverka respondentens beteende kring inhämtning av finansiell information. Dessa var det personliga intresset av ekonomi, behov av finansiell information och ekonomisk socialisering. Dessa frågor utfördes på samma sätt som tidigare frågor där det öppnades med en öppen fråga för att sedan diskutera kring ämnet samtidigt som relevanta följdfrågor ställdes.

Den avslutande delen av intervjun innefattade ett test samt självuppskattning av respondentens finansiella bildning. Testet bestod tre frågor om ränta, inflation och sparformer, testet är hämtat ifrån Lusardis och Mitchells (2008) "Big Three". Frågorna gjordes till viss del om för att passa intervjuformatet. Det som förändrades var svarsalternativen för första frågan då författarna gav flera svarsalternativ för att lättare kunna visa vilken slags förståelse de har för ämnet. Efter att testet hade genomförts fick respondenterna själva resonera runt testet hur testet genomfördes och vad det mätte. Respondenten fick också resonera kring sitt resultat och vad som gör att en individ tar åt sig finansiell bildning samt hur det underlättar för att inhämta finansiell information.

3.4 Bearbetning av empiri

Efter varje avslutad intervju genomfördes en transkribering av ljudupptagningen. Detta för att underlätta den fortsatta bearbetningen och kodningen av empirin. Kvalitativa data har inte samma förutsättningar som kvantitativa data vid analys. För att underlätta analys av kvalitativa data fodras ytterligare bearbetning än bara transkriberingen, och i den här studien har uppsatsförfattarna valt att använda kodning. Empirin från varje transkribering har färgkodats utifrån de fem huvudkategorier men även fyra subkategorierna. De nio kategorierna var (i) *informationskällor*, (ii) *finansiell bildning*, (iii) *ekonomisk socialisering*,

(iv) *intresse*, (v) *behov*, (vi) *källkritik*, (vii) *tumregler*, (viii) *transaktionskostnader* och (ix) *generation Y*. De nio olika kategorierna har baserats på analysverktygets utformning och författarna anser att dem bidrar till möjlig analys av empirin för att kunna uppnå studiens syfte. Varje kategori har tilldelats varsin färg och således färgkodades varje transkribering för att markera vilka delar av empirin som berörde olika kategorier. Detta för att få en övergriplig bild på den data som samlats in, vilket är i linje med Trosts (2010) beskrivning av hur en studies kvalitativa data bör bearbetas. I denna färgkodning har Strauss och Crobins (2015) metod för kodning även använts. Strauss och Corbin beskriver att kodning kan vara av tre olika slag; ord-för-ord, meningar och satser eller hela intervjun i sin helhet. Uppsatsförfattarna anser att det andra sättet att koda var användbart för studiens syfte. Således har meningar och satser ur transkriberingen kopplats ihop med en huvudkategori eller subkategori. Detta för att kunna få en övergripande bild av empirin i enlighet med uppsatsens syfte samt för att möjliggöra en indelning i de nio olika kategorierna för att underlätta analysen.

Redovisningen av empirin under resultatkapitlet har baserats på denna färgkodning och bearbetning av empirin. Vissa kategorier har förändrats samt slagits ihop. Subkategorierna transaktionskostnader och tumregler redovisas löpande under hela kapitlet. Detta på grund av att uppsatsförfattarna anser att det var av vikt att hålla isär de två områdena då empirin uppvisade att de påverkade varandra snarare än att de var samma sak. Under presentationen av empirin har flertalet citat använts. Vissa utav citaten har korrigerats för grammatiska fel, dock har citaten i möjligaste mån hållits oförändrade för att öka studiens transparens vid upprepandet av samma studie igen.

3.1 *Analysmodellens utformning*

För att kunna uppnå syftet med denna studie behövdes en analysmodell upprättas. Analysmodellen upprättades utifrån de olika områden som författarna ansåg relevanta för studien. Den centrala delen av studie är generation Y och deras informationsinhämtningsprocess, för att fånga denna del använde Kirkelas (1983) modell för informationsinhämtning. Modellen har därefter stärkts upp med Marchioninis (1997) teori om till vilka källor individer vänder sig för att inhämta information. Ur Marchioninis teori har uppsatsförfattarna valt att dela upp mänskliga källor på två grupper, amatörer och experter. Amatörer är personer i en respondents närhet som inte är en professionell ekonom eller finansiell rådgivare. Experterna är å andra sidan ekonomer eller finansiella rådgivare som aktivt jobbar inom yrket. Denna distinktion mellan de två mänskliga källor ansåg författarna var av vikt ur ett kritiskt tänkande perspektiv då vilken typ av mänsklig källa kan vara avgörande vid generation Y:s källkritik.

Därefter ansåg författarna att det fanns ett antal andra faktorer som kunde påverka generation Y:s informationsinhämtningsprocess. Val av påverkande faktorer har inspirerats av en tidigare studie av Sjöström och Svensson (2018) som undersökte faktorer som förklarar generation Y:s förhållningssätt till deras pensionssparande. Utifrån denna studie fann uppsatsförfattarna att finansiell bildning influerar generation Y:s val och hantering vid finansiella beslut samt generation Y:s eget intresse och behov. Vidare söktes andra faktorer som eventuellt påverkar generation Y:s beteende vid finansiella beslut och, förutom finansiella bildningen, fann uppsatsförfattarna att generation Y:s ekonomiska socialisering var även en påverkande faktor. Sammanfattningsvis resulterade detta i de fyra påverkande faktorerna: (i) ekonomiska socialisering, (ii) finansiella bildning, (iii) intresse och (iv) behov.

En informationsinhämtningsprocess kan såklart influeras av fler faktorer emellertid i denna studie ansågs dessa fyra faktorerna de relevanta då forskningsläget är överens om deras influens på generation Y:s finansiella beteende och tillika informationsinhämtningsprocess för finansiell information. För att analysera denna process och de val som individerna tillhörande generation Y gör, applicerades ett transaktionskostnadsperspektiv på analysmodellen. Transaktionskostnadsanalys erbjuder en begreppsapparat för att skilja mellan olika typer av kostnader som uppkommer i en (finansiell) transaktion relaterat bland annat till behovet av inhämtning och bearbetning av information. Transaktionskostnadsanalysen har utförts utifrån olika komplikationer som författarna ser direkt kopplade informationsinhämtningsprocessen, informationsasymmetri, opportunistisk och begränsad rationalitet. Avslutningsvis har fyra dimensionerna av finansiell kompetens använts i analysmodellen som en måttstock över hur långt olika individer tycks komma i sin användning av insamlad och bearbetad finansiell information i relation till störande transaktionskostnader, ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov.

3.2 Litterära källor

De litterära källorna kommer från vetenskapliga artiklar, litteratur eller undersökningar och har använts för studiens teoriavsnitt. Vetenskapliga artiklar genomgår grundlig granskning innan publicering och därför ansågs dessa källor som trovärdiga samt relevanta. Flertalet av artiklarna och litteratur är frekvent citerad, som därtill inte nödvändigtvis påvisar trovärdighet, däremot anser författarna att detta visar att dessa artiklar och litteratur har betydande relevans för genomförande av en studie inom detta ämne. Utöver vetenskapliga artiklar och litteratur har även olika organisationers undersökningar använts såsom OCED och PewResearchCenter. Undersökningarna ansågs vara av trovärdig karaktär då de har som syfte att öka kunskapen om det ämne en specifik undersökning berör. Ett par sekundära källor använts från statliga källor till exempel svenska Pensionsmyndigheten. Till sist har

även sekundära källor använts som kommer från pressmeddelanden avsända från Swedbank, Sparbankerna och Unga Aktiespararna. De pressmeddelandes som använts ansågs vara utan dold agenda då de berörde allmänna ämnen som är av intresse för hela Sveriges befolkning.

Stora delar av metodkapitlet är uppbyggt runt Bryman, Bell och Harleys (2019) och Bryman och Bells (2015) metodböcker för kvalitativa studier. Böckerna anses av uppsatsförfattarna täcka majoriteten av de vitala delarna för ett metodkapitel och har således använts i stor utsträckning. Detta kan ses som en svaghet i studien då metoden är influerad av endast de här författarnas perspektiv på hur en kvalitativ studie kan genomföras. Studiens metod har dock inte endast baserats på dessa böcker utan i flera fall har hänsyn tagits till andra författares perspektiv, såsom Kvale och Brinkmann (2014) och Trost (2010).

De litterära verken har inhämtats genom främst två olika sätt, kedjesökning och systematisk sökning. I studiens inledande fas har slumpmässig sökning använts till en viss grad för att få en inblick i det nuvarande forskningsläget inom de olika kategorierna. Från de litterära verken som upptäcktes vid den första sökningen har kedjesökningen påbörjats. Kedjesökning har resulterat i att referenser i lästa artiklar, litteratur och undersökningar har undersökts för ingående förståelse för varje kategori. Denna ingående förståelse för varje kategori har avgjort om uppsatsförfattarna ansett att den undersökta kategorin är av vikt för att uppfylla studiens syfte. Efter att kategorin har motiverats för att användas i studien har systematisk sökning genomförts då kedjesökning har lett till att specifika begrepp under varje kategori har egna definitioner. Hela denna sökprocess har implementerats enligt Reinecker och Jörgensens (2014) metod för att söka efter information.

Exempel på sökord som har använts under studiens genomförande är informationsinhämtning, informationsasymmetri och källkritiskt tänkande. Sökandet har främst skett på sökmotorerna Linköpings universitetsbibliotek och Google Scholar.

4 Resultat av intervjustudie

Empirin redovisas i samma följd som intervjuguiden var utformad för att följa det narrativ som uppkom i var intervju. Intervjuguiden var utarbetad utifrån kategorier som studien ämnade att undersöka och intervjun började med bakgrundsfrågor och frågor om hur respondenterna upplever generation Y. Följande del behandlade om studiens primära frågor om informationsinhämtning och avslutades med frågor vars syfte var att generera empiri för att kunna undersöka påverkande faktorer roll för informationsinhämtning. Presentationen av empirin följer således den ordningen som intervjun förflöt och får samma fokus på informationsinhämtning som uppsatsförfattarna är ute efter. I bilaga 1 återfinns studiens intervjuguide som har legat till grund för intervjuerna. Varje informant beskrivs först kort innan studiens empiri redovisas.

Respondent 1

Man, 26 år. Jobbar som maskiningenjör och har en högskoleingenjörsexamen. Bor ensam i en hyresrätt i utkanten av en större svensk stad, jobbar för ett företag i en mindre svensk stad i närheten av hemorten.

Respondent 2

Kvinna, 27 år. Utbildad sjuksköterska och har jobbat som sjuksköterska i tre år vid ett större sjukhus. Bor i en etta men ska under studiens tid flytta till en tvåa, båda är hyresrätter. Bor i en större svensk stad där hon också jobbar.

Respondent 3

Kvinna, 25 år. Jobbar som högstadielärare vid en skola i en mindre tätort. Har en högstadielärarexamen. Bor i en hyresrätt med sin sambo i en större svensk stad som ligger i anknytning till arbetsorten.

Respondent 4

Kvinna, 36 år. Har först tagit en ingenjörsexamen i geologi men sedan bytt inriktning och tagit en sjuksköterskeexamen. Arbetar idag som sjuksköterska vid ett större sjukhus. Bor i en hyresrätt med sambo och två barn i åldrarna 5 och 7. Äger även en villa som hyrs ut samt en lägenhet i England som också hyrs ut.

Respondent 5

Kvinna, 28 år. Har en sjuksköterskeexamen och har specialiserat sig som barnsjuksköterska. Har idag arbetat i tre år som sjuksköterska men går just nu hemma då respondenten väntar barn. Bor i en villa med sambo och hund utanför en större svensk stad där respondenten också arbetar.

Respondent 6

Man, 25 år. Har en civilingenjörsexamen i maskinteknik, arbetar som ingenjör i en mindre svensk tätort. Bor tillsammans med sin sambo i en bostadsrätt i en större svensk stad i anknytning till arbetsorten.

Respondent 7

Man, 32 år. Utbildad högstadielärare och har idag arbetat som högstadielärare i ett halvt år vid en skola i en större svensk stad. Köpte bostadsrätt vid årsskiftet tillsammans med sin sambo, i samma stad som respondenten arbetar i.

Respondent 8

Kvinna, 25 år. Utbildad lärare och jobbar sedan ca 1 år tillbaka på en gymnasieskola i en större svensk stad. Bor ensam i en hyresrätt i samma stad som hon arbetar.

Respondent 9

Man, 27 år. Utbildad lärare och har idag arbetat i två och ett halvt år vid en högstadieskola i en större svensk stad. Bor i en hyresrätt tillsammans med sin sambo på samma ort som respondenten arbetar.

4.1 Respondenternas syn på generation Y

Respondent 4 och Respondent 6 förklarade att generation Y stod med två fötter i vardera världen, en utan internet men även den digitaliserade världen, något som Respondent 5 också framhäver. Respondent 5 anser att deras generation kanske inte har densamma arbetsmoral som hennes föräldrars generation har. Respondent 7 beskriver det på följande sätt:

Vi har lite mer kanske mål och vision än vad ungdomarna har idag och vi kanske är mer villiga att jobba lite hårdare än vad de är. Sen tror jag att det finns tendenser till att vi är bortskämda.

