



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

Att skapa värde

- en fallstudie av hur värde skapas för arbetssökande ungdomar utan självförsörjning i Helsingborgs kommun

Frida Gertsson

Carolin Grimpe

Paulina Pettersson

Handledare:
Hervé Corvellec

C-uppsats
Vt 2009

Förord

Vi vill framföra vårt tack till er som deltagit i intervjuer och enkäter som gjort det möjligt för oss att genomföra denna fallstudie. Vi vill vidare rikta ett tack till våra handledare Hervé Corvellec, Birgitta Olsson och Filippa Säwe och till alla er som bidragit med uppmuntrande ord, kritiska frågor, och inspirerande samtal.

Frida Gertsson

Carolin Grimpe

Paulina Pettersson

Sammanfattning

Titel: ”Att skapa värde – en fallstudie av hur värde skapas för arbetssökande ungdomar utan självförsörjning i Helsingborgs kommun”

Författare: Frida Gertsson, Carolin Grimpe, Paulina Pettersson

Kandidatuppsats: Health Service Management, Campus Helsingborg, Lunds Universitet

Handledare: Hervé Corvellec

Nyckelord: värde, samverkan, relationer, ungdomar, Utredningscentrum, Arbetsförmedling, försörjningsstöd, arbetssökande

Bakgrund: Uppsatsen tar utgångspunkt i den rådande lågkonjunkturen som bidragit till ökad arbetslöshet och ett ökat behov av försörjningsstöd bland ungdomar. Ansvar för de arbetslösa ungdomarna är splittrat mellan flertalet myndigheter som måste samverka med och kring ungdomarna för att de ska få ett arbete och bli självförsörjande.

Syfte: Syftet med uppsatsen är att ur ett tjänsteperspektiv belysa hur Arbetsförmedling och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun skapar värde för arbetssökande ungdomar som inte har möjlighet att försörja sig själva.

Metod: Undersökningen grundas i en kvalitativ fallstudie där såväl enkäter som intervjuer med arbetssökande ungdomar som inte har förmåga att försörja sig själv har genomförts. Vidare en intervju med en koordinator på ungdomsstyrelsen genomförts samt har anställda inom Arbetsförmedling och Utredningscentrum intervjuats för att få ett verksamhetsperspektiv.

Resultat: Arbetsförmedling och Utredningscentrum erbjuder tjänster i form av kontakter, försörjning och sysselsättning till arbetssökande ungdomar. Värde för ungdomarna skapas i en gemensam problemlösning och ömsesidig relation med myndigheterna där ungdomen uttrycker sina behov och myndigheterna utformar sina tjänsteerbjudanden efter dessa. Det finns ett behov av att Arbetsförmedling och Utredningscentrum samverkar för att utforma ett tjänsteerbjudande som ungdomen förstår och som bidrar till att denne kan etablera sig på arbetsmarkanden och blir självförsörjande. Samverkan sker idag i de fall handläggare anser det vara nödvändigt och då genom trepartssamtal, elektronisk post och telefonsamtal, vilket inte uppfattas som tillräckligt av ungdomarna. Begränsningar i samverkansmöjligheterna i form av politisk styrning, lagar och resurser måste hanteras för att samverkan ska utvecklas och förbättra ungdomarnas värdeskapande process, att få ett jobb och kunna försörja sig på egen hand.

Abstract

Title: “To add value – a case-study of value adding among job-seeking youths”

Authors: Frida Gertsson, Carolin Grimpe, Paulina Pettersson

Bachelor Essay: Health Service Management, Campus Helsingborg, Lund University

Tutor: Hervé Corvellec

Keywords: value, co-operation, relations, youths, social welfare, Swedish Public Employment Service, economic support and job-seeker.

Background: The essay is based on the present recession, which has increased the unemployment rate in Sweden, as well as the payments of economic support. The responsibility for unemployed youths is divided between different governmental organisations that have to co-operate with the youths, in order for them to establish themselves on the labour market and become self supporting.

Aim: The aim of this paper is, from a service perspective, to analyse how the Swedish Public Employment Service and the social welfare in Helsingborg municipality create value adding activities for youths that do not have the ability to support themselves.

Methods: The study is based on a qualitative case-study, where surveys as well as interviews with job seeking youths have been carried out. Furthermore, interviews with employees at the Swedish Public Employment Service, the social welfare and the Swedish National Board for Youth Affairs have been carried out.

Result: the Swedish Public Employment Service and the social welfare offer job seeking youths services in occupational and economic support. Value adding activities are created in a joint problem solving and mutual relationship between governmental organisations, where the youths express their needs and the different authorities design their services after their demands. This leads to a need for co-operation between the Swedish Public Employment Service and the social welfare, to create a service that the youths understand and enable them to establish themselves on the labour market and become self sufficient. Today’s co-operation consists of trilateral talks, e-mails and phone calls in situations where administrators decide that it is necessary. However, there are several limitations to this co-operation; political administration, secrecy law and human resources, which must be overcome in order to co-operate successfully and to increase the value adding process for the youths; to facilitate their establishment on the labour market and strive to become self supporting.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1. Problemformulering	6
1.1.2. Tjänsteperspektiv	8
1.1.3. Syfte och frågeställning	8
1.2. Avgränsning av studiens objekt.....	9
1.2.1. Arbets sökande ungdomar	9
1.2.2. Arbetsförmedlingen	10
1.2.3. Utredningscentrum	10
1.2.4. Disposition	10
2. Metod	11
2.1. Vetenskapligt förhållningssätt.....	11
2.2. Forskningsstrategi och empiriskt material.....	11
2.2.1. Intervju som metod.....	12
2.2.2. Intervjuurval	12
2.2.3. Enkät som metod.....	14
2.2.4. Enkäturval	14
2.5. Litteraturinsamling	15
2.6. Metodens tillförlitlighet	15
3. Teoretisk referensram	17
3.1. En förändrad syn på värde	17
3.1.1. Kodning och hävstångseffekt	20
3.1.2. Relationer och samverkan	21
3.1.3. Relationer och makt	22
3.2. Samverkan och påverkande faktorer	23
3.2.1. Politisk styrning, regler och lagar	24
3.2.2. Verksamhetens mål	25
4. Analys	27
4.1. En värdeskapande process.....	27
4.2. Arbetsförmedlingen – en bidragande aktör	28
4.2.1. Att skapa förståelse för ungdomars upplevelse	29
4.2.2. Relationer och individanpassat erbjudande	29

4.3. Utredningscentrum – en bidragande aktör	31
4.3.1. Värdet av tjänsteerbjudandet för ungdomarna	32
4.3.2. Relationer och makt	33
4.4. Kunden som aktör	35
4.5. Samverkan idag	36
4.5.1. Konsekvenserna av utebliven samverkan	38
4.5.2. Mål för samverkan	39
4.5.3. En styrande politisk påverkan	40
4.5.4. Lagstadgade begränsningar	40
4.5.5. Bristande resurser påverkar relationen	41
5. Summering och slutdiskussion	43
5.1. Så skapas värde	43
5.2. Fallstudiens praktiska bidrag	44
5.2.1. Studiens generaliserbarhet	45
5.2.2. Förslag till vidare forskning	45
6. Källförteckning	46
6.1. Artiklar	46
6.2. Litteratur	46
6.3. Muntliga källor	48
6.4. Webbdokument	48
6.5. Övrigt empiriskt material	50
7. Bilageförteckning	51
Bilaga 1 Enkätsammanställning	51
Bilaga 2 Intervjuguide ungdomar på Ung Vision	62
Bilaga 3 Intervjuguide arbetskonsulent	63
Bilaga 4 Intervjuguide Arbetsförmedling och Utredningscentrum	64
Bilaga 5 Intervjuguide ungdomsstyrelsen	65
Bilaga 6 Intervju översikt	66
Bilaga 7 Enkät	67
Bilaga 8 Redogörelse för enkätfrågor 4 – 8	69

1. Inledning

1.1. Problemformulering

”Krisen är på väg att fördjupas. Arbetslösheten och skitåren är här.”¹ Den kraftiga konjunkturedgången som drabbat den globala ekonomin, liksom Sverige, påverkar i hög grad landets arbetsmarknad.² Den relativa arbetslösheten beräknades uppgå till 7,8 procent under det första kvartalet år 2009, en höjning med 1,5 procentenheter i jämförelse med motsvarande kvartal föregående år.³ Utvecklingsriktningen på arbetsmarknaden ser ut att hålla i sig och innan år 2010 är slut beräknas 250 000 arbetstillfällen försvinna⁴ och det är framförallt unga som drabbas hårdast. Bland individer i åldern 15-24 år ökade arbetslösheten under första kvartalet år 2009 med 3,9 procentenheter till en relativ arbetslöshet på 24,4 procent.⁵ Arbetsmarknadens negativa utveckling har vidare fått konsekvenser för den svenska befolkningens ekonomiska försörjning. Socialstyrelsen redogör för att jobbkrisen orsakat en ökning i utgifter för ekonomiskt bistånd som är den högsta på fem år i Sverige.⁶ I socialtjänstlagen (2001:453) fjärde kapitlet första paragrafen regleras rättigheter för en individ att genom socialnämnden erhålla bistånd i form av försörjningsstöd då individen inte själv kan tillgodose sina behov. Försörjningsstödet ska garantera individen en skälig levnadsnivå samt stärka dennes möjligheter till ett självständigt liv.⁷ Lågkonjunkturen samt nedskärningar i generella trygghetsförsäkringar tvingar allt fler människor att leva på bidrag. Socialstyrelsen presenterar att 78 procent av landets 225 kommuner redovisat en ökning i utbetalningar av försörjningsstöd.⁸ 40 procent av de bidragstagare som erhåller försörjningsstöd är ungdomar.⁹

¹ Fridolin, Gustav. (2009). *Blåsta: nedskämingsåren som formade en generation*. Stockholm: Ordfront. Sid. 297

² Konjunkturinstitutet. (2009). *Lågkonjunkturen fördjupas — 250 000 färre jobb 2010*. Tillgänglig: <<http://www.konj.se/arkiv/konjunkturlaget/konjunkturlaget/lagkonjunkturenfordjupas250000farrejobb2010.5.75aa40e311fe8049dfc800018963.html>> (Läst: 2009-04-29)

³ Helsing, Eric & Samuelsson, Daniel. (2009) *Arbetsmarknadssituationen för hela befolkningen 15-74 år, AKU I:a kvartalet 2009 – Tema ungdomsarbetslöshet Labour Force Survey: First Quarter 2009*. Sveriges Officiella Statistik. Tillgänglig:

<http://www.scb.se/Statistik/AM/AM0401/2009K01/AM0401_2009K01_SM_AM11SM0902.pdf> sid. 1 (Läst: 2009-05-11)

⁴ Konjunkturinstitutet. (2009). *Lågkonjunkturen fördjupas — 250 000 färre jobb 2010*.

⁵ Helsing & Samuelsson. (2009). Sid. 1

⁶ Socialstyrelsen. (2009 b). Ekonomiskt bistånd kvartal 1–4, år 2008. Läns- och kommunvis redovisning av utbetalt ekonomiskt bistånd. Sammanfattning. Tillgänglig:

<<http://www.socialstyrelsen.se/publicerat/2009/10314/sammanfattning.html>> (Läst: 2009-05-06)

⁷ Sveriges rikets Lag. (2005). *Socialtjänstlagen (2001:453)*. 4 kap. 1§. 126:euppl. Nordstedts Juridik

⁸ Socialstyrelsen. (2009 a). *Ekonomiskt bistånd kvartal 1–4, år 2008. Läns- och kommunvis redovisning av utbetalt ekonomiskt bistånd*. Socialstyrelsen. Tillgänglig:

<<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/5C16493A-90C8-4A75-A0DD-8B0D5C438CBE/13421/20091254.pdf>> (Läst: 2009-05-06)

⁹ Johansson, Sofia. (2008). *Ungas ekonomiska situation förvärras*. Ungdomsstyrelsen.

Tillgänglig: <<http://www.ungdomsstyrelsen.se/art/1,2072,7519,00.html>> (Läst: 2009-05-06)

Socialstyrelsen redogör för att en betydande anledning till att unga får ekonomiskt bistånd är arbetslöshet.¹⁰

De unga, arbetsökande, utan möjlighet till försörjning hänvisas till den svenska välfärdsstaten. Under de senaste årtiondena har allt fler aktörer och professioner ökat sitt engagemang i skapandet av välfärdstjänster vilket resulterat i att välfärdsarbetet splittrats mellan flera aktörer.¹¹ Till följd av denna utveckling faller ansvaret för de arbetslösa ungdomarna på flertalet av de offentliga organisationerna,¹² att det finns ett behov av samverkan mellan myndigheterna tydliggörs för att de ska kunna utföra sina åtaganden gentemot allmänheten.¹³ Myndigheterna har till uppgift att bidra med meningsfulla insatser¹⁴ så att individerna får det stöd och hjälp de behöver för att påverka sin livssituation.¹⁵ Ungdomen ska dock inte betraktas som en passiv mottagare av myndigheternas insatser utan som en aktiv och värdeskapande aktör,¹⁶ då det är i den ömsesidiga relationen mellan myndigheterna och ungdomen som värde skapas.¹⁷ När flertalet aktörer agerar tillsammans möjliggörs skapandet av tjänster med bättre kvalitet än vad de enskilda aktörerna individuellt kan erbjuda.¹⁸ De samhällsliga organisationernas förmåga att ta sitt ansvar och samverka kring och med de arbetslösa ungdomarna är av betydelse för ungdomarnas framtid, att bli en del av arbetsmarknaden och kunna försörja sig själva.

¹⁰ Kassman, Anders. (2002). *Viktigt minska arbetslösheten för unga*. Ungdomsstyrelsen.

