



Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten?

Fem förstudier med ett könsperspektiv på verksamheten

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Förord

Att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten är en del av myndighetsuppdraget. Alla pensions sparare och pensionärer har rätt att få likvärdig information och bemötande oberoende kön. Det är inte bara en fråga om den enskildes rättigheter utan också en fråga om kvalitet och effektivitet i verksamheten.

Jämställdhet är en kunskapsfråga och för att kunna verka för ett mer jämställt bemötande krävs medvetenhet om de egna föreställningarna om kön och hur dessa eventuellt påverkar det egna agerandet. Därför har Pensionsmyndigheten bland annat genomfört en intern utbildning i jämställdhetsanalys och ett flertal medarbetare har gjort förstudier på tema information och bemötande. Med den här rapporten vill vi inspirera till fortsatt arbete med jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten med fokus på jämställd information och bemötande.

Anette Almstedt, Atosa Anvarizadeh, Therese Ahrling, Johanna Fawkner, Mona Myrberg och Pia Wahl har medverkat i utbildningen och granskat Pensionsmyndighetens information och bemötande av pensions sparare och pensionärer i olika situationer. Sunna Nygård, språkkonsult, har granskat Pensionsmyndighetens text och bild på webben. Therese Borrman, Pensionsmyndigheten, och Ulrika Eklund, U Eklund Consulting AB, har ansvarat för utbildningen i jämställdhetsanalys. Bearbetning och redigering av förstudierna har gjorts av Therese Borrman.

Innehåll

| | |
|---|----|
| Sammanfattning | 3 |
| Pensionsmyndighetens uppdrag | 4 |
| Jämställdhet, genus och jämställdhets-integering | 4 |
| Pensionsmyndighetens kundservice i Gävle | 6 |
| Jämställt bemötande på kundservice | 7 |
| Vad kvinnors och mäns samtal till kundservice handlar om | 7 |
| Bemötande av kvinnor och män som ringer | 8 |
| Kontinuerlig kvalitetskontroll av kundservice | 9 |
| Diskussion och förslag på åtgärder | 10 |
| Informationsträffar och uppsökande verksamhet | 12 |
| Pensionsmyndighetens informatörer – faktorer av vikt för det fortsatta jämställdhetsarbetet | 13 |
| Jämställda informationsträffar? | 13 |
| Lokaler | 13 |
| Inbjudan | 14 |
| Presentationsmaterialet | 14 |
| Deltagande och bemötande | 14 |
| Workshop – Hur ger vi råd till dem som inte har råd? | 15 |
| Analys och förslag inför vidare arbete | 16 |
| Pensionsmyndighetens kundvägledning | 18 |
| Jämställd kundvägledning | 19 |
| Kundvägledarnas uppdrag | 19 |
| Kundvägledarnas mötesformer | 19 |
| Fler kvinnor än män träffar kundvägledare | 20 |
| Fler män får vägledning via telefon och fler kvinnor via video | 20 |
| Diskussion och förslag till åtgärder | 20 |
| Kommunikation på webben | 22 |
| Jämställda texter och bilder på Pensionsmyndigheten | 23 |
| Text | 23 |
| Bild | 23 |
| Text- och bildanalys: resultat | 23 |
| Slutord | 25 |
| Checklista för att skriva jämställda texter | 26 |
| Pensionsprognoser på minpension.se | 27 |
| Jämställda möjligheter att göra medvetna val i fråga om pension | 28 |
| Tre miljoner registrerade på minpension.se | 28 |
| Inte lika många kvinnor och män på minpension.se | 29 |
| Ett könsperspektiv på kampanjens innehåll | 30 |
| Slutsatser | 31 |
| Förslag | 31 |
| Några effekter av informationskampanjen och dess könsmönster. | 32 |

Sammanfattning

Den här rapporten innehåller flera förstudier på tema information och bemötande på Pensionsmyndigheten. Vi möter pensionssparare och pensionärer i många situationer: på vår webbplats, genom våra trycksaker och kampanjer men också mer personligt på våra servicecenter, på informationsträffar, på telefon i kundservice och hos kundvägledare. Hjälpsamma, effektiva och kunniga är våra ledord för god service och bemötande. Målet med vårt arbete är att information och service är likvärdig för kvinnor och män.

I dessa förstudier söker vi svar på frågor som: Hur låter vi i telefonen och får de kvinnor och män som ringer in hjälp i samma utsträckning? Vem kommer på våra informationsträffar och vem ställer frågor, finns det några könsskillnader? Är det lika vanligt att kvinnor som män blir hänvisade till kundvägledare och i vilken mötesform träffas de? Har myndigheten ett tilltal samt text- och bildmanér på webbplatsen som är inkluderande och icke-stereotyp? Vi har också varit nyfikna på om vår kampanj för att få pensionssparare att göra pensionsprognoser når kvinnor och män i samma utsträckning.

Huvudintrycket från samtliga förstudier är att Pensionsmyndighetens bemötande är gott ur ett jämställdhetsperspektiv, samtidigt finns det utrymme för förbättringar och utveckling av verksamheten vilket samtliga förstudier ger förslag på. Nedan följer en kort sammanfattning av resultaten från respektive förstudie i denna rapport.

• Jämställt bemötande i kundservice

Det övergripande intrycket av kundservice var att handläggarna var professionella, pedagogiska och trevliga i mötet med kund. Medlyssningen av 42 samtal på kundservice i Gävle visade ingen könsskillnad i samtalens längd eller komplexitet. Inte heller fanns en observerbar skillnad i handläggarnas service, förmåga att lösa ärendet, bemötande och tonfall gentemot kvinnliga och manliga kunder. Att utveckla ett ”genusöra” under ordinarie medlyssningar är ett sätt att integrera ett jämställdhetsperspektiv i modellen för kvalitetssäkring av kundservice.

• Kundvägledare träffar oftast kvinnor

En förstudie av kundvägledarnas arbete visade att tre av fyra pensionssparare som träffade kundvägledare var kvinnor. Ytterligare en skillnad var att kundvägledarna oftare gav kvinnor vägledning via

videolänk i högre grad än män medan män i sin tur oftare fick vägledning via telefon. Det var lika vanligt att kvinnor och män fick fysiska möten med kundvägledare på servicekontor. Att upprepa studien och involvera kundvägledarna ger möjlighet till självreflektion och utveckling av kundvägledarnas agerande.

• Behov av målgrupps- och könsanpassad information

Syftet med informatörernas arbete är att pensionssparare och pensionärer ska få vägledning rörande pensionen hela livet. Pensionsmyndighetens informatörer bör fortsätta att vidareutveckla arbetet med att ge målgruppsanpassad information, dels med avseende på olika typer av förutsättningar och bakgrund i allmänhet, men också med avseende på kvinnor respektive män. Fyra punkter att beakta utifrån ett jämställdhetsperspektiv är: lokalen, inbjudan, innehållet och bemötandet.

• Både stereotyp och icke-stereotyp gestaltning av människor i text och bild

Analysen av granskade texter och bilder på Pensionsmyndighetens webbplats visar i stor utsträckning att dessa är jämställda. Pensionsmyndigheten har arbetat aktivt med mångfald i text och bild, bland annat med fokus på jämställdhet. Det är tydligt att det finns en medvetenhet bakom produktionen av text och bild, av vilka som porträtteras och hur, men det är också vanligt förekommande med mer normativa gestaltningar av personer utifrån vilket kön de har. Arbetet kan och bör förankras ytterligare genom att lägga in riktlinjer för jämställdhet i myndighetens grafiska profil, kommunikationsstrategi och språkriktlinjer.

• Fler män än kvinnor registrerade på minpension.se

Pensionsmyndighetens jämställdhetsmål är att alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, får den information och det stöd de behöver för att göra medvetna val i fråga om arbete och pension. Minpension.se är ett redskap för detta och uppföljningen av myndighetens prognoskampanj ur ett könsperspektiv visade att dubbelt så många kvinnor som män hade behövt registrera sig på minpension.se under kampanjen för att antalet kvinnor på minpension.se skulle bli lika många som antalet män. En mer medveten satsning på att nå kvinnor behövs under perioden som återstår av kampanjen.

Pensionsmyndighetens uppdrag

I enlighet med regeringens Förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten, §2 punkt 7, ska myndigheten integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten. Kravet på ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten är kopplat till gällande svenska jämställdhetspolitiska mål.

Pensionsmyndigheten fick i regleringsbrevet 2013 uppdraget att ta fram en plan för arbetet med jämställdhetsintegrering i kärnverksamheten. I regleringsbrevet 2014 fick myndigheten uppdraget att genomföra planen och särskilda medel för ändamålet. Den här rapporten är ett led i arbetet med att analysera myndighetens arbete med information och bemötande utifrån ett jämställdhetsperspektiv, den är samtidigt en dokumentation av en intern jämställdhetsutbildning som har beslutats om i handlingsplanen för jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten.

Jämställdhet, genus och jämställdhetsintegrering

Jämställdhet

Jämställdhet är ett politiskt begrepp som tar sikte på jämlikhet mellan könen. Definitionen av jämställdhet formuleras som att kvinnor och män ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter inom livets alla områden. Att uppnå jämställdhet kan i vissa fall innebära en strikt likabehandling av kvinnor och män. Det kan också vara motiverat att behandla kvinnor och män olika i syfte att uppnå jämställdhet.

Kvantitativ jämställdhet handlar om jämn könsfördelning i matematiskt eller statistiskt hänseende. När andelen kvinnor respektive män i en population är 40/60 eller jämnare anses kvantitativ jämställdhet föreligga. Kvalitativ jämställdhet sätter kvinnors och mäns villkor i fokus och handlar i hög grad om normer, värderingar, attityder baserat på kön.

Genus

Svensk nationell jämställdhetspolitik så som den är formulerad och beslutad av Riksdagen är starkt präglad av Yvonne Hirdmans teori om genusordningen eller genussystemet. Teorin om genusordningen bygger på två principer: principen om isärhållning och principen om under- och överordning. I korthet innebär det en idé om en maktordning där det är viktigt att göra åtskillnad mellan det som anses vara kvinnligt och manligt och att det som

är kvinnligt är mindre värt än det som är manligt. Enligt teorin om genusordningen är alla med om att skapa och upprätthålla ordningen, kvinnor som män, och det sker i det vardagliga från att man föds till att man dör. Våra föreställningar, förväntningar och fördomar om kvinnor och män (socialt skapat kön) är en förklaring till varför ojämställdhet mellan kvinnor och män finns.

Ett exempel på hur "genus görs" i det vardagliga är den rådande normen vid föräldraskap, att det framför allt är kvinnor som förväntas vara hemma med barn och frånvarande från arbetet medan män förväntas arbeta. Det visar Försäkringskassans statistik över uttag av ersättning för föräldraledighet likväl som för vård av sjukt barn. Att ha huvudansvar för barn och familj innebär för många kvinnor att de väljer att arbeta deltid under långa perioder. Men deltidsarbete handlar inte alltid om ett eget val utan den kvinnodominerade arbetsmarkanden är ofta redan organiserad utifrån deltidstjänster med sämre möjligheter till heltid. Detta är ett exempel på hur både de egna och samhällets förväntningar på kvinnors och mäns beteenden påverkar arbetsmarknaden. En konsekvens av den rådande könsnormen vid familjebildning är, bland många, att kvinnors löneutveckling och karriärmöjligheter påverkas och därmed även pension.

Sedan genussystemteorins genombrott har andra viktiga teorier berikat och nyanserat beskrivningen av hur en genusordning kan tänkas forma samhällslivet. Intersektionella teorier och queer teorier betonar maktstrukturer inom könen och inte bara mellan könen och dessa baserat exempelvis på ekonomiska förhållanden, rasism och den heterosexuella normen. Dessa har dock i mindre utsträckning påverkat metoderna för arbetet med jämställdhetsintegrering.

Jämställdhetsintegrering

I Sverige finns sedan många decennier ett strategiskt jämställdhetsarbete. Reformerna på arbetsmarknaden, föräldraförsäkringen, särbeskattning och en utbyggd barnomsorg på 1970-talet har varit viktiga byggstenar i den svenska jämställdhetspolitiken. Sedan FN:s kvinnokonferens i Beijing 1995 har jämställdhetsintegrering varit den rådande strategin som tillämpats för att öka jämställdheten mellan kvinnor och män. Det innebär att integrera ett jämställdhetsperspektiv inom livets alla områden,

i alla delar av olika verksamheter, så att service och tjänster svarar likvärdigt mot kvinnors och mäns behov och rättigheter. Arbete med jämställdhetsintegrering ska ske som ett naturligt led i den ordinarie verksamheten.

