

## **Innføringen av gjeldsregistre: Positive og negative effekter på kunderådgivere.**

En studie om hvordan økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter påvirker jobbtilfredshet til kunderådgivere.

JENS ARNE STRØMME  
SIMON SOLATI-KORANLOO

VEILEDER  
Roy Mersland

**Universitetet i Agder, 2020**  
Handelshøyskolen  
Institutt for økonomi

## Forord


Denne masteroppgaven ble skrevet som en del av masterløpet i økonomi og administrasjon på Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder. Å utføre forskning knyttet til denne studien, samt det å skrive denne masteroppgaven, har vært både utfordrende og til tider krevende. Samtidig har det også vært veldig lærerikt og interessant. Det har også gitt oss muligheten til å fordype oss i et nytt og aktuelt tema i norsk sammenheng. Denne utredningen tar sikte på å undersøke hvordan innføringen av gjeldsinformasjon påvirker kunderådgivere i en norsk bank. I den sammenheng undersøker vi hvorvidt økt kvalitet på kredittvurderinger, og endringer i kunderådgivernes jobbaktiviteter, har en påvirkning på deres jobbtilfredshet.

Vi vil gjerne uttrykke vår takknemlighet overfor alle involverte som har bidratt til dette arbeidet, inkludert venner, medstudenter, familie og fagpersoner. Spesielt ønsker vi å takke vår veileder Roy Mersland, professor i International Business and Development på Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder, for hans gode råd og konstruktive tilbakemeldinger. Vi ønsker å uttrykke en stor takk til Sparebanken Sør i forbindelse med distribuering av den kvantitative undersøkelsen, og alle kunderådgiverne som tok seg tid til å svare på denne. Videre ønsker vi å takke Barne- og Familiedepartementet for bidraget med informasjon om bakgrunnen for innføringen av gjeldsregistre i Norge. Til slutt, ønsker vi å uttrykke vår takknemlighet til Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder for en lærerik utdanning.

Koronasituasjonen våren 2020 skapte utfordringer som verken vi eller Universitetet i Agder var forberedt på. Masteroppgaven i seg selv er upåvirket av omstendighetene. Noe av arbeidet ble derimot forsinket av hensyn til smitterisiko og andre praktiske årsaker som gjorde samarbeidet utfordrende. Utredningens informasjonsgrunnlag og faktaopplysninger er innhentet før koronasituasjonen, og det tas forbehold om at enkelte fakta nå kan være annerledes.

Vi har tilegnet oss mye kunnskap og erfaring under denne prosessen, og vi håper forskningen vår bidrar til økt kunnskap rundt påvirkningen av gjeldsregistre i finansforetak.

Kristiansand, 31. mai 2020

  
Jens Arne Strømme

  
Simon Solati-Koranloo

## Sammendrag

Innføringen av gjeldsinformasjon, heretter kalt gjeldsregistre, skal bidra til bedre kredittvurderinger. Dette skal hindre enkeltpersoner fra enkelt å kunne ta opp mer usikret gjeld enn de er i stand til å betjene. Frem til nå har det ikke vært mulig for finansforetak å undersøke om kundenes finansielle opplysninger er korrekte, hvilket gjeldsregistrene skal bidra til å kunne verifisere. Videre har denne innføringen ført til endringer i arbeidsrutiner for kunderådgiverne som utfører disse kredittvurderingene. Gjeldsregistrene ble innført for under et år siden, og er derfor et veldig aktuelt og interessant tema å undersøke nærmere. Tidligere studier har i hovedsak undersøkt hvor effektivt gjeldsregistre bidrar til å redusere gjeldsproblemer. Resultatene av disse viser at økt informasjonstilgang blant finansforetak, bidrar til bedre avgjørelser knyttet til hvem som bør få innvilget lån. Denne utredningen tar sikte på å undersøke påvirkningene av økt kvalitet på kredittvurderinger, og endringer i kunderådgivernes jobbaktiviteter. Hovedhypotesene anser hvorvidt påvirkningen av gjeldsregistrene har ført til økt jobbtilfredshet. Dette ble undersøkt gjennom en kvantitativ tilnærming. Det ble også gjennomført to dybdeintervjuer for innhenting av bakgrunnsinformasjon vedrørende gjeldsregistrenes utforming og funksjon.

Den kvantitative undersøkelsen ble distribuert ut til kunderådgivere i samtlige avdelinger hos Sparebanken Sør, og ble besvart av 85 respondenter. Det ble gjennomført korrelasjons- og regresjonsanalyser for å avdekke sammenhenger mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter, og kunderådgivernes jobbtilfredshet – delt inn i tre avhengige variabler. Disse bestod av kunderådgivernes trivsel, hvorvidt de liker jobben bedre, og hvorvidt de mener jobben har blitt mer spennende. Våre funn viser ingen signifikant påvirkning på trivsel. Økt kvalitet på kredittvurderinger hadde signifikant effekt på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, mens det ikke var tilfelle for variabelen endringer i jobbaktiviteter. Når det gjelder hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt mer spennende, avdekket vi negativ signifikant effekt for begge uavhengige variabler. Resultatene i denne studien bidrar til en økt kunnskap om sammenhengen mellom bruken av gjeldsregistre og jobbtilfredshet.

# Innholdsfortegnelse

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>3</b>
<b>FIGURLISTE</b> .....	<b>6</b>
<b>TABELLISTE</b> .....	<b>7</b>
<b>KAPITTEL 1 INNLEDNING</b> .....	<b>8</b>
1. 1 BAKGRUNN FOR VALG AV OPPGAVE OG PROBLEMSTILLING .....	8
1. 2 OPPGAVENS AKTUALITET .....	9
1. 3 OPPGAVENS FORMÅL.....	10
1. 4 AVGRENSNING AV PROBLEMSTILLING .....	10
1. 5 BESKRIVELSE AV UTREDNINGENS STRUKTUR .....	11
<b>KAPITTEL 2 INNFORINGEN AV GJELDSREGISTRE I NORGE</b> .....	<b>12</b>
2. 1 BEHOVET FOR GJELDSREGISTRE I NORGE .....	12
2. 2 GJELDSSITUASJONEN I NORGE.....	14
2. 3 GJELDSREGISTERETS FUNKSJON .....	19
2. 4 UTFORMINGEN AV GJELDSREGISTER I NORGE .....	20
2. 5 HVILKE TYPER GJELD SOM ER TILGJENGELIGGJORT .....	22
2. 6 GJELDSREGISTRE I ANDRE LAND.....	23
<b>KAPITTEL 3 TEORI</b> .....	<b>24</b>
3. 1 SENTRALE TREKK VED KUNDERÅDGIVNING .....	24
3. 1. 1 <i>Prinsipal-agent teori</i> .....	24
3. 2 BESLUTNINGSTAKING.....	26
3. 2. 1 <i>Kunderådgivernes personlige ansvar og følelser</i> .....	28
3. 3 MOTIVASJONSTEORIER .....	29
3. 4 JOBBAKTIVITETER .....	34
3. 4. 1 <i>Kjedsomhet</i> .....	35
3. 5 JOBBTILFREDSHET .....	36
3. 5. 1 <i>Jobbtilfredsheten øker med alderen</i> .....	38
3. 6 SAMMENHENGEN MELLOM VARIABLENE .....	39
3. 6. 1 <i>Økt kvalitet på kredittvurderinger</i> .....	39
3. 6. 2 <i>Endringer i jobbaktiviteter</i> .....	41
3. 6. 3 <i>Alder</i> .....	42
<b>KAPITTEL 4 METODISK TILNÆRMING</b> .....	<b>43</b>
4. 1 FORSKNINGSDESIGN .....	43
4. 2 DATAINNSAMLING.....	44
4. 3 UTVALG .....	47
4. 3. 1 <i>Strategisk utvalg i den kvalitative undersøkelsen</i> .....	47
4. 3. 2 <i>Strategisk utvalg i den kvantitative undersøkelsen</i> .....	48
4. 3. 3 <i>Rekruttering av respondenter</i> .....	49
4. 3. 4 <i>Bestemme utvalgstørrelsen</i> .....	51
4. 4 UTFORMING AV DEN KVANTITATIVE SPØRREUNDERSØKELSEN .....	52
4. 4. 1 <i>Praktiske valg</i> .....	53
4. 4. 2 <i>Målenivå og måleskala</i> .....	54
4. 4. 3 <i>Oppbygging og målevariabler</i> .....	55
4. 5 EVALUERING AV STUDIEN .....	59

4. 5. 1 Validitet.....	59
4. 5. 2 Reliabilitet.....	60
4. 5. 3 Sensitivitet.....	61
4. 5. 4 Diskusjon av metodesvakheter.....	61
4. 6 STATISTISKE ANALYSER.....	62
4. 6. 1 Krysstabeller.....	62
4. 6. 2 Reliabilitetstest med Cronbachs alfa.....	63
4. 6. 3 Regresjonsanalyse.....	63
4. 6. 4 ANOVA.....	65
<b>KAPITTEL 5 DATA.....</b>	<b>67</b>
5. 1 DESKRIPTIV STATISTIKK.....	67
5. 2 HVA DE ULIKE GRUPPENE HAR SVART.....	69
5. 3 INNVILGELSE AV LÅN.....	71
<b>KAPITTEL 6 ANALYSE OG RESULTAT.....</b>	<b>73</b>
6. 1 VARIABLER.....	73
6. 1. 1 Avhengige variabler.....	73
6. 1. 2 Uavhengige variabler.....	74
6. 1. 3 Kontrollvariabler.....	75
6. 2 REGRESJON MED NÅVÆRENDE JOBBTILFREDSHET.....	76
6. 3 ENDRING I JOBBTILFREDSHET.....	79
6. 4 ANOVA-TESTER.....	84
<b>KAPITTEL 7 DISKUSJON.....</b>	<b>87</b>
7. 1 DISKUSJON AV DESKRIPTIVE RESULTATER.....	89
7. 2 DISKUSJON AV HYPOTESER.....	92
7. 2. 1 Jobbtilfredshet.....	92
7. 2. 2 Endring i jobbtilfredshet.....	93
<b>KAPITTEL 8 KONKLUSJON.....</b>	<b>98</b>
8. 1 BIDRAG OG IMPLIKASJONER.....	98
8. 2 KRITIKK OG BEGRENSNINGER.....	100
8. 3 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING.....	102
<b>REFERANSELISTE.....</b>	<b>103</b>
<b>VEDLEGG.....</b>	<b>113</b>
VEDLEGG A: NSD - VURDERING AV MELDESKJEMA.....	113
VEDLEGG B: INTERVJUGUIDE – SPAREBANKEN SØR.....	116
VEDLEGG C: INTERVJUGUIDE – BARNE- OG FAMILIEDEPARTEMENTET.....	117
VEDLEGG D: SPØRREUNDERSØKELSE.....	118
VEDLEGG E: FREKVENSTABELL – INNVILGELSE AV LÅN.....	125
VEDLEGG F: REFLEKSJONSNOTAT AV JENS ARNE STRØMME.....	126
VEDLEGG G: REFLEKSJONSNOTAT AV SIMON SOLATI-KORANLOO.....	131

## Figurliste

<b>Figur 1 (2.1):</b> Norske husholdningers gjelds- og rentebelastning (Finanstilsynet, 2019b). .....	12
<b>Figur 2 (2.2):</b> Fordeling av personer med forbruksgjeld, og forbruksgjeld holdt av disse personene. Per 30. september 2019 (Norges Bank, 2019). .....	14
<b>Figur 3 (2.3):</b> Husholdningenes gjeldsbelastning og firekvartalersvekst i gjeld og disponibel inntekt (Norges Bank, 2019).....	15
<b>Figur 4 (2.4):</b> Andel husholdninger med gjeldsgrad over fem, og andel gjeld holdt av disse husholdningene (Norges Bank, 2019). .....	16
<b>Figur 5(2.5):</b> Husholdninger som økte gjeldsgraden til over fem i 2017 (Norges Bank, 2019). .....	17
<b>Figur 6 (2.6):</b> Årsvekst i husholdningenes samlede gjeld og forbrukslån (Finansdepartementet, 2020). .....	18
<b>Figur 7 (3.1):</b> David McClellands behovsteori (Steers et al., 2004). .....	31
<b>Figur 8 (3.2):</b> Frederick Herzbergs motivasjonsfaktorer (Herzberg et al., 1993). .....	33
<b>Figur 9 (4.1):</b> Eksempel på spørsmål i den kvantitative undersøkelsen med svaralternativer. ....	55

# Tabelliste

<b>Tabell 1 (5.1):</b> Krysstabell med andel kjønn og gjennomsnittsalder.....	67
<b>Tabell 2 (5.2):</b> Krysstabell med kjønn og aldersgrupper.....	68
<b>Tabell 3 (5. 3):</b> Krysstabell med erfaring og prosentandel av kjønn.....	68
<b>Tabell 4 (5.4):</b> Krysstabell med erfaringsgrad og aldersgrupper .....	68
<b>Tabell 5 (5. 5):</b> Krysstabell med gjennomsnitt for kjønn på alle variabler .....	69
<b>Tabell 6 (5.6):</b> Krysstabell med gjennomsnitt for aldersgruppene.....	70
<b>Tabell 7 (5.7):</b> Krysstabell med gjennomsnitt for erfaringsgruppene .....	71
<b>Tabell 8 (5. 8):</b> Påvirkning på innvilgelse av lån .....	72
<b>Tabell 9 (6.1):</b> Reliabilitetstest med Cronbach's alfa på avhengige variabler. ....	74
<b>Tabell 10 (6.2):</b> Reliabilitetstest for variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger. ....	74
<b>Tabell 11 (6.3):</b> Reliabilitetstest for variabelen endringer i jobbaktiviteter. ....	75
<b>Tabell 12 (6.4):</b> Endelig reliabilitetstest for variabelen endringer i jobbaktiviteter. ....	75
<b>Tabell 13 (6.5):</b> Regresjonsanalyse på nåværende jobbtillfredshet med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.....	77
<b>Tabell 14 (6.6):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på nåværende jobbtillfredshet med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel. ....	77
<b>Tabell 15 (6.7):</b> Regresjonsanalyse på nåværende jobbtillfredshet med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel. ....	78
<b>Tabell 16 (6.8):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på nåværende jobbtillfredshet med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel. ....	78
<b>Tabell 17 (6.9):</b> Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel. ....	79
<b>Tabell 18 (6.10):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.....	80
<b>Tabell 19 (6.11):</b> Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt mer spennende, med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.....	81
<b>Tabell 20 (6.12):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt spennende med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel. ....	81
<b>Tabell 21 (6.13):</b> Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel. ....	82
<b>Tabell 22 (6.14):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.....	82
<b>Tabell 23(6.15):</b> Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben er blitt mer spennende, med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.....	83
<b>Tabell 24 (6.16):</b> ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt spennende med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel. ....	84
<b>Tabell 25 (6.17):</b> One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på trivsel.....	84
<b>Tabell 26 (6.18):</b> One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. ....	85
<b>Tabell 27 (6.19):</b> One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgiverne mener jobber er blitt mer spennende. ....	85
<b>Tabell 28 (6.20):</b> Oversikt over hypoteser og resultater .....	86

# Kapittel 1 Innledning

## 1. 1 Bakgrunn for valg av oppgave og problemstilling

De siste 20 årene har gjeldsveksten i norske husholdninger vært større enn inntektsveksten, hvilket har resultert i at gjeldsbelastningen målt mot disponibel inntekt i juni 2019, var høyere enn noen gang (Finanstilsynet, 2019c). Mange husholdninger innehar også høy gjeldsbelastning og små finansielle buffere, og dette resulterer i sårbarhet for inntektsbortfall eller renteøkning. Det har etablert seg flere og flere spesialiserte tilbydere av forbrukslån som har bidratt til denne veksten (Finanstilsynet, 2019b). Gjeldsveksten har skapt bekymring blant både økonomiske myndigheter og forbrukermyndighetene.

Fra og med 1. juli 2019 har kredittutgivere i Norge mulighet til å undersøke kundenes forbruksgjeld når de skal ta stilling til en lånesøknad (Finanstilsynet, 2019b). Dette gjør at finansielle foretak i større grad vil ha muligheter for å kunne avdekke totalomfanget av kunders økonomiske situasjon, samt hindre at personer havner i økonomiske problemer som følge av nye forbrukslån de ikke er i stand til å betjene (Finanstilsynet, 2019b). Det har i lang tid vært enkelt å skaffe seg forbrukskreditt fra flere långivere, da långiverne ikke har blitt gjort kjent med hvor mye forbruksgjeld kunden allerede har (Regjeringen, 2019a). Dette er årsaken til at Barne- og Familiedepartementet har gitt konsesjon til tre selskaper som skal drive hvert sitt gjeldsinformasjonsforetak, også kjent som gjeldsregistre (Regjeringen, 2019a).

Den nye ordningen er dermed et spennende utgangspunkt for valg av oppgave. Forbrukere kan nå forvente seg grundigere vurderinger av betalingsevnen sin ved søknad om lån, ved at det blant annet stilles krav til betjeningsevne og gjeldsgrad (Regjeringen, 2019a). Gjennom denne utredningen ønsker vi å undersøke i hvilken grad dette påvirker kunderådgivere, og se hvilken påvirkning innføringen av gjeldsregister har på deres jobbtilfredshet. Arbeidet kunderådgivere utfører kan få store konsekvenser dersom de foretar vurderinger på feil grunnlag. Resultatet av gjeldsproblemer kan blant annet føre til ødelagt privatøkonomi, ødelagte familier og helseproblemer (Regjeringen, 2019a). Det offentlige bruker i tillegg store summer på å avhjelpe problemet. Kunderådgiverne har med andre ord et stort ansvar og en viktig rolle. I utredningen ønsker vi derfor å undersøke i hvilken grad økt kvalitet på kredittvurderingene, samt endringene i jobbaktiviteter som innføringen av gjeldsregistre fører til, påvirker trivsel og endring i



jobbtilfredshet. Vi ønsker å se hvor trygge kunderådgiverne er blitt på at de nå klarer å ta riktige beslutninger, og hvordan arbeidshverdagen deres er påvirket på godt og vondt. I tillegg ønsket vi å se på i hvilken grad dette er avhengig av alder. Som empiri for å analysere utredningens forskningsspørsmål bruker vi innsamlede data fra kunderådgivere i Sparebanken Sør.

Basert på dette, er forskningsspørsmålet for vår utredning som følger:

*«Har innføringen av gjeldsregistre påvirket jobbtilfredsheten til kunderådgivere?»*

## **1. 2 Oppgavens aktualitet**

Den 16. juni 2017 vedtok Stortinget å innføre Gjeldsinformasjonsloven for å sette en stopper for den økende gjeldsbelastningen i norske husholdninger (Lovdata, 2017). Loven trådte i kraft 1. november 2017 (Regjeringen, 2018b), og gjør det mulig for regjeringen å gi konsesjon til selskaper om å drifte gjeldsregistre i Norge. Innføringen av gjeldsregistre gjør at kredittutgivere fra 1. juli 2019 kan slå opp i kundenes forbruksgjeld når de tar stilling til en lånesøknad (Regjeringen, 2019a). Per dags dato er det bare informasjon forbruksgjeld, kredittkortgjeld, faktureringskort og lån med sikkerhet som omfattes av gjeldsregistrene (Gjeldsregisteret, u.å.-a). Denne gjelden er usikret, hvilket vil si at det ikke finnes pantesikkerhet i noe personen selv eier.

Opplysningene fra gjeldsregistrene vil være til hjelp for banker og andre finansforetak som skal vurdere søknader om kreditt. Innføringen av gjeldsregistrene kan føre til at noen søknader blir avgjort utelukkende på bakgrunn av gjeldsinformasjonen de nå har fått tilgang på (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Ved søknader om mindre engasjementer, som kredittkort og kjøpekreditt, vil disse opplysningene kunne ha særlig stor betydning for utfallet av søknadene. Dermed vil det, i den grad det er mulig, kunne fanges opp om søkeren har mye gjeld fra før, ved automatisk kredittvurdering. Automatisk kredittvurdering vil si at søknaden behandles ved hjelp av et elektronisk hjelpemiddel, som tar automatiske beslutninger basert på den gjeldsinformasjonen som er tilgjengelig (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i flere banker som tilbyr forbrukslån i årsperioden 2018-2019, for å undersøke om deres retningslinjer ble ivaretatt ved innvilgelse av forbrukslån (Parr, 2019). Tilsynet avdekket en lite tilstrekkelig vurdering av kundenes betalingsevne. En oppfyllende og nøyaktig kredittvurdering av låntakerne er nødvendig for å ivareta Finanstilsynets kriterier og

forbrukernes interesser (Finanstilsynet, 2019b). Hensikten med gjennomføringen er at forbrukere skal unngå å ende opp med lån som ikke burde vært innvilget, med konsekvenser som mislighold og vanskeligstilt personlig økonomi (Finanstilsynet, 2019b).

### **1. 3 Oppgavens formål**

Det engelske ordet «credit», på norsk kreditt, stammer fra det latinske ordet «credere», hvilket betyr å stole på noen (Gratzer, 2008). Opphavet til ordet «credit» peker på selve eksistensen av å innvilge kreditt. Det innebærer trygghet på at en person skal klare å innvilge sine plikter, slik at denne personen kan få for eksempel et lån, eller andre goder eller tjenester, som ikke krever umiddelbar betaling (Gratzer, 2008). Når kundefrådgivere i en bank skal gi ut lån, er de avhengige av en viss tillit til at kunden skal kunne betjene dette lånet.

Det meste av forskningen vi har funnet, indikerer at gjeldsregistre i stor grad er et nyttig virkemiddel for å hindre personer i å havne i havne i økonomiske vanskeligheter. Forskningen vi har funnet indikerer også at banker får sine tap redusert ved at de innvilger færre dårlige lån som kunder ikke klarer å betjene. Derimot er det lite av forskningen som har undersøkt i hvilken grad innføring av gjeldsregistre påvirker kundefrådgivere og andre som gir ut lån eller kreditt. Vi ønsker i denne utredningen å se på i hvilken grad jobbtilfredsheten til denne gruppen blir påvirket ved å få ha gjeldsinformasjonen til kunder tilgjengelig ved utførelse av kredittvurderinger – i forbindelse med å behandle lånesøknader.

### **1. 4 Avgrensning av problemstilling**

I forbindelse med denne utredningen er det flere grupper vært som kunne vært aktuelle å undersøke; inkludert finansforetak, ansatte og kunder. Undersøkelser av flere grupper ville derimot gjort masteroppgaven omfattende, og den er derfor avgrenset til å dreie seg om én av gruppene. Dette skyldes også tidsmessige årsaker. For oss falt valget på finansforetak, nærmere bestemt kundefrågiverne hos Sparebanken Sør.

Sparebanken Sør har i hovedsak bare tradisjonelle banklån. I den grad utredningen tar for seg kundene deres, vil det derfor dreie seg om hvorvidt de får innvilget personlige lån eller ikke. Utredningen vil derfor ikke kunne undersøke påvirkningen gjeldsregistre har i forbindelse med innvilgelse av forbrukskreditt, hvilket vil begrense studien på dette området. Forbrukskreditter

vil likevel ha en påvirkning i den grad disse kan hindre kunder hos Sparebanken Sør i å få lån hos dem. Undersøkelser som går mer i dybden på innvilgelse forbrukskreditt, kan finne andre resultater enn det som kommer frem i denne utredningen.

### **1. 5 Beskrivelse av utredningens struktur**

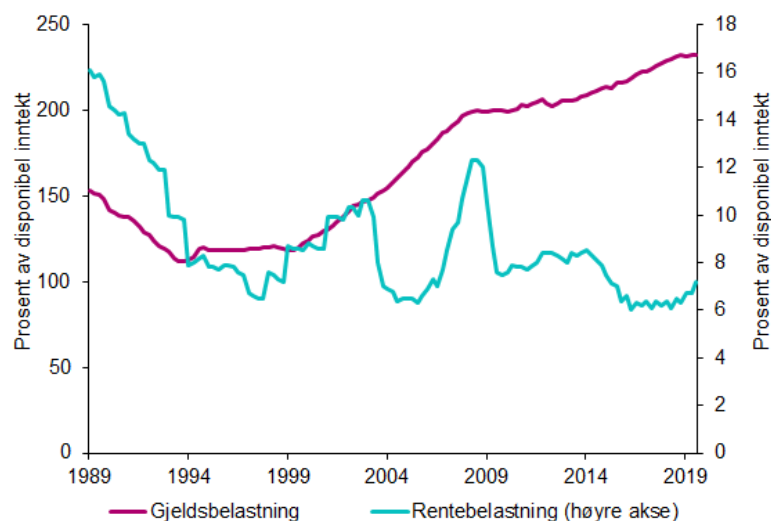
Utredningen er strukturert på den måten at den første delen vil ta for seg en diskusjon av utredningens aktualitet i henhold til gjeldsregistrene, samt dets innføring i norsk økonomi, og påvirkningen det har på kunderådgivere. Det vil deretter komme bakgrunnsinformasjon for gjeldsregistrenes innføring, funksjon og rolle, samt behovet som lå bak. Videre vil dette bli etterfulgt av et teoretisk rammeverk, hvilket er grunnlaget for oppgaven. Deretter vil sammenhengen mellom variablene utforskes, hentet fra spørreundersøkelsen sendt ut til kunderådgivere i Sparebankens Sør. Til slutt vil resultatene fra undersøkelsen presenteres, etterfulgt av konklusjonen, begrensninger, og forslag til videre forskning.

## Kapittel 2 Innføringen av gjeldsregistre i Norge

I dette kapitlet presenteres bakgrunnen for innføringen av gjeldsregistre i Norge, og gjeldsutviklingen de siste 20 årene i Norge. Deretter forklares utformingen av registrene og deres funksjoner.

### 2.1 Behovet for gjeldsregistre i Norge

Den store tilgangen som har vært til usikret gjeld, skaper utfordringer for den personlige økonomien (Finanstilsynet, 2019b). Dette resulterer i at økningen i forbruksgjeld settes på toppen av en allerede høy og økende boliggyeld. Figur 2.1 illustrerer utviklingen av gjelds- og rentebelastningen de siste 30 årene, hvor det mot slutten av 2019 viser at gjeldsbelastningen lå på et høyt nivå med 232 prosent av disponibel inntekt.



**Figur 1 (2.1):** Norske husholdningers gjelds- og rentebelastning (Finanstilsynet, 2019b).

Viktige forklaringsfaktorer bak disse tendensene, inkluderer lave rentenivåer, generelt lav arbeidsledighet, god inntektsvekst og lave boligskatte (Finanstilsynet, 2019c). Selv om veksten i forbruksgjeld har avtatt noe, har både mislighold og tap økt (Norges Bank, 2019). Ifølge Norges Bank hadde over en fjerdedel av Norges befolkning utestående forbruksgjeld ved utgangen av september 2019 (Finanstilsynet, 2019b). Gjeldsregistrene kan gi en oversikt over den usikrede gjelden, selv om det ved evaluering av kunders økonomiske situasjon er viktig å ta hensyn til alle typer lån.

Gjeldsregistre har vært vanlig i lang tid. I Latin Amerika har det eksistert gjeldsregistre siden 1900-tallet, men siden 1980-tallet har det blitt vanlig i både utviklede og utviklings-land som følge av teknologiske fremskritt (Galindo & Miller, 2001). Flere undersøkelser har også blitt utført om behovet for å ha gjeldsregister i Norge. Den første utredningen om et gjeldsregister ble utført i 2008 (Bråthen, Skalpe & Viken, 2008), hvor det ble undersøkt fordeler og ulemper knyttet til en slik innføring. Ulempene skyldtes i hovedsak bekymringer rundt personvern, men det var også bekymringer knyttet til administrasjonskostnader og misbruksmuligheter (Bråthen et al., 2008). Fordelene var knyttet til mer pålitelig informasjon, samt å kunne forhindre at personer får gjeldsproblemer gjennom mer presise kredittvurderinger (Bråthen et al., 2008). Mats Stenshagen Noreng undersøkte også behovet for et gjeldsregister sin mastergradsavhandling i 2013 (Noreng, 2013), hvor han mente at myndighetene burde rette et større søkelys mot markedsføringen av kreditt. Enkelte typer låneprodukter er svært dyre, og disse blir i hovedsak markedsført mot antatt betalingsvake forbrukere (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

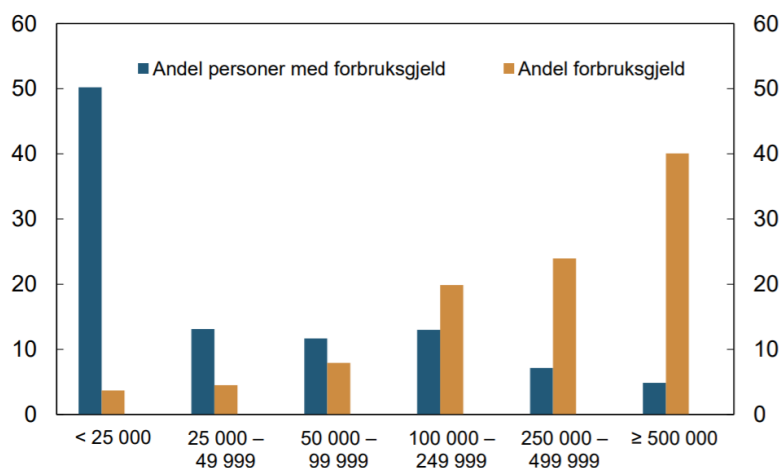
Søknader om usikret forbrukskreditt behandles ofte helt eller delvis automatisk i elektroniske beslutningssystemer, og informasjonen som innhentes kommer fra kredittsøkerenes søknadsskjema, ligningsdata, betalingshistorikk hos det aktuelle finansforetaket samt betalingsanmerkninger (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012). Ulike finansforetak ville derfor ikke alltid ha tilgang til den samme informasjonen før gjeldsregistrene ble innført. De var da avhengige av at kredittsøkerene selv opplyste om sine gjeldsforhold (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Derfor kunne det forekomme at de unnlot å fortelle om sine gjeldsforhold, eller unnlot å oppgi riktige opplysninger. I disse tilfellene har derfor kreditt blitt innvilget til søkere som allerede hadde mye gjeld fra før. Dette er også en av de viktigste grunnene til at forbruksgjelden har blitt for høy, ved at kreditttyter ikke har hatt mulighet til å få oversikt over kredittsøkers samlede gjeldsbyrde (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

Det blir imidlertid innhentet betydelig mer informasjon ved søknader om større lån og kreditter, som for eksempel boliglån (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). På disse lånene er det svært lite mislighold eller tap, og bare én prosent av alle inkassosaker gjelder denne typen lån. Derimot er det mye mer mislighold på forbrukskreditter, ettersom store deler av denne typen kreditt har blitt innvilget som følge av automatiske beslutninger (Barne- og

likestillingsdepartementet, 2017). Upresise eller manglende kredittvurderinger er også en av hovedgrunnene til at forbrukskreditter misligholdes i høyere grad enn annen type gjeld (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

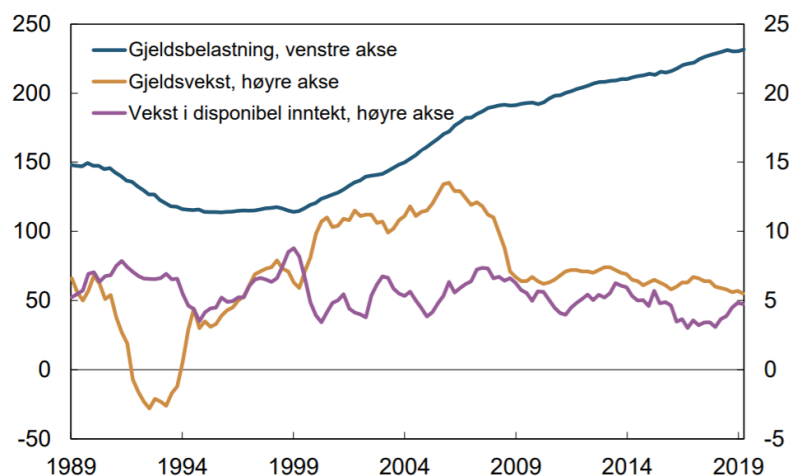
## 2. 2 Gjeldssituasjonen i Norge

Media har i økende grad publisert artikler vedørende den store forbruksgjelden i norske husholdninger de siste årene. Ifølge en rapport NRK har fått tilgang til, har 175 000 nordmenn forbrukslån, som i snitt utgjør 427 000 kroner i forbrukslån per person (Tjørhom & Tollersrud, 2019). Figur 2.2 under viser fordelingen av forbruksgjeld per. september 2019 (Norges Bank, 2019). Tallene NRK har fått tilgang til viser også at 1 100 nordmenn har forbrukslån i mer enn fire banker hver (Tjørhom & Tollersrud, 2019), og forbrukslån utgjør omtrent 170 milliarder kroner i gjeld (Wig, 2019). Som et resultat av at samtlige banker og kredittforetak begynte å rapportere sine tall fra og med juli 2019, ble det presentert et mer nøyaktig bilde av gjeldssituasjonen blant nordmenn (Tjørhom & Tollersrud, 2019). En av årsaksfaktorene bak den høye andelen forbruksgjeld blant befolkningen, ligger i tendensen nordmenn har til å ta opp forbrukslån for å kunne være i stand til å møte egenkapitalkravet ved innvilgelse av boliglån (Olsen & Hægeland, 2019). En rapport utført av forbruksforskningsinstituttet Sifo, vitner om at nordmenn lettere tyr til kredittkort, som gir en vesentlig høyere rentebelastning enn hva et forbrukslån ville gitt (Poppe, Borgeraas & Bakkeli, 2019). Alt dette skaper grobunn for økonomisk sårbarhet, særlig dersom norsk økonomi forandrer seg drastisk.



**Figur 2 (2.2):** Fordeling av personer med forbruksgjeld, og forbruksgjeld holdt av disse personene. Per 30. september 2019 (Norges Bank, 2019).

Norges Bank melder i sin årlige rapport om finansiell stabilitet fra 2019 at de viktigste sårbarhetene i det finansielle systemet i Norge, er høy gjeld i husholdninger, høye boligpriser, samt næringseiendomspriser (Norges Bank, 2019). Som figur 2.3 under viser, har gjelden i norske husholdninger lenge vokst raskere enn inntektene. Gjeldsveksten har i løpet av de siste to årene gått noe ned, og gjeldsbelastningen viser tegn til å flate noe ut. Økt rentenivå og moderat boligvekst vil bidra til å dempe gjeldsveksten<sup>1</sup> (Norges Bank, 2019). Gjeldsveksten har gått ned, og gjeldsbelastningen viser tegn til å flate noe ut.



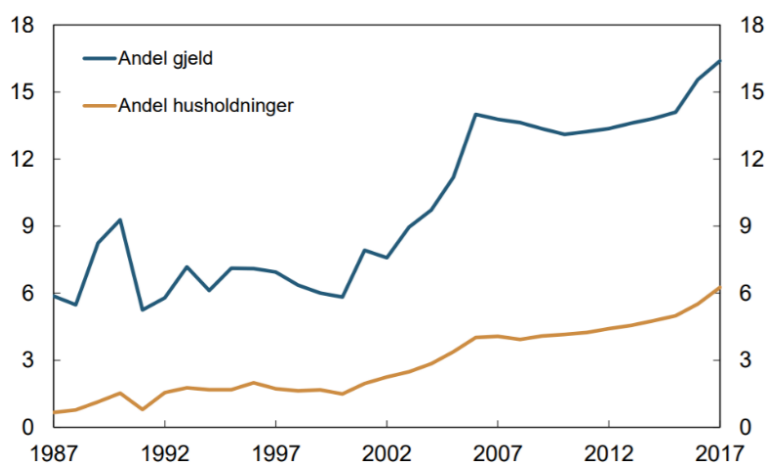
**Figur 3 (2.3):** Husholdningenes gjeldsbelastning og firekvarterersvekst i gjeld og disponibel inntekt (Norges Bank, 2019).

Figur 2.3 viser også at gjeldsveksten har vært lavere etter finanskrisen i 2008, og at gjeldsbelastningen har økt kontinuerlig siden 1990-tallet. Det har vært en økning i andelen av husholdninger med høy gjeldsgrad, og den er over fem ganger bruttoinntekten. På grunn av den høye gjeldsbelastningen, ble det i 2019 utstedt en advarsel til Norge fra Det europeiske systemrisikorådet (ESRB) (Norges Bank, 2019). De påpeker at høy gjeld i husholdningene, høye boligpriser og høye næringseiendomspriser er kilde til systemrisiko for det finansielle systemet. Av den siste Finansmarkedsmeldingen går det frem at norske husholdningers gjeld utgjør i gjennomsnitt om lag 2,3 ganger husholdningers disponible inntekt (Finansdepartementet, 2020). Høye boligpriser, og stort behov for å ta opp store lån, er blant hovedårsakene til den høye gjeldsbelastningen i Norge (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). I 2017 var 80 prosent av

<sup>1</sup> Faktaopplysning innhentet før koronasituasjonen i 2020.

gjelden i Norge knyttet til boliglån, mens forbruksgjeld utgjør bare 3-4 prosent av samlet gjeld i husholdninger (Finanstilsynet, 2019b). Forbrukslån har svært høy rente, og rentebetalingene på disse lånene utgjør 13 prosent av totale rentebetalinger for husholdninger (Finansdepartementet, 2020). Informasjon fra de nye gjeldsregistrene viser også at få har store lån, men at de mange har litt forbruksgjeld. Toppen på gjeldsveksten var i 2016, og har avtatt siden dette (Norges Bank, 2019). Dette henger sammen med tiltakene som myndighetene har gjort med gjeldsregistrene og forbrukslånsforskriften.

Husholdningers gjeld har en sterk tilknytning til boligmarkedet, og førstegangskjøpere av boliger har en høyere gjeldsgrad enn andre husholdninger (Norges Bank, 2019). Gjeldsgraden er også generelt høy hos andre som nylig har kjøpt bolig. For de som ikke nylig har kjøpt bolig, avtar gjeldsgraden med alder. De husholdningene som har høy inntekt, kan ha en høyere gjeldsgrad enn de som har lav inntekt, men likevel ha bedre betalingsevne (Norges Bank, 2019). Førstegangskjøpere er derimot i størst grad unge, som generelt kan forvente en høyere inntektsvekst enn de som er eldre. Fra 2016 til 2017 økte også gjeldsgraden blant alle husholdningsgrupper utenom leietakere (Norges Bank, 2019). Figur 2.4 under viser gjeldsgraden som andel av bruttoinntekt fra 1987 frem til 2017. Den viser andel husholdninger med gjeldsgrad over fem og andel gjeld holdt av disse husholdningene.