Tillgänglig: <http://www.ungdomsstyrelsen.se/brus_art/0,2440,3791,00.html> (Läst:2009-05-06)

¹¹ Axelsson, Runo. & Bihari Axelsson, Susanna. (2007). "Samverkan och folkhälsa – begrepp, teorier och praktisk tillämpning." I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 11 jfr Axelsson, Runo. & Bihari Axelsson, Susanna. (2006). Integration and Collaboration in Public Health. *International Journal of Health Planning and Management*. Vol. 21. Sid. 78

¹² jfr. Westrup, Ulrika (2002). *Gränsöverskridande styrning: om krav på ekonomisk styrning i social verksamhet inriktad mot barn och ungdomar*. Diss. Lund: Univ., 2002. Sid. 13

¹³ Danermark, Berth & Kullberg, Christian (1999). *Samverkan: välfärdsstatens nya arbetsform*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 9, 10

¹⁴ Westrup. (2002). Sid. 13

¹⁵ Person, Jan E. & Westrup, Ulrika. (2005). "När människor arbetar med människor". I Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans. (red.). *Servicevärdet: multidisciplinära öppningar*. 1. uppl. Malmö: Liber. Sid. 98-99

¹⁶ Jfr. Wikström, Solveig, Lundkvist, Anders & Beckéus, Åke. (1998). *Det interaktiva företaget: med kunden som största resurs*. Stockholm: Svenska förl. Sid. 13 jfr. Westrup. (2002). Sid. 68

¹⁷ Jfr. Normann, Richard & Ramírez, Rafael. (1995). *Den nya affärslogiken*. 1. uppl. Malmö: Liber-Hermod. Sid. 57-58

¹⁸ Huxham, Chris & Vagnen, Siv. (2004). Doing Things Collaboratively: Realizing the Advantage or Succumbing to Inertia?. *Organizational Dynamics*. Vol. 33, nr. 2. Sid. 191 jfr. Vagnen, Siv & Huxham, Chris. (2006). Achieving collaborative advantage: understanding the challenge and making it happen. *Strategic Direction*. Vol. 22, nr. 2. Sid. 3

1.1.2. Tjänsteperspektiv

Flertalet perspektiv kan användas för att belysa och analysera den presenterade problematik som uppsatsen behandlar. Denna uppsats tar utgångspunkt i ett tjänsteperspektiv som vanligen återfinns inom vinstdrivande organisationer, då verksamheterna eftersträvar att överträffa sina konkurrenter,¹⁹ till skillnad från sociala verksamheter som inte är vinstdrivande och begränsat konkurrensutsatta enligt vår förståelse. Trots att kommersiella och sociala verksamheter ”/.../ bygger på olika logiker och hanterar olika frågeställningar”²⁰ finns emellertid likheter. Såväl kommersiella som sociala verksamheter innefattar mänsklig interaktion där kunden utgör en central aktör och relationen är av vikt. Konsekvenserna av att kundens behov inte tillfredsställs och att en god relation inte utvecklas kan dock bli av allvarigare karaktär för individen i sociala verksamheter än i kommersiella. Likaså är de beroende av aktörer utanför den egna organisationen som påverkar hur väl processen fungerar som helhet.²¹ Likheten mellan verksamheterna skapar utbyte av kunskaper.²² Genom att anta ett tjänsteperspektiv har vi möjlighet att förstå sociala verksamheter och hur de behandlar ungdomar, vilket vi uppfattar inte skulle vara möjligt utifrån exempelvis ett samhällsekonomiskt perspektiv som skulle ge ett annat synsätt och därmed ett annat resultat.

1.1.3. Syfte och frågeställning

Två samhällseliga organisationer kommer att lyftas fram som har ålagts ansvaret för de ungdomar som saknar jobb och försörjning i Helsingborgs kommun, Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum. Arbetsförmedlingens uppdrag är att få arbetssökande och arbetsgivare att finna varandra²³ genom att matcha de arbetssökande mot arbetsgivare med lediga arbeten²⁴. Verksamhetens målsättning är att alla ska finna ett arbete.²⁵ Utredningscentrum är en enhet i Helsingborgs kommun som ska tillhandahålla försörjningsstöd²⁶ samt ”/.../ stärka individens konkurrenskraft på arbetsmarknaden” så att denne på sikt ska bli självförsörjande och ha en

¹⁹ Grönroos, Christian. (2004). *Service Management och marknadsföring. En CRM ansats*. Upplaga 1. Malmö: Liber. Sid. 15 jfr. Edvardsson, Bo., Gustafsson, Anders. & Witell, Lars. (2008). ”Aktivera kunden i tjänsteutveckling” I Mattson, Lars-Gunnar. (red.). *Marknadsorientering, myter och möjligheter*. Sid. 136-137

²⁰ Persson & Westrup. (2005) Sid. 106

²¹ Persson & Westrup. (2005). Sid. 107-108

²² Ibid. Sid. 99

²³ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Arbetsförmedlingen. Tillgänglig:

<http://www.arbetsformedlingen.se/admin/Documents/ams/broschyter/koaf_200805.pdf> (Läst: 2009-05-20) sid. 4

²⁴ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 8

²⁵ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 11

²⁶ Folkesson, Stellan. (2008 b). *Utvecklingsnämnden*. Helsingborgs stad. Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=673&epslanguage=SV>> (Läst: 2009-05-06)

sysseletning²⁷. Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum kan därmed betraktas som två verksamheter med betydande inverkan på det som vi förstår är ungdomarnas värdeskapande process, att få ett arbete och vara självförsörjande, vilket lett oss till följande syfte: *Syftet med uppsatsen är att ur ett tjänsteperspektiv belysa hur Arbetsförmedling och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun skapar värde för arbetssökande ungdomar som inte har möjlighet att försörja sig själva.* Utifrån presenterat syfte har tre frågeställningar formulerats.

- Hur skapas värde i relationen mellan den arbetssökande ungdomen utan självförsörjning och Arbetsförmedlingen i Helsingborgs kommun?
- Hur skapas värde i relationen mellan den arbetssökande ungdomen utan självförsörjning och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun?
- Hur samverkar Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun för att skapa värde för arbetssökande ungdomar utan självförsörjning? För att skapa en fördjupad förståelse i denna fråga lyfts politiska, lagstadgade, ekonomiska och personella förutsättningar fram för verksamheternas förutsättningar att samverka.

1.2. Avgränsning av studiens objekt

Följande presenteras och avgränsas uppsatsens tre studieobjekt, arbetssökande ungdomar, Arbetsförmedlingen samt Utredningscentrum. Uppsatsens tjänsteperspektiv kommer även att motiveras.

1.2.1. Arbetssökande ungdomar

Uppsatsen behandlar arbetssökande ungdomar i åldern 18-25 år som inte har förmåga att försörja sig själv och som är bosatta i Helsingborgs kommun.²⁸ Med arbetssökande ungdomar syftar vi till de ungdomar som kan och vill arbeta men inte finner ett arbete.²⁹ Vi kommer enbart att se till ungdomar som varit arbetssökande i mindre än 90 dagar och som benämns yrkesobestämnda, det vill säga de som inte har arbetat minst tre månader inom en specifik bransch.³⁰ Samtliga ungdomar har till följd av sin situation varit i kontakt med Arbetsförmedling, Utredningscentrum och Ung Vision.

²⁷ Folkesson, Stellan. (2007 b). *Vision och mål*. Helsingborgs stad. Tillgänglig: <<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?epslanguage=SV&id=2135>> (Läst: 2009-05-20)

²⁸ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

²⁹ jfr. Persson, Inga. (2009). *Arbetslöshet*. Nationalencyklopedin. Tillgänglig: <<http://www.ne.se/lang/arbetsloshet>> (Läst: 2009-05-25)

³⁰ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

1.2.2. Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen är en statlig myndighet som finns i hela Sverige med kontor indelade efter arbetsmarknader.³¹ I Helsingborgs kommun återfinns tre kontor; ett teknik-, ett service- samt ett vård- och utbildningskontor. De tre kontoren har ansvar för de individer som söker arbete inom respektive område. Uppsatsen begränsas till att enbart behandla vård- och utbildningskontoret som är den enhet som ansvarar för de yrkesbestämda ungdomarna.³²

1.2.3. Utredningscentrum

Vi kommer att behandla Utredningscentrum inom Helsingborgs kommun som ansvarar för komplexa och långvariga ärenden inom ekonomiskt bistånd.³³ Vidare avgränsning inom Utredningscentrum är enheten arbete samt arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision som enheten arbete tillhandahåller. Avgränsningen är ett resultat av att de preciserade arbetssökande ungdomarna återfinns inom denna enhet och detta program. Utredningscentrum är dock en del av en större politisk styrd organisation, utvecklingsnämnden, vilket kommer att tas hänsyn till då nämnden påverkar Utredningscentrum.³⁴

1.2.4. Disposition

I kapitel två presenteras och diskuteras studiens vetenskapliga förhållningssätt liksom valda tillvägagångssätt för insamlingen av empiriskt material. I kapitel tre redogörs för uppsatsens teoretiska referensram där tidigare forskning inom fältet presenteras som utgångspunkt för senare analys. Den teoretiska ramen tar sin utgångspunkt i organisationsmodellen värdestjärnan och återkommande begrepp inom litteraturen är; värde, relationer och samverkan. I kapitel fyra presenteras och analyseras det empiriska materialet med hjälp av den teoretiska referensramen. Kapitlet är indelat utefter värdestjärnan där varje enskild aktör Arbetsförmedling, Utredningscentrum och ungdom, presenteras i självständiga avsnitt för att i avsnittets avslutande del belysa samverkan mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum. I kapitel fem presenteras studiens slutsatser samt framförs praktiska bidrag från studien. Vidare diskuteras uppsatsens generaliserbarhet och förslag till vidare forskning ges.

³¹ Kort om Arbetsförmedlingen. Sid.13. jfr. Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

³² Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

³³ Folkesson, Stellan. (2008 a). *Utvecklingsnämnden*. Helsingborgs stad. Tillgänglig: <<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=44893&epslanguage=SV>> (Läst: 2009-05-06)

³⁴ Folkesson. (2008 a).

2. Metod

Följande presenteras och diskuteras det tillvägagångssätt som använts för att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar. Genomförda empiriska studier redovisas, motiveras, och avslutningsvis reflekterar vi över tillvägagångssättets validitet och reliabilitet.

2.1. Vetenskapligt förhållningssätt

Uppsatsen tar sin utgångspunkt i empiriska undersökningar och har främst en *induktiv* ansats. Under insamlingen av materialet har dock den teoretiska referensramen utvecklats för att förklara intressanta och återkommande delar i fältmaterialet. Såväl en induktiv som *deduktiv* ansats beskriver således förhållningssättet i uppsatsen, dock är syftet inte att skapa nya teorier vilket den induktiva ansatsen ska resultera i³⁵. Vidare kommer vald forskningsstrategi att redogöras för liksom urval, insamling och hantering av det empiriska materialet.

2.2. Forskningsstrategi och empiriskt material

Uppsatsen är baserad på en *fallstudie*, vilket ger möjlighet till en fördjupning i den specifika situation vi ämnar undersöka:³⁶ hur Arbetsförmedling och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun skapar värde för arbetssökande ungdomar som inte har möjlighet att försörja sig själva. Fallstudien ger möjlighet att använda olika metoder,³⁷ vilket utnyttjats i undersökningen av fältet. Uppsatsens empiriska material är främst insamlat genom *intervjuer* men även en *enkätundersökning* och har vidare kompletterats med elektroniska dokument från Arbetsförmedlingen och Utvecklingsnämnden. Vidare har en *kvalitativ* strategi antagits som ”lägger vikt vid ord och inte kvantifiering under insamlingen och analysen av data”³⁸. Vi uppfattar att de båda metoderna, intervju och enkät, utförda med en kvalitativ ansats ger oss en djup förståelse av den specifika situation som undersökningen baserats på. Vidare redogörs tillvägagångssättet för de genomförda intervjuerna.

³⁵ Wikström, Solveig., Normann, Richard., Anell, Barbro., Ekvall Göran., Forslin, Jan & Skärvad, Pers -Hugo. (red.) (1995). *Kunskap och värde: företaget som ett kunskapsprocessande och värdeskapande system. 2.*, [omarb.] uppl. Stockholm: Fritze Sid. 22

³⁶ Jfr. Merriam, Sharan B. (1994). Fallstudien som forskningsmetod. Lund: Studentlitteratur. Sid. 24

³⁷ Ibid. (1994). Sid. 24

³⁸ Bryman, Alan. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi. Sid. 35*

2.2.1. Intervju som metod

Vi har använt intervju som metod för att samla in åsikter och kunskaper för att skapa förståelse samt få en helhetsbild av den process som sker då en ung, arbetssökande utan inkomst i Helsingborgs kommun kommer i kontakt med Arbetsförmedling och Utredningscentrum. De muntliga intervjuerna har genomförts i en semistrukturerad form vilket har möjliggjort för intervjuaren att komplettera den på förhand utformade intervjuguiden och följa upp intressanta uttalanden³⁹. Fyra intervjuguides har använts, en för ungdomarna⁴⁰, en för arbetskonsulenterna⁴¹, en för arbetsförmedlarna samt socialsekreterarna⁴² och slutligen en för koordinatören på ungdomsstyrelsen⁴³. Samtliga intervjuguides har utformats utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar. Intervjuerna har inletts med inledande frågor för att introducera ämnet samt för att skapa en ram för samtalet⁴⁴. Vidare har olika sorters intervjufrågor använts, såsom specificerande-, uppföljnings-, tolkande- samt sonderande frågor, för att följa upp samt bekräfta att tolkningen av den intervjuades svar uppfattats korrekt.⁴⁵ Vid intervjutillfällena har minst två av uppsatsens författare deltagit i syfte att erhålla fler tolkningar av situationen och informationen som presenteras. En av intervjuerna har varit huvudansvarig för intervjufrågorna och en för inspelning och anteckning, dock har samtliga närvarande haft möjligheten att följa upp intressanta uttalanden med vidare frågor.

2.2.2. Intervjuurval

Nio muntliga intervjuer samt en elektronisk postintervju har genomförts⁴⁶, vilket har bidragit med ett brett underlag för uppsatsen och således gett möjlighet till djupare analys. Insamlingen av det empiriska materialet tog sin början under ett inledande samtal med två medarbetare från Ung Vision. Under mötet gick utvecklingen av samtalet till en intervju och härigenom kom vi i kontakt med de tre ungdomar vi senare intervjuade. Samtliga ungdomar befann sig vid intervjutillfället inom de första 90 dagarna i den arbetssökande processen som vi undersöker och har varit i kontakt med både Arbetsförmedling och Utredningscentrum. Till följd av sekretesslagar och kravet på medgivande från ungdomarna valde medarbetarna ut de

³⁹ Bryman. (2002). Sid. 301

⁴⁰ Se bilaga 2. Intervjuguide ungdomar på ung vision

⁴¹ Se bilaga 3. Intervjuguide arbetskonsulent

⁴² Se bilaga 4. Intervjuguide Arbetsförmedling och Utredningscentrum

⁴³ Se bilaga 5. Intervjuguide ungdomsstyrelsen

⁴⁴ Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 120, 124 jfr. Bryman. (2002). Sid. 307

⁴⁵ Kvale. (1997). Sid. 124-125 jfr. Bryman. (2002). Sid. 307-308

⁴⁶ Se bilaga 6. Intervju översikt

ungdomar vi varit i kontakt med. Vi inser att deras val av ungdomar kan ge en ”vinklad” bild av verksamheten och därmed påverka uppsatsens resultat. Risken för detta uppfattar vi emellertid låg till följd av att vi inte finner ett vinstintresse för medarbetarna från Ung Vision att ge en missledande bild av verksamheterna. Vidare intervjuades ytterligare en arbetskonsulent på Ung Vision. På Arbetsförmedlingen har två handläggare på enheten vård och utbildning intervjuats. På Utredningscentrum skedde intervjuer med två socialsekreterare på enheten arbete i syfte att tydliggöra deras roll för ungdomarna. Den sista intervjun genomfördes efter samtal med koordinatörn på ungdomsstyrelsen, per elektronisk post, utefter en strukturerad intervjuguide⁴⁷.