Både respondent 2 och 3 bedömer att generation Y är curlande medan respondent 9 tycker att det är mer den efterkommande generationen som det daltas med mest. Respondent 2 anser att curlandet har gjort det svårare för generation Y att ta beslut, de vill rådgöra med andra innan och framförallt höra vad föräldrarna tycker. Respondent 2 uttrycker också att generation Y är mycket påverkade av sina föräldrar vid beslutsfattande. Respondent 3 fortsätter på detta spår och menar på att just att föräldrarna till generation Y vill hjälpa till i större utsträckning:

Men sen tror jag att generationen som är innan oss, är väldigt måna om att hjälpa till. Behöver jag säga mer än uttrycket 'Pappa betalar'? Ah men det finns liksom föräldrarna vill väldigt gärna hjälpa till, de som kan givetvis.

Respondenterna 1 och 2 nämner även att specifikt informationssökande har blivit mer bekvämt och det är något som generation Y har vant sig vid, respondent 2 säger:

Man blir ganska bekväm, för att man har så mycket teknik, allting går att söka upp. Allting, om man ska någonstans kan man kolla det på mobilen, man behöver inte förbereda sig så mycket innan.

Respondent 6 tycker att generation Y i större utsträckning är bättre på att inhämta information genom att skumma igenom artiklar medan äldre generation är bättre på att ta ut information ur en specifik artikel. Respondent 7 ser generation Y som informationsskadad eftersom tillgång på ny information kommer snabbt och de vill inte missa något och därför tar en individ in otroliga mängder information. Respondent 9 påpekar också att den otroliga mängden information leder till en press på att vara källkritisk:

Men det kommer också en press att man måste vara källkritisk och kolla vart det kommer ifrån, vilket också kan vara problematiskt när det finns alldeles jättemycket information, den mer nya generationen då.

Flertalet respondenter uttrycker att deras egen generation är mer öppen för att hitta information på olika sätt medan äldre generationer mer har ett tillvägagångssätt som utgår ifrån vad de är upplärda med.

4.2 Informationsinhämtning

Något som alla respondenter uttrycker på något sätt under intervjuerna är att det finns ett överväldigande utbud av information, speciellt på grund av internet. Respondent 6 beskriver det som omöjligt att ta till sig informationen på rätt sätt direkt, personer behöver träna lite för komma in i det. Respondent 7 förklarar det på följande sätt:

Alltså att man har all information tillgänglig 24 timmar om dygnet, alltså det sista du gör nu idag är ju att du kollar din mobil och kollar information, allt från sociala medier till tidningar till nyhetsartiklar till vad som helst egentligen.

Respondent 7 fortsätter dock med att poängtera att det är lätt att hitta information genom internet men om en individ inte är insatt i det hen letar efter, är det otroligt svårt att veta vad som är korrekt samt att den personen inte känner till informations ursprung. Respondent 9 håller med och säger, det finns många åsikter att nu är inget svart på vitt utan allt är en stor gråskala. Respondent 1 anser att all denna information gör det direkt svårt att fatta beslut:

Du får inputs hit och dit, till exempel en indexfond är jättebra och sen kommer någon annan, alltså ah, det finns så mycket. Man blir bombad med information som sagt, hur gör man då till slut?

Respondenterna 2, 3, 4, 5 och 7 beskriver hur de i första hand föredrar att vända sig till en bank direkt inför ett finansiellt beslut, speciellt att boka ett personligt möte med en representant från banken. Respondent 5 förklarar det på följande sätt:

Lättare att ställa frågor och säga ifrån om det är saker man inte förstår. Just när det gäller pengar och ekonomi känns det viktigt så att man inte helt plötsligt har bundit upp sig på något, tagit ett lån som man inte kommer klara av.

Efter mötet på banken börjar alla respondenterna att undersöka saken genom att själva söka information utifrån vad de fått ut av mötet med banken. Respondent 7 berättar om ett tillfälle då hon och sin make fått finansiell rådgivning vid en bank. Hon berättar hur hon valt ett sparpaket med "låg risk" medan hennes make som haft ett större intresse för finans valde ett konto med högre riskprofil. I efterhand förklarar hon hur inte förstod vad "låg risk" innefattade och att hon valt något som egentligen inte var intresserad av. Alla respondenter beskriver också hur de vänder sig till främst föräldrar som har tidigare erfarenhet av just dessa frågor för att få hjälp och be om råd. I andra hand vänder sig respondenterna ofta till kompisar som "har koll", "har varit i situationen" eller "har ett intresse". Utöver det säger alla respondenter att de vänder sig till internet för att få en överblick över den information som finns men att den till störst del används för att jämföra tillsammans med resten av den inhämtade information. Respondent 3 beskriver informationen som hon hämtade genom nätet:

Alltså, du får ju typ upp allt när du googlar idag. Jag tror säkert att det finns, skriver du in på google 'köpa hus' då får du upp typ så här 'lista: tio saker du måste tänka på när du ska köpa hus' [...] Så jag tror att det finns övergripande

information om hur man ska gå tillväga finns väldigt lättillgänglig på nätet men sen när vi snackar detaljnivå då vill man nog liksom gräva lite djupare.

Respondenterna 1, 6, 8 och 9 börjar i andra ändan och väljer att inhämta information själva innan de kontakter någon bank, de lägger extra vikt vid att jämföra olika banker. Precis som den andra gruppen vänder de sig gärna till föräldrarna eller kompisar för råd men gillar framför allt att ”googla sig fram”. Respondent 1 menar att det finns mycket bra information att hitta utanför bankernas ramverk och gillar därför själv att undersöka:

Jag tänker spontant att man kanske vill ta reda på några grejer själv, alltså först då och då kanske man går till internet före man går till banken. Jag vill starta ett sparkonto, då går man inte till banken direkt utan kanske finns något bättre alternativ, kanske letar räntor på internetbank eller så. Jag tänker att man kanske inte väljer första bästa, utan då kanske man på det sättet sällar ut lite.

Både respondent 1 och 6 anser att för att hitta bra finansiell information är det bättre med ett kontinuerligt sökande, respondent 6 förklarar:

Ja lite så och det är lättare att över tid samla information än att sitta och ta all information och sedan ta ett beslut, man bestämmer att det här vill man titta vidare på och då kan man ta en liten post och då får man ett incitament att faktiskt att lära sig mer.

Båda respondenterna påpekar också att det med tiden blivit lättare för dem att förstå och urskilja olika finansiella produkter samt välja vilka källor som går att lita på. Respondenterna 1 och 6 använder sig även av poddar och Twitter för att inhämta finansiell information, vilket är något som endast de gör utav alla respondenter. Utav de andra respondenterna är det flertalet som anser att just sociala medier inte lämpar sig för att inhämta finansiell information. Många uttrycker att det är svårt att veta vad man kan lita på sociala medier och att de ofta ger ”vinklade bilder”. Respondent 1 som dagligen använder Twitter för att inhämta finansiell information tänker:

Men man behöver ha några att hitta inspiration ifrån tänker jag [...]. Det är ju ett bra sätt för det tar ju jättemycket tid om man ska sitta heltid. Man måste ju typ till slut ta en liten genväg. Det är ju oftast då folk man tycker är kunniga och som man tycker är bra.

Respondent 6 fortsätter och uttrycker att det går att hämta mycket bra specifik information men också går att fånga ett stort perspektiv genom sociala medier:

Sen följer jag Twitter väldigt mycket där de har det stora perspektivet med vad som händer i världen och lite så, där får man också bolagsspecifika händelser och stort, tänk vad som sker.

I stort sett alla respondenter berättar att de inte ser mycket på tv och att det mest är generella nyheter som ses på då, inget specifikt relaterat till finans. Undantaget är respondent 6 som vid få tillfällen har tittat på Dagens Industris morgonsändningar och tycker att det ibland kommer upp viktig finansiell information där:

Jag har kollat på DI:s tv några gånger, deras morgonsändningar [...] både när folk, eller när bolag har rapporterat för att liksom då ser man både siffrorna och hur de pratar om det och så kanske man snappar upp någonting där.

Samtliga respondenter är överens om att böcker är bra källor att vända sig till för trovärdig information. Utöver det så ses böcker mer som ett redskap för att hämta teorier och kunskaper men inte dagsfärska fakta. Det är dock få som använder böcker som informationskällor för deras ekonomiska dilemman. Respondenterna anser även att det krävs mycket tid för att hämta information ur en bok då ansvaret att omvandla fakta till en handlingsguide ligger hos läsaren. Respondent 4 beskriver det enligt följande:

Man kan skaffa sig en generell förståelse ifrån en bok men att man inte kan hitta den mest how to (hur man gör).

Respondent 6 nämner att han ”har läst någon bok om aktiehandel men inte så mycket mer, mer learning by doing och så” och är av samma åsikt som respondent 4, om att det är mer för att införskaffa kunskap och ”tänk i stort”:

Böcker, böcker är bra men det blir ju inte dagsfärskt, det blir ju mer teorier och hur man ska tänka i stort, i och med att det tar längre tid att producera.

4.2.1 Källkritik

Samtliga respondenter anser att jämföra olika källor är huvuddelen i att vara källkritisk. Respondent 1 förklarar att i och med att det finns mycket information kan personer vinkla det som de vill och därför måste informationskällor jämföras. Några respondenter beskriver att formen av information kan avgöra hur källkritiska de är och respondent 9 berättar att det är lätt att glida in på Wikipedia om något ska undersökas ”lite snabbt”. Respondent 3 och 5 berättar att de kan använda sig av informationskällor som de vet är felaktiga eller har motsatta åsikter för att undersöka var de får sin information ifrån.

Vid frågan om vad respondenterna tycker om böcker, förklarar de flesta att böcker är trovärdiga på grund av ”mer effort” samt att de troligen har granskats innan publicering.

Samma respondenter anser dock att böcker är bättre lämpade för fasta teorier då böcker inte kan uppdateras, som respondent 8 förklarar:

Till exempel när jag planerar min undervisning så kanske jag utgår [...] ifrån ganska bra böcker [...] men så brukar jag komplettera det. Men vissa av dem stämmer fortfarande eftersom vissa system som jag undervisar, de är ganska gamla och satta men då kanske man uppdaterar med; Okej, vilka sitter i det brittiska parlamentet nu.

Respondent 7 är den enda som lyfter fram television som en källa han använder samt finner trovärdig. Han förklarar att på Tv-nyheter lägger de inte in några värderingar utan bara berättar "det här har hänt".

Flertalet respondenter vänder sig till hemsidor de finner "etablerade", "neutrala", "trovärdiga" eller "opartiska". För att motivera en hemsidas trovärdighet använder respondenterna flera uttryck som bygger på känslor, till exempel "känns seriös" som respondent 2 sa eller som respondent 9 "seriösa inlägg [...] mer detaljerade fakta". Även respondent 1 lyfter fram att magkänslan och intrycket av hemsida är en del av det som avgöra om sidan är trovärdig. Respondent 4, 5, 6 och 8 beskriver att de letar efter referenser eller länkar så de kan kontrollera det som står på hemsidan, om de finner att de har tolkat informationen rätt. Respondent 8 säger även att olika värdeord, beroende på vad texten handlar om, kan avgöra om hon finner hemsidan trovärdig samt om fakta, i hennes mening, har presenterats objektivt.

Respondenterna fick frågan om de var källkritiska på sociala medier, majoriteten svarade att de dubbelkollade information med en annan informationskälla. Respondent 6 förklarar sitt informationssökande på Twitter:

Finns det ingen länk så kanske man börjar leta någon annanstans, man vill alltid ha minst två faktorer som verifierar. Är det något som rapport eller något någon skriver så blir det ofta att det finns på flera ställen, så man går inte på vad en person skriver utan man måste kontrollera det på något annat sätt.

Han förklarar även att han kontrollerar om det finns ett företag bakom personen och personens vanliga flöde på Twitter. Även respondent 1, 2, 3 och 9 berättar att de undersöker vem det är som står bakom informationskällan och försöker förstå hans historia samt det budskap hen vill sprida för att vara källkritiska. Majoriteten av respondenterna beskriver hur de uppfattar en persons kunskap inom området ger en känsla av förtroende för det de förmedlar. Fastän en person eller flera inte har ett förtroende redogör respondenterna för att

det som dessa personer säger behöver jämföras med annan information från andra informationskällor. Respondent 1 beskriver ett dilemma han anser att en individ till slut står inför:

Du kan ju vara passiv och bara lyssna men till slut, till slut om du vill då investera pengar måste du ju trycka in dem någonstans [...] det blir ju det till slut att man får helt enkelt köpa det de säger i någon mån och då blir det att personen i fråga eller personerna liksom blir det man lyssnar på och källan till det.

Vid frågan hur respondenten är källkritiska mot banken svarar sju av nio respondenter att de har någon grad av förtroende för sin bank. Respondent 2 anser att banken är en trovärdig källa, en känsla hon förklarar som:

Jag tänker att man inte reflektera över det, man utgår ifrån att banken tar hand om pengarna och har koll på det de gör.

Respondent 3, 7 och 8 lyfter fram att banktjänstemän och kvinnor är utbildade och således kan det bättre än de själva. Respondent 7 förklarar det som:

För mig blir det lite som att gå till en läkare [...] dels så har de oftast en utbildning [...] de är insatta och jag tror inte att de skulle, eller jag hoppas i alla fall att de sköter sitt jobb [...]. Det är ju ändå ett ganska stort företag [...] då kan man inte få dåligt kundrykte.