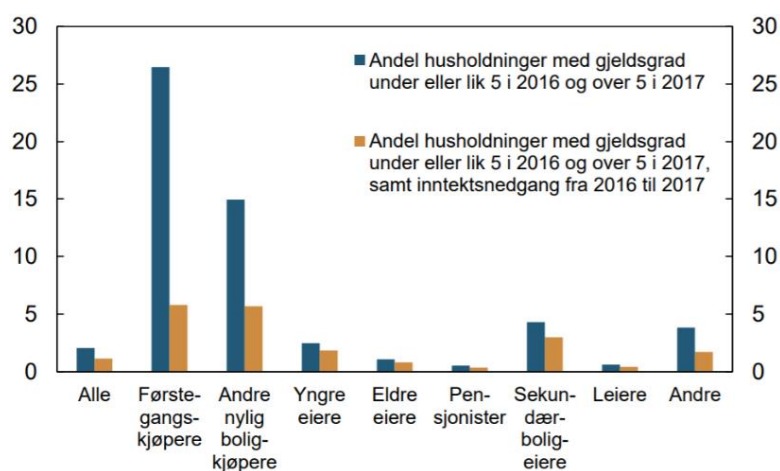


**Figur 4 (2.4):** Andel husholdninger med gjeldsgrad over fem, og andel gjeld holdt av disse husholdningene (Norges Bank, 2019).



I samme periode var det rundt to prosent som økte sin gjeldsgrad fra under fem, til over fem (Norges Bank, 2019). Boliglånsforskriften satte imidlertid en stopper for dette i 2017, når kravet om maksimal gjeldsgrad på fem ble innført (Finanstilsynet, 2019b). Banker rapporterer til Finanstilsynet at de bruker sin del av fleksibilitetskvoten sin til lån som bryter med dette kravet. Spesielt er det unge boligkjøpere som prioriteres. Flexibilitetskvoten tillater finansforetak å innvilge lån som oppfyller ett eller flere av vilkårene for inntil ti prosent av verdien av innvilgede lån hvert kvartal (Lovdata, 2019). Noen banker uttaler også at de prioriterer eksisterende kunder med endrede forutsetninger, som for eksempel samlivsbrudd (Norges Bank, 2019).

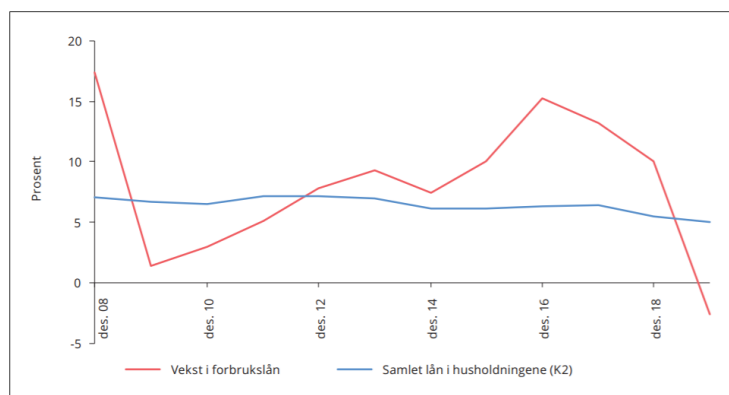
Gjeldsgraden har de siste årene økt også for eldre som tar opp nye boliglån (Finanstilsynet, 2019a). Boliglånsforskriften stiller krav til at låntakere skal kunne betjene lån og normale utgifter til livsopphold, selv om det kommer en renteøkning på fem prosentpoeng (Finanstilsynet, 2019a). De midlene låntakerne har igjen etter disse utgiftene, kalles for likviditetsoverskudd. Fra 2017 til 2019 økte andelen lån som ble gitt til låntakere med negativ likviditet, eller utilstrekkelig betalingsevne, fra 1 prosent til 3 prosent (Finanstilsynet, 2019a). De under 25 år har samlet sett en vesentlig høyere gjeldsgrad enn andre aldersgrupper, og både blant de under 25 år, og de over 65 år, økte andelen av de med gjeld over kravet i boliglånsforskriften fra 2018 til 2019 (Norges Bank, 2019). I 2019 ble andelen av nye nedbetalingslån gitt til låntakere med utilstrekkelig betjeningsevne, noe som var en økning på 1 prosent fra 2018 (Norges Bank, 2019). Figur 2.5 viser husholdninger som økte sin gjeldsgrad til over fem i 2017. Den viser andelen av husholdninger i hver husholdningsgruppe, og tallene er oppgitt i prosent.



Figur 5(2.5): Husholdninger som økte gjeldsgraden til over fem i 2017 (Norges Bank, 2019).

I september 2019 viste gjeldsregistrene at omtrent en fjerdedel av Norges befolkning hadde en form for forbruksgjeld (Norges Bank, 2019). I utgangspunktet er forbrukslån ment som et gode som skal medvirke til å gi en fleksibilitet i privatøkonomien. Gjeldsregistrene gjør at finansforetakene får et bedre grunnlag til å gjøre kredittvurderinger av kundene, og den enkelte kunde får en bedre oversikt over sin egen gjeld (Norges Bank, 2019). Myndighetene får også en bedre oversikt over den samlede usikrede gjelden, og risikoen og sårbarheten denne inkluderer. Gjeldsregistrene viste ved utgangen av september, at 3,5 prosent av samlet innenlandsk gjeld i husholdninger, var forbruksgjeld. Halvparten av låntakerne hadde forbrukslån på 25 000 kroner eller mindre (Norges Bank, 2019). Nesten alle forbrukslån under 25 000 kroner, samt de fleste lån mellom 25 000 og 100 000 kroner, er kredittkort. Et viktig poeng er at maksgrensen på kredittkort vises som forbrukslån i gjeldsregistrene, uavhengige av hvor mye av kreditten som faktisk er benyttet (Gjeldsregisteret, u.å.-b; S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020).

Det er forbrukslånsbankene som låner ut mest, med andre ord de som spesialisierer seg på forbruksfinansiering (Norges Bank, 2019). Disse bankene stod samlet for over halvparten av det samlede antall forbrukslån ved utgangen av september 2019. Tradisjonelle banker og andre forbrukslånsbanker selger også deler av sine misligholdte lån videre til finansforetak som er spesialister på oppkjøp av misligholdte lån (Norges Bank, 2019). Disse utgjorde 10 prosent av samlede forbrukslån. Figur 2.6 viser årsveksten i samlet gjeld og forbrukslån fra utgangen av 2018, til utgangen av 2019 (Finansdepartementet, 2020).



**Figur 6 (2.6):** Årsvekst i husholdningenes samlede gjeld og forbrukslån (Finansdepartementet, 2020).

## 2.3 Gjeldsregisterets funksjon

Gjeldsregistre kan redusere informasjonsskjevheter mellom finansforetak og låntakere, ved at de gjør kredittinformasjonen til kunder tilgjengelig for långiver (Miller, Bank, Twohig, Castelar & Caprio, 2000). Når banker har denne informasjonen tilgjengelig, kan de unngå å gi ut lån til kunder som tidligere har hatt problemer med å betjene sin gjeld. Av kredittinformasjonen vil finansforetakene kunne oppdage tidligere betalingsproblemer eller personlige konkurser (Miller et al., 2000). Denne informasjonen vil kunne være en indikasjon på hvorvidt det vil være en sjanse for at kunden vil få betalingsproblemer i fremtiden. I Norge har privatpersoner også fått tilgang til privat informasjon, slik at de kan få oversikt over sin egen forbruksgjeld (Regjeringen, 2019a). Dette kan gjøres ved å logge seg inn på nettsiden til en av gjeldsinformasjonsforetakene, hvor hvem som helst kan få denne oversikten gratis.

Ved at finansforetak har disse gjeldsopplysningene fra gjeldsregistrene tilgjengelig, vil automatiske kredittvurderinger bli bedre (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Automatiske kredittvurderinger betyr som nevnt at søknader om for eksempel usikret kreditt, behandles ved hjelp av elektroniske hjelpemidler. Dataprogrammene foretar deretter en automatisk vurdering av søkerens evne og vilje til å betjene lånet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Etter gjeldsinformasjonen har vært tilgjengelig i en viss tid, vil dette videre føre til mer presise beregninger av kredittscore. Kredittscoring er en erfaringsbasert beregning eller prediksjon av sannsynligheten for mislighold på grunnlag av opplysninger som alder, inntekt og bosted (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Dette legger til rette for at kredittvurderingen kan skje gjennom en automatisert prosess, og har blitt mer vanlig ved kjøpekreditter og andre kreditttyper. I tillegg vil det foreligge et bedre grunnlag for å utføre manuelle kredittvurderinger av kunder, ved at kundens egne opplysninger kan bli verifisert (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Dermed vil det bli vanskeligere for kunder å samle opp mye forbrukskreditt i løpet av kort tid.

Et land kan ha gjeldsregister drevet av enten offentlig eller privat sektor, eller begge deler. Dataene som disse registrene inneholder, er avgjørende når det kommer til kredittvurdering og porteføljestyling av finansinstitusjoner i de fleste økonomier (Miller et al., 2000). Offentlige gjeldsregistre verden over deler et felles rammeverk for hvordan de drives, og hvilken informasjon som samles inn, og retningslinjer for kredittinformasjonen gis ut til de ulike

finansforetakene. De fleste offentlige gjeldsregistre drives av sentralbanker, finanstilsyn eller andre finansielle institusjoner ved lov (Djankov, McLiesh & Shleifer, 2007).

Et privat gjeldsregister kan defineres som et privat firma eller en ideell organisasjon som opererer en database med kredittverdigheten til låntakere, og som utveksler informasjon til banker og andre finansforetak (Djankov et al., 2007). Private gjeldsregistre kjennetegnes også ved at de ofte innhenter et bredere spekter av informasjon enn offentlige gjeldsregistre (Miller et al., 2000). Dette gjelder i hovedsak en større andel privat informasjon, som blant annet skatt, sivilstatus og eierskap i selskaper. Offentlige gjeldsregistre drives stort sett av sentralbanker eller andre finansinstitusjoner som er bundet av lov til å samarbeide (Miller et al., 2000). En svakhet ved offentlige gjeldsregistre er at de ofte har en beløpsgrense for hvilke lån de innhenter informasjon fra, hvilket betyr at lån under denne grensen ikke kommer med i registeret (Miller et al., 2000). Ifølge Miller et al. (2000) finnes det likevel gode grunner til å ha slike lån, først og fremst fordi små lån ikke nødvendigvis vil være særlig signifikante. På den annen side blir det et veldig stort antall lån å håndtere (Miller et al., 2000).

## **2. 4 Utformingen av gjeldsregister i Norge**

I 2017 innførte Finanstilsynet retningslinjer om forsvarlig praksis av forbrukslån (Finanstilsynet, 2019c). På grunn av finansforetakenes manglende etterlevelse av retningslinjene, fastsatte Finansdepartementet derfor en forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån, den 12. februar 2019. Denne stiller krav til betjeningsevne, gjeld i forhold til inntekt og avdragsbetaling (Finanstilsynet, 2019c). Videre trådte gjeldsinformasjonsloven i kraft 1. november 2017, og har som formål å legge til rette for drift av gjeldsregister i Norge (Regjeringen, 2017). Loven tillater at det opprettes private gjeldsinformasjonsforetak som har som hovedoppgave å sørge for sikker og effektiv registrering og utlevering av gjeldsopplysninger. Disse foretakene må ha konsesjon fra det offentlige, og vil også stå under offentlig tilsyn (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Barne- og familiedepartementet har gitt konsesjon til Norsk Gjeldsinformasjon AS, Gjeldsregisteret AS og Experian Gjeldsregister AS til å drive gjeldsinformasjonsforetak (Finanstilsynet, 2019b). Norsk Gjeldsinformasjon AS har opprettet en elektronisk portal som formidler gjeldsinformasjonen direkte mellom finansforetakene uten at denne blir mellomlagret lokalt (Regjeringen, 2018b). Denne

informasjonen blir imidlertid lagret lokalt hos Experian Gjeldsregister AS (Regjeringen, 2018a, 2018b). Dette vil samtidig bidra til at banker og finansieringsforetak får et effektivt redskap til å finne ut hvor mye forbruksgjeld forbrukerne har fra før (Finanstilsynet, 2019b). Dersom de har mye gjeld, kan de risikere å få avslag på sin søknad.

I høringen fra 2017 gikk Barne- og likestillingsdepartementet inn for en privat modell for registrering og utlevering av gjeldsinformasjon, med krav om en viss offentlig kontroll av dette (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Det var politisk enighet om et gjeldsregister i 2013, som senere ble trukket tilbake ved regjeringsskifte (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020). Den nye regjeringen gikk inn for en privat modell, som er modellen som trådte i kraft i 2019. Dette innebærer at slike foretak kan opprette egne databaser med gjeldsopplysninger, eller andre løsninger som sørger for sikker og effektiv innhenting og utlevering av disse. Kravet om konsesjon skal sikre at gjeldsopplysninger blir forvaltet på en mest mulig forsvarlig og sikker måte, og de vil bli behandlet under tilsyn fra Datatilsynet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Det sentrale her er at myndighetene skal være i stand til å sikre den enkeltes personvern – hvilket disse lovkravene skal bidra til.

Fra 1. juli 2019 ble gjeldsregistrene etablert med opplysninger om usikrede lån, i tillegg til noen andre typer lån (Regjeringen, 2019a). Andre typer lån innebærer lån uten sikkerhet i finansieringsforetak som kjøper porteføljer av misligholdte lån, lån gitt av utenlandske foretak, lån som kun er sikret med kun tredjepart, samt billån som er eldre enn fem år (Finanstilsynet, 2019b). Lån med flere låntakere vil også bli registrert fullt ut for hver part, noe som gjør at de totale utlånene i statistikken vil være høyere enn det som er reelt. Justert for denne effekten var volumtallet for lån på 154 milliarder i september 2019 (Finanstilsynet, 2019b). Det som kommer frem av gjeldsinformasjonen er hvilken type forbrukskreditt forbrukeren har, hva saldoen er, og hva den effektive renten er (Regjeringen, 2019a).

I hovedsak er det finansforetak, Husbanken, Statenspensjonskasse, kommuner, Norges Bank, Finanstilsynet og Statistisk sentralbyrå som får tilgang til opplysningene i gjeldsregistrene (Evry, 2020). Alle privatpersoner med usikret gjeld vil være søkbare i gjeldsinformasjonsforetaket (Regjeringen, 2019b). Grunnen til at det er nettopp denne typen gjeld som registreres i registrene, er at denne gjelden er hovedårsaken til gjeldsproblemene i private husholdninger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Det er heller ingen andre registre over slike

kreditter, hvilket gjør det svært nyttig for finansforetakene. Formålet med gjeldsregister er å motvirke at nordmenn havner i luksusfellen, ved at det gis for mye lån til personer som har for mye forbruksgjeld fra før (Regjeringen, 2019b). Finansforetakene som yter denne forbrukskreditten, har plikt til å gi fra seg informasjon til gjeldsinformasjonsforetakene om all kreditt som innvilges av denne typen (Regjeringen, 2018b).

## **2. 5 Hvilke typer gjeld som er tilgjengeliggjort**

Ideelt sett skulle all gjeld vært inkludert i gjeldsregistrene for at kredittyttere skal få best mulig grunnlag for kredittvurderinger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Det vil bli tatt en evaluering på dette i 2021, hvor Barne- og familiedepartementet vil evaluere gjeldsinformasjonsloven (Finansdepartementet, 2020). Det eksisterer hjemmel i loven til å kunne utvide opplysningsplikten til gjeldsinformasjonsforetakene til all sikret og usikret gjeld.

Forbrukerrådet, Finans Norge og Finanstilsynet ønsker å gjennomføre denne endringen, hvilket er i tråd med den nåværende regjeringens ønske om å øke nytten av gjeldsinformasjonsforetakene (Finansdepartementet, 2020). Noen typer gjeld er likevel tilgjengelige i andre registre, slik som boliglån og pantsikrede lån (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Gjeldsregistrene i Norge inneholder imidlertid kun informasjon om usikret gjeld foreløpig (Gjeldsregisteret, u.å.-a).

Blant den usikrede gjelden som registreres er kausjonssikrede forbrukslån, for eksempel lån med sikkerhet i tredjepersons eiendom (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Usikrede lån gitt til næringsformål vil også registreres dersom virksomheten drives av et enkeltpersonforetak (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Salgspant i løsøreobjekter skal som hovedregel ikke registreres, og regnes heller ikke som sikkerhet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Unntaket er dersom dette er registrerbare løsøreobjekter, som motorvogner. Det er også slik at ubenyttede kredittrammer anses som gjeldsopplysninger, med andre ord vil ubenyttet kredittramme på et kredittkort fremstå som usikret gjeld i gjeldsregistrene (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). I tillegg registreres all gjeld med uregistrert salgspant. For å sikre at registrene er mest mulig fullstendige og pålitelige, har foretakene som har gitt kreditt plikt ved lov til å avgi informasjon om dette (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

## 2. 6 Gjeldsregistre i andre land

Det har eksistert gjeldsregistre i lang tid, og de blir stadig viktigere i dagens marked på grunn av utviklingen i banksystemer og teknologi (Galindo & Miller, 2001). De fleste land i Europa bruker en form for registrering og utveksling av gjeldsinformasjon til bruk ved kredittvurderinger av kunder, eller andre formål (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Før gjeldsregistrene ble innført, var Norge ett av kun seks land i Europa uten tilgjengelige opplysninger ved kredittvurderinger.

Det foreligger flere internasjonale studier som peker på at økt informasjonstilgang vil redusere mislighold av kreditt, ved at kredittyttere er i bedre stand til å gjøre mer presise kredittvurderinger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Opplysningscentralen i Sverige har fått konsesjon til å registrere og utlever gjeldsopplysninger. I hovedsak inneholder dette registeret informasjon om gjeld knyttet til fast eiendom, ulike typer gjeld til det offentlige, samt usikret gjeld som kredittkort og forbrukslån (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Erfaringene fra Sverige er at kredittvurderingene ble mye mer presise etter at opplysninger om gjeld ble en del av gjeldsregisteret i 1993. Dette har også motvirket tendensen at personer tar opp mer gjeld enn de er i stand til å betjene. Til tross for at Sverige har høyere arbeidsledighet og høyere fall i bruttonasjonalprodukt, har Norge hatt et mye høyere tap knyttet til usikret forbrukskreditt enn Sverige (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Mye tyder på at dette skyldes at det har blitt utført mer presise kredittvurderinger av svenske bankkunder.

## **Kapittel 3 Teori**

I dette kapitlet presenteres litteratur og teorier som danner grunnlaget for undersøkelsen av hvordan innføringen av gjeldsregistrene har påvirket jobbtilfredsheten til kunderådgivere. Litteraturen vil der det er hensiktsmessig knyttes nært opp til gjeldsregistrenes relevante effekter. Til slutt presenteres sammenhengen mellom undersøkelsens variabler og hypoteser.

### **3. 1 Sentrale trekk ved kunderådgivning**

Hvor presise kredittvurderinger en bank har, er sentralt for hvor mye bankene tjener på å yte lån og kreditt til kunder (Bruns & Fletcher, 2008). Prosessen ved å gi ut lån og kreditt til kunder er også en sentral del av kunderådgivernes virksomhet. Banker har derfor utviklet metoder for å sikre seg mot tap på lån og kreditt, ved at kundene ikke er i stand til å betjene dem (Bruns & Fletcher, 2008). De samler først inn informasjon som kan si noe om mulighetene for at kunden ikke vil være i stand til å kunne betjene lånet. Videre kan de også kreve at kunden må ha en viss egenandel (Bruns & Fletcher, 2008). En tredje mulighet er at banken tar pant i lånet, som sikkerhet dersom kunden ikke klarer å betale. Ifølge kredittleder i Sparebanken Sør, kan hver kunderådgiver innvilge lån innenfor sine kredittfullmakter (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 19. mars 2020). Kunderådgiverne får disse fullmaktene i henhold til lånebeløp, og de avhenger samtidig av belåningsgrad, gjeldsgrad og likviditetsberegning av kunden. Dersom lånet ikke kan innvilges gjennom deres egen fullmakt, må disse oversendes til leder eller eventuelt til kredittkomiteen på privatmarked (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 19. mars 2020).

#### **3. 1. 1 Prinsipal-agent teori**

Prinsipal-agent teori tar for seg den moralske risikoen i en situasjon hvor det eksisterer to parter; prinsipalen og agenten. Agenten er den som forvalter kapital, mens prinsipalen er den som eier kapitalen (Milgrom & Roberts, 1992). I utredningens betydning kan dette tolkes som at låntakeren er agenten, mens bankene eller leder, kunderådgiver eller kredittkomiteen er prinsipalen. Prinsipal-agent teorien bygger på at det foreligger informasjonsasymmetri, og at individer alltid vil handle etter sine egne interesser (Alexander, 2006).

Informasjonsasymmetri indikerer at den ene parten sitter på mer informasjon enn den andre, og i denne sammenhengen vil agenten ha mer informasjon om sin egen økonomiske situasjon enn



prinsipalen (Milgrom & Roberts, 1992). Hvis en part ikke handler på en måte som gagnar motparten, kan det oppstå interessekonflikter (Alexander, 2006). I tillegg kan ikke agentens valg og innsats observeres av prinsipalen, noe som også gjør at det oppstår en moralsk utfordring (Stiglitz & Weiss, 1981). Agenten kan for eksempel tilbakeholde informasjon om sin egen økonomiske situasjon, hvor prinsipalen vil ha begrenset mulighet til å undersøke hvorvidt denne informasjonen er korrekt (Milgrom & Roberts, 1992). Konsekvensen kan derfor bli at prinsipalen vil lide et økonomisk tap.

Banken og kunder kan ha ulike syn når det kommer til risiko (Bruns & Fletcher, 2008). Et eksempel er en potensiell låntaker som henvender seg til banken med en forespørsel om lån vedrørende et prosjekt. Om prosjektet ikke lykkes, vil konsekvensen for kunden være at lånet er tapt. Dette kan få store konsekvenser for kunden og deres muligheter til å tjene penger, og kan potensielt gi dem store økonomiske problemer (Bruns & Fletcher, 2008). Om det derimot lykkes, er det kunden som høster alle gevinstene. Banken vil derfor ha en begrenset interesse i prosjektet. Konsekvensen for dem er at lånesummen de innvilget, er tapt dersom prosjektet ikke lykkes (Bruns & Fletcher, 2008). Når det gjelder informasjonsasymmetri, vil imidlertid banker også kunne ha en fordel i enkelte tilfeller (Andersson, 2001). De har lang erfaring med å innvilge lån, og banker kan derfor skaffe seg en fordel ved å analysere informasjonen som er tilgjengelig for dem (Cressy, 1995). Basert på analysene vil banken derfor ofte kunne være i stand til å skille gode lånesøknader fra dårlige, og innvilge kun lån de med trygghet kan tjene penger på (Cressy, 1995).

Det har skjedd en økning i antall kredittopplysningsforetak og bruk av private eller offentlige gjeldsregistre (Karapetyan & Stacescu, 2014). Karapetyan og Stacescu (2014) forklarer at dette betyr at ledende banker kan miste noen av fordelene de har over andre banker. Som et resultat av økt informasjonsdeling, øker bankene sin kunnskap om sine kunder og kan gjøre det bedre økonomisk (Karapetyan & Stacescu, 2014). I tillegg gir dette også velferdsfordeler, ved at bankene i større grad unngår å innvilge lån til kunder som ikke vil klare å betjene dem. Med andre ord gjør dette at kunderådgivere i banker gjør mindre type II-feil. Type I-feil betyr å avslå et bra lån. Å gjøre en type II-feil vil si å innvilge et dårlig lån (Lipshitz & Shulimovitz, 2007).

Forskning viser at kunderådgivere er mer opptatt av å unngå å godkjenne et dårlig lån, enn å avslå et bra lån (Deakins & Hussain, 1994). Å ta en avgjørelse om innvilgelse av lån har

historisk sett ikke vært enkelt, særlig når kundene er nye. Tidligere var det informasjonsasymmetri ved at kundene kunne tilbakeholde informasjon om sin egen økonomiske situasjon, hvilket gjeldsregistrene skal bidra til å redusere (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Noen kunderådgivere kan også være i stand til å revidere sine avgjørelser når de får mer informasjon og innsikt i kundens økonomiske situasjon, mens andre kunderådgivere ikke endrer oppfatning selv om de får mer informasjon (Lipshitz & Shulimovitz, 2007).

### **3. 2 Beslutningstaking**

I tillegg til karakteristikken av en jobb og hva den innebærer av jobbaktiviteter, kunnskap og bedømmelse i utførelsen av disse aktivitetene, kan også informasjon og trening påvirke jobbtilfredshet (Ouedraogo & Leclerc, 2013). Med dagens globalisering blir kunnskap og informasjon viktigere og viktigere for å lykkes. Ostroff (1992) mener det er en tett kobling mellom prestasjon og jobbtilfredshet, og at mer tilfredse og involverte ansatte vil prestere bedre. Innføringen av gjeldsregistrene gjør at kunderådgivere får tilgang til bedre og mer informasjon, og kan gi dem et grundigere og bedre utgangspunkt for å ta gode beslutninger (Ouedraogo & Leclerc, 2013).

Det har vært et skifte i banker hvor beslutningsmyndigheter har blitt mer desentralisert, hvilket har gitt kunderådgivere mulighet til å gi lån til langt flere enn før (Ferrary, 2003). I dag har kunderådgivere myndighet til å gi ut mye større lån enn det som var vanlig før. Praksisen impliserer også en større aksept for at det eksisterer et uformelt forhold mellom kunder og kunderådgivere (Ferrary, 2003). Kunderådgiveren er med andre ord ikke lenger bare en del av en administrativ mekanisme, men har ansvaret for den finansielle risikoen som tas når han eller hun innvilger et lån. Beslutninger om lån er også særdeles viktig for lønnsomheten til banker (Ammann, 2001). Den subjektive evalueringen blir derfor viktig når hans eller hennes forståelse av risikoen kan bli avgjørende ved søknad om lån (Ferrary, 2003).

Til tross for at banker har gjort flere endringer for å gjøre avgjørelser om hvorvidt lån og kreditt skal bevilges så homogene som mulig, hevdes det fortsatt at disse avgjørelsene blir påvirket av erfaring på området (Andersson, 2001). Avgjørelsene blir tatt på bakgrunn av regler og retningslinjer gitt av sine overordnede. Det er derfor mange variabler som kan påvirke reglene og arbeidsmiljøet, og dermed påvirke avgjørelsen om et lån skal innvilges (Bruns & Fletcher, 2008). Interne retningslinjer og direktiver fra hovedkontoret kan påvirke avgjørelser. Hvilke direktiver

som blir gitt om hvilke lån som skal innvilges, vil derfor bestå av en interaksjon mellom reglene og sjefen for banken (Bruns & Fletcher, 2008). Dette forklarer at det eksisterer variasjoner i utfall når avgjørelser tas, selv med formelle retningslinjer som alle forholder seg til.

Kunderådgiverne forsøker å finne ut hvor sannsynlig det er at en kunde vil betale tilbake det han eller hun skylder (Bruns & Fletcher, 2008). Basert på retningslinjer fra banken, er det sannsynlig at kunderådgiverne vil danne seg ulike bilder av informasjonen de får av kunden når de skal avgjøre risikoen på lånet. I Sverige, hvor det har eksistert gjeldsregister i flere år, er den individuelle kunderådgiveren fortsatt en essensiell faktor i avgjørelsen om innvilgelse av lån og kreditt (Bruns & Fletcher, 2008). Innvilgelse av lån og kreditt tradisjonelt sett vært en individuell prosess i Sverige. Det vil derfor være opp til banksjefen å dokumentere sin analyse, og sammenligne dette med formelle direktiver for hvilket system som avgjørelser om innvilgelse av lån og kreditt skal bygge på (Bruns & Fletcher, 2008). I tråd med hvordan Sparebanken Sør opererer, hender det at avgjørelsene blir tatt høyere opp i det hierarkiske systemet. Dette er vel å merke avhengig av størrelsen og risikoen på lånet (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Avgjørelsen kan derfor bli tatt av lederne i den lokale banken, eller oversendes til kredittkomiteen i bankens hovedkontor.

Kunderådgivere har i hovedsak tre typer kunder; nåværende kunder, kunder som er overført fra andre kunderådgivere i samme bank og nye kunder, som alle representerer ulike problemstillinger (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Usikkerhet er et sentralt aspekt når kunderådgivere skal gi ut lån, og forskningen viser at de bruker ulike strategier for å håndtere usikkerhet (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Mest vanlig er det å aktivt søke etter mer informasjon, og deretter anvende antakelser for manglende informasjon. Noen veier også opp fordeler og ulemper, eller forbereder seg for det verst tenkelige scenario. Forskningen viser også at et godt førsteinntrykk hos kunderådgivere kan påvirke deres magefølelse (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). En dårlig magefølelse kan ifølge Lipshitz og Shulimovitz (2007) tolkes som at kunderådgiverne tror at kunden tilbakeholder eller utgir falsk informasjon, mens en god magefølelse kan gi dem mer tillit til kunden. Herzenstein, Sonenshein og Dholakia (2011) fant blant annet at en god historie fra potensielle låntakere kan påvirke avgjørelsen om lån, utover effekten som objektiv informasjon har. De har blant annet muligheten til å fremstille den økonomiske situasjonen som mye bedre enn den faktisk er (Herzenstein et al., 2011).

### **3. 2. 1 Kunderådgivernes personlige ansvar og følelser**

De fleste økonomer er klar over at innvilgelse av kreditt eller lån er sentralt for å få økonomisk vekst (Andersson, 2001). Å innvilge lån eller kreditt kan ifølge Andersson (2001) bli assosiert med store negative konsekvenser, spesielt når land går gjennom økonomiske kriser. Gode eller dårlige avgjørelser, samt god og dårlig dømmekraft, kan være med på styrke eller svekke karrierer eller livet (Andersson, 2001). Dersom en kunderådgiver er for riskavers, kan den personen risikere å miste muligheter for å bli forfremmet. Ved å innvilge for få lån, vil banken tjene mindre på hans eller hennes beslutninger kontra andre ansatte (Andersson, 2001). På den andre siden kan kunderådgivere risikere å miste jobben dersom de godtar for mange dårlige lån, ved de taper penger på vegne av banken. Resultatene av hvilke lån som er gode, og hvilke som er dårlige, vil også ta tid å oppdage. Personen det gjelder kan derfor allerede ha blitt forfremmet eller fått sparken innen dette blir oppdaget (Andersson, 2001). Undersøkelser på beslutningstaking og dømmekraft har tiltrukket forskere fra flere disipliner, som økonomi, finans, filosofi, psykologi og statistikk (van der Pligt, 2015). Ifølge van der Pligt (2015) anses beslutningstaking tradisjonelt som valg man tar basert på tidligere erfaringer eller verdier.

Innføringen av gjeldsregistrene vil kunne hjelpe kunderådgivere til å både innvilge lån til de som faktisk klarer å betjene dem, og unngå å innvilge lån til personer som ikke er i stand til det (Regjeringen, 2019a). Hovedformålet er å redusere antall personer med gjeldsproblemer som følge av for høy gjeldsbyrde (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det gjør også at noen enkelte kan få låne mer, ved at den tilgjengelige informasjonen vil gjøre kunderådgivere mer trygge på at kunden kan betjene lånet.

Kunderådgivere kan også bli påvirket av kundene som sitter foran dem, og deres følelser knyttet til det å få lån eller ikke (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Å godta eller avslå lån krever en systematisk evaluering av risiko, og kan ha mange forskjellige utfall med ulike konsekvenser. For banken vil det i hovedsak dreie seg om økonomiske konsekvenser ved tap av inntekt, men det kan også ha store konsekvenser for kunden (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Å få avslått et lån kan eksempelvis bety knuste drømmer for en person som ønsker å kjøpe bolig.

Kunderådgivere kan også gi lån til enkelte som ikke har mulighet til å betjene det, og som dermed vil havne i økonomisk uføre (Regjeringen, 2019a).

Følelser og intuisjon er ofte påvirkningskrefter når avgjørelser skal tas (Schwarz, 2000). Intuisjon kan defineres som en følelse av å kunne noe, uten å helt vite akkurat hvordan eller hva. Følelser kan påvirke avgjørelser på flere forskjellige måter, og kan være for eksempel ulogiske eller forstyrrende tanker (Putnam & Mumby, 1993). Studier viser også at følelser kan inneholde verdifull informasjon, og kan ofte bidra til å ta mer effektive avgjørelser (G. F. Loewenstein, Weber, Hsee & Welch, 2001). En teori på beslutningstaking har den underliggende tilnærmingen at verdien av ett valg, sammenlignes med verdien man hadde fått ved å ta et annet valg (van der Pligt, 2015). Denne teorien kalles for «angreteorien», som i hovedsak bygger på at personer forsøker å forutse muligheten for at de vil angre på en avgjørelse i fremtiden (van der Pligt, 2015). Å angre på noe er en kognitiv følelse, ettersom man er avhengig av å sammenligne ulike utfall (van der Pligt, 2015). I sum kan dette påvirke beslutningstaking ved at personer ønsker å minimere muligheten for å skuffe andre.

Annen forskning baserer seg på innflytelsen av umiddelbare effekter, fremfor å forutse hva som kommer til å skje (van der Pligt, 2015). Disse følelsene kan ofte styre den kognitive prosessen ved å ta en avgjørelse, for eksempel ved at magesfølelsen kan bestemme aksepten for teknologiske farer eller problemer (Slovic, Finucane, Peters & MacGregor, 2007). Forskning har også vist at å ignorere følelser kan føre til negative konsekvenser for beslutningstaking (G. Loewenstein & Lerner, 2003). Frykt gjør at personer er mer observante for risiko, mens sinne har motsatt effekt (van der Pligt, 2015). Selv om analyser er viktige, kan følelser bidra til at man raskere og mer effektivt klarer å navigere en kompleks, usikker og noen ganger farlig verden (Slovic et al., 2007).

### **3. 3 Motivasjonsteorier**

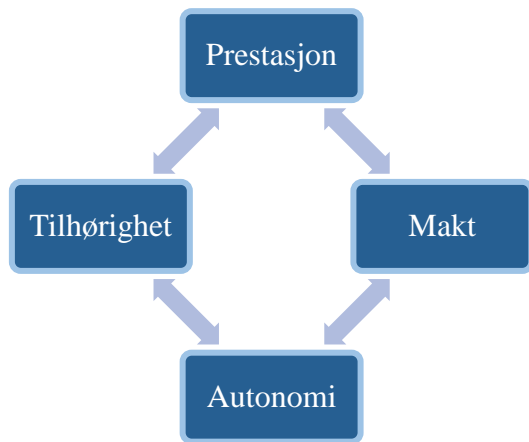
I henhold til motivasjonsteorier ønsker man å kunne forklare årsaksfaktorer bak individers atferd og hva som motiverer mennesker til å gjøre ulike handlinger (Steers, Mowday & Shapiro, 2004). Det er nærliggende å knytte dette sammen til oppnåelse av viktige mål, behov og tilfredshet. Begrepet motivasjon er utviklet fra det latinske ordet bevegelse, og blir definert på flere måter (Steers et al., 2004). En definisjon fra Steers et al. (2004) er at motivasjon er den umiddelbare innflytelsen på retningen, livskraften og handlingskraften til å opprettholde handlinger. En annen definisjon fra forfatterne legger til at effekten av evner, dyktighet, forståelsen av oppgaven, samt

begrensningene som opererer i omstendighetene individet befinner seg i, holdes konstant (Steers et al., 2004).

Årsakene til menneskers atferd forklares ikke alene av personlige motivasjonsfaktorer, men kan settes inn i en atferdsmodell som inkluderer både personlige og eksterne elementer (Andersen & Abrahamsson, 2009). I tillegg til motivasjonsfaktorer inkluderer dette kognitive elementer, ferdigheter og vaner samt muligheter. Forfatterne beskriver videre motivasjon som et trekk som skapes mellom et individ og den gitte situasjonen individet befinner seg i (Andersen & Abrahamsson, 2009). Dette strider mot en eventuell tankegang om at motivasjon er noe som oppstår blant mennesker med visse egenskaper eller personlighetstrekk. Atferden kan dermed i mange sammenhenger påvirkes av ulike omstendigheter, eksempelvis på arbeidsplassen – som i dette tilfellet er en kunderådgivningssetting.

Innføringen av gjeldsregistrene fører til at kunderådgivernes arbeidsoppgaver foregår gjennom en nøyere og mer presis prosess (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Her settes fokus på arbeidsoppgavene i henhold til den ansattes oppnåelse av motivasjon. Arbeidsoppgavene for kunderådgiverne består ofte av møter med kunden hvor det blir utført evaluering, rådgivning og diskusjon om deres økonomiske situasjon (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Disse arbeidsoppgavene antas å ha blitt endret både i fremgangsmåte og tidsbruk. Samtidig innehar kunderådgiverne ansvar og plikter som skal møte noen visse kriterier og formål knyttet til arbeidet (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Dermed er det nærliggende å anta at innføringen av gjeldsregistrene i mange sammenhenger har endret både arbeidsoppgaver og kunderådgivernes oppfattelse av ansvaret de innehar. For å kunne forankre antakelsene i et teoretisk utgangspunkt har vi anvendt to velkjente teorier knyttet til motivasjon.

I henhold til motivasjon eksisterer det en velkjent behovsteori videreutviklet av den amerikanske psykologen David McClelland. Den slutter seg til påstanden om at motivasjon er en tilstand som bygger på veldefinerte behov som inkluderer elementene prestasjon, tilhørighet, makt og autonomi (Steers et al., 2004). Disse behovene blir under gitte tidsrom forklart som årsaksfaktorer bak atferd. McClellands påstand står i kontrast til blant annet psykologen Abraham Maslows behovspyramide, som i stedet mener at individets behovsmønster beveger seg gjennom et hierarki i form av utvikling og modning.



*Figur 7 (3.1): David McClellands behovsteori (Steers et al., 2004).*

Én av hovedtyngdene i McClellands behovsteori fokuserer på behovet for prestasjon (Steers et al., 2004). Forfatterne Steers et al. (2004) definerer prestasjon som atferd rettet mot konkurranse, hvor man hele tiden streber etter å utføre en spesifikk oppgave av en viss grad av kvalitet. Når opplevelsen av å utføre en spesifikk oppgave på en tilfredsstillende måte, i tillegg til å anvende ulike midler for å prestere, samt det å oppleve glede eller tristhet basert på utfallet, vil graden av et individs prestasjonsfølelse forklares (C. P. Smith, 1992). Dette vitner til hvordan motivasjonen styrker seg for individet. Personlig ansvar for utfallet av det man arbeider med, og bevisstheten om resultatet arbeidet fører til, har også påvirkning på graden av prestasjon (C. P. Smith, 1992). Teorien inkluderer at når individer innehar høy grad av prestasjon, og følelse av personlig ansvar for utfall under individuell problemløsning, er det sannsynlig at de oppnår tilfredshet fra å utføre arbeidet gjennom en forbedret fremgangsmåte (McClelland, 1961; C. P. Smith, 1992).