Anledningen till att mer än ett samtal genomförts med varje valt studieobjekt, Arbetsförmedlingen, Utredningscentrum och ungdomar, är att det har gett oss olika infallsvinklar och ett bredare underlag än vad en intervju på vardera ställe skulle kunna bidra med. Med undantag för ungdomarna, vilka intervjuades samma dag, är vi medvetna om att de intervjuade har haft möjlighet att samtala sinsemellan då våra intervjuer skett med några dagars mellanrum på samtliga enheter. Emellertid är vår uppfattning att intervjuobjekten inte har samtalat kring de frågor vi ställt, då vi inte upplever oss fått några inövade svar. Vidare har intervjuerna ägt rum i den intervjuades egen miljö, på Arbetsförmedlingen, Ung Vision respektive Utredningscentrum i Helsingborg, vilken varit bäst lämpad ur en tidsaspekt. Intervjutiden har anpassats utefter intervjuobjektens önskemål och varierat mellan 35-75 minuter. Bortsett ifrån det inledande samtalet har samtliga muntliga intervjuer genomförts utifrån intervjuguiden, de har spelats in och transkriberats för att sedan analyseras. Transkriberingarna genomfördes med en konkret skriftlig form till följd av att syftet med undersökningen inte är att analysera psykologiska aspekter utan vad de intervjuade berättade.⁴⁸ Intervjuernas omfattning uppfattar vi varit hanterbart samt tillhandahållit tillfredställande material för vidare analys. I analysen har metoderna meningskoncentrering och meningstolkning kombinerats och resulterat i en ad hoc ansats. Genom meningskoncentrering har, vad vi uppfattar vara kärnpunkterna i det insamlade materialet lyfts fram, vilket bidragit till en överskådlig och hanterbar grund för vidare analys. Vid tolkningen av de intervjuade personernas svar har meningstolkning bidragit med diskussioner som gett oss en bredare uppfattning av intervjupersonens uttalanden.⁴⁹ Samtliga intervjuade

⁴⁷ Bryman. (2002). Sid. 123

⁴⁸ Kvale. (1997). Sid. 158

⁴⁹ Ibid. Sid. 181-185

kommer att behandlas anonymt utifrån respekt till deras integritet likväl som med hänsyn till deras arbetssituation. I nästföljande stycke presenteras den andra empiriska insamlingsmetoden, enkäter.

2.2.3. Enkät som metod

Efter att samtliga intervjuer ägt rum och generella mönster återfunnits i det insamlade intervjumaterialet genomfördes en enkätundersökning riktad till ungdomar för att erhålla en djupare förståelse av de intressanta aspekter som framkommit under intervjuerna. Undersökningen var av övervägande kvalitativ karaktär för att öka förståelse för ungdomarnas upplevelse av den process de genomgår för att få en anställning och bli självförsörjande⁵⁰. Kvalitativa frågor har i ett antal frågor kombinerats med det kvantitativa svarsalternativet, ”ja” respektive ”nej”, i syfte att ungdomen ska tydliggöra sitt ställningstagande.

Enkäten består av åtta frågor.⁵¹ De två inledande frågorna är sakfrågor och den tredje frågan syftar till att skapa en allmän förståelse för ungdomarnas upplevelser av sin situation som arbetssökande. De fyra resterande frågorna är förankrade i den teoretiska ramen.⁵² För att kunna behandla det insamlade materialet från enkätundersökningen sammanställdes de slutna svaren i statistikprogrammet SPSS, Statistical Package for the Social Sciences, och de öppna svaren i ett textdokument.⁵³ En överskådlig bild av ungdomarnas uppfattning och erfarenhet skapades således och vidare analys kunde genomföras. Det finns dock ett internt bortfall⁵⁴ av de kvalitativa svaren då fåtal ungdomar endast har kryssat ”ja” eller ”nej” i frågorna men inte motiverat sitt svar. Förekommande har även varit att svar motiverats men svarsalternativen ”ja” eller ”nej” inte kryssats i. Bortfallet uppfattar vi inte fått betydande konsekvenser då syftet med undersökningen inte är att uppnå en statistisk generalisering utan en djupare förståelse av ungdomarnas upplevelser.

2.2.4. Enkäturval

Enkätundersökningen genomfördes på Ung Vision, där samtliga ungdomar varit i kontakt med Arbetsförmedlingen, enhet vård och utbildning, samt Utredningscentrum, enhet arbete. För att erhålla ett rättvisande och jämförbart material var målsättningen att samla in svar från så många deltagare på Ung Vision som möjligt. Onsdagen den 13 maj 2009 genomfördes

⁵⁰ Jfr. Trost, Jan. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 23

⁵¹ Se bilaga 7. Enkät

⁵² Se bilaga 8. Redogörelse för enkätfrågor 4 - 8

⁵³ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

⁵⁴ Trost. (2007). Sid. 121

enkätundersökningen med ett resultat på 21 personer av 35 möjliga. Enkäterna delades ut till ungdomarna som själv och anonymt fick ange sina svar, dock fanns en av gruppmedlemmarna på plats för att besvara de frågor som uppstod.

2.5. Litteraturinsamling

Uppsatsen tar utgångspunkt i organisationsteorin värdestjärnan som belyser värdeskapande, relationer liksom samverkan.⁵⁵ Kompletterande teori om samverkan har hämtats från Danermark (2000), Huxham och Vangen (2000, 2004, 2006) och vidare specificering till offentliga verksamheter genom Axelsson och Bihari Axelsson (2007). Vi avgränsar oss således till att behandla teorier gällande *värde*, *relationer* och *samverkan*.

Lunds universitets bibliotekskatalog ELIN, Electronic Library Information Network samt UNLOC, The University of Nottingham Library Online Catalog, har använts för att söka artiklar. De mest frekvent använda sökorden har varit: CRM, collaboration, cooperation, service quality, customer centricity. Vidare har Libris, svenska forskningsbiblioteks gemensamma katalog, och Lunds Universitets bibliotekskatalog Lovisa använts för att söka litteratur i form av böcker. Följande sökord användes: samverkan, ungdomar, relationer, arbetslöshet, kunden i centrum, tjänstekvalitet, CRM. Litteratur har erhållits genom olika källor och vi har funnit flertalet tidskrifter av intresse, exempelvis International Journal of Health Planning and Management och Academy of Management Journal.

2.6. Metodens tillförlitlighet

Begreppen validitet och reliabilitet används främst inom kvantitativ forskning men är förekommande även i kvalitativa studier.⁵⁶ Det är av vikt att bedöma undersökningens *validitet* då den visar huruvida undersökningen studerat det som avsetts att studera.⁵⁷ De genomförda intervjuernas och enkäternas validitet anser vi är god. Intervjuguiderna och enkäten har varit anpassad för att besvara vårt syfte och frågeställningar. Enkäten såväl som intervjuer har besvarats av ungdomar som befinner sig i en arbetssökande process utan möjlighet att försörja sig själva, det vill säga den process vi ämnar undersöka. Intervjuer har även genomförts med verksamma inom organisationer som berör ungdomarna och den process de befinner sig i. Vi menar därmed att det som avsett mäts har mätts och således betraktas validiteten som hög i detta avseende. Vi reflekterar dock över om det empiriska

⁵⁵ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 83

⁵⁶ Bryman. (2002). Sid. 257

⁵⁷ Ibid. Sid. 474

materialet skulle tolkats på samma sätt av andra författare, då tolkningen av insamlat material är subjektiv. Vi menar att validiteten har stärkts eftersom vi är tre stycken som har tolkat och analyserat svaren för att ge en så ”riktig” återgivning som möjligt av de intervjuades situation.

För att en undersökning ska betraktas ha hög *reliabilitet* ska mätningen, det vill säga de empiriska studierna, vara stabil och inte utsatt för slumpmässiga händelser.⁵⁸ Samtliga intervjuer har genomförts på liknande sätt utifrån samma grundstruktur, i de tillfrågades egen miljö. Minst två av uppsatsens författare har närvarat och intervjun har spelats in med hjälp av diktafon och därmed betraktas reliabiliteten vara hög.⁵⁹ Samtliga tillfrågade är anonyma och det finns enligt vår förståelse inget vinstintresse i undersökningen, således finner vi ingen anledning att misstänka opålitliga svar.

Sammanfattningsvis är uppsatsen baserad på en fallstudie med en kombination av induktiv och deduktiv ansats. Det empiriska materialet är insamlat genom intervjuer och en enkätundersökning, båda av kvalitativ karaktär. Intervjuerna och enkäterna har kompletteras med elektroniska dokument. Sökmotorerna Lunds universitets bibliotekskatalog ELIN, Electronic Library Information Network, UNLOC, The University of Nottingham Library Online Catalog, Libris, svenska forskningsbiblioteks gemensamma katalog samt Lunds Universitets bibliotekskatalog Lovisa har använts vid utformningen utav den teoretiska referensramen vilken presenteras i följande kapitel.

⁵⁸ Trost. (2007). Sid. 64

⁵⁹ Ibid. Sid. 64

3. Teoretisk referensram

I följande avsnitt presenteras den teoretiska utgångspunkten för uppsatsen i syfte att läsaren ska få en grundläggande förståelse för tidigare forskning samt för vidare analytiska resonemang. Teorin tar utgångspunkt i organisationsteorin värdestjärnan och begreppen värde, relation, kodning, hävstångseffekt och samverkan återges.

3.1. En förändrad syn på värde

Varor och tjänster är ett resultat av en värdeskapande process,⁶⁰ där en process kan beskrivas som:

Any activity or group of activities that takes an input, adds value to, and provides an output to an internal or external customer. Processes use an organization's resources to provide definitive results.⁶¹

Definitionen av processer kan härledas till det industriella samhället där kärnan i produktionen av värde återfanns i förflyttning och förädling av fysiska resurser. Värde betraktades skapas i en process bestående av repetitiva och sekventiella aktiviteter och produktionsstrukturen som beskrivs som linjär benämns vanligen *värdekedja*.⁶² Med värdekedjan riktas fokus på företagets interna produktion⁶³ och kunden betraktas som en passiv mottagare av företagets förädlade värde.⁶⁴ Normann och Ramirez (1995) argumenterar för att *relationen* mellan aktörer i dagens tjänstesamhälle är av en komplexare karaktär än vad värdekedjan beskriver. De linjära och sekventiella relationerna mellan de aktörer som deltar i produktionen av erbjudandet, det vill säga en kombination av varor och tjänster, har kommit att ersättas av samproducerande och ömsesidiga relationer för att skapa värde för kunden.⁶⁵ Kunden ska inte betraktas som en passiv mottagare av företagets producerade vara eller tjänst utan som en aktiv och värdeskapande aktör.⁶⁶ Tjänsteprocessen förutsätter en medverkan från kunden för att komma till stånd, det vill säga att utan kunden kan en tjänst inte förverkligas då

⁶⁰ Grönroos. (2004). Sid. 229

⁶¹ Harrington, H. James. (1991). *Business process improvement. The breakthrough strategy for total quality, productivity and competitiveness*. McGraw-Hill. New York. Sid. 9

⁶² Wikström et al. (1995). Sid. 49-50

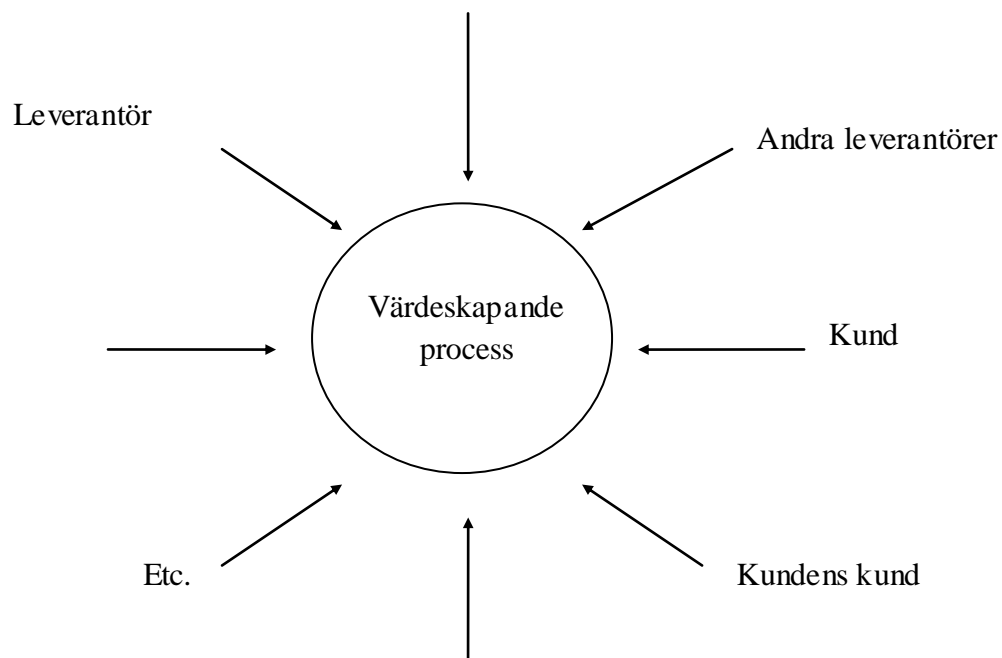
⁶³ Ibid. Sid. 48

⁶⁴ Wikström et al. (1998). Sid. 13

⁶⁵ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 5, 57-58 jfr. Wikström et al. (1995). Sid. 47

⁶⁶ Wikström et al. (1998). Sid. 13

övervägande tjänster kräver en nära kontakt med kunden.⁶⁷ Kundens värdeskapande process och den process där tjänsten skapas sammanfaller således vid tjänster.⁶⁸ Varor och tjänster ska därmed enligt Normann och Ramirez (1995) betraktas som en ”komplex uppsättning aktiviteter, där olika aktörer samarbetar i olika tider och på olika platser för att producera erbjudandet för och tillsammans med kunden”.⁶⁹ Synsättet som blivit allt mer uppmärksammat, framförallt inom tjänsteforskningen, står i direkt motsats till värdekedjan och medför en annan produktionsstruktur, *värdestjärnan*.⁷⁰ Värdestjärnan beskrivs som en organisationsteori med utgångspunkt i kundens behov och situation.⁷¹ En *samverkan* och interaktion mellan kund och övriga aktörer sker under den process som syftar till att skapa värde för kunden,⁷² vilket kan illustreras med följande figur:



Figur 1 Värdestjärna. (Källa Wikström et al. (1995). figur 4 Sid. 49)

Samverkan förekommer mellan verksamheter, inom organisationer⁷³ samt mellan kund och tjänsteleverantör⁷⁴ och utgör samlingsbegreppet för den interaktion som sker mellan en eller

⁶⁷ Wikström et al. (1995). Sid. 71-72

⁶⁸ Grönroos. (2004). Sid. 14

⁶⁹ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 55

⁷⁰ Wikström et al. (1995). Sid. 71 jfr. Normann & Ramirez. (1995). Sid. 17

⁷¹ Wikström et al. (1995). Sid. 47

⁷² Normann & Ramirez. (1995). Sid. 83

⁷³ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12

⁷⁴ Grönroos. (2004). Sid. 33

flera aktörer,⁷⁵ där en aktör utgörs av de individer eller institutioner som handlar⁷⁶. Då flertalet aktörer inkluderas i den värdeskapande processen är en arbetsfördelning ofrånkomlig.⁷⁷ Hur aktiviteterna fördelas mellan de deltagande aktörerna i processen inverkar på erbjudandets värde.⁷⁸ Normann och Ramirez (1995) presenterar att arbetsfördelningen kan vara av *avlastande* eller *möjliggörande* karaktär.⁷⁹ ”Avlastning innebär att aktiviteter som kunden tidigare utfört, eller skulle kunna utföra, överförs till leverantören /.../”.⁸⁰ Det avlastande erbjudandet innebär möjligheter för kunden att fokusera på sina främsta kompetenser genom att leverantören övertar aktiviteter från kunden.⁸¹ Arbetsfördelningen är framförallt gällande i den värdeskapande process som värdekedjan ger upphov till. I dagens tjänstesamhälle har uppmärksamheten kommit att riktas mot leverantörens möjliggörande roll⁸², det vill säga att leverantören ”.../hjälp kunderna att göra sådant de tidigare inte haft möjlighet att göra, eller att göra det på ett bättre sätt”⁸³. I ett möjliggörande erbjudande är leverantörens roll således att stötta kundens egna aktiviteter. Inget erbjudande är per automatik avlastande eller möjliggörande, vilken roll erbjudandet har bestäms i relation till kundens och dennes värdeskapande process.⁸⁴

För att ett erbjudande ska betraktas som effektivt ska samtliga aktörer utföra de aktiviteter som passar aktören bäst och som på ett effektivt sätt kompletterar andra aktörers utförda eller genomförbara uppgifter. Hänsyn måste tas till övriga aktörernas tillgångar och kunskapsgrund för att aktiviteterna som genomförs ska öka värdeskapandet för samtliga parter.⁸⁵ Värde skapas således genom en arbetsfördelning mellan aktörer som kan vara av avlastande eller möjliggörande karaktär, beroende på kundens värdeskapande process. Arbetet ska fördelas så att den som är bäst lämpad utför aktiviteten. Normann och Ramirez (1995) presenterar vidare begreppen kodning och hävstångseffekt vara av vikt för kundens upplevda värde vilket redogörs för i nästföljande stycke.