Nuvarande mål för svensk jämställdhetspolitik är att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv. Utifrån detta arbetar regeringen efter fyra delmål:

- En jämn fördelning av makt och inflytande. Kvinnor och män ska ha samma rätt och möjlighet att vara aktiva medborgare och att forma villkoren för beslutsfattandet.
- Ekonomisk jämställdhet. Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning och betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.
- Jämn fördelning av det obetalda hem- och omsorgsarbetet. Kvinnor och män ska ta samma ansvar för hemarbetet och ha möjligheter att ge och få omsorg på lika villkor.

- Mäns våld mot kvinnor ska upphöra. Kvinnor och män, flickor och pojkar, ska ha samma rätt och möjlighet till kroppslig integritet.

Som en av regeringens myndigheter har Pensionsmyndigheten fått i uppdrag att bidra till att de jämställdhetspolitiska målen uppfylls genom att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten. Det är framför allt det andra delmålet om ekonomisk jämställdhet som relaterar till myndighetens verksamhet. Pensionsmyndighetens har därför formulerat ett mål för arbetet med att jämställdhetsintegrera kärnverksamheten: *Alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, får den information och det stöd de behöver för att göra medvetna val i fråga om arbete och pension. Vår myndighetsutövning, vår information och vår service är lika för alla oavsett kön.*

Med detta som utgångspunkt har medarbetare på Pensionsmyndigheten inlett arbetet med att analysera verksamheten och agera utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

Pensionsmyndighetens kundservice i Gävle



Pia Wahl, gruppchef på Pensionsmyndighetens kundcenter och deltagare i myndighetens arbetsgrupp för jämställdhetsintegrering under 2014.

1. Vad är jämställt bemötande för dig?

- Att alla kunder får ett likvärdigt bemötande. Alltså inte lika bemötande utan ett bemötande som den enskilde kunden vill eller behöver ha oavsett kön, etnisk bakgrund med mera.

2. Hur kan det förverkligas i det dagliga arbetet på kundservice?

- Vi behöver träna mer på att bemöta kunder i olika situationer. Tidigare har vi arbetat med ett verktyg för personlighetsbedömning som kretsar kring fyra olika personlighetsdrag. Vi har haft stor användning av verktyget för att lära oss mer om oss själva OCH våra kunder. Vi behöver också ha dialog om vad jämställdhet innebär för mig? Är det samma som för dig?

Faktaruta kundservice

Pensionssparare och pensionärer möter oss framför allt i kundservice i telefon. Ett mål är att besvara 80 procent av samtalen inom tre minuter. Under 2013 besvarade kundservice drygt 788 000 samtal. De vanligaste frågorna handlar om ålderspension och bostadstillägg och rör ofta blanketter, utbetalningar och handläggningstider. Torsdagar finns tolk på arabiska och persiska, fredagar finns tolk på engelska, serbiska, finska, spanska, polska, turkiska och tyska.

Jämställt bemötande på kundservice

Av Atosa Anvarizadeh och Therese Borrman
Pensions sparare och pensionärer får information och service via Pensionsmyndighetens hemsida, via telefon i kundservice och via besök på servicekontor. Servicekontoren är ett samarbete mellan Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Försäkringskassan och det finns cirka 100 i hela landet.

Det här är en förstudie av bemötande i kundservice utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Förstudien syftar till att få en uppfattning om kvinnors och mäns kontakter med myndighetens kundservice via telefon. Hur vanligt är det att kvinnor och män ringer till Pensionsmyndigheten och vilket ärende har de? Får kvinnor och män likvärdig information och service när de ringer? Underlag till förstudien är dels data från Pensionsmyndighetens databas Pedal (Pedalobearb och PedalGrund), dels medlyssning av samtal på kundservice i Gävle, dels den kontinuerliga kvalitetskontrollen av kundservice.

Medlyssningen genomfördes under en arbetsdag av två medarbetare från utvecklingsavdelningen. Den strukturerades utifrån en mall. För att få en uppfattning om hur bra hjälp kunden fick och hur väl man blev bemött observerades samtalslängd, ärendets komplexitet, om man fick svar på sin fråga, likaså om man blev hänvisad vidare. Även själva samtalstonen och om man småpratade med kunden gjordes noteringar om. Medlyssningen gjordes med tre kvinnliga och tre manliga handläggare, i olika åldrar och med olika lång erfarenhet av

att arbeta på kundservice, vissa som anställda och andra som inhyrd extrabemanning. Alla handläggare var informerade om att medlyssningen syftade till en kartläggning av bemötande utifrån ett jämställdhetsperspektiv och var utvalda av en enhetschef och en gruppchef på kundservice i Gävle.

Insamlingen av underlaget gjordes genom 42 medlyssnade samtal, varav de inringande kunderna var hälften kvinnor och hälften män. Inga samtal sorterades bort under medlyssningsperioden utan det är en slump att det blev en exakt fördelning mellan kvinnor och män.

Vad kvinnors och mäns samtal till kundservice handlar om

Pensionsmyndigheten mäter veckovis samtal till kundservice. Statistiken hämtas från de samtalsanteckningar som handläggarna gör efter avslutade samtal. Ett antal huvudkategorier har tagits fram utifrån de områden som flest samtal handlar om och varje huvudkategori är i sin tur indelad i underkategorier. Ett samtal kan generera flera samtalsklassificeringar beroende på hur många frågor kunden har. Antal samtalsklassificeringar är alltså inte samma sak som antal samtal. Huvudkategorin övrigt fångar de samtal som inte relaterar till någon av de övriga kategorierna. Majoriteten av samtalsklassificeringar går att koppla samman med ett kön utom i åtta procent av fallen där uppgifter saknas. Se tabell 1 på nästa sida.

Tabell 1: Samtalsklassificeringar 2013 fördelat på huvudgrupp och kön, procentuell fördelning per huvudgrupp

| Huvudgrupp | Kvinnor | | Män | | Kön okänt | | procent inom huvudgruppen | | |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------------------------|----|-------|
| | Antal | procent | Antal | procent | Antal | procent | Kv | M | Okänt |
| Bostadstillägg till pensionärer | 171 365 | 36 | 65 260 | 20 | 13 969 | 19 | 68 | 26 | 5 |
| Efterlevandepension | 22 467 | 5 | 11 739 | 3 | 3 686 | 5 | 59 | 30 | 9 |
| Fond | 17 191 | 3 | 13 716 | 4 | 1 945 | 3 | 52 | 41 | 5 |
| Minpension.se | 9 901 | 2 | 11 752 | 4 | 3 014 | 4 | 40 | 47 | 12 |
| Webb | 5 671 | 1 | 5 873 | 2 | 1 457 | 2 | 43 | 45 | 11 |
| Ålderspension | 228 301 | 48 | 197 047 | 61 | 29 962 | 42 | 50 | 43 | 6 |
| Övrigt | 24 510 | 5 | 19 266 | 6 | 17 843 | 25 | 39 | 31 | 28 |
| Total | 479 406 | 100 | 324 653 | 100 | 71 876 | 100 | 55 | 37 | 8 |

Källa: Pensionsmyndighetens datalager Pedal (PedalObearb och PedalGrund)

Antalet samtalsklassificeringar är betydligt fler gällande kvinnors ärenden än mäns, ca 480 000 i jämförelse med ca 325 000 under 2013. Det kan både betyda att det är fler kvinnor som ringer till Pensionsmyndigheten och/eller att kvinnor har fler frågor under samtalen.

Statistiken visar att de vanligaste frågorna från både kvinnor och män handlar om ålderspension och de näst vanligaste handlar om bostadstillägg. Man kan ändå konstatera att relativt sett är det vanligare att kvinnor har funderingar kring bostadstillägg än det är bland män, 36 procent i jämförelse med 20 procent. I sig är det förväntat då betydligt fler kvinnor än män både söker och beviljas bostadstillägg. Bland de sökande av bostadstillägg är könsfördelningen 70 procent kvinnor och 30 procent män enligt Pensionsmyndighetens statistik.

Väldigt få samtalsanteckningar under 2013 handlar om efterlevandepension, fonder, minpension.se eller webben och det är relativt sett ingen skillnad mellan kvinnors och mäns samtal.

Bemötande av kvinnor och män som ringer

Vid medlyssningen av kundsamtal var det uppenbart att medarbetarna på kundservice i Gävle svarar på frågor och agerar med stor professionalism. Alla

hade generellt ett mycket trevligt bemötande av Pensionsmyndighetens kunder och var både hjälpsamma, pedagogiska och kunniga.

I observationsmallen för medlyssning vid kundservice i Gävle undersöktes bland annat samtalstiden för de 21 kvinnor och 21 män som ringde. Observationerna från medlyssningen är sammanställda i tabell 2 på nästa sida. Det fanns inga könsskillnader i samtalstiden: cirka hälften av både kvinnors och mäns samtal var kortare än två minuter och genomsnittstiden låg på runt 3,5 minut för båda. Inte heller var det någon stor skillnad i spridning på samtalstiden, både kvinnor och män hade vardera två samtal som översteg 10 minuter. Som längst varade en kvinnas samtal 15 minuter och en mans 19 minuter.

Hur komplexa frågorna var som förekom observerades också. I regel var det enkelt för handläggaren att förstå vad kunden ville ha hjälp med och utifrån den kompetens som kundservicehandläggare har var det enkelt att också kunna besvara kundens förfrågan. I några få fall var ärendet mer komplicerat och det gällde tre kvinnor och en man.

Beroende på handläggare var det vanligt att småprata med kunden under samtalet, humma bekräftande medan kunden pratade eller förklara i telefonen vad man gjorde (" då ska vi se, då ska

jag slå lite i datorn här ...”). Vissa handläggare småpratade och förklarade vad man gjorde medan andra arbetade tyst och bara gav svar på frågor. Oberoende vilken telefonpersonlighet man hade så ändrades den inte utifrån kundens kön utan verkar mer vara ett personlighetsdrag som man kanske inte är helt medveten om. På samma sätt kunde det skilja sig åt om man tenderade att ha en mer formell eller familjär ton under samtalet.

Så gott som samtliga som ringde kundservice fick hjälp med att lösa sitt ärende. Undantaget var en man med små barn som hade efterlevande-

pension där kundservicehandläggaren inte kunde besvara en fråga om utbetalningar. Istället ringde handläggaren upp andra linjen som heller inte kunde lösa ärendet omedelbart utan skulle kontakta kunden för en utredning. I det andra fallet handlade frågan om ett utskick från ett försäkringsbolag och kunden hänvisades att ta kontakt med försäkringsbolaget. I många fall fick kunden extra information utanför Pensionsmyndighetens område förutom att få svar på sina direkta frågor, till exempel telefonnumret till ett försäkringsbolag eller tips om vilken typ av information som banker har.

Tabell 2: Undersökta variabler i skillnader i bemötande och service av kvinnor och män som ringde till Pensionsmyndigheten i kundservice i Gävle den 5 juni 2014.

| Variabel | Skillnad (ja/nej) | Kommentar |
|----------------------------|-------------------|---|
| Samtalstid | Nej | Cirka hälften av både kvinnors och mäns samtal var kortare än 2 min, kvinnors och mäns genomsnittstid var båda runt 3,5 min |
| Frågans komplexitet | Nej | 95 procent av samtalen var enkla ärenden |
| Småprat | Nej | 6 respektive 8 samtal med kvinnor och män, av totalt 42 samtal, innehöll småprat |
| Formellt/familjärt tilltal | Nej | 6 samtal med respektive kvinnor och män hade en familjär ton |
| Hänvisning | Nej | 7 kvinnor respektive 7 män hänvisades till annan instans för mer information |
| Svar på sin fråga | Nej | Samtliga kvinnor fick svar på sina frågor, i två ärenden fick männen inte svar på sin fråga |

Kontinuerlig kvalitetskontroll av kundservice

Månadsvisa kvalitetskontroller av kundservice görs av myndighetens omprövningsenhet och används i detta fall som källa för att se om det utifrån kriterierna enkelhet, formellt riktigt och materiellt riktigt finns några könsskillnader gällande service och bemötande. I den kontinuerliga kontrollen av kundservice granskas bland annat om Pensionsmyndigheten använder ett välformulerat och enkelt språk; om Pensionsmyndigheten lämnar ett tydligt svar på kundens fråga; om kunden får ett respektfullt bemötande; om Pensionsmyndigheten lämnar upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till den enskilde i frågor som rör verksamheten; om Pensionsmyndigheten lämnar något mervärde till kunden genom att ge kunden

mer information utöver den ställda frågan; och om kunden har fått rätt information. Svartalternativen för granskaren är ja/nej/inte aktuellt.

Granskningarna visar sällan några brister utifrån de kriterier som ärendena granskas. Ett enkelt och pedagogiskt språk, korrekt information och hjälp verkar vara utmärkande för Pensionsmyndighetens hantering av kundärenden via telefon, vilket också var intrycket under medlyssningen på kundservice i Gävle. Även om resultaten i de kontinuerliga kvalitetskontrollerna inte är presenterade könsuppdelade så kan man ändå utesluta att det skulle finnas några könsskillnader då granskade ärenden från kundservice så gott som till 100 procent är utan anmärkning varje månad, se tabell 3.