Respondent 7 berättar även att personlighet och bemötande inger förtroende för honom då ”personen är genuin, att den vill hjälpa dig”. Även respondent 5 anser att intrycket är avgörande för förtroende då banken ska ta hand om lånet eller sparandet. Hon nämner även Swedbanks penningtvättsskandal som ett exempel där förtroendet sinar på grund av att intrycket av banken har förvärrats utan att de har gjort något fel mot en enskild individ. Respondent 3 och 4 tror att deras förtroende även beror på deras uppväxt med banken som en statlig och förtroendeingivande punkt under deras uppväxt. Respondent 4 berättar om en incident där hon inte förstått allt som ingick i ett nytt bankkort som tog lång tid att reda ut och den händelsen har lett till att hon blivit försiktig och avtagande i sina finansiella beslut. Respondent 9 jämför en bank med en vän och hur de kan hjälpa en individ på bästa sätt:

Ja men de (banken) tänker jag också vill ens bästa [...] deras jobb går ju ut på att jag ska välja deras bank någonstans, så självklart vill de framställa deras bank som så bra som möjligt men samtidigt har de ju inte den här objektiva som en vän eller så har. Samtidigt har ju de (vännen) kanske inte samma kunnande heller som dem på banken.

Varken respondent 1 eller 6 har varit i nära kontakt med sin bank men respondent 1 resonerar att om en individ går till banken ska hen inte "vara helt blind" då han hört att banken får provision om de säljer deras egna fonder och att det är viktigt att ta ett eget beslut. Respondent 6 säger att han inte varit i kontakt med en bank förutom när han tog ett lån, vilket han inhämtade information om via sina föräldrar och hemsidor istället för att vända sig till banken. Han motiverar dock att bankens tjänster för fondförvaltning är bra för den som inte är intresserad eller inte har tiden att göra det själv.

4.3 Ekonomisk socialisering

Utav de nio respondenterna är det endast respondent 9 som svarar att han inte tror att han har påverkats men medger att det kan finnas något undermedvetet som han inte känner till. Detta är något som även respondent 3 framhäver och hon förklarar att eftersom hon bor i Sverige anser inte hon att det är något negativt att en individ blir påverkad av sin familj. Respondent 1 framhäver också att han säkerligen har blivit påverkad undermedvetet och resonerar att en individ blir lättare påverkad om den inte har 100 % kontroll. Övriga respondenter anser att deras hantering av pengar kommer från deras barndom där de observerat eller pratat om ekonomi i hemmet. Respondent 5 beskriver det som:

De har alltid varit förebilder just när det kommer till ekonomi och så [...]. Vi har kunnat åka på semestrar och allting så just ekonomiskt har de väldigt mycket mer erfarenhet än vad jag har så därför har jag kunnat tänka mig att vända mig till dem liksom. Mycket att man inte ska spendera pengar man inte har [...] den dagen jag tar lån då kommer jag sätta mig in i det väldigt mycket för att det är något, en moral mina föräldrar har lärt mig att vara försiktig.

Ett par av respondenterna nämner även att föräldrar har satt upp sparkonton som respondenterna senare fortsatt använda som vuxna, och många beskriver att föräldrar är en person som de skulle vända sig till vid ett ekonomiskt dilemma om de inte har information om ämnet. Fyra utav respondenterna lyfter fram saker som de observerat i deras föräldrars beteende som påverkat respondenterna till att själva agera annorlunda. Respondent 4 förklarar att hon ansåg att hennes mamma utsatte sig för mycket risk när hon använde endast ett företags aktier som placering och respondenten själv är riskavert i sin ekonomi där hon föredrar säkrare investeringar än riskfyllda. Respondent 7 beskriver sin ekonomiska socialisering från föräldrarna som:

Man har väl blivit skadad av mina föräldrar för de har alltid varit så här trygghet, trygghet, trygghet [...] jag skulle absolut kunna ha lite mer risktagande.

Respondent 8 förklarar att under hennes uppväxt handlade hennes föräldrar på kredit och att det ibland kom en faktura som de hade glömt bort. Respondenten förklarar att hon tycker om att ha kontroll på sin ekonomi och handlar inte på avbetalning för att undvika en liknande situation. Respondent 5 pratar inte om ekonomi alls med sina syskon eller vänner då det i hennes familj uppkommit dispyter på grund av pengar och hon vill undvika dessa.

Respondent 6 är den respondent som öppet berättar att han definitivt har påverkats av sina vänner. Det var genom vänner han började investera då de gemensamt började gå på lunchföreläsningar om aktier och förklarar att i början berodde hans val av investeringar mycket på vad de i hans närhet pratade om. Han förklarar vidare att hans umgänge har enligt honom ett "sunt tänk på ekonomi och det behöver inte kosta jättemycket för att ha roligt" och om han hade hamnat i ett annat kompisgäng hade hans ekonomiska situation sett annorlunda ut. Respondent 1 säger att han pratar mycket med vänner om ekonomi och investeringar men om han påverkats av det svarade han:

För att få upp intresset har ju folk i närheten så här påverkat men liksom, just i min närhet, inte i mina beslut tror jag inte utan just mest intresset liksom [...] liksom inte fått mig att ta vissa beslut. Inte på den nivån.

Fyra av respondenter uppger att de inte har lärt sig om ekonomi i skolan. Respondent 4 berättar att hon tror generation Y lär sig om pengar i skolan medan respondent 7 lär ut vissa ekonomiska begrepp i sitt arbete som lärare. Två av respondenterna anger att de inte har lärt sig något om ekonomi under deras skoltid men anser att det vore bra om skolan erbjöd sådan undervisning. Av de tre resterande respondenterna säger två att de har lärt sig det men glömt bort det på grund av ointresse. Den sista respondenten har lärt sig vissa begrepp under gymnasiet och sedan fördjupat sina kunskaper under sina studier på universitet.

4.4 Generation Y:s intresse

Respondenterna uppger i stora drag tre olika nivåer på intresse för ekonomi. Tre uppger inget intresse alls, fyra har ett lågt intresse och resterande två respondenter har ett större intresse. Respondent 3 uppgav på frågan om hennes ekonomiska intresse som "icke-existerande" och förklarar sitt ointresse som:

För mig, jag har inget att det kittlar lite i magen när jag ser pengar växa till exempel. Jag har inget sådant intresse utan jag vill hålla mig till mitt. Jag vill ha ett hus, jag vill ha någonstans att bo, jag vill kunna gå i skogen [...] jag vill inte ha ett imperium av något slag.

Respondent 5 beskriver istället att hennes ointresse kommer från att hon finner det svårt med ekonomi. Hennes fokus ligger på att klara vardagsekonomin snarare än att se pengar växa. Hon förklarar det som:

Det är nog det att jag är rädd att jag ska kunna förlora pengar på det. Att jag ser det inte som att spela, men det är ju ändå att det blir lite ett risktagande och jag är nog väldigt skeptisk till att ta risker när det gäller ekonomi och pengar.

Trots hennes ointresse uppger respondenten en vilja att vara mer insatt då hon vill ha koll och inte lämna över allt ansvar till andra i hennes hushåll då ”vet man ju aldrig vad som händer i livet”. Till skillnad från respondent 3 och 5, förklarar respondent 7 att sitt ointresse beror på:

Jag tror det är för jag aldrig, det låter ju sjukt om man säger att man aldrig har värdesatt pengar [...] jag har inte brytt mig, jag har aldrig brytt mig att någon har den senaste bilen eller senaste skorna eller så där utan jag är ganska [...]. Så jag tror det är mer det intresset att man, man har känt att pengar inte varit så viktigt för mig alltså, det har inte varit min prio.

Respondentens svarar att hans tank troligen kommer ifrån att han aldrig värderat materiella saker utan föredrar att umgås och uppleva saker istället. Han har gemensam ekonomi med sin sambo men det är sambon som sköter den. Han har förtroende för sambon då hon är mer intresserad samt att de kom överens om att det var bättre en person hanterade ekonomin då det fanns risk för att fel skulle uppkomma om båda skulle göra det.

De fyra respondenter som uppgav att de hade ett lågt intresse är respondent 2, 4, 8 och 9. Respondent 2 förklarar att hennes intresse består av att hon vill ha en stabil ekonomi och hennes fokus är att kunna spara varje månad. Respondent 4 beskriver hennes intresse som:

Man vill ju ha en bra privatekonomi och sen så om jag tänker till utifrån mig så vill man att barnen har bra förutsättningar och familjen har bra förutsättningar, men så om man tänker vidare till samhället så tappar jag allt intresse.

När det gäller hennes privata ekonomi har hon delad ekonomi med sin man där de tillsammans står för gemensamma utgifter samt att de har startat upp sparkonton för sina barn. Respondenten har även eget sparkonto men hon uppger att det har varit tillfällen då det konton är tömt för att hon har haft stora utgifter som hennes inkomst inte har täckt. Respondent 9 förklarar att hans intresse består mest av att ”kolla hur mycket pengarna har växt”. Respondenten uppger att han tycker att sparande blir lättare om det finns ett mål med

sparandet, han tog som exempel att hans hushåll har sparat inför ett bröllop de senaste 1,5 åren som ett sparande med ett mål. På frågan om han pensionssparar uppgav han:

Ah men det är ju också ett bra mål, pensionsspara, men det är också så tråkigt för det är ju alldeles superlångt bort och då är det ju också den här. Ah visst, man vill ha det bra när man pensionerar sig men man vill ju ha det lite roligt innan pensionen också känner jag.

De två övriga respondenterna 1 och 6 sa att de var intresserade av ekonomi. Respondent 1 berättar att hans intresse uppkom nyligen då han endast varit intresserad av att investera de senaste 3 åren. Han förklarar det som:

Innan har jag mest liksom tänkt sparkonto och sådant hit och dit. Men sen på senare tid, speciellt nu när jag har börjat tjäna pengar liksom, då vill man ju liksom att de skall växa [...]. Att man sparar liksom.

Respondenten beskriver att han sparar varje månad men att beloppet kan variera. Han uppgav att han har en långsiktig del i sin ekonomi som han helst inte vill röra, detta uppkom när hans intresse ökade. Respondent 6 berättar att hans intresse började under hans studietid genom lunchföreläsningar som han gick på med kompisar. Det var då han började köpa aktier och förklarar att "när man väl har köpt sin första aktie så var det kul att kolla hur det gick och då gick det lite av sig självt". Respondenten beskriver att han började spara den sista tiden på universitetet och efter att han började arbeta har summan han sparar varje månad blivit konstant.

4.5 *Generation Y:s behov*

Respondent 1 beskriver sitt behov av att inhämta finansiell information med en passiv ansats genom att lyssna på poddar och följa nyhetsflödet. Han förklarar att han försöker på det sättet att följa med utan att aktivt söka själv. Respondent 6 beskriver sitt behov på ett liknande sätt och förklarar varför han tycker det är viktigt att söka finansiell information för hans egen skull:

Behovet är väl mer att man vill hänga med på vad som händer i världen i stort, både jobbmässigt [...] jag jobbar på ett internationellt stort bolag så påverkar det ju alla händelser som händer med bolaget och vad vi ska göra i framtiden. Men sen är det ju också kul ifall det påverkar ens portfölj och så vidare. [...] allt som händer påverkar en så det känns bra att hålla sig uppdaterad för då har man mer att stå på när man ska göra sitt beslut.

Majoriteten av respondenterna uppger att de inte har ett behov av att söka information i dagsläget utan det är något som de istället kommer ha behov av i framtiden. Respondent 2,

3, 8 och 9 anser att när de eventuellt i framtiden vill köpa en bostad kommer det uppkomma ett behov av att sätta sig in i den processen och då behöver de inhämta information om bolån och alla dess delar. Respondent 8 förklarar att hon inte har planer på att flytta förrän om några år och därför har hon inget behov att börja inhämta information om bolån för tillfället utan det kan vänta tills det blir aktuellt. Hon fortsätter att hon inte har ett behov av att söka information om sparande då hon är nöjd med sin ekonomiska situation men det skulle kunna ändras om hon börjar planera en större resa.

Respondent 4 tycker att hon har ett behov att lösa sin situation med bättre sparande och bättre kontroll över sitt pensionssparande. Hon känner dock ett lugn och förklarar att hon tror det kommer lösa sig över tid och därför tar hon inte tag i det just nu. Respondent 5 uppger att hennes fokus i dagsläget ligger på att hennes ekonomi går ihop med föräldrapenning och så vidare. Sparande kommer i andra hand och det får redas ut efter att hennes ekonomiska situation i nuläget blivit bättre.

Respondent 7 är den enda respondenten som uppger att han inte har något behov att söka finansiell information, varken nu eller i framtiden.

4.6 Finansiell bildning

När respondenterna får uppskatta sin egen finansiella bildning är det endast respondent 1 och 6 som anser att de har en förmåga över medel, respondent 4 och 5 anser att de ligger runt medel. Resterande respondenter anser att de har en förmåga under medel och beskriver den ofta som "dålig" eller "begränsad".

Respondenterna genomförde därefter ett test som ska bedöma deras finansiella bildning, i det stora hela presterade gruppen bra. Utav alla respondenter svarade tre respondenter helt rätt och det var respondenterna 1, 4 och 6. Utöver rätt svar på alla tre frågor var även deras resonemang om vilket svar som var det rätta korrekt. Den fråga som uppfattades som svårast var den första frågan där endast de tre respondenter som svarade alla rätt hade ett korrekt svar. Övriga respondenter hade i stor utsträckning svårt att förstå ränteutvecklingen och svarade således fel då de inte förstod hur pengarna utvecklades från år till år. Frågan om inflationen svarade majoriteten av respondenterna rätt på då sex av nio respondenter svarade korrekt och kunde resonera om hur inflationen påverkade värdet. Den fråga som respondenterna hade lättast för var frågan rörande riskmedvetenheten mellan aktier och fonder. Där svarade hela åtta av alla nio respondenter rätt, dock var det svårt för flera respondenter att förklara varför just en fond är en mindre riskfylld investering. Respondent 7 uttrycker det på ett sätt som liknar flertalet respondenters svar:

Så jag skulle säga det att det är säkrare avkastning, det är ju säkrare avkastning att köpa andelar i fond för det är ju mindre, du riskerar ju inte, det ökar ju inte lika mycket, aktier ökar ju mycket mer så det är väl så, jag skulle motivera det.