⁷⁵ Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 79-80 jfr. Axelsson. & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 14, 15

⁷⁶ Nationalencyklopedin. (2009). *Aktör*. Tillgänglig: < <http://www.ne.se/aktör/1127915>> (Läst: 2009-05-25)

⁷⁷ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 68

⁷⁸ Ibid. Sid. 87

⁷⁹ Ibid. Sid. 69

⁸⁰ Ibid. Sid. 90

⁸¹ Ibid. Sid. 91

⁸² Ibid. Sid. 69

⁸³ Ibid. Sid. 91

⁸⁴ Ibid. Sid. 91

⁸⁵ Ibid. Sid. 83-84

3.1.1. Kodning och hävstångseffekt

Värde ska betraktas som en subjektiv kundupplevelse, det vill säga att vad som är värde för en kund behöver inte vara värde för en annan.⁸⁶ För att värde ska skapas för kunden krävs det att denne kan åstadkomma något med erbjudandet. Normann och Ramirez (1995) menar att samtliga erbjudanden innehar en *kod* som binder samman värdeskapande aktiviteter och påvisar för kunden hur erbjudandet ska användas.⁸⁷ För att värde ska uppstå i aktiviteterna mellan leverantör och kund måste erbjudandets kod anpassas till den enskilde kunden och dennes resurser.⁸⁸ Erbjudandets pedagogiska uppbyggnad och framställning kommer således att påverka kundens upplevelse av värdet liksom dennes användarbeteende.⁸⁹ Anpassningen mellan kundens resurser och erbjudandets kod har en avgörande inverkan på det som Normann och Ramirez (1995) benämner erbjudandets *hävstångseffekt*,⁹⁰ vilken varje kundorienterat företag bör känna till⁹¹. En hävstångseffekt uppkommer om ett erbjudande bidrar till att kunden kan skapa värde på ett effektivare sätt än vad denne haft möjlighet till att göra tidigare.⁹² Hävstångseffekten kan betraktas som låg eller obefintlig om kunden inte uppfattar och förstår koden i erbjudandet och således inte erbjudandets eventuella möjligheter.⁹³ Det är inte leverantörernas enskilda prestationer som är avgörande för att hävstångseffekten ska uppstå utan vad leverantörens prestationer hjälper kunden att utföra.⁹⁴ Att sätta kunden i centrum och att erbjuda kunden en fullständig individanpassning kräver en förståelse för hur ett företags kunskaper kan förenas med kundens individuella värdeskapande process.⁹⁵ Förståelsen bidrar till att nya erbjudande kan skapas där kunden på ett bättre sätt kan skapa värde. Att enbart fråga kunderna vad de upplever att leverantören kan göra för dem menar Normann och Ramirez (1995) liksom Wikström et al. (1995) inte är tillräckligt för att värde och en god service ska uppstå.⁹⁶

Kunden i centrum utgör som presenterat kärnan i organisationsteorin värdestjärnan.⁹⁷ Det råder dock delade mening om huruvida en kund kan sättas i centrum i en organisation på en

⁸⁶ Wikström et al. (1995). Sid. 168

⁸⁷ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 85-86

⁸⁸ Ibid. Sid. 89

⁸⁹ Ibid. Sid. 86

⁹⁰ Ibid. Sid. 86

⁹¹ Ibid. Sid. 90

⁹² Ibid. Sid. 89

⁹³ Ibid. Sid. 86

⁹⁴ Ibid. Sid. 89

⁹⁵ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167

⁹⁶ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 90

⁹⁷ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167

komplex marknad med flera intressenter. Gummesson (2008) ifrågasätter om en total kundorientering kan uppstå, då det sällan finns möjlighet att enbart fokusera på en enskild intressents behov.⁹⁸ Grönroos (2004) menar dock att det i exceptionella fall finns möjligheter att varje kund behandlas individuellt. Han menar dock att en verksamhet bör komma så nära kunden som möjligt, oavsett hur långt ifrån verksamheten är att uppnå en ”önskesituation” där varje kund behandlas individuellt.⁹⁹

3.1.2. Relationer och samverkan

Värdestjärnan grundas på samproducerande och ömsesidiga relationer¹⁰⁰ där aktörerna ”/.../ hjälper varandra att hjälpa varandra/.../”¹⁰¹ genom en gemensam problemlösning där leverantörens och kundens resurser och kunskaper integreras för att skapa värde¹⁰². När en stor del av värdeskapandet sker i samspel mellan kund och leverantör kan en djup och långsiktig kundrelation uppstå,¹⁰³ vilket uppmärksammas inom tjänstesektorn. Tjänsteprocesser kan pågå under en lång period och omfattar flertalet olika kontakter och många sorters samspel som leder till en relation mellan kund och tjänsteleverantör.¹⁰⁴ Grönroos (2004) presenterar en undersökning som påvisar att det finns fördelar med att kunder har en relation med ett tjänsteföretag. Den fördel som kunderna ansåg vara av störst vikt av servicekategorierna i undersökningen var säkerhet, kunden känner sig trygg i relationen och upplever en minskad oro, ett ökat förtroende och kan lita på leverantören. Säkerhet skapas i en god långsiktig relation mellan kund och leverantör.¹⁰⁵ Den säkerhet som kunden känner inför verksamheten påverkas av de sociala fördelarna vilka är möjliga att finna överallt där människor samspelar. Ett samspel kan utformas så att kunden uppleva en särskild kontakt med personalen och företaget eller att kunden kan känna att den har en speciell kontaktperson. Kunden kan bli igenkänd och själv känna personalen, som Grönroos (2004) beskriver det, ”/.../ blir vän med personalen”.¹⁰⁶ Vidare presenterar Wikström et al. (1995) att tillit och förtroende mellan aktörer i relationen är avgörande för att en djup relation ska uppstå och samverkan ska utvecklas, vilket får betydelse för det värde som slutligen uppkommer.¹⁰⁷

⁹⁸ Gummesson, Evert. (2008). ”Kundorientering – bara ett hjämospöke?” I Mattson, Lars-Gunnar. (red.). *Marknadsorientering, myter och möjligheter*. Sid. 309

⁹⁹ Grönroos. (2004). Sid. 43

¹⁰⁰ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 57-58

¹⁰¹ Ibid. Sid. 68

¹⁰² Wikström et al. (1995). Sid. 48-49

¹⁰³ Ibid. Sid. 71

¹⁰⁴ Grönroos. (2004). Sid. 33

¹⁰⁵ Ibid. Sid. 49

¹⁰⁶ Ibid. Sid. 49

¹⁰⁷ Wikström et al. (1995). Sid. 73

Samverkande aktörer skapar dock till en början snarare misstankar gentemot varandra än tillit, framförallt i de situationer där externa påtryckningar bidrar till att aktörerna inte får välja samverkanspartners själva.¹⁰⁸ Samverkansrelationen påverkas inte enbart av tillit och förtroende utan även av aktörernas maktförhållande till varandra.

3.1.3. Relationer och makt

Vangen och Huxham (2006) presenterar att samverkansproblem kan uppstå i en relation till följd av maktförhållande, exempelvis om en aktör känner sig underlägsen en annan.¹⁰⁹ Forskare menar att en maktrelation kan uppstå i förhållande till den som har tillgång till de finansiella resurserna. De som är oförmögna att kontrollera den finansiella situationen blir direkt underlägsna de som har tillgången till dem. Oberoende om individen eller organisationen är i underläge eller överläge har samtliga aktörer alltid makten att lämna relationen.¹¹⁰ Likaså menar Grönroos (2004) att missnöjda kunder inom servicebranschen har möjligheten att avbryta relationen och vända sig till en annan tjänsteleverantör.¹¹¹

Enligt Asplund (1987) existerar makt och maktutövning först när någon har sanktionsmöjligheter och utnyttjar dem.¹¹² Om en deltagande aktör utövar makten att lämna en relation, om en ny aktör tillkommer,¹¹³ eller om strukturella förändringar i organisationen och omorganisering av personal sker så förändras samverkanssituationen. Följden blir att tidigare förtroende- och framgångsfulla samverkansrelationer fallerar medan nya relationer skapas mellan aktuella aktörer, relationer som utgör grunden för hur väl arbetsprocessen fungerar.¹¹⁴ Det går emellertid inte att frånga att samtliga organisationer är föränderliga över tid men att beakta är att samverkansmöjligheterna förändras i takt med att någon av de deltagande aktörerna förändras.¹¹⁵

Som presenterats skapas värde i relationer mellan kund och leverantör till följd av att leverantören tar hänsyn till kundens behov, kunskaper och resurser i skapandet av sina erbjudanden. Wikström et al. (1995) menar emellertid att det inte är nog att förstå hur den

¹⁰⁸ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 194

¹⁰⁹ Vangen & Huxham. (2006). Sid. 4

¹¹⁰ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 193

¹¹¹ Grönroos. (2004). Sid. 33

¹¹² Asplund, Johan. (1987). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocialpratsamhet*. Göteborg Korpen. Sid. 23

¹¹³ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 196

¹¹⁴ Ibid. Sid. 197-198

¹¹⁵ Ibid. Sid. 197

egna verksamhetens erbjudanden påverkar kundens värdeskapande, då den enskilda leverantörens tjänster endast utgör en del av helheten för kunden. Leverantören måste se till övriga aktörers relation och erbjudanden för att förstå och tillhandahålla erbjudanden som kunden upplever som värdeskapande. Helhetssynen har därav kommit att bli en viktig faktor för de leverantörer som har en aktiv roll i kundens värdeskapande process.¹¹⁶

3.2. Samverkan och påverkande faktorer

Inom den offentliga sektorn har välfärdsarbetet på senare tid splittrats mellan flertalet aktörer¹¹⁷ och Miller och Ahmad (2000) argumenterar därmed för att det inte finns en enskild organisation eller profession som kan hantera dagens komplexa samhällsproblem.¹¹⁸ Om kunden är i behov av insatser från olika organisationer ökar behovet av samverkan mellan producenterna av välfärdstjänster för att kunden ska erhålla god servicekvalitet.¹¹⁹ När flertalet aktörer tillsammans möjliggör erbjudandet av tjänster med bättre kvalitet än vad de enskilda aktörerna individuellt kan erbjuda menar Vangen och Huxham (2006) att *samverkansövertag* uppstår.¹²⁰ Förutom förbättrad kvalitet finns vidare förhoppningar om att samverkan förbättrar tjänsternas tillgänglighet för kunden samt att de offentliga resurserna används mer effektivt, genom att parter samordnar sina personella och materiella tillgångar.¹²¹ Trots att samverkan kan medföra ett effektivt resursutnyttjande kan den begränsas av resurstillgångarna, framförallt i organisationer där ekonomiska ramar och tidsmässiga faktorer begränsar personalens handlingsförmåga.¹²²

Samtidigt som samverkan fungerar som lösning på befintliga problem kan arbetsformen generera andra konsekvenser,¹²³ *samverkanströghet*. Samverkanströghet innebär att samverkan kan vara en tidskrävande och kostsam process där minsta framgång kräver hårt

¹¹⁶ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167

¹¹⁷ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 77-78

¹¹⁸ Miller, Chris & Ahmad, Yusuf. (2000). Collaboration and Partnership: an Effective Response to Complexity and Fragmentation or a Solution Built on Sand?. *International Journal of Sociology and Social Policy*. Vol. 20, nr. 5/6. Sid. 1

¹¹⁹ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11-12 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

¹²⁰ Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Huxham & Vange. (2004). Sid. 191

¹²¹ Brandt, Elisabeth., Frank, Linda., Fredén, Birgitta., Kringeland, Tone. & Stark, Lisa. (2007). ”Intersektoriell samverkan för barns hälsa – mat, matvanor och fysisk aktivitet”. I Axelsson & Bihari Axelsson. (red.). *Folkhälsa i samverkan – mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Sid. 145 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12-13 jfr. Danermark, Berth (2000). *Samverkan - himmel eller helvete?: [en bok om den svåra konsten att samverka]*. Stockholm: Gothia. Sid. 8 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78 jfr. Miller & Ahmad. (2000). Sid. 1

¹²² Brandt et al. (2007). Sid. 145

¹²³ Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 10

arbete.¹²⁴ Eriksson et al. (2007) argumenterar för att ett varaktigt samverkansavtal kräver långsiktigt tänk och omfattande engagemang för förändring av de medverkande aktörerna,¹²⁵ ofrånkomligt är dock att majoriteten av samverkansförsöken fallerar under begynnelsefasen¹²⁶. Till följd av samverkanströghet understryker Huxham och Vangen (2004) att om det inte finns underlag för ett positivt resultat av samverkan så ska samverkan undvikas.¹²⁷ Trots denna pessimistiska syn finns det klara fördelar att samverka inom folkhälsoarbetet,¹²⁸ till följd av att splittringen mellan välfärdsaktörerna kan leda till en bristande helhetssyn från myndigheterna¹²⁹. Resultatet blir att klienter slussas runt mellan olika välfärdsaktörer och riskerar att hamna utan hjälp om ingen aktör tar ansvar för individen.¹³⁰

Samverkan är som presenterats en komplex företeelse¹³¹ och det förekommer flertalet faktorer som beroende på dess karaktär, främjar eller förhindrar samverkan.¹³² Exempelvis påverkar hög personalomsättning och stor arbetsbelastning den samverkan som sker.¹³³ Försättningsvis belyses hur faktorer som utgörs av det omgivande samhällets politiska direktiv och regelverk liksom de samverkande parternas organisatoriska mål påverkar samverkan.¹³⁴

3.2.1. Politisk styrning, regler och lagar

I Sverige utför riksdag och regering styrning och ansvarsdirektiv genom lagar, förordningar och anvisningar som påverkar såväl individ som organisation.¹³⁵ Danermark (2000) hävdar att

¹²⁴ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Eriksson, Andrea, Lindencrona, Fredrik., Olsson, Ingela., & Puskeppeleit, Monica. (2007). "Intersektoriell samverkan i utvecklingsprojekt – en jämförande analys." I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 118 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 22, 23

¹²⁵ Eriksson et al. (2007). Sid. 117

¹²⁶ Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Danermark. (2000). Sid. 49

¹²⁷ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 200

¹²⁸ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 24

¹²⁹ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

¹³⁰ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

¹³¹ Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3

¹³² Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 77, 83 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 22-23 jfr.

Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3-4 Jfr Huxham, Chris. & Vangen, Siv. (2000). Leadership in the Shaping and Implementation of Collaboration Agendas: How Things Happen in a (not quite) Joined-up World. *Academy of Management Journal*. Vol. 43, nr. 6. Sid. 1159-1160 jfr. Danermark. & Kullberg. (1999). Sid. 54.

¹³³ Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 55

¹³⁴ Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 83 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 22, 23 jfr. Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 55 jfr. Fleetwood, Christina. & Matscheck, David. (2007). "BUS-avtalet – en fråga om samverkanskompetens". I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 172-173

¹³⁵ Danermark. (2000). Sid. 41

graden av *politisk styrning* inom en organisation påverkar dess samverkansförmåga. I verksamheter där hög grad av politisk styrning förekommer, det vill säga att organisationen till stor del styrs av riksdag och regerings beslut, begränsas individens handlingsförmåga inom organisationen och samverkan försvåras. I verksamheter med svag politisk styrningen ökar däremot individens handlingsförmåga inom organisationen.¹³⁶

Samverkansprocessen kan även försvåras av att de samverkande aktörerna styrs utifrån olika *lagar* och *regelverk*.¹³⁷ För att undkomma de problem som formella regler för med sig menar forskare att genom att förtydliga och ta del av de lagar, förordningar och anvisningar som påverkar samverkansprocessen, liksom parternas förhållningssätt till dessa, att samverkansmöjligheterna förbättras.¹³⁸ Trots att regler ofta utgör de bristande syndabockarna hävdar Ahrne (1999) att de bakomliggande problemen inom en organisation ofta är mer omfattande än dess regelverk¹³⁹ och vidare presenteras målsättning som en central faktor inom organisationen som påverkar graden av samverkan.

3.2.2. Verksamhetens mål

Enligt Flaa et al. (1998) benämns en organisation som ett ”/.../ medvetet, stabilt och målinriktat samarbete mellan människor” vari arbetsfördelning, ansvar och aktiviteter koordineras efter verksamhetens *mål*.¹⁴⁰ Inom offentlig verksamhet sätter riksdag och regering de mål som ska uppnås, vilka sedan delegeras till verksamhetsnivå.¹⁴¹ Vangen och Huxham (2006, 2004) presenterar att samverkande organisationer sällan har samma mål och menar att det resulterar i att förhandlingarna kring samverkansavtalet försvåras.¹⁴² Samverkansmöjligheterna påverkas därmed av inblandade parter villighet att kompromissa målen för samverkan med de egna organisatoriska målen. En förutsättning för att ett

¹³⁶ Danermark. (2000). Sid. 36-38

¹³⁷ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12 jfr. Danermark. (2000). Sid. 37-38, 41

¹³⁸ Danermark. (2000). Sid. 43, 45, 47 jfr. Fleetwood & Matscheck. (2007). Sid. 172-173

¹³⁹ Ahrne, Göran. (1999). I Ahrne, Göran & Hedström, Peter (red.) (1999). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 44

¹⁴⁰ Flaa, Paul, Hofoss, Dag., Holmer-Hoven, Finn., Medhus, Thorstein. & Rønning, Rolf. (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 9

¹⁴¹ Svedberg, Lars. (2007). *Gruppsykologi: om grupper, organisationer och ledarskap*. 4., [bearb., uppdaterade och kompletterade] uppl. Lund: Studentlitteratur. Sid. 352 jfr. Thylefors, Ingela. (1991). *Ledarskap i vård, omsorg och utbildning*. Stockholm: Natur och kultur. Sid. 24

¹⁴² Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Huxham & Vangen. (2000). Sid. 1160

samverkansavtal ska fungera är att målen är tydligt utformade och att samtliga parter är överens om dem.¹⁴³

Samverkan är som presenterat en betydande arbetsform inom offentliga verksamheter till följd av den senaste tidens utveckling. Syftet med samverkan är att genom gemensamma aktiviteter förbättra den tjänst som produceras liksom att möjliggöra en mer effektiv användning av befintliga resurser. Det är emellertid inte alltid samverkan sker oproblematiskt då det är många politiska liksom organisatoriska faktorer som påverkar samverkansarbetet och majoriteten av samverkansförsöken fallerar i tidigt skede. För att minska risken för nederlag menar forskare att det är viktigt att samverkande organisationer ständigt *utvärderar* sina prestationer för att kunna tillgodogöra sig lärdomar och för att vidareutveckla och förbättra samverkansavtalet utifrån ett långsiktig perspektiv¹⁴⁴.

¹⁴³ Hu xham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 36, 56 jfr. Danermark. (2000). Sid. 47

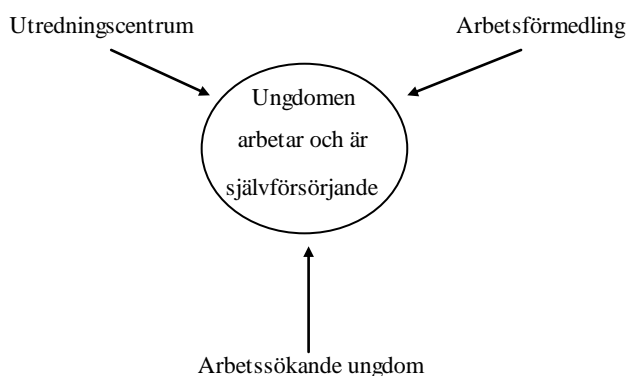
¹⁴⁴ Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 85 jfr. Danermark. (2000). Sid. 49

4. Analys

I följande kapitel presenteras och analyseras det insamlade empiriska materialet med hjälp av den teoretiska ramen. Värdeskapande genom relationer och samverkan kommer att diskuteras och inledningsvis presenteras den värdeskapande processen som utgör analysens fortsatta struktur.

4.1. En värdeskapande process

Arbets sökande ungdomar upplever sin situation som tuff, besvärlig och påfrestande men menar att den går att vända med rätt hjälp¹⁴⁵ och Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum är två aktörer som kan skapa värde för ungdomen. Värde är en subjektiv uppfattning¹⁴⁶ men enligt vår förståelse av de arbets sökande ungdomarna är det som skapar värde för dem att få ett arbete och möjlighet att bli självförsörjande.¹⁴⁷ Ungdomarnas värdeskapande process kan belysas genom följande figur:



Figur 2 Värdestjärna Fri tolkning. (Källa Wikström et al. (1995). figur 4 Sid. 49)

Analysen utgår ifrån aktörerna i ovanstående figur, Arbetsförmedling, Utredningscentrum och arbets sökande ungdom, vilka redogörs för och analyseras separat. Därefter följer en analys av Arbetsförmedlingens och Utredningscentrums samverkan för ungdomens värdeskapande process. Inledningsvis presenteras Arbetsförmedlingens roll, hur ungdomarna uppfattar den samt relationen mellan Arbetsförmedlingen och ungdomen.

¹⁴⁵ Se bilaga 1. Enkät sammanställning jfr. Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-29) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-29) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-29)

¹⁴⁶ Wikström et al. (1995). Sid. 168

¹⁴⁷ Se bilaga 1. Enkät sammanställning jfr. Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-29) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-29) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-29)

4.2. Arbetsförmedlingen – en bidragande aktör

Då flertalet aktörer inkluderas i den värdeskapande processen är en arbetsfördelning ofrånkomlig. Som presenterat i teoriavsnittet kan leverantören överta aktiviteter som kunden kan utföra och antar därmed en avlastande roll, leverantören kan även stötta kundens egna aktiviteter och har då en möjliggörande roll.¹⁴⁸ Arbetsförmedlingen har till uppdrag att knyta kontakter mellan arbetssökande och arbetsgivare.¹⁴⁹ De första 90 dagarna som ungdomen är registrerad som arbetssökande menar en arbetsförmedlare att det är ”viktigt att ungdomen får testa sig själv på arbetsmarknaden för att se om de kan hitta sig ett arbete på egen hand”.¹⁵⁰ Arbetsförmedlingen ställer dock sina tjänster till ungdomens förfogande då deras webbsida ger arbetssökande ungdomar möjlighet att ”/.../ registrera sitt CV, söka bland lediga arbeten och prenumerera på platsannonser”.¹⁵¹ Arbetssökande ges även stöd och hjälp av arbetsförmedlare via telefon och elektronisk post på Arbetsförmedlingens kundtjänst.¹⁵² 14 dagar efter det att ungdomen registrerat sig som arbetssökande på Arbetsförmedlingen ska denne träffa en arbetsförmedlare och upprätta en handlingsplan. Handlingsplanen inkluderar möten och aktiviteter som den arbetssökande ska ta del av, en aktivitet kan vara att få hjälp med sitt curriculum vitae. Arbetsförmedlingens roll är att bidra med kontakter, stötta och coacha ungdomar som i flertalet fall kommer till Arbetsförmedlingen och presenterar att de vill ha ett jobb utan kunskap om arbetsmarknaden, dess krav och förutsättningar.¹⁵³ Arbetsförmedlingen kan därmed anses antagit en möjliggörande roll i ungdomens värdeskapande process, att de ska bli aktiva på arbetsmarknaden och självförsörjande. För att skapa värde för kunden krävs emellertid att kunden kan göra något med erbjudandet¹⁵⁴. Normann och Ramirez (1995) menar att det inte handlar om leverantörens prestationer i sig utan om vad de hjälper kunden att prestera, det vill säga om kunden kan utföra aktiviteten effektivare än tidigare och en hävstångseffekt uppstår.¹⁵⁵ Huruvida ungdomarna upplever tjänsteerbjudandet vara av betydelse i deras värdeskapande process presenteras nedan.

¹⁴⁸ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 90-91

¹⁴⁹ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

¹⁵⁰ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

¹⁵¹ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 10

¹⁵² *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 10-11

¹⁵³ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

¹⁵⁴ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 85

¹⁵⁵ *Ibid*. Sid. 89

4.2.1. Att skapa förståelse för ungdomars upplevelse

Tillfrågade ungdomar upplever att de tjänster som Arbetsförmedlingen tillhandahåller är av betydelse för att ungdomarna ska komma vidare i den värdeskapande processen. Ungdomarna uppger exempelvis motivation, hjälp med curriculum vitae, handledning och vägledning som värdeskapande aktiviteter.¹⁵⁶ Uppfattningen om Arbetsförmedlingens tjänster är dock inte samstämmig. En tredjedel av de tillfrågade ungdomarna uppger att Arbetsförmedlingens aktiviteter inte skapar något värde för dem eller är otillräckliga, ”jag känner att dom inte ser all den hjälp man behöver”, uttrycker en ungdom.¹⁵⁷ Normann och Ramirez (1995) framför att kundernas värdeskapande process skiljer sig åt vilket medför att processen måste anpassas till kunden för att denne ska uppfatta hur erbjudandet ska användas, det vill säga förstå erbjudandets kod.¹⁵⁸ En förklaring till att en del av ungdomarna inte upplever Arbetsförmedlingens tjänster som värdeskapande finner vi i att de inte förstår hur de ska omsätta de tjänster som Arbetsförmedlingen bistår med i deras arbetssökande process. Hävstångseffekten i erbjudandet kan till följd av ungdomarnas oförmåga att koda erbjudandet betraktas som låg eller obefintlig. Bristerna i ungdomarnas upplevda värde finner vi i att Arbetsförmedlingens tjänsteerbjudande inte är anpassat till den enskilde ungdomens egna behov, resurser och förutsättningar, vilket inverkar på kundens upplevda värde.¹⁵⁹ För att individanpassningen ska vara möjlig krävs en ömsesidig relation mellan Arbetsförmedlingen och ungdomarna där aktörerna ”/.../ hjälper varandra att hjälpa varandra/.../”¹⁶⁰. Relationen mellan Arbetsförmedlingen och ungdomarna kommer därav nästföljande att diskuteras.

4.2.2. Relationer och individanpassat erbjudande

Relationen mellan Arbetsförmedlingen och ungdomen är av betydelse för att denne ska uttrycka sina behov, arbetsförmedlaren ska förstå behoven och därmed i sitt arbete kunna erbjuda tjänster som är anpassade efter individens behov.¹⁶¹ Vi uppfattar att förutsättningarna för att värde ska skapas för individen därmed ökar om en ömsesidig relation upprättas mellan Arbetsförmedlingen och ungdomen där ungdomen klargör sina behov och arbetsförmedlaren anpassar tjänsterna efter de uttryckta behoven.¹⁶² Ungdomen och Arbetsförmedlingen kan

¹⁵⁶ Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 (090427) jfr. Se bilaga 1. Enkätammanställning

¹⁵⁷ Se bilaga 1. Enkätammanställning

¹⁵⁸ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 86, 95

¹⁵⁹ Jfr. Normann & Ramirez. (1995). Sid. 86

¹⁶⁰ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 68

¹⁶¹ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med ungdom 1 (2009-04-27)

¹⁶² Jfr. Normann & Ramirez. (1995). Sid. 57-58

betraktas samspela med varandra för att underlätta den värdeskapande processen.¹⁶³ Arbetsförmedlaren presenterar att det krävs ett antal möten innan ungdomarna ”öppnar upp sig” och en förståelse för deras situation och förutsättningar kan skapas.¹⁶⁴ Kundrelationen utvecklas till allt djupare och långsiktig i följd med att interaktionen mellan ungdomen och Arbetsförmedlingen utökas. Med samspelet kommer det förtroende som relationen kräver för en individanpassning ska ske och värde skapas.¹⁶⁵ Samspelet begränsas emellertid av avbrutna relationer till följd av omorganiseringar samt bristfällig kontakt i de relationer som finns till följd av hög arbetsbelastning.¹⁶⁶ Vi förstår att det resulterat i att hälften av ungdomarna inte upplever relationen som tillfredsställande. Återkommande omorganiseringar har kommit att störa tilliten och förtroendet för organisationen liksom den värdeskapande processen då ungdomen tvingas berätta sin historia ett flertal gånger och flera handläggare ska sätta sig in i ungdomens situation.¹⁶⁷ Vidare kan arbetsförmedlarnas förutsättningar att utveckla relationen anses vara begränsad till följd av att de 326 yrkesbestämda ungdomar som är arbetssökande i Helsingborg idag och handläggs av tre arbetsförmedlare.¹⁶⁸ Vi finner att de begränsade resurserna inverkar på den förståelse och det uttryck individen ger för sina behov vilket i sin tur påverkar möjligheten att utforma ett erbjudande efter kundens behov.

Trots de brister som kan återfinnas i relationerna mellan arbetsförmedlare och ungdomar är inte samtliga tillfrågade ungdomar missnöjda. Enligt vår tolkning av enkätundersökningen är cirka hälften av de tillfrågade ungdomarna nöjda med sin relation till Arbetsförmedlingen.¹⁶⁹ Att ungdomarna upplever relationen som tillfredsställande finner vi i förklaringen att dessa ungdomar inte har ett lika stort behov av hjälp och stöttning under processens gång som de ungdomar som upplevde relationen som bristfällig.