Tabell 3: Andel (%) korrekta ärenden per månad under perioden juli-december 2013

| Kvalitetskriterium | jul | aug | sep | okt | nov | dec |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Enkelhet | 96 | 100 | 100 | 96 | 100 | 100 |
| Formellt riktigt | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Materiellt riktigt | 100 | 96 | 100 | 96 | 100 | 100 |

Källa: Pensionsmyndighetens omprövningsenhet

Diskussion och förslag på åtgärder

Utifrån ett jämställdhetsperspektiv är det viktigt att Pensionsmyndighetens bemötande och service är likvärdigt för kvinnor och män. I samhället generellt finns många föreställningar, attityder och förväntningar på kvinnor och män och Pensionsmyndigheten är sannolikt inget undantag, därför har en förstudie av jämställt bemötande och service inom kundservice genomförts.

Myndighetens samtalsanteckningar från 2013 visar ett förväntat resultat och väcker inte några frågor om ojämställdhet. Det vanligaste samtalet från både kvinnor och män handlar om ålderspension och/eller bostadstillägg, men jämför man sinsemellan ålderspension och bostadstillägg så är det betydligt vanligare att kvinnor har funderingar gällande bostadstillägg än att män har det. Sannolikt är det senare en spegling av att betydligt fler kvinnor än män både söker och beviljas bostadstillägg av Pensionsmyndigheten.

Den kontinuerliga kvalitetsgranskningen av kundservice visar sällan på några brister i verksamheten. En närmast klanderfri kundservice utifrån kvalitetskriterierna enkelhet, materiellt och formellt riktigt kan också ses som en garant för att kundens kön inte påverkar myndighetens agerande i kundservice.

Medlyssningen av 42 samtal i kundservice i Gävle visade heller ingen indikation på ojämställt bemötande eller service. Samtalstiden var likvärdig, de flesta ärendena jämförbart enkla och så gott som alla som ringde fick hjälp med att lösa sitt ärende direkt i telefonen. Hur formell eller familjär samtalstonen var och om man småpratade med kunden skilde sig mellan handläggare och tycktes snarare vara ett personlighetsdrag än något som skiftade beroende på kundens kön. Generellt var intrycket av handläggarna att de var mycket professionella, pedagogiska och trevliga i mötet med kunderna på telefonen, oberoende om de var

fast personal eller inhyrda. Ett tänkbart skäl till att det inte observerades några könsskillnader under samtalen kan vara att ärendena är relativt enkla att lösa och att samtalstiden därmed blir kort. Det vill säga, ju enklare ärenden desto mindre risk för olika bemötande och service beroende på kön.

Skatteverket har också gjort en studie av bemötande i telefon vilket till viss del styrker resultatet i denna förstudie. I studien, "Nulägesanalys av jämställt bemötande vid Skatteverket: Kartläggning och analys för en fördjupning av Skatteverkets jämställdhetsintegreringsarbete 2014", skedde medlyssning av 225 samtal varav ungefär hälften kom från kvinnor och hälften från män. Observationerna visade ingen skillnad i genomsnittlig samtalstid, om man fick extra information utanför Skatteverkets område, i kallprat eller om ärendet löses. Dock noterades att kvinnor lite oftare än män fick upprepa sin fråga för att få svar på det som man ringde om och inte information om något annat. Handläggarna skrattade heller aldrig under samtal med kvinnor och det var inte på grund av att kvinnorna som ringde inte skämtade, tvärtom förekom det att den kvinnliga kunden själv skrattade i telefonen.

I sammanhanget kan det vara värt att notera att Skatteverkets studie även innehöll observationer från de gemensamma servicecenter som pensions-sparare och pensionärer också besöker. Där noterades vissa skillnader i bemötande, till exempel följde koordinatörn vid servicekontoret oftare manliga kunder till datorn som de hänvisades till, medan kvinnliga kunder fick en muntlig uppmaning och platsen utpekad istället för eskort dit. Andra mätningar styrkte att serviceguider spenderade mer tid med män som besökte servicekontoren än kvinnor. Skatteverkets studie kommer att ligga till grund för en ny modul om jämställt bemötande i den bemötandeutbildning som finns för handläggare på

servicekontor, vilket kommer att gynna inte bara Skatteverkets kunder utan också Pensionsmyndighetens och Försäkringskassans.

Utifrån resultaten i denna förstudie föreslås inte att Pensionsmyndigheten gör en större studie av bemötande och service utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Däremot föreslås att kontoret i Gävle vidareutvecklar sin modell för kollegial medlyssning. Ett första steg är att gruppchefer använder ett "genusöra" vid medlyssning av medarbetare. Medlyssning görs av varje medarbetare fem gånger per år och är en del av kvalitetsarbetet och inom

ramen för det är det både relevant och möjligt att ta upp frågor om bemötande utifrån kunders kön eller andra aspekter som exempelvis etnisk tillhörighet och ålder. Modellen kan senare spridas till andra orter med kundservice på telefonen.

En annan väg till ökad medvetenhet om jämställdhet i kundmötet skulle vara att använda den webbaserade utbildning som Skatteverket är på väg att utveckla med en särskild jämställdhetsmodul och eventuellt modifiera den efter Pensionsmyndighetens kundservice och erbjuda den som utbildning för dem som arbetar inom kundservice.

Informationsträffar och uppsökande verksamhet



Therese Ahrling, arbetar med omprövning, kontinuerlig kvalitetskontroll och processutveckling inom bostadstillägg på Juridikavdelningen och deltar i myndighetens arbetsgrupp för jämställdhetsintegrering under 2014.

1. Kan du se att kvinnor och män skulle ha behov av olika information om pension?

- Ja, att lämna olika information till kvinnor och män är nödvändigt för att ge underlag för medvetna val i fråga om arbete och pension. Någon som varit hemma och tagit hand om barn, hus och hem och kanske äldre släktingar större delen av sitt liv behöver annan information än en person som spenderat hela sitt yrkesverksamma liv med ett höglönat heltidsjobb. Så länge det syns könsmonster i dessa strukturer på arbetsmarknaden och i samhället i stort behövs också olika information om pension för kvinnor respektive män för att var och en ska förstå livsinkomstens betydelse för sin framtida pension.

2. Vad kan Pensionsmyndigheten göra för att tillmötesgå dessa behov?

- Pensionsmyndigheten kan arbeta med riktade informationsinsatser där särskilt fokus läggs på att aktivt söka upp grupper som kan förväntas bli särskilt utsatta såtillvida att de kan förväntas få låg allmän pension eller ingen pension alls. Pensionsmyndighetens informatörer arbetar redan i hög grad på detta sätt och kan med fördel fortsätta i samma linje och även vidareutveckla arbetet ytterligare.

Faktaruta om informationsträffar

Pensionsmyndigheten bedriver en omfattande föredragsverksamhet i syfte att pensionssparare och pensionärer ska få ett bra bemötande och stöd anpassat efter sina behov i rätt tid, att de lättare ska förstå hela sin pension samt att de ska få vägledning rörande hela pensionen genom hela livet. Årligen genomförs runt 600 informationsträffar med cirka 30 000 åhörare sammanlagt.

Pensionsmyndighetens informatörer - faktorer av vikt för det fortsatta jämställdhetsarbetet

Av *Therese Ahrling*

Pensionsmyndighetens informatörer har i uppdrag att lämna saklig och opartisk information på pensionsområdet och svara på medborgarnas frågor om den allmänna pensionen. Syftet med informatörernas arbete är att pensionssparare och pensionärer ska få ett bra bemötande och stöd anpassat efter sina behov i rätt tid, att de lättare ska förstå hela pensionen, samt att de ska få vägledning rörande hela pensionen hela livet.

Informatörerna är för närvarande sju stycken, tre kvinnor och fyra män. De genomförde under år 2013 totalt 589 stycken informationsträffar av olika karaktär. För att lyckas med informations- och konsumentuppdraget gentemot pensionssparare prioriteras först och främst spridning av basinformation. Utöver detta arbetar myndigheten också med att sprida information utifrån konsumentstärkande åtgärder i form av att berätta om produkter och fenomen på pensionsområdet utifrån pensionärens livssituation och livshändelser.

Informatörgruppen har under år 2013 och år 2014 haft som prioriterad aktivitet att målgruppsanpassa föredrag och genomföra riktade insatser mot särskilt utsatta målgrupper. Utgångspunkten i denna prioritering är att förebygga eventuella problem för individer genom att tillhandahålla relevant information i rätt tid. Detta arbete utgår delvis från en rapport som identifierar grupper med risk att få låga pensioner och inkomster. Bland dessa märks egenföretagare, grupper med andra språk än svenska, blivande föräldrar/småbarnsföräldrar samt pensionärer som hamnar/riskerar att hamna i en utsatt ekonomisk situation.

Informatörerna är ett viktigt led i myndighetens ansikte utåt. Att informatörernas bemötande uppfattas som jämställt är av stor betydelse för allmänhetens övergripande bild av myndigheten ur jämställdhetshänseende. Framgångsrik jämställdhetsintegrering av informatörernas roll och arbete är grundläggande för att myndigheten ska nå sitt jämställdhetsmål inom fokusområdet bemötande.

Jämställda informationsträffar?

Denna förstudie tar sin utgångspunkt i de informationsträffar för allmänheten som hålls av Pensionsmyndighetens informatörer i olika delar av landet.

Jämställdhetsanalysen av informationsträffarna berör fyra aspekter som bedömts vara av särskild vikt för att kvinnor och män ska ha likvärdig

möjlighet att delta i träffarna likväl som att få maximalt utbyte av den information som Pensionsmyndigheten lämnar under informationsträffarna. Det handlar om val av lokaler, inbjudans utformning, innehåll och upplägg avseende presentationsmaterial samt deltagande och bemötande av åhörarna i samband med genomförande av informationsträffarna.

Analysen genomförs genom observationer av två i informationsträffar, en i Göteborg och en i Halmstad, under hösten 2014. Tanken med att observera träffar i just Göteborg och Halmstad har, förutom effektivitetsskäl och projektekonomiska skäl, varit att få tillfälle att jämföra en storstad med en mindre stad.

Ett analysunderlag bestående av två observationstillfällen får anses mycket begränsat. Det är knappast tillräckligt för att underbygga slutsatser som kan betraktas som statistiskt säkerställda. Underlaget har istället använts som inspiration och verktyg till ledning för fri analys. Det har trots sin begränsade omfattning varit av väsentlig betydelse för de slutsatser och rekommendationer som lämnas i denna förstudie. Inspiration till analysen har också hämtats i samband med workshop i Helsingborg "Hur ger vi råd till dem som inte har råd".

Den fråga som förstudien syftar till att besvara är: Vad bör stå i särskilt fokus i den vidare jämställdhetsanpassningen av informatörernas arbete?

Lokaler

Pensionsmyndighetens informationsinsatser måste vara attraktiva för dem som insatserna riktar sig till. Marknadsföringen ska vara inbjudande, ske i rätt form och i rätt forum. Valet av lokal bör vara genomtänkt med hänsyn till den valda målgruppen och inte enbart med utgångspunkt i exempelvis praktiska och ekonomiska aspekter.

Göteborg

Evenemang nummer 1 i denna undersökning ägde rum på Handelshögskolan i Göteborg. Lokalen är lätt att hitta. Allmän parkering finns i omedelbar närhet. Platsen trafikeras frekvent av kollektivtrafiken. Platsen är inte belägen i kvarter som är särskilt utsatta i risk- och säkerhetshänseende. Salen där föredraget hölls fanns direkt innanför en huvudentré med god tillgänglighet för rörelsehindrade. Flera unisextoaletter fanns i direkt anslutning till lokalen.

Handelshögskolan måste anses vara en politiskt, kulturellt och religiöst neutral plats. Valet av plats kan dock ifrågasättas ur ett könsperspektiv sett i ljuset av den målgrupp, kvinnor och män 60+, som var aktuell vid det aktuella evenemanget. En plats som Handelshögskolan i Göteborg förknippas med akademiska och ekonomiska värden. Det finns troligen i åldersgruppen en överrepresentation av män bland dem som identifierar sig med ekonomiska affärer och den akademiska världen i allmänhet. Det kan därför diskuteras om en annan plats än Handelshögskolan vore mer lämplig ur ett jämställdhetsperspektiv.

Halmstad

Evenemang nummer 2 ägde rum på Stadsbiblioteket i Halmstad. Lokalen är lätt att nå. Allmän parkering finns direkt intill. I omedelbar närhet finns också bussterminal för lokalbussarna. Stadsbiblioteket i Halmstad ligger mitt i centrum i trygga omgivningar. Salen där föredraget hölls ligger i källarplan. Hiss finns. Liksom flera unisextoaletter.