Prestasjon ble som innledningsvis nevnt sett i sammenheng med arbeid i lys av konkurranse med andre individer (C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004). I noen tilfeller handler konkurranse i arbeidet om hvor godt en oppgave blir utført i henhold til en viss kvalitet, men uavhengig av hvordan andre individer gjennomfører sine oppgaver. I denne sammenheng handler det om egenproduserte forventninger over hva en god prestasjon innebærer, og essensen ligger i at det man utfører skal møte kvalitetsmålene som kreves for et bra utført arbeid (C. P. Smith, 1992). McClelland samler behovet for prestasjon opp mot mennesker som ønsker å prestere, hvordan de bedre kan gjennomføre oppgaver, og i tillegg er åpne for utfordringer (C. P. Smith, 1992).

Behovet for prestasjon antas å være av relevans for kunderådgivere i den grad det er vesentlig å kunne gjøre riktige beslutninger ved innvilgning av lån til kunder. Gjeldsregistrene har innført en ny kvalitetsstandard knyttet til arbeidsoppgavene (Lovdata, 2017). Dette bidrar til en ny form for kunderådgivning, og har tilsynelatende ført til at oppgavene utføres av en viss standard og kvalitet. Videre finner man at momentene vedrørende å utføre tilfredsstillende oppgaver, samt evaluering og bevissthet om resultatene, antakeligvis er årsaksfaktorer til kunderådgivernes betydning for kundenes økonomiske fremtid (C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004). Når prestasjonsbehovet dekkes ved hjelp av en forbedret kvalitetsstandard, vil det i lys av McClellands teori (C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004), føre til styrket motivasjon for bankansatte. Dette vil i sammenheng med personlig ansvar for problemløsningene, følgelig føre til oppnåelse av jobbtilfredshet (McClelland, 1961; C. P. Smith, 1992).

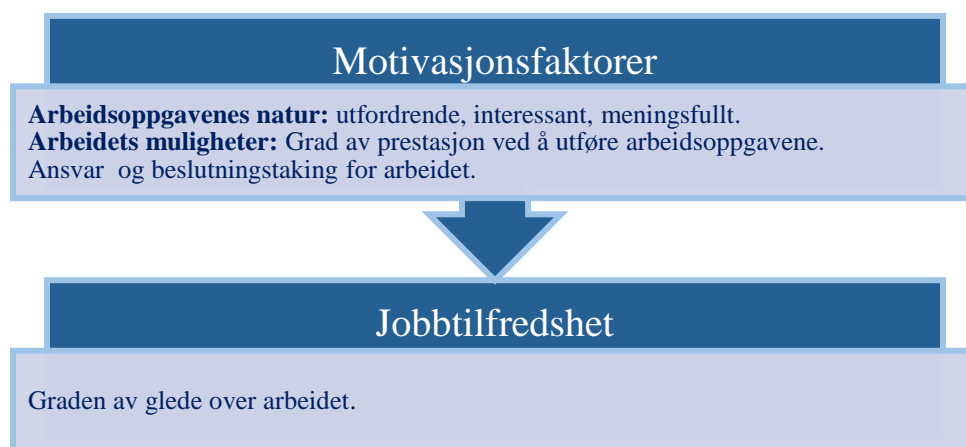
Den andre hovedtyngden i McClellands behovsteori fokuserer på behovet for makt. Begrepet blir definert som behovet for å kunne kontrollere over ens omstendigheter (Steers et al., 2004). I mange arbeidstilfeller kan det antas at maktbehovet har en vesentlig rolle gjennom å kontrollere sin egen arbeidssituasjon, hvor man har egne måter å utføre oppgaver på. Men maktbehovet kan også forklares som ønsket om innflytelse for å kunne påvirke utfallet av en avgjørelse (Kaufmann & Kaufmann, 2003). I denne sammenheng kan dette knyttes til avgjørelsesprosesser under kredittvurdering av kunder. Dermed mener Kaufmann og Kaufmann (2003) at dette behovet for innflytelse kan i mange tilfeller virke både hensiktsmessig og positivt. Det er nærliggende å vurdere dette slik at kunderådgivere ønsker en riktig og rettferdig avgjørelsesprosess for kundene, da dette er hva formålet med arbeidsoppgavene deres utgjør.

Utredningen betrakter videre ikke McClellands oppmerksomhet rettet mot tilhørighet og autonomi i forbindelse med forskningsspørsmålet. Dette baseres på at de nevnte elementer ikke direkte berører kunderådgivernes bruk av gjeldsregistre, samt at undersøkelsene våre ikke behandler disse aspektene.

Videre har også psykologen Frederick Herzberg utviklet en motivasjonsteori som evaluerer hvordan faktorer fra arbeidets aktiviteter og arbeidssituasjonens natur har innflytelse på motivasjon og jobbtilfredshet (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993). Teorien ser dermed bort fra rollen individuelle forskjeller spiller i henhold til motivasjon (Steers et al., 2004). Herzberg beskrev en to-faktormodell hvor man dermed skiller mellom arbeidsoppgavene i seg selv, og



forholdene på arbeidsplassen (Herzberg et al., 1993). Ved den første faktoren knyttet til arbeidsoppgavene, blir det antatt at motivasjon og jobbtilfredshet blir påvirket av faktorer vedrørende hvorvidt et arbeid er utfordrende, interessant, meningsfullt, og hvorvidt det gir åpning for prestasjon, ansvar og beslutningstaking (Herzberg et al., 1993). Disse motivasjonsfaktorene antas å kunne påvirke graden av glede over arbeidet, og dermed argumenterer Herzberg for at oppfylte behov i sammenheng med motivasjonsfaktorene fungerer positivt i forhold til jobbtilfredshet. Figur 3.2 nedenfor viser de relevante motivasjonsfaktorene i henhold til denne utredningen, og hvordan fremdriften i denne sammenhengen fungerer.



*Figur 8 (3.2): Frederick Herzbergs motivasjonsfaktorer (Herzberg et al., 1993).*

Den andre faktoren omhandler hygienefaktorer som betegner hvordan utenforstående elementer kan skape rom for misnøye (Herzberg et al., 1993). Dette inkluderer blant annet organisasjonen, ledelsen, policy, lønn og generelle omstendigheter på arbeidsplassen. Herzberg mener hygienefaktorene ikke har en motiverende virkning, men beskriver hvorfor det i noen tilfeller kan skapes misnøye blant ansatte (Herzberg et al., 1993). Han understreker at hygienefaktorene knyttet til misnøye er en egen selvstendig faktor, og dermed at mangel på motivasjonsfaktorene ikke direkte fører til misnøye, men heller et fravær av tilfredshet (Herzberg et al., 1993).

Utredningen betrakter ikke hygienefaktorene i forbindelse med forskningsspørsmålet, ettersom de ikke direkte omhandler arbeidsoppgavens karakteristikk som bruken av gjeldsregistre knyttes sammen til. I tillegg påpekes det at motivasjonsfaktorene bidrar til en indre lyst til å utføre et arbeid, noe som hygienefaktorene i seg selv ikke gjør (Herzberg et al., 1993).

På bakgrunn av utredningens forskningsspørsmål er ønsket å fokusere på hvordan gjeldsregistre i sammenheng med kunderådgivernes arbeid, kan legge til rette for motivasjonsfaktorer. I lys av Herzbergs teori, kan gjeldsregistrene fungere som motivasjonsfaktor som bidrar til mer utfordrende, interessante og meningsfulle arbeidsoppgaver i forbindelse med kunderådgivningen (Herzberg et al., 1993). Det er nærliggende å anta at kunderådgiverne utfører en annerledes rådgivningsprosess enn tidligere. En full avdekking av kundens økonomiske situasjon kan i noen tilfeller oppleves som en utfordring i sammenheng med hva kunden selv ønsker å dele med banken (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 19. mars 2020). Det kan være vanskelig å spille på lag med kunden, om kunden for eksempel ikke ønsker å være ærlig om sine opplysninger. Rådgivningsprosessen blir også endret ved at det avdekkes flere funn om kundens økonomiske situasjon (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Dette kan være av spesiell interesse når det kommer til personer som har vært kunder i banken over lengre tid. Når arbeidet blir mer nøyaktig, kan rådgivningen bli mer meningsfull og presis (Herzberg et al., 1993). Kunderådgiverne vil ønske en trygg og god økonomisk fremtid for kundene, og gjeldsregistrene antas å kunne være med å bidra til dette.

### **3. 4 Jobbaktiviteter**

I psykologi-litteraturen omtales jobbtilfredshet som den følelsesmessige reaksjonen (Ariani, 2012), som glede eller lidelse, knyttet til utførelsen av spesifikke oppgaver, funksjoner og roller (Bańka, 2002; Sypniewska, 2014). Aktiviteter og oppgaver kan evalueres på en skala fra monotone og repetitive oppgaver, til de oppgavene som er varierte og interessante (Sypniewska, 2014). Evaluering av aktiviteter og oppgaver er veldig vanskelig, fordi følelsene knyttet til dette er veldig subjektivt (Sypniewska, 2014). Et viktig moment er også påvirkningen som jobbtilfredshet kan ha på produktiviteten og kvaliteten på arbeidet. I en spørreundersøkelse utført blant 215 respondenter, med 13 ulike faktorer som påvirker jobbtilfredshet, ble jobbaktivitetene rangert blant de to minst viktige faktorene (Sypniewska, 2014). Det eksisterer likevel mye litteratur som kan forklare sammenhengen mellom jobbtilfredshet og karakteristikkene av en jobb (Berg, 1999). Flere av disse har sett på sammenhengen mellom hva jobben går ut på, og jobbtilfredshet. De har da sett på hvordan jobbtilfredsheten blir påvirket av kunnskap, variasjon i arbeidsoppgaver, bruk av ferdigheter og kunnskap samt viktigheten av jobben som gjøres (Berg, 1999). Denne forskningen har som regel funnet en positiv effekt, selv om det ikke har vært en overveldende effekt (Berg, 1999; Hackman & Lawler, 1971).

Arbeid som setter krav til en høyere grad av prestasjoner, inkluderer ofte mer variasjon i arbeidsoppgavene, eller at ansatte får bruke kunnskap og ferdigheter på en mer effektiv måte (Berg, 1999). Totalt sett er det forventet at en høyere grad av prestasjoner vil ha en positiv effekt på jobbtilfredshet. Undersøkelsen til Berg (1999) viser at det å utnytte sin kunnskap og sine ferdigheter i en jobbsituasjon har en sterk positiv effekt på jobbtilfredsheten. Hva jobben innebærer av arbeidsoppgaver spiller en viktig rolle for jobbtilfredshet. Det å utnytte sine ferdigheter, og kunne bruke kunnskapene sine, er imidlertid enda viktigere (Berg, 1999). I en undersøkelse utført av Vorina, Simonič og Vlasova (2017), ble det også funnet en sammenheng mellom de ansattes engasjement for arbeidet og jobbtilfredshet. Personlig engasjement relaterer seg til hvordan mennesker uttrykker seg selv når de utfører arbeidsoppgaver (Kahn, 1990). Dette gjelder ifølge Kahn (1990) både det kognitive, emosjonelle og det mentale aspektet ved gjennomføringen av arbeidsoppgavene.

### **3. 4. 1 Kjedsomhet**

Fisher (1993) fant i sin undersøkelse at kjedsomhet på jobben er vanlig. Lite tilfredsstillende arbeidsoppgaver har potensiale til negative konsekvenser på både lang og kort sikt, og har mange mulige årsaker som ikke har blitt undersøkt i særlig grad (Fisher, 1993). Disse fremtvinger også flere interessante umiddelbare mestringsresponses. Med andre ord fungerer kjedsomhet som både en uavhengig eller avhengig variabel (Fisher, 1993). På jobb forbindes kjedsomhet med passivitet, manglende interesse ved utførelse av arbeidsoppgaver og manglende evne til å konsentrere seg (Harju, Hakanen & Schaufeli, 2014).

Studier på kjedsomhet har vist at en av de største årsakene til kjedsomhet er monotone arbeidsoppgaver (R. P. Smith, 1981). Det er også en komponent av lite interesse og lite tilfredsstillelse i forbindelse med monotone elementer av arbeidet (O'Hanlon, 1981).

Laboratorie-baserte undersøkelser på lite stimulerende omgivelser indikerer at monotone arbeidsoppgaver kan assosieres med endringer i kognitive og affektive endringer (Suedfeld, 1975). Tidligere undersøkelser har også vist at kjedsomhet er mer komplekst enn bare monotone arbeidsoppgaver (Harju et al., 2014). Forholdet mellom monotone arbeidsoppgaver og kjedsomhet er derfor ikke så lineært som mange tror. Det er også funnet at veldig krevende arbeidskrevende arbeidsoppgaver kan oppfattes som kjedelige (Acee et al., 2010). Dette skyldes at de mangler konkrete mål, og derfor også mening.

Generelt oppstår likevel kjedsomhet på jobb når ansatte føler at arbeidsoppgavene de utfører ikke er utfordrende nok (Csikszentmihalyi, 1975). Forskning har også funnet flere konsekvenser av kjedsomhet, som lavere livskvalitet, depresjon og lav jobbtillfredshet (Loukidou, Loan-Clarke & Daniels, 2009). Individuer kan også føle seg overarbeidet og bli distraherete, stresset eller desillusjonerte. For virksomheten kan dette resultere i lavere produktivitet (Cleary, Sayers, Lopez & Hungerford, 2016).

### **3. 5 Jobbtillfredshet**

Jobbtillfredshet refererer til den overordnede påvirkningen den nåværende jobben har på ansatte (Kalleberg, 1977). Edwin A. Locke definerer jobbtillfredshet som: «positive følelser knyttet til det å oppnå, eller tilretteleggelse for oppnåelse av sine jobbverdier» (Locke, 1969). Misnøye med jobben vil være det motsatte; arbeidet er frustrerende, og oppnåelse av jobbverdier er av svært liten verdi for den ansatte.

Staw og Ross (1985) fant at nivået på jobbtillfredshet forblir likt uansett hvilke jobb- eller organisatoriske endringer som finner sted. Andre er derimot kritiske til disse studiene (Davis-Blake & Pfeffer, 1989). Ghazzawi (2008) mener at karakteristikken av arbeidet er en av de viktigste faktorene for jobbtillfredshet. Kalleberg (1977) uttrykker at: «den overordnede jobbtillfredsheten, er summen av evalueringene av alle de separate delene som jobben består av». Videre mener Kalleberg (1977) at det er et viktig skille mellom den overordnede jobbtillfredsheten, og tilfredsheten knyttet til utførelsen av spesifikke arbeidsoppgaver. For kunderådgivere har det blitt mer tid til å gi gode råd, ved at mindre av tiden går til å undersøke kundenes økonomiske situasjon (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Gjeldsinformasjonen som er gjort tilgjengelig kan derfor spare kunderådgiverne for tid på dette området. De kan derfor bruke mer tid til å snakke med kunden om livsforsikring og annet som kan oppleves som mer meningsfylt (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). På bakgrunn av studiene nevnt over, ønsker vi derfor å undersøke nåværende jobbtillfredshet gjennom å måle trivselen blant kunderådgiverne.

#### **Endring i jobbtillfredshet**

Å påpeke at jobbtillfredshet er et fellesuttrykk, vil derimot ikke si at årsakene til dette ikke er multidimensjonalt (Kalleberg, 1977). Et individ kan være tilfreds med én del av jobben, men utilfreds med en annen. Den ansattes jobbtillfredshet er en funksjon av en rekke spesifikke

oppfatninger knyttet til de ulike dimensjonene av jobben (Kalleberg, 1977). Jobbtilfredshet impliserer at to typer faktorer er til stede. Den første er oppfatning av jobbkaraktistikkene, som representerer tilfredsheten som kan oppnås innen deler av arbeidet. Den andre er arbeidsverdier, som representerer meningen som individer har knyttet til disse oppfattede jobbkaraktistikkene (Kalleberg, 1977).

For å undersøke denne prosessen empirisk, er det nødvendig å måle disse faktorene (Kalleberg, 1977). Jobben kan ha en rekke betydninger for individer i et industrielt samfunn. En måte å forstå disse betydningene på, er å spesifisere omfanget av tilfredshet som er tilgjengelig, samt i hvilken grad utvalget vil rangere hver av disse dimensjonene. I denne utredningen har det vært viktig å måle jobbtilfredsheten i forbindelse med gjeldsregistre, og i hvilken grad endring i arbeidsoppgavene har påvirket denne. Målingen rangeres etter hvor tilfreds kunderådgi-verne føler seg knyttet til utførelse av kredittvurderinger. Dette innebærer hvordan de kan hindre at kunder havner i gjeldsproblemer, hvordan arbeidstiden benyttes, samt trygghet for at de gjør en bedre jobb.

Jobbtilfredsheten blir målt mot den endogene dimensjonen, som refererer til karaktistikkene som assosieres med arbeidsoppgavene i seg selv (Kalleberg, 1977). Den måler blant annet i hvilken grad ansatte mener at jobben deres er interessant, eller tillater dem å bruke samt utvikle sine egenskaper. Det vil med andre ord si i hvilken grad de ansatte blir stimulert og utfordret av jobben, og om de får bruk for sine opptrente ferdigheter i jobben. Fordi denne utredningen forsøker å se på innføringen av gjeldsregistrene, er det denne dimensjonen som er mest hensiktsmessig å måle. Andre dimensjoner blir dermed sett bort i fra i denne undersøkelsen.

Historisk sett, har tre ulike forklaringer blitt brukt for å forklare jobbtilfredshet (Kalleberg, 1977). Den første forsøker å forklare ulikheter i jobbtilfredshet kun ut ifra de ansattes ulike personligheter (Vroom, 1964). Selv om personlighet vil kunne ha effekt på jobbtilfredsheten hos den enkelt, blir dette synet for simpelt når det utelukker alle karaktistikker av hva arbeidsoppgavene går ut på. Et annet syn ser på forskjellene i jobbtilfredsheten kun ut ifra forskjeller i arten av jobber som personer utfører (Shepard, 1970). Denne teorien inneholder to variabler; den første måler karaktistikkene av jobben, mens den andre måler jobbtilfredshet. Det er likevel usikkert hvor godt denne metoden har en gjennomgående forståelse av hva jobbtilfredshet er, ettersom den ikke tar for seg ulikheter i jobbtilfredshet mellom personer som

utfører helt like arbeidsoppgaver. Slike forskjeller oppstår fordi ansatte evaluerer arbeidsoppgavene forskjellig, samt at de ansatte har ulike tanker om hva de ønsker å oppnå fra arbeidet (Kalleberg, 1977). Oppfatningen om at jobbtilfredsheten som individer oppnår fra en jobb, er ikke kun en funksjon av de objektive karakteristikene av den jobben. Det handler også om de ulike motivene som individer har (Kalleberg, 1977).

Den siste forklaringen til Kalleberg (1977) på jobbtilfredshet handler om at jobbtilfredsheten ikke kan bli grundig vurdert uten kunnskap om betydningene som individer tilregner sine arbeidsaktiviteter (Goldthorpe, Lockwood & Bechhofer, 1968). De ønskene og forventningene som ansatte har til arbeidsoppgavene sine, vil forme holdningen og oppførselen knyttet til arbeidslivet deres.

Det er også påvist sammenheng mellom jobbtilfredshet og den ansattes involvering og følelse av å bidra for bedriften (Singh & Pestonjee, 1990). Jobbinvolvering kan deles inn i to komponenter; i hvilken grad den ansatte er en del av arbeidet og aktivt deltar, og den psykologiske identifiseringen av seg selv, eller hvor viktig de anser jobben er for selvbildet, i forhold til andre aktiviteter (Gorn & Kanungo, 1980). Følelse av å bidra er en tilstand ledere anvender for å involvere de ansatte i avgjørelser som tas, fordi dette kan gi de ansatte en følelse av viktighet, stolthet ved å bidra med sine tanker rundt avgjørelser som skal tas (Singh & Pestonjee, 1990). I en undersøkelse gjort blant farmasøyter avdekket Savery Lawson (1996) at motivatorer som anerkjennelse for godt arbeid, følelse av oppnåelse, interessant og utfordrende arbeid har en større innvirkning på nivået av tilfredshet og for reduksjon av utilfredshet enn høyere lønn. I service-industrien er det også påvist en sammenheng mellom jobbtilfredshet og kundetilfredshet (Rogers, Clow & Kash, 1994).

På bakgrunn av litteraturen om endringer i jobbtilfredshet, samt litteraturen om kjedsomhet, ønsker vi derfor å undersøke hvorvidt kunderådgiverne liker jobben sin bedre, og hvorvidt de mener jobben har blitt mer spennende. Sistnevnte spørsmål måler i grunn hvorvidt kunderådgiverne mener jobben er blitt mindre spennende for å undersøke kjedsomhet-aspektet. Hvordan dette spørsmålet er anvendt i undersøkelsen blir beskrevet nærmere i metodekapitlet.

### **3. 5. 1 Jobbtilfredsheten øker med alderen**

Forskning viser at det eksisterer et positivt lineært forhold mellom alder og jobbtilfredshet, frem til en alder på 60 år (Rhodes, 1983). En indirekte variabel på dette er at lønn øker med alderen,

som kan bidra til økt jobbtilfredshet (Dobrow Riza, Ganzach & Liu, 2018). Det er flere årsaker til at eldre personer tjener bedre enn yngre personer. Eksempler på dette er at de har mer erfaring og ansiennitet, i tillegg til at de i de fleste tilfeller har større finansielle og yrkesmessige ressurser (Kalleberg & Loscocco, 1983). Dette gjør at de lettere kan ta over andre roller dersom deres nåværende arbeidssituasjon ikke er tilfredsstillende nok. Andre viktige forskjeller er at eldre personer kan ha andre arbeidsverdier enn yngre personer, noe som vil endre seg over tid med hensyn til stadiet i karrieren og i familielivet (Kalleberg & Loscocco, 1983).

Jobbtilfredsheten viser seg konsistent å være høyere blant eldre personer, enn blant unge. Andre studier har derimot funnet signifikante forskjeller i at jobbtilfredshet skyldes forskjeller med tanke på stadier i familieliv eller karriere, jobbkarakteristikk eller yrkesstatus (Janson & Martin, 1982). De fleste studier er derimot enige om at jobbtilfredsheten er høyere blant eldre personer, enn blant unge.

Det eksisterer derimot forskjeller knyttet til endringer i jobbsammenheng. Geyer og Daly (1998) fant en negativ korrelasjon mellom alder og endring av arbeidssted, hvor eldre personer hadde lavere jobbtilfredshet ved endring av arbeidssted enn yngre. Beier og Ackerman (2005) fant at eldre personer kan ha større vanskeligheter med å tilpasse seg, grunnet teknologi, trening og at læringsmiljøet ikke er tilpasset de som er eldre. Studien til Niessen, Swarowsky og Leiz (2010) fant også at eldre personer har større vanskeligheter med å tilpasse seg mellommenneskelige, kulturelle og fysiske endringer. Eldre personer står derfor i fare for å oppfattes som mindre i stand til å håndtere nye oppgaver, teknologi og prosedyrer (Niessen et al., 2010).

### **3. 6 Sammenhengen mellom variablene.**

I dette avsluttende delkapitlet vil vi samle sammenhengene mellom uavhengige variabler, inndelte avhengige variabler og kontrollvariabelen alder til anvendelse i analysen.

Sammenhengene baseres på den teoretiske forankringen som er presentert i teorikapitlet.

Gjennom å utrede sammenhengene, er vi i stand til å utvikle hypoteser som vi ønsker å behandle i analysen vår. Hypotesene som fremstilles blir formulert som alternativhypoteser.

#### **3. 6. 1 Økt kvalitet på kredittvurderinger**

Kredittvurderinger er som nevnt innledningsvis, en av de mest sentrale trekkene ved kunderådgivning. Prosessen ved å håndtere en lånesøknad er ofte avgjørende for lønnsomheten til en bank (Bruns & Fletcher, 2008). Studier viser at kunderådgivere i stor grad velger å

fokusere på å unngå innvilge lån til kunder som ikke er i stand til å betjene dem (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Økt informasjonsdeling skal bidra til å svekke informasjonsasymmetrien, hvilket vil øke kvaliteten på kredittvurderinger. Dette vil igjen kunne styrke kunderådgiverens beslutningstaking. Ifølge litteraturen kan jobbaktivitetene, kunnskapen og bedømmelsen av kredittvurderingene, kombinert med tilgang på mer informasjon og trening i bruk av disse, påvirke jobbtillfredshet (Ouedraogo & Leclerc, 2013). Vi ønsker derfor å undersøke hvorvidt økt kvalitet på kredittvurderinger fører til jobbtillfredshet.

Som følge av den endrede beslutningstakingsprosessen har kunderådgiverne et stort ansvar, hvor risikoevaluering i relasjon til direktiver og fastsatte kriterier, fremstår som avgjørende. Det er riktignok nærliggende at kunderådgivere evaluerer informasjon de innhenter på ulike måter (Bruns & Fletcher, 2008). Det vil derfor kunne eksistere forskjeller på hvorvidt kunderådgivere synes innføringen av gjeldsregistrene har gjort jobben mer givende, eller formulert som; hvorvidt de liker jobben bedre.

Forbedret informasjonsgrunnlag vil også kunne føre til en økt grad av trygghetsfølelse i forbindelse med kredittvurderinger (Lipshitz & Shulimovitz, 2007), ettersom den økonomiske situasjonen til hver enkelt kunde nå kan undersøkes. Med hensyn til beslutninger, vil høy utnyttelse av ferdigheter og kunnskap kunne føre til jobbtillfredshet (Berg, 1999; Hackman & Lawler, 1971). På den annen side kan økt informasjonstilgang også gjøre låneprosessen noe mer lik for hver enkelt, ved at det for eksempel blir mindre behov for å avdekke økonomiske forhold som kundene holder skjult. Vi ønsker derfor å undersøke hvorvidt gjeldsregistrene gjør jobben blir mindre spennende, på bakgrunn av teorier som viser at monotont og lite utfordrende arbeid kan føre til kjedsomhet (Csikszentmihalyi, 1975; R. P. Smith, 1981).

Basert på forankringen i litteraturen, ønsker vi å utvikle følgende hypoteser:

**Hypotese 1:** *«Økt kvalitet på kredittvurderinger har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere»*

**Hypotese 2:** *«Økt kvalitet på kredittvurderinger fører til at kunderådgivere liker jobben bedre»*

**Hypotese 3:** *«Økt kvalitet på kredittvurderinger har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende»*



### 3. 6. 2 Endringer i jobbaktiviteter

Jobbaktiviteter er ifølge litteraturen utfordrende å evaluere, ettersom ansatte kan oppfatte disse subjektivt (Sypniewska, 2014). Psykologistudier viser at jobbtilfredshet er knyttet til den følelsesmessige reaksjonen ved utførelse av spesifikke arbeidsoppgaver (Ariani, 2012; Bańka, 2002). Utnyttelse av kunnskap og ferdigheter, variasjon i arbeidsoppgaver, i tillegg til arbeidets viktighet, kan ifølge teorien føre til jobbtilfredshet (Berg, 1999; Hackman & Lawler, 1971). Berg (1999) viste at en høy grad av prestasjon har en positiv sammenheng med jobbtilfredshet. På bakgrunn av dette ønsker vi å undersøke hvorvidt endringer i jobbaktiviteter har en påvirkning på jobbtilfredshet i form av trivsel.

Studier viser også at det eksisterer sammenheng mellom et individs engasjement i forbindelse med utførelse av arbeidsoppgaver, og jobbtilfredshet (Vorina et al., 2017). Videre skiller flere teoretikere mellom den overordnede jobbtilfredsheten og tilfredsheten knyttet til spesifikke arbeidsoppgaver (Herzberg et al., 1993; Kalleberg, 1977; Savery Lawson, 1996). I forbindelse med dette er det vesentlig å måle hvorvidt arbeidsoppgavene virker stimulerende, utfordrende, interessante og meningsfulle. Herzberg et al. (1993) viser til at muligheter for prestasjon, ansvar og beslutningstaking, fungerer positivt i forhold til jobbtilfredshet. Denne synsvinkelen slutter McClelland (1961) seg til, og legger til at personlig ansvar og innflytelse for å kunne påvirke utfallet av en avgjørelse spiller en vesentlig rolle. Vi ønsker derfor å undersøke i hvilken grad endringer i jobbaktiviteter fører til at kunderådgiverne liker jobben bedre.

Et negativt aspekt ved jobbaktivitetenes karakteristikk er følelsen av kjedsomhet. Begrepet kjedsomhet i forbindelse med arbeid, eksemplifiseres i teorien som lite tilfredsstillende arbeidsoppgaver, i tillegg til passivitet, manglende interesse og konsentrasjon ved utførelse av arbeidsoppgavene (Fisher, 1993; Harju et al., 2014). Studier viser videre at monotone arbeidsoppgaver, og hvorvidt de er interessante og utfordrende nok, korrelerer med kjedsomhet (Csikszentmihalyi, 1975; O'Hanlon, 1981; R. P. Smith, 1981). Dette er tendenser som Herzberg et al. (1993) underbygger, og mener kan føre til et fravær av tilfredshet om behovene ikke dekkes. I undersøkelsen ønsker vi derfor å undersøke hvorvidt endringer i jobbaktiviteter fører til at kunderådgiverne betrakter jobben som mindre spennende.

Basert på forankringen i litteraturen, ønsker vi å utvikle følgende hypoteser:

**Hypotese 4:** «Endringer i jobbaktiviteter har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere»

**Hypotese 5:** *«Endringer i jobbaktiviteter fører til at kunderådgivere liker jobben bedre»*

**Hypotese 6:** *«Endringer i jobbaktiviteter har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende»*

### **3. 6. 3 Alder**

Ifølge forskning Rhodes (1983) viser til eksisterer det en sammenheng hvor jobbtilfredsheten øker med alder, nærmere bestemt frem til en alder på 60 år. Denne tendensen kan antas å ha bakgrunn i at erfaring og ansiennitet fører til økte lønnskompensasjoner, jo eldre man er (Dobrow Riza et al., 2018; Kalleberg & Loscocco, 1983). Litteraturen viser også at det eksisterer tendenser hvor eldre arbeidstakere verdsetter andre arbeidsverdier enn yngre arbeidstakere, som kan påvirkes av både karriere og familieliv (Janson & Martin, 1982; Kalleberg & Loscocco, 1983). Innføringen av gjeldsregistre innebærer videre endringer i form av ny teknologi og prosedyrer, samt opplæring i tilknytning til endringene. Studier viser at eldre arbeidstakere kan ha vanskeligheter med å tilpasse seg nye endringer (Beier & Ackerman, 2005; Niessen et al., 2010).

På bakgrunn av tendensene ønsker vi å undersøke hvorvidt dette også gjelder for kunderådgiverne i undersøkelsen vår, og utvikler dermed følgende hypoteser:

**Hypotese 7:** *«Det er forskjeller i aldersgrupper knyttet til trivsel blant kunderådgivere»*

**Hypotese 8:** *«Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere liker jobben bedre»*

**Hypotese 9:** *«Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende»*

## **Kapittel 4 Metodisk tilnærming**

Dette kapittelet vil redegjøre for den metodiske og forskningsmessige tilnærmingen, og begrunne valget for denne. Samfunnsvitenskapelig metode handler i hovedsak om å samle inn, analysere og tolke data (Johannessen, Christoffersen & Tuft, 2011). Begrepet metode betyr å følge en vei mot målet, og i denne sammenheng handler begrepet om hvordan informasjon skal samles inn, analyseres, og hva informasjonen kan fortelle om samfunnsmessige forhold og prosesser.

Den forskningsmessige prosessen kan deles inn i fire faser; forberedelse, datainnsamling, datanalyse og rapportering (Johannessen et al., 2011). Under den første fasen gjelder det å ta stilling til hva som er formålet med undersøkelsen, og hva undersøkelsen kommer til å bidra med. Under datainnsamlingsfasen er det vesentlig å samle inn data som er både relevant og pålitelig ut fra problemstillingen. Dataene må deretter analyseres og tolkes med hensiktsmessige analysemetoder, før forskningen til slutt rapporteres skriftlig (Johannessen et al., 2011).

### **4. 1 Forskningsdesign**

Utredningens forskningsdesign omfatter samtlige elementer som knytter seg til en studie. I korte trekk er det en beskrivelse av hvordan analyseprosessen legges opp for at man skal kunne løse problemstillingen (Gripsrud, Olsson & Silkoset, 2016). Det eksisterer tre typer forskningsdesign det er vanlig å skille mellom. Disse inkluderer eksplorativt eller utforskende design, deskriptivt eller beskrivende design og kausalitet som forklarer årsak og virkninger. Det er tre faktorer som er av betydning for valg av design; erfaring fra saksområdet, kjennskap til teoretiske studier som identifiserer relevante variabler og til slutt ambisjonsnivået med hensyn til å identifisere sammenhenger mellom variabler (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013). Det overordnede forskningsspørsmålet har også en stor innflytelse på forskningsdesignet, i den grad at forskningen oppnår nyttige resultater (Zikmund et al., 2013).

Denne utredningen benytter seg av et deskriptivt design. Formålet er å beskrive situasjonen på et bestemt område, når målet er å kunne trekke nokså sikre konklusjoner om sammenhengen mellom to eller flere variabler (Gripsrud et al., 2016). Gode antakelser for hvilke variabler som skal undersøkes i forhold til fenomenet er viktig for analysen. Det er vel å merke vesentlig å understreke at når man skal forsøke å forklare en sammenheng, så kan det vanskelig forklares

med konkret definerte årsaks- og virkningsfaktorer (Gripsrud et al., 2016). Dermed kan et deskriptivt design kun undersøke mulighetene for at det kan foreligge samvariasjon i sammenhenger mellom ulike variabler, og ikke kausale sammenhenger.

Det er ønskelig å kunne tegne et bilde av situasjonen som skal undersøkes gjennom å analysere individer, omstendigheter, tidsaspekter, settinger og fremgangsmåter (Zikmund et al., 2013). Et godt eksempel på deskriptive undersøkelser er undersøkelser rettet mot et representativt utvalg av et større antall respondenter. Spørreundersøkelser er et vanlig verktøy ved datainnsamling innenfor et deskriptivt design. Dette er hensiktsmessig i den grad at man ønsker å innhente en kvantifisert fremstilling av et fenomen (Zikmund et al., 2013).

I sammenheng med utredningens forskningsspørsmål, er det satt antakelser om at ulike faktorer knyttet til bruken av gjeldsregistre som et nytt verktøy i kundefrådgivning, kan ha en innflytelse på jobbtilfredshet. På grunnlag av ulike teoretiske forankringer er hensikten en betydningsfull og kunnskapsnivende analyse av sammenhengene mellom ulike faktorer og jobbtilfredshet. Sammenhengene er formulert gjennom hypoteser som testes med anvendelse av datamateriale opparbeidet fra den kvantitative undersøkelsen. Nøyte og veldefinerte hypoteser er vesentlig for å undersøke slike sammenhenger i en deskriptiv tilnærming (Gripsrud et al., 2016).

## **4. 2 Datainnsamling**

Det finnes to ulike tilnærminger for innhenting av data. Metoden som velges vil påvirke både dataens gyldighet, og dataens pålitelighet (Jacobsen, 2015). Avgjørende for valg av datainnsamling er problemstillingen, forskningsspørsmålene, utredningens omfang, ressursbegrensninger og formål (Dalland, 2017). Å utvikle en god undersøkelse behøver en dyp forståelse av konseptet, og deretter en beskrivelse av hvordan det fungerer i det daglige (Zikmund et al., 2013). Kvalitative metoder har den egenskapen at de forsøker å gå i dybden (Gripsrud et al., 2016). De vanligste metodene i en kvalitativ tilnærming er fokusgrupper, dybdeintervjuer, dokumentundersøkelser eller observasjon av mennesker. Derimot vil det ofte kreve en kvantitativ tilnærming for å sikre påliteligheten av konseptet som måles (Zikmund et al., 2013). Kvalitativ tilnærming kan også være nødvendig for å skille symptomer fra problemer, mens kvantitativ tilnærming kan teste sammenhengene mellom relevante variabler.

For denne utredningen var det hensiktsmessig med en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ tilnærming, men i hovedsak falt metodevalget på en kvantitativ tilnærming. I den kvalitative tilnærmingen ble det gjennomført åpne individuelle intervjuer med leder for kreditt på privatmarkedet i Sparebanken Sør, i tillegg til en fagperson fra Barne- og Familiedepartementet. Bakgrunnen for valget av intervju og intervjuobjekter diskuteres i de påfølgende delkapitlene om utvalg og utvalgsstrategier.

Hovedundersøkelsen er gjennomført ved bruk av en kvantitativ spørreundersøkelse distribuert til kunderådgivere i Sparebanken Sør. Spørsmålene ble i stor grad utarbeidet med bakgrunn i litteraturen, samt høring og høringssvar fra de ulike instansene i forbindelse med utarbeidelsen av gjeldsregistrene (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Enkelte spørsmål ble også utarbeidet i forbindelse med informasjonen vi innhentet fra individuelle intervjuer med personer som kunne bidra med ekspertise på området.

En viktig grunn til å innhente informasjon gjennom kvantitativ tilnærming, er at forskerne ønsker å standardisere informasjonen (Jacobsen, 2015). På denne måten kan enheter og informasjon tvinges ifølge Jacobsen (2015) inn i forhåndsdefinerte kategorier. Særpreget ved kvantitativ tilnærming er at det legges spesiell vekt på forhåndskategorisering av begreper, og at dette gjør at informasjonen kan standardiseres i form av tall. Dermed er det mulig å lage en effektiv statistisk analyse (Jacobsen, 2015). Samtidig blir problemet med begrepsmessig gyldighet sentralt. Jacobsen (2015) anbefaler web-baserte undersøkelser i tilfeller hvor respondentene er ressurssterke, og er kjent med mediet. Begrensede ressurser gjorde også at en slik undersøkelse var hensiktsmessig for utarbeidelsen av denne utredningen.

### **Innsamlingsmetode ved individuelle intervjuer**

Åpne individuelle intervjuer kjennetegnes ved at intervjueren og intervjuobjektet prater sammen som i en vanlig dialog (Jacobsen, 2015). Fordelene blant denne metoden er at man tilegner seg tillitt og åpenhet, som veier tungt i forhold til andre intervju typer. Intervjueren sitter til slutt igjen med transkriberingsnotater som skal analyseres. Vanligvis benyttes individuelle intervjuer når det er relativt få enheter som skal undersøkes, hvilket var tilfelle i denne utredningen.

Individuelle intervjuer er også hensiktsmessige for å få frem den enkeltes holdninger og

oppfatninger, ettersom vi er interesserte i hvordan den enkelte fortolker problemstillingen vi undersøker (Jacobsen, 2015).

For å kunne gjennomføre åpne intervjuer er det nødvendig med godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD). Dette er som følge av at intervjuobjektet kan identifiseres, hvor dette innebærer å behandle personopplysninger (Norsk senter for forskningsdata, 2019). Av etiske hensyn, var det også hensiktsmessig å innhente denne tillatelsen fra intervjuobjektene da det ble benyttet stemmegjenkjenning og personopplysninger ved sitering. Vurderingen fra NSD finnes under vedlegg A.