Sammanfattningsvis har Arbetsförmedlingen som presenterat antagit en möjliggörande roll genom att stödja och coacha de arbetssökande ungdomarnas värdeskapande process, att få ett arbete och bli självförsörjande. Aktiviteterna som inkluderas i tjänsteerbjudandet har liksom relationen bemötts med delade meningar vilket förklarats med att kunders värdeskapande processer skiljer sig åt. Den individanpassning som påpekats vara nödvändig för att värde ska

¹⁶³ Jfr. Ibid. Sid. 68

¹⁶⁴ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

¹⁶⁵ Jfr. Wikström et al. (1995). Sid. 71-73

¹⁶⁶ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27) jfr. Danermark. (2000). Sid. 55

¹⁶⁷ Jfr. Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

¹⁶⁸ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

¹⁶⁹ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

uppstå för kunden presenterar vi inte alltid sker, vilket argumenterats för är ett resultat av att relationen mellan arbetsförmedlare och ungdom i flertalet fall upplevs som bristfällig. I följande avsnitt diskuteras och analyseras den roll som Utredningscentrum har för ungdomarna i sökandet efter arbete och ekonomisk självständighet. Vidare lyfts ungdomarnas uppfattning av Utredningscentrum fram och den relation som skapas mellan verksamheten och ungdomen.

4.3. Utredningscentrum – en bidragande aktör

Som värdeskapande aktör för unga arbetssökande är Utredningscentrum, enhet arbete en instans som tillhandahåller och bedömer om försörjningsstöd för dem som inte har möjlighet att försörja sig själva.¹⁷⁰ En ungdom redogör för att Utredningscentrum ”/.../ gör så att man kan leva för hela månaden och så att man kan fokusera på att hitta ett jobb.”¹⁷¹ Enligt vår förståelse har Utredningscentrum vad Normann och Ramirez (1995) benämner en avlastande roll för de arbetssökande ungdomarna. Försörjningsansvaret överläggs på Utredningscentrum under en tid då individen inte anses klara detta själv och ungdomen kan istället fokusera på att söka arbete.¹⁷² Socialsekreterare presenterar emellertid ”/.../ att alla ska vara i sysselsättning om de har försörjningsstöd/.../”¹⁷³ vilket vi förstår innebär att ungdomarna ska ta en aktiv roll i sin egen process för att bli självförsörjande. Utredningscentrum kräver att ungdomarna är inskrivna på Arbetsförmedlingen, aktivt arbetssökande samt deltagande i arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision för att försörjningsstödet ska betalas ut.¹⁷⁴ Ung Vision ska leda ungdomarna till arbete och självförsörjning och på så vis undvika kontakter med Utredningscentrum och Arbetsförmedling.¹⁷⁵ Enligt en socialsekreterare på Utredningscentrum ska ungdomarna genom Ung Vision ”/.../ bli medvetna om vad de kan och inte kan” såsom att komma i tid, ta egna initiativ, följa instruktioner etcetera.¹⁷⁶ Arbetskonsulenterna på Ung Vision arbetar med att coacha och vägleda ungdomar till arbete genom att hjälpa dem att förbättra sitt curriculum vitae samt skapa nätverk gentemot

¹⁷⁰ Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27)

¹⁷¹ Se bilaga 1. Enkätammanställning

¹⁷² Jfr. Norman & Ramirez. (1995). Sid. 90-91

¹⁷³ Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

¹⁷⁴ Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

¹⁷⁵ Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

¹⁷⁶ Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

företag.¹⁷⁷ Vi menar därav att Utredningscentrums roll även kan identifieras som möjliggörande, genom arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision.¹⁷⁸ Möjligheter ges för ungdomen att under en tid fokusera på att söka arbete genom att delta i stödande aktiviteter som ökar ungdomens förutsättningar på arbetsmarknaden och således även förutsättningarna för självförsörjning. Enligt vår förståelse har Utredningscentrums avlastande roll kompletterats med Ung Visions möjliggörande roll och tillsammans skapat värde för ungdomarna. Vidare redogörs för och diskuteras kring hur ungdomarna upplever Utredningscentrums erbjudande bestående av försörjning och Ung Visions aktiviteter.

4.3.1. Värdet av tjänsteerbjudandet för ungdomarna

Ungdomarna presenterar erhållandet av försörjningsstöd som en värdeskapande aktivitet från Utredningscentrum.¹⁷⁹ Att erhålla försörjningsstöd åtföljs dock av blandade känslor hos de intervjuade ungdomarna.¹⁸⁰ Försörjningsstödet uppfattas vara till för ”/.../ missanpassade människor/.../ sådana som inte kan få jobb”¹⁸¹ samtidigt som det skapar en trygghet,¹⁸² ”de hjälper mig att leva”¹⁸³. De arbetssökande ungdomarnas situation förstår vi är ett ofrivilligt beroende, de vill vara självförsörjande men ser samtidigt ett värde i det försörjningsstöd som erhålls. I enkätundersökningen framkom även att det finns ungdomar som inte uppfattar försörjningsstödet vara tillräckligt för deras behov.¹⁸⁴ Vi ser att deras missnöjdhet kan förklaras utifrån att försörjningsstödet är reglerat i socialtjänstlagen till ett visst antal faktorer där kostnaderna är beräknade enligt en riksnorm för baskonsumtion.¹⁸⁵ Normann och Ramirez (1995) menar att en organisation måste anpassa sina aktiviteter till kunden för att dessa aktiviteter ska uppfattas som värdeskapande.¹⁸⁶ Vi finner att lagen och den gällande riksnormen begränsar Utredningscentrums möjlighet att individanpassa försörjningsstödet, vilket enligt vår förståelse begränsar ungdomens värdeskapande process. Ungdomarna upplever vi emellertid är nöjda med Utredningscentrum till följd av att de får ta del av arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision.

¹⁷⁷ Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

¹⁷⁸ Jfr. Normann & Ramirez (1995). Sid. 69, 91

¹⁷⁹ Se bilaga 1. Enkätsammanställning jfr. Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 (2009-04-27)

¹⁸⁰ Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 (2009-04-27)

¹⁸¹ Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27)

¹⁸² Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27)

¹⁸³ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁸⁴ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁸⁵ Sveriges rikets Lag. (2005). *Socialtjänstlagen (2001:453). 4 kap. 3§.*

¹⁸⁶ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 89

Såväl under intervjuer som enkäter framkommer det att ungdomarna upplever att Ung Vision är av vikt då arbetskonsulenterna hjälper dem att finna den sysselsättning som passar dem bäst, att ”/.../ hitta sin rätta väg i livet.”¹⁸⁷ Ung Vision, liksom Arbetsförmedlingen, erbjuder ungdomarna hjälp med utformning av curriculum vitae, vägledning samt kontakter på arbetsmarknaden. Vi förstår emellertid att ungdomarna upplever Ung Visions aktiviteter av större värde än Arbetsförmedlingen till följd av att de har kommit att förstå erbjudandets kod och en hävstångseffekt kan därmed uppstå.¹⁸⁸ Mer hjälp, tätare kontakt och förbättrad relation ser vi vara de bidragande faktorerna till det upplevda värdet av erbjudandet. Ungdomarnas relation till arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision kommer att diskuteras nedan men vi inleder med att reflektera över relationen mellan ungdomen och Utredningscentrum, enheten arbete.

4.3.2. Relationer och makt

Till följd av att leverantörer och kunder integrerar resurser och kunskaper i en gemensam problemlösning skapas värde och en djup långsiktig kundrelation uppstår.¹⁸⁹ För att erhålla försörjningsstöd lämnar ungdomarna in sin ansökan till Utredningscentrum, där den behandlas och godkänns eller avslås. Vid godkännande erhåller ungdomen sin utbetalning.¹⁹⁰ Vi förstår därmed att relationen mellan ungdomen och Utredningscentrum, enheten arbete, är begränsad då ungdomen snarare betraktas som en passiv mottagare av försörjningsstödet, likt värdekedjans produktionssätt, än en aktiv deltagande aktör i sin värdeskapande process.¹⁹¹ Ungdomarnas upplevelser av relationen till enheten arbete finner vi högst individuell utifrån genomförda enkäter, relationerna benämns vara alltifrån väldigt bra till en önskan om att relationen skulle utvecklas.¹⁹² Därmed förstår vi att vissa ungdomar inte har ett behov av en djupare relation till Utredningscentrum, enheten arbete, då värdet för dem är att erhålla försörjningsstödet, medan andra ungdomar önskar en mer omfattande samverkan och därmed en djupare relation, ”någon som bryr sig”¹⁹³. Om en kund känner sig missnöjd i sin relation menar forskare att det går att bryta relationen,¹⁹⁴ det vill säga kunden har makten att lämna relationen.¹⁹⁵ Vår förståelse är dock att de ungdomar som erfar en negativ relation till

¹⁸⁷ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁸⁸ Jfr. Normann och Ramirez. (1995). Sid. 86

¹⁸⁹ Wikström et al. (1995). Sid. 48-49, 71

¹⁹⁰ Intervju med ungdom 2 (2009-04-27)

¹⁹¹ Jfr. Wikström et al. (1998). Sid. 13

¹⁹² Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁹³ Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27) jfr. Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁹⁴ Grönroos. (2004). Sid. 33

¹⁹⁵ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 193

Utredningscentrum måste acceptera situationen på grund av att de befinner sig i ett beroendeförhållande till myndigheten. Det är myndigheterna som har tillgång till finansiella resurser och därmed är ungdomarna underställda dem i en maktrelation.¹⁹⁶ En ungdom beskriver sin relation med Utredningscentrum som ”jag måste göra allt som de vill för att de kan hjälpa mig att leva”.¹⁹⁷ Utan Utredningscentrum, enhet arbete, har de arbetssökande ungdomarna ingen möjlighet att försörja sig själva. Bristande relationer mellan enheten arbete och ungdomarna förstår vi leder till att ungdomarnas värdeskapande process hämmas, då forskare presenterar att värde skapas i en väl fungerande samverkan mellan inblandade aktörer.¹⁹⁸ Sammanfattningsvis kan konstateras att Utredningscentrum, enheten arbete, inte har någon djupare relation till ungdomarna, vilket kan uppfattas både positivt och negativt ibland ungdomarna. Inom Ung Vision ser vi dock ett annat mönster.

Arbetskonsulenten på arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision menar att ”det är viktigt att man känner att man får ett förtroende för ungdomen och att de känner att de kan få ut någonting av oss”.¹⁹⁹ Genomförd enkätundersökning visar att majoriteten av ungdomarna upplever sin relation till Ung Vision som väldigt bra, enligt vår tolkning.²⁰⁰ En ungdom beskriver relationen som att de ”känner att ledarna blir som ens kompisar”²⁰¹ och sociala fördelar kan därmed beskrivas ha uppstått i relationen mellan arbetskonsulenterna och ungdomen.²⁰² De sociala fördelarna bidrar till ökad trygghet och ökat förtroende vilket leder till en djupare relation med en mer effektiv värdeskapande process.²⁰³ I denna process har ungdomen en aktiv roll tillsammans med arbetskonsulenten för att skapa lösningar på ungdomens situation.²⁰⁴ De positiva relationerna som skapats mellan ungdomar och Ung Vision beror enligt vår förståelse på ett engagemang för ungdomarna och en stöttning i deras dagliga sökande efter sysselsättning, det vill säga i deras värdeskapande process. Samverkan mellan ungdomarna och Ung Vision är enligt vår förståelse väl fungerande och vi kan se en viss förklaring i den sämre upplevda relationen med Utredningscentrum enheten arbete, då denna verksamhet utgör en mindre närvarande roll i ungdomarnas sökande efter

¹⁹⁶ Jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 193

¹⁹⁷ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

¹⁹⁸ Wikström et al. (1995). Sid. 73 jfr. Grönroos. (2004). Sid. 36

¹⁹⁹ Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

²⁰⁰ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

²⁰¹ Se bilaga 1. Enkätsammanställning

²⁰² Grönroos. (2004). Sid. 49

²⁰³ Grönroos. (2004). Sid. 49 jfr. Wikström et al. (1995). Sid. 71 jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 194

²⁰⁴ Jfr. Intervju med ungdom 3 (2009-04-27)

sysselesättning.²⁰⁵ Till följd av en god relation förstår vi att Ung Vision har skapat en förståelse för ungdomens kunskaper och resurser och kan därmed bättre integrera sina kunskaper och resurser. Tjänsteerbjudandet utformas således utifrån individen som har möjlighet att skapa värde på ett effektivare sätt, det vill säga en hävstångseffekt har uppstått.²⁰⁶

Som presenterat utgör Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum, som inkluderar enheten arbete och Ung Vision, värdeskapande aktörer för majoriteten av de arbetssökande ungdomarna genom att erbjuda tjänster i form av kontakter, försörjning och sysselesättning. De tjänster som aktörerna erbjuder kan emellertid inte förverkligas utan kundens delaktighet,²⁰⁷ vilket följande diskuteras.

4.4. Kunden som aktör

Kunden har en viktig roll i sin egen värdeskapande process,²⁰⁸ och de arbetssökande ungdomarna som inte kan försörja sig själva är inget undantag. En arbetsförmedlare uttrycker följande:

Det är inte alla ungdomar heller som aktivt vill ta emot hjälp utan många kan vara rätt så nonchalanta också och inte bry sig om det utan de bara går runt och tror att allt ska lösa sig, nu får jag ett jobb här och de har själv svårt att ta egna initiativ och man kan erbjuda och man kan erbjuda och man kan ge tips och man kan ge råd men någonstans måste det ju vara ungdomen själv också som drivkraften till att kunna ta. Man kan inte bara servera allting för då tar man ifrån deras egenansvar. Någonstans är det ju de själva som faktiskt ska förändra sin situation. De måste själva vilja också.²⁰⁹

Vi finner därmed att om den arbetssökande ungdomen har bristande vilja att förändra sin situation kommer dennes arbetssituation liksom ekonomiska situation att förbli oförändrad till dess att ungdomen själv finner motivation och strävar efter att skapa en förståelse för de lösningar som övriga aktörer bidrar med. Ungdomen kan därmed komma att betraktas som sitt största hinder men även sitt största värde genom att finna drivkraft och lösning ur processens andra aktörers stödjande aktiviteter. Samtliga intervjuade ungdomar menar att Arbetsförmedlingen, Utredningscentrum och Ung Vision är hjälpsamma instanser och

²⁰⁵ Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-27)

²⁰⁶ Jfr. Wikström et al. (1995). Sid. 166 jfr. Normann och Ramirez. (1995). Sid. 89

²⁰⁷ Westrup. (2002). Sid. 66, 68 Jfr. Normann & Ramirez. (1995). Sid. 6

²⁰⁸ Wikström et al. (1995). Sid. 13, 71-72

²⁰⁹ Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

presenterar att de har ett egenansvar för att förändra sin situation²¹⁰. Ungdomen kan skapa värde i processen till arbete och självförsörjning genom att vilja agera aktör i relation med de andra aktörerna, likaså genom att uttrycka sina behov och på så vis hjälper ungdomen omgivningen att hjälpa denne.²¹¹ För ungdomen menar vi att det handlar om att lära sig ta ansvar för sitt eget liv och för det värde som kan komma att skapas. Därigenom hjälper ungdomen sig själv att skapa värde.