Stadsbiblioteket riktar sig till samtliga medborgare oavsett politisk, kulturell eller religiös tillhörighet. Det är en plats där alla har skäl att känna sig välkomna och bekväma. Lokalen måste anses helt könsneutral.

Inbjudan

Det är viktigt att inbjudan till informationsevenemang är neutral med avseende på kön. Inbjudan får inte innehålla uppenbara eller dolda bilder eller budskap som favoriserar ena eller andra könets intressen eller preferenser. Effekten skulle kunna bli att något kön upplever motstånd mot eventet redan i inbjudningsfasen, vilket är ett tydligt hinder mot ambitionen om höjd kunskapsnivå hos allmänheten som medel för att nå de jämställdhetspolitiska målen.

Gemensamt för Göteborg och Halmstad

Inbjudan till Pensionsmyndighetens generella informationsträffar för målgruppen 60+ sker på ett mycket neutralt sätt. Träffarna marknadsförs på www.pensionsmyndigheten.se. Marknadsföring sker också med en avskalad annons i den eller de mest lästa lokala dagstidningarna. I vissa fall annonseras även genom anslag på platser där det rör sig mycket folk i den tänkta målgruppen.

På den bild som finns på Pensionsmyndighetens egen inbjudningssida på internet syns ungefär lika många kvinnor som män. Föredragshållaren på

bilden är en man som ger ett avspänt och neutralt intryck. Ingenstans i texten nämns orden kvinna eller man i någon form. Det nämns heller inga andra värdeord, exempel på yrkeskategorier eller liknande som skulle kunna aktualisera några jämställdhetsaspekter. Anmälan är helt webbaserad.

Presentationsmaterialet

Genomförande av informationsmöten för 60+ följer en given form. Informatören/informatörerna utgår från en mall för powerpointpresentation som är densamma i hela landet.

På bilderna i presentationsmaterialet förekommer något fler kvinnor än män. Bilderna är i sig mycket neutrala och det saknas grund för att lägga någon värdering i det faktum att det förekommer fler kvinnor än män på bilderna.

De fakta som presentationen baseras på handlar om regelverket för pension och vilka möjligheter som finns inom ramen för detta att göra egna val, så som vid vilken ålder pensionsuttag kan påbörjas eller i vilken omfattning pension kan tas ut. Informatören redovisar vad olika val ger för konsekvenser och tänkbara resonemang beroende på den egna livssituationen. Presentationen är allmänt hållen och ger grundläggande kunskap om hur pensionssystemet fungerar. På så sätt kan det sägas att innehållet i presentationsmaterialet är könsneutralt. Ett mycket allmänt hållet presentationsmaterial upplevs sannolikt som lika relevant av samtliga åhörare, kvinnor som män, även om dessa i och för sig skulle kunna ha behållning av mer riktad information baserad på de skilda livsvillkor som kvinnor och män generellt har. I syfte att öka det neutrala materialets relevans är det lämpligt att låta målgruppsanpassningen i huvudsak vila i det talade budskapet och informatörens bemötande.

Deltagande och bemötande

Denna studie har omfattat observationer vid två tillfällen, i Göteborg respektive i Halmstad. Båda informationstillfällena gavs av samma informatör, en kvinna i yngre medelåldern. De fakta som presenterades vid de båda tillfällena var i allt väsentligt identiska.

Göteborg

Vid evenemang nummer 1 i denna undersökning närvarade 114 personer varav 54 var kvinnor och 60 var män. Antal gånger en enskild person ställde fråga eller följdfråga under pågående föredrag var

cirka 30 stycken. Av dessa var det cirka 20 gånger en man som kom till tals och 10 gånger en kvinna som kom till tals. Det förekom bland både kvinnor och män att samma person yttrade sig flera gånger.

Visst könsmönster kunde noteras i fråga om vilken typ av frågor som ställdes av kvinnor respektive män. Frågor av strikt ekonomisk karaktär ställdes i huvudsak av män. Exempel på sådana frågor kunde vara placering av premiepensionen, eller principer för uträkning av allmän pension. Frågor av mer familjeekonomisk karaktär var vanligare bland kvinnor. Exempel på sådana frågor kunde vara hur deltidsarbete påverkar pensionen, frågor om barnpeng, frågor om efterlevandeskydd samt frågor om tilläggsförmåner för personer med låg pension. Kvinnor och män fick genomgående lika bra bemötande av informatören. Informatören var överhuvudtaget mycket skicklig i att läsa av åhörarna och bemöta frågeställarna på ett personligt sätt.

Informatören höll genomgående en humoristisk och vänskaplig ton i såväl föredraget som i bemötande av frågor. Informatören tvingades vid ett fåtal tillfällen tillrättavisa åhörare vars frågor och följdfrågor inkräktade på dispositionen av föredraget på ett oändamålsenligt sätt. Dessa personer var män. Det är troligt att bemötandet hade varit detsamma om personerna vore kvinnor. Informatören lät flera gånger belysa sakliga skillnader mellan kvinnor och män såsom att det oftast är kvinnor som varit hemma med barn och därför arbetat deltid och tjänat in mindre pension.

Stämningen under föredraget präglades av högt i tak och en skämtsam och öppen jargong, något som skapar en vänskaplig, förtroendefull atmosfär och som troligtvis också inbjuder till att våga ställa frågor. Vårt att beakta är att det kan finnas risk att den sortens öppenhet och framåtanda i första hand förknippas med sociala beteendemönster män emellan, vilket kan medföra negativ effekt på kvinnors upplevelse av jämställt bemötande.

Efter att presentationen avslutats närmade sig tre personer/sällskap. Två av dessa var män, varav en var i sällskap med respektive, och en var kvinna.

Halmstad

Vid evenemang nummer 2 i undersökningen närvarade 53 personer varav 31 var kvinnor och 22 var män. Antal tillfällen som en enskild person ställde en fråga eller följdfråga under pågående föredrag var cirka 15 gånger. Av dessa var det cirka 10 gånger en man som kom till tals och 5 gånger en kvinna

som kom till tals. I något enstaka fall yttrade sig en och samma person flera gånger.

De könsmönster som framkommit vid observationen i Göteborg återkom i viss mån i Halmstad, men inte fullt ut. Frågor av strikt ekonomisk karaktär ställdes även i Halmstad i huvudsak av män. Däremot var det i Halmstad mer vanligt än i Göteborg att även män och inte bara kvinnor ställde frågor av familjeekonomisk karaktär. Även i Halmstad fick frågeställare och åhörarna i allmänhet lika bra bemötande oavsett kön.

Informatören höll förhållandevis neutral ton i föredraget, inklusive i sitt bemötande av frågor. Åhörarnas framtoning i samband med att de ställde frågor var överlag saklig och ganska dämpad. Stämningen under föredraget var liksom i Göteborg god och med högt i tak. Möjligen att atmosfären i Halmstad var något mer neutral och mindre jargongbetonad. Det ställdes därför inte lika höga krav på informatören i fråga om individanpassat bemötande.

Efter presentationen närmade sig fyra personer/sällskap. Lika många män som kvinnor.

Workshop - Hur ger vi råd till dem som inte har råd?

Pensionsmyndighetens informationsarbete består förutom av att hålla informationsföredrag för allmänheten också av att delta i pågående samhällsdebatt kring pension och pensionsnära frågor samt att i viss mån presentera, bevaka och försvara Pensionsmyndighetens ståndpunkt i olika sammanhang, ett arbete som leds av kommunikationsavdelningen.

Pensionsmyndigheten har i oktober 2014 medverkat i en workshop under ledning av Lunds Universitet med rubriken "Hur ger vi råd till dem som inte har råd". Syftet var att diskutera nuläge och förbättringsområden i pensionssystemet för dem som kan förväntas få låg eller ingen pension vid uppnådd pensioneringsålder. Evenemanget var relevant ur ett jämställdhetsperspektiv eftersom de som berörs av den aktuella frågeställningen i första hand förväntas vara kvinnor. Vid workshopen medverkade representanter från olika statliga myndigheter, kommunala funktioner samt privata näringslivet.

Diskussionerna mynnade ut i att det är angeläget att genom riktad information öka kunskapen hos de grupper som förväntas bli särskilt ekonomiskt utsatta som pensionärer om hur val tidigare i livet, samt under pensionsåren, kan påverka deras ekonomiska situation.

Analys och förslag inför vidare arbete

Denna jämställdhetsanalys har väckt en mängd reflektioner när det gäller jämställdhetsintegrering av det arbete som utförs av Pensionsmyndighetens informatörer.

Det kan konstateras att det saknas skriftlig formell rutin för hur informatörerna ska arbeta i jämställdhetshänseende. Sådan bör arbetas fram omgående och åtföljas av workshop där informatörerna under ledning av en jämställdhetsambassadör får definiera och diskutera de jämställdhetsdilemman de kan ställas inför i sitt dagliga arbete. Detta för att öka medvetenheten om frågeställningarna samt stärka förmågan att upprätthålla ett så jämställt bemötande som möjligt när situationerna uppkommer.

Intrycken från de informationsträffar som har observerats leder till slutsatsen att det är skillnad i fråga om vilka krav som ställs på informatören i storstad respektive mindre stad. Med reservation för att analysunderlaget är mycket begränsat kan det konstateras att attityd och ton var mer framåt och offensiv i Göteborg jämfört med Halmstad. En tänkbar slutsats är att det skulle kunna vara ännu mer angeläget i stora städer än i små med differentierade informationsinsatser som riktar sig till snävt avgränsade grupper, exempelvis vissa yrkesgrupper, vissa avgränsade åldersgrupper, grupper som är homogena i form av religion, kultur eller annan särskild bakgrund, personer med funktionshinder, personer som står utanför den vanliga arbetsmarknaden etcetera. Detta för att maximera chanserna att deltagarna vid evenemangen faktiskt går därifrån med känslan av att ha ökat sin egen kunskapsnivå om pensionen på ett sätt som har gynnsam effekt på deras egna val nu och i framtiden. Riktade informationsåtgärder kan troligtvis förväntas ha effekten att den information som ges framstår som särskilt angelägen och relevant för den aktuella målgruppen. Ytterligare en fördel med riktade insatser torde också vara att benägenheten att våga ställa frågor och utmana eventuella oklarheter i presentationen ökar, vilket i många fall kan vara avgörande för hur väl den enskilde i slutänden tar informationen till sig. Hur väl detta påstående stämmer lämpar sig att följas upp i form av genomförande och analys av kundundersökningar eller motsvarande i samband med informationsinsatser av olika karaktär och som riktas mot olika målgrupper. Vårt att framhålla i sammanhanget är att ett arbetssätt som bygger på snävt riktade och i många fall småskaliga och

mångtaliga insatser kräver mer resurser än vad som i dagsläget sätts av till arbete med information och konsumentstärkande åtgärder.

En angränsande slutsats kan dras från ytterligare en observation i samband med informationsträffarna. Vid båda de observerade informationsträffarna fanns mot bakgrund av de frågor som ställdes och den diskussion som fördes i lokalen skäl att tro att merparten av deltagarna var tjänstemän eller möjligen anställda inom vård eller skola. Det är troligt att informationsträffarna för personer 60 + når en förhållandevis begränsad målgrupp, även om målgruppen i och för sig kan antas vara splittrad i fråga om bakgrund och erfarenhet. Det finns skäl att misstänka att personer som tillhör de mer utsatta grupperna i inkomst- och pensions-hänseende av olika skäl inte söker sig till Pensionsmyndighetens allmänna evenemang. Istället bör resurser läggas på att nå personer som förväntas vara särskilt svaga och utsatta i pensionssystemet och öka deras kunskap och möta deras frågor i en för dem trygg och bekväm miljö, något som också fångats upp i planen för informatörernas arbete. Arbetsplatsbesök kan vara en lösning. Ett annat förslag är att samarbeta med andra statliga myndigheter, till exempel socialförvaltningen, arbetsförmedlingen, olika trossamfund och kanske olika typer av kvinnoorganisationer för att nå personer ur dessa grupper.

Medverkan i workshops och delaktighet samhällsdebatten i stort kring jämställdhetsfrågor är viktigt för att sätta Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhet i ett större samhällsperspektiv. Vi kan på så vis bättre förstå hur vårt arbete med jämställdhetsintegrering påverkar och påverkas av andra funktioner i samhället. Pensionsmyndigheten är en av de myndigheter som vid sidan av lönepolitiska organisationer bör vara ledande i jämställdhetsdebatten eftersom det syns en påtaglig och betydelsefull skillnad mellan män och kvinnor i utgivandet av de förmåner som är föremål för vårt myndighetsutövande. Myndigheten kan med andra ord med fördel fortsätta delta i workshops som "Hur ger vi råd till dem som inte har råd". Att låta sådana aktiviteter ingå i informatörernas arbete vid sidan av traditionella informationsinsatser kan bidra till att sätta jämställdhetsaspekter av Pensionsmyndighetens informationsarbete i ett större sammanhang och är därför gynnsamt för informatörernas jämställdhetsanpassning i stort.