Ved strukturering av intervjuene, forberedte vi spørsmål på forhånd. Dette bidrar til at ulike aspekter ved intervjuene ble satt i fokus (Jacobsen, 2015). Vi utarbeidet intervjuguiden som inneholdt en oversikt over spørsmålene vi ville drøfte i løpet av intervjuene. Intervjuguidene finnes under vedlegg B og C. Spørsmålene i intervjuguidene er formulert som fullstendige spørsmål, og strukturert i en gitt rekkefølge. Ettersom gjeldsregistrene er nokså nytt i Norge, var det også relevant å drøfte hvorvidt gjeldsregistrene har påvirket kunderådgiverne i den grad fagpersonene hadde antatt at det vil gjøre. Intervjuene ble foretatt ved hjelp av en lydopptaker med tillatelse fra intervjuobjektene. Fordelen ved dette er at vi kan inkludere alle svarene fra intervjuobjektene, slik at informasjonen kunne transkriberes ordrett senere. Forskerne kan så tolke dataene for å trekke ut betydninger, og deretter konvertere dataene til informasjon.

### **Innsamlingsmetode ved kvantitativ spørreundersøkelse**

Når det gjelder web-baserte spørreundersøkelser finnes det flere fordeler, hvor den største er lave kostnader (Jacobsen, 2015; Zikmund et al., 2013). De er også arbeidsbesparende ved at man ikke behøver å registrere dataene manuelt når man får tilbake svarene. Videre er det mulig å gjøre undersøkelsen kompleks, ved bruk av spørsmål som skiller mellom ulike respondenter. Andre styrker er at respondentene kan svare når de har tid til det, samt at individer er mer villige til å dele sensitiv informasjon når de innehar full anonymitet. Til slutt eksisterer det lite intervju effekt, som innebærer at respondentene ikke blir påvirket av omstendigheter intervjuerne kan påvirke (Jacobsen, 2015).

Derimot er de største utfordringene med web-baserte undersøkelser at svarprosenten og representativiteten ofte er henholdsvis lave (Jacobsen, 2015; Zikmund et al., 2013). Ofte er

frafallet spesielt stort i web-baserte undersøkelser, noe som er med på å gi lav svarprosent (Jacobsen, 2015). På generell basis er det en stor fordel om respondentene er ressurssterke og er interesserte i problemstillingen. I denne utredningen har det derfor vært en fordel at gjeldsregistrene er en stor påvirkning på kunderådgivernes jobbhverdag. De er derfor også ressurssterke på dette området. En annen svak side ved web-baserte undersøkelser, er at det ofte tar lang tid før respondentene svarer. De er også ofte forbundet med flere purrerunder. Den siste svakheten er at metoden mangler interaksjon, noe som utelukker dialog for å oppklare uklarheter eller utdype spørsmålene.

### **4. 3 Utvalg**

En av de viktigste anordningene under forskingsarbeid er forberedelsen knyttet til utvalget av data (Dalland, 2017). Hvem som skal delta i undersøkelsen er utslagsgivende for å kunne forsvare hensiktsmessig informasjon til forskningen (Johannessen et al., 2011). Den kvalitative tilnærmingen skal bidra til tradisjonell og praktisk teoretisk forankring, mens den kvantitative tilnærmingen bidrar til informasjon for analysering. Ettersom denne utredningen tar for seg begge tilnærminger tas det med utgangspunkt i litteraturen, hensyn til begge metodene med et strategisk perspektiv. Når det gjelder kvalitativ tilnærming, der utvalget skal være få informanter for å gi mest mulig informasjon, er det avgjørende å ta strategisk gjennomtenkte valg. Her gjelder det at datainnsamlingen fra utvalget, tar sikte på å få frem sammenheng og helhet (Dalland, 2017, s. 53), og dermed gir gode gjenstander for fortolkning. Den kvantitative utvelgelsen bør i sin tur være preget av et fulltallig utvalg for å unngå skjevhet i utvalget. For å foreta et hensiktsmessig utvalg av informanter blir det presentert ulike prinsipper i arbeidet med dette; utvalgsstrategi, rekruttering av respondenter og utvalgsstørrelse (Johannessen et al., 2011).

#### **4. 3. 1 Strategisk utvalg i den kvalitative undersøkelsen**

Strategisk utvalg innebærer at utvalget skal bestå av enkeltpersoner eller grupper som man mener kan ha en betydningsfull innflytelse i undersøkelsen (Dalland, 2017). Er informanten plassert innad i systemet, og dermed kan gi et innblikk i virksomhetens indre liv, vil dette være nyttig for forskningen (Ryen, 2002, s. 90). Med dette i betraktning, kan det dermed stadfestes at rekruttering av informanter i en kvalitativ tilnærming, ofte har et klart formål (Johannessen et al., 2011).

I denne utredningen er det vesentlig at utvalget består av en informant fra en gruppe som har tilknytning innenfor feltet som arbeider med lån og gjeld. Egenskapene til denne informanten bør tilfredsstillende kravene undersøkelsen forespør. Som et resultat av henvendelsen til Sparebanken Sør, oppnevnte banken vår faglige representant, leder for kreditt, privatmarked. Utredningen foretar da en strategisk utvelgelse når man velger en person som antakeligvis har noe å fortelle om gjeldsregistrene, særlig de innledende forventninger, samt enkelte evalueringer av effektene det hittil har bidratt til. Intervjuet fant sted 28. januar 2020 ved deres hovedkontor i Kristiansand, og hadde en varighet på 40 minutter. Hovedtemaene under intervjuet inkluderte hvordan hverdagen er endret for kunderådgiverne, i hvilken grad bankens normer og rutiner har forandret seg, om det er registrert effekter på noen spesielle kundegrupper, tryggheten for å gjøre en bedre jobb, samt bankens bidrag til den kvantitative undersøkelsen.

I tillegg ønsker denne utredningen å tilegne seg teoretisk kunnskap om det overordnede formålet knyttet til forslaget og utviklingen av gjeldsinformasjonsloven (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Videre ønskes det informasjon knyttet til effekter rettet mot den generelle gjeldsgraden i Norge, hvorvidt låntakere i større eller mindre grad enn før får innvilget lån, og mest vesentlig: om det overordnede har registrert noen effekter på kunderådgivningen i bankene. Etter henvendelse til departementet, ble det opprettet kontakt med fagrådgiver i Barne- og Familiedepartementet. Fagrådgiverens primærfelt ligger innenfor gjeldsordning og gjeldsrådgivning, og han har blant annet bidratt til utformingen av gjeldsinformasjonsloven.

Intervjuet med fagrådgiver i Barne- og Familiedepartementet fant sted 4. mars 2020 ved departementet i Oslo, og hadde en varighet på 35 minutter. Hovedtemaene var utviklingen av gjeldsinformasjonsloven og innføringen av gjeldsregistrene. Med hensyn til temaene som ble tatt opp, innebar dette den generelle gjeldsgraden, politiske beslutninger vedrørende utviklingen av gjeldsinformasjonsloven, samt erfaringer fra utlandet.

#### **4. 3. 2 Strategisk utvalg i den kvantitative undersøkelsen**

Det kvantitative utvalget skal bestå av en gruppe respondenter hvor datainnsamlingen fra disse ikke skal være påvirket av utvalgsmetoden (Dalland, 2017, s. 56). Rekruttering av respondentene



skal føre til at menneskene som blir undersøkt skal være representative for problemstillingene vi ønsker å undersøke.

I denne utredningen innebærer det at utvalget i spørreundersøkelsen skal bestå av kunderådgivere som til daglig arbeider med rådgivning og lånopptak. Undersøkelsen distribueres til alle bankens avdelinger. Når utredningen da undersøker en spesifikk bank gjøres det en klar avgrensning som vektlegger samspillet mellom individ og den samme konteksten for individene (Jacobsen, 2015). Dette gjøres ved å inkludere alle bankens kunderådgivere som respondenter, som dermed hindrer skjevhet i utvalget. Utredningen ønsker å undersøke innføringen av gjeldsregistrenes påvirkning i forhold til kunderådgivernes meninger, erfaringer og opplevelser. Det forutsettes at hele gruppen av kunderådgivere i banken er likestilt, og innehar det samme grunnlaget for å tilegne seg erfaringer og meninger om påvirkningen av innføringen av gjeldsregistrene. Det er nærliggende å betrakte kunderådgiverne i Sparebanken Sør som forholdsvis representative for kunderådgivere i norske banker. Dette begrunnes i det faktum at norsk bankvirksomhet er sterkt regulert (Finanstilsynet, 2016), som i praksis vitner til at kunderådgivere i ulike finansforetak har like arbeidsoppgaver.

I tillegg henter vi inn informasjon om respondentene, i form av kjønn, alder og erfaringsgrad, for å undersøke hvorvidt personkarakteristika virker forskjellig på ulike forhold. Ved å inkludere all grad av erfaring, tilegner man seg en indikasjon på om forholdene ved anvendelse av fenomenet har endret seg (Jacobsen, 2015).

#### **4. 3. 3 Rekruttering av respondenter**

Det foreligger flere tilnærminger i en rekrutteringsprosess, men samarbeidet med banken åpner opp for en direkte og personlig rekruttering av respondentene. Primærkildene i den kvalitative tilnærmingen var som tidligere nevnt; kredittleder i Sparebanken Sør, samt fagrådgiver fra Barne- og Familiedepartementet, innenfor områdene gjeldsordning og gjeldsrådgivning.

Når det gjelder faglige spørsmål er det stor sannsynlighet for at fagpersonene avgjør det faglige aspektet, og vinkler tematikken inn på riktig spor (Johannessen et al., 2011). De kan også bidra til nye perspektiver på problemstillingen, slik at utredningen foretar seg flere spor i arbeidet. I tillegg anvender de en type begrepsbruk om emnet, som gjør det lettere å holde informasjonen saklig og faktaorientert. Dette fører til at utredningen kan innhente informasjon som personer

uten fagtilhørighet ikke kunne bidratt til. Ulempene vil kunne bestå av hvorvidt man spør de rette spørsmålene for å få svarene utredningen behøver, og hvorvidt intervjuobjektene kan uttale seg fritt om emnet.

Primærkilden i den kvantitative tilnærmingen ble samtlige kunderådgivere. Etter forespørsel fikk vi tilgang til aktuelle respondenter gjennom bankens leder for kompetanse- og personalutvikling. På vegne av prosjektarbeidet, ble spørreundersøkelsen sendt ut internt til alle bankens avdelinger. I den forbindelse ble alle kunderådgivere bedt om å svare på spørreundersøkelsen. Spørreundersøkelsens fremside inkluderer informasjon og retningslinjer, samt formålet med utredningen, se vedlegg D.

Når det gjelder fordeler knyttet til kvantitative undersøkelser, finner man at det er en effektiv måte å nå ut til et større antall respondenter (Zikmund et al., 2013). I sammenheng med dette er spørreundersøkelser et både kostnads- og tidsbesparende verktøy (Gripsrud et al., 2016). I tillegg kan respondenten selv velge tid og sted for å svare, gitt en viss tidsfrist. Spørreundersøkelsen som er opprettet i spørreundersøkelsesverktøyet SurveyXact, tillater oss å få et raskt analysebilde over respondentenes svar. Spørreundersøkelser inkluderer pålitelige verktøy som i all hovedsak fører et en stor kilde for informasjon om en populasjon (Zikmund et al., 2013).

På den andre siden er det viktig med en tilfredsstillende responsrate. Det kan i noen tilfeller oppleves som utfordrende å få respondenter til å svare på en spørreundersøkelse. En sammenhengende faktor er at respondenter som velger å hoppe av underveis i spørreundersøkelsen, kan føre til skjevhet (Gripsrud et al., 2016). Dette kan forekomme ved eksempler hvor respondentene avgir sine svar basert på en viss grad av usannhet, hvorvidt med hensikt eller ikke. Basert på evaluering av respondentenes svar, og ved mistanke, vil man eliminere svar som inneholder slike kjennetegn. En spesiell form for skjevhet i svarene, er det som kan kalles for skjevhet i form av samtykke. Dette defineres som en tendens hvor respondenten samtykker med de fleste spørsmålene i undersøkelsen, eller ikke (Zikmund et al., 2013). I dialog med Sparebanken Sør har vi tatt høyde for denne sannsynligheten ved å be om tidsfrister, samt muligheter for å sende ut påminnelser. Inkludert i denne tendensen finner man at graden av samtykke kan være påvirket av respondentens oppfatning av virksomheten han eller hun arbeider ved, og gjerne ønsker å bidra positivt til forskningen som ligger bak samarbeidet med forskningsprosjektet.

#### **4. 3. 4 Bestemme utvalgsstørrelsen**

Med hensyn til utvalget er det hensiktsmessig å undersøke utvalgsstørrelsen i de ulike metodiske tilnærmingene. De kvalitative tilnærmingene henter inn praktisk og tradisjonell teori, mens den kvantitative tilnærmingen henter inn informasjon til gjenstand for analysing (Jacobsen, 2015). Ut ifra tilnærmingene skal man spørre seg hvem man ønsker å hente informasjon ut ifra, hvordan man skal utføre undersøkelsen og deretter også hvor mange mennesker utvalget skal bestå av, basert på formålet med analysen. Antallet bør ifølge Jacobsen (2015) være i henhold til behovet for informasjon, i den forstand at informasjonen vi henter inn er relevant. Den nødvendige utvalgsstørrelsen skal også være i henhold til hvor fokusert problemstillingen er, samt størrelsen på prosjektet (Jacobsen, 2015).

#### **Utvalgsstørrelse ved individuelle intervjuer**

Hvor mange informanter som behøves avhenger i stor grad av utredningens problemstilling og metodiske tilnærming (Johannessen et al., 2011). Johannessen et al. (2011) forklarer at sentrale informanter kan følges opp med flere intervjuer. I vårt tilfelle, planla vi et oppfølgingsintervju med Sparebanken Sør, med den hensikt til å informere om resultater fra den kvantitative undersøkelsen, samt en diskusjon rundt effektene gjeldsregistrene kan ha bidratt til, og kontrollere hvorvidt disse stemmer overens med de faktiske forhold i banken. Dette anses som hensiktsmessig for begge parter, hvor banken kan ta del i og tilegne seg kunnskap om effektene ved fenomenet som utredningen, tolke nøkkeltall fra den kvantitative undersøkelsen, og hvorvidt dette sammenstiller med deres forventninger. I tillegg er det relevant å utveksle kunnskap under utredningens arbeid med tolkning og analyse (Johannessen et al., 2011).

Som nevnt innledningsvis, bestod den ene institusjonen av Sparebanken Sør, som finansinstitusjonen utredningen undersøker i all hovedsak. I tillegg ønsket vi kontakt med den overordnede institusjonen, Barne- og Familiedepartementet, for det helhetlige bildet av innføringen av gjeldsregistrene. Dette resulterte i to åpne individuelle intervjuer, og ble avholdt i en tidsstørrelse på 30-45 minutter hver. Under begge tilfeller var det kun de nevnte intervjuobjektene som var til stede under intervjuene.

#### **Utvalgsstørrelse i kvantitativ spørreundersøkelse**

Det sentrale i denne tilnærmingen er hvem man ønsker å vite noe mer om, hvor formålet blir å tilegne seg informasjon fra utvalgte enheter – som oftest enkeltindivider eller grupper av

mennesker (Johannessen et al., 2011). Undersøkelsen vil omfatte 180 forespurte kunderådgivere, og utgjør populasjonen i studien. I denne utredningen ønskes det personer som kan ha noe å bidra med til forskningsspørsmålet, hvor det dermed er en stor fordel å få tilgang til hele utvalgsstørrelsen på 180 kunderådgivere i banken.

Zikmund et al. (2013) beskriver kvantitative undersøkelser som et verktøy til å samle primærdata som kan settes sammen særskilt for prosjektet. Bakgrunnen for en kvantitativ undersøkelse ligger i at man oppnår prosjektformålene gjennom verktøy som inkluderer numeriske målinger og ulike analysetilnærminger. Ved valg av denne metodiske tilnærmingen for prosjektarbeidet er hensikten at man skal få en oversikt over praksisen rundt gjeldsregistre, som inkluderer kunderådgiveres meninger og erfaringer knyttet til arbeidet sitt, etter innføringen av gjeldsregistrene.

Undersøkelsen ble i første runde tilgjengeliggjort i tidsperioden 18.februar 2020 til og med 25. februar 2020. Responsraten her ble kalkulert til i underkant av 17 prosent, noe som tilsvarer 30 respondenter. Dette antallet var naturligvis ikke tilfredsstillende for forskningen, og dermed utførte banken én purring etter oppfølging med oss. En slik purrerunde ble gjennomført på det viset at respondenter som ikke har svart, mottar en påminnelse om spørreundersøkelsen (Jacobsen, 2015). Undersøkelsen lå dermed tilgjengelig ytterligere én uke, til og med 1.mars 2020 da antall respondenter stagnerte. Per nevnte dato kunne vi stadfeste 107 besvarelser. Dette inkluderer fullstendige besvarelser, men også ikke-fullstendige besvarelser, som tilsier respondenter som av ulike grunner ikke fullførte hele spørreundersøkelsen. Den endelige responsraten økte betydelig, og lå til slutt i underkant av 50 prosent, noe som tilsvarer 85 respondenter med fullstendig fullførte besvarelser. Til slutt kunne vi godkjenne 85 respondenter som et anvendelig antall til analysen.

#### **4. 4 Utforming av den kvantitative spørreundersøkelsen**

Jacobsen (2015) forklarer at spørreundersøkelser bør, i den grad det er mulig, kategorisere spørsmål som er basert på ulike variabler. Denne fremgangsmåten kommer fra en deduktiv tilnærming hvor man utforsker aktuell teori som baner vei i forhold til variablene man ønsker å finne mer ut om (Jacobsen, 2015). Hensikten er ifølge Jacobsen (2015) at det skal resultere i relevant kunnskap, som i dette tilfellet er å belyse noen av de antatte effektene som kan ha innflytelse på jobbtfredshet blant kunderådgivere.

En kopi av spørreundersøkelsen finnes under vedlegg D.

#### **4. 4. 1 Praktiske valg**

Et vesentlig utgangspunkt for en spørreundersøkelse er at spørsmålene som blir stilt er velformulert (Jacobsen, 2015). Dette avhenger av at det på forhånd ble valgt spørsmål med den antakelsen om at spørsmålene kunne bli delt inn i variabler. Det forelå imidlertid lite tradisjonell teori på hva effekten av verktøy som gjeldsregistrene konkret har på kunderådgivning. Men i den grad det var passende ble det anvendt praktisk og tradisjonell teori i utformingen av spørsmålene, inkludert bakgrunnsteori fra forarbeidene, samt offentlig publisert informasjon om gjeldsregistrene. Spørsmålene i spørreundersøkelsen inneholder ulike elementer knyttet til de tiltenkte variablene. I all hovedsak inkluderer dette jobbtilfredshet, kvalitet og endrede jobbaktiviteter. I tillegg ble det formulert kontrollspørsmål som dekker informasjonsbehovet om de mest generelle karakteristikkene om respondenten, hvilket inkluderer kjønn, alder og erfaringsgrad.

Zikmund et al. (2013) forklarer i sin hoveddel om selvstyrende spørreundersøkelser at respondenten selv har et ansvar for å holde fokus på lesing og forståelse i tillegg til svarene vedkommende avgir. Med dette som grunnlag er det rimelig å kunne ta en forutsetning om at respondenten gjennomfører spørreundersøkelsen med nøyaktighet. Dette kan i noen tilfeller utgjøre en utfordring for forskningen, ettersom spørsmålene i undersøkelsen må være velformulerte.

SurveyXact er et verktøy som inneholder flere ulike muligheter for oppsett av spørsmålene, svaralternativene og selve brukergrensesnittet. Vi valgte en nøytral utforming med et rent brukergrensesnitt, som også inkluderer logoen til Universitetet i Agder, for å illustrere hvilken utdanningsinstitusjon vi er studenter ved. Under og etter spørreundersøkelsens tilgjengelighetsstatus var det anledning til å undersøke antall gjennomførte svar, samt de som var påbegynt, men ikke gjennomførte. Antall gjennomførte svar og antall frafall fra undersøkelsen var tall som ble observert til analyse. Etter stenging av undersøkelsen var det en enkel adgang til å opprette et datasett med respondentenes svar. Dataanalysen ble gjennomført i statistikkprogrammet SPSS 25 og datasettet kunne importeres til programmet for statistiske analysetester.

#### 4. 4. 2 Målenivå og måleskala

Målenivå og måleskala, er ifølge Jacobsen (2015), to viktige verktøy knyttet til målingen av spørsmålene. Førstnevnte illustrerer hvor mye informasjon spørsmålene inneholder, og blir prinsipielt delt inn i tre former; nominal, ordinal og forholdstall. Denne utredningen foretar seg samtlige former. Nominale svaralternativer forekommer når forskeren grupperer respondenter i ulike, bestemte kategorier (Jacobsen, 2015). I vår undersøkelse svarer respondenten på et klart valg mellom svaralternativer, og nominale svaralternativer anvendes ved essensielle kontrollspørsmål knyttet til respondentens bakgrunn – eksempelvis ved identifisering av respondentens kjønn.

Majoriteten av spørsmålene i undersøkelsen anvender ordinal målenivå. Også her kan forskeren anvende svarene til å gruppere respondenter. Forskjellen er at man kan observere forholdet mellom kategoriene, og anvende dem til å rangere respondenter i forhold til hverandre (Jacobsen, 2015). Når man anvender dette målenivået, forsøker man å måle intensiteten i enkelte forhold. Ikke bare om respondentene er like eller ulike, men også hvor ulike de eventuelt er. Zikmund et al. (2013) forklarer videre at ordinale målenivåer kan anvendes som intervallskala, ettersom den innehar ordinale egenskaper. I en intervallskala er avstanden mellom intervallene like store og skalaen har ikke naturlig nullpunkt. Denne studien forsøker å få svar på kunderådgiveres følelser til eventuelle forhold og endringer i deres arbeid. Derfor måles intensiteten i en slik vurdering, ved å belyse hvor meget eller lite respondenten betrakter et nevnt forhold.

Forholdstall, ofte benevnt som skalanivå, skiller seg ut ved å kunne rangere gruppene av respondenter (Jacobsen, 2015). Ved en del spørsmål, for eksempel respondentens alder eller antall innvilgede lån gitt et forhold, ønsker vi svaralternativer som er naturlige tall. Forholdstall inkluderer også da et meningsfullt nullpunkt, hvilket som bidrar til å forklare et fravær av ulike forhold (Zikmund et al., 2013). Dette kan bety at respondenten i realiteten kan ha valgt å innvilge null lån i det gitte forholdet. Ettersom begge disse spørsmålstypene kan ha mange teoretiske valgmuligheter, har vi i alle denne type spørsmål tillatt et åpent svaralternativ, hvor respondenten selv skriver inn tallet. Kontrollvariabelen alder ble vel å merke etter datainnsamling, gruppert med femårsintervaller for å lettere utføre statistiske analysetester.

I majoriteten av spørsmålene i undersøkelsen anvendes en ordinal likert-skala, hvilket kan også behandles som en intervallskala, dersom kravene til normalfordistribusjon og utvalgsstørrelse er

oppfylt (Knapp, 1990). Denne formen for måleskala går under begrepet kategoriskala, og tillater respondenten mer fleksibilitet i å indikere hans eller hennes holdning til et gitt forhold (Zikmund et al., 2013). En klar definisjon på likert-skala er ifølge Zikmund et al. (2013) at den måler holdninger ved å tillate respondenten å rangere intensiteten i deres holdning til gitte utsagn fra en veldig negativ til en veldig positiv holdning. Ved å ha flere svaralternativer kan respondenten dermed avgi mer nøyaktig informasjon (Zikmund et al., 2013). Denne rangeringen foregår i vårt tilfelle som en fem-skala alternativ, som inkluderer alternativene – *i svært liten grad, i liten grad, i noen grad, i stor grad og i svært stor grad*. Et unntak gjelder for ett av spørsmålene som fungerer som en påstand, hvor vi her har valgt å la respondenten vise i hvilken grad vedkommende er enig eller uenig i påstanden. I tillegg har vi lagt til alternativet «*vet ikke*» i alle spørsmål av ordinal målenivå for respondenter som er usikre i sin holdning til utsagnet. Under i figur 4.1, presenteres et eksempel på et av spørsmålene fra den kvantitative spørreundersøkelsen med tilhørende svaralternativer.

<p><b>I hvilken grad er du nå i bedre stand til å hindre at dine kunder får gjeldsproblemer?</b></p> <p><input type="radio"/> I svært liten grad</p> <p><input type="radio"/> I liten grad</p> <p><input type="radio"/> I noen grad</p> <p><input type="radio"/> I stor grad</p> <p><input type="radio"/> I svært stor grad</p> <p><input type="radio"/> Vet ikke</p>
---

**Figur 9 (4.1):** Eksempel på spørsmål i den kvantitative undersøkelsen med svaralternativer.

#### **4. 4. 3 Oppbygging og målevariabler**

Spørreundersøkelsen innledes med en forside som informerer om bakgrunnen for prosjektet, se vedlegg D. Denne type informasjon inkluderer undersøkelsens formål, hensikt, tematikk, oppbygging, konfidensialitet, i tillegg til forskernes kontaktinformasjon (Jacobsen, 2015). Samtlige elementer kan bidra til å øke undersøkelsens troverdighet. I tillegg har vi lagt til informasjon vedrørende fremgangsmåter for å kunne svare på spørsmålene, samt hvor lang tid det vil ta å fullføre undersøkelsen. Forsiden skal ikke bare informere respondenten, men også fungere som en motivasjon til å være med på forskningen (Jacobsen, 2015).

Vi innleder med kontrollspørsmål som vi finner naturlig å stille vedrørende respondentens bakgrunn. Dette inkluderer respondentens kjønn, alder og deres erfaringsgrad.

Kontrollvariablene inkluderes for å undersøke om de har noe interessante effekter på analyseresultatene. Når det gjelder spørsmålet om respondentens alder med åpent svaralternativ, ble dette valgt for lettere å gjøre et skille blant enhetene i datasettet. Spørsmålet om erfaringsgrad ble tildelt svaralternativer fordelt i fire grupper som er rangordnet etter antall år med erfaring.

Ettersom den sentrale hypotesen i utredningen undersøker effekten innføringen av gjeldsregistrene har på jobbtilfredshet blant kunderådgivere, var det naturlig å anvende jobbtilfredshet som den avhengige variabelen vår. Det ble tatt utgangspunkt i litteraturen for å kunne avdekke faktorer som kan påvirke jobbtilfredshet, hvor vi forsøkte å se dette i sammenheng med bruken av gjeldsregistrene. Vi ønsker å undersøke kvalitet og endrede jobbaktiviteter som uavhengige variabler, og tilpasse disse i henhold til analysen vår. Jacobsen (2015) forklarer at slike begrep kan være utfordrende å måle direkte ettersom de er meget komplekse. Derfor må vi ha noen krav til operasjonalisering for å kunne gjøre begrepene mer målbare. Med dette menes å kunne skape indikasjoner til de komplekse begrepene i flere spesifikke underspørsmål (Jacobsen, 2015). Vi har dermed anvendt flere ulike spørsmål som vi antar kan være med og indirekte måle begrepene.

### **Jobbtilfredshet**

Under den avhengige variabelen jobbtilfredshet ønsker vi å undersøke hvor tilfredse respondentene føler seg i sin jobb som kunderådgiver, og hvordan gjeldsregistrene har påvirket dette. For å måle denne variabelen formulerte vi noen spørsmål som vi innledningsvis antar kan indikere begrepet jobbtilfredshet. Som tidligere nevnt, anvendte vi en fem-skala svaralternativ i følgende spørsmål:

*«I hvilken grad trives du i jobben din?»*

*«I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at du liker jobben din bedre?»*

*«I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort jobben din mer spennende i møte med kunder?»*

Når det gjelder det sistnevnte spørsmålet, om hvorvidt kunderådgiverne mener jobben er blitt mer spennende etter innføringen av gjeldsregistrene, er vi egentlig ute etter å få kunnskap om



hvorvidt kunderådgiverne har en oppfatning om arbeidet deres har blitt mer monotont eller kjedelig, basert på den teoretiske forankringen. Zikmund et al. (2013) beskriver at enkelte respondenter ikke alltid ønsker å svare på spørsmål med full ærlighet. Dette kan naturligvis avhenge av ulike årsaker, som blant annet å skjule personlig synspunkter, unngå forlegenhet, samt å velge svaralternativer som er mer sosialt aksepterte enn hva som er det sanne alternativet (Zikmund et al., 2013). På tross av garantien respondentene har i henhold til anonymitet, valgte vi å stille dette spørsmålet med en positiv utforming for å unngå responskjevhet. Formuleringen av spørsmålet tas med i betraktning når vi skal analysere dette spørsmålet.

### **Økt kvalitet på kredittvurderinger**

Under den ene uavhengige variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger, ønsker vi å undersøke hvordan jobbtilfredshet påvirkes av økt kvalitet kredittvurderinger, sett i lys av innføringen av gjeldsregistrene. For å måle denne variabelen formulerte vi noen spørsmål som vi innledningsvis antar kan indikere begrepet økt kvalitet på kredittvurderinger. Som tidligere nevnt, anvendte vi en fem-skala svaralternativ i følgende spørsmål og påstander:

*«I hvilken grad har du som kunderådgiver blitt i bedre stand til å gjøre mer presise kredittvurderinger etter innføringen av gjeldsregisteret?»*

*«Innføringen av gjeldsregisteret har gjort det enklere å gjøre en god evaluering av kundens kredittverdighet.»*

*«I hvilken grad føler du mer trygghet for at du tar gode beslutninger etter at gjeldsregisteret ble innført?»*

*«I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at det er blitt enklere å skille mellom en “god låntaker” og en “dårlig låntaker”?»*

*«I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du som kunderådgiver er i bedre stand til å vurdere låntakers muligheter for ytterligere kredittopptak eller låneopptak?»*

*«I hvilken grad er du nå i bedre stand til å hindre at dine kunder får gjeldsproblemer?»*

*«I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at du er mindre redd for uheldige konsekvenser for kunden, som følge av din rådgivning?»*

*«I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du er mer trygg på at kundene dine klarer å betjene de lånene du innvilger?»*

*«Sparebanker med sin lokale forankring, har en betydelig fordel med sin gode kjennskap til*

*kundene. I hvilken grad tror du gjeldsregisteret kan gi deg en falsk trygghetsfølelse, ved at det ikke foretas en grundig nok kredittvurdering av kunden?»*

*«I hvilken grad har din avgjørelse om et lån innvilges, blitt mindre avhengig av din personlige oppfatning av kunden?»*

*«I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du tar mer hensyn til kundens historikk eller forbruksmønster, når du avgjør om et lån skal innvilges?»*

### **Endringer i jobbaktiviteter**

Under den andre uavhengige variabelen endringer i jobbaktiviteter, ønsker vi å undersøke hvordan jobbtilfredshet påvirkes av endrede jobbaktiviteter, sett i lys av innføringen av gjeldsregistre. For å måle denne variabelen formulerte vi noen spørsmål som kan indikere endringer i jobbaktiviteter. Som tidligere nevnt, anvendte vi en fem-skala svaralternativ i følgende spørsmål:

*«I hvilken grad lar innføringen av gjeldsregisteret deg bruke mer tid på å selge andre produkter, som livsforsikring og skadeforsikring, i stedet for å bruke tid på å vurdere kundens økonomiske situasjon?»*

*«I hvilken grad har gjeldsregisteret gjort at dine møter med kunder har blitt mer rutinepreget?»*

*«I hvilken grad opplever du at rådgivningsmøtene med kunden tar lenger tid, enn før?»*

*«Innføringen av gjeldsregisteret gjør at du har mer informasjon om kunden tilgjengelig. I hvilken grad bruker du mindre tid til å prate med kunden om deres økonomiske situasjon?»*

*«I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort din jobb som kunderådgiver mindre krevende i møte med kunder?»*

*«Innføringen av gjeldsregisteret har gjort at det er vanskeligere å manipulere sin egen økonomiske situasjon. I hvilken grad har du opplevd nedgang i forsøk på manipulasjon?»*

### **Innvilgelse av lån**

Vi ønsket også å undersøke om innføringen av gjeldsregistre har hatt noen påvirkning på innvilgelse av lån, og kunderådgivernes personlige oppfatning under denne prosessen. For å måle dette formulerte vi noen spørsmål knyttet til innvilgelse av lån, hvor vi anvendte åpne svaralternativ i følgende spørsmål:

*«Hvor mange kunder har du hatt i løpet av de siste tre månedene, som du mente burde fått lån, men som ikke fikk innvilget lån på grunn av gjeldsregisterets tilgjengelige informasjon?»*

*«Av de som ikke fikk innvilget lån, hvor mange synes du personlig burde fått lån?»*

## **4. 5 Evaluering av studien**

Det er tre viktige kriterier for at målingen skal bli god; reliabilitet, validitet og sensitivitet (Zikmund et al., 2013). I enhver undersøkelse blir det tatt valg, fra problemstilling og forskningsmetode, til analysering og vurdering. Hvor godt forskerne er i stand til å gjøre rede for valgene som er tatt underveis, og hva dette har betydd for resultatet av undersøkelsen, vil påvirke hvor holdbart eller gyldig resultatet for undersøkelsen er (Dalland, 2017).

### **4. 5. 1 Validitet**

Med validitet menes relevans og gyldighet (Dalland, 2017). Det betyr at det som måles må være av relevans, og være gyldig for problemet som skal undersøkes. Oversatt fra Zikmund (2013. s. 303), defineres validitet som «hvor presist noe måles eller hvor bra resultatet representerer et konsept». Det skilles mellom ulike former for validitet, og tre av disse er begrepsvaliditet, intern validitet og ytre validitet (Johannessen, Christoffersen & Tuft, 2016). Intern validitet vil si i hvilken grad undersøkelsen gir en sann eller virkelighetsnær beskrivelse, samt i hvilken grad dataen har dekning i konklusjoner knyttet til årsak eller virkning (Jacobsen, 2015). Ekstern, eller ytre validitet, er derimot i hvilken grad samfunnet kan generaliseres ut fra funnene i studien. Begrepsvaliditet handler om hvorvidt de konkrete dataene som er funnet er gode representasjoner av det generelle fenomenet som skal undersøkes (Johannessen et al., 2016).

Formålet med denne utredningen er å undersøke hvilke effekter gjeldsregistre har hatt på jobbtilfredshet. Ved at utredningen undersøker det den er ment til, vil den interne validiteten styrkes (Jacobsen, 2015). Den eksterne validiteten vil styrkes av at spørreundersøkelsen blir besvart av kunderådgivere i flere avdelinger i Sparebanken Sør. Dette vil med andre ord bidra til at funnene ikke er begrenset til én lokasjon, og at funnene vil samsvare bedre når dataene fra undersøkelsen omfatter flere avdelinger (Johannessen et al., 2016).

Det finnes også flere forhold som kan redusere validiteten til utredningen (Johannessen et al., 2016). Spørsmålene som stilles i spørreundersøkelsen, og måten disse er stilt på, kan påvirke i hvilken grad disse samsvarer med problemstillingen som undersøkes. Videre er svarene til

respondentene også et usikkert moment. I hvilken grad respondentene svarer sant er vanskelig å kontrollere (Jacobsen, 2015). Informasjonen fra de kvalitative intervjuene baserer seg også på forskernes tolkning av det som ble sagt, noe som betyr at svarene ikke nødvendigvis blir oppfattet slik det var ment.

#### **4. 5. 2 Reliabilitet**

For at en undersøkelse skal være reliabel, må andre kunne komme frem til samme resultat ved bruk av samme, eller andre, metoder (Gripsrud et al., 2016). Dermed kan man stole på at resultatene er pålitelige, ved at det foreligger minst mulig tilfeldige feil. Respondentene kan eksempelvis ha svart uten å lese spørsmålene ordentlig, som betyr at de ikke nødvendigvis svarer riktig. Det har derfor blitt gitt spørsmål som korrelerer, som vil si at de kan likne på hverandre. Disse har også blitt formulert på positive og negative måter for å sikre reliabilitet i svarene. Kort forklart er reliabilitet at undersøkelsen er til å stole på, og at den er gjennomført på en troverdig måte (Jacobsen, 2015).

Høy reliabilitet kan testes ved å gjennomføre en test-retest for å undersøke om man får samme svar (Zikmund et al., 2013). Dersom det er tilfelle, betyr det at undersøkelsen har høy reliabilitet. Av tidsmessige grunner var det ikke anledning til dette, og alternativet ble derfor å gjennomføre en pre-test.

#### **Pre test**

Pre-testen ble gjennomført ved at vi gikk gjennom eksempler på spørsmål i forbindelse med vårt intervju med kredittleder i Sparebanken Sør. Tilbakemeldingene hans var i hovedsak rettet mot hvordan spørsmålene burde formuleres, samt ordbruk slik at respondentene skulle forstå spørsmålene. Spørsmålene ble deretter bygget på hans tilbakemeldinger. For å forsikre oss om at undersøkelsen fungerte og at spørsmålene var forståelige, forhørte vi oss med han igjen, når undersøkelsen var ferdig. I tillegg fikk vi nyttige tilbakemeldinger fra veileder på språk, ordbruk og formuleringer for å sikre at spørsmålene vi hadde var gode. Veileder kom også med innspill til spørsmål som kunne være fruktbare å ha med. Det var viktig i forbindelse med undersøkelsen at den ble kontrollert av fagpersoner som kan noe innenfor emnet, ettersom disse personene ville kunne gi oss de beste tilbakemeldingene. Undersøkelsen ble i tillegg testet med ikke-eksperter, som utgjør utvalgte venner og familiemedlemmer for å kontrollere dens funksjonalitet.

### **4. 5. 3 Sensitivitet**

For å måle sammenhenger i holdninger eller hypotetiske sammenhenger, er sensitivitet et godt verktøy å bruke (Zikmund et al., 2013). Den beste målingen fås ved å måle sensitiviteten på en skala med flere kategorier. Typisk vil dette være «svært liten grad», «liten grad», «noe grad», «stor grad» og «svært stor grad». Sensitivitet er derfor et verktøy som kan måle variaser i begreper nøyaktig (Zikmund et al., 2013). Ved å ha flere alternativer kan mindre endringer i holdninger måles, noe som ikke vil oppdages ved og bare bruke dikotome svaralternativer.