Även om resultaten av testet visar att respondenterna tillsammans har en relativt hög finansiell bildning, undviker majoriteten av dem att ta finansiella beslut. Det grundar sig ofta i en rädsla av att "göra bort sig". Respondent 6 beskriver det som att "det är väl ofta det man är rädd för det man inte har gjort". Respondent 5 brast ut "nej, jag, det är sådana begrepp som jag känner att jag inte kan" när testet för finansiell bildning presenterades och flera andra respondenter reagerade liknande med utrop som "nej" och "inte sådant här". Efter testet ansåg alla respondenter att förståelse för begreppen ränta-på-ränta-effekten, inflation och riskspridning behövs för att kritiskt kunna granska finansiell information. Samtidigt anser flertalet respondenter att det inte är nödvändigt att inneha djupare finansiell bildning för när den behövs finns den lättillgänglig att inhämta. Respondent 3 beskriver det:

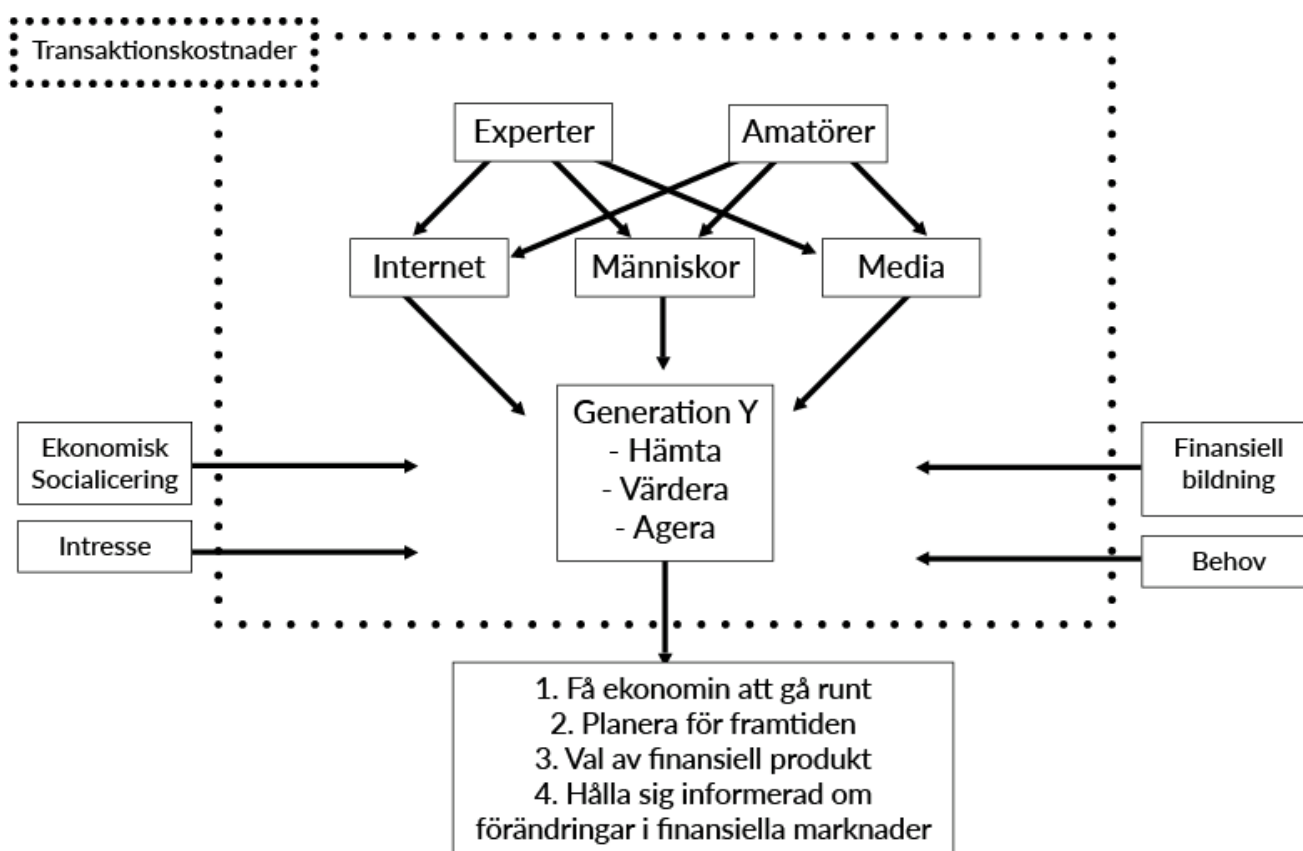
Jag tycker att det är viktigt att känna till vad det är för någonting, men sen tänker jag att mycket av det här går att på något sätt att hämta information om, vilket gör att jag kanske inte måste gå runt och veta det i bakhuvudet hela tiden utan jag måste veta vad det handlar om

Respondent 6 uppfattar ämnet som något som kräver engagemang och att det är mer ett intresse:

Det krävs väldigt mycket eget driv och engagemang för att lära sig detta, skulle det vara som ett ämne i skolan så skulle många fler ta del av det.

5 Analys av intervjustudie

Generation Y:s process för informationsinhämtning är en komplex process där många olika faktorer spelar in och att individuella variabler kan spela en stor roll. Den analysmodell som författarna tidigare skapat presenteras igen i figur 5.1. Den innefattar de olika områden som ska bidra till att förklara det insamlade empiriska materialet. Analysen delas upp i tre delar där första delen riktar fokus mot de transaktionskostnaderna som driver generation Y:s informationsinhämtningsprocess. Den andra delen koncentrerar sig på de faktorer som påverkar de transaktionskostnader som innefattas i informationsinhämtningsprocessen. Den sista delen kommer sammanfatta generation Y:s informationshämtningsprocess utifrån deras transaktionskostnader i relation till de fyra dimensionerna av finansiell kompetens.



Figur 5.1: Analysmodell (egen) över generation Y:s informationsinhämtningsprocess

5.1 *Generation Y:s process för informationsinhämtning*

Analysens första delen behandlar hur generation Y hämtar finansiell information från traditionell media, följt av informationsinhämtning genom amatörer samt genom experter. Den första delen avslutas med ett avsnitt om deras källkritiska beteende. I den första delen återkopplar analysen till en viss del till de påverkande faktorerna samt teorier. En utförligare analys av de påverkande faktorerna följer i den andra delen under rubrik 5.2. Slutligen summeras generation Y:s informationsinhämtningsprocess, de påverkande faktorerna och de upplevda transaktionskostnaderna under 5.3 med hjälp av de fyra dimensionerna av finansiell kompetens.

5.1.1 Informationsinhämtning genom traditionell media

Kink och Hess (2008) argumenterar att böcker till stor del håller på att fasas ut samt att generation Y verkar föredra internet och experter. I empirin kan två grupper urskiljas, den ena gruppen föredrar att börja inhämta information själva (fyra respondenter) och den andra (fem respondenter) föredrar att börja med att vända sig till experter. Precis som Kink och Hess påtalar, är det ingen av de två grupperna som skulle vända sig till den traditionella informationskällan böcker.

Respondenternas ovilja att vända sig till litteratur för finansiell information kan bero på deras uppfattade behov av information inte finns i litteraturen. Den information som eftersträvas är dagsaktuell information om nyheter och för att kontrollera innehavets värde. Information som insamlas med hjälp av böcker är således missinformation (Kshetri & Voas, 2017). Då missinformation inte är önskvärd, och om sådan information blir insamlad, måste generation Y göra om processen och således hantera mer sökkostnader. Utifrån Kirkelas (1983) definition av fördröjda och direkta behov är respondenternas direkta behov tydliga och föredras att lösas via andra informationskällor än böcker av respondenterna. I exemplet med böcker kan det även härledas till behovet av snabbhet och smidighet som generation Y anser är en av de viktigaste delarna i deras informationsinhämtning (Weiler, 2004; Bolton m.fl., 2013). Att läsa en bok medför därför sökkostnader som de inte är villiga att ta. Den höga kostnaden kan ha skapat en form av tumregel för att hantera generation Y:s begränsade rationalitet. Simon (1972) förklarar att ett beslut blir för komplext om en individ skulle ta hänsyn till alla aspekter av sitt beslut, därför kan respondenterna ha skapat en tumregel där den låga värderingskostnaden av böcker är otillräcklig för att motivera den höga sökkostnaden samt risken att inhämta missinformation.

Transaktionskostnaden kan uppstå vid flera olika tidfällen enligt Alchian och Allen (1974), i detta fall är det sökkostnaden som uppstår för den tid som krävs för att inhämta information ur en bok. I böckernas fall verkar värderingskostnaden av informationen nästan vara lika

med noll då respondenterna konstaterar redan innan boken är läst, att dess information är korrekt. Detta går emot deras påståenden om att information bör jämföras innan den används. Weiler (2004) beskriver att generation Y lär sig bättre genom interaktiva verktyg vilket stämmer väl med respondenternas preferens av internet och experter framför traditionell media. En tolkning är därför att respondenternas preferens för andra informationskällor än böcker beror på den höga upplevda sökkostnaden och att böcker till stor del inte täcker det behov respondenterna efterfrågar gällande inhämtning av information.

Undantaget för detta är en respondent som testade att läsa en bok om aktiehandel. Anledningen var hans intresse för området, men att han senare inte har fortsatt att läsa böcker på grund av tidigare nämnd tidsåtgång och att informationen inte är uppdaterad. Ryan och Deci (2000) förklarade att om intresse finns är individen villig att lära sig själv genom olika medel. Trots intresse verkar sökkostnaden för användning av böcker fortfarande hög då eget intresse inte resulterar i att böcker använts mer. Detta kan i sin tur även bero på individens preferenser för informationskällan (Kirkelas, 1983). Tre respondenter berättade att de i andra informationssammanhang, kan använda litteratur som de använt under sina egna studier som underlag i deras informationsinhämtning. Denna beskrivning av att använda information de redan känner till, stämmer överens med Sewells (2007) beskrivning av tumregeln tillgänglighet. Om generation Y använt finansiell litteratur under studier kommer de med större sannolikhet återkomma till den informationen och använda den i kombination med ny information, i likhet med Sewells (2007) resonemang. På det sättet hade deras sökkostnad troligen minskat för användning av böcker. Användning av finansiell litteratur under studietiden hade även förbättrat respondenterna finansiella bildning. Respondenternas finansiella bildning utvecklas utförligare under rubrik 5.2.3.

Inom traditionell media finns även television, där intresset troligen är den avgörande faktorn för en individ från generation Y samt deras behov av information. I avsaknad av intresse blir tv-programmet utan värde och förlorad tid i flertalet respondenters ögon trots televisionens trovärdighet. Tillika litteratur, är den information som nås via television, inte den som respondenterna föredrar. Den enda respondenten som reguljärt tittar på tv-program om ekonomi använder insamlad information som inspiration, vilket enligt Kirkelas (1983) är ett typiskt fördröjt behov. Detta fördröjda behov kan förklaras av respondentens intresse, något som sju utav nio respondenter uppger att de inte har. Vid fördröjda behov är således sökkostnaderna för höga om inte intresse finns då respondenterna förklarar att de kan snabbt hitta information när det blir aktuellt för dessa behov, såsom husköp och pension.

5.1.2 Informationsinhämtning genom internet och sociala medier

Varför väljer vissa respondenter att inhämta information via internet och sociala medier? Utifrån Kink och Hess (2008) är internet en mer populär informationskälla men varför? En av respondenterna förklarade att via internet kan information hittas som är utanför experternas ramverk. Det kan tolkas som att vissa respondenter upplever effekterna av någon form av informationsasymmetri och medvetenhet om en experts eventuella opportunistiska beteende. Den, av respondenterna upplevda informationsasymmetrin, påverkar deras tillit till experten, som upplevs ha ett annat syfte än att hjälpa kunderna. Detta syfte kan vara, beskrivit av respondent 1, att bankpersonal framhåller sina egna fonder på grund av att de får provision vid försäljning av bankens egna fonder. Det betyder att de upplevda kostnaderna för informationsinhämtning via banken är påverkade av deras opportunistiska beteende. Vilket, enligt Williamson (1985), påverkar alla sök-, kontrakt- och kontrollkostnader som upplevs för expert. Således har respondenterna berättigat de sökkostnader och värderingskostnader som behöver hanteras vid informationssökning via internet för att undvika opportunism. Det kan även bero på deras preferenser av informationskälla. Deras preferens för internet kan bero på dels deras uppväxt som generation Y, som Bolton m.fl. (2013) förklarar är vana av att använda internet och således upplever lägre sökkostnader och värderingskostnader, eller deras intresse som gör att kostnaderna minskar då de har ett behov av att samla in information. Värderingskostnaden kan även bero på deras preferens. Respondenterna beskriver generation Y som en generation som en av de bättre informationssökarna, jämfört med tidigare generation och den efterkommande generationen, samt att de beskriver sig själva som att de är medvetna om att vara källkritiska. Deras preferens för internet inkluderar tillika att de är medvetna om att de har behov av att kritiskt granska informationen.