Sammanfattningsvis tillhandahåller Arbetsförmedling och Utredningscentrum tjänster som merparten av ungdomarna uppfattar som värdeskapande. Det är dock inte tillräckligt att analysera myndigheternas värdeskapande var för sig då deras aktiviteter endast utgör en av många delar i ungdomens värdeskapande process.²¹² Det är därför av vikt att myndigheterna tillhandahåller erbjudanden som kompletterar varandra för att kvaliteten på de erbjudna tjänsterna ska öka,²¹³ det krävs att myndigheterna samverkar. Vidare belyser vi den samverkan som sker mellan Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum samt dess inverkan på ungdomens värdeskapande process. Följderna av bristande samverkan samt politiska, lagstadgade och resursrelaterade begränsningar kommer även att diskuteras.

4.5. Samverkan idag

Som presenterat i inledningen hävdar Danermark och Kullberg (1999) att myndigheter borde samverka för att kunna utföra sina åtaganden gentemot allmänheten.²¹⁴ För arbetssökande ungdomar utan möjlighet att försörja sig finns som påvisat ett behov av insatser från både Arbetsförmedling och Utredningscentrum och därmed uppstår ett behov av samverkan mellan myndigheterna. För att samverkan ska vara hållbar krävs ett omfattande engagemang av samtliga aktörer²¹⁵. Utvecklingsnämnden strategiska riktning är att sträva ”/.../ efter samverkan med samhällets olika aktörer”.²¹⁶ Under utvecklingsnämnden ingår Utredningscentrum, enhet arbete,²¹⁷ som är den enhet vi undersöker och vi förstår att denna strävan genomsyrar hela verksamheten. Liknande presenterar Arbetsförmedlingen som menar

²¹⁰ Intervju med ungdom 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 (2009-04-27)

²¹¹ Jfr. Normann & Ramirez. (1995). Sid. 68

²¹² Wikström et al. (1995). Sid. 166-167

²¹³ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167 jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Vangen, & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11-12 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

²¹⁴ Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 9-10

²¹⁵ Eriksson et al. (2007). Sid. 117

²¹⁶ Folkesson. (2007 b).

²¹⁷ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04). jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

att samverkan kan bidra till en utökad service gentemot kunden och att de för att svara till sitt uppdrag samverkar med andra organisationer.²¹⁸ Vi finner att båda verksamheterna har en förståelse för att samverkan ökar ungdomarnas värde.

Trots riktlinjerna för Arbetsförmedlingen och Utvecklingsnämnden reflekterar vi över i vilken utsträckning samverkan sker gällande arbetssökande ungdomar idag. Under intervjuerna framkom att det endast förekommer samverkansaktiviteter i specifika situationer,²¹⁹ där det är ”nödvändigt” samt i mån av tid och resurser.²²⁰ Denna samverkan utgörs av telefonsamtal, elektronisk post samt trepartssamtal. Under trepartssamtalen träffas arbetsförmedlare, socialsekreterare och ungdom för att gemensamt reda ut vilka aktiviteter denne är i behov av.²²¹ Då Wikström et al. (1995) menar att tjänster ska utföras med hänsyn till individen²²² menar vi att samtalen leder till att verksamhetsgränserna överskrids för att tillgodose ungdomens behov. Samverkan förstår vi sker till fördel för ungdomen som på ett effektivare sätt kan skapa värde. Det finns dock inget samverkansavtal utan det är de enskilda arbetsförmedlarna och socialsekreterarna som har ansvaret att bedöma huruvida ett specifikt fall kräver samverkan, hur denna samverkan ska ske samt kontakta berörda parter.²²³ Det finns i dagsläget ingen utvärdering eller mätning av ungdomarnas upplevelse av kontakten med myndigheterna i den arbetssökande processen.²²⁴ Vi kan konstatera att majoriteten av ungdomarna vi varit i kontakt med anser att det finns ett behov av samverkan kring dem²²⁵ Deras åsikt menar vi inte går att förbise och konsekvenserna av parternas begränsade samverkan belyses i nästkommande.

²¹⁸ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 4

²¹⁹ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07) jfr. Brandt et al. (2007). Sid. 145

²²⁰ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²²¹ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

²²² Wikström et al. (1995) Sid. 166-167

²²³ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²²⁴ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-27) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²²⁵ Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-27) Jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27) jfr. Enkätundersökning, se bilaga

4.5.1. Konsekvenserna av utebliven samverkan

Axelsson och Bihari Axelsson (2007) menar att uppdelningen av de olika välfärdsinstanserna i Sverige kan leda till en bristande helhetssyn där ingen myndighet tar ansvar för klienten som därför slussas vidare till annan myndighet.²²⁶ Vi ser även denna utveckling inom Utredningscentrum och Arbetsförmedlingen vars brister i helhetssyn och ansvarstagande leder till en förvirring hos ungdomarna samt en begränsning i deras värdeskapande process, att etablera sig på arbetsmarkanden och bli självförsörjande. Varje ungdom har en arbetsförmedlare, en socialsekreterare samt en arbetskonsulent på Ung Vision.²²⁷ Vi anser att flertalet kontaktpersoner snarare komplicerar situationen för ungdomen än bidrar till en fungerande helhet, detta då socialsekreteraren berättar att det kan vara ett ”/.../ deltidsjobb bara det att hålla uppe kontakterna”.²²⁸ Socialsekreteraren menar vidare att kontakten med flera myndigheter kan innebära svårigheter för ungdomen att förstå de olika krav som ställs beroende på vilken myndighet som är inkopplad liksom sambanden dem emellan.²²⁹ Att följa alla direktiv och särskiljande krav från de olika myndigheterna kan skapa förvirring för ungdomarna, vilket i sin tur försvårar deras situation och konsekvenserna av direktiv och information från de olika kontaktpersonerna kan bli betydande. Uteblir ungdomen från ett möte förlorar den sitt försörjningsstöd och måste återregistreras hos såväl Arbetsförmedling och Utredningscentrum, enheten arbete.²³⁰ Arbetskonsumenten menar att ”/.../ ungdomen halkar lätt utanför systemet om det inte finns någon samverkan”,²³¹ alla ungdomar klarar inte av att hantera de krav som ställs utan att få stöd.²³² Utifrån ungdomarnas önskan ser vi att det finns ett behov av samtliga aktörers interaktion för att de ska få den hjälp de behöver samt att uppleva situationen som värdeskapande.²³³ En ungdom uttrycker behovet av samverkan både ”för att underlätta för individen och myndigheterna. Så att alla parter slipper ödsla tid på upprepningar”,²³⁴ upprepningar som är kostnads- och tidskrävande för alla inblandade parter²³⁵ och kan leda till samverkanströghet.²³⁶ För att förhindra uppkomsten av tröghet

²²⁶ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

²²⁷ Intervju med ungdom 1 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 2 på ung vision (2009-04-27) jfr. Intervju med ungdom 3 på ung vision (2009-04-27)

²²⁸ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04)

²²⁹ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04)

²³⁰ Intervju med arbetskonsulenter på ung vision (2009-04-17) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29)

²³¹ Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21)

²³² Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21) jfr. Intervju med koordinator på ungdomsstyrelsen (2009-05-08)

²³³ Se bilaga 1. En kätsammanställning

²³⁴ Se bilaga 1. En kätsammanställning

²³⁵ Jfr. Eriksson et al. (2007). Sid. 118 jfr. Danermark. (2000). Sid. 9 jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 200 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 22, 23

²³⁶ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3

menar Huxham och Vangen (2004) att om samverkan kan undvikas så är det att föredra.²³⁷ Axelsson och Bihari Axelsson (2007) hävdar emellertid att samverkan medför sina klara fördelar inom vissa forskningsområden.²³⁸ Vi ser en klar fördel för samtliga parter att samverka kring de arbetssökande ungdomarna då bristande samverkan, som presenterats ovan, komplicerar ungdomens redan utsatta situation då erbjudandet inte kommit att koordineras och den värdeskapande processen försvåras.²³⁹ Nedan avser vi belysa faktorer som begränsar samverkansmöjligheten mellan Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum.

4.5.2. Mål för samverkan

En förutsättning för att samverkan ska fungera är att samtliga parter är överrens om målen med samverkan.²⁴⁰ Utredningscentrum och Arbetsförmedlingens avsikter förstår vi skiljer sig åt då Utredningscentrum ska tillhandahålla försörjningsstöd²⁴¹ medan Arbetsförmedlingen ska förmedla arbete²⁴². Utredningscentrums mål är emellertid att ”/.../ utreda, mobilisera och rusta den enskilde att så snabbt som möjligt komma i egen försörjning”²⁴³ medan Arbetsförmedlings mål att ”alla ska hitta ett arbete”²⁴⁴. Vi förstår därmed att verksamheternas avsikter skiljer sig åt men målsättningarna är inte motstridiga, för att bli självförsörjande kan ett arbete vara ett alternativ. För Utredningscentrum är arbete inte det enda alternativet utan även studier eller praktik kan innebära försörjning för den enskilde. I genomförda intervjuer och enkäter framkommer att ungdomarna ser sin väg till självförsörjning genom ett arbete.²⁴⁵ Målen är inte motstridiga utan kompletterar snarare varandra men däremot förstår vi att en gemensam målsättning för samverkan inte kommit att upprättas och en förklaring som vi ser är att verksamheterna är politiskt styrda vilket vidare kommer att diskuteras.

²³⁷ Huxham & Vangen. (2004). Sid. 200

²³⁸ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 24

²³⁹ Jfr. Wikström et al. (1995). 166-167

²⁴⁰ Danermark & Kullberg. (1999). Sid. 36, 56 jfr. Danermark. (2000). Sid. 47 jfr. Vangen & Huxham. (2006). Sid. 3 jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191

²⁴¹ Folkesson, Stellan. (2009). *Utvecklingsnämndens förvaltning*. Helsingborgs stad. Tillgänglig: <<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=44664&epslanguage=SV>> (Läst: 2009-05-20)

²⁴² *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 10

²⁴³ Folkesson, Stellan. (2008 c). *Utredningscentrum*. Helsingborgs stad. Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?epslanguage=SV&id=44893>> (Läst: 2009-05-20)

²⁴⁴ *Kort om Arbetsförmedlingen*. Sid. 10

²⁴⁵ Se bilaga 1. Enkätsammanställning jfr. intervju med ungdom 1. (2009-04-27). jfr. Intervju med ungdom 2 (2009-04-27). Jfr intervju med ungdom 3 (2009-04-27).

4.5.3. En styrande politisk påverkan

Danermark (2000) presenterar att samverkan påverkas av graden av politisk styrning inom en organisation.²⁴⁶ Både Arbetsförmedling och Utredningscentrum är politiskt styrda organisationer, dock på olika formella nivåer. Arbetsförmedlingen styrs av beslut från riksdag och regering gällande verksamhetens uppdrag, styrning, ledning och organisation. Besluten gällande mål och uppdrag regleras och förtydligas årligen och utgör utgångspunkt för Arbetsförmedlingens vidare arbete.²⁴⁷ För Utredningscentrum fattas däremot besluten på kommunal nivå av kommunfullmäktige, bestående av folkvalda politiker vilka röstas fram vart fjärde år.²⁴⁸ Arbetsförmedlingens mål och uppdrag utformas således på statlig nivå, medan utvecklingsnämndens uppdrag och mål utformas på kommunal nivå. Beslutsfattarna har inte kommit att se utanför den egna verksamhetens ramar och därmed har inte statliga och kommunala mål förenats, vilket påverkar möjligheterna till samverkan mellan myndigheterna²⁴⁹. Förekommer ingen samverkan mellan instanserna drabbas ungdomarna som presenterat och utsätts för en mer komplex situation som begränsar deras möjligheter att skapa värde. Riksdag och regerings påverkan på samverkansmöjligheterna ser vi även kan återspeglas i de lagar och regelverk som organisationerna lyder under.²⁵⁰

4.5.4. Lagstadgade begränsningar

Samverkansprocessen kan försvåras av att de samverkande aktörerna styrs av lagar och regelverk.²⁵¹ Arbetsförmedlingen såväl som Utredningscentrum lyder under sekretesslagen, vilket arbetsförmedlare, socialsekreterare och arbetskonsulent uppger begränsar samverkansmöjligheterna. Enligt lagen får myndigheterna inte samtala sinsemellan om ungdomarna utan att ha deras samtycke eller en fullmakt.²⁵² Samtidigt framkommer det i socialtjänstlagens andra kapitel, sjätte paragraf att olika myndigheter får ”/.../ samverka i syfte att uppnå en effektivare användning av tillgängliga resurser”.²⁵³ Likväl som sekretesslagen skyddar den enskilda individens integritet menar vi att den begränsar instansernas hjälpinsatser för ungdomen. Vi förstår att Arbetsförmedlingen och

²⁴⁶ Danermark. (2000). Sid. 36

²⁴⁷ Arbetsförmedlingen. (2008). *Mål och resultat*. Tillgänglig:
<<http://www.arbetsformedlingen.se/go.aspx?c=32488>> (Läst: 2009-05-20)

²⁴⁸ Folkesson, Stellan. (2007 a). *Politik*. Helsingborgs stad. Tillgänglig:
<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=652&epslanguage=SV>> (Läst: 2009-05-06)

²⁴⁹ Jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 191 jfr. Intervju med koordinator på ungdomsstyrelsen. (2009-05-08)

²⁵⁰ Jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12 jfr. Danermark. (2000). Sid. 38, 41

²⁵¹ Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12 jfr. Danermark. (2000). Sid. 38

²⁵² Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04). jfr. Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²⁵³ Socialtjänstlagen SoL 2:6

Utredningscentrum inte kan integrera sina resurser och kunskaper i en gemensam problemlösning för att ungdomens individuella behov ska tillgodoses på ett effektivt sätt och ett enhetligt tjänsteerbjudande ska utformas för denne. De lagstadgade motsägelserna måste belysas och uppmärksammas innan vidare samverkan kan ske mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum.²⁵⁴ Sekretesslagen kan emellertid undkommas om ungdomarna ger sitt medgivande till att handläggarna får tala med varandra om denne.²⁵⁵ Vi argumenterar därför för att samverkansmöjligheten skulle förbättras för samtliga parter om ungdomarna redan vid första mötet skriver på en fullmakt. Följden ser vi blir att de behov som ungdomen har kan tillgodoses snabbare och mer effektivt och värde uppstår för kunden. Begränsande faktorer för samverkan utgörs även av andra organisatoriska problem än dess regelverk²⁵⁶ och vidare kommer vi därav att belysa hur tillgängliga resurser påverkar samverkansmöjligheterna.

4.5.5. Bristande resurser påverkar relationen

Brandt et al. (2007) menar att samtidigt som samverkan kan bidra till ett effektivare resursutnyttjande kan bristande resurstillgångar medföra att samverkan begränsas.²⁵⁷ Till följd av att allt fler ungdomar hamnar utanför arbetsmarkanden och tar kontakt med Arbetsförmedling och Utredningscentrum förstår vi att de ekonomiska resurserna successivt minskar samtidigt som arbetsbelastningen blir allt högre.²⁵⁸ Vi menar att det därmed finns ett behov av samverkan för att resurser ska utnyttjas mer effektivt och ungdomarna därmed ska erhålla värdeskapande aktiviteter.²⁵⁹ Då ungdomarna betraktas som en kostnad har resursbegränsningarna lett till en diskussion för vem som egentligen är ansvarig för dem.²⁶⁰ Wikström et al. (1995) menar att den aktör som är bäst lämpad ska utföra aktiviteterna.²⁶¹ Utredningscentrum menar att Arbetsförmedlingen inte tar sitt ansvar under de första 90 dagarna då de inte tillhandahåller någon sysselsättning för ungdomen medan Arbetsförmedlingen uppfattar att de arbetssökande ungdomarna bättre tas omhand av Utredningscentrum till följd av att de aktiviteter som tillhandahålls därigenom. De särskiljande åsikterna om vems ansvar det egentligen är har kommit att påverka relationen mellan verksamheterna. Arbetsförmedlingen upplever att det finns en, vad vi förstår,

²⁵⁴ jfr. Danermark. (2000). Sid. 43, 45, 47 jfr. Fleetwood & Matscheck. (2007). Sid. 172, 173

²⁵⁵ Intervju med arbetskonsulent på ung vision (2009-04-21), jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04), Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04), jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²⁵⁶ Ahme. (1999). Sid. 44

²⁵⁷ Brandt et al. (2007). Sid. 145

²⁵⁸ Helsing & Samuelsson. (2009).