Pensionsmyndigheten skulle också mycket väl, i den mån det inte står i konflikt med myndighetens politiska uppdrag, formella riktlinjer och strävan efter förtroende, kunna vara drivande i debatten när det gäller att belysa ojämställdhetens konsekvenser för pensionen och vilka val som är viktiga för pensionen i ett jämställdhetsperspektiv. Det finns skäl att utgå från att det är nödvändigt att informera om pension på ett icke könsneutralt sätt för att uppnå de resultat som krävs i fråga om upplevd jämställdhet och ökad kunskapsnivå hos allmänheten utifrån var och ens individuella situation och förutsättningar. En kvinna som varit hemma och tagit hand om barn, hus och hem och kanske äldre släktingar större delen av sitt liv behöver en helt annan typ av information än en man som spenderat hela sitt yrkesverksamma liv med ett högavlönat heltidsjobb. Vid sidan av behovet av information som riktar sig till avgränsade grupper kan det därför finnas skäl för informatörerna att kosta på sig att använda jargong och icke könsneutrala exempel vid större och mer allmänna informationsinsatser för att öka chanserna att åtminstone någon liten del av informationen har upplevts som särskilt träffande av så många deltagare som möjligt. Det krävs emellertid vaksamhet när språk och tonfall används som ett verktyg på det sättet, något som gäller gentemot såväl kvinnor som män. Att uttrycka sig skämtsamt eller utpekande om ettdera könet riskerar alltid att aktualisera en upplevelse av brister i bemötande i jämställdhets-hänseende oavsett om mottagaren av budskapet är man eller kvinna och oavsett vilket av könen den skämtsamma jargongen har tagit sikte på. Det är viktigt att informatörerna får stöd och utbildning i att hitta rätt nivå i det här avseendet, inte bara i fråga om bemötande i stort, utan i synnerhet ifråga om bemötande som kan vara särskilt bidragande till framgång ifråga om att nå Pensionsmyndighetens jämställdhetsmål – eller särskilt ogynnsamt i förhållande till samma mål.

Två avslutande reflektioner gäller förberedelsefasen för informationsträffarna. Den första gäller

frågan om val av lokal. Det finns sannolikt inte skäl att tro att valet av lokal har haft påverkan på deltagarantal och fördelning mellan män och kvinnor bland deltagarna i just de två exempel som observerats vid denna analys. Det är emellertid en betydelsefull fråga. Jämställdhetstänk bör införlivas även i denna fas av informationsarbetet för att uppnå tillräcklig kvalitet ur ett jämställdhetsperspektiv. En sista reflektion gäller anmälan till de allmänna informationsträffarna. Förfarandet är webbaserat och bygger på att den enskilde fyller i ett formulär på Pensionsmyndighetens hemsida. En viktig fråga i sammanhanget är huruvida det finns någon utredning om internetanvändande och huruvida det syns signifikanta skillnader mellan kvinnor och män i fråga om benägenhet att använda dator och internet för att ta del av samhällsinformation och myndighetsservice. Det är nödvändigt för lyckad jämställdhetsintegrering att även detta förberedande led i informationsarbetet präglas av hänsyn till kravet på lika möjligheter och villkor för kvinnor och män.

Sammanfattningsvis bör Pensionsmyndighetens informatörer fortsätta, och också vidareutveckla arbetet med att ge målgruppsanpassad information, dels med avseende på olika typer av förutsättningar och bakgrund i allmänhet, men också med avseende på kvinnor respektive män. Det får anses klart att särbehandling på grund av kön är nödvändig för att nå Pensionsmyndighetens jämställdhetsmål, vilka är uttryckligen kvalitativa snarare än kvantitativa. Informatörerna bör snarast förses med rutin och utbildning som ett första steg i vidare jämställdhetsintegrering av deras arbete. Kvaliteten i form av hur väl arbetet med jämställdhetsintegrering fortlöper kan förslagsvis följas upp genom djupintervjuer med informatörerna och/eller personer som tar del av deras arbete, workshops där informatörerna gemensamt debriefar och utvärderar sina egna erfarenheter och framsteg i jämställdhetsarbetet samt kundundersökningar om upplevd kvalitativ jämställdhet i samband med Pensionsmyndighetens informationsåtgärder.

Pensionsmyndighetens kundvägledning



Johanna Fawkner är samordnare för kundvägledare på Pensionsmyndigheten och deltagare i myndighetens arbetsgrupp för jämställdhetsintegrering under 2014.

1. Vad överraskade dig mest med kartläggningen av kundvägledarnas arbete utifrån ett könsperspektiv?

- Mina egna fördomar. Hade jag gissat på att det skulle föreligga en skillnad hade jag nog gissat att resultatet skulle vara det motsatta, färre videomöten till kvinnor och fler till män.

2. Vilken är den stora utmaningen om Pensionsmyndighetens kundvägledning ska bli könsmedveten?

- Det är alltid svårt att analysera sig själv och sitt eget agerande och det tror jag är precis vad vi måste göra dagligen. Ingen ser att de agerar på ett ojämnt sätt ändå kan vi konstatera att det finns skillnader hos oss i vilka mötesformer kvinnor och män får stöd från oss. Det vi kan påverka är vårt eget agerande. Alla som arbetar inom kundvägledningen vill arbeta jämställt och tycker att det är en viktig fråga, vilket i sig är en bra start.

Faktaruta kundvägledning

Pensionsmyndigheten kan erbjuda fördjupade samtal på individnivå per telefon, video eller ett personligt möte på ett servicekontor för dem som behöver det. Runt 4000 personer per år får på detta sätt information och stöd om pensionsfrågor.

Jämställd kundvägledning

Av Johanna Fawkner

Ett av Pensionsmyndighetens viktigaste uppdrag är att ge medborgarna stöd att planera sin pension och bli medvetna om olika val i livet som påverkar pension. Våra kundvägledare är centrala i det arbetet och deras stöd finns via telefon, videolänk eller fysiskt möte på servicekontor och erbjuds över hela landet.

I budgetpropositionen 2015 framgår det tydligt att regeringen håller jämställdhet högt, under utgiftsområde ekonomisk trygghet vid ålderdom har följande mål formulerats ”kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män”.

Syftet med denna förstudie är att kartlägga antalet kvinnor och män som erbjuds vägledning i pensionsfrågor och i vilken form detta sker.

Kartläggningen är gjord under perioden 9 juni-31 augusti 2014. Antal ärenden som rapporteras in under mätperioden var 370. I jämförelse med det totala antalet ärenden som hänvisas till kundvägledarna under ett år, cirka 4000, så utgör dessa mindre än 10 procent. Den relativt låga nivån kan sannolikt förklaras med att mätningen genomfördes under sommaren då verksamheten i regel är mindre omfattande än under resten av året. Det finns ett bortfall i studien på 51 personer på grund av det inte gick att härleda om dessa personer var kvinnor eller män. Orsaken till bortfallet är den mänskliga faktorn vid pinningen av ärenden. Antalet ärenden som därmed ingår i kartläggningen är 319 personer.

Mätpunkter

- Antal ärenden totalt, varav antal kvinnor/män
- Antal ärenden lösta direkt på telefon totalt, varav antal kvinnor/män
- Antal bokade telefonmöten totalt, varav antal kvinnor/män
- Antal videomöten totalt, varav antal kvinnor/män
- Antal fysiska möten totalt, varav antal kvinnor/män

Begränsningar

Det går inte att urskilja vilken typ av mötesform kundvägledaren erbjuder i första hand, endast vilken mötesform kunden slutligen har haft. Vi kan heller inte se om det är kundens eller kundvägledarens preferenser som styr i vilken form vägled-

ningen sker. Det betyder att vi heller inte kan ta reda på om orsaken till de könsmönster som finns för olika mötesformer har med kundernas önskemål att göra eller med att kundvägledarna styr dem mot en viss mötesform.

Kundvägledarnas uppdrag

Det finns tillfällen då pensionärer och pensions-sparare behöver ytterligare stöd efter att först ha varit i kontakt med Pensionsmyndighetens kundservice eller besökt ett servicekontor. Anledningen kan vara att ärendet är komplext, att personen har behov av extra stöd eller att man helt enkelt upplever att pensionsplanering är en så pass viktig fråga att man vill diskutera den i ett personligt forum. I dessa situationer finns myndighetens kundvägledare tillgängliga.

Pensionsmyndigheten erbjöd år 2013 cirka 4000 personer denna typ av personligt stöd. Fram till nu har vi inte noterat kön på de som erbjuds stödet. Kundvägledarnas tjänster marknadsförs inte externt av Pensionsmyndigheten utan är en tjänst som erbjuds av kundservice eller servicekontoren då deras respektive resurser är för begränsade för kundens behov. Kundvägledarnas specifika kompetens är bred då frågeställningarna handlar om hela pensionen; den allmänna pensionen, tjänstepension samt privat sparande. Bemötandet av kunden är av stor vikt för att kunden ska känna förtroende och tillit till informationen man får. Kundvägledning kan man få via;

- telefon direkt
- bokad telefonmöte
- videomöte
- fysiskt möte

Det är kundvägledaren som i prioriterad ordning erbjuder den mötesform de upplever möter kundens behov. Risken finns att kundvägledaren gör en felaktig bedömning av kundens behov eller låter sig påverkas av egna mer eller mindre omedvetna preferenser för i vilken form vägledningen ska ske.

Kundvägledarnas mötesformer

På Pensionsmyndigheten finns 12 kundvägledare varav tio är kvinnor och två är män. Kundvägledarna ska täcka hela Sveriges geografiska yta.

Kundvägledaren ringer upp kunden och försöker i första hand att hjälpa kunden direkt i

telefon. Om kunden har svårt att ta samtalet just när kundvägledaren ringer så bokas istället en ny samtalstid, ett så kallat bokat telefonmöte.

Om kundvägledaren upplever att kunden skulle ha behov av att reda ut sina frågor genom ett möte så erbjuds kunden ett videomöte i första hand. Möjlighet till videomöte finns på 62 av landets 103 servicekontor. Under mötet har kundvägledaren möjlighet att dela dokument med kunden och de möts även i bild. I andra hand erbjuds ett fysiskt möte med en kundvägledare på ett servicekontor. År 2013 genomfördes 1600 fysiska möten runt om i landet. Kundens behov av stöd är det primära som ska tillgodoses. Uttrycker kunden redan vid den första kontakten ett önskemål om att få ses så tillgodoser myndigheten det. Skulle kunden inte ha en uttalad preferens så erbjuds man ett personligt möte via videolänk för att göra möten mer kostnadseffektiva och för att väntetiden ska vara kortast möjlig. Den information och det stöd som Pensionsmyndigheten ger är likvärdig oberoende mötesform, men möjligheten att ta till sig informationen kan skilja sig åt för olika människor. Det är skälet till att vi erbjuder olika typer av mötesformer.

Fler kvinnor än män träffar kundvägledare

Under mätperioden träffade kundvägledarna 319 personer var av 40 procent hade hänvisats vidare från servicekontoren och 60 procent från kundservice. Könsfördelningen bland de 319 personerna som träffade kundvägledare var 67 procent kvinnor och 33 procent män. Det är alltså betydligt fler kvinnor än män som hänvisas till kundvägledare, men det tycks också som om andelen kvinnor som hänvisas till kundvägledare är något överrepresenterade i förhållande till hur stor andelen kvinnor är som ringer kundservice eller besöker ett servicekontor. Om man jämför med könsfördelningen av samtliga samtalsnoteringar som finns från kundservice under 2013 så var det 55 procent kvinnor och 37 procent män, samt 7 procent som man saknade uppgifter om kön på. Att jämföra med könsfördelningen bland dem som besöker oss på servicekontor är inte möjlig för det saknas uppgifter om deras kön. Däremot vet vi att i kundundersökningar som görs på servicekontoren består deltagandet av cirka 60 procent kvinnor och 40 procent män. Detta talar eventuellt för att gruppen kvinnor som hänvisas till kundvägledare från kundservice och servicekontor är oproportionerligt stor. Betyder det i sin tur att kvinnor de facto har större behov av stöd från kundvägledare eller att vi månar mer om kvinnor?

Fler män får vägledning via telefon och fler kvinnor via video

Av alla pensionärer och pensionssparare som kontaktar Pensionsmyndighetens kundvägledare är det få kvinnor och män som blir hjälpta vid den första inledande telefonkontakten. De allra flesta kvinnor och män bokas in för ett nytt telefonmöte, videomöte eller ett fysiskt möte.