Slutligen kan det även bero på vilket behov som informationen uppfyller enligt respondenterna. Internet föredras för ett kontinuerligt informationsinhämtande för inspiration och för att följa nyhetsläget. Detta är något som uppsatsförfattarna uppfattar som ett fördröjt behov. De två respondenter som inhämtar information kontinuerligt har intresse för ekonomi vilket tyder på att intresse har en avgörande roll vid generation Y:s upplevda transaktionskostnader vid informationssökning. Vid kontinuerligt sökande angav de två respondenterna att de använde sig av sociala medier såsom Twitter men även poddar. Informationen från dessa källor genererar en värderingskostnad för att källkritiskt hantera den insamlade informationen. Respondenternas värderingskostnad uppkommer genom att de jämför inhämtad information från sociala medier med andra informationskällor. Respondenternas förklaring att de använder sociala medier och poddar för inspiration istället för annan information kan vara ett sätt för respondenterna att minska deras upplevda

värderingskostnad då de motiverar användningen av information som de inte vet är korrekt eller inte. Därför kan det vara en anledning till att deras transaktionskostnader är lägre än vid användning av experter som informationskälla.

Vissa respondenter berättar att de inte använder sociala medier för finansiell information då det är svårt att veta om det är en åsikt eller objektiv information. Uppsatsförfattarna anser att detta beteende som respondenterna uppvisar beror på att de vill undvika de värderingskostnader de annars behöver hantera. Kritiskt tänkande enligt Ennis (1993) handlar om att göra en rationell bedömning om informationen och sedan agera efter det. En åsikt kan även den användas som information utifrån individens bedömning av åsikten. Det verkar som vissa respondenter finner denna värderingsprocess alltför komplicerad och utesluter informationskällan sociala medier. Genom detta beteende uppvisar respondenterna en form av begränsad rationalitet då de exkluderar en hel informationskälla som de finner innehåller för många osäkerheter och risker som de måste hantera. Samma sorts värderingskostnad uppkommer för varje respondent när de använder sig av internetsidor, vilket flera respondenter gör. Vid hantering av internetsidor förklarar flera respondenter att de jämför, undersöker vem som har skrivit texten och kontrollerar referenser för att vara källkritiska för att sedan göra bedömningen om informationskällans kvalitet. Detta är i linje med Ennis (1993) definition av kritiskt tänkande. Då samma procedur kan tillämpas vid sociala medier är det ännu ett argument för att respondenterna väljer bort informationskällan på grund av att den upplevda värderingskostnaden är hög. Denna höga värderingskostnad kan ha skapat en föreställning om att sociala medier inte är en lämplig informationskälla för finansiell information och således använder de en form av tumregeln att utesluta denna olämpliga informationskälla.

Denna föreställning har format respondenterna och medfört att de inte har en preferens att använda sociala medier för inhämtande av finansiell information, vilket kan tyda på att generation Y inte använder sig av sociala medier i den utsträckning som Bolton m.fl. (2013) uttrycker. Det kan även vara en skillnad mellan den amerikanska och den svenska generation Y. En annan orsak kan också vara att respondenterna använder sociala medier i andra syften och att detta då inte uppfattas som en informationskälla.

5.1.3 Informationsinhämtning genom amatörer

Vissa utav respondenterna som hämtade information på egen hand, men även respondenter som föredrog finansiella rådgivare, använder sig av vänner och familj som informationskällor. Julien och Michels (2000) och Agosto och Huges-Hassell (2005) skriver att generation Y föredrar mänskliga källor vid vardagsinformation, vilket även speglas i denna studie av respondenterna. Familj och vänner är omtyckta informationskällor av

respondenterna på grund av det förtroende som de inger och det är en av de informationskällor som respondenter säger att de i första hand vänder sig till. Det tycks vara så att respondenterna bortser från det faktum att personer i deras närhet kan återge missinformation, till och med desinformation. Det är en risk som bortses ifrån då information och råd de erhåller är ifrån källor som de hyser stort förtroende för. Detta är en nackdel som Tversky och Kahneman (1974) förklarar kan uppstå på grund av en individs tumregler för att hantera begränsad rationalitet. Förtroendet för bekanta kan leda till att efter beslut och kontrakt har genomförts, individen upplever diskomfort och inser att hen har fattat fel beslut. Individen erfar mer transaktionskostnader i form av kontrollkostnader eller nya sökkostnader och värderingskostnader för att göra om processen som ledde fram till beslutet.

Det kan vara att de initialt inte upplever dessa råd som en transaktionskostnad överhuvudtaget på grund av deras tillit till de tillfrågade personerna. Borgatti och Cross (2003) framhåller att en individ vänder sig till en person beroende på hans kännedom om personens kunskap, värdet på kunskapen, förståelsen för hans tänkande och sökkostnaden. Respondenterna uppvisar ett beteende liknande det Borgatti och Cross listar, men förtroende för föräldrar och vänner verkar påverka dessa fyra punkter. Anledning är respondenternas förtroende för föräldrar och vänner tycks minska individens krav på de tre första stegen och nästan eliminera sökkostnaden för att inhämta information från dem. Vart kommer detta förtroende ifrån? Enligt respondenterna är det för att de vill dem väl grundat på tidigare erfarenheter. Enligt Rousseau m.fl. (1998) byggs tillit upp genom transaktioner mellan samma parter. Därför kan respondenternas förtroende för familj och vänner bero på att de har genomfört informationsinhämtning tidigare från dessa individer och dessa transaktioner har lett till deras förutfattade förväntningar av utbytet. Liang och Huang (1998) och Huang och Wilkinson (2014) påpekar att det endast är lyckade transaktioner som bildar förtroende. Eftersom förtroendet är starkt för familj och vänner, tyder det på att tidigare transaktioner har varit lyckade. Sammanfattningsvis, sökkostnaden och värderingskostnaden för att inhämta information från vänner och familjer är låga på grund av det förtroende som skapats för de här informationskällorna.

5.1.4 Informationsinhämtning genom experter

Totalt är de sju respondenter som vänder sig till experter. De består av de som direkt vänder sig till experter, samt de som vänder sig till experter efter informationsinhämtning för att fatta ett beslut. Det som de gemensamt uttryckte var att de hade en hög trovärdighet för dessa experter. Den höga trovärdigheten kan enligt Liang och Huang (1998) och Huang och Wilkinson (2014) kopplas till tidigare transaktioner och hur lyckade de var. I detta fall rör det sig troligen om familjemedlemmars och vänners erfarenheter ifrån olika transaktioner

med experter. Vidare återgav respondenterna att sökkostnaden för att själv inhämta information var högre än alternativkostnaden att rådfråga en expert. De bortser ifrån sin egen kunskap i ämnet och tänker att den expert de väljer att lita på har mer kunskap inom ämnet än vad respondenterna själva har. Dia (2011) lyfter fram risken att respondenternas osäkerhet kan leda till ökat förtroende för experten och att investeringsbeslutet kan baseras på enbart råd ifrån experterna. Respondenterna som gärna träffade en expert uppgav att de fick större tillit och bättre råd vid ett personligt möte då de fick chans att diskutera sina problem.

Trosset (1998) fastslår att en individ diskuterar utifrån egna erfarenheter. Erfarenheter är även en grund till att kunna kritiskt granska information. Det går därför att ifrågasätta ifall de respondenter som valde att gå till experten verkligen kunde dra nytta av dessa samtal då de ofta ansåg, enligt vad de själva uppgav, inte har erfarenhet eller kunskap om de finansiella beslut de undersökt. Respondenterna valde i slutändan att oftast lita på de råd de fick ifrån experter. Detta kan tyda på att dessa respondenter vill undvika de sökkostnader och värderingskostnader som uppkommer med eget informationssökande. Även i fall där de själva ansåg att det gick att hitta en bättre lösning valde många att följa sin expert. Det följer i stora drag Liam och Huangs (2008) tes då de påstår att kunder alltid letar efter det alternativ som innefattar de lägsta transaktionskostnaderna. Då dessa respondenter är osäkra på sin egen kunskap samt saknar intresse för att själva inhämta ytterligare information blir sökkostnaden för stor. Konsekvens blir att de väljer att förlita sig på andra vid finansiella beslut.

Trots rådgivning och informationsinhämtning från föräldrar och vänner, vänder sig flertalet av respondenterna också till experter. Det kan således vara en form av tumregel för att hantera deras begränsade rationalitet. Kahneman m.fl. (1982) förklarar att osäkerheten kring ett beslut skapar olika tumregler för att hantera den. Respondenternas medvetenhet om att de inte kan och inte är intresserade av ekonomi kan ha skapat en form av tumregel att införskaffa sig information från familj och vänner där de redan har lägre sökkostnader och värderingskostnader på grund av förtroende. Efter en första informationsinhämtning från dessa informationskällor är de bättre förberedda att ta ett slutgiltigt beslut i samband med besök hos experterna. Alchian och Allen (1974) tydliggör att kostnader även består av kontraktskostnader och kontrollkostnader, med hjälp av den insamlade informationen från familj och vänner kan även dessa kostnader minska då respondenten är förberedd på hur experterna kommer agera och resultatet av transaktionen.

5.1.5 Källkritiskt beteende

Utav alla respondenter är det ingen av dem som endast väljer att förlita sig på en informationskälla utan alla uttrycker att det är viktigt att bilda sig en uppfattning med hjälp av flera informationskällor. Respondenterna är medvetna om att de kan stöta på desinformation och vid en första anblick verkar det som att deras värderingskostnad för att värdera och sortera insamlad information förfaller låg. Detta är för att samtliga respondenter talar om sitt källkritiska beteende som en inkorporerad vana i deras informationsinhämtning. Om källkritik sker per automatik, varför vänder sig majoriteten av dem till experter för att fatta ett ekonomiskt beslut utan att jämföra deras information? Svaren härleds från deras begränsad rationalitet och det framkommer två anledningar. Första anledningen är att respondenterna frångår sitt källkritiska beteende i deras informationssökning när det gäller vissa områden, i detta fall på grund av förtroende för experter som minimerar sökkostnaden såväl som värderingskostnaden. För att hantera osäkerheten kring ett beslut, i enlighet med Kahneman m.fl. (1982), verkar det finnas en tumregel att när respondenterna upplever okunskap och osäkerhet, speciellt vid förekomsten av information overload, använder de sig av experter. Tumregeln kan förklaras av Sewell (2007) som talar för att individens tillgänglighet på information kan påverka hur transaktionen hanteras. Respondenterna uppvisar att de är medvetna om att de inte har kunskap för att fatta ett finansiellt beslut samt att de upplever höga sökkostnader och värderingskostnader om de skulle använda internet eller sociala medier. Bristen på kunskap om ekonomi hos individerna för dem till den informationskällan de har förtroende och som de tror innehar den information som eftersträvas: experter.

Förtroendet för experter leder över till den andra anledningen. De respondenter som upplevde att de inte hade kunskap och var osäkra inför finansiella beslut, använder förtroendet för experter som ett medel för att kringgå sökkostnaderna och värderingskostnaderna som uppkommer vid informationsinhämtning för finansiella beslut. Respondenternas kunskapsbrist härlett från deras ointresse leder följdriktigt till användning av experter och således undkommer de sökkostnad och värderingskostnad, samt att experter medför låga kontraktskostnader. Respondenternas förtroende för experter minskar även kontrollkostnaderna. Chiles och McMacklin (1996) för fram att ett företags anseende minskar risken att en individ utsätts för strategiskt beteende och en utav respondenterna använde just bankernas rykte som säkerhet för kontrollkostnaderna då en bank inte kan klara av att få dåligt rykte. Tillika anses respondenternas uppfattning av experternas eventuella opportunistiska vara låg. Samtidigt förklarar flera respondenter att bankens eventuella bakomliggande syften inte är ett problem då banken ändå vill individens bästa eftersom detta gynnar deras affärsverksamhet. Respondenter använder

även argumentet att banken är en verksamhet som regleras av staten och, som North (1990) skriver, stärks förtroendet för banken eftersom branschen är kontrollerad.

5.2 Påverkande faktorer

De faktorer som påverkar generation Y:s informationsinhämtning analyseras i tre avsnitt. Den inledande delen handlar om intresse och behov, följt av ekonomisk socialisering och slutligen finansiell bildning. Det första avsnittet sammanslogs då komponenterna intresse och behov är avhängiga av varandra.

5.2.1 Generation Y:s intresse och behov

Respondenternas egen uppfattning om generation Y är att de är mer öppna för att använda flera olika informationskällor än tidigare generationer samt inte lika låsta till att endast utnyttja internet som den efterkommande generationen. Utifrån studiens empiri framgår det att när det gäller att inhämta svårförstådd information, till exempel angående risk och ränta för finansiella produkter, prefererar respondenterna mänskliga informationskällor såsom experter och amatörer. Detta är speciellt tydligt för de respondenter som saknar intresse. Detta går i linje med Mandell och Kleins (2007) resultat från deras studie. Utan intresse får generation Y svårt att förstå och lära sig finansiella termer och deras användning, även behovet av att göra välgrundade finansiella beslut.

Det är därför generation Y:s intresse blir utav vikt enligt uppsatsförfattarna. Enligt tidigare forskning föredrar generation Y internet och sociala medier som informationskällor (Prensky, 2001; Connaway m.fl., 2008; Bolton m.fl, 2013; Bilgihan m.fl., 2014), men det är enbart de två respondenterna som visar på intresse för ekonomi och dess komponenter, som faktiskt använder dem. Precis som Ryan och Deci (2000) beskriver intressets egenskaper, upplever respondenter att de sökkostnader och värderingskostnader som uppkommer vid informationssökning med hjälp av internet och sociala medier är berättigade. Intresse blir då transaktionsminimeringsfaktor i och med att intresse bidrar till att respondenterna upplever ett behov och en vilja av att söka information. Med intresset följer en viss misstro mot experter, att experter använder sig av ett strategiskt beteende för att gynna sig själva på bekostnaden av kunden. Således går det att dra slutsatsen att en individ med intresse har hanterat sin begränsade rationalitet med andra tumregler än individer som inte har intresse. I den här studien framkommer det att respondenter utan intresse använder sig av tumregler såsom att utesluta en hel informationskälla istället för att hantera dess osäkerheter och användning av informationskällor utan att granska informationen då de har ett högt förtroende för den informationskällan. Å andra sidan, de respondenter som är intresserade av ekonomi applicerar samma typ av tumregler vid insamling och kritiskt granskade; jämförelse och skapa en uppfattning; för alla typer av informationskällor.