### **4. 5. 4 Diskusjon av metodesvakheter**

Lydopptaket fra intervjuet med Sparebanken Sør virket ikke sjenerende, og det ble av rimelig god kvalitet. Dette gjorde at transkriberingen ble vellykket. Ledere vil naturligvis ønske å fremstille banken på best mulig måte, og det er dermed en fare for at informasjonen vi fikk er påvirket av dette (Zikmund et al., 2013). At spørreundersøkelsen var anonym, bidro derfor til å skape et mer nyansert bilde, ettersom personer ofte er mer villige til å svare ærlig når de ikke kan bli gjenkjent. Hensikten med intervjuet var også å skape et mer reflektert bilde rundt bankens egne tanker om påvirkningen gjeldsregistrene har hatt på kunderådgivningen, samt hvordan dette fungerte i praksis.

Kunderådgiverne har også mye kunnskap om bruken av gjeldsregistrene, ettersom de arbeider med lån på daglig basis. Av den grunn at gjeldsregistrene er forholdvis nytt i Norge, var det med andre ord vanskelig å sikre at utredningen var kumulativ; som betyr å bygge videre på noe som er gjort før. Intervjuet med Sparebanken Sør var viktig for å kunne begrunne spørsmål i praksis. Det var derfor viktig at spørsmålene til undersøkelsen ble kvalitetssikret av både kredittleder i banken og veileder, for å sikre at spørsmålene var gode og relevante. Lederne i banken var svært interesserte i vår oppgave, og var svært behjelpelig til å sende den ut til å så mange som mulig. Dette bidro også til å sikre et best mulig utvalg for oppgaven.

Kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ metode kan gi en god mulighet til å oppnå bredde eller innsikt i forståelsen av et fenomen (Ryen, 2002). Det er svært vanlig med intervju og data fra deltakende observasjon, slik at forskerne ofte får tilgang til ulike typer data. Dette kan ifølge Ryen (2002) øke tilliten til studien, og gjør den mer fullstendig. Samtidig kan forskerne stille ulike og komplementære spørsmål. Videre kan denne metoden hjelpe til å avdekke forhold eller

prosesser som gjør at det kan utvikles i nye teorier eller at eksisterende teorier blir modifisert (Ryen, 2002). Derimot kan denne metoden gjøre at man risikerer å få ulike svar på samme spørsmål. I de tilfellene hvor målet er å få en mer fullstendig oversikt, er det vanligvis uproblematisk (Ryen, 2002).

## **4. 6 Statistiske analyser**

Det har blitt anvendt flere statistiske analysemetoder for å bearbeide dataene vi har samlet inn til analysen. Selv om utvalget vårt i den kvantitative tilnærmingen kan betraktes som representativt, var antallet respondenter noe mindre enn forventet, og at det dermed vanskeliggjør avanserte statistiske metoder. Eksempelvis har vi ikke benyttet oss av faktoranalyse, da dette ofte krever et minsteantall på 300 respondenter (Johannessen, 2009). Analysemetodene som ble anvendt inkluderer både deskriptive innblikk av resultatene, samt et dypere analytisk statistisk arbeid som er vesentlig for at vi skal kunne forklare funnene vi kommer frem til. Valg av metodene ble gjort i tråd med forskningsproblemet vårt, hvor det var viktig å kunne utnytte mulighetene, men samtidig forstå og vurdere begrensningene de statistiske metodene har i forskningen vår.

Det er noen generelle forutsetninger knyttet til de ulike statistiske analyseteknikkene som behøver å være oppfylt for at analysene skal være tilstrekkelig anvendelige (Pallant, 2011). Den første forutsetningen er at observasjonene ikke skal være påvirket av andre observasjoner i undersøkelsen. Dette kan vi anta med rimelighet at ikke var tilfelle i vår undersøkelse, ettersom undersøkelsen ble utført individuelt. En annen sentral forutsetning er at observasjonene er normalfordelte, som i mange tilfeller kan være en utfordring i undersøkelser. Vel å merke hjelper en stor utvalgsstørrelse ved å tillate eventuell mislykket oppfyllelse av denne forutsetningen. Pallant (2011) nevner at utvalgsstørrelser over 30 skal være tilfredsstillende, hvilket er tilfelle i denne studien. En siste forutsetning omhandler homogenitet, hvor man antar at variansene og dermed variabiliteten i de ulike utvalgsgruppene er omtrent like store. Testen for homogenitet blir utført for alle aktuelle analyser.

### **4. 6. 1 Krysstabeller**

Vi innleder dataanalysen med å presentere den elementære transformeringen av dataene vi har samlet inn gjennom krysstabeller. Dette er en fornuftig form for deskriptiv statistikk hvor man

kan vise til grunnleggende parametere som forklarer den åpenbare tendensen blant enhetene (Zikmund et al., 2013). Her kan man presentere distribusjonen og variabilitet med blant annet frekvens, prosentandel og varians. Når man anvender krysstabeller foretas det en teknikk for å kartlegge forholdet mellom to eller flere ulike variabler. Dette baseres på både nominale og ordinale kategorier i en kombinert frekvenstabell. Krysstabellene som presenteres i analysen vår anvender spørsmål fra begge målenivåer. I tabellene synliggjøres den ene variabelen i venstre rad, mens den andre variabelen vises i høyre kolonner.

#### **4. 6. 2 Reliabilitetstest med Cronbachs alfa**

Vi valgte å gjennomføre en reliabilitetstest for å undersøke hvilke spørsmål fra spørreundersøkelsen som måler samme underliggende begrep eller faktor. En velkjent koeffisient for å teste reliabiliteten til en faktor er Cronbachs alfa (Pallant, 2011), som bør ligge på over 0,70. Spørsmål som viser lav korrelasjon i henhold til den helhetlige Cronbachs alfa koeffisienten bør fjernes for å forbedre faktorladningen. Viser reliabilitetstesten et nivå over koeffisientgrensen, kan vi med rimelighet anta at samtlige spørsmål under den valgte faktoren måler samme begrep (Pallant, 2011).

#### **4. 6. 3 Regresjonsanalyse**

I denne utredningen har vi i stor grad anvendt regresjonsanalyser for å måle sammenhenger mellom dataene som er samlet inn fra spørreundersøkelsen. En regresjonsanalyse er en fremgangsmåte for å undersøke det lineære forholdet mellom avhengig og uavhengige variabler, hvor effektene de uavhengige variablene har på den avhengige variabelen blir presentert (Zikmund et al., 2013).

I vår analyse av datamaterialet har vi anvendt multippel regresjonsanalyse. Denne formen tillater oss å undersøke forholdet mellom flere uavhengige variabler og en avhengig variabel på samme tid (Zikmund et al., 2013). Ligningen for en multippel regresjonsanalyse inkluderer dermed alle tilknyttede variabler og kalkulerer effekten flere uavhengige variabler har på den avhengige variabelen. Den forklarer også variansen på den avhengige variabelen hver av de uavhengige variablene bidrar til (Pallant, 2011). Ligningen for en multippel regresjonsanalyse er som følger:

$$Y_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e_i$$

Hvor;

$Y$  = avhengig variabel

$b_0$  = konstant

$b_i$  = helningskoeffisient

$X$  = uavhengige variabler

$e$  = estimering av tilfeldig feil

(Zikmund et al., 2013).

Det må tas hensyn til eventuell multikollinearitet, hvilket blir definert som graden uavhengige variabler korrelerer med hverandre - og dermed måler samme begrep (Pallant, 2011). Dersom multikollinearitet er for høy blir det utfordrende å tolke hver enkelt parameter. Multikollinearitet observeres ved å undersøke koeffisienttabellen i SPSS som gjengir toleranse og VIF (Pallant, 2011). Toleranse indikerer hvor mye av den uavhengige variabelens variabilitet som ikke forklares av de resterende uavhengige variablene. For å unngå multikollinearitet bør denne verdien ligge på et nivå over 0,10. VIF blir definert som den inverse verdien av toleranse, og bør ligge på et nivå under 10 (Pallant, 2011).

En av de viktige forutsetningene for å utføre en regresjonsanalyse er normalitet vedrørende observasjonene (Pallant, 2011). Dette kan undersøkes ved å observere sannsynlighetsplottet for normalitet, hvor det er ønskelig at punktene skal ligge i en rett diagonal linje fra venstre til høyre (Pallant, 2011). Spredningsplottet er til god hjelp for å undersøke linearitet og avvikende observasjoner. Her ønsker vi at residualene er rektangulært distribuert med verdiene konsentrert i midten (Pallant, 2011). Avvik kan ifølge Pallant (2011) avdekkes ved observasjoner som har en standardisert residual på over 3,3 eller mindre enn  $-3,3$ . Finnes det et signifikant antall av slike observasjoner, er det ønskelig å fjerne disse (Pallant, 2011).

For å evaluere regresjonsmodellen undersøker man regresjonskoeffisienten  $R^2$ . Denne forteller hvor mye av den avhengige variabelens varians, som blir forklart av modellen (Pallant, 2011). I tillegg er det hensiktsmessig å undersøke Adjusted  $R^2$ , som ved små utvalg tar en nøyere estimering av verdiene. I forbindelse med resultatene og hvorvidt de er statistisk signifikante, er det nødvendig å kontrollere ANOVA-tabellen, hvor vi kan bedømme nullhypotesene (Pallant, 2011).



Videre kan vi evaluere hver enkelt uavhengig variabel og undersøke hvorvidt variablene bidrar til antakelsen knyttet til den avhengige variabelen. Dette kan avdekkes ved å kontrollere betakoeffisientene (Pallant, 2011). Dersom betaverdiene er høye, kan vi med rimelighet anta en sterk sammenheng til den avhengige variabelen. Signifikanskoeffisientene knyttet til de ulike variablene forklarer hvor statistisk signifikant deres bidrag til ligningen er. Pallant (2011) forklarer at hvis koeffisientene er på et nivå lavere enn 0,05, kan vi fastslå at variabelen har statistisk signifikant forklaringskraft knyttet til den avhengige variabelen. Ved mindre utvalg kan det likevel tillates et mindre strengt signifikansnivå, og dermed kan koeffisienter lavere enn 0,1 sies å være signifikante (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014).

#### **4. 6. 4 ANOVA**

Analysis of Variance eller ANOVA er statistiske tester som presenterer effektene faktorer eller uavhengige variabler har på en avhengig variabel (Zikmund et al., 2013). De gjeldende hypotesene blir testet for å bedømme om det forekommer statistisk signifikante forskjeller i varians- og gjennomsnittsverdier blant flere enn to grupper.

#### **One-Way ANOVA**

One-Way Analysis of Variance er den ene av to grunnleggende former for ANOVA-tester, hvor den involverer kun én uavhengig variabel (Zikmund et al., 2013). Den statistiske nullhypotesen for en One-Way ANOVA, hvor symbolet for  $k$  indikerer antall grupper knyttet til den uavhengige variabelen er som følger:

$$\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_k$$

Med andre ord kan vi med nullhypotesen stadfeste at alle gruppegjennomsnitt er like. Den alternative hypotesen er at minst den ene gruppens gjennomsnitt ikke er lik en annen gruppes gjennomsnitt. Testen av nullhypotesen er basert på en sammenligning av to variansestimater; variabilitet innenfor gruppene og variabilitet mellom gruppene (Gripsrud et al., 2016).

Som følge av de sentrale forutsetningene undersøkes forutsetningen om homogenitet blant gruppenes variansnivåer (Pallant, 2011). For å gjøre dette observerer man resultatene fra den såkalte Levene's test. For å kunne imøtekomme denne forutsetningen skal signifikansnivået være

høyere enn 0,05 (Pallant, 2011). Er nivået tilfredsstillende kan man altså anta at variabiliteten i de ulike utvalgsgroppene er omtrent like store.

Hypotesene testes ved å observere signifikansnivået mellom observasjonsgruppene fra ANOVA-testen. Dersom denne befinner seg på et nivå lavere eller lik 0,05, kan vi stadfeste at det foreligger en statistisk signifikant forskjell blant gjennomsnittsverdiene for observasjonsgruppene, og dermed forkaste nullhypotesen. (Pallant, 2011). Forfatteren nevner derimot at undersøkelser med et lavt antall respondenter, kan ha et behov for å justere grensen for signifikansnivået til 0,10. Dette er for å kompensere for eventuelle ikke-signifikante resultater med et tradisjonelt signifikansnivå (Pallant, 2011). Derimot må det tas høyde for sannsynligheten for at hypotesetestingen kan utsettes for type I-feil ved valg av et høyere signifikansnivå. For å undersøke nøyaktig hvilke av gruppene som skiller seg fra hverandre, utføres en post hoc-test i SPSS for å sammenligne parvise kategorier. Etter å ha fastslått en signifikant forskjell mellom gruppene i den helhetlige ANOVA-testen, kan man observere resultatene under tabellen som viser sammenligningene mellom hvert par av grupper (Pallant, 2011).

## Kapittel 5 Data

Utvalget i denne utredningen er den samme som målgruppen, hvilket er kunderådgiverne i Sparebanken Sør, som er en norsk regionsparebank med hovedkontor i Kristiansand (Sparebanken Sør, u.å.-b). I tillegg har de 33 kontorer fordelt på resten av Agder, Vestfold, Telemark og Rogaland. Samfunnsansvar er en viktig del av bankens filosofi, samt at de ønsker å bidra til å styrke prosjekter og tiltak som kan øke livskvalitet (Sparebanken Sør, u.å.-a). Det sterke samfunnsengasjementet var også en bidragende faktor til at banken ønsket et samarbeid.

Ved bruk av spørreundersøkelser er det vanligvis noe bortfall av respondenter. Etter at spørreundersøkelsen ble stengt, 1.mars 2020, hadde vi inne 107 respondenter, hvorav 85 var fullstendige besvarelser. Dette ble resultatet etter eliminering av respondenter, som ikke hadde fullført hele undersøkelsen med avgitt svar på samtlige spørsmål. Noe av frafallet skyldes at ledere i banken har åpnet undersøkelsen for å undersøke den, hvor så SurveyXact registrerer dette som svar. Videre skyldtes noe av frafallet at noen respondenter ikke hadde gått videre til neste side av undersøkelsen. De svarte derfor bare på om lag halvparten av spørsmålene i undersøkelsen, og vi eliminerte derfor disse svarene. Dermed er 85 det antallet respondenter som stod igjen med forskningsmessig anvendelige data.

Totalt fullførte omtrent 80 prosent undersøkelsen av de som begynte på den. Fullføringsgraden av de som tok undersøkelsen er dermed bra. Av totalt 180 kunderådgivere ble det innhentet 85 respondenter, som gir en responsrate på i underkant av 50 prosent. Responsraten er likevel noe skuffende. Det er imidlertid ikke noe som tilsier at det endelige utvalget ikke er representativt.

### 5. 1 Deskriptiv Statistikk

Dette delkapittelet vil gjennomgå dataene som ble samlet inn, og blant annet vise hvordan disse er fordelt på kjønn, alder og erfaringsgrad. Deskriptiv statistikk beskriver grunnleggende karakteristikk og summerer dataene på en enkel og forståelig måte (Zikmund et al., 2013).

Kjønn	Andel	Prosentandel	Gjennomsnittsalder
Mann	35	41,2 %	47
Kvinne	50	58,8 %	47
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>47</b>

*Tabell 1 (5.1): Krystabell med andel kjønn og gjennomsnittsalder*

Alder		20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-70 år	Total
Kjønn	Mann	3	4	12	12	4	35
	Kvinne	6	6	12	19	7	50
Total		9	10	24	31	11	85
Prosentandel		11 %	12 %	28 %	36 %	13 %	100 %

*Tabell 2 (5.2): Krysstabell med kjønn og aldersgrupper*

Som det går frem av tabell 5.1 ovenfor, fordelte utvalget vårt seg i form av 35 menn og 50 kvinner. Det viser at det er en overvekt av kvinner med 58,8 prosent, og menn utgjør 41,2 prosent. Aldersspennet i undersøkelsen strakte seg fra 23 år til 68 år, med et gjennomsnitt på 47 år. Tabell 5.2 viser hvordan aldersgruppene fordeler seg på menn og kvinner. Vi ser blant annet at den største gruppen av respondenter er i aldersgruppen 50-59 år for kvinner, mens aldersgruppen 40-49 år og 50-59 år er like menn.

Kjønn		Prosentandel		Prosentandel		Total	Prosentandel total
		Mann	menn	Kvinne	kvinner		
Erfaring	Under 5 år	14	40 %	12	24 %	26	31 %
	Mellom 5 og 10 år	4	11 %	9	18 %	13	15 %
	Mellom 10 og 15 år	6	17 %	7	14 %	13	15 %
	Over 15 år	11	31 %	22	44 %	33	39 %
Total		35	100 %	50	100 %	85	100 %

*Tabell 3 (5. 3): Krysstabell med erfaring og prosentandel av kjønn*

Alder		20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-70 år	Total
Erfaring	Under 5 år	9	5	6	4	2	26
	Mellom 5 og 10 år	0	4	7	1	1	13
	Mellom 10 og 15 år	0	1	8	4	0	13
	Over 15 år	0	0	3	22	8	33
Total		9	10	24	31	11	85

*Tabell 4 (5.4): Krysstabell med erfaringsgrad og aldersgrupper*

Tabell 5.3 ovenfor viser hvordan erfaringsgrad fordeler seg mellom kvinner og menn. Den største andelen av menn har jobbet i Sparebanken Sør i under fem år, mens de fleste kvinnene har jobbet der i over 15 år. Dette stemmer også godt med tabell 5.2 som viste at de fleste kvinnene var mellom 50 og 59 år. I tillegg viser funnene at de gruppene som samlet sett er størst, er gruppene med personer som har under fem års erfaring, og de med over 15 års erfaring. Tabell 5.4 viser hvordan erfaringsgrad fordeler seg på de ulike aldersgruppene. Denne viser at de fleste

respondentene har jobbet i Sparebanken Sør i over 15 år, og er i alderen 50-59 år. Med hensyn til alder er den nest største gruppen respondenter mellom 40 og 49 år, mens for erfaringsgrad er den nest største gruppen respondenter med under fem års erfaring.

## 5.2 Hva de ulike gruppene har svart

Tabellene under viser gjennomsnittene på nesten alle spørsmålene i spørreundersøkelsen. De som mangler vil bli kommentert senere, ettersom de ikke passer inn i denne tabellen.

Spørsmålene med et stjerne-symbol foran, er spørsmål hvor vi har snudd om på verdiene. På disse spørsmålene har vi gjort om på verdiene slik at; 1=5, 2=4, 3=3, 4=2 og 5=1. For at verdiene skal bety det samme på hvert spørsmål, er verdiene på disse spørsmålene motsatt i forhold til de andre. Baksiden med dette er at selv om respondentene for eksempel svarer at de ikke har mer tid til å selge andre produkter, betyr ikke dette nødvendigvis det motsatte, at de har mindre tid. Vi valgte likevel å stille noen spørsmål på denne måten for å kunne måle korrelasjoner, og se hvilke sammenhenger som eksisterer. Det er også slik at «vet ikke» fikk verdien 6, men alle svarene med denne verdien blitt fjernet før alle analyser er gjennomført.

Indikatorer	Kjønn		Total
	Mann	Kvinne	
Trivsel	4,5	4,5	4,5
Liker jobben bedre	3,2	3,4	3,3
Presise kredittvurderinger	4,4	4,5	4,4
Enklere å gjøre en god evaluering kredittverdighet	4,7	4,6	4,7
Økt trygghet for beslutninger	4,3	4,2	4,2
Enklere å skille gode/dårlig låntakere	4,1	4,0	4,0
Vurdering ytterligere lånopptak	4,3	4,3	4,3
Hindre gjeldsproblemer	3,7	3,6	3,6
Mindre redd uheldige konsekvenser	3,4	3,4	3,4
*Mer tid til å selge andre produkter	3,7	3,5	3,6
*Mer rutinepreget	3,7	3,8	3,8
*Mindre prat om økonomisk situasjon	3,6	3,8	3,7
Lengre kundemøter	2,3	2,3	2,3
Tryggere på at kundene kan betjene lånene	3,5	3,6	3,6
Mer spennende	2,4	2,5	2,5
*Mindre krevende	3,5	3,3	3,4
*Falsk trygghetsfølelse	4,0	3,8	3,9
* Mindre konkurransedyktighet	4,1	3,9	4,0
*Nedgang manipulasjon	3,9	3,7	3,8
*Mindre avhengig av personlig oppfatning	3,4	3,7	3,6
Hensyn til historikk/forbruksmønster	2,8	3,0	2,9
<b>Gjennomsnitt</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>

Tabell 5 (5. 5): Krysstabell med gjennomsnitt for kjønn på alle variabler

Av tabellene 5.5 til 5.7 går det frem at gjennomsnittene er forholdsvis like mellom de ulike gruppene. Det er veldig få trender som skiller seg markant ut ved første øyekast, men det kan likevel observeres noen mindre forskjeller.

<i>Indikatorer</i>	<i>Alder</i>					<i>Total Alder</i>
	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-70 år	
Trivsel	4,6	4,5	4,8	4,3	4,7	4,6
Liker jobben bedre	4,1	3,4	3,2	3,2	3,0	3,4
Presise kredittvurderinger	4,9	4,8	4,3	4,4	4,3	4,5
Enklere å gjøre en god evaluering kredittverdighet	4,9	4,7	4,5	4,7	4,3	4,6
Økt trygghet for beslutninger	4,8	4,7	4,0	4,1	4,2	4,4
Enklere å skille gode/dårlig låntakere	4,3	4,3	4,1	3,8	4,1	4,1
Vurdering ytterligere lånopptak	4,6	4,5	4,3	4,2	4,3	4,4
Hindre gjeldsproblemer	4,1	3,5	3,5	3,6	3,6	3,7
Mindre redd uheldige konsekvenser	3,9	3,1	3,2	3,5	3,3	3,4
*Mer tid til å selge andre produkter	2,9	3,7	3,5	3,7	3,9	3,5
*Mer rutinepreget	3,0	3,2	3,7	4,1	4,1	3,6
*Mindre prat om økonomisk situasjon	3,3	3,2	3,7	3,8	4,2	3,6
Lengre kundemøter	2,8	2,4	2,0	2,3	2,6	2,4
Tryggere på at kundene kan betjene lånene	4,1	3,9	3,4	3,7	3,1	3,6
Mer spennende	3,4	2,6	2,1	2,5	2,0	2,5
*Mindre krevende	2,9	3,3	3,3	3,3	4,0	3,4
*Falsk trygghetsfølelse	3,4	3,8	4,0	3,9	4,2	3,9
* Mindre konkurransedyktighet	3,6	4,0	4,2	3,8	4,4	4,0
*Nedgang manipulasjon	3,0	3,3	3,9	4,1	3,9	3,6
*Mindre avhengig av personlig oppfatning	3,0	3,2	3,7	3,6	3,9	3,5
Hensyn til historikk/forbruksmønster	3,4	3,1	2,7	2,9	2,9	3,0
<b>Gjennomsnitt</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>

**Tabell 6 (5.6):** Krysstabell med gjennomsnitt for aldersgruppene

Spesielt med hensyn til alder, finnes det noen små forskjeller i tabell 5.6. Det ser ut som spørsmål knyttet til innføringen av gjeldsregistrene, har en mer positiv effekt på de yngre kunderådgiverne. Dette gjelder i hovedsak spørsmålene knyttet til jobbtilfredshet, og enkelte av spørsmålene knyttet til variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger.

En annen observasjon er at noen av spørsmålene knyttet til endringer i jobbaktiviteter scorer høyere blant eldre personer. Disse verdiene forklarer dermed at de unge mener gjeldsregistre har påvirket rutineene deres i negativ forstand, i høyere grad enn blant eldre personer.

Tabell 5.5 viser også at det kanskje ikke er særlig store forskjeller mellom menn og kvinner, ettersom verdiene ikke skiller veldig mye. Disse funnene må derfor analyseres nærmere for at vi skal være i stand til å trekke noen konklusjoner på hvilke påvirkninger innføringen av gjeldsregistre har hatt.

<i>Indikatorer</i>	<i>Erfaring</i>				<i>Total</i>
	<i>Under 5 år</i>	<i>Mellom 5 og 10 år</i>	<i>Mellom 10 og 15 år</i>	<i>Over 15 år</i>	<i>Erfaring</i>
Trivsel	4,58	4,62	4,38	4,52	4,53
Liker jobben bedre	3,50	3,08	3,46	3,15	3,29
Presise kredittvurderinger	4,62	4,15	4,31	4,48	4,45
Enklere å gjøre en god evaluering kredittverdighet	4,73	4,38	4,69	4,70	4,66
Økt trygghet for beslutninger	4,50	3,92	4,23	4,15	4,24
Enklere å skille gode/dårlig låntakere	4,15	3,92	4,00	4,03	4,05
Vurdering ytterligere lånopptak	4,50	4,15	4,31	4,24	4,32
Hindre gjeldsproblemer	3,62	3,77	3,54	3,61	3,62
Mindre redd uheldige konsekvenser	3,42	3,15	3,27	3,48	3,39
*Mer tid til å selge andre produkter	3,56	3,54	3,33	3,67	3,57
*Mer rutinepreget	3,60	3,62	3,75	3,97	3,77
*Mindre prat om økonomisk situasjon	3,69	3,38	3,67	3,82	3,69
Lengre kundemøter	2,46	2,15	2,00	2,33	2,29
Tryggere på at kundene kan betjene lånene	3,77	3,38	3,46	3,55	3,58
Mer spennende	2,65	2,38	2,33	2,36	2,45
*Mindre krevende	3,19	3,08	3,54	3,52	3,35
*Falsk trygghetsfølelse	3,96	3,58	4,08	3,91	3,90
* Mindre konkurransedyktighet	4,20	3,92	4,00	3,85	3,99
*Nedgang manipulasjon	3,76	3,55	4,09	3,86	3,82
*Mindre avhengig av personlig oppfatning	3,64	3,42	3,69	3,55	3,58
Hensyn til historikk/forbruksmønster	3,12	3,00	2,77	2,84	2,94
<b>Gjennomsnitt</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>

*Tabell 7 (5.7): Krysstabell med gjennomsnitt for erfaringsgruppene*

Når det gjelder gjennomsnitt for erfaringsgruppene, kan vi observere fra tabell 5.7 at det ikke eksisterer markante forskjeller mellom gruppene. Vi kan se svake tendenser til at personer med høyere erfaringsgrad mener innføringen av gjeldsregistre fører til at jobben blir mer rutinepreget, mens personer med lavere erfaringsgrad i noe høyere grad tar hensyn til historikk og forbruksmønster.

### 5.3 Innvilgelse av lån

Ettersom vi ønsket å undersøke effektene innføringen av gjeldsregistre har hatt på innvilgelse av lån og kunderådgivernes personlige oppfatning under prosessen, kalkulerte vi gjennomsnittene fra resultatene i datasettet. Formålet er å kunne avdekke intensiteten i hvordan respondentene forholder seg til spørsmålene.

Vi kan lese fra tabell 5.8 at hver kunderådgiver i Sparebanken Sør har avslått lånesøknader til i gjennomsnitt to kunder i løpet av de siste seks månedene. Av det totale antallet på 174 kunder som ikke fikk innvilget lån, ønsket hver kunderådgiver å innvilge lån til 22 kunder av disse. Dette utgjør et gjennomsnitt på 0,3 kunder.

		Gjennomsnitt	
Antall kunder som ikke fikk innvilget lån på grunn av gjeldsregisteret	174		2,0
Antall kunder som fikk avslått lånesøknad, men som kunderådgiverne personlig ville gitt lån til	22		0,3
Prosentandel	12,64 %		

**Tabell 8 (5. 8): Påvirkning på innvilgelse av lån**



## **Kapittel 6 Analyse og resultat**

Dette kapittelet skal gjennomgå de analysene som ble brukt til å undersøke hypotesene, og resultatene fra disse vil bli presentert her. Utredningen tar stilling til i hvilken grad gjeldsregistre har hatt en positiv eller negativ effekt på jobbtilfredshet. De ulike faktorene som ble brukt for å undersøke dette spørsmålet blir presentert under.

Spørsmålet «Innføringen av gjeldsregisteret har gjort at alle banker har tilgang til den samme informasjonen. I hvilken grad tror du at Sparebanken Sør blir mindre konkurransedyktig, i og med at lokalt kundekjennskap kanskje har blitt mindre viktig?», faller ikke inn under noen av variablene. Ettersom vi kun var interessert i svarene på dette spørsmålet, blir det kun tatt hensyn til i de deskriptive analysene.

I tillegg ble det stilt to spørsmål om «Hvor mange kunder har du hatt i løpet av de tre siste månedene, som du mente burde fått lån, men som ikke fikk innvilget lån på grunn av gjeldsregisterets tilgjengelige informasjon?», og «Av de som ikke fikk innvilget lån, hvor mange synes du personlig burde fått lån?». Med disse spørsmålene var vi ute etter å tallfeste svarene, hvilket utelukker at disse faller inn under noen av variablene under.

### **6. 1 Variabler**

Utredningen undersøker tre inndelte avhengige variabler, ved hjelp av to uavhengige variabler og tre kontrollvariabler. Valget er basert på teori, utredningen til Barne- og likestillingsdepartementet og vårt intervju med kredittleder i Sparebanken Sør. De ulike spørsmålene er blitt gjort om til variabler, som igjen skal måle de avhengige variablene. For å undersøke om spørsmålene måler de samme begrepene, utførte vi en reliabilitetsanalyse i SPSS for å måle koeffisienten Cronbach's alfa. Denne er viktig å måle for å sjekke reliabiliteten til de ulike begrepene (Pallant, 2011).

#### **6. 1. 1 Avhengige variabler**

Denne utredningen tar sikte på å undersøke hvilken effekt gjeldsregistrene har hatt på jobbtilfredsheten blant kunderådgiverne til Sparebanken Sør. Dette vil i utgangspunktet bli målt gjennom tre avhengige variabler. Den nåværende jobbtilfredsheten måles gjennom spørsmålet om «I hvilken grad trives du med jobben din?». Dette vil bli målt opp mot endringen i jobbtilfredshet, som blir målt gjennom spørsmålene «i hvilken grad har innføringen av

gjeldsregisteret gjort at du liker jobben din bedre?», og «i hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort din jobb som kunderådgiver mer spennende i møte med kunder?». De to sistnevnte måler likevel to ulike begreper. Til sammen, går alle avhengige variabler inn under kategorien jobbtilfredshet, og vi utførte derfor en reliabilitetsanalyse for å undersøke hvorvidt de tre ulike variablene måler det samme begrepet.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,248	3

*Tabell 9 (6.1): Reliabilitetstest med Cronbach's alfa på avhengige variabler.*

Dette ga en Cronbach's alfa på 0,248, hvilket er under det tilfredsstillende nivået på 0,7 (Pallant, 2011). I praksis betyr dette at variablene ikke måler det samme begrepet, vi må derfor analysere hver for seg.

### 6. 1. 2 Uavhengige variabler

De uavhengige variablene er de som antas å forklare effekten på den avhengige variabelen (Hair et al., 2014). Denne utredningen ønsker å se på påvirkningen gjeldsregistrene har hatt på jobbtilfredsheten blant kunderådgiverne i Sparebanken Sør. Gjeldsregistrene har gjort det mulig å få tilgang til mer gjeldsinformasjon om kundene, og vi ønsker derfor å se om dette har hatt en påvirkning på jobbtilfredsheten.

Det er elleve spørsmål knyttet til den første faktoren som vi har valgt å kalle «kvalitet», som muligens kan vise noe av effekten som gjeldsregisteret eventuelt har hatt.

For å kontrollere om disse spørsmålene måler det samme begrepet utførte vi en reliabilitetsanalyse.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,770	11

*Tabell 10 (6.2): Reliabilitetstest for variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger.*

For variabelen «økt kvalitet på kredittvurderinger» fikk vi en Cronbach's alfa som er over det tilfredsstillende kravet til Pallant (2011).

Videre er det seks spørsmål knyttet til faktoren vi har kalt «endringer i jobbaktiviteter», som også kan vise noe av påvirkningen gjeldsregistre kan ha hatt på jobbtilfredsheten. Med jobbaktiviteter menes hvordan arbeidsoppgavene og rutinene har endret seg som følge av at gjeldsregistrene er innført. For disse fem spørsmålene fikk vi en Cronbach's alfa på 0,555, noe som er under kravet på 0,7 (Pallant, 2011).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,555	6

*Tabell 11 (6.3): Reliabilitetstest for variabelen endringer i jobbaktiviteter.*

Vi kontrollerte derfor hvilke eller hvilket spørsmål som gjorde at korrelasjonen var lav, og avdekket at spørsmålet «I hvilken grad opplever du at rådgivningsmøtene med kunden tar lenger tid, enn før?» korrelerte dårlig med de andre spørsmålene. Dette spørsmålet ble av den grunn fjernet, og vi målte reliabiliteten på nytt. Dette ga en Cronbach's alfa på 0,794. Kravet til Pallant (2011) vedrørende Cronbach's alfa er derfor oppfylt.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,794	5

*Tabell 12 (6.4): Endelig reliabilitetstest for variabelen endringer i jobbaktiviteter.*

### 6. 1. 3 Kontrollvariabler

Kontrollvariabler er variabler som påvirker vår forståelse av sammenhengen mellom uavhengige og avhengige variabler (Carlson & Wu, 2012). Inkluderingen av disse variablene skal kontrollere at sammenhengen mellom den uavhengige variabelen og den avhengige variabelen ikke skyldes forhold som er utenfor analysen. Kontrollvariablene som inkluderes i denne utredningen er kjønn, alder og erfaringsgrad. Kjønn består av alternativene mann og kvinne, mens alder er fordelt i følgende fem grupper; 20-29 år, 30-39 år, 40-49 år, 50-59 år og 60-70 år. Erfaringsgrad er oppdelt i gruppene; Under 5 års erfaring, mellom 5 og 10 års erfaring, mellom 10 og 15 års erfaring og over 15 års erfaring.

## 6. 2 Regresjon med nåværende jobbtilfredshet

For å kontrollere om den uavhengige variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger påvirker nåværende jobbtilfredshet, utførte vi to regresjonsanalyser. Den avhengige variabelen består av spørsmålet «I hvilken grad trives du med jobben din?», som forkortes med trivsel. Uavhengig variabel i den første analysen inkluderte spørsmålene knyttet til «økt kvalitet på kredittvurderinger», og ble utført på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 1:** Økt kvalitet på kredittvurderinger har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere.

Det første som må kontrolleres er VIF og Tolerance, ettersom disse kan vise hvorvidt det er fare for multikollinearitet. Tolerance er en indikator på hvor mye av variabiliteten av den spesifikke uavhengige variabelen som ikke forklares av andre uavhengige variabler i modellen (Pallant, 2011). VIF er invers av verdien som blir funnet av Tolerance. Ifølge Pallant (2011) vil VIF-verdier over 10 eller Tolerance-verdier under 0,1, indikere multikollinearitet. Av tabell 6.5 går det frem at disse kravene er oppfylt. Disse verdiene vil være like for alle regresjoner knyttet til den uavhengige variabelen økt kvalitet på kredittvurderinger, hvilket betyr at kravet er oppfylt for samtlige.

Det neste som skal kontrolleres er hvor mye modellen forklarer, hvilket undersøkes ved å se på koeffisienten R Square. I dette tilfellet ligger den på 0,203. Ved små utvalg er det mer nøyaktig å se på Adjusted R Square (Pallant, 2011). Derfor er også denne inkludert, og viser en verdi på 0,023. I prosent vil disse verdiene altså være 20,3 prosent og 2,3 prosent. Disse verdiene forklarer hvor mye av variansen i trivsel som forklares av modellen.

Signifikansnivået til variablene må også undersøkes. Dette gjøres ved å se på signifikansnivået i tabell 6.5. Verdier under 0,05 er signifikante (Pallant, 2011). Ved mindre utvalg kan det også brukes et mindre strengt signifikansnivå, og at verdier under 0,1 kan sies å være signifikante (Hair et al., 2014). «Skille låntakere» er signifikant ved 0,05-nivå, mens «ytterligere lånopptak» og «presise kredittvurderinger» er signifikante ved 0,1-nivå.

Til slutt må det undersøkes hvilken verdi som har størst innvirkning på trivsel. Den høyeste verdien er den med størst innvirkning (Pallant, 2011). Det er beta-verdien som sier noe om dette. Av tabell 6.5 går det frem at ytterligere lånopptak har størst innvirkning på trivsel, tett etterfulgt av «skille låntakere». Det går også frem av tabellen at «presise kredittvurderinger» har en negativ innvirkning på trivselen.

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Standardized Coefficients			
	Beta	Sig.	Tolerance	VIF
Presise_kredittvurderinger	-0,350	0,082	0,329	3,044
Evaluering_kredittverdighet	0,028	0,863	0,493	2,028
Trygghet_beslutninger	-0,224	0,301	0,280	3,572
Skille_låntakere	0,346	0,041	0,468	2,135
Ytterligere_lånoptak	0,348	0,058	0,398	2,512
Hindre_gjeldsproblemer	-0,068	0,685	0,462	2,167
Uheldige_konsekvenser	-0,066	0,689	0,480	2,081
Betjene_lånene	0,191	0,274	0,431	2,322
Falsk_trygghetsfølelse	0,058	0,673	0,684	1,461
Personlig_oppfatning	0,063	0,661	0,637	1,570
Historikk_forbruksmønster	-0,134	0,383	0,556	1,799
AlderGrupper	-0,028	0,866	0,478	2,092
Kjønn	-0,033	0,804	0,715	1,398
Erfaring	0,024	0,880	0,499	2,004
a. Dependent Variable: Trivsel				
R Square	0,203			
Adjusted R Square	0,023			

**Tabell 13 (6.5):** Regresjonsanalyse på nåværende jobbtilfredshet med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	5,117	14	1,127	,354 <sup>b</sup>
	Residual	20,104	62		
	Total	25,221	76		
a. Dependent Variable: Trivsel					
b. Predictors: (Constant), Erfaring, Uheldige_konsekvenser, Kjønn, Personlig_oppfatning, Skille_låntakere, Falsk_trygghetsfølelse, Evaluering_kredittverdighet, Historikk_forbruksmønster, Betjene_lånene, AlderGrupper, Hindre_gjeldsproblemer, Ytterligere_lånoptak, Presise_kredittvurderinger, Trygghet_beslutninger					

**Tabell 14 (6.6):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på nåværende jobbtilfredshet med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

For å kunne slå fast om analysen er signifikant, undersøker vi resultatene fra tabell 6.6. Signifikanskoeffisienten har en verdi på 0,354. Dette gir oss en forklaring om at resultatet fra analysen ikke er signifikant nok til å kunne forkaste nullhypotesen.