Den största könsskillnaden vad gäller mötesformerna fanns i videomöten, 19 procent kvinnor och 8 procent män fick videomöten. Istället för videomöte verkar män ha fått stöd via telefon. Bland både kvinnor och män har 28 procent fått ett fysiskt möte med en kundvägledare, se tabell 4 på nästa sida. I samma tabell finns angivet vilket nöjdhetsindex respektive mötesform får i myndighetens kundundersökningar. Videomöten har en högre kundnöjdhet än både telefonmöten och fysiska möten. Det som är intressant är att kundvägledarnas uppfattning är att de flesta kunder önskar ett fysiskt möte framför ett videomöte om de fick välja fritt. När mötet väl är genomfört via videolänk är kunden mycket positiv kanske delvis på grund av lågt ställda förväntningar, men även på grund av att det är en mötesform som fungerar väldigt väl. Kvinnorna har generellt sett en högre kundnöjdhet än männen vilket i sig är intressant.

Diskussion och förslag till åtgärder

Det begränsade material som förstudien bygger på indikerar att det kan vara större sannolikhet för kvinnor än för män att bli hänvisade till Pensionsmyndighetens kundvägledare för stöd.

Orsakerna kan vara flera; ärendets komplexitet, kundens särskilda behov eller önskemål, otillräcklig kunskap hos handläggaren i kundservice eller på servicekontor med mera. Inga av just nämnda skäl framstår dock som mer troliga för kvinnor än för män. Istället handlar det kanske om en skillnad i hur kvinnor och män agerar och hur handläggaren på kundservice och servicekontoren bemöter kvinnors och mäns funderingar och eventuella oro för sin pension. I sammanhanget kan det vara intressant att fundera kring betydelsen av att majoriteten av dem som arbetar på både kundservice och servicecenter själva är kvinnor.

Det begränsade material vi har indikerar även en annan könsskillnad, om än inte så stor: män får i större utsträckning vägledning per telefon i jämförelse med kvinnor medan det motsatta gäller för vägledning per videolänk där kvinnor dominerar. Återigen kan man fråga sig om ärendets komplexi-

Tabell 4: Möten med kundvägledare i olika mötesformer under perioden 9 juni-31 augusti 2014, antal kvinnor och män och procentuell fördelning samt nöjdkundindex (NKI) per kön och mötesform.

| Huvudgrupp | Kvinnor | | Män | | NKI | |
|-------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-----|
| | Antal | Procent | Antal | Procent | Kvinnor | Män |
| Telefon direkt | 17 | 9 | 14 | 11 | 83 | 79 |
| Bokat telefonmöte | 82 | 44 | 70 | 53 | 83 | 79 |
| Video | 36 | 19 | 10 | 8 | 95 | 93 |
| Fysiskt möte | 53 | 28 | 37 | 28 | 74 | 71 |
| Total | 188 | 100 | 131 | 100 | 84 | 81 |

Källa: Pensionsmyndigheten

tet eller kundens särskilda behov är styrande för valet av mötesform, eller om det snarare handlar om kundens beteende och önskemål och hur kundvägledaren bemöter dessa.

Ett förslag är att upprepa kartläggningen under ytterligare en period under en annan del av året och samtidigt involvera kundvägledarna i ett tidigt stadium i att formulera mål och syfte för att öka delaktigheten och för att få hjälp med att tolka observationerna. Några frågor som är intressanta att söka svar på är:

- Föredrar kvinnor och män olika mötesformer?
- Hur stor andel kvinnor och män hänvisar servicekontoren respektive kundservice till kundvägledarna?
- Finns det skillnad i frågeställningarna mellan kvinnor och män (komplexitet, ärendeslag, akuta ärenden etcetera)?
- Föreligger det skillnad i kundvägledarnas bemötande beroende på kundens kön?

Ju duktigare kundvägledarna blir på att observera både sig själva och varandra utifrån ett genusperspektiv desto fler ”genusspan” får man

som underlag för självreflektion och diskussion i gruppen. Det kan vara ett verktyg på individnivå för att bli medveten om eventuella omedvetna handlingar beroende på kundens kön.

För att säkerställa reabilitet bedöms ”pinning” av ärenden som en osäker metod. Anledningen är att vi belastar en ofta redan hårt utsatt grupp, handläggarna, att stå som kvalitetssäkrare av resultaten. Idealiskt hade varit ett systemstöd för inhämtning av könsuppdelad statistik för att löpande kunna följa uppgifterna. Detta kommer att finnas med i kravställningen av nytt ärendehanteringssystem för kundvägledarna. För att säkerställa kvaliteten bör vi även beakta att datainsamling så väl som analys tar tid. Ska exempelvis handläggare delta i en undersökning bör vi synliggöra och räkna på tidsåtgång. Det gjordes inte i denna förstudie.

En möjlighet att göra ytterligare observationer utifrån ett könsperspektiv är att inkludera det i samband med den medlyssning som sker systematiskt i kvalitetssäkrande syfte.

Även en könsmedveten målstyrning är ett stöd när vi ska synliggöra hur jämställd myndighetens kundvägledning är.

Kommunikation på webben



Mona Myrberg, kommunikatör på Pensionsmyndigheten

1. Vi är omgivna av könsstereotypa budskap i reklam och media, hur gör Pensionsmyndigheten för att undvika det?

- Vi arbetar aktivt med ”tänket” att vi ska spegla hela Sveriges befolkning. Människor har olika åldrar, kön, nationalitet/bakgrund, sexuell läggning och utseende. Vi vill att alla ska känna sig inkluderade när de möts av vår kommunikation.

2. Vad vinner vi på det?

- En jämställd kommunikation som upplevs som trovärdig och hjälpsam.

Faktaruta

En av myndighetens kärnuppdrag är att ge pensionärer och pensionssparare korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Vi ska även stärka pensionssparare och pensionärers ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation. Vår webbplats har knappt 9 miljoner besökare per år.

Jämställda texter och bilder på Pensionsmyndigheten

Av Sunna Nygård, språkkonsult

Pensionsmyndigheten är en av flera myndigheter som under 2014 har regeringens uppdrag att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten. En del av detta arbete är att granska och analysera ett urval av myndighetens texter och bilder i ett jämställdhetsperspektiv. Den här rapporten sammanfattar resultaten av detta arbete.

Det här uppdraget har fokuserat på genus, med en analys främst av hur kategorin kön hanteras i text och bild. Det är dock viktigt att poängtera att även andra kategorier bör inkluderas i jämställdhetsarbetet. Diskrimineringslagen förbjuder diskriminering som har samband med kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Samtliga dessa kategorier bör inkluderas.

Det finns en mängd olika normer kopplade till kön; förväntningar på vad som anses vara kvinnligt respektive manligt. Dessa normer och förväntningar återskapas ständigt när vi om och om igen beskriver kvinnor och män på ett stereotypt sätt, utifrån personens kön. Normerna är ofta väl inarbetade, och vi måste vara aktiva och kritiska för att undvika att falla in i gamla mönster. Det finns fortfarande en bild av kvinnor som omhändertagande, med familjen som given utgångspunkt och fokus, medan mannen presenteras i sin yrkesroll, som familjeförsörjare. Kvinnor framställs överlag oftare som passiva, medan män tillskrivs en mer aktiv roll. Detta visar sig i både text och bild.

Text

Analysmaterialet valdes ut internt på Pensionsmyndigheten och omfattar totalt cirka 50 webbsidor. Merparten av sidorna är sådana som är välbesökta och kopplade till e-tjänster på Pensionsmyndighetens webbplats. Ett antal mindre välbesökta sidor ansågs också vara relevanta att granska ur jämställdhetsperspektiv. De mindre välbesökta sidorna porträtterar människor mer konkret och i större utsträckning än de mest besökta webbsidorna. En längre broschyrtext och ett faktablad ingick också i materialet.

Webbsidor som har många besökare:

- Preliminär beräkning av bostadstillägg
- Gör en pensionsprognos
- Ansök om pension

- Bostadstillägg till pensionärer
- Den allmänna pensionen

Övriga webbsidor:

- Pension från flera håll
- Livssituationer

Broschyr och faktablad som laddas ner från webbplatsen:

- Du bestämmer själv när du vill ta ut pension
- Premiepension

Bild

Bildmaterialet som granskades omfattar drygt 100 bilder, som finns tillgängliga i Pensionsmyndighetens interna bildbank. Bilderna har granskats på plats i bildbanken, och har alltså inte analyserats i samspel med text. Dock förekommer det en del bilder även i textmaterialet.

De granskade bilderna föreställer i antal

- bilder på ensam kvinna: 23
- bilder på ensam man: 18
- bilder på flera personer: 32
- bilder på personer utan ansikte, till exempel händer som öppnar ett orange kuvert: 7.

I materialet fanns också bilder som inte föreställde personer. Dessa bilder analyserades inte.

Text- och bildanalys: resultat

Analysen utgår från två huvudkategorier: representation och framställning av kvinnor och män i text.

Representation

- Synliggörs både kvinnor och män?
- Får kvinnor och män ungefär lika mycket utrymme?

Framställning

- Beskrivs kvinnor och män på ett nyanserat, icke-könsstereotypt sätt?
- Används könsneutrala personbeteckningar och yrkestitlar?
- Tillåts både kvinnor och män vara både passiva och aktiva?

Hur ser könsfördelningen ut i text och bild?

Både kvinnor och män finns representerade i text och bild, och berättar om sina erfarenheter och

situationer. Det finns inget att direkt anmärka på vad gäller fördelningen mellan kvinnor och män. En utgångspunkt är den så kallade 40-/60-principen, som går ut på att det bör råda ett jämnt förhållande mellan andelen kvinnor och män representerade i text och bild: inte större skillnad än 60 procent mot 40.

Hur framställs kvinnor och män i text och bild?

Texterna på webben präglas genomgående av ett direkt du-tilltal till läsaren, vilket ofta fungerar bra eftersom majoriteten är kopplade till e-tjänster. Dock bör man ställa sig frågan vem som är textens "du" – och vem som eventuellt inte passar in i textens du och därmed riskerar att exkluderas. Genom att tilltala läsaren direkt undviker man att omtala hen och därmed att behöva ta ställning till vilket pronomen som ska användas. Det förekommer dock ett par personliga pronomen i texterna, se exempel nedan.

Din respektives pension

Förklaring

Han/hon får ålderspension

Han/hon får änkepension

Han/hon får sjuk- eller aktivitetsersättning

Han/hon har inget av ovanstående

Alla identifierar sig inte som han eller hon, och därför bör man undvika könsbundna personliga pronomen så långt det är möjligt. I exemplet ovan finns flera tänkbara lösningar.

Ett alternativ är att byta ut han/hon mot det allt vanligare hen, som är ett könsneutralt pronomen. Ett annat alternativ är att inte alls använda pronomen, utan i stället skriva enligt nedan:

"Din respektive får

- *ålderspension*

- *änkepension*

- *sjuk- eller aktivitetsersättning*

- *inget av ovanstående."*

Exempel från pensionsmyndigheten.se

De granskade texterna och bilderna visar en del exempel på hur man kan arbeta för att nå en icke-stereotyp framställning av kvinnor och män, men det är fortfarande vanligt förekommande med mer normativa gestaltningar av personer utifrån vilket kön de har.

Manliga sjuksköterskor är fortfarande betydligt mindre vanligt än kvinnliga, men finns representerade i text och bild på pensionsmyndigheten.se. Det är viktigt också av den anledningen att ordet sjuksköterska traditionellt sett uppfattas som kvinnligt, trots att det nu är fastslaget att det är en könsneutral benämning på en yrkestitel.

"Jag trivs med mitt jobb i Norge, men jag vill bo kvar i Sverige."



Henrik är 35 år och arbetar som sjuksköterska på ett sjukhus i Norge. – Jag trivs bra med mitt jobb där, säger han. Det är inte så långt att pendla, det finns många som pendlar lika långt till sina jobb hemma i Sverige.

Ett annat exempel som kan tolkas som icke-stereotyp är en förälder som vill gå ner i arbetstid för att få mer tid hemma med barnen. Det är då av vikt att föräldern är av manligt kön, eftersom det fortfarande oftast är kvinnor som arbetar deltid och i någon mån förväntas ta hand om hem, barn och övriga relationer. Personen i texten beskrivs dessutom som förälder och inte med det könsbundna ordet pappa.

Om du är förälder och arbetar deltid

"Jag vill få mer tid för mina barn"

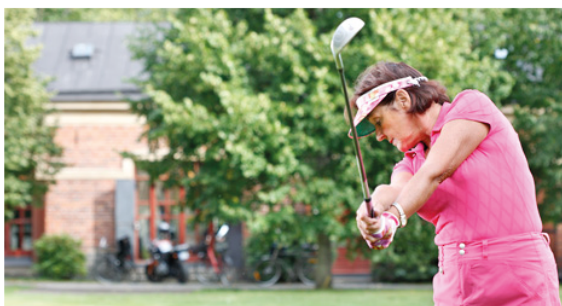


Erik, 34, har bestämt sig för att utnyttja sin möjlighet att som förälder gå ner i arbetstid till 75 procent. – Jag ville få mer tid med mina barn nu när de är små. Livet består av mer än arbete och pengar, men visst märks det i plånboken, säger han.