Ett argument för att generation Y inte uppfyller alla fyra dimensioner av finansiell kompetens som Atkinson m.fl. (2006) har kommit fram till, är att de inte ser behovet av att inhämta information kontinuerligt för fördröjda behov, såsom olika sorters finansiella produkter. Flera respondenter lyfter fram att de inte behöver införskaffa information fortlöpande då de inte har ett behov av det i dagsläget, behovet uppfattas således som ett fördröjt behov. Respondenterna framhåller att när detta fördröjda behov blir ett direkt behov, är de inte oroliga för att det kommer vara svårt att hitta informationen. De förklarar att det kommer gå snabbt att hitta informationen eftersom information är lättillgängligt och att det kommer vara enklare att söka informationen när det direkta behovet finns. Detta beteende motsvarar det beteende som generation Y i USA uppvisade i PewResearchCenters (2010) studie. Genom denna inställning att allt kommer lösa sig senare och att det blir enklare att ta tag i informationsinhämtandet när ett direkt behov finns, visar på respondenternas tillit till sin egen förmåga att söka och granska finansiell informationen. Problematiken är emellertid att deras källkritiska förmåga är begränsad på grund av frånvaro av intresse och kunskap, vilket kan leda till att de upplevda sökkostnader och värderingskostnaderna fortfarande finns kvar även när behovet är direkt.

5.2.2 Ekonomisk socialisering

Majoriteten av respondenterna beskriver hur de har observerat beteenden som unga och idag uppvisar likande beteenden. Speciellt tydligt anser respondenterna det är att deras föräldrar varit en påverkande faktor. Det kan vara allt från sunt ekonomiskt tänkande till upprättande av sparande. Respondenternas beteende liknar tidigare forskning av Hira (1997), Shim m.fl. (2010), Cho m.fl. (2012), Webley och Nyhus (2013) och Danes (1994) som alla påtalar föräldrar och vänners påverkan som en viktig faktor av ekonomisk socialisering. Utifrån den påverkan som respondenterna utsatts för av sina föräldrar och vänner urskiljer författarna att visa tumregler har uppkommit för respondenterna informationsinhämtande. Sewell (2007) beskrev hur tumregler går att dela in i tre olika områden påverkan, tillgänglighet och likhet. Från respondenternas ekonomiska socialisering är speciellt tillgängligheten och likhet närvarande.

Utifrån tillgänglighetsaspekten föredrar respondenterna att välja källor som sina föräldrar till följd av bekvämlighet. Det är lättast att använda sig av något som individen känner till och den tillgängliga informationen som finns där anser de ger bra grund för att fatta ett beslut. Den andra sidan av samma mynt är likhet, ifrån ekonomisk socialisering med föräldrar och vänner har respondenterna tagit efter visa beteenden och likheter. Respondenterna använder dessa tumregler för att sänka de transaktionskostnader som uppstår när information måste inhämtas för ett finansiellt beslut. Genom att utgå ifrån tumregler som baserats på föräldrars och vänners beteende minskar respondenterna

sökkostnaderna och värderingskostnaderna, då ny information eller beteenden inte måste införskaffas. Något som återigen går i linje med tidigare och respondenternas egna beskrivna av generation Y som en generation som ofta vill ha hjälp eller letar efter den bekvämaste lösningen.

Deras ekonomiska socialisering verkar även lämna generation Y i en situation där de upplever svårigheter att ta egna ekonomiska beslut utan att konsultera familj och bekanta först. Dessa svårigheter uppkommer på grund av den vägledning de haft under sin uppväxt som skapat förtroende för familj och bekanta. De blir även utlämnade i en informationsmiljö där de finner det svårt att hitta korrekt information utan deras hjälp. Med andra ord, deras erfarna sökkostnader och värderingskostnader ökar när de försöker leta information själva via andra informationskällor och vänder sig således till de informationskällor och de känner till och föredrar, där deras sökkostnader och värderingskostnader är låga.

Deras ekonomiska socialisering påverkar ytterligare en aspekt av generation Y:s informationsinhämtningsprocess, förtroendet för experter. Som förklarar under rubrik 5.1.5. påverkar förtroendet för experter respondenternas källkritiska beteende. Majoriteten beskriver att ursprunget för sitt förtroende för experter kommer från deras barndom, samt det anseende som de förklarar banken har. Friedline och Rautkis (2014) argumenterade för att ekonomisk socialisering skulle vara otillräcklig för att ha en positiv inverkan på generation Y:s ekonomiska beteende men fungerar som en viktig informationskälla för dem. Det studiens empiri visar är att den ekonomiska socialiseringen även i vissa fall begränsar deras val av informationskällor till endast mänskliga källor. Detta på grund av deras begränsade rationalitet och avsaknad av intresse som gör att en tumregel och preferens skapas för användandet av experter.

5.2.3 Finansiell bildning

I jämförelse till tidigare studier av Almenberg och Säve-Söderbergh (2011) uppvisade respondenterna en relativt hög teoretisk finansiell bildning till jämförbara grupper. Utifrån OECD's (2014) definition av finansiell bildning går det dock att påpeka flera brister som respondenterna uppvisar. Speciellt blir bristerna som synligast när teoretiska kunskap omvandlas till praktik. Definitionen lägger extra tyngd vid att kunna motivera och applicera de finansiella kunskaperna för att kunna ta beslut. I fallet med inflation har inte teoretiska kunskapen använts i praktiken då flera respondenter saknat förståelse för den värdeminskning som sker på deras sparkonton som inte är räntebärande. Samma problem går att urskilja även kring ränta-på-ränta effekten. Larson m.fl. (2016) associerade högriskprodukter till personer med högre finansiell bildning samtidigt som personer med lägre finansiell bildning i större utsträckning sökte lägre risk. Respondenterna påvisar

liknande beteende som Larson m.fl. (2016) påvisat tidigare, speciellt valde respondenter med lägre finansiell bildning sparalternativ som medför låg till ingen risk alls. Detta resultat är i direkt likhet med vad Sjöström och Svensson (2018) såg i deras studie av generation Y. Respondenterna visade också inslag av att deras beslut är baserad på känslor istället för finansiell kunskap något som Larson m.fl. (2016) också binder till låg finansiell bildning. Resultatet av intervjuerna tyder således på att respondenterna till stor grad kan vara påverkade av begränsad rationalitet. Flera respondenter beskriver en stor osäkerhet när de själva ska ta finansiella beslut, vilken troligen kommer ifrån deras svaga finansiella bildning. Risker och osäkerheten de då upplever kan enligt Simons (1972) påverka deras beslutsfattande. Vilket det till stor del verkar göra då respondenterna som är osäkra i sin egen finansiella bildning till större del väljer att förlita sig på experter för sina informationsinhämtning samt beslut.

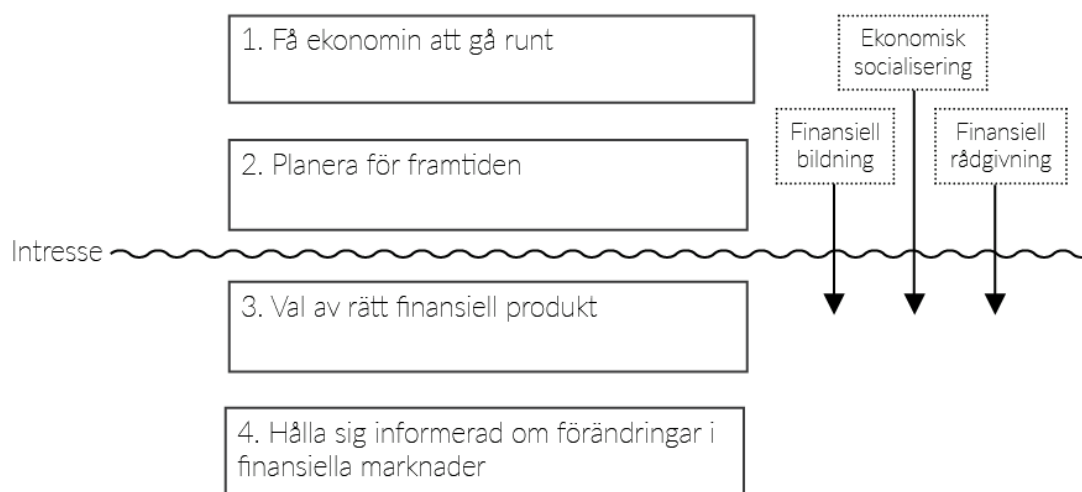
Finansiell rådgivning kan enligt Stopler och Walter (2017) vara ett substitut för finansiell bildning. Inderst och Ottaviani (2009) säger att detta påstående grundar sig i de lägre transaktionskostnaderna för att få rådgivning istället för att hämta och processa informationen själva. Det nya informationslandskapet har tidigare påpekats som orsak till de högre värderingskostnaderna. Samtidigt tycks finansiell rådgivning vara ett alternativ som många respondenter väljer sig att luta sig mot. Tidigare analys av informationsinhämtning genom experter fastslår att det finns flera faktorer som visat att transaktionskostnaderna genom experter upplevs som mindre när tilliten är hög. Utifrån det kan författarna till viss del instämma med Stopler och Walter (2017) att finansiell rådgivning kan fungera som ett substitut för finansiell bildning. Författarna anser att finansiell rådgivning i större grad är ett hjälpmedel för att öka finansiell bildning, respondent 7 har uttryckt att hon haft svårt att förstå sin finansiella rådgivning, vilket kan, som i respondent 7:s fall, leda till att individer inte förstår finansiell rådgivning fattar ett beslut som inte fyller det behov de vill. Detta styrker påståendet om att respondenterna med en låg praktisk finansiell bildning undviker att själva ta finansiella beslut.

Respondenterna motsäger till viss del sig själva angående den finansiella bildningen. De uttrycker alla starkt att det är viktigt att förstå generella begrepp inom finansiell bildning såsom ränta-på-ränta, inflation och riskbegrepp. Å andra sidan säger respondenterna att de inte behöver besitta mer omfattande kunskap då det idag går snabbt att inhämta information. Vilket kan ses som ett sätt för respondenterna att skydda sin egen okunskap och ointresse i ämnet. Intresse uppfattas således ha en stor inverkan på den finansiella bildningen. De två respondenterna som visat ett större intresse för finans påtalar, i likhet med Stopler och Walter (2017), en omvänd kausalitet för finansiell bildning. Deras finansiella bildning har varit låg men utvecklas i takt med att de haft ett engagemang med finansiella aktiviteter. I

takt med att de praktiskt fått utveckla sin finansiella bildning har de börjat kunna värdera och undersöka finansiella produkter mer. Det går dock att se en stor kontrast mellan dessa två respondenter och övriga respondenter, de har i större grad påverkats av andra kringliggande faktorer såsom intresse och socialisering. Resterande respondenter tycks i större grad ha svårare att använda sin finansiella bildning praktiskt. De mest påtagliga hindren är deras egen osäkerhet och ointresse för finans vilket i förlängningen ofta leder till att de utnyttjar finansiell rådgivning.

5.3 Fyra dimensioner av finansiell kompetens

I analysmodellens (2.1) summerande punkt, den om Atkinson m.fl. (2006) fyra dimensioner av finansiell kompetens, visas resultatet av generation Y:s informationsinhämtningsprocess och deras upplevda kostnader utifrån författarnas uppfattning. Det som studiens analys har funnit är att respondenterna ur generation Y är fullt kapabla att genomföra dimension 1 och 2 med hjälp av den kunskap de själva innehar samt insamlad information via deras valda informationskällor. För att nå dimension 3 och 4 krävs det ytterligare engagemang och insats från individerna, vilket i sin tur kräver ett större ekonomiska kunnande.



Figur 5.2: Egen konstruerad modell över generation Y:s fyra dimensioner av finansiell kompetens

Högre praktiskt finansiell bildning kan minska sökkostnaderna och värderingskostnaderna som respondenterna upplever. Hög teoretiskt finansiell bildning har inte önskad påverkan då kunskapen om olika begrepp inte genererar att respondenterna vet hur de fungerar. Ekonomisk socialisering påverkar respondenternas förtroende för amatörer och experter, som i sin tur leder till att sökkostnader och värderingskostnader för dessa två grupper minskar. Den ekonomiska socialiseringen lägger således grunden för den tumregeln majoriteten av respondenterna använder sig av: vid brist på kunskap och intresse använts förtroendeingivande informationskällor såsom amatörer och experter. På det sättet har

respondenterna funnit metoder för att täcka upp för sin egen ekonomiska osäkerhet och ointresse genom att använda sig av finansiell rådgivning, därmed tillfredsställs de behov som finns av att välja finansiell produkt och vara uppdaterad på de finansiella marknaderna.

Analysen har dock visat på att varken finansiell bildning eller ekonomisk socialisering enskilt är tillräckligt avgörande faktorer för att generation Y faktiskt ska använda sig av dimension 3 och 4. Det finns nämligen en barriär framför dimension 3 och 4 som påverkar respondenterna: förekomsten av intresse. Intresset för ekonomi påverkar sökkostnaden och värderingskostnaden av att använda flera olika informationskällor, specifikt användningen av internet och sociala medier. Samtidigt som sökkostnaden och värderingskostnaden minskar för internet och sociala medier, verkar det som att kostnaden för att använda experter ökar för ekonomiintresserade respondenterna då de är medvetna om experters opportunistiska beteende. Intresset medför även att sökkostnaden för att kontinuerligt inhämta information blir lägre.