Spørsmålene i den andre analysen er knyttet til den uavhengige variabelen «endringer i jobbaktiviteter», og hvorvidt variabelen påvirker nåværende jobbtilfredshet. Analysen ble utført

på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 4:** Endringer i jobbaktiviteter har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	Beta				
	Selge_AndreProdukter	-0,021	0,906	0,551	1,813
	Rutinepreget	-0,054	0,768	0,522	1,917
	Mindre_prat	0,088	0,644	0,486	2,059
	Krevende	0,031	0,855	0,615	1,625
	Manipulasjon	0,010	0,952	0,648	1,544
	AlderGrupper	0,101	0,591	0,498	2,009
	Kjønn	0,019	0,895	0,846	1,182
	Erfaring	-0,085	0,624	0,585	1,709
a. Dependent Variable: Trivsel					
R Square	0,014				
Adjusted R Square	-0,125				

**Tabell 15 (6.7):** Regresjonsanalyse på nåværende jobbtillfredshet med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

Tabell 6.7 viser at modellen oppfylder kravene til multikollinearitet (Pallant, 2011). Verdiene for Tolerance er over kravet på 0,1, og verdiene for VIF er under 10, hvilket vil være likt for alle regresjonene knyttet til den uavhengige variabelen endring jobbaktiviteter. Videre går det frem at R Square er lav, med en verdi på 0,014. Adjusted R Square er også negativ. Det går frem av tabellen at ingen av variablene er signifikante (Hair et al., 2014), hvilket indikerer at variabelen endringer i jobbaktiviteter ikke har særlig stor påvirkning på trivselen blant kunderådgiverne.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	0,308	8	0,099	,999 <sup>b</sup>
	Residual	22,131	57		
	Total	22,439	65		
a. Dependent Variable: Trivsel					
b. Predictors: (Constant), AlderGrupper, Kjønn, Krevende, Mindre_prat, Manipulasjon, Erfaring, Selge_AndreProdukter, Rutinepreget					

**Tabell 16 (6.8):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på nåværende jobbtillfredshet med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

Fra tabell 6.8 kan vi observere at signifikansnivået i dette tilfellet, 0,999, er veldig høyt.

Det indikerer at variabelen «endringer i jobbaktiviteter» har hatt veldig liten eller ingen påvirkning på trivsel. Nullhypotesen kan dermed ikke forkastes.

### 6.3 Endring i jobbtilfredshet

For å undersøke endring i jobbtilfredshet utførte vi fire regresjonsanalyser. To av disse er knyttet til den avhengige variabelen med spørsmålet «I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at du liker jobben din bedre?», og to er knyttet til variabelen med spørsmålet «I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at jobben din har blitt mer spennende i møte med kunder?». Den første analysen ble utført på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 2:** Økt kvalitet på kredittvurderinger fører til at kunderådgivere liker jobben bedre.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Standardized Coefficients				
	Beta	Sig.	Tolerance	VIF	
Presise_kredittvurderinger	0,205	0,233	0,329	3,044	
Evaluering_kredittverdighet	-0,253	0,073	0,493	2,028	
Trygghet_beslutninger	0,090	0,626	0,280	3,572	
Skille_låntakere	-0,121	0,401	0,468	2,135	
Ytterligere_lånopptak	0,067	0,666	0,398	2,512	
Hindre_gjeldsproblemer	-0,161	0,268	0,462	2,167	
Uheldige_konsekvenser	0,433	0,003	0,480	2,081	
Betjene_lånene	0,387	0,011	0,431	2,322	
Falsk_trygghetsfølelse	0,024	0,836	0,684	1,461	
Personlig_oppfatning	0,131	0,287	0,637	1,570	
Historikk_forbruksmønster	-0,076	0,563	0,556	1,799	
AlderGrupper	-0,120	0,400	0,478	2,092	
Kjønn	-0,081	0,483	0,715	1,398	
Erfaring	-0,048	0,731	0,499	2,004	
a. Dependent Variable: Liker_jobben_bedre					
R Square	0,410				
Adjusted R Square	0,277				

**Tabell 17 (6.9):** Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

Tabell 6.9 viser at R Square er 0,410, og Adjusted R Square er 0,277. Dette betyr at modellen kan forklare opptil 41 prosent av variansen for variabelen «liker jobben bedre». Variabelen «Uheldige konsekvenser» er signifikant ved 0,01-nivå, og «Betjene lånene» er signifikante ved 0,05-nivå (Pallant, 2011). I tillegg er «Evaluering kredittverdighet» signifikant ved 0,1-nivå. Tabellen viser at variabelen «Uheldige konsekvenser», altså i hvilken grad gjeldsregistrene gjør

kunderådgiverne mindre redd for at deres kunderådgivning skal ha negative konsekvenser for kunden, har størst påvirkning på hvor hvorvidt de liker jobben bedre med en beta på 0,433. Ikke langt bak med en beta på 0,387, finner vi at kunderådgiverne er trygge på at kundene er i bedre stand til å «betjene lånene» som de innvilger. Det går også frem av tabellen at det i den grad det er blitt enklere å «evaluere kredittverdigheten» til kundene har en negativ påvirkning på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	31,361	14	3,075	,001 <sup>b</sup>
	Residual	45,159	62		
	Total	76,519	76		

a. Dependent Variable: Liker\_jobben\_bedre  
b. Predictors: (Constant), Erfaring, Uheldige\_konsekvenser, Kjønn, Personlig\_oppfatning, Skille\_låntakere, Falsk\_trygghetsfølelse, Evaluering\_kredittverdighet, Historikk\_forbruksmønster, Betjene\_lånene, AlderGrupper, Hindre\_gjeldsproblemer, Ytterligere\_lånopptak, Presise\_kredittvurderinger, Trygghet\_beslutninger

**Tabell 18 (6.10):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

Tabell 6.10 viser et signifikansnivå på 0,001, og nullhypotesen kan i dette tilfellet forkastes.

Den andre analysen ble utført på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 3:** Økt kvalitet på kredittvurderinger har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende.

Det går frem av tabell 6.11 under at modellen har en R Square på 0,373, og en Adjusted R Square på 0,232. Modellen kan derfor forklare opp mot 37,3 prosent av variansen i variabelen «mer spennende». Variablene «Personlig oppfatning» og «Falsk trygghetsfølelse» er signifikante ved et 0,1-nivå, mens det også går frem at variabelen «ytterligere lånopptak» faller like utenfor denne grensen ved et signifikansnivå på 0,110 (Pallant, 2011). Tabellen viser også at variablene knyttet til i hvilken grad kunderådgiverne er mindre avhengige av sin «personlige oppfatning» av kunden, og i hvilken grad de tror at gjeldsregisteret kan gi dem en «falsk trygghetsfølelse» har en negativ påvirkning på hvorvidt jobben har blitt «mer spennende» på henholdsvis -0,251 og -0,233. I hvilken grad kunderådgiverne kan finne ut om kundene kan få «ytterligere lånopptak»



har en positiv påvirkning på 0,258 på variabelen «mer spennende», selv om funnet ikke er signifikant.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Standardized Coefficients				
	Beta	Sig.	Tolerance	VIF	
Presise_kredittvurderinger	-0,018	0,919	0,329	3,044	
Evaluering_kredittverdighet	0,035	0,809	0,493	2,028	
Trygghet_beslutninger	-0,186	0,332	0,280	3,572	
Skille_låntakere	-0,062	0,675	0,468	2,135	
Ytterligere_lånopptak	0,258	0,110	0,398	2,512	
Hindre_gjeldsproblemer	0,033	0,825	0,462	2,167	
Uheldige_konsekvenser	0,037	0,799	0,480	2,081	
Betjene_lånene	0,107	0,488	0,431	2,322	
Falsk_trygghetsfølelse	-0,233	0,060	0,684	1,461	
Personlig_oppfatning	-0,251	0,050	0,637	1,570	
Historikk_forbruksmønster	0,072	0,593	0,556	1,799	
AlderGrupper	-0,172	0,241	0,478	2,092	
Kjønn	0,004	0,975	0,715	1,398	
Erfaring	-0,022	0,876	0,499	2,004	
a. Dependent Variable: Spennende					
R Square	0,373				
Adjusted R Square	0,232				

**Tabell 19 (6.11):** Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt mer spennende, med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	23,620	14	2,640	,005 <sup>b</sup>
	Residual	39,626	62		
	Total	63,247	76		
a. Dependent Variable: Spennende					
b. Predictors: (Constant), Erfaring, Uheldige_konsekvenser, Kjønn, Personlig_oppfatning, Skille_låntakere, Falsk_trygghetsfølelse, Evaluering_kredittverdighet, Historikk_forbruksmønster, Betjene_lånene, AlderGrupper, Hindre_gjeldsproblemer, Ytterligere_lånopptak, Presise_kredittvurderinger, Trygghet_beslutninger					

**Tabell 20 (6.12):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt spennende med økt kvalitet på kredittvurderinger som uavhengig variabel.

Tabell 6.12 viser likevel at nullhypotesen kan forkastes, ettersom signifikansen oppfyller kravet på 0,05 (Pallant, 2011).

De to siste regresjonsanalysene knyttes til den uavhengige variabelen «endringer i jobbaktiviteter, og om den har en positiv effekt på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, og hvorvidt de mener jobben har blitt mer spennende. Den tredje analysen ble utført på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 5:** Endringer i jobbaktiviteter fører til at kunderådgivere liker jobben bedre.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Standardized Coefficients				
		Beta	Sig.	Tolerance	VIF
Selge_AndreProdukter	-0,456	0,006	0,551	1,813	
Rutinepreget	0,007	0,964	0,522	1,917	
Mindre_prat	0,100	0,563	0,486	2,059	
Krevende	0,059	0,699	0,615	1,625	
Manipulasjon	0,030	0,838	0,648	1,544	
AlderGrupper	-0,135	0,429	0,498	2,009	
Kjønn	0,010	0,942	0,846	1,182	
Erfaring	-0,014	0,927	0,585	1,709	
a. Dependent Variable: Liker_jobben_bedre					
R Square	0,187				
Adjusted R Square	0,073				

**Tabell 21 (6.13):** Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

Tabell 6.13 viser at modellen forklarer opp mot 18,7 av variansen til variabelen «liker jobben bedre», med en R Square på 0,187 og en Adjusted R Square på 0,073. Variabelen «Selge Andre Produkter» er signifikant på 0,01-nivå, og har en negativ påvirkning på -0,456 på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. Det er også den eneste variabelen som er signifikant i modellen over.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	12,927	8	1,638	,134 <sup>b</sup>
	Residual	56,239	57		
	Total	69,167	65		
a. Dependent Variable: Liker_jobben_bedre					
b. Predictors: (Constant), AlderGrupper, Kjønn, Krevende, Mindre_prat, Manipulasjon, Erfaring, Selge_AndreProdukter, Rutinepreget					

**Tabell 22 (6.14):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

Tabell 6.14 viser at signifikansen er på 0,134, hvilket betyr at nullhypotesen ikke kan forkastes.

Den siste regresjonsanalysen er knyttet til påvirkningen som den uavhengige variabelen «endringer i jobbaktiviteter» har på variabelen «spennende». Den tredje analysen ble utført på bakgrunn av følgende hypotese:

**Hypotese 6:** Endringer i jobbaktiviteter har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende.

Tabell 6.15 viser at modellen forklarer opp mot 60,1 prosent av variansen til den avhengige variabelen, hvor R Square er 0,601 og Adjusted R Square er 0,568. Det fremkommer også at «Selge Andre Produkter» er signifikant på 0,01-nivå, mens «Rutinepreget» og «Krevende» er signifikant på 0,05 nivå. Samtlige har en negativ påvirkning på avhengig variabel. Det vil si at i hvilken grad kunderådgiverne har mer tid å selge andre produkter, i hvilken grad gjeldsregisteret har gjort jobben mer rutinepreget og i hvilken grad jobben er blitt mindre krevende har en negativ påvirkning på i hvilken grad jobben har blitt mer spennende etter at gjeldsregisteret ble innført. Disse negative korrelasjonene var i stor grad forventet på forhånd, etter våre innledende antakelser om at innføringen av gjeldsregistrene har ført til at arbeidet har blitt mer monotont eller kjedelig. Spørsmålet knyttet til hvorvidt jobben er blitt mer spennende er, som begrunnet i metodekapittelet, stilt med en positiv formulering for å unngå responskjevhet.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Standardized Coefficients				
		Beta	Sig.	Tolerance	VIF
	Selge_AndreProdukter	-0,419	0,000	0,551	1,813
	Rutinepreget	-0,289	0,015	0,522	1,917
	Mindre_prat	0,035	0,768	0,486	2,059
	Krevende	-0,216	0,047	0,615	1,625
	Manipulasjon	-0,104	0,317	0,648	1,544
	AlderGrupper	0,031	0,794	0,498	2,009
	Kjønn	-0,009	0,922	0,846	1,182
	Erfaring	-0,081	0,459	0,585	1,709
a. Dependent Variable: Spennende					
	R Square	0,601			
	Adjusted R Square	0,568			

**Tabell 23(6.15):** Regresjonsanalyse på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben er blitt mer spennende, med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	35,392	8	10,941	,000 <sup>b</sup>
	Residual	23,047	57		
	Total	58,439	65		

a. Dependent Variable: Spennende  
b. Predictors: (Constant), AlderGrupper, Kjønn, Krevende, Mindre\_prat, Manipulasjon, Erfaring, Selge\_AndreProdukter, Rutinepreget

**Tabell 24 (6.16):** ANOVA-tabell knyttet regresjonsanalysen på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt spennende med endringer i jobbaktiviteter som uavhengig variabel.

Tabell 6.16 over viser en signifikans på 0,000, noe som betyr at nullhypotesen kan forkastes.

## 6.4 ANOVA-tester

Basert på litteraturen vedrørende forskjeller i alder målt mot jobbtilfredshet og endring i jobbtilfredshet, foretar vi One-Way ANOVA-tester som viser hvorvidt det eksisterer forskjeller mellom de ulike aldersgruppene. Denne testen synliggjør også hvilke aldersgrupper som skiller seg ut. Den første analysen er knyttet til følgende hypotese:

**Hypotese 7:** Det er forskjeller i aldersgrupper knyttet til trivsel blant kunderådgivere.

I tabell 6.17 kan vi se at analysen viste en signifikans på 0,533 for Levene's test, som tilsier at antakelsen om homogenitet ikke er brutt. Analysen viser en signifikans på 0,029, som viser at resultatene er statistisk signifikante på 0,05 signifikansnivå. Dermed er det støtte for alternativhypotesen, og vi kan stadfeste at det finnes statistisk signifikante forskjeller i aldersgrupper på trivsel blant kunderådgiverne. Post hoc-testen viser at aldersgruppene 40-49 år og 50-59 år er statistisk signifikant forskjellige fra hverandre.

Trivsel		
AlderGrupper	N	Subset for alpha = 0.05
20-29 år	9	4,56
30-39 år	10	4,50
40-49 år	24	4,75
50-59 år	31	4,29
60-70 år	11	4,73
Sig.		0,029
Levene's test		0,533

**Tabell 25 (6.17):** One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på trivsel.

Den neste analysen knytter seg til følgende hypotese:

**Hypotese 8:** Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere liker jobben bedre.

Liker jobben bedre		
AlderGrupper	N	Subset for alpha = 0.05
20-29 år	9	4,11
30-39 år	10	3,40
40-49 år	24	3,17
50-59 år	31	3,23
60-70 år	11	3,00
Sig.		0,152
Levene's test		0,614

**Tabell 26 (6.18):** One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre.

Tabell 6.18 viser et signifikansnivå for Levene's test på 0,614, noe som betyr at antakelsen om homogenitet ikke er brutt. Analysen viser derimot en signifikans på 0,152, som tilsier at resultatene ikke er statistisk signifikante. Det er dermed ikke støtte for alternativhypotesen, og vi kan ikke stadfeste at det finnes statistisk signifikante forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre.

Den siste analysen knytter seg til følgende hypotese:

**Hypotese 9:** Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere mener jobben er blitt mer spennende.

Mer Spennende		
AlderGrupper	N	Subset for alpha = 0.05
20-29 år	9	3,44
30-39 år	10	2,60
40-49 år	24	2,13
50-59 år	31	2,52
60-70 år	11	2,00
Sig.		0,001
Levene's test		0,057

**Tabell 27 (6.19):** One-Way ANOVA-test knyttet til forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgiverne mener jobber er blitt mer spennende.

I tabell 6.19 kan vi se at analysen viser en signifikans på 0,057 for Levene's test, som tilsier at antakelsen om homogenitet ikke er brutt. Analysen viser en signifikans på 0,001, som viser at resultatene er statistisk signifikante på 0,01 signifikansnivå. Dermed er det støtte for alternativhypotesen, og vi kan stadfeste at det finnes statistisk signifikante forskjeller i aldersgrupper på

hvorvidt kunderådgiverne mener jobber er blitt mer spennende. Post hoc-testen viser at aldersgruppen 20-29 år statistisk signifikant forskjellig fra aldersgruppene 40 til 70 år.

Variablene ble analysert i SPSS 25, hvor vi fant hvorvidt det er støtte for hypotesene. Hypotesetestingen inkluderer alle våre avhengige og uavhengige variabler, i tillegg til kontrollvariabelen alder. En oversikt over samtlige hypoteser og de respektive resultatene er oppsummert i tabell 6.20.

<b>Hypoteser</b>	<b>Resultat</b>
<b>H1:</b> Økt kvalitet på kredittvurderinger har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere	Ikke støttet
<b>H2:</b> Økt kvalitet på kredittvurderinger fører til at kunderådgivere liker jobben bedre	Støttet
<b>H3:</b> Økt kvalitet på kredittvurderinger har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende	Støttet
<b>H4:</b> Endringer i jobbaktiviteter har positiv effekt på trivsel blant kunderådgivere	Ikke støttet
<b>H5:</b> Endringer i jobbaktiviteter fører til at kunderådgivere liker jobben bedre	Ikke støttet
<b>H6:</b> Endringer i jobbaktiviteter har negativ effekt på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende	Støttet
<b>H7:</b> Det er forskjeller i aldersgrupper knyttet til trivsel	Støttet
<b>H8:</b> Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere liker jobben bedre	Ikke støttet
<b>H9:</b> Det er forskjeller i aldersgrupper på hvorvidt kunderådgivere mener jobben blir mer spennende	Støttet

**Tabell 28 (6.20):** Oversikt over hypoteser og resultater

## Kapittel 7 Diskusjon

Dette kapitlet vil gjennomgå funnene fra den kvantitative undersøkelsen, og relatere dette opp mot teorien i utredningen. Funnene fra intervjuene som ble foretatt i forbindelse med utredningen, vil også presenteres og drøftes.

Formålet med denne utredningen var å undersøke effektene innføringen av gjeldsregistrene har hatt på kunderådgivningen i bank, og bidra til økt kunnskap om emnet. Dette ble utført ved å måle effekten flere faktorer hentet fra teori og praktiske karakteristikk ved gjeldsregistrene basert på intervjuene som ble utført. Utgangspunktet for undersøkelsen ble på bakgrunn av dette utført ved å se på påvirkningen av økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter på jobbtilfredshet blant kunderådgivere.

Gjeldsregisteret er et nytt fenomen i Norge, og det finnes derfor lite forskning på dette området i norsk sammenheng. Tidligere forskning på effektene av gjeldsregistre omhandler i hovedsak hvor effektivt det bidrar til å redusere mislighold av usikret gjeld. Det lyktes oss ikke i å finne eksisterende forskning på hvordan gjeldsregistre påvirker kunderådgivere. Etter vår kunnskap er denne utredningen en av de første på dette området.

I forbindelse med intervjuet i Sparebanken Sør, inkluderer et av hovedfunnene at banken fikk tilgang til det som ble kalt dagsferske tall (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Tidligere var de avhengige av fjorårets skattemeldinger og lønnslipper for å avdekke kundens økonomiske situasjon. Han forklarte også at noen kunder skjulte sannheten, og ikke er like betalingsdyktige som antatt på forhånd. Flere kunder risikerer også å få avslag på deres lånesøknader, samt at unge kunder i større grad er avhengig av å få hjelp fra foreldre for å få innvilget lån. Videre er det viktig å hindre at kunder havner i ytterligere gjeldsproblemer, og redusere mulighetene for at kunder blant annet tar opp lån til ferie eller spillavhengighet. Spesielt er det unge mennesker i etableringsfase som havner i gjeldsproblemer, fordi de har tatt opp forbruksgjeld til å kunne oppfylle kravene for innvilgelse av boliglån. Å nedbetale denne blir dermed vanskelig, ettersom den ofte er syv ganger dyrere enn ordinære boliglån (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020).

I tillegg stiller han seg negativt til hvorvidt innføringen av gjeldsregistrene er i strid med etablerte normer, rutiner og tradisjoner. Derimot er kredittvurderingen blitt enklere ved at man bruker mindre tid på å legge inn informasjon fra for eksempel skattemelding og lønnslipper, samtidig som kunderådgiverne har fått mer tid til å gi gode råd og selge andre produkter (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Videre nevnes det at kundene bruker ikke mindre tid på kontoret, ettersom tidsbruken er vridd til og heller å fokusere på god rådgivning og budsjettgjennomgang. Dette resulterer i en større trygghet for at arbeidet er blitt bedre. Innføringen av gjeldsregistrene har også eliminert mulighetene for å manipulere sin økonomiske situasjon, som følge av økt informasjonstilgang for rådgiverne.

Det ble også uttrykt optimisme til fremtiden med gjeldsregistrene, hvor man ønsker å inkludere flere typer gjeld for å øke kontrollen (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). I forbindelse med kredittscoring av kundene, ble vi opplyst om at dette var allerede en modell som ble brukt under kredittvurderinger. Parameterne i modellen inkluderte dermed inntekt og atferd i forhold til betalingsanmerkninger og inkasso. Ettersom man i Norge er mer opptatt av personvern, er ikke modellen like omfattende som man kjenner til fra utlandet (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020).

Blant hovedfunnene i intervjuet med Barne- og Familiedepartementet, finner vi at gjeldsregistrene er nødvendig for å hindre at altfor mange personer skulle ha forbruksgjeld som de ikke er i stand til å kunne betjene (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020). Forbruksgjeld har tidligere vært tilnærmet umulig å holde kontroll over, fordi det har vært enkelt å ta opp mange lån. Det har senere blitt avdekket at 30 000 personer innehar omtrent én million kroner i forbruksgjeld, noe som var flere enn hva myndighetene antok (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020).

Det er en rekke videre tiltak som stadig er under vurdering. Blant annet ble det innført en forskrift for forsvarlig utlånspraksis for forbrukskreditt, som trådte i kraft 15. mai 2019 (Finanstilsynet, 2019c). Sammen med de andre tiltakene ser det ut til at gjeldsproblemene har blitt redusert. Med hensyn til politiske beslutninger tok det 15 år å innføre gjeldsregistrene (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020). Det forelå imidlertid motstand med hensyn til personvern, hvor særlig Datatilsynet har ment at innføringen av gjeldsregistre vil være for inngripende sammenlignet med gevinstene dette gir.



En del av utfordringene knyttet til personvern gjaldt hvor mange som skulle ha tilgang til registrene, og hvilken type gjeld som skulle inkluderes. Det ble bestemt at forbrukslån og kredittlån skulle inkluderes, men ifølge Rokhaug (personlig kommunikasjon, 4. mars 2020) er de samfunnsmessige interessene større enn personvernutfordringene. I forbindelse med erfaringer fra utlandet, opplyste fagrådgiveren at det er ikke alle elementer som er sammenlignbare. Blant annet besitter en større andel nordmenn kredittkort enn svensker. Erfaringene fra Sverige viser vel og merke at gjeldsregistre har effekt på den generelle gjeldsbelastningen (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020).

Utvalget i utredningen var i sin helhet kunderådgivere fra Sparebanken Sør. Vi må derfor ta forbehold om at det er usikkert hvor representativt utvalget er, på generell basis, for finansforetak i resten av landet. 85 respondenter er rundt halvparten av totalt antall kunderådgivere i den respektive banken, noe vi betrakter som en forholdsvis lav respons. Forholdene nevnt innledningsvis kan ha påvirket resultatene.

## **7. 1 Diskusjon av deskriptive resultater**

Ettersom målet med utredningen var å undersøke påvirkningen på jobbtilfredshet blant kunderådgiverne ble kjønn, alder og erfaring brukt som kontrollvariabler. Dette er klassiske kontrollvariabler, og var et naturlig utgangspunkt for utredningen. De første indikasjonene viser til at det er noen få interessante variasjoner, på tvers av kontrollvariablene. Vårt datagrunnlag viser at gjennomsnittene for menn og kvinner er omtrent identiske, og det er svært få forskjeller mellom dem. Derimot viser resultatene av de deskriptive analysene svake indikasjoner på at gjeldsregistrene har en lineær grad av påvirkning i forhold til alder, hvor påvirkningen er størst blant de yngre respondentene på spørsmålene knyttet til økt kvalitet på kredittvurderinger.

Når det gjelder spørsmålene knyttet til endringer i jobbaktiviteter er påvirkningen størst blant de eldre. Med hensyn til erfaringsgrad scorer respondentene som har mellom 5 og 10 års erfaring på generell basis lavere enn de andre gruppene. Resultatene fra alder viser litt av den samme tendensen, men i noe mindre grad. Her er det gruppen mellom 40 og 49 år som scorer lavere enn gjennomsnittet. For denne gruppen var gjennomsnittet for trivsel høyest av samtlige, noe som kan indikere at innføringen av gjeldsregistrene ikke har hatt en stor påvirkning på jobbtilfredshet. En mulighet er at denne aldersgruppen har andre arbeidsverdier i denne perioden av livet, og at dette gir utslag ved at påvirkningen av gjeldsregistrene er lavere. Dette stemmer overens med

funnene til Kalleberg og Loscocco (1983), som fant at arbeidsverdier endrer seg over tid med tanke på stadiet i karrieren og familielivet. Forskjellene mellom aldersgruppene var likevel veldig små, slik at denne tendensen også kan ha vært tilfeldig.

Teorien viser at jobbtilfredshet øker med alderen (f. eks. Dobrow Riza et al., 2018; Janson & Martin, 1982; Rhodes, 1983). Dette er ikke helt i samsvar med resultatene i analysen, hvor vi observerte at respondentene mellom 60 og 70 år kun scorer 0,1 prosentpoeng høyere på trivsel, enn de mellom 20 og 29 år. Svarene fra undersøkelsen er likevel noe inkonsekvente, ettersom de mellom 50 og 59 år scoret lavest av gruppene. I tillegg er det de mellom 40 og 49 år som har høyest trivsel. Dette kan skyldes at de to gruppene fra 40 til 59 år, bestod av flest respondenter, slik at flere ulike oppfatninger er fanget opp.

Når det gjelder endring i jobbtilfredshet, som følge innføringen av gjeldsregistrene, forventet vi en større positiv reaksjon blant de yngre respondentene. Svarene knyttet til hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, samt hvorvidt jobben er blitt mer spennende viser at dette er tilfelle. I begge tilfellene observerer vi at scorene er høyere blant de yngre. Gjeldsregistrene har hatt minst påvirkning på hvorvidt respondentene mellom 60 og 70 år liker jobben bedre, ifølge vårt datagrunnlag. Hvorvidt jobben er blitt mer spennende, har imidlertid lavest påvirkning blant de mellom 60 og 70 år. Forskjellene er imidlertid minimale i forhold til de andre gruppene mellom 30 og 59 år.

Beier og Ackerman (2005) argumenterer for at eldre vil ha større vanskeligheter med å tilpasse seg endringer, som for eksempel ved ny teknologi. Dette støttes opp av funnene til Niessen et al. (2010), som fant at eldre har større vanskeligheter med å tilpasse seg mellommenneskelige, kultur- og fysiske endringer. Det forventes derfor at de vil ha større vanskeligheter med nye arbeidsoppgaver, teknologi og prosedyrer. Innføringen av gjeldsregistrene gjør at kunderådgivere vil måtte tilpasse seg ny teknologi ved å finne den tilgjengeliggjorte informasjonen ved bruk av tekniske hjelpemidler. Gjeldsregistrene vil også føre til at kredittvurdering foregår gjennom en fornyet prosess, som innebærer endringer av prosedyrer. I tillegg vil også dynamikken mellom kunderådgivere og potensielle kunder være annerledes enn tidligere.

Til slutt i den deskriptive analysen, ønsket vi å undersøke hvorvidt gjeldsregistrene har hatt den tilsiktede effekten som var grunnlaget for opprettelsen av gjeldsinformasjonsforetak i Norge

(Finanstilsynet, 2019c). Hensikten med innføringen av gjeldsregistrene er å forebygge gjeldsproblemer i norske husholdninger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Bedre kredittvurderinger skal i utgangspunktet forhindre gjeldsproblemer (Finanstilsynet, 2019c), men for oss var det også interessant å se på i hvilken grad kunderådgiverne får endret sin oppfatning av kunder ved et større informasjonsgrunnlag tilgjengelig. Etter anbefaling fra veileder, inkluderte vi to spørsmål knyttet til antall kunder som ikke fikk innvilget lån fordi gjeldsregistrene er innført, samt et spørsmål knyttet til antallet av disse kundene som kunderådgiverne likevel ville innvilget lån til.

Totalt viste vårt datasett at 174 kunder ikke fikk innvilget lån som følge av at gjeldsregistrene er innført, se vedlegg E. I gjennomsnitt utgjorde dette et snitt på to kunder per kunderådgiver. Personlig ville kunderådgiverne innvilget lån til 22 av disse 174. Dette utgjør en andel på 12,64 prosent. I gjennomsnitt svarte kunderådgiverne at 0,3 kunder ville fått innvilget lån, dersom de ikke hadde hatt informasjonsgrunnlaget fra gjeldsregistrene tilgjengelig. De 174 kundene vil kunne oppleve konsekvenser i form av å få sine drømmer om for eksempel bolig eller hytte knust. En problemstilling knyttet til disse tallene, er hvorvidt de 22 som ikke fikk innvilget lån, ville fått økonomiske vanskeligheter eller ikke. På den andre siden er dette kunder som ikke oppfyller kravene til å få innvilget lån, og kan ha blitt skjermet fra økonomiske vanskeligheter. For bankens del kunne innvilgelse av disse lånene gitt økonomiske tap (Lipshitz & Shulimovitz, 2007).

Av tabellene i vedlegg E, kommer det frem at seks respondenter til sammen har svart de ville innvilget lån til 65 kunder. Med andre ord står disse bak 37 prosent av de 174 som ikke fikk innvilget lån. Dette tyder på at det kan eksistere forskjeller i deres subjektive oppfatninger av kundene, og at enkelte kunderådgivere lettere kan bli påvirket av førsteinntrykk, magefølelse og kundens personlighet. Dette er i samsvar med funnene i litteraturen (Herzenstein et al., 2011; Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Noen kunderådgivere kan i større grad også bli påvirket dersom kunden har en fremtoning som virker tillitsvekkende (Lipshitz & Shulimovitz, 2007), eller for eksempel kommer med en god historie (Herzenstein et al., 2011).

## **7. 2 Diskusjon av hypoteser**

I denne studien ønsket vi å måle effektene bedre kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter har påvirket ulike aspekter av jobbtilfredshet hos kunderådgivere. Dette gjorde vi ved å teste hvordan økt kvalitet på kredittvurderinger, og endringer i jobbaktiviteter, påvirker jobbtilfredshet. Disse inkluderer de avhengige variablene trivsel, i hvilken grad kunderådgiverne liker jobben bedre og i hvilken grad kunderådgiverne mener jobben er blitt mer spennende. Relasjonene mellom variablene er basert på litteraturen, samt praktisk teori hentet fra intervju med kredittleder i Sparebanken Sør. Sammenhengene mellom variablene er likevel tilpasset denne utredningen, ettersom det ikke finnes mye eksisterende forskning i norsk setting på dette området.

### **7. 2. 1 Jobbtilfredshet.**

Den første hypotesen knytter seg til hvordan økt kvalitet på kredittvurderinger har en positiv effekt på trivsel. Forskning og studier viser at det er sammenheng mellom prestasjon og trivsel, og at følelse av å bidra for bedriften gir økt jobbtilfredshet (Berg, 1999; Singh & Pestonjee, 1990; C. P. Smith, 1992). Teorien forteller at det å utføre en bedre jobb har en sterk sammenheng med selvbilde og grad av tilfredshet.

Innføringen av gjeldsregistrene har ført til en mindre grad av informasjonssymmetri mellom kunderådgiver og kunde. Dette reduserer risikoen for at det oppstår interessekonflikter mellom banken og kunder (Milgrom & Roberts, 1992). Risikoen for at kunderådgivere gjør feil, det vil si å innvilge lån til kunder som ikke burde få lån, samt ikke innvilge lån til kunde som burde få lån, er også redusert. Særlig viser forskning at kunderådgivere er mer opptatt av å unngå å godkjenne dårlige lån, enn å avslå gode lån (Karapetyan & Stacescu, 2014; Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Ved å ha et bedre informasjonsgrunnlag for å ta beslutninger om lån, vil dette også kunne påvirke positivt på jobbtilfredshet (McClelland, 1961; Ouedraogo & Leclerc, 2013; C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004).

Våre funn viser at det ikke er signifikant positiv sammenheng mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og trivsel. Disse resultatene motsier derfor teoriene om at økt prestasjonsnivå og bedre informasjonsgrunnlag har en positiv effekt på jobbtilfredshet. I motsetning til hva vi hadde antatt på forhånd, viste derfor ikke resultatene særlig påvirkning på trivsel. Dette kan forklares med at innføringen av gjeldsregistrene ikke har hatt særlig påvirkning på

kunderådgivernes følelse av involvering og bidrag for banken. Denne tendensen kan forklares av at jobbtilfredshet ikke har noe direkte sammenheng med jobb- eller organisatoriske endringer, og dermed forblir på et likt nivå (Staw & Ross, 1985). Videre viser resultatene at det ikke nødvendigvis har endret deres følelse av viktighet, stolthet eller selvbilde i forbindelse utførelse av arbeidsoppgaver. Dersom dette er tilfellet, vil ikke funnene fra våre undersøkelser gjenspeile konseptene som teorien viser til (Gorn & Kanungo, 1980; Singh & Pestonjee, 1990). I tilfeller hvor behovet for prestasjon, især gjennom en forbedret fremgangsmåte for å utføre arbeidet på (McClelland, 1961; C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004), samt motivasjonsfaktorene som Herzberg et al. (1993) viser til allerede er oppfylt, vil trivselen i dette tilfellet uansett være høy. Som observert tidligere fra tabell 5.5 har vi etablert at trivselen blant kunderådgiverne er høy. Dette skyldes tilsynelatende andre faktorer som ikke er inkludert i vår analyse. Undersøkelsen i forbindelse med den første hypotesen har derfor ingen signifikant forklaringskraft for hvorfor trivselen er høy.

Den fjerde hypotesen knytter seg til hvordan jobbaktiviteter har en positiv effekt på trivsel. Litteraturen viser at det er sammenheng mellom jobbtilfredshet og utførelsen av spesifikke oppgaver, funksjoner og roller (Ghazzawi, 2008; Sypniewska, 2014). Dette inkluderer også engasjementet de ansatte har knyttet til utførelsen av oppgavene. Flere empiriske studier har som regel funnet en positiv sammenheng mellom bruk av ferdigheter, kunnskap, variasjon i arbeidsoppgaver og jobbtilfredshet (Berg, 1999). Ifølge litteraturen har denne effekten likevel ikke alltid vært overveldende i forhold til jobbtilfredshet. Våre resultater viser derimot ingen signifikant sammenheng mellom jobbaktiviteter og trivsel.

### **7. 2. 2 Endring i jobbtilfredshet**

Hypotese nummer to knytter seg til hvordan økt kvalitet på kredittvurderinger har en positiv effekt på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben sin bedre. Teori viser at det er sammenheng mellom hvor presise kredittvurderinger en bank har, og hvor mye banken tjener på å yte lån og kreditt til kunder (Bruns & Fletcher, 2008). En av hovedårsakene til at gjeldsregistrene er innført, som nevnt innledningsvis, er å redusere informasjonssymmetri mellom kunderådgiver og låntaker (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016; Milgrom & Roberts, 1992). Dette betyr at risikoen for å innvilge lån til personer som ikke burde få lån, samt og ikke innvilge lån til personer som oppfyller kravene til å få innvilget lån (Lipshitz & Shulimovitz, 2007). Dette kan

gjøre rådgivningen bedre, og gi kunderådgiverne en økt følelse av å bidra til økonomisk vekst (Andersson, 2001; Singh & Pestonjee, 1990).

David McClellands behovsteori trekker frem oppnåelse av tilfredshet gjennom prestasjon utført med en forbedret fremgangsmåte (McClelland, 1961; C. P. Smith, 1992; Steers et al., 2004). I vårt tilfelle kan vi relatere det til økt kvalitet på kredittvurderinger gjennom hvordan gjeldsregistrene legger bedre til rette for forbedret prestasjon. Kunderådgiverne kan dermed styrke følelsen de innehar av personlig ansvar under kredittvurderingene, som følge av behovsteorien. Steers et al. (2004) støtter også opp om dette ved å trekke frem at større effekt av evner, dyktighet og forståelse av oppgaver kan knyttes til oppnåelse av behov og tilfredshet. Videre trekker McClelland også frem aspektet ved behovet for makt, der kunderådgiverne kan antas å ha et ønske om innflytelse over kredittvurderingen (Kaufmann & Kaufmann, 2003; Steers et al., 2004). Ved økt informasjonstilgang, vil det tilsynelatende føre til at kunderådgiverne tar mer presise og riktige beslutninger ettersom de har fått forutsetningene til det. I de fleste tilfeller kan man med rimelighet anta at det fører til trygg økonomisk fremtid for kunden.

Våre funn fra tabell 6.10 viser at det er en signifikant sammenheng mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. Tolkningen av tallene i vårt datagrunnlag viser at funnene er i samsvar med litteraturen om at mer presise vurderingsprosesser, hvor bedre informasjonsgrunnlag til å avgjøre hvilke kunder som skal bli innvilget lån, har en positiv effekt på kunderådgivernes bidrag for banken og den økonomiske fremtiden for deres kunder.

Den femte hypotesen knytter seg til hvordan endringer i jobbaktiviteter har en positiv effekt på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben sin bedre. Psykologilitteraturen omtaler jobbtildfredshet som den følelsesmessige reaksjonen knyttet til utførelsen av spesifikke oppgaver, funksjoner og roller (Sypniewska, 2014). Det eksisterer også litteratur som kan forklare sammenhengen mellom jobbtildfredshet og karakteristikkene av en jobb (Berg, 1999; Ghazzawi, 2008; Herzberg et al., 1993; Steers et al., 2004). Våre funn tyder på at karakteristikkene av arbeidsoppgavene, knyttet til bruk av gjeldsregistrene, ikke har positiv signifikant sammenheng med jobbtildfredshet. Dette kan imidlertid forklares av en subsidiær studie om at endrete arbeidsoppgaver ikke behøver å ha effekt på jobbtildfredshet (Staw & Ross, 1985). Spørsmålet som gjelder tid til å selge andre produkter under møtet med kunden har en signifikant negativ påvirkning på hvilken grad

kunderådgiverne liker jobben sin bedre. Den negative korrelasjonen kan indikere at kunderådgiverne har en negativ holdning til det å selge andre produkter, fremfor å utføre kredittvurderinger og interaksjon med kunden angående deres økonomiske situasjon. Dette må likevel undersøkes nærmere for å kunne si noe mer om denne sammenhengen.