Det finns dock också flera exempel på text och bild som kan uppfattas som mer könsstereotypa. Bilden nedan visar en golfande kvinna klädd i rosa, en stereotyp kvinnligt kodad färg. Här kan det vara relevant att fråga sig hur bilden skulle se ut om man rakt av bytte kön på den porträtterade personen. Skulle vi reagera på en rosaklädd man, och i så fall varför? Den här typen av texter på Pensionsmyndighetens webbplats presenterar verkliga personer, iklädda sina vanliga kläder, och man bör därför vara uppmärksam redan i urvalsprocessen för att undvika allt för tydliga stereotyper.

Om du är pensionär utomlands

"Vi funderade på USA, men det blev Spanien"



Ann-Marie och Lennart, båda 68 år, gjorde verklighet av sin dröm att flytta till Spanien när de gått i pension. – Vår dotter är gift och bor i USA sedan många år, berättar Ann-Marie. Vi funderade väl lite på att flytta dit, men Spanien har alltid varit den plats vi drömt om.

Materialet omfattar relationer som inte ingår i den heterosexuella normen där en kvinna och en man ingått äktenskap. I texterna förekommer ett samkönat par, utan att någon synbar vikt läggs vid personernas kön. Det är dock fortfarande så att det är en stor majoritet heterosexuella par. På flera ställen står det tydligt att registrerat partnerskap är helt synonymt med äktenskap. För samboskap gäller andra förhållanden, vilket också redovisas.

"Jag tjänar mer än Susanne, därför för jag över mina premiepensionspengar till henne"



– Susanne tjänar mindre än vad jag gör och riskerar att få en låg pension. Därför har jag valt att föra över min pensionsrätt för premiepensionen till henne, säger Eva, 43.

25/32

Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten?

UPPDATERAD: 2015-02-19

I materialet presenteras flera personer i sina yrkesroller. Några exempel på könsbundna yrkestitlar som förekommer i texterna är barnflicka och serivtris. Det går vanligtvis att ersätta ett könsbundet ord med ett könsneutralt, vilket är att föredra ur jämställdhetsperspektiv.

"Jag får pensionsrätter fast jag pluggar på heltid"



– Efter två år som barnflicka i London kände jag att det är barn som jag vill jobba med. Så jag flyttade hem för att börja plugga på Komvux och få behörighet till förskolläroutbildningen, säger Anna 25.

På workshopen diskuterade vi bland annat nämnda exempel. Vi kunde då konstatera att det ofta går att hitta ett bra ersättningsord, men inte alltid. Till exempel hade vi svårt att komma fram till ett bra ersättningsord för barnflicka, eftersom vi var överens om att ordet bör vara svenskt. En strategi kan då vara att skriva om texten något, och att skriva vad någon jobbar med i stället för en yrkestitel. En barnflicka kan då beskrivas som en person som passar barnen i en familj, eller motsvarande.

Workshop med kommunikationsavdelningen

Syftet med workshopen var att förankra arbetet hos medarbetarna på Pensionsmyndigheten kommunikationsavdelning. Deltagarna på workshopen fick själva analysera texter och bilder med hjälp av de redskap som presenterades. Ett delsyfte var också att ta fram ett utkast till en checklista för att skriva jämställda texter.

Slutord

Slutligen kan konstateras att det, utifrån det analyserade materialet, är tydligt att Pensionsmyndigheten arbetat medvetet med ett mångfaldsperspektiv i text och bild. Detta kan och bör dock förankras ytterligare. Ett sätt att göra det kan vara att lägga in riktlinjer för jämställdhet i myndighetens grafiska profil, kommunikationsstrategi och språkpolicy, förslagsvis med utgångspunkt i den checklista som påbörjades på workshopen.

Jämställdhetsintegreringen bör inte betraktas som ett enskilt projekt, utan vara en given del av

verksamheten och en förutsättning för kvalitativa och användbara texter och bilder.

Checklista för att skriva jämställda texter

På workshopen den 9 september 2014 tog vi gemensamt fram ett utkast till en checklista. Syftet med checklistan är att Pensionsmyndighetens medarbetare ska kunna använda den när de skriver, redigerar och granskar texter. Punkterna nedan går till stor del också att applicera på bilder.

Utkastet kan och bör utvecklas ytterligare för att fungera så bra som möjligt som en checklista för jämställdhet i text och bild, men är ett första steg i det arbetet.

- Använd du-tilltal för att inte exkludera några grupper och för att slippa ta ställning till kön när det inte är relevant.
- Undvik att använda man som allmänsyftande. Skriv i stället ut vilka personer eller vilken grupp någonting gäller.
- Var tydlig med civilståndet, när det har betydelse. Var tydlig med när make/maka, registrerat partnerskap och samboskap har samma status och när det inte har det (och vad som gäller/förväntas i så fall).
- Använd könsneutrala yrkestitlar. Om det inte går, skriv om. Överväg att välja en annan lösning.
- Utgå från en 60/40-princip när det kommer till fördelningen mellan kvinnor och män i text och bild.
- Låt både kvinnor och män vara aktiva och passiva. Variera.
- Testa tvärtom! Byt i tanken kön på personen i en text eller bild för att avgöra om den är klichéartad och könsstereotyp. Vi är så vana vid att se de här stereotyperna att vi kan behöva testa omvända roller för att se dem.

Pensionsprognoser på minpension.se



Anette Almstedt och Atosa Anvarizadeh, verksamhetsutvecklare på Pensionsmyndigheten och deltagare i myndighetens arbetsgrupp för jämställdhetsintegrering under 2014.

1. Hur mycket kunskap om pension har kvinnliga och manliga pensionssparare?

- De kvinnliga pensionsspararna tycker att de inte kan tillräckligt om pensionssystemet. De manliga pensionsspararna tycker däremot att de kan ganska mycket. Men undersökningar har visat att kvinnor kan mycket mer än de själva upplever medan de manliga spararna i själva verket kan mindre än vad de själva tror.

2. Vad är viktigt att Pensionsmyndigheten bidrar med för att kvinnor och män ska få samma chans att planera för sin pension?

- Pensionsmyndighetens uppdrag är att erbjuda pensionsspararna, kvinnor som män, den service de behöver för att göra medvetna val i sitt arbetsliv så att de i rätt tid kan påverka sin framtida pension. Vår service ska anpassas till mäns och kvinnors behov i den situation de befinner sig i.

Faktaruta minpension.se

Prognosportalen minpension.se syftar till att ge pensionärer och pensionssparare en så fullständig bild som möjligt av deras förväntade pension. Genom att bifoga en personlig kod i det orange kuvertet blir det enklare att registrera sig på minpension.se och fler kan göra prognoser. Målet är att nå merparten av dagens 5,5 miljoner pensionssparare till 2017.

Jämställda möjligheter att göra medvetna val i fråga om pension

Av Anette Almstedt och Atosa Anvarizadeh

Det ligger i myndighetens uppdrag att erbjuda pensionsspararna, kvinnor som män, den service de behöver för att kunna göra medvetna val för sin framtida pension. Likvärdig service behöver inte betyda att män och kvinnor får samma typ av insats och i samma omfattning, utan det kan istället innebära att män och kvinnor får den service de är i behov av i den situation de befinner sig. Sedan Pensionsmyndigheten bildades 2010 har en central uppgift varit att förmedla kunskap om pensioner och ge medborgare möjlighet att förstå vad som påverkar den framtida pensionen. Detta uppdrag är väl införlivat i Pensionsmyndighetens verksamhet och enligt årsredovisningen 2013 går nästan en tredjedel av resurserna till kommunikationsuppdraget. Stödet till medborgarna är omfattande och diversifierat: information på myndighetens webbplats, den årliga individuella pensionsprognosen i orange kuvert, föreläsningar och företagsevents, individuell vägledning med mera.

Minpension.se är en pensionsprognosportal som ger pensionssparare en tillförlitlig bild av deras pensionssparande och deras förväntade framtida pension. Den ger en möjlighet till ökad förståelse för hur olika val har påverkat eller kan komma att påverka ens framtida pension samt att hela livets inkomster påverkar pensionen. År 2013 tog Pensionsmyndigheten i samråd med minpension.se fram en femårig plan som innefattar flera insatser för att öka antalet användare av denna pensionsprognosportal. I samband med att Orange kuvert skickades ut 2014 genomförde Pensionsmyndigheten en extern informationskampanj – Prognos till alla. Syftet med kampanjen var att få fler att registrera sig på minpension.se och göra en pensionsprognos för hela sin pension för att på så sätt få bättre underlag för beslut i olika pensionsfrågor.

Denna förstudie är en del i arbetet med att jämställdhetsintegrera kärnverksamheten på Pensionsmyndigheten. Syftet med förstudien är att ur ett jämställdhetsperspektiv titta närmare på informationskampanjen Prognos till alla med fokus på mål, genomförande och resultat under 2014. Vidare diskuteras om myndighetens arbete med att få så många pensionssparare som möjligt att registrera

sig på minpension.se skulle ha något att vinna på ett tydligare jämställdhetsperspektiv.

Tre miljoner registrerade på minpension.se

Tre miljoner registrerade på minpension.se under 2014, så löd målet för satsningen Prognos till alla. Innan satsningen är slut 2018 är målet att 4,9 miljoner ska vara registrerade.

Målstyrning handlar om att uppnå ett önskat framtida läge med hjälp av uppsatta mål. Målet tydliggör vad som ska uppnås och styr prioriteringar. Det är också vår utgångspunkt när vi fortsättningsvis tittar närmare på mål och resultat för arbetet med Prognos till alla. Ett sätt att synliggöra ambitionsnivån för informationskampanjen är att utgå från antalet registrerade vid start och räkna fram hur många nya registrerade som skulle behöva tillkomma för att nå 100 procents måluppfyllelse under arbetets första år. Det fanns knappt 2 miljoner registrerade vecka 8 när informationskampanjen påbörjades, vilket innebar att det saknades 33 procent registrerade på pensionsprognosportalen för att nå målet på 3 miljoner.

Tabell 5: Antal nyregistrerade på minpension.se uppdelade kvinnor och män och könsfördelning vecka 8, 12 och 18, 2014

| Antal nyregistrerade | Totalt | Könsfördelning |
|----------------------|--------|----------------|
| Vecka 08-2014 | 4 105 | |
| Män | 2 186 | 53 |
| Kvinnor | 1 919 | 47 |
| Vecka 12-2014 | 22 641 | |
| Män | 11 825 | 52 |
| Kvinnor | 10 816 | 48 |
| Vecka 18-2014 | 4 447 | |
| Män | 2 332 | 52 |
| Kvinnor | 2 115 | 48 |

Källa: minpension.se

Om man ser vecka 8 som representativ för en vanlig vecka så var det cirka 4000 nyregistrerade under denna vecka, se tabell 5 till vänster. I jämförelse med vecka 12, som var mitt i kampanjen, hade antalet nyregistreringar ökat betydligt och det var drygt 22 000 individer som hade registrerat sig under veckan. Statistiken visar väldigt tydligt att kampanjen gav förväntad effekt. Vecka 18 var informationskampanjen över och det syns att nyregistreringarna också var tillbaka på mer normala nivåer med lite drygt 4000 individer per vecka. Totalt sett gick minpension.se från att ha knappt 2 miljoner registrerade individer till cirka 2,1 miljoner under informationskampanjen, vilket innebar att det fortfarande saknades cirka 29 procent registrerade användare för att nå målet på 3 miljoner.

Det vi mest är intresserade av i denna förstudie är dock kampanjens effekter på kvinnors och mäns nyregistreringar på minpension.se. När vi

gjorde om övningen att titta på hur många som var registrerade på portalen vid informationskampanjens början och slut såg det ut på följande sätt: Antalet kvinnor vecka 8 var 948 751 och antalet män var 1 036 907. När kampanjen var slut hade antalet kvinnor ökat till 1 010 414 och antalet män till 1 104 591. Procentuellt sett hade både kvinnors och mäns deltagande ökat med cirka 6,5 procent. Det fanns alltså ingen könsskillnad i kampanjens resultat, se tabell 6 på nästa sida. I praktiken innebar det att den könsfördelning som fanns vid kampanjens början var orubbad, kvinnor utgjorde 48 procent och män 52 procent av de registrerade på portalen. Enligt definitioner av kvantitativ jämställdhet är detta ett jämställt resultat. Om det inte vore för att gruppen män alltid har varit något större än gruppen kvinnor bland de registrerade på minpension.se så skulle vi inte fundera vidare på om det går att göra nyttjandet av portalen ytterligare jämställt.