6 Slutsats

Uppsatsens syfte består av två delar. För det första är syftet att undersöka hur unga vuxna från generation Y inhämtar och kritiskt granskar finansiell information utifrån egna erfarenheter, resonemang och påverkan från andra människor för att underbygga ett finansiellt beslut. Därefter är syftet att analysera generation Y:s upplevda transaktionskostnader i deras hantering av lättillgänglig finansiell information och hur dessa processer påverkas av ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov.

Studien har visat att generation Y upplever att den värld de idag inhämtar finansiell information ifrån har utmaningar med informationsasymmetrier och informationsöverflöde. Studien har kommit fram till att de sorters informationskällor som generation Y föredrar, till stor del beror på deras upplevda transaktionskostnader, specifikt sökkostnader, värderingskostnader. Ekonomisk socialisering, finansiell bildning, intresse och behov har alla till viss grad påvisats ha en influens på dessa upplevda transaktionskostnader. I intervjustudien har det kunnat urskiljas två grupper inom generation Y. Första gruppen föredrog att själva inhämta finansiell information medan den andra gruppen gärna använde sig av experter för att inhämta information. Det som är den stora vattendelaren mellan de två grupperna är framför allt intresset.

Första gruppen upplevde överlag att sökkostnaderna för finansiell information var låga men att på grund av den stora informationsasymmetrin uppkom det höga värderingskostnader. Villigheten att hantera dessa höga värderingskostnader berättigas utifrån det intresse den här gruppen har för ekonomi och deras finansiella bildning. Speciellt använde dessa respondenter olika tumregler såsom att jämföra informationskällor och skapa en uppfattning om dess information. Detta visar det källkritiska beteende de påstår sig ha: vikten av att jämföra och inte förlita sig på en källa. Förutom att intresse till stor del sänker sökkostnaderna vid användning av informationskällor som har höga värderingskostnader, påverkas även individer från denna grupp av experters strategiska beteende i relation till deras eget kunnande. Intresset har skapat en uppfattning om att experter kan ge råd utifrån egna syften utöver att hjälpa kunden, och därför avstår individerna således från experter för att undvika denna typ av strategiskt beteende, då de har kunskapen att kunna fatta egna beslut utifrån deras egen informationsinhämtning. Intresset och kunskapen skapar ett behov för denna gruppen att kontinuerligt inhämta information rörande deras ekonomi.

Det som skiljer sig åt mellan första gruppen och den andra är nivån på intresse som de har för ekonomi. Andra gruppen berättar om att de är ointresserade av ekonomi. Detta resulterar i att individer tillhörande den andra gruppen inte är villiga eller motiverade att hantera de

värderingskostnader som har uppkommit med ur det nya informationslandskapet. Istället för att använda sig av olika tumregler för att hantera värderingskostnaderna, exkluderar de hela informationskällan sociala medier. Vid användning av internetsidor, tillämpas liknande tumregler som den första gruppen brukar använda sig av vid sociala medier, med hänvisning till ett källkritiskt resonemang. Således upplever den andra gruppen högre värderingskostnader vid sociala medier, än vid internetsidor. I slutändan vänder de sig ändå till experter vilket tyder på att även för internetkällor är sökkostnader och framförallt värderingskostnader för höga i relation till de kostnader som upplevs vid bruk av experter. Upplevda sökkostnader, värderingskostnader, kontraktskostnader och kontrollkostnader för experter influeras av individers ekonomiska socialisering då den påverkar deras förtroende för dem. Förtroendet baseras på att familj och vänner inte har råkat illa ut på grund av deras bank samt att banken är en statligt kontrollerad verksamhet som funnits under deras barndom. Det källkritiska beteende som individerna påstår sig ha och använder sig av vid internetkällor, ignoreras när mänskliga informationskällor, såsom experter, används. Personerna som tillhör den andra gruppen argumenterar att de inte har ett behov av att inhämta finansiell information kontinuerligt för fördröjda behov då information är lättillgänglig och då de kan inhämta information när behovet har blivit ett direkt behov.

Sammanfattningsvis, studiens analys visar att de individer ur generation Y som inte är intresserade av ekonomi, använder sig av informationskällor såsom amatörer och experter och förtroendet för dessa källor motiverar deras användning utav dem. De är starkt påverkade av ekonomisk socialisering och hanterar deras okunskap genom att använda sig av experter på grund av de höga sök- och värderingskostnaderna de upplever att andra informationskällor har. Användningen av finansiell rådgivning tillgodoser deras bristande finansiella kompetens. De individer som istället är intresserade av ekonomi upplever inte lika höga sökkostnader och värderingskostnader då deras intresse berättigar dessa kostnader vid användning av internet och sociala medier. De uppvisar hög praktiskt finansiell bildning, vilket i kombination med intresse, resulterar i hög finansiell kompetens.

6.1 Vidare forskning

Urvalet i denna studie består av personer med gynnsamma förutsättningar för att fatta välgrundade finansiella beslut då respondenterna har en eftergymnasial utbildning och även har kontinuerlig inkomst. Då dessa faktorer kan påverka både behovet av att inhämta finansiell information och möjligheten att kritiskt granska finansiell information kan det vara intressant att undersöka vilka val av informationskällor och varför dessa föredras av individer med annan socioekonomisk bakgrund. Studien skulle även kunna genomföras med ett urval med yngre respondenter som även dem påverkas av att de är i behov av att fatta ekonomiska beslut då de kommer bli påverkade av högre pensionsålder, samt att även dem är vana vid användandet av digitala informationskällor.

Respondenterna förklarar i denna studie varför de väljer vissa informationskällor framför andra, och beskriver deras tillvägagångssätt för informationsinhämtning. Respondenterna har beskrivit retroaktivt detta tillvägagångssätt och således skulle en fallstudie genomföras för att utöka kunskapen om hur generation Y:s informationsinhämtningsprocess ser ut. En sådan studie skulle kunna ge tydligare direktiv om hur finansiella utbildningar kan förbättras för att tillgodose generation Y:s behov, vilket även kan vara gynnsamt för finansiella institut då även dem kan anpassa deras utbud efter generation Y:s behov.

Denna studie har genom en intervjustudie på djupet undersökt hur generation Y inhämtar finansiell information och olika faktorer som påverkar denna process. En del av studien visar på att finansiell rådgivning har en central roll i upprättande av sparande för generation Y. För kommande studier finns därav ett starkt intresse att fortsätta undersöka finansiell rådgivning, men istället med utgångspunkt från de som tillhandahåller finansiell rådgivning. Hur ser tillhandahållarna av finansiell rådgivning på framtiden och hur arbetar de för att utvecklas i takt med hur ny teknik implementeras. I samband med en sådan studie finns det också chans för vidare fördjupning inom områden som tillit och förtroendebyggande. Tillit och förtroendeaspekterna kan ge djupare förståelse för hur interaktioner mellan aktör och konsumenter kan utvecklas, något som författarnas studie endast lätt berör.

7 Litteraturförteckning

Alchian, A. A. och Allen, W. R. (1974). *University economics: elements of inquiry*. 3. uppl. London

Almenberg, J och Säve-Söderbergh, J. (2011), Financial Literacy and Retirement Planning in Sweden. *Journal of Pension Economics & Finance*, vol. 10 (4), ss. 585–598. DOI: 10.1017/S1474747211000497

Almenberg, J. och Widmark, O. (2011). Numeracy, Financial Literacy and Participation in Asset Markets. Tillgänglig på SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1756674>. DOI: 10.2139/ssrn.1756674

Agosto, E. D. och Hughes-Hassell, S. (2005). People, places, and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research*, vol. 27 (2), ss. 141-163. DOI: 10.1016/j.lisr.2005.01.002

Atkinson, A. och Messy, F. A. (2012). *Measuring financial literacy Results the OECD/International network on financial education*, *Journal of Pension Economics & Finance*, vol. 10 (4), ss. 657-665. DOI: 10.1017/S1474747211000539

Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., och Kempson, E. (2006). *The baseline survey of financial capability in the UK*. Consumer Research Report 47, Financial Services Authority. Tillgänglig på: <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0602.pdf> [Hämtad 2019-01-21]

Atkinson, A., McKay, S., Collard, S. och Kempson, E. (2007). *Levels of financial capability in the UK*. *Public Money and Management*, vol. 27 (1), ss. 29–36. DOI: 10.1080/0144619042000241471

Banks, J. och Oldfield, Z. (2007). Understanding Pensions: Cognitive Function, Numerical Ability and Retirement Saving. *The Journal of Applied Public Economics*, vol 28 (2), ss. 143–170. DOI: 10.1111/j.1475-5890.2007.00052.x

Bell, E., Bryman, A., och Harley, B. (2019). *Business research methods*. 5. uppl. Oxford: Oxford University Press

Beutler, I. och Dickson, L. (2008). Consumer Economic Socialization. Xiao, J. J. (red). *Handbook of Consumer Finance Research*. New York: Springer Science+Business Media, LCC, ss. 83-100.

Bilgihan, A., Peng, C. och Kandampully, J. (2014). Generation Y's dining information seeking and sharing behavior on social networking sites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 26 (3), ss. 349-366. DOI: 10.1108/IJCHM-11-2012-0220

Bolton, N. R., Parasuraman, A., Hoefnagels, A., Migchels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., Loureiro, K. Y. och Solnet, D. (2013). Understanding Generation Y and their use of social media: a review and research agenda. *Journal of Service Management*, vol. 24 (3), ss. 245-267. DOI: 10.1108/09564231311326987

Borgatti, P. S. och Cross, R. (2003). A Relational View of Information Seeking and Learning in Social Networks. *Management Science*, vol. 49 (4), ss. 432-445. DOI: 10.1287/mnsc.49.4.432.14428

Bryman, Alan & Bell, Emma (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder. 2., [rev.] uppl.* Stockholm: Liber

Bryman, A. och Bell, E. (2015). *Business research methods. 4. uppl.* Oxford: Oxford Univ. Press

Chiles, T. H. och McMackin, J. F. (1996). Integrating Variable Risk Preferences, Trust, and Transaction Cost Economics. *Academy of Management Review*, vol. 21, ss. 73-99. DOI: 10.5465/amr.1996.9602161566

Cho, S., Gutter, M., Kim, J. och Mauldin, T. (2012). The Effect of Socialization and Information Source on Financial Management Behaviors among Low- and Moderate-Income Adults. *Family & Consumer Sciences Research Journal*, vol. 40 (4), ss. 417-430 DOI: 10.1111/j.1552-3934.2012.02120.x

Ciborra, C.U. (1993). *Teams Markets and Systems*, Cambridge: Cambridge University Press.

Coase, R.H. (1937). *The Nature of the Firm*, *Economica* 4: 386-405

Coase, R.H. (1960), *The Problem of Social Cost*, *Journal of Law and Economics*, The University of Chicago Press, Vol. 3 (Oct., 1960): 1-44, doi:10.1086/466560.

Connaway Silipigni, L., Radford, L. M., Dickey, J. T., De Angels Williams, J. och Confer, P. (2008). Sense-Making and Synchronicity: Information-Seeking Behaviors of Millennials and Baby Boomers. *Libri*, vol. 58, ss. 123-135. DOI: 10.1515/libr.2008.014

Cordella, A. (2006). Transaction costs and information systems: does IT add up?. *Journal of Information Technology*, vol. 21, ss. 195-202. DOI : 10.1057/palgrave.jit.2000066

- Cutler, E. N. (2015) Millennials and Finance: The “Amazon Generation”. *Journal of Financial Service Professionals*, vol 69 (6), ss. 33–39.
- Danes, M. S. (1994). Parental perceptions of Children’s Financial Socialization. *Journal of Financial Counseling and Planning*, vol. 5, ss. 127-149.
- Dia, Enzo. 2011. *Uncertainty, trust, and the regulation of the banking industry*. *International Review of Economics* 58 (2): 213-228.
- Ennis, R. H. (1993). Critical thinking assessment. *Theory into practice*, vol. 32 (3), ss. 179-186. DOI: 10.1080/00405849309543594
- Friedline, T. och Rauktis, M. (2014). Young People Are the Front Lines of Financial Inclusion: A Review of 45 Years of Research. *The Journal of consumer affairs*, vol. 48 (3), ss. 535-602. DOI: 10.1111/joca.12050
- Friedline, T. och West, S. (2016). Financial Education is not Enough: Millennials may Need Financial Capability to Demonstrate Healthier Financial Behaviors. *Journal of Family and Economic Issues*, vol. 37 (4), ss. 649-671. DOI: 10.1007/s10834-015-9475-y
- Gambetta, Diego. 1988. Can we trust trust? I Gambetta, Diego. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: University of Oxford, 725-737.
- Geertz, C. (1973). Thick description: Toward an Interpretive Theory of Culture. I: Geertz, C., *The interpretation of Cultures*. New York: Basic Books, ss. 3-30
- Guba, E. G. och Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. I Denzin, N. K. & Y. S. Lincoln (red), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, ss. 105-117
- Hira., T. K. (1997). Financial attitudes, beliefs and behaviours: differences by age. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, vol. 21 (3), 271–290. DOI: 10.1111/j.1470-6431.1997.tb00288.x
- Huang, Y. Wilkinson, I. F. (2014). A Case Study of the Development of Trust in a Business Relation: Implications for a Dynamic Theory of Trust. *Journal of business market management*, vol. 7, ss. 254-27
- Hung, A., Parker, A. och Yoong, J. (2009) *Defining and Measuring Financial Literacy*. Arlington: RAND Corporation.