Hypotese nummer tre omhandler hvordan økt kvalitet på kredittvurderinger har en negativ effekt på hvorvidt kunderådgiverne mener innføringen av gjeldsregistrene har gjort jobben deres mer spennende. Studier på kjedsomhet har vist at en av årsaksfaktorene bak dette er monotone arbeidsoppgaver (R. P. Smith, 1981). Våre funn viser at det er negativ sammenheng mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og i hvilken grad jobben er blitt mer spennende. Det knytter seg i hovedsak hvorvidt kunderådgiverne er mindre redde for at de har en falsk trygghetsfølelse etter sine avgjørelser om innvilgelse av lån, samt i hvilken grad de er avhengig av sin personlige oppfatning under kredittvurderingen. Dette kan bety at prosessen rundt kredittvurderingene er blitt mer presis, og at det dermed er mindre usikkerhet knyttet til beslutningstakingen. Det kan også bety at prosessen ved å evaluere kundens kredittverdighet er blitt mindre utfordrende, noe Csikszentmihalyi (1975) hevder kan føre til kjedsomhet. Resultatene fra analysen stemmer overens med våre antakelser på forhånd om at innføringen av gjeldsregistrene kunne føre til mer rutinepreget arbeid. Dersom arbeidsoppgavene ikke oppfattes som utfordrende nok, viser teorien til at dette kan føre til at arbeidet oppleves som mindre spennende.

Vår sjettede hypotese omhandler hvordan endringer i jobbaktiviteter har en negativ effekt på hvorvidt kunderådgiverne mener innføringen av gjeldsregistrene har gjort jobben deres mer spennende. Litteraturen viser til at oppfatning av jobbkaraktistikkene er vesentlig i forhold til hvilken grad de ansatte mener jobben deres er interessant (Berg, 1999; Kalleberg, 1977). Kalleberg (1977) setter et skille mellom overordnet jobbtilfredshet, og tilfredshet knyttet til spesifikke oppgaver. Videre trekker Herzberg et al. (1993) frem at mindre utfordrende og interessante arbeidsoppgaver ikke fører til jobbtilfredshet. Studier viser også at følelser for interessant og utfordrende arbeid er vesentlig for nivået av tilfredshet (Kahn, 1990; Savery Lawson, 1996; Sypniewska, 2014). Vi ønsker her å måle tilfredsheten i forhold til den endogene dimensjonen. Dette stemmer overens med funnene våre, ettersom kunderådgiverne gir uttrykk for at de trives i jobben sin, som diskutert tidligere. Resultatene fra analysen vitner om at endrede arbeidsoppgaver, knyttet til innføringen av gjeldsregistrene, ikke har gjort arbeidshverdagen mer

spennende. Funnene kan vitne om at kunderådgiverne oppfatter arbeidsoppgavene knyttet til gjeldsregistrene som mer repetitive eller rutinepregede, og at de dermed resulterer i en oppfatning av kjedsomhet knyttet til disse arbeidsoppgavene (Fisher, 1993; O'Hanlon, 1981; R. P. Smith, 1981).

### **Kontrollvariabler**

Videre ønsket vi å undersøke de mulige effektene kontrollvariablene fører til. Vi analyserte tre kontrollvariabler i de deskriptive analysene, men utviklet hypoteser om forskjeller i aldersgrupper knyttet til jobbtilfredshet. Dette begrunnes i teorikapitlet med at det eksisterer interessante studier med hensyn til alder. Den syvende hypotesen omhandler hvorvidt det er forskjeller i aldersgrupper knyttet til trivsel. Resultatene fra tabell 6.17 viser at det er statistisk signifikante forskjeller. Rhodes (1983) og Kalleberg og Loscocco (1983) forklarer at det eksisterer et lineært forhold mellom alder og tilfredshet. Våre funn fra tabell 6.17 viser at dette likevel ikke er tilfelle for vårt datasett, hvor trivselen varierer mellom aldersgruppene. Post hoc-testen viser at aldersgruppene 40-49 år og 50-59 år er statistisk signifikante fra hverandre. Trivselen er likevel høyere for aldergruppen 60-70 år med et gjennomsnitt på 4,73, enn for aldersgruppen 20-29 år med et gjennomsnitt på 4,56.

Når det gjelder den åttende og niende hypotesen, eksisterte det ulikheter også knyttet til hvordan aldersgruppene reagerte på endringer knyttet til innføringen av gjeldsregistre, hvor yngre personer reagerte klart bedre på endringene enn eldre. Beier og Ackerman (2005) hevder at eldre ansatte kan ha større problemer med å tilpasse ny teknologi, mens Niessen et al. (2010) viser at de også kan ha vanskeligheter med å tilpasse seg mellommenneskelige, fysiske og kulturelle endringer. Resultatene knyttet til den åttende hypotesen var ikke statistisk signifikante, og dermed kan vi ikke stadfeste forskjeller blant aldersgruppene knyttet til hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. Gjennomsnittene fra tabell 6.18 viser likevel en negativ lineær sammenheng knyttet til alder. Tabell 6.19 viser samme tendenser for hvorvidt det er forskjeller blant aldersgruppene knyttet til om jobben er blitt mer spennende. Resultatene viser derimot at det er signifikante forskjeller blant aldersgruppene, hvilket betyr at det er støtte for den niende hypotesen.



De viktigste funnene fra analysene, sammen med de deskriptive dataene som inkluderer kjønn, alder og erfaringsgrad, ble sendt på e-post til oppfølging hos Sparebanken Sør. Dette var for presentere våre funn, kontrollere disse med de faktiske forhold i banken, og i tillegg til å få deres synspunkter rundt våre funn. Kredittleder påpekte i e-post at fordelingen av kunderådgiverne stemmer i henhold til tallene fra kontrollvariablene (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 19. mai 2020). Det betyr at vi kan anta at fordelingen er tilnærmet lik de faktiske forhold, og at det ikke forekommer skjevhet i utvalget. Vi kan dermed konkludere med at vi oppnådde et representativt utvalg.

I denne studien har vi vist at innføringen av gjeldsregistrene har hatt både positive og negative effekter på jobbtilfredshet. Vi har vist at bedre kredittvurderinger, delvis har gjort at kunderådgivere liker jobben sin bedre. Samtidig har det hatt en negativ effekt på hvor spennende kunderådgiverne opplever enkelte arbeidsoppgaver. Endringer i jobbaktiviteter har også hatt en negativ effekt på hvor spennende jobben oppleves. Effektene av disse funnene har likevel ikke vært store nok til å påvirke trivselen blant kunderådgiverne i veldig stor grad.

Våre hypoteser, om økt kvalitet på kredittvurderinger og jobbaktiviteter har en negativ effekt til hvorvidt kunderådgivernes mener jobben deres har blitt mer spennende, ble støttet. Dette gjelder også for hypotesen om økt kvalitet på kredittvurderinger fører til at kunderådgiverne liker jobben bedre. Hypotesene vedørende trivsel ble i alle tilfeller forkastet. Hypotesen om jobbaktiviteter har en positiv effekt på jobbtilfredshet, ble støttet. Dette gjelder også om hvorvidt det er forskjeller i aldersgruppene i forhold til hvorvidt de liker jobben bedre, samt i hvilken grad jobben er blitt mer spennende. Denne studien bidrar til interessante funn innenfor et lite utforsket felt, ved å se på jobbtilfredshet blant kunderådgivere i forbindelse med innføringen av gjeldsregistrene.

## **Kapittel 8 Konklusjon**

Denne utredningen har undersøkt hvilke effekter innføringen av gjeldsregistrene har hatt på kunderådgivere hos Sparebanken Sør. Studien analyserte hvilke effekter økt kvalitet på kredittvurderinger og potensielle endringer i jobbaktiviteter har hatt på jobbtilfredshet og endringer i jobbtilfredshet. Vårt bidrag har vært å sette studier om gjeldsregistre og kunderådgivere i sammenheng med jobbtilfredshet. Begrensninger knyttet til funnene i utredningen, gjelder i hovedsak at studien er utført med kun én bank som utvalg. Videre fokuserte vi i større grad på effektene av økt informasjonstilgang i forbindelse med kunderådgivning. Utredningen tok også utgangspunkt i å undersøke effektene som innføringen av gjeldsregistrene har hatt på kunderådgivere, fremfor å se på effektene blant bankkunder.

Ifølge vårt datagrunnlag, fant vi at endringene i seg selv ikke har påvirket trivselen blant kunderådgiverne i nevneverdig grad. Dette kan skyldes at gjeldsregistrene ikke har påvirket den overordnede jobbtilfredsheten blant kunderådgiverne. Påvirkningene var derfor ikke like store som vi antok på forhånd, ettersom at ingen av regresjonsanalysene kunne slå fast signifikante påvirkninger på variabelen. Andre grunner kan være at økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter ikke er de eneste påvirkningskreftene på jobbtilfredshet. Det er mulig at andre tilnærminger kunne vært mer passende for analysen på trivsel.

Denne studien har vist at innføring av gjeldsregistre påvirker jobbtilfredshet til kunderådgivere i ulik grad. Økt kvalitet på kredittvurdering førte til at de liker jobben bedre, mens deler av arbeidsoppgavene ble oppfattet som mindre spennende. Selv om endringer i jobbaktiviteter ikke hadde en signifikant effekt på hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, så vi likevel en positiv tendens til at dette var tilfelle. I likhet med økt kvalitet på kredittvurderinger, hadde endringer i jobbaktiviteter også en signifikant negativ effekt på hvorvidt jobben var blitt mer spennende. Selv om funnene i utredningen har hatt blandede resultater, har den likevel bidratt til å øke kunnskapen om hvilke påvirkninger innføring av gjeldsregistre har på kunderådgivere.

### **8. 1 Bidrag og implikasjoner**

De siste års vurderinger av stabiliteten i det norske finansielle systemet viser at gjeldsbelastningen i norske husholdninger har vært økende (Finanstilsynet, 2019b).

Konsekvenser av gjeldsproblemer kan innebære ødelagt privatøkonomi, ødelagte familier og

helseproblemer (Regjeringen, 2019a). En del av ansvarsbyrden for å redusere gjeldsproblemer i norske husholdninger ligger derfor på kunderådgivere. De har makt til å både hindre at gjeldsproblemer oppstår, men samtidig også makt til å føre personer ut i ytterligere gjeldsproblemer. Dette gjorde det relevant å undersøke påvirkninger som gjeldsregistrene har hatt på kunderådgiverne. Innføringen av gjeldsregistrene er ett av flere tiltak som den norske regjeringen tok i bruk for å redusere gjeldsbelastningen i Norge, og den siste rapporten fra Finansdepartementet viser at gjeldsveksten er redusert (Finansdepartementet, 2020).

Hovedårsakene til innføringen av gjeldsregistrene i Norge er at finansforetak skal foreta mer grundige kredittvurderinger, for å få en bedre oversikt over hvor mye kundene har mulighet til å få i ytterligere låneopptak. Kunderådgiverne har fått en økt informasjonstilgang om kunders økonomiske situasjon, noe som er essensielt for at de skal kunne oppfylle sin ansvarsplikt om å sørge for at kunder ikke føres inn i ytterligere gjeldsproblemer (Milgrom & Roberts, 1992).

Våre funn viser at økt kvalitet på kredittvurderinger har hatt signifikant effekt på endring i jobbtilfredshet, mens jobbaktiviteter har hatt signifikant negativ effekt på i hvilken grad jobben er blitt mer spennende. Selv om våre funn ikke viser at gjeldsregistrene har påvirket trivselen til kunderådgiverne i særlig grad, så er det likevel en korrelasjon mellom jobbtilfredshet og mindre redsel for uheldige konsekvenser for kunden. Funnene i undersøkelsen viste også en klar negativ korrelasjon mellom jobbtilfredshet og jobbaktiviteter som hindrer oppnåelse av kunderådgivernes fulle potensial. Med dette menes at de utfører aktiviteter hvor de ikke får bruk for all sin kunnskap, sine ferdigheter og evner. Dette skjer blant annet i tilfeller hvor gjeldsregistrene lar dem bruke mer tid på aktiviteter som ikke oppleves utfordrende nok.

Denne utredningen har bidratt til å øke kunnskapen om hvilke effekter innføringen av gjeldsregistre har på kunderådgivere. Ifølge litteraturen kan økt informasjonstilgang redusere muligheten for at kunderådgivere godkjenner dårlige lån, samt avslår bra lån. Forskning viser at kunderådgivere er mer opptatt av å unngå å innvilge lån til kunder som ikke er i stand til å betjene dem (Karapetyan & Stacescu, 2014; Lipshitz & Shulimovitz, 2007; Ouedraogo & Leclerc, 2013). Undersøkelsene våre viser også korrelasjoner mellom redusert risiko for negative konsekvenser for kundene og endring i jobbtilfredshet. Dessuten kan innføringen av et gjeldsregister ha en bakside ved at endringene det fører til kan ha en negativ konsekvens for kunderådgiverne. Dette skjer når kunderådgiverne opplever at de er mindre avhengige av sin

personlige kunnskap, og dermed ikke får utnyttet sitt fulle spekter av ferdigheter (Berg, 1999; Csikszentmihalyi, 1975; Fisher, 1993; Herzberg et al., 1993; Kahn, 1990; Kalleberg, 1977; O'Hanlon, 1981; Savery Lawson, 1996; R. P. Smith, 1981; Sypniewska, 2014). Totalt sett var trivselen blant kunderådgiverne høy, noe som indikerer at jobbtilfredsheten ikke har blitt radikalt endret. Resultatene fra undersøkelsen kan likevel brukes til å få en økt forståelse av hvilke implikasjoner innføringen av et gjeldsregister kan føre til.

## **8. 2 Kritikk og begrensninger**

I denne utredningen er det visse begrensninger som må tas hensyn til. Jobbtilfredshet og effektene til innføringen av et gjeldsregister er komplekse studiefelt. Vår utredning bidrar til kun et lite aspekt av dette. For å få enda bedre innsikt i disse emnene, er det nødvendig med ytterligere undersøkelser.

Den kvantitative tilnærmingen i denne utredningen baserte seg på et datagrunnlag bestående av 85 respondenter, hvilket gir en responsrate på rett under 50 prosent. Dette var noe lavt, og flere respondenter kunne bidratt til å gjøre utvalget mer representativt. Den største aldersgruppen i spørreundersøkelsen bestod av respondenter av alderen 50 til 59 år, som kan ha ført til at andre aldersgrupper fremstod som underrepresentert.

Undersøkelsen ble kun distribuert til kunderådgivere i Sparebanken Sør, noe som kan begrense representativiteten til samtlige kunderådgivere. Dette gjør at det er en geografisk begrensning, ved at det ikke er tatt hensyn til kunderådgivere i resten av landet. Dersom det eksisterer geografiske forskjeller i forhold til hvordan gjeldsregistre påvirker jobbtilfredshet, er ikke dette tatt hensyn til i utredningen.

Målet med den kvantitative spørreundersøkelsen var å avdekke kunderådgivernes oppfatning av ulike effekter innføringen av gjeldsregistre har ført til. Selv om respondentene skulle basere sine svar på deres siste erfaringer om bruken av gjeldsregistrene, kan svarene de avga være påvirket av andre faktorer. Dette kan inkludere ulike oppfatninger mellom hver kunderådgiver, samt at de baserer sine svar kun på enkelte hendelser. Spørsmålene i spørreundersøkelsen ble formulert med den antakelsen om å kunne måle ulike aspekter ved bruk av gjeldsregistre. Ved å basere spørsmålene i lys av ulike variabler, kunne vi relatere hver gjenstand til et konkret aspekt.

Enkelte aspekter ble målt av for få spørsmål i spørreundersøkelsen, hvor vi gjerne skulle anvendt flere spørsmål til mer nøyaktig å avdekke respondentens holdning til jobbtilfredshet. Derfor kunne det være nyttig flere spørsmål for å ha noen faktorer som korrelerer godt. Spørsmålet angående hvorvidt jobben er blitt mer spennende ble stilt med en positiv utforming, men med antakelsen om at jobben kanskje hadde blitt mindre spennende eller monotont (R. P. Smith, 1981). Det motsatte av at jobben er blitt mer spennende, betyr ikke nødvendigvis at den er blitt mer kjedelig. Derfor må det tas forbehold om at det er vanskelig å slå fast at de negative korrelasjonene som ble funnet i analysen, nødvendigvis betyr at jobben er blitt mer monoton (Zikmund et al., 2013). Definisjonen av bruken av gjeldsregistre i henhold til kunderådgivere i denne utredningen er begrenset, ettersom den ikke avdekker alle aspekter. Det kan eksistere flere påvirkningskrefter bak variablene som er benyttet i denne utredningen.

Hvordan enkelte respondenter svarer på spørsmålene som gjelder deres holdninger angående bruk av gjeldsregistrene, kan påvirkes av flere faktorer. Når de svarer på spørsmålene tar de relativt raske avgjørelser basert på nåværende humør og sinnstilstand (Zikmund et al., 2013). Derfor kan noen av spørsmålene ha vært enklere å relatere seg til, som gjør at de er besvart med presist enn andre spørsmål. Enkelte respondenter vil også være mer uttrykksfulle enn andre som gjør at disse vil basere sine svar på spørsmålene i større eller lavere intensitet. I tillegg forklarer Zikmund et al. (2013) at det kan oppstå forskjeller i hvordan respondentene tolker spørsmålene, noe som kan gi upresise svar. Undersøkelsen var også utsatt for selvutvelgelsesskjevheter. Individuer som hadde sterke meninger om emnet kunne velge å svare på undersøkelsen, mens individer uten sterke meninger om emnet kunne la være å ta den. Dette kan ha forårsaket skjevheter med tanke på å generalisere for en hel populasjon (Gripsrud et al., 2016).

Den kvalitative tilnærmingen baserte seg på grunnlag av personlige intervjuer utført både hos kredittleder hos Sparebanken Sør og fagrådgiver hos Barne- og Familiedepartementet.

Intervjuet med Sparebanken Sør var et vesentlig kunnskapsgrunnlag i forkant av utredningens kvantitative undersøkelse, i forbindelse med å tilegne oss førstehånds praktisk teori vedrørende innføringen av gjeldsregistre i banken. Utvalget i intervjuet besto av kredittleder i Sparebanken Sør. Av hensyn til tid, var det ikke mulighet for å intervjuere flere avdelingsledere eller andre kontaktpersoner som kunne være av interesse for utredningen. Med tanke på utredningen vår, kan intervjuobjektet ha blitt påvirket av omstendighetene av intervjuet (Zikmund et al., 2013).

Dette er med tanke på at intervjuet er i forbindelse med en masteroppgave, og at en leder ikke ønsker å fremstille sin egen bank i et dårlig lys.

Intervjuet med Barne- og Familiedepartementet ble også utført med den hensikt å få innsikt i bakgrunnsinformasjon vedrørende innføringen av gjeldsregistre i norske finansforetak. Vi ønsket også eventuelt å sammenligne noen av funnene våre i etterkant av den kvantitative undersøkelsen, med deres antakelser om hvilke effekter gjeldsregistrene ville føre til.

Informasjonen som intervjuobjektet var villig til å gi kan også ha vært begrenset av årsaker som inkluderer taushetsplikt, konfidensialitet samt at vi ble opplyst om at departementets evaluering av gjeldsregistrenes effekter ikke vil bli analysert før 2021.

### **8. 3 Forslag til videre forskning**

Denne studien gir en økt forståelse om hvordan innføringen av gjeldsregistrene har påvirket kunderådgivere. Den gir en spesifikk innsikt om forholdet som økt kvalitet på kredittvurderinger, samt endringer i jobbaktiviteter, har på jobbtilfredshet blant kunderådgivere. For å kunne kryssjekke resultatene funnet i denne studien, er det anbefalt å bruke kvalitativ metode for å avdekke årsakene til hvorfor kunderådgiverne har besvart spørsmålene i den kvantitative undersøkelsen slik som de gjorde. Det kan også anbefales å utføre ytterligere kvantitative studier som fanger opp flere aspekter ved gjeldsregistrenes påvirkning på jobbtilfredshet.

Noen av våre resultater avviker fra tidligere studier, ved blant annet at hverken økt kvalitet på kredittvurderinger eller endring i jobbaktiviteter hadde påvirkning på trivsel. Dette kan skyldes at denne studien ikke fanger opp de avgjørende faktorene som påvirker trivsel. Det kunne også være interessant å se i hvilken grad studier med større utvalg ville kommet frem til andre resultater. Ved å inkludere flere banker i studien vil dette også kunne vise hvorvidt våre resultater er representative for alle kunderådgivere.

Til slutt kunne det vært interessant å undersøke i hvilken grad det er samsvar med kunderådgivernes oppfatning av innføringen av gjeldsregistrene, og bankledernes oppfatning av det samme. Dette kan utføres ved å sammenligne hvorvidt det er korrelasjon mellom kunderådgivernes oppfatning av effektene som følge av at gjeldsregistrene er innført, og bankledernes oppfatning. Bankledere som kontrollerer kredittsaker vil kunne se en større utvikling enn kunderådgiverne som lager disse sakene (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 19. mai 2020).

## Referanseliste

- Acee, T. W., Kim, H., Kim, H. J., Kim, J.-I., Chu, H.-N. R., Kim, M., ... Wicker, F. W. (2010). Academic boredom in under- and over-challenging situations. *Contemporary Educational Psychology*, 35(1), 17-27. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2009.08.002>
- Alexander, K. (2006). Corporate governance and banks: The role of regulation in reducing the principal-agent problem. *Journal of Banking Regulation*, 7(1), 17-40. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jbr.2340003>
- Ammann, M. (2001). *Credit risk valuation: Methods, models, and applications* (2. utg.). Berlin: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Andersen, J. A. & Abrahamsson, B. (2009). *Organisasjonsteori : fra argument og motargument til kunnskap*. Oslo: Universitetsforl.
- Andersson, P. (2001). Expertise in credit granting: Studies on judgment and decision-making behavior. *Journal of Economic Psychology*, 25(4), 471-492. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(03\)00030-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0167-4870(03)00030-8)
- Ariani, D. W. (2012). Leader-member exchanges as a mediator of the effect of job satisfaction on affective organizational commitment: An empirical test. *International Journal of Management*, 29(1), 46.
- Bańka, A. (2002). *Spoleczna psychologia srodowiskowa*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012). *Alternative modeller for registrering av usikret forbrukskreditt til bruk ved kredittvurdering*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/fb76ac26870945b0a5ed11bb58f032ea/gjeldsregisterrapport.pdf>
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2016). Høringsnotat - Lov om registrering av enkeltpersoners gjeld (gjeldsregisterloven). *Saksgang: Gjeldsinformasjonsloven*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/4cb1770efdd0437298987f84c668ed27/horingsnotat.pdf>
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2017). *Lov om gjeldsinformasjon ved kredittvurdering av privatpersoner (gjeldsinformasjonsloven)* (Prop. 87 L). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/b2be614567f2475e8dd841ca6658e0b7/no/pdfs/prp201620170087000dddpdfs.pdf>

- Beier, M. E. & Ackerman, P. L. (2005). Age, Ability, and the Role of Prior Knowledge on the Acquisition of New Domain Knowledge: Promising Results in a Real-World Learning Environment. *Psychology and Aging*, 20(2), 341-355. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.20.2.341>
- Berg, P. (1999). The Effects of High Performance Work Practices on Job Satisfaction in the United States Steel Industry. *Relations industrielles*, 54, 111. <https://doi.org/10.7202/051222ar>
- Bruns, V. & Fletcher, M. (2008). Banks' risk assessment of Swedish SMEs. *Venture Capital*, 10(2), 171-194. <https://doi.org/10.1080/13691060801946089>
- Bråthen, T., Skalpe, O. & Viken, M. (2008). *Utredning om gjeldsregister i Norge* (Innst. S nr 120 (2006-2007)). Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/gjeldsordning/gjeldsregister\\_final\\_20080401\\_181758.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/gjeldsordning/gjeldsregister_final_20080401_181758.pdf)
- Carlson, K. D. & Wu, J. (2012). The Illusion of Statistical Control: Control Variable Practice in Management Research. *Organizational Research Methods*, 15(3), 413-435. <https://doi.org/10.1177/1094428111428817>
- Cleary, M., Sayers, J., Lopez, V. & Hungerford, C. (2016). Boredom in the Workplace: Reasons, Impact, and Solutions. *Issues in Mental Health Nursing*, 37(2), 83-89. <https://doi.org/10.3109/01612840.2015.1084554>
- Cressy, R. (1995). Business Borrowing and Control: A Theory of Entrepreneurial Types. *Small Business Economics*, 7(4), 291-300. <https://doi.org/10.1007/BF01108618>
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Davis-Blake, A. & Pfeffer, J. (1989). Just A Mirage: The Search For Dispositional Effects In Organizational Research. *The Academy of Management Review*, 14(3), 385. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258174>
- Deakins, D. & Hussain, G. (1994). Risk Assessment with Asymmetric Information. *International Journal of Bank Marketing*, 12(1), 24-31. <https://doi.org/10.1108/02652329410049571>
- Djankov, S., McLiesh, C. & Shleifer, A. (2007). Private credit in 129 countries. *Journal of Financial Economics*, 84(2), 299-329. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2006.03.004>



- Dobrow Riza, S., Ganzach, Y. & Liu, Y. (2018). Time and Job Satisfaction: A Longitudinal Study of the Differential Roles of Age and Tenure. *Journal of Management*, 44(7), 2558-2579. <https://doi.org/10.1177/0149206315624962>
- Evry. (2020). Gjeldsregisteret. Hentet 20. februar 2020 fra <https://www.evry.com/no/kjop/digitale-tjenester/gjeldsregisteret.no/>
- Ferrary, M. (2003). Trust and Social Capital in the Regulation of Lending Activities. *Journal of Socio-Economics*, 31, 673-699. [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(02\)00145-2](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(02)00145-2)
- Finansdepartementet. (2020). *Finansmarkedsmeldingen 2020* (Meld. St. 22 (2019–2020)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/fb21adefa18d419b80bcb32ea65f5e9e/no/pdfs/stm201920200022000dddpdfs.pdf>
- Finanstilsynet. (2016). Bank og finans. Hentet 31. mai 2020 fra <https://www.finanstilsynet.no/forbrukerinformasjon/bank-og-finans/>
- Finanstilsynet. (2019a). Boliglånsundersøkelsen 2019. *Boliglånsundersøkelsen 2019*. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/9f05412c74954a7b8c334ce4d061c23b/boliglansundersokelsen-2019.pdf>
- Finanstilsynet. (2019b). Finansielt utsyn - Desember 2019. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/345999748fa840e59fff49e6a2dbb1db/finansielt-utsyn-desember-2019.pdf>
- Finanstilsynet. (2019c). Finansielt utsyn - Juni 2019. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/pressemeldinger/2019/finansielt-utsyn---juni-2019/>
- Fisher, C. D. (1993). Boredom at work: A neglected concept. *Human Relations*, 46(3), 395. Hentet fra <https://search.proquest.com/docview/231489235?accountid=45259>
- Galindo, A. & Miller, M. (2001). Can credit registries reduce credit constraints? Empirical evidence on the role of credit registries in firm investment decisions. *Annual Meetings of the Inter-American Development Bank, Santiago Chile*.
- Geyer, P. D. & Daly, J. P. (1998). Predicting Job Satisfaction for Relocated Workers: Interaction of Relocation Consequences and Employee Age. *The Journal of Psychology*, 132(4), 417-426. <https://doi.org/10.1080/00223989809599276>
- Ghazzawi, I. (2008). Job satisfaction antecedents and consequences: A new conceptual framework and research agenda. *The Business Review, Cambridge*, 11(2), 1-10. Hentet

fra

[www.researchgate.net/publication/301747886 Job satisfaction antecedents and consequences A new conceptual framework and research agenda](http://www.researchgate.net/publication/301747886_Job_satisfaction_antecedents_and_consequences_A_new_conceptual_framework_and_research_agenda)

Gjeldsregisteret. (u.å.-a). Ofte stilte spørsmål. Hentet 18. mars 2020 fra <https://www.gjeldsregisteret.com/pages/faq>

Gjeldsregisteret. (u.å.-b). Om gjeldsopplysninger for privatpersoner. Hentet 27. mai 2020 fra <https://www.gjeldsregisteret.com/pages/om-gjeldsopplysninger-for-privatpersoner>

Goldthorpe, J. H., Lockwood, D. & Bechhofer, F. (1968). *The Affluent Worker: Political Attitudes and Behaviour* Cambridge University Press.

Gorn, G. J. & Kanungo, R. N. (1980). Job involvement and motivation: Are intrinsically motivated managers more job involved? *Organizational Behavior & Human Performance*, 26(2), 265-277. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90059-8](https://doi.org/10.1016/0030-5073(80)90059-8)

Gratzer, K. (2008). Default and Imprisonment for Debt in Sweden : From the Lost Chances of a Ruined Life to the Lost Capital of a Bankrupt Company. I D. S. Karl Gratzer (Red.), *History of Insolvency and Bankruptcy : from an International Perspective* (s. 15-59). Huddinge: Södertörns högskola.

Gripsrud, G., Olsson, U. H. & Silkoset, R. (2016). *Metode og dataanalyse : beslutningsstøtte for bedrifter ved bruk av JMP, Excel og SPSS* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Hackman, J. R. & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286. <https://doi.org/10.1037/h0031152>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7. utg.). Essex, UK: Pearson Education Limited.

Harju, L., Hakanen, J. J. & Schaufeli, W. B. (2014). Job boredom and its correlates in 87 Finnish organizations. *J Occup Environ Med*, 56(9), 911-918. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000000248>

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J: Transaction Publishers.

Herzenstein, M., Sonenshein, S. & Dholakia, U. M. (2011). Tell Me a Good Story and I May Lend you Money: The Role of Narratives in Peer-to-Peer Lending Decisions. *Journal of Marketing Research*, 48(SPL), S138-S149. <https://doi.org/10.1509/jmkr.48.SPL.S138>

- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Janson, P. & Martin, J. K. (1982). Job Satisfaction and Age: A Test of Two Views. *Social Forces*, 60(4), 1089-1102. <https://doi.org/10.2307/2577879>
- Johannessen, A. (2009). *Introduksjon til SPSS : versjon 17* (4. utg.). Oslo: Abstrakt forl.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (3. utg.). Oslo: Abstrakt forl.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Oslo: Abstrakt.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143. <https://doi.org/10.2307/2117735>
- Kalleberg, A. L. & Loscocco, K. A. (1983). Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 48(1), 78-90. <https://doi.org/10.2307/2095146>
- Karapetyan, A. & Stacescu, B. (2014). Information Sharing and Information Acquisition in Credit Markets \*. *Review of Finance*, 18(4), 1583-1615. <https://doi.org/10.1093/rof/rft031>
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2003). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Knapp, T. R. (1990). Treating ordinal scales as interval scales: An attempt to resolve the controversy. *Nursing Research*, 39(2), 121-123. <https://doi.org/10.1097/00006199-199003000-00019>
- Lipshitz, R. & Shulimovitz, N. (2007). Intuition and Emotion in Bank Loan Officers' Credit Decisions. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 1(2), 212-233. <https://doi.org/10.1518/155534307X232857>
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

- Loewenstein, G. & Lerner, J. S. (2003). The role of affect in decision making. I *Handbook of affective sciences*. (s. 619-642). New York, NY, US: Oxford University Press.
- Loewenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K. & Welch, N. (2001). Risk as Feelings. *Psychological Bulletin*, 127(2), 267-286. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.2.267>
- Loukidou, E., Loan-Clarke, J. & Daniels, K. (2009). Boredom in the workplace: More than monotonous tasks. *International Journal of Management Reviews*, 11, 381-405. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00267.x>
- Lovdata. (2017). Gjeldsinformasjonsloven Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-47>
- Lovdata. (2019). Forskrift om krav til nye utlån med pant i bolig (boliglånsforskriften) Hentet fra <https://lovdata.no/pro/SF/forskrift/2019-11-15-1517>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York, USA: Princeton, NJ: Van Norstrand.
- Milgrom, P. & Roberts, J. (1992). *Economics, organization and management*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Miller, M., Bank, W., Twohig, P., Castelar, O. & Caprio, J. (2000). Credit Reporting Systems Around The Globe: The State Of The Art In Public And Private Credit Registries. Hentet fra [https://development-data-hub-s3-public.s3.amazonaws.com/ddhfiles/140745/credit\\_reporting\\_systems\\_around\\_the\\_globe\\_0.pdf](https://development-data-hub-s3-public.s3.amazonaws.com/ddhfiles/140745/credit_reporting_systems_around_the_globe_0.pdf)
- Niessen, C., Swarowsky, C. & Leiz, M. (2010). Age and adaptation to changes in the workplace. *Journal of Managerial Psychology*, 25(4), 356-383. <https://doi.org/10.1108/02683941011035287>
- Noreng, M. S. (2013). *Behov for gjeldsregister* Universitetet i Oslo, Oslo. Hentet fra [https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/38005/Masteroppgave\\_MatsStenshagenNoreng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/38005/Masteroppgave_MatsStenshagenNoreng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Norges Bank. (2019). Finansiell stabilitet. *Finansiell stabilitet*. Hentet fra <https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Publikasjoner/Finansiell-stabilitet---rapport/finansiell-stabilitet-2019/>
- Norsk senter for forskningsdata. (2019). Må jeg melde prosjektet mitt? Hentet 19. mai 2020 fra [https://nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/index.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/index.html)

- O'Hanlon, J. F. (1981). Boredom: Practical consequences and a theory. *Acta Psychologica*, 49(1), 53-82. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-6918\(81\)90033-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-6918(81)90033-0)
- Olsen, Ø. & Hægeland, T. (2019). Norges Banks høringsvar - vurdering av boliglånsforskriften, 2020(3. juni). Hentet fra <https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Brev-og-uttalelser/2019/2019-10-14-boliglansforskriften/>
- Ostroff, C. (1992). The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.6.963>
- Ouedraogo, A. & Leclerc, A. (2013). Job Satisfaction and Organizational Performance: Evidence from Canadian Credit Union. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17, 35-50. Hentet fra <https://www.researchgate.net/publication/258210320> Job Satisfaction and Organizational Performance Evidence from Canadian Credit Union
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program* Allen & Unwin.
- Parr, O. S. (2019, 10. mai). Banker gir forbrukslån til forbrukere som ikke oppfyller krav. *Finansavisen*. Hentet fra <https://finansavisen.no/nyheter/personlig-oekonomi/2019/05/banker-gir-forbrukslaan-til-forbrukere-som-ikke-oppfyller-krav>
- Poppe, C., Borgeraas, E. & Bakkeli, N. Z. (2019). *Lånefinansiert forbruk i Norge anno 2019* (13-2019). OsloMet – storbyuniversitetet: Forbruksforskningsinstituttet Sifo. Hentet fra <https://fagarkivet.oslomet.no/nb/item/asset/dspace:18257/Rapport%2013-19%20L%C3%A5nKonsum-BFD.pdf>
- Putnam, L. L. & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotion and the myth of rationality. I *Emotion in organizations*. (s. 36-57). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Regjeringen. (2017). Gjeldsinformasjonsloven trer i kraft. Hentet 14. mai 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/gjeldsinformasjonsloven-trer-i-kraft/id2576964/>
- Regjeringen. (2018a). Et tredje selskap får gi gjeldsopplysninger. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/et-tredje-selskap-far-gi-gjeldsopplysninger/id2616616/>
- Regjeringen. (2018b). To selskaper får gi gjeldsopplysninger. Hentet 20. februar 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/to-selskaper-far-gi-gjeldsopplysninger/id2605691/>

- Regjeringen. (2019a). Gjeldsinformasjonsloven. Hentet 20. februar 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/id2510537/>
- Regjeringen. (2019b). Spørsmål og svar: Gjeldsinformasjonsloven. Hentet 20. februar 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/sporsmal-og-svar-gjeldsinformasjonsloven/id2547821/>
- Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93(2), 328-367. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.93.2.328>
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing Job Satisfaction of Service Personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26. <https://doi.org/10.1108/08876049410053267>
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet : fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforl.
- Savery Lawson, K. (1996). The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement. *Journal of Management Development*, 15(6), 18-27. <https://doi.org/10.1108/02621719610120110>
- Schwarz, N. (2000). Emotion, cognition, and decision making. *Cognition and Emotion*, 14(4), 433-440. <https://doi.org/10.1080/026999300402745>
- Shepard, J. M. (1970). Functional Specialization, Alienation, and Job Satisfaction. *ILR Review*, 23(2), 207-219. <https://doi.org/10.1177/001979397002300203>
- Singh, M. & Pestonjee, D. M. (1990). Job Involvement, Sense of Participation and Job Satisfaction: A Study in Banking Industry. *Indian Journal of Industrial Relations*, 26(2), 159-165. Hentet fra [www.jstor.org/stable/27767141](http://www.jstor.org/stable/27767141)
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E. & MacGregor, D. G. (2007). The affect heuristic. *European Journal of Operational Research*, 177(3), 1333-1352. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ejor.2005.04.006>
- Smith, C. P. (1992). *Motivation and personality : handbook of thematic content analysis*. Cambridge, England - New York, NY, USA: Cambridge University Press. Hentet fra <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=835542&site=ehost-live>
- Smith, R. P. (1981). Boredom: A Review. *Human Factors*, 23(3), 329-340. <https://doi.org/10.1177/001872088102300308>

- Sparebanken Sør. (u.å.-a). Bankens samfunnsansvar. Hentet 26. februar 2020 fra <https://www.sor.no/felles/om-sparebanken-sor/samfunnsansvar/>
- Sparebanken Sør. (u.å.-b). Om Sparebanken Sør. Hentet 26. februar 2020 fra <https://www.sor.no/felles/om-sparebanken-sor/>
- Staw, B. & Ross, J. (1985). Stability in the Midst of Change. A Dispositional Approach to Job Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Steers, R. M., Mowday, R. T. & Shapiro, D. L. (2004). Introduction to Special Topic Forum: The Future of Work Motivation Theory. *The Academy of Management Review*, 29(3), 379-387. <https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670978>
- Stiglitz, J. E. & Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *The American economic review*, 71(3), 393-410. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/1802787>
- Suedfeld, P. (1975). The benefits of boredom: sensory deprivation reconsidered. *American scientist*, 63(1), 60-69. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/pdf/27845271.pdf>
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1), 1-118. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.131>
- Tjørhom, V. & Tollersrud, T. (2019, 27. juni 2019). 567.000 nordmenn lar kredittkortgjelda løpe. *NRK*. Hentet fra <https://www.nrk.no/norge/567.000-nordmenn-lar-kredittkortgjelda-lope-1.14606390>
- van der Pligt, J. (2015). Decision Making, Psychology of. I J. D. Wright (Red.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)* (s. 917-922). Oxford: Elsevier.
- Vorina, A., Simonič, M. & Vlasova, M. (2017). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Engagement. *Economic Themes*, 55. <https://doi.org/10.1515/ethemes-2017-0014>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.
- Wig, K. (2019, 26. oktober). Ny sjokkfasit om forbrukslån: Fant 53 «skjulte» milliarder. *e24*. Hentet fra <https://e24.no/privatoekonomi/i/g7KgLA/ny-sjokkfasit-om-forbrukslaan-fant-53-skjulte-milliarder>

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C. & Griffin, M. (2013). *Business research methods (International Edition)* (9th ed. utg.). Australia: South-Western Cengage learning.