Tabell 6. Antal och andel registrerade män och kvinnor på minpension.se under vecka 8 och 18, 2014

| Registrerade | Vecka 08 | Vecka 18 | Ökning i antal | Ökning i procent |
|-------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| Antal män | 1 036 907 | 1 104 591 | 67 684 | 6,5 |
| Antal kvinnor | 948 751 | 1 010 414 | 61 663 | 6,5 |
| Totalt | 1 985 658 | 2 115 005 | 129 347 | 6,5 |
| Andel män (%) | 52 | 52 | | |
| Andel kvinnor (%) | 48 | 48 | | |

Källa: minpension.se

Inte lika många kvinnor och män på minpension.se

I den här delen av förstudien vill vi belysa kampanjen utifrån en jämställd målsättning. Förutom kampanjens mål på 3 miljoner registrerade definierar vi därför ett tilläggs mål utifrån ett jämställdhetsperspektiv: Lika många registrerade kvinnor och män på minpension.se. Det är inte ett mål som finns uttalat idag, men är ändå ett fullt rimligt mål utifrån Pensionsmyndighetens uppdrag att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten i kombination med att möjliggöra för medborgare, kvinnor som män, att planera sin framtida pension. Nu gör vi om samma övning som ovan men med en viktig skillnad, utgångspunkten är inte längre

3 miljoner registrerade på minpension.se utan 1,5 miljoner registrerade kvinnor respektive män.

Utmaningen för Pensionsmyndigheten är nu att gå från 948 751 registrerade kvinnor på minpension.se till 1,5 miljoner. Det vill säga, det saknas 37 procent registrerade kvinnor för att nå målet. För gruppen män ser det annorlunda ut, utmaningen består i att gå från 1 036 907 registrerade till 1,5 miljoner, vilket innebär att det saknas 31 procent registrerade män för att nå målet. Redan här blir det tydligt att alla insatser som görs inom ramen för arbetet med Prognos till alla behöver ha ett särskilt fokus på att nå kvinnor om skillnaden i antalet

registrerade kvinnor och män på minpension.se ska upphöra. Utifrån ett tydligt jämställdhetsmål för minpension.se blir även resultatet av kampanjen annorlunda. Det som tillsynes verkade vara en kampanj som hade likvärdiga effekter på kvinnor och män med en ökning på 6,5 procent blir ett mindre jämställt resultat om man utgår från att antalet kvinnor respektive män på minpension.se vara 1,5 miljoner.

Antalet kvinnor var vid kampanjens slut 1 010 414 vilket betyder att det fortfarande saknades 33 procent registrerade kvinnor för en måluppfyllelse på 1,5 miljoner. För män var motsvarande gap 26 procent. Med detta kan vi konstatera att efter kampanjen hade kvinnor minskat gapet till 1,5 miljoner registrerade med fyra procentenheter och män hade minskat motsvarande gap med fem procentenheter. Gruppen män var redan när kampanjen började närmre målet om 1,5 miljoner registrerade än gruppen kvinnor. Efter kampanjen är gruppen män ytterligare lite närmre mål än gruppen kvinnor. Resultatet innebär att jämställdheten på portalen har minskat ytterligare efter kampanjen, även om kampanjen strikt sett har haft likvärdig effekt på båda grupperna med 6,5 procent relativ ökning. Under kommande års arbete med Prognos till alla skulle det krävas att i princip dubbelt så många nya kvinnor som nya män registrerar sig på portalen för att det ska bli lika många kvinnor som män på minpension.se.

Med detta som exempel ville vi belysa för- och nackdelar med målstyrning som är könsneutral respektive könspecifik. Mål som inte tar hänsyn till utgångsläget och hur det ser ut för kvinnor och män riskerar att bli könsblinda istället för könsneutrala.

Ett könsperspektiv på kampanjens innehåll

Satsningen Prognos till alla har innehållit en rad olika insatsområden. För att uppmärksamma prognostjänsten på minpension.se inkluderades ett kampanjutskick i det årliga utskicket av orange kuvert. Orange kuvert innehöll även en personlig kod för direktinloggning på pensionsprognosportalen. De som var både osäkra på hur man registrerade sig och hur man använde prognosverktyget kunde få stöd av Pensionsmyndigheten via telefon eller genom besök på servicekontor.

De allra flesta av nyregistreringar på minpension.se har skett via webben. De flesta av dessa

pensionssparare har även valt att använda den personliga kod som fanns med i orange kuvertet vilket är ett tecken på att den underlättat för individer att registrera sig. Kampanjen har inte bara lockat nya registrerade utan även påverkat dem som redan är registrerade att aktivt gå in och göra prognoser. Dock går det att se att var fjärde besökare på minpension.se har gjort en prognos för allra första gången. Bland dessa är det lika många kvinnor som män som gjort sin första prognos. Könsfördelningen bland dem som gjort en prognos tidigare var 65 procent män och 35 procent kvinnor så i jämförelse med tidigare har andelen aktiva kvinnor ökat.

Hela 60 procent av dem som fick hjälp med prognos på telefon var inte registrerade sedan tidigare på minpension.se. I denna grupp är det framför allt personer med låg utbildning samt lågt intresse och kunskap om pension som är överrepresenterade. Det finns inga större skillnader i prognoserfarenhet beroende på ålder eller kön i den grupp som föredrar telefonin enligt myndighetens interna uppföljningsrapport.

Uppföljningen visar också att de som hittade vårt budskap på YouTube bestod till 66 procent av män och 34 procent av kvinnor. Däremot var det flest kvinnor, 55 procent i jämförelse med 45 procent män, som gillade sidan Fråga om pension på Facebook. Via playkanaler, nyhetssajter, reklam i TV4 samt ett event på Stockholms Centralstation skapade Pensionsmyndigheten uppmärksamhet kring informationskampanjen i syfte att förstärka och påminna om möjligheten att göra en prognos för hela pensionen.

Förutom annonseringen och inlägg på Facebook förekom också annonsering med hjälp av reklamliknande inslag på nätet, så kallade banners. Dessa syftade till att väcka intresse och med ett enkelt knapptryck lotsades personen vidare till prognostjänsten på minpension.se. Banners användes på olika ställen på webben, till exempel i Dagens Nyheters digitala upplaga. Den som hade klickat på en banner eller sett en film hamnade på en kampanjwebb/landningssida och blev så snabbt som möjligt lotsad vidare till inloggning på minpension.se för att där sedan kunna få helhetsinformation om sin pension. Det finns inga uttalade strategier för placeringen av annonser och banners som har som mål att nå kvinnor specifikt, men det betyder inte att den möjligheten behöver uteslutas under kommande år.

Slutsatser

Ett önskvärt läge är att lika många kvinnor som män ska se minpension.se som ett stöd för sin pensionsplanering och för att göra medvetna val i förhållande till sin framtida pension. Utöver den uppföljning av Prognos till alla som redan har gjorts vill vi genom denna förstudie bidra med ett jämställdhetsperspektiv inför kommande satsningar.

Vi har i analysen utgått ifrån att myndighetens ambition med det kvantitativa målet, att nå 3 miljoner registrerade pensionssparare på minpension.se, skulle kompletteras med ett jämställdhetsmål: lika många registrerade kvinnor som män på minpension.se. Resultaten visar att relativt sett har antal registrerade kvinnor och män på minpension.se ökat lika mycket, 6,5 procent. Om aktiviteten hade haft för avsikt att jämna ut skillnaden mellan antal registrerade män och kvinnor skulle vi ha behövt nå 155 840 kvinnor istället för de 61 663 kvinnor som nåddes.

För att kampanjen ska få en utjämnande effekt på kvinnors och mäns användande av minpension.se behöver vi få fler kvinnor än män att registrera sig. Detta är nödvändigt för att nå både myndighetens jämställdhetsmål likväl som kommunikationsmål.

I Pensionsmyndighetens kommunikationsstrategi kan vi läsa att grupper med risk att få låga pensioner och inkomster är egenföretagare, nuvarande och kommande garantipensionärer, de som saknar avtalspension och utrikes födda. Dessa ska prioriteras och mötas med proaktiva kommunikationsinsatser från Pensionsmyndighetens sida. Senaste statistiken från Statistiska centralbyrån visar att andelen kvinnor som får garantipension¹ är uppemot 50 procent av de totala pensionärerna idag. Tyvärr förutspås att det finns en risk att denna andel kommer att bestå även bland kommande generationer kvinnor bland annat på grund av de strukturella missförhållanden som finns på arbetsmarknaden, men också på grund av kvinnors och mäns olika ansvarstagande för hem och barn. Pensionsmyndigheten har med andra ord ett stort ansvar för att relevant information når en stor grupp kvinnor och ger dem det stöd de behöver för att göra medvetna val i fråga om arbete och pension. Det är Pensionsmyndighetens bidrag till att uppnå målet med ekonomisk jämställdhet i samhället.

1 Garantipensionen är ett grundskydd för individer som haft liten eller ingen arbetsinkomst under livet.

Förslag

Det ligger i Pensionsmyndighetens uppdrag att erbjuda pensionsspararna, kvinnor som män, den service de behöver för att göra medvetna val för sin framtida pension. Servicen ska anpassas till mäns och kvinnors behov i den situation de befinner sig.

Ett förslag är att våra kommande informationsinsatser inom Prognos till alla har som mål att få en jämn könsfördelning bland registrerade på minpension.se. Målet ska ta hänsyn till underskottet av kvinnor som redan finns bland de registrerade. Detta kan antingen uppnås genom kampanjer eller aktiviteter som syftar till att nå fler kvinnor än män eller genom kampanjer eller aktiviteter som enbart riktar sig till kvinnor. Detta kan möjliggöras genom att satsa huvudsakligen på aktiviteter där vi vet att vi kan nå kvinnor i större utstäckning som exempelvis kvinnodominerade arbetsplatser, intresseorganisationer, mässor som mest besöks av kvinnor, etcetera.

Genom att ha könsspecifika mål och mätbara effektmål utifrån mäns och kvinnors behov ökar träffsäkerheten på våra insatser. Vi har större möjlighet att nå kvinnor såväl som män med relevant pensionsinformation genom att skapa intresse för pension utifrån deras livs- och yrkessituation och genom att vistas i de miljöer där de befinner sig.

Uppföljningsrapporten av Prognos till alla konstaterar att genom att fånga pensionsspararnas intresse där de befinner sig, att sänka trösklarna, att ge stöd i olika kanaler samt förenkla verktyget ökar möjligheten att nå fram till de som självmant inte söker pensionsinformation. Rapporten visar också att de som är intresserade redan har nåtts av våra budskap och de är med stor sannolikhet redan registrerade på minpension.se.

Genom en mer detaljerad planering för specifika målgrupper, till exempel kvinnor i en viss ålderskategori, bör vi kunna värva ännu fler kvinnor för att motverka obalansen bland registrerade på minpension.se och därmed bidra till att skapa en större medvetenhet om framtida pension.

Pensionsmyndigheten har allt att vinna på att könsuppdelas och analysera mäns och kvinnors aktivitet i olika kanaler eftersom vi då får möjlighet att kunna nå dem via rätt kanaler. Att titta närmare på de kanaler där vi har lyckats med att nå ut till vissa målgrupper kan vara en framgångsfaktor för de kommande åren med Prognos till alla.

För att få fler kvinnor med låg utbildning och inkomst att bli intresserade av sin pensionsinformation och göra prognoser, till exempel genom visningar av kampanjbanners, bör vi analysera vilka digitala eller fysiska tidningar som konsumeras av just denna kategori av kvinnor. Genom att göra en jämställdhetsanalys av You Tube-visningar, till exempel när denna reklam har sänts och i vilka

sammanhang, får vi bättre träffsäkerhet för att nå kvinnor. Detsamma gäller även TV-annonser, till exempel genom att kartlägga om det är främst kvinnor eller män som är tilltalade av de program som sänds i samband med att annonsen för prognostjänsten på minpension.se visas. Alla dessa förslag är ledtrådar för att renodla och effektivisera de kommande kampanjerna.

Några effekter av informationskampanjen och dess könsmonster.

- Efter kampanjen sökte både kvinnor och män upp information om sin pension i något större utsträckning, framför allt på pensionsmyndighetens webbplats och minpension.se. Det är kvinnor som står bakom ökningen på pensionsmyndighetens webbplats.
- Kvinnor uppgav oftare än män att de inte hade tillräcklig information, kunskap och intresse för att ta beslut kring sin pension. En tidigare undersökning visar samma sak, 7 av 10 kvinnor i jämförelse med 6 av 10 män tycker det är svårt att förstå/veta vad som är bäst när det gäller att göra olika val och planera inför pensionen.
- Det är betydligt vanligare bland kvinnor, 4 av 10, än bland män, 2 av 10, att känna oro inför den framtida pensionen.
- Män upplevde att det var lätt att göra en prognos i något större omfattning än kvinnor.
- Det är små skillnader mellan män och kvinnor gällande hur lätt det är att förstå prognosen, även om män tenderar att ligga något högre i sin bedömning än kvinnorna.
- Män upplever i större utsträckning än kvinnor att prognosen gett dem bättre förutsättningar än tidigare att hantera sin pension.

www.pensionsmyndigheten.se