- Inderst, R. och Ottaviani, M. (2009). Misselling through Agents. *American Economic Review*, vol. 99 (3), ss. 883-908. DOI: 10.1257/aer.99.3.883
- Internetstiftelsen I Sverige (2018). *Svenskarna och internet 2018*. Stockholm: IIS. (Svenskarna och internet)
- Jang, Y., Kim, G. och Bonn, A. M. (2011). Generation Y consumers' selection attributes and behavioral intentions concerning green restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, vol. 30 (4), ss. 803-811. DOI: 10.1016/j.ijhm.2010.12.012
- Julien, H. och Michels, D. (2000). Source Selection Among Information Seekers: Ideals and Realities. *Canadian Journal of Information and Library Science*, vol. 25 (1), ss. 1-18.
- Kahneman, D., Tversky, A. och Slovic, P. (red.) (1982). *Judgement under uncertainty: heuristics and biases*. Cambridge: Cambridge U.P.
- Kink, N och Hess, T. (2008). Search Engines as Substitutes for Traditional Information Sources? An Investigation of Media Choice. *The Information Society*, vol. 24, ss. 18–29. DOI: 10.1080/01972240701771630
- Kirkelas, J. (1983). Information-seeking Behavior: Patterns and Concepts. *Drexel Library Quarterly*, vol.19 (2), ss. 5–20.
- Kshetri, N. och Voas, J. (2017). The Economics of “Fake News”. *IT Professional*, vol. 19 (6), ss. 8-12. DOI: 10.1109/MITP.2017.4241459
- Kvale, S. och Brinkmann, S., (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, Annika (2013). *Intervjumethodik*. 3., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Larson, L. R., Eastman, J. K. och Bock, D. E. (2016). A Multi-method Exploration of the Relationship Between Knowledge and Risk: The Impact on Millennials' Retirement Investment Decisions. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 24 (1), ss. 72-90. DOI: 10.1080/10696679.2016.1089765
- Liang, T.P., Huang J.P. (1998). *An Empirical Study on Consumer Acceptance of Products in Electronic Markets: A Transaction Cost Model*. *Decision Support Systems* 24 (1998) 29-43. DOI:10.1016/S0167-9236(98)00061-X

- Lusardi, A. (2008). Household saving behavior: The role of financial literacy, information, and financial education programs. *NBER working paper No. 13824*. Cambridge, USA: National Bureau of Economic Research. DOI: 10.3386/w13824
- Lusardi, A. och Mitchell, O. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature* vol. 52 (1), 5–44. DOI: 10.1257/jel.52.1.5
- Malone, T.W., Yates, J. och Benjamin, R.I. (1987). Electronic Markets and Electronic Hierarchies: Effects of information technology on market structure and corporate strategies. *Communications of the ACM*, vol. 30, ss. 484–497.
- Mandell, L. och Klein, L. S. (2007) Motivation and financial literacy. *Financial Services Review*, vol. 16 (2), ss. 105-116
- Marchionini, G. (1997). *Information seeking in electronic environment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- McGlynn, A. P. (2005) Millennials in College: How do we motivate them? *The Education Digest*, vol. 73 (6), ss. 19-22.
- Nofsinger, J. R. (2018). *The psychology of investing*. 6. uppl. New York: Routledge
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge: Cambridge University Press
- OECD (2014). PISA 2012 results: Students and money: Financial literacy skills for the twenty-first century. 6. uppl. Paris: OECD Publishing. DOI: 10.1787/9789264208094-en
- PACFL (2008). *2008 Annual Report to the President*. Tillgänglig på <http://www.treas.gov/offices/domestic-finance/financial-institution/fineducation/council/index.shtml>. [Hämtad 2019-03-01]
- Parment, Anders (2008). *Generation Y: framtidens konsumenter och medarbetare gör entré!*. Malmö: Liber
- Pensionsmyndigheten (2018). *Konstruktion av riktålder: svar på regeringsuppdrag*. Stockholm: Pensionsmyndigheten.
- PewResearchCenter (2010). *Millennials: a portrait of Generation Next*. Washington DC: PewResearchCenter. (The Millennials)

- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, vol. 9 (5), ss. 1-6, DOI: 10.1108/10748120110424816
- Reilly, Frank K. och Brown, Keith C. (2006). *Investment analysis and portfolio management*. 8. uppl. Mason, Ohio: Thomson/South-Western
- Rienecker, L. och Stray Jörgensen, P. (2014). *Att skriva en bra uppsats*. 3., omarb. uppl. Stockholm: Liber
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. och Camerer, C. (1998) *Not So Different after All: A Cross-Discipline View of Trust*. *Academy of Management Review*, vol. 23, ss. 393-404 DOI: 10.5465/AMR.1998.926617
- Ryan, M. R. och Deci, L. E. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, vol 25, ss. 54-67. DOI: 10.1006/ceps.1999.1020
- Savolainen, R. (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". *Library & Information Science Research*, vol. 17 (3), ss. 259-294. DOI: 10.1016/0740-8188(95)90048-9
- Sewell, M. (2007). Behavioural Finance. University Collage London. Tillgänglig på https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30766417/behavioural-finances.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1558393649&Signature=L%2FKqaQunzUolcZPQTiJRICY8to%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBehavioural_Finance.pdf [Hämtad 2019-04-01]
- Shim, S., Barber, L. B., Card, A. N., Xiao, J. J. och Serid, J. (2010). Financial Socialization of First-year College Students: The Roles of Parents, Work, and Education. *Journal of Youth and Adolescence*, vol. 39 (12), ss. 1457–1470. DOI: 10.1007/s10964-009-9432-x
- Simon, H. A. (1947). *Administrative behavior: a study of decision-making processes in administrative organization*. New York: Macmillan
- Simon, H. A. (1972). Theories of bounded rationality. I McGuire, C. och Radner, R. (red). *Decision and Organization*. Amsterdam: North-Holland, ss. 161–176.
- Simon, H. A. (1997). *Administrative behavior: a study of decision-making processes in administrative organisations*. 4. uppl. New York: Free Press

Sjöström, M. och Svensson, G. (2018). Ganska snart, men inte nu: Generation Y:s förhållningssätt till pensionssparande. Tillgänglig på <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1223058&dswid=-6124> [Hämtad 2019-01-24]

Skogh, G. och Lane, J-E. (1993). *Äganderätten i Sverige: en lärobok i rättsekonomi*. 1. uppl. Stockholm: SNS (Studieförb. Näringsliv och samhälle)

Statistiska Centralbyrån (2019). *Medellivslängden i Sverige* (HTML) Tillgänglig på: <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/medellivslangd-i-sverige/> [Hämtad: 2019-03-23]

Stolper, O. och Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behaviour. *Journal of Business Economics*, 87 (5), ss. 581-643. DOI: 10.1007/s11573-017-0853-9

Strauss, A. L. och Corbin, J. M. (2015). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. 4. uppl. Los Angeles: SAGE

Swedbank och Sparbankerna (2017). *Många har orealistiska förväntningar på pensionen*. Pressmeddelande 2017-07-06.

Topa, G., Lunceford, G. och Boyatzis, R. E. (2018). Financial Planning for Retirement: A Psychosocial Perspective. *Frontiers in Psychology*, vol (8), artikel: 2338. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02338>

Trosset, C. (1998). Obstacles To Open Discussion and Critical Thinking: The Grinnell College Study. *Change: The Magazine of Higher Learning*, vol. 30 (5), ss. 44-49. DOI: 10.1080/00091389809602642

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Tversky, A. och Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, 185 (4157), ss. 1124–1131. DOI: 10.1126/science.185.4157.1124

Tversky, A. och Kahneman, D. (1981). The Framing of Decisions and the Psychology of Choice. *Science*, vol. 211 (4481), ss. 453–458. DOI: 10.1126/science.7455683

Vetenskapsrådet, u.å.. *Forskningsetiska principer: Vetenskapsrådet*.

Webley, P. och Nyhus, K. E. (2013). Economic socialization, saving and assets in European young adults. *Economics of Education Review*, vol. 33, ss. 19-30. DOI: 10.1016/j.econedurev.2012.09.001

Weiler, A. (2004). Information-seeking behavior in generation y students - motivation, critical thinking, and learning theory. *The Journal of Academic Librarianship*, vol 31, ss. 46–53. DOI: 10.1016/j.acalib.2004.09.009

Williamson, O.E. (1975). *Market and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, New York: Free Press

Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism: firms, markets, relational contracting*. New York: Free Press

8 Bilagor

8.1 Bilaga A - Intervjuguiden

Fråga om samtycke att spela in.

Det är bara jag och min uppsatspartner som genomför studien som kommer veta din identitet. Dina svar och beskrivningen av dig kommer anonymiseras för alla utomstående parter. Dina svar och beskrivningen av dig kommer du också få godkänna innan någon annan tar del av den. Du har när som helst rätt att avböja en fråga eller avsluta intervjun helt.

Beskrivning av studien: Denna studie är en del av vår examensuppsats för Civilekonomprogrammet vid Linköping Universitet. Syftet är att undersöka hur unga vuxna ifrån generation Y tänker, resonerar och låter sig påverkas av andra när de väljer källor, inhämtar och bearbeta, samt värderar och förhåller sig kritiskt till finansiell information. Vissa av dessa frågor kan möjligen upplevas som svåra, men det viktiga för oss är inte ett korrekt eller felaktigt svar då vi vill diskutera de områden som berör vår studie och ta del av dina resonemang och tankar.

Vem är du?

❖ **Skulle du kunna berätta lite om dig själv?**

- Ålder
- Utbildning
- Boende
- Familj
- Fritidsintressen

Generation Y

❖ **Vad anser du är utmärkande för den generation du tillhör, det vill säga personer födda under 80- och 90-talet?**

- Utifrån din erfarenhet, finns det något som är annorlunda för generation y än tidigare generationer inom ramen för informationsinhämtning och varför?
- Hur anser du att din generation skiljer sig ifrån tidigare generation syn på digital information?
- Vad tänker du om din generations syn på sina ekonomiska förutsättningar?

Inhämtning av information

Nu kommer vi gå över till att prata om hur du har inhämtat finansiell information. Med finansiell information menar vi all information som hör till ekonomi som kan till exempel vara

information innan du startar upp ett sparade, information om aktier eller till och med samhällsekonomisk information.

- ❖ **Inhämtar du finansiell information?**
- ❖ **Från dina egna erfarenheter, kan du kort berätta om hur du går tillväga för att skaffa finansiell information?**
 - Reflektera gärna över hur du gick tillväga de senaste gånger du gjorde detta
- ❖ **Hur förhåller du dig till de olika informationskällorna som finns?**
 - Diskutera val av källor
 - Diskutera olika källors egenskaper och för- och nackdelar
 - Diskutera det stora informationsflödet
 - Diskutera hur man skiljer på bra och dålig information
 - Diskutera hur känslor och intuition påverkar val av källa och information
 - Diskutera tumregler
- ❖ **Har du några auktoriteter du litar på?**
 - Diskutera kring varför och vart de kommer ifrån
 - Diskutera vad som skapade förtroendet eller inte
 - Diskutera olika källors förtroende
- ❖ **Hur ser du på ditt behov av att söka finansiell information?**
 - Diskutera kring respondentens behov att söka finansiell information
 - Diskutera kring vilken information som är lätt respektive svår att hitta
 - Diskutera vad som underlättar respektive försvårar att söka information

Ekonomiska bakgrundsfrågor

- ❖ **Kan du beskriva ditt intresse för privatekonomi?**
 - Samtala om att följa nyheter, finansiella produkter, framtiden, kortsiktigt respektive långsiktigt fokus, mål med deras ekonomi

Personlig profil och socialisering

- ❖ **Personlig profil**
 - Diskutera kring deras planering av ekonomi och hur de förhåller sig till att följa deras planer
- ❖ **Hur resonerar du kring personer i din närhets influenser på hur du hanterar finansiell information?**
 - Samtala kring deras familj, vänner, skola och erfarenheter
 - Diskutera påverkning och influenser
 - Diskutera hur det hjälper respondenten att hitta och granska finansiell information

Finansiell bildning

Slutligen kommer det ett test med tre frågor som används som en måttstock för att uppskatta din ekonomiska kunnsighet.

- ❖ **Hur skulle du beskriva din egen kunnsighet inom privatekonomi?**
- ❖ **Frågor om finansiell bildning:**
 - Räkna: Anta att du har 100 kronor på ett sparkonto och att räntan är 2 procent per år. Hur mycket har du på kontot efter fem år?
[mindre än 102 kronor; cirka 102 kronor; cirka 105 kronor; cirka 110 kronor; mer än 110 kronor]
 - Inflation: Tänk dig att räntan på ditt sparkonto är 1 procent per år, och att inflationen är 2 procent per år. Efter 1 år, kommer du kunna köpa
[mer än idag; precis lika mycket som idag; mindre än idag]
 - Riskspridning: Tror du att följande påstående är sant eller falskt? 'Att köpa aktier i ett enda företag ger vanligtvis en säkrare avkastning än att köpa en andel i en fond'
[sant; falskt].
- ❖ **Hur reflekterar du kring ditt resultat på detta kunskapstest?**
 - Samtala kring om resultat stämmer överens med upplevd kunskap, varför/varför inte
 - Diskutera kring vad kunskapstestet frågar om, bör man kunna det eller inte
 - Diskutera hur det hjälper respondenten att hitta och granska finansiell information
 - Diskutera kring om kunskap influerar vilken informationskälla man väljer?