## **Vedlegg**

### **Vedlegg A: NSD - Vurdering av meldeskjema**



## **NSD sin vurdering**

### **Prosjekttittel**

Hvordan innføringen av gjeldsregisteret fører til eventuell endret rådgivning fra bankens kunderådgivere.

### **Referansenummer**

233201

### **Registrert**

10.01.2020 av Simon Solati-Koranloo - simos18@student.uia.no

### **Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Agder / Handelshøyskolen ved UiA / Institutt for økonomi

### **Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Roy Mersland, roy.mersland@uia.no

### **Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

### **Kontaktinformasjon, student**

Simon Solati-Koranloo, Jens Arne Strømme

### **Prosjektperiode**

06.01.2020 - 01.06.2020

### **Status**

21.02.2020 – Vurdert

## **Vurdering (2)**

### **21.02.2020 – Vurdert**

Vi viser til endring registrert 20.02.2020. Vi kan ikke se at det er gjort noen oppdateringer i meldeskjemaet eller vedlegg som har innvirkning på NSD sin vurdering av hvordan personopplysninger behandles i prosjektet.

Les mer om hvilke endringer som skal registreres hos NSD før endringer meldes inn i fremtiden:  
[nsd.uib.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.uib.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

#### **14.01.2020 – Vurdert**

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 14.01.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

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

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2020.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet

- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NB! Eventuelle unntak må begrunnes og hjemles. (omtale art. 21-22 hvis aktuelt).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Tore A. K. Fjeldsbø  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

## Vedlegg B: Intervjuguide – Sparebanken Sør

### Intervjuguide - Sparebanken Sør

28. januar 2020

Intervjuets formål er i første rekke å stille intervjuobjektet noen spørsmål som kan gi oss innsikt i bankens forhold til innføring av gjeldsregistre og utredningens forskningsspørsmål. Tidsramme for intervjuet blir ca. mellom 30 minutter og 90 minutter.

#### Aktuelle tema og spørsmål:

- Kredittleders innledende tanker om hvordan gjeldsregistrene har påvirket kunderådgivningen.
- Har kredittleder noen tanker om at gjeldsregistrene kan ha noen negative eller spesielt positive konsekvenser for kundene.
- Mener kredittleder at det er noen spesielle kundegrupper som har blitt mer rammet av gjeldsregisteret enn andre.
- Om innføring av gjeldsregisteret bryter med noen normer, og om det gjør jobben til kunderådgiverne enklere eller vanskeligere.
- På hvilken måte har gjeldsregisteret vært med på å endre hverdagen til kunderådgiverne?
- Har innføringen av gjeldsregistrene ført til en mer mekanisk rådgivning som krever mindre menneskelig forståelse enn før?
- I hvilken grad innføringen av gjeldsregisteret har gjort rådgivningen enklere, eller om de føler at de gjør en bedre jobb – eller at det er enklere å gjøre en bedre jobb, eller om de er tryggere på at jobben de gjør nå er god.
- I hvilken grad innføringen av gjeldsregisteret hindrer kundene i å manipulere sin egen økonomiske situasjon for kunderådgiverne med tanke på å få innvilget lån
- Om innføring av gjeldsregistrene bryter med Sparebanken Sør sin rike tradisjon med å være en tradisjonell bank?
- Har kredittleder noen spesielle spørsmål eller tanker som bør uttrykkes spesielt i spørreundersøkelsen, eller tanker generelt som kan være til hjelp i utredningen.
- Kan kredittleder være behjelpelig med å hjelpe oss til å formulere spørsmål til spørreundersøkelsen vi skal sende ut, eller hans tanker om de spørsmålene vi har tenkt ut på forhånd.
- Eventuelle oppfølgingsspørsmål underordnet noen av spørsmålene over. Andre spørsmål som blir relevant å stille underveis.

## Vedlegg C: Intervjuguide – Barne- og Familiedepartementet

### Intervjuguide – Barne- Familiedepartementet

4. mars 2020

Intervjuets formål er i første rekke å stille intervjuobjektet noen spørsmål som kan gi oss innsikt i departementets forhold til innføring av gjeldsregistre og utredningens forskningsspørsmål.

Tidsramme for intervjuet blir ca. mellom 30 minutter og 90 minutter.

#### Aktuelle tema og spørsmål:

- Hva er grunnen til at dette gikk gjennom Barne- og Familiedepartementet, og ikke finansdepartementet?
- Hvorfor var gjeldsregisteret nødvendig? Hvorfor ikke andre tiltak? Hvilke andre muligheter ble sett på? Rentetak?
- Har dere utmerket dere noen endringer i løpet av den første tiden etter at gjeldsregisteret ble innført? Har virkningene vært som forventet? Andre virkninger av gjeldsregisteret som dere ikke forutså på forhånd?
- Har dere sett noen forskjeller i den generelle gjeldsgraden? Har folk blitt flinkere til å betjene lånene sine? Mindre mislighold?
- Har dere blitt informert om hvor mye som har blitt avdekket, som dere ikke ville kommet frem i lyset uten et gjeldsregister? Nedgang i manipulasjon?
- Hadde dere en evaluering rundt hvilke negative konsekvenser gjeldsregisteret kunne ha? Var det noen negative/uheldige effekter dere så for dere at gjeldsregisteret kunne ha?
- Hvordan så dere for dere at rådgivning i banker og finansforetak ville bli påvirket av gjeldsregisteret? Har dere hatt en evaluering på dette?
- Vi har stilt et spørsmål i vår undersøkelse om det er personer som kunderådgiverne ikke kunne gi lån til på grunn av gjeldsregisteret, som de personlig ville gitt lån til. 174 personer totalt fikk ikke lån på grunn av gjeldsregisteret – 22 personer ville kunderådgiverne personlig gitt lån til. Har du noen tanker rundt dette?
- Kunderådgiverne ville altså fortsatt gitt lån til over 10 % av personer, som på grunn av gjeldsregisteret ikke får lån. Er det en fare for at gjeldsregisteret er for strengt? At det burde tillates mer skjønn fra kunderådgivernes side?
- Hvilke tanker har du rundt vår problemstilling?
- Eventuelle oppfølgings spørsmål underordnet noen av spørsmålene over.

## **Vedlegg D: Spørreundersøkelse**

**«Spørreundersøkelse: Hvordan innføringen av gjeldsregisteret fører til endret rådgivning fra Sparebanken SØRs kunderådgivere.»**

### **Formål med undersøkelsen**

Innføringen av gjeldsregisteret har gjort det mulig for banker å hente all informasjon om usikret gjeld tilknyttet kunder, samt gitt alle banker lik tilgang på lån- og kredittinformasjon. Dette kan også påvirke arbeidsrutinene og jobbtilfredsheten blant kunderådgiverne.

Dette er en spørreundersøkelse utarbeidet av to masterstudenter fra Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder, Kristiansand. Formålet er å undersøke hvordan gjeldsregisteret har påvirket kunderådgivningen i Sparebanken SØR. Resultatene av prosjektet kan bidra til økt kunnskap og bevisstgjøring rundt de positive og negative effektene av innføringen av gjeldsregisteret i Norge.

### **Om undersøkelsen**

Undersøkelsen er i hovedsak utarbeidet i form av konkrete spørsmål og påstander på en skala-rangering fra "I svært liten grad", "I liten grad", "I noen grad", "I stor grad" og til "I svært stor grad", hvor respondenten skal relatere sine svar basert på sin beste tilnærming. Ett spørsmål vil også be respondenten svare hvor enig han eller hun er på en skala fra "Svært uenig", "Uenig", "Nøytral", "Enig" til "Svært enig".

Når du svarer på undersøkelsen, vennligst relater dine svar til dine siste erfaringer gjort under rådgivning av kunder. Noen spørsmål kan oppleves som like. Dette er en metode for å sikre undersøkelsens metodiske pålitelighet.

Undersøkelsen vil ta få minutter å svare på.

Vi vil behandle alle svar og data anonymt og konfidensielt. Dataene vil kun bli brukt i forbindelse med prosjektarbeidet. Svarene fra undersøkelsen kan ikke spores tilbake til den enkelte respondent, og personer utenfor prosjektgruppen kan heller ikke identifisere respondentene.

### **Kontaktinformasjon**

Ta gjerne kontakt med prosjektgruppen hvis du ønsker mer informasjon, eller har spørsmål knyttet til spørreundersøkelsen.

Veileder: Roy Mersland (roy.mersland@uia.no)

Masterstudent: Jens Arne Strømme (jensas13@student.uia.no)

Masterstudent: Simon Solati (simos18@student.uia.no)

Takk for at du vil ta deg tid til å svare på denne undersøkelsen!

**Kjønn**

- (1)  Mann  
(2)  Kvinne

**Alder**

—

**Hvor lenge har du jobbet i Sparebanken SØR?**

- (2)  Under 5 år  
(3)  5 til 10 år  
(4)  10 til 15 år  
(5)  15 år og over

**I hvilken grad trives du med jobben din?**

- (1)  I svært liten grad  
(2)  I liten grad  
(3)  I noen grad  
(4)  I stor grad  
(5)  I svært stor grad  
(6)  Vet ikke

**I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at du liker jobben din bedre?**

- (1)  I svært liten grad  
(2)  I liten grad  
(3)  I noen grad  
(4)  I stor grad  
(5)  I svært stor grad  
(6)  Vet ikke

**I hvilken grad har du som kundefrådgiver blitt i bedre stand til å gjøre mer presise kredittvurderinger etter innføringen av gjeldsregisteret?**

- (1)  I svært liten grad  
(2)  I liten grad  
(3)  I noen grad  
(4)  I stor grad  
(5)  I svært stor grad  
(6)  Vet ikke

**I hvilken grad er du enig i denne påstanden:**

**Innføringen av gjeldsregisteret har gjort det enklere å gjøre en god evaluering av kundens kredittverdighet.**

- (3)  Svært uenig
- (4)  Uenig
- (5)  Nøytral
- (6)  Enig
- (7)  Svært enig
- (8)  Vet ikke

**I hvilken grad føler du mer trygghet for at du tar gode beslutninger etter at gjeldsregisteret ble innført?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at det er blitt enklere å skille mellom en “god låntaker” og en “dårlig låntaker”?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du som kundefrådgiver er i bedre stand til å vurdere låntakers muligheter for ytterligere kredittopptak eller låneopptak?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad er du nå i bedre stand til å hindre at dine kunder får gjeldsproblemer?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad



- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort at du er mindre redd for uheldige konsekvenser for kunden, som følge av din rådgivning?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad lar innføringen av gjeldsregisteret deg bruke mer tid på å selge andre produkter, som livsforsikring og skadeforsikring, i stedet for å bruke tid på å vurdere kundens økonomiske situasjon?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**Hvor mange kunder har du hatt i løpet av de siste tre månedene, som du mente burde fått lån, men som ikke fikk innvilget lån på grunn av gjeldsregisterets tilgjengelige informasjon? (Vennligst spesifiser antallet etter beste evne. Skriv inn 0 om du ikke kan tallfeste dette).**

\_\_\_\_\_

**Av de som ikke innvilget lån, hvor mange synes du personlig burde fått lån? (Vennligst spesifiser antallet etter beste evne. Skriv inn 0 om du ikke kan tallfeste dette).**

\_\_\_\_\_

**I hvilken grad har gjeldsregisteret gjort at dine møter med kunder har blitt mer rutinepreget?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**Innføringen av gjeldsregisteret gjør at du har mer informasjon om kunden tilgjengelig.**

**I hvilken grad bruker du mindre tid til å prate med kunden om deres økonomiske situasjon?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad opplever du at rådgivningsmøtene med kunden tar lenger tid, enn før?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du er mer trygg på at kundene dine klarer å betjene de lånene du innvilger?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort jobben din mer spennende i møte med kunder?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har innføringen av gjeldsregisteret gjort din jobb som kunderådgiver mindre krevende i møte med kunder?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad

- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**Sparebanker med sin lokale forankring, har en betydelig fordel med sin gode kjennskap til kundene. I hvilken grad tror du gjeldsregisteret kan gi deg en falsk trygghetsfølelse, ved at det ikke foretas en grundig nok kredittvurdering av kunden?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**Innføringen av gjeldsregisteret har gjort at alle banker har tilgang til den samme informasjonen. I hvilken grad tror du at Sparebanken SØR blir mindre konkurransedyktig, i og med at lokalt kundekjennskap kanskje har blitt mindre viktig?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**Innføringen av gjeldsregisteret har gjort at det er vanskeligere å manipulere sin egen økonomiske situasjon. I hvilken grad har du opplevd nedgang i forsøk på manipulasjon?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har din avgjørelse om et lån innvilges, blitt mindre avhengig av din personlige oppfatning av kunden?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

**I hvilken grad har gjeldsregisteret ført til at du tar mer hensyn til kundens historikk eller forbruksmønster, når du avgjør om et lån skal innvilges?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (6)  Vet ikke

## Vedlegg E: Frekvenstabell – Innvilgelse av lån

Hvor mange kunder har du hatt i løpet av de siste tre månedene, som du mente burde fått lån, men som ikke fikk innvilget lån på grunn av gjeldsregisterets tilgjengelige informasjon ?  
(Vennligst spesifiser antallet etter beste evne. Skriv inn 0 om du ikke kan tallfeste dette).

10	0	3	0	0	0	10	0	0	1
0	0	3	3	1	2	0	2	0	0
5	10	1	0	1	4	0	0	3	4
10	0	0	0	2	3	0	5	0	4
5	1	2	0	1	0	0	2	3	2
0	3	1	2	3	0	0	10	5	2
0	0	2	0	15	0	2	0	3	0
4	0	2	0	4	3	3	0	5	0
0	0	0	0	2					

Av de som ikke fikk innvilget lån, hvor mange synes du personlig burde fått lån?  
(Vennligst spesifiser antallet etter beste evne. Skriv inn 0 om du ikke kan tallfeste dette)

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	2	0
0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
0	1								

## Vedlegg F: Refleksjonsnotat av Jens Arne Strømme

Ved avleggelse av mastergrad på Handelshøyskolen ved Universitet i Agder, er det obligatorisk for meg å skrive et refleksjonsnotat om erfaringene ved utførelsen av denne utredningen. Målet med refleksjonsnotatet er at jeg skal kunne reflektere over erfaringene ved å skrive, diskutere og hente inn data til min mastergrad. I tillegg skal jeg reflektere rundt mine erfaringer som masterstudent, og hvordan dette har forberedt meg på å utføre denne undersøkelsen.

Mastergraden er skrevet i en gruppe på to, noe som er vanlig for masterprogrammet på Handelshøyskolen. Jeg skrev denne utredningen sammen med Simon Solati-Koranloo.

Temaet for denne mastergraden var «Har innføringen av gjeldsregistre påvirket jobbtilfredsheten til kunderådgivere?». Rent spesifikt gikk vår oppgave ut på å undersøke hvorvidt økt kvalitet på kredittvurderinger eller endringer i jobbaktivitetene har påvirket hvorvidt kunderådgiverne trives, liker jobben bedre og synes jobben ble mer spennende. Begrepet tilfredshet er bredt, og det er mange faktorer som kan påvirke jobbtilfredsheten til de ansatte i en bedrift. En kan for eksempel være fornøyd med en del arbeidet, og misfornøyd med noe annet (Kalleberg, 1977).

Masteroppgaven forsøker derfor kun å forklare om deler av jobbtilfredsheten til kunderådgiverne, er forårsaket av endringene som innføringen av gjeldsregistrene har medført.

Etter at problemstillingen vår var mer eller mindre fastsatt, tok vi kontakt med Sparebanken Sør for å høre om de ville samarbeid med oss. Vi var svært takknemlige for at de takket ja til dette, ettersom dette bidro til å gjøre akkurat denne utredningen mulig. I norsk sammenheng er gjeldsregistre helt nytt, og det er dermed lite eller ingen forskning som finnes på dette i Norge. Derfor var det spennende for oss å ta utgangspunkt i dette når vi skulle skrive masteroppgave. Å gå inn i dybden på hvilke påvirkninger denne innføringen har på kunderådgivere har vært en spennende og givende prosess. Ettersom det er helt nytt i norsk sammenheng var vi avhengige av å tilegne oss kunnskap om hvordan dette fungerer i praksis, og vi utførte derfor et intervju med kredittleder i Sparebanken Sør for å få mer kunnskap om emnet. Dette ga også grunnlag for at vi senere kunne lage en spørreundersøkelse som vi sendte ut til alle avdelingene i banken.

Det var innføringen av Gjeldsinformasjonsloven som trådte i kraft 1. november 2017, som dannet selve grunnlaget for at gjeldsregistrene etter hvert kunne bli innført (Regjeringen, 2018b). Fra 1. juli 2019 var det to selskaper som fikk konsesjon til å starte sin virksomhet som

gjeldsinformasjonsforetak, før antallet senere økte til tre. Stor og økende forbruksgjeld var hovedårsaken til at Stortinget valgte å innføre loven som tillater gjeldsinformasjonsforetak å gi ut gjeldsopplysninger. Det har i flere år vært en stor økning i gjeldsbelastningen i norske husholdninger, selv om konsekvensene av gjeldsregistrenes innføring 1. juli 2019 ser ut til å ha redusert denne økningen noe (Finanstilsynet 2019). En av de største grunnene til innføringen av gjeldsregistre har vært å unngå at enkelte kunder kan ta opp forbrukslån for å betale ned på andre forbrukslån, som har vært mulig fordi finansforetakene ikke har hatt mulighet til å sjekke hvor mye kundene har i gjeld fra før (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020) (Regjeringen, 2018b). Gjeldsregistrene tilbyr essensiell informasjon for å unngå disse situasjonene. Samtidig lar det kunderådgivere gjøre mer presise kredittvurderinger slik at enkelte også vil kunne være i stand til å ta opp større lån, enn tilfellet hadde vært før.

Vi fikk til slutt inn 85 fullstendige svar fra spørreundersøkelsen som ble sendt ut til alle kunderådgiverne i Sparebanken Sør. Datasettet ble analysert ved hjelp av SPSS 25, hvor vi så på effektene økt kvalitet på kredittvurderinger, samt endringer i jobbaktivitetene, hadde på jobbtilfredsheten blant kunderådgiverne. Resultatene våre viste at det var ingen effekt på trivsel, noe som var litt overraskende. Basert det vi diskuterte i teorien hadde vi forventet noe utslag på trivselen. Vi fant imidlertid et signifikant forhold mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. Det var likevel ikke et signifikant forhold mellom endringer i jobbaktiviteter og hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre. Selv om forholdet ikke var signifikant, viste våre undersøkelser at det likevel var noe korrelasjon mellom disse.

Interessant var det også at vi fant et signifikante negative forhold mellom hvorvidt økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter, har gjort jobben deres mer spennende. Sett i lys av at trivselen blant kunderådgiverne var veldig høy, trenger ikke dette bety at kunderådgiverne mener jobben har blitt kjedeligere. Likevel kan det tyde på at enkelte aspekter ved jobben har blitt mindre spennende. Vi så også at det i større grad var de eldre som trivdes med jobben, mens de yngre i større grad reagerte positivt på endringene som gjeldsregistrene har medført.

Innføringen av gjeldregistre kan føre til nye teknologiske løsninger når det gjelder kredittvurderinger og innvilgelse av lån. I Sparebanken Sør jobbes det blant annet med heldigitale løsninger for innvilgelse av boliglån (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). I fremtiden vil det være mulig å søke og få innvilget lån elektronisk, og for

kredittkort er dette allerede innført. Søknader vil da kunne bli behandlet uten at kunderådgiverne trenger å lage sak på disse, og kunden kan gjøre dette selv hjemmefra. Noen banker har også tatt i bruk elektroniske systemer som lar eksisterende kunder gjøre endringer på lånet, noe som hadde vært mye vanskeligere uten gjeldsregistrene. Innføringen av gjeldsregistrene vil derfor kunne føre til nye innovasjoner som gjør enkelte prosesser mye enklere, fordi gjeldsinformasjonen er gjort tilgjengelig. Søknader vil derfor etter hvert kunne bli sjekket opp mot disse tallene, og bli innvilget eller avslått uten at kunderådgiverne selv trenger å være involvert. Elektroniske kredittvurderinger bringer også med seg etiske utfordringer til hvorvidt innvilgelse av lån bør avgjøres av en matematisk modell, uten noen innflytelse av menneskelig skjønn. Til slutt er likevel de enkelte bankene ansvarlig for å utføre kunderådgivning på en ansvarlig og god måte, enten dette er elektronisk eller personlig. Det er likevel nærliggende at saker i tvilstilfeller uansett vil være avhengig av involvering fra kunderådgivere eller andre.

Innføringen av gjeldsregistrene skal bidra til å ta ansvar for den økende gjeldsbelastningen som har vært i norske husholdninger over lang tid. Ved å ha gjeldsinformasjon tilgjengelig, vil kunderådgiverne være i stand til å hindre at personer havner i ytterligere gjeldsproblemer. Ved å kunne ta mer presise kredittvurderinger vil det også være enklere å se hvor mye den enkelte kan få innvilget i lån, eller eventuelt hvilke kunder som ikke bør få innvilget ytterlige lån. Dette bidrar til økt samfunnsansvar, ved at det tas hensyn til behovet for å ivareta dem som ikke har kontroll på økonomien. I lang tid var det for enkelt å ta opp forbrukslån, og flere brukte et forbrukslån, til å betale ned på et annet (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). I ytterligste konsekvens kan økonomiproblemer føre til ødelagte familier og depresjon (Regjeringen, 2019). Det vil derfor ligge et ansvar på dem, slik at ikke deres kunderådgivning fører til økonomiske problemer for kunden. Etersom jobbtilfredshet også kan knyttes opp mot følelsen av å bidra for bedriften (Singh & Pestonjee, 1990), vil det kunne bidra positivt på tilfredshet ved at kunderådgiverne foretar bedre kredittvurderinger. Dette avdekket vi også i våre undersøkelser, ved å finne en signifikant sammenheng mellom økt kvalitet på kredittvurderinger og hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre.

Når det gjelder internasjonalisering omhandler denne utredningen i hovedsak et emne som kun er relevant i norsk sammenheng. I seg selv baserer utredningen kun på hvordan norske kunderådgivere har opplevde endringene som har skjedd som følge av gjeldsregistrene. Med



hensyn til utviklingen til utviklingen av gjeldsregistrene var Norge et av få land uten et slikt system da dette ble innført. Dette bringer norske systemer nærmere slik andre land allerede operert i lang tid. Norske myndigheter innførte likevel sin egen modell, og baserte seg i hovedsak kun på erfaringer fra Sverige (E. Rokhaug, personlige kommunikasjon, 4. mars 2020). Mye internasjonal forskning har også vært relevant for å skrive denne masteroppgaven. Når Norge skal evaluere hvordan gjeldsregistrene har fungert i 2021, vil det også kunne være relevant å sammenligne situasjonen i Norge med erfaringer fra andre land. Dette vil kunne gi en pekepinn på om Norge har hatt større eller mindre effekter enn det andre land har hatt. Videre vil norske myndigheter kunne få svar på hvorvidt modellen de har valgt har vært en god løsning.

Avslutningsvis vil jeg påpeke at utførelsen av denne undersøkelsen, og selve skrivingen av masteroppgaven, har vært utfordrende og givende. Særlig på grunn av omstendighetene som har vært denne våren med koronasituasjonen, har det vært spesielt å utføre et slikt arbeid. Det gjelder spesielt utfordringene som både vi og universitetet ble satt ovenfor.

Innføringen av gjeldsregistrene har vært et særdeles interessant emne, og hvilke påvirkninger det har er viktig å undersøke av flere årsaker. Målet er å unngå at norske husholdninger blir skadelidende som følge av gjeldsproblemer, hvilket kunne vært unngått ved å ha tilgjengelig gjeldsinformasjon. Det er også viktig å undersøke hvilke påvirkninger det har hatt med hensyn på kunderådgiverne, ettersom de er ansvarlige for å gjennomføre kredittvurderinger og kunderådgivning på en god måte. Til syvende og sist har finansforetak, med kunderådgivere i spissen, ansvaret for å redusere gjeldsproblemene i Norge.

### **Referanser:**

- Finanstilsynet. (2019). Finansielt utsyn - Desember 2019. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/345999748fa840e59fff49e6a2dbb1db/finansielt-utsyn-desember-2019.pdf>
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143. <https://doi.org/10.2307/2117735>
- Regjeringen. (2018). To selskaper får gi gjeldsopplysninger. Hentet 20.februar 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/to-selskaper-far-gi-gjeldsopplysninger/id2605691/>
- Regjeringen. (2019a). Gjeldsinformasjonsloven. Hentet 20.februar 2020 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/id2510537/>

Singh, M. & Pestonjee, D. M. (1990). Job Involvement, Sense of Participation and Job Satisfaction: A Study in Banking Industry. *Indian Journal of Industrial Relations*, 26(2), 159-165. Hentet fra [www.jstor.org/stable/27767141](http://www.jstor.org/stable/27767141)

## Vedlegg G: Refleksjonsnotat av Simon Solati-Koranloo

Som en del av masteravhandlingen i økonomi og administrasjon på Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder, er vi bedt om å utforme et refleksjonsnotat med erfaringene rundt gjennomførelse av denne avhandlingen. Hensikten er å reflektere rundt planleggingen, utforskningen, skrivingen, innsamlingen av data, og diskusjonen av funnene våre. Samtidig er det et ønske om å kunne redegjøre for erfaringen jeg har tilegnet meg som en masterstudent, og hvordan jeg har opparbeidet meg kunnskapen for å kunne gjennomføre avhandlingen. Som følge av at masterprogrammet legger opp til at man skal utføre avhandlingen i gruppe på to studenter, skrev jeg sammen med min medstudent Jens Arne Strømme.

Forskningen vår bestod av et tidsaktuelt tema, hvor vi ønsket å sette søkelys på innføringen av gjeldsregistre i norske finansforetak. Etter drøfting med veileder kom vi frem til å undersøke kunderådgiver-perspektivet ved bruk av gjeldsregistre. Dette inkluderte å avdekke hvorvidt det har påvirket kunderådgivere, og mer konkret hvordan det har påvirket deres jobbtilfredshet. Etter forespørsel, innledet vi et samarbeid med Sparebanken Sør i Kristiansand om å undersøke deres kunderådgivere. Vi fastsatte dermed forskningsspørsmålet som lyder; «*Har innføringen av gjeldsregistre påvirket jobbtilfredsheten til kunderådgivere?*». Samarbeidet med Sparebanken Sør var av stor betydning for oss, og vi føler oss privilegerte som fikk en lokal bank med på denne forskningen.

De siste tjue årene vitner til en markant økning av gjeldsbelastning for norske husholdninger (Finanstilsynet, 2019). Dette var en vesentlig bakgrunn for utarbeidelsen av gjeldsinformasjonsloven i 2017, som åpnet opp for opprettelse av gjeldsregistre. Formålet med loven ligger i å kunne skape en sikker, ordnet og effektiv registrering og utlevering av gjeldsopplysninger (Lovdata, 2019). Dette skal kunne bidra til bedre kredittvurderinger og forebygge gjeldsproblemer hos enkeltpersoner og husholdninger. Sommeren 2019 ble det gitt konsesjon til de første gjeldsinformasjonsforetakene i Norge (Regjeringen, 2019). Dette innebar at gjeldsregistre kunne tas i bruk i norske finansforetak.

Gjeldsregistre ble raskt et hensiktsmessig verktøy for kredittvurdering i norske banker. I forbindelse med intervjuet hos Sparebanken Sør, fikk vi kunnskap om den store gjeldsbelastningen blant enkelte kunder, og hvordan gjeldsregistre fungerer i praksis. Blant

annet, fikk vi vite om den høye gjelden som ble avdekket, og hvor overraskende mange av tilfellene fremstod for banken (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). I tillegg fikk vi vite om enkelte kunders forsøk på ytterligere lånopptak, selv om de allerede sto bak høy usikret gjeld. I tidligere tilfeller var dette vanskelig å avdekke, da man kunne skjule noe av sin gjeldsbelastning hos andre finansforetak. Kredittleder i Sparebanken Sør (personlig kommunikasjon, 28. januar 2020) ga positivt uttrykk for bruken av gjeldsregistre i banken. Han mente det har bidratt til effektivisering, og at kunderådgiverne i større grad kan anvende tiden sin til andre aspekter av kunderådgivningen.

Bruken av gjeldsregistre inkluderer en utvidet informasjonstilgang som bidrar til en forbedret kredittvurdering. I tillegg fører det til at kunderådgivernes jobbaktiviteter endres. Basert på litteraturen og teoretiske tilnærminger utviklet vi hypoteser for hvordan innføringen av gjeldsregistre har påvirket kunderådgivernes jobbtilfredshet. Dette inkluderte teoretisk og praktisk tilnærming knyttet til gjeldsregistre, formål og forskrifter, erfaringer fra andre land, samt teorier knyttet til ulike aspekter av jobbtilfredshet. Ettersom begrepet kan deles i flere kategorier, gjennomførte vi analysen i lys av ulike variabler på jobbtilfredsheten hos kunderådgiverne. Vi undersøkte hvordan variablene økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter har hatt en påvirkning på kunderådgivernes trivsel, hvorvidt de liker jobben bedre og om det har ført til at de synes jobben blir mer spennende. Det var likevel viktig å understreke at kunderådgivernes jobbtilfredshet alene ikke forklares av variablene, men at denne utredningen satte søkelys på endringene som innføringen av gjeldsregistret kan ha ført til.

Som følge av samarbeidet med Sparebanken Sør, sendte vi ut en spørreundersøkelse til deres om lag 180 kunderådgivere. Vi hentet inn 85 respondenters svar til bruk i analysen. De statistiske analysene våre viste ingen påvirkning på kunderådgivernes generelle trivsel. Våre antakelser på forhånd stemte ikke overens med dette funnet, men kan forklares av at trivsel henger sammen med andre faktorer. Med hensyn til hvorvidt kunderådgiverne liker jobben sin bedre, fant vi et signifikant forhold til økt kvalitet på kredittvurderinger. Variabelen endringer i jobbaktiviteter hadde ingen signifikant effekt på dette området.

Når det kommer til hypotesene om økt kvalitet på kredittvurderinger og endringer i jobbaktiviteter har en negativ effekt på hvorvidt kunderådgiverne mener jobben har blitt mer spennende, avdekket vi signifikante funn i begge tilfeller. Dette stemte med våre antakelser om

at et effektiviserende verktøy som gjeldsregistre er, kan føre til kunderådgiverne oppfatter arbeidet som mer repetitive eller rutinepregede. Flere teorier (Fisher, 1993; O'Hanlon, 1981; R. P. Smith, 1981) knyttet til perspektivet rundt jobbaktiviteter underbygger dette, og påpeker at det kan føre til kjedsomhet. Likevel, er det viktig å understreke at den generelle trivselen blant kunderådgiverne fortsatt var høy.

Avslutningsvis undersøkte vi om det forelå forskjeller i lys av alder som kontrollvariabel. Vi avdekket at trivsel til en viss grad økte med alderen. Når det gjelder hvorvidt kunderådgiverne liker jobben bedre, fant vi ingen signifikante forskjeller mellom de ulike aldersgruppene. Spørsmålet om hvorvidt jobben er blitt mer spennende, viste derimot signifikante forskjeller. De yngre respondentene mente i større grad enn de eldre at jobben har blitt mer spennende.

Gjeldsregistre kan regnes som en stor milepæl i norsk sammenheng, især for finansforetakene. Ettersom denne utredningen i hovedsak tar for seg effektene innføringen av gjeldregistre har ført til for kunderådgivere, har begrepet internasjonalisering blitt hensyntatt gjennom andre aspekter. I første rekke kan internasjonalisering knyttes til planleggingen av den norske gjeldsregistermodellen. Flere land har anvendt gjeldsregistre i mange år, inkludert Sverige, hvor erfaringene fra utlandet har vært en vesentlig indikator for planleggingen og utførelsen i Norge (E. Rokhaug, personlig kommunikasjon, 4. mars 2020). Som følge av innføringen av gjeldsregistre i Norge, har det antageligvis skapt rom for å dele og motta erfaringer, på tvers av landegrensene. Det vil være av stor relevans å sammenligne effektene gjeldsregistre har hatt med utenlandske modeller, særlig i den forstand for å kunne avdekke om gjeldsregistermodellen er effektiv, og har møtt de formål som var fastsatt. En evaluering med sammenlignbare land vil skape en hensiktsmessig plattform for å tilegne seg kunnskap om effektene gjeldsregistre fører til, både for enkeltindivid og samfunn som helhet. I henhold til effektene på kunderådgivningen, vil det være av stor interesse å avdekke internasjonale erfaringer med hvordan gjeldsregistre, og især endring av jobbaktiviteter påvirker kunderådgivernes rolle og arbeid.

Denne utredningens tematikk gjenspeiler seg i stor grad til innovasjon. En av de viktigste vurderingene som kan tas av innføringen av gjeldsregistre, er det sterkt innovative, effektiviserende og kvalitetsøkende bidraget det gir til kredittvurderingen. I den forbindelse kan innovasjonen beskrives som tilretteleggingen for nye og forbedrete løsninger, samt prosessene rundt utviklingen av gjeldsregistre til anvendelse i praksis. Innledningsvis har innføringen av

gjeldsregistre gjort det enklere for finansforetak å undersøke kunders økonomiske bakgrunn, gjennom et effektivisert system som avslører vesentlig informasjon (Lovdata, 2019). Den innovative løsningen har erstattet en mer utdatert prosess, der bankene var mer avhengig av skatteopplysninger og lønnslipper for å gjennomføre en kredittvurdering (S. O. Holvik, personlig kommunikasjon, 28. januar 2020). Løsningen har resultert i å tillate kunderådgivere å anvende sin tid på andre momenter ved kunderådgivningen, og dermed skape rom for å fokusere på å gi gode råd. Videre ble vi opplyst om fremtidens videreutvikling av kredittvurderinger gjennom en mer automatisert prosess. Dette innebærer at kundene som ønsker lånopptak, starter sin kredittvurderingsprosess allerede i sine hjem, hvor man leverer sine opplysninger elektronisk. Lånesøknadene blir da behandlet av en elektronisk prosess som innhenter opplysninger fra gjeldsregistre, og dermed behøver ikke kunderådgivere å involvere seg direkte i disse stegene. Denne prosessen tillater kunderådgiverne å forberede seg på tilspisset rådgivning basert på resultatene fra lånesøknadene.

Bakgrunnen for innføringen av gjeldsregistre, og dens påvirkning på kunderådgivning, står nært knyttet til ansvarsaspektet. Norske myndigheter innehar et ansvar for å sikre at enkeltpersoner opprettholder en sikker og trygg økonomisk fremtid. Gjeldsinformasjonsloven (Lovdata, 2017), ble utredet etter flere års økning av gjeldsbelastning for nordmenn (Finanstilsynet, 2019), med den hensikt å kunne sette en demper på den negative utviklingen i det privatøkonomiske aspektet i samfunnet, samt beskytte sårbare individer mot gjeldsbelastning. Dette var også en vesentlig utvikling for å kunne minske risiko for finansforetak. Banker og andre finansforetak fører videre det vesentlige ansvaret, gjennom å anvende gjeldsregistre hensiktsmessig og tillitsfullt i sin kredittvurdering og rådgivning av bankkunder. I lys av kunderådgivningsaspektet, skal banker kunne gi gode råd og løsninger som skaper grunnlaget for en trygg økonomisk fremtid. I forbindelse med denne utredningen finner man at ansvarsaspektet har sammenheng med jobbtilfredshet. Litteraturen hevder at følelsen av å bidra til arbeidet, viktighet av arbeidsoppgavene, samt ansvar påvirker jobbtilfredshet (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993; Singh & Pestonjee, 1990). Videre kan automatiseringen av kredittvurderingen i forbindelse med innovasjon, ikke virke hensiktsmessig i alle sammenhenger. Hovedgrunnen til dette kan være at menneskelig forståelse og påvirkning i stor grad vil være fraværende. Det store ansvaret vil ligge hos finansforetakene selv, for å forsikre at deres interesser ivaretas, samt at kunder oppnår en rettferdig behandling av deres lånesøknader.

Som en avslutning, ønsker jeg å oppsummere at gjeldsregistre har vært et særdeles interessant og lærerikt emne. Det er åpenbart at gjeldsregistre har ført til en markant forbedring og effektivisering av kredittvurdering, og bidratt til at kunderådgivningen til en viss grad blir påvirket, gjennom å flytte fokus fra et aspekt til et annet. Det har vært et stort samfunnsmessig ansvar som lå i bakgrunnen for gjeldsregistre, som har til formål å føre til en rettferdig kredittvurdering, samt gi tilpasset rådgivning for en trygg økonomisk fremtid. Kunderådgiverne innehar dermed et ansvar for å utføre sine arbeidsoppgaver, selv etter effektiviseringen. Denne masteravhandlingen har vært en lang prosess, og gitt utfordringer, men samtidig vært enormt givende. Vi har økt vår kunnskap om tematikken, og hva det betyr for samfunnet vårt. Når jeg ser tilbake på masterløpet, er jeg på tross av arbeidsmengden, fornøyd med mine prestasjoner og hva jeg har fått muligheten til å lære. Jeg er takknemlig for mulighetene denne utdanningen har gitt, og vil gi meg i fremtiden.

#### **Referanser:**

Finanstilsynet. (2019). Finansielt utsyn - Desember 2019. Hentet fra

<https://www.finanstilsynet.no/contentassets/345999748fa840e59fff49e6a2dbb1db/finansielt-utsyn-desember-2019.pdf>

Fisher, C. D. (1993). Boredom at work: A neglected concept. *Human Relations*, 46(3), 395.

Hentet fra <https://search.proquest.com/docview/231489235?accountid=45259>

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J: Transaction Publishers.

Lovdata. (2017). Gjeldsinformasjonsloven Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-47>

O'Hanlon, J. F. (1981). Boredom: Practical consequences and a theory. *Acta Psychologica*, 49(1), 53-82. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-6918\(81\)90033-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-6918(81)90033-0)

Regjeringen. (2019). Gjeldsinformasjonsloven. Hentet 19. mai 2020 fra

<https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/id2510537/>

Singh, M. & Pestonjee, D. M. (1990). Job Involvement, Sense of Participation and JobSatisfaction: A Study in Banking Industry. *Indian Journal of Industrial Relations*, 26(2), 159-165. Hentet fra [www.jstor.org/stable/27767141](http://www.jstor.org/stable/27767141)

Smith, R. P. (1981). Boredom: A Review. *Human Factors*, 23(3), 329-340.

<https://doi.org/10.1177/001872088102300308>