²⁵⁹ Jfr. Brandt et al. (2007). Sid. 145 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 12-13 jfr. Danermark. (2000). Sid. 8 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78 jfr. Miller & Ahmad. (2000). Sid. 1

²⁶⁰ Intervju med arbetskonsulenter på ung vision (2009-04-21) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-27)

²⁶¹ Wikström et al. (1998). Sid. 46

förtroendeingivande relation till Utredningscentrum²⁶² medan Utredningscentrum upplever ett bristande ansvarstagande ifrån Arbetsförmedlingen.²⁶³ Vi anser att relationen dem emellan är i obalans och då samverkan är beroende av att personalen har en god och förtroendefull relation menar vi att samverkansmöjligheterna påverkas negativt.²⁶⁴ Vi hävdar att oenigheterna måste redas ut och ansvaret tydliggöras inom myndigheterna för att den arbetssökande processen ska bli mindre komplex för ungdomarna och öka deras värdeskapande, snarare än att de skickas runt i ett system där ingen vill ta ansvar för dem.

Ju fler ungdomar som är arbetslösa desto större är behovet av samverkan.²⁶⁵ Behovet av samverkan i Helsingborgs kommun har lett till att det samtalas om ett nytt samverkansprojekt i syfte att förbättra ungdomarnas situation. Den nya samverkansmodellen innebär att samtliga ungdomar ska genomgå trepartssamtal på Ung Vision med handläggare från både Utredningscentrum och Arbetsförmedling.²⁶⁶ Syftet med det nya samverkansprojektet är att en bättre service ska kunna ges till kunderna.²⁶⁷

Sammanfattningsvis konstaterar vi att samverkan mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum idag endast sker i de fall som handläggarna anser det nödvändigt och då i form av trepartssamtal, elektronisk post och telefonsamtal. Det krävs emellertid en utökad samverkan då flertalet kontaktpersoner, krav och direktiv skapar förvirring för ungdomen och gör det lätt för dem att halka utanför systemet. Det finns dock ett flertal faktorer som lyfts fram som begränsar samverkansmöjligheterna mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum. Den politiska styrningen bidrar till svårigheten att utveckla gemensamma mål och förtroendefulla relationer vilket är en förutsättning för samverkan. Vidare utgör sekretesslagen samt begränsade finansiella och personella resurser hinder för att samverkan ska möjliggöras mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum. Trots att det finns hinder är det av vikt att dessa övervinns för att underlätta för ungdomarna och deras värdeskapande process.

²⁶² Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04)

²⁶³ Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07)

²⁶⁴ Jfr. Huxham & Vangen. (2004). Sid. 194, 197

²⁶⁵ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29)

²⁶⁶ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29) jfr. Intervju med arbetsförmedlare 2 (2009-05-04) jfr. Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04)

²⁶⁷ Intervju med arbetsförmedlare 1 (2009-04-29)

5. Summering och slutdiskussion

I detta avslutande kapitel presenteras uppsatsens slutsatser utifrån de formulerade frågeställningarna: Hur skapas värde i relationen mellan den arbetssökande ungdomen utan självförsörjning och Arbetsförmedlingen i Helsingborgs kommun? Hur skapas värde i relationen mellan den arbetssökande ungdomen utan självförsörjning och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun? Hur samverkar Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun för att skapa värde för arbetssökande ungdomar utan självförsörjning? Vidare presenteras praktiska bidrag utifrån den genomförda studien, resonemang förs kring uppsatsens generaliserbarhet för andra verksamheter och branscher samt ges förslag på vidare forskning.

5.1. Så skapas värde

Arbetsförmedlingen har antagit en möjliggörande roll i ungdomens värdeskapande process då de förmedlar kontakter mellan arbetssökande och arbetsgivare, vägleder ungdomen etcetera. Myndighetens erbjudanden uppfattas ha olika värde för ungdomarna i deras process till arbete och försörjning till följd av att ungdomarna har olika livsbakgrund, kontaktnät och utbildning. Värde skapas för ungdomen genom att Arbetsförmedlingen tar hänsyn till ungdomarnas olika förutsättningar och individanpassar sina erbjudanden så att ungdomen ska förstå och uppleva värdet i tjänsterbjudandet. Relationen mellan Arbetsförmedling och ungdomen är betydande för att denna individanpassning ska ske och en gemensam problemlösning ska utvecklas.

Utredningscentrum bidrar till ungdomens värdeskapande process genom en avlastande roll där de tillhandahåller försörjningsstöd så att ungdomarna kan försörja sig under den tid de söker arbete. Den avlastande rollen har kompletterats med en möjliggörande roll genom arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision som erbjuder vägledning, coachning samt kontaktnät. Ungdomarna upplever Ung Visions aktiviteter som värdeskapande till följd av att deras erbjudande är utformade efter ungdomens behov, vilket möjliggörs genom en nära relation mellan arbetskonsulenter och ungdomen var sociala fördelar skapas.

Arbetsförmedling och Utredningscentrum är båda värdeskapande aktörer för majoriteten av de arbetssökande ungdomarna genom att erbjuda tjänster i form av kontakter, försörjning och

sysseletning. Värde kan emellertid inte skapas utan ungdomens delaktighet och vi förstår att en bristande vilja att förändra sin situation begränsar det värde som ungdomen upplever.

Samverkan mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum sker genom telefonsamtal, elektronisk post och trepartssamtal i de fall som arbetsförmedlare och socialsekreterare anser det vara nödvändigt. Ungdomens värdeskapande process underlättas i de specifika fallen. Det finns dock ett större behov av samverkan mellan myndigheterna för arbetssökande ungdomar utan självförsörjning då ett komplext system med olika krav, direktiv och kontaktpersoner skapats till följd av politisk styrning, sekretesslagen och begränsade resurser. Förutsättningarna för Arbetsförmedlingen och Utredningscentrum att samverka är begränsad i dagsläget men en fungerande samverkan är av vikt för att underlätta och stödja arbetssökande ungdomars etablering på arbetsmarknaden och möjlighet att försörja sig själva.

5.2. Fallstudiens praktiska bidrag

Syftet med fallstudien var att ur ett tjänsteperspektiv belysa hur Arbetsförmedling och Utredningscentrum i Helsingborgs kommun skapar värde för arbetssökande ungdomar som inte har möjlighet att försörja sig själva. Det empiriska materialet har samlats in genom intervjuer och enkäter för att sättas i relation till teorier kring värdeskapande, relationer och samverkan. Studien påvisar att samverkan mellan såväl ungdom och organisation som mellan organisationer är avgörande för att aktörerna ska skapa värde. Vi vill ge följande praktiska bidrag utifrån studien resultat:

- Inför en rutin som innebär att samtliga ungdomar skriver på sekretessavtal så att verksamheterna kan komma runt befintlig sekretesslag som i dagsläget begränsar samverkan.
- Det är viktigt att verksamheterna utvärderar sina tjänster genom strategiska mätningar av ungdomarnas upplevelse. Resultaten och lärdomen möjliggör för verksamheterna att genomföra förbättringar av erbjudna tjänster med kundens behov i centrum.
- Verksamheterna måste förstå varandra och skapa en förtroendeingivande relation sinsemellan så att båda verksamheterna har tillit för och upplever att den andra verksamheten tar sitt ansvar i samverkansprocessen. Vi uppfattar att det krävs en dialog och fortlöpande kommunikation för att detta ska uppnås.

5.2.1. Studiens generaliserbarhet

Fallstudien är avgränsad till att gälla arbetssökande ungdomar i Helsingborgs kommun och därmed kan studiens generaliserbarhet anses vara begränsad. Som presenterat i inledningen har konjunkturedgången emellertid drabbat hela Sverige och 78 % av landets 225 kommuner redovisar en ökad utbetalning av försörjningsstöd. Undersökningen menar vi därav kan vara av intresse för andra kommuner. Vidare anser vi att studien inte enbart är giltig för ungdomars situation då en ökning av arbetssökande och utbetalning av försörjningsstöd även gäller andra åldersgrupper.

Vi reflekterar även över om studien är giltig för kommersiella tjänsteföretag. Som presenterat i det inledande kapitlet finns det likheter mellan sociala och kommersiella verksamheter då kunden är en central aktör och verksamheterna är beroende av andra aktörer och förtroendefulla relationer. Uppsatsen behandlar relationer, samverkan och värdeskapande mellan aktörer, vi menar därav att denna fallstudie kan vara av intresse även för vinstdrivande tjänsteverksamheter. Det finns emellertid skillnader som bör beaktas och som kan begränsa generaliserbarheten. De verksamheter vi sett till, Arbetsförmedling och Utredningscentrum, är politiskt styrda och mål utformas av högre styrande organ vilket inverkar på verksamheterna och därmed förutsättningar att sätta kunden i centrum, vilket emellertid inte påverkar kommersiella företag.

5.2.2. Förslag till vidare forskning

Som presenterats samtals det om att ett nytt samverkansprojekt ska påbörjas mellan Arbetsförmedling och Utredningscentrum. Vi menar att det hade varit intressant att genomföra ytterligare en fallstudie av hur den nya samverkan fungerar i syfte att uttyda hur arbetsformen påverkar ungdomarnas värdeskapande process.

6. Källförteckning

6.1. Artiklar

Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Integration and Collaboration in Public Health. *International Journal of Health Planning and Management*. Vol. 21. Sid. 75-88.

Huxham, Chris & Vangen, Siv. (2004). Doing Things Collaboratively: Realizing the Advantage or Succumbing to Inertia?. *Organizational Dynamics*. Vol. 33, nr. 2. Sid. 190-201.

Huxham, Chris. & Vangen, Siv. (2000). Leadership in the Shaping and Implementation of Collaboration Agendas: How Things Happen in a (not quite) Joined-up World. *Academy of Management Journal*. Vol. 43, nr. 6. Sid. 1159-1175.

Miller, Chris & Ahmad, Yusuf. (2000). Collaboration and Partnership: an Effective Response to Complexity and Fragmentation or a Solution Built on Sand?. *International Journal of Sociology and Social Policy*. Vol. 20, nr. 5/6. Sid. 1-38.

Vangen, Siv & Huxham, Chris. (2006). Achieving collaborative advantage: understanding the challenge and making it happen. *Strategic Direction*. Vol. 22, nr. 2. Sid. 3-5.

6.2. Litteratur

Asplund, Johan. (1987). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocialpratsamhet*. Göteborg Korpen.

Ahrne, Göran. (1999). I Ahrne, Göran & Hedström, Peter (red.) (1999). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Axelsson, Runo. & Bihari Axelsson, Susanna. (2007). "Samverkan och folkhälsa – begrepp, teorier och praktisk tillämpning." I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Sid. 11-31. Lund: Studentlitteratur.

Brandt, Elisabeth., Frank, Linda., Fredén, Birgitta., Kringeland, Tone. & Stark, Lisa. (2007). "Intersektoriell samverkan för barns hälsa – mat, matvanor och fysisk aktivitet". I Axelsson & Bihari Axelsson. (red.). *Folkhälsa i samverkan – mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Sid. 143-162. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi

Danermark, Berth (2000). *Samverkan - himmel eller helvete?: [en bok om den svåra konsten att samverka]*. Stockholm: Gothia.

Danermark, Berth & Kullberg, Christian (1999). *Samverkan: välfärdsstatens nya arbetsform*. Lund: Studentlitteratur.

- Edvardsson, Bo., Gustafsson, Anders. & Witell, Lars. (2008). "Aktivera kunden i tjänsteutveckling" I Mattson, Lars-Gunnar. (red.). *Marknadsorientering, myter och möjligheter*. Sid. 136-137.
- Eriksson, Andrea., Lindencrona, Fredrik., Olsson, Ingela., & Puskeppeleit, Monica. (2007). "Intersektoriell samverkan i utvecklingsprojekt – en jämförande analys." I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Sid. 87-121. Lund: Studentlitteratur.
- Flaa, Paul., Hofoss, Dag., Holmer-Hoven, Finn., Medhus, Thorstein. & Rønning, Rolf. (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Fleetwood, Christina. & Matscheck, David. (2007). "BUS-avtalet – en fråga om samverkanskompetens". I Axelsson, Runo & Bihari Axelsson, Susanna (red.). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Sid. 163-181. Lund: Studentlitteratur.
- Fridolin, Gustav. (2009). *Blåsta: nedskärningsåren som formade en generation*. Stockholm: Ordfront.
- Grönroos, Christian. (2004). *Service Management och marknadsföring. En CRM ansats*. Upplägga 1. Malmö: Liber.
- Gummesson, Evert. (2008). "Kundorientering – bara ett hjärnspöke?". I Mattsson, Lars-Gunnar (red.). *Marknadsorientering: myter och möjligheter*. 1. uppl. Sid. 309-326. Malmö: Liber.
- Harrington, H. James. (1991). *Business process improvement. The breakthrough strategy for total quality, productivity and competitiveness*. McGraw-Hill. New York.
- Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Normann, Richard & Ramírez, Rafael. (1995). *Den nya affärslogiken*. 1. uppl. Malmö: Liber-Hermö
- Person, Jan E. & Westrup, Ulrika. (2005). "När människor arbetar med människor". I Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans. (red.). *Servicemötet: multidisciplinära öppningar*. 1. uppl. Sid. 98-109. Malmö: Liber.
- Svedberg, Lars. (2007). *Gruppsykologi: om grupper, organisationer och ledarskap*. 4., [bearb., uppdaterade och kompletterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Sveriges rikets Lag. (2005). 126:e uppl. Nordstedts Juridik. Utgiven av: Gregow, Torkel.
- Trost, Jan. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Thylefors, Ingela. (1991). *Ledarskap i vård, omsorg och utbildning*. Stockholm: Natur och kultur

Westrup, Ulrika (2002). *Gränsöverskridande styrning: om krav på ekonomisk styrning i social verksamhet inriktad mot barn och ungdomar*. Diss. Lund: Univ., 2002.

Westrup, Ulrika., Eldh, Christer., och Sjöbäck, Karin. (2005). *Skrivhandboken – Vägledning i att skriva vetenskapliga texter*. 1. uppl. Lund: Institutionen för Service Management, Lunds universitet

Wikström, Solveig, Lundkvist, Anders & Beckérus, Åke. (1998). *Det interaktiva företaget: med kunden som största resurs*. Stockholm: Svenska förl.

Wikström, Solveig., Normann, Richard., Anell, Barbro., Ekvall Göran., Forslin, Jan & Skärvad, Pers-Hugo. (red.) (1995). *Kunskap och värde: företaget som ett kunskapsprocessande och värdeskapande system*. 2., [omarb.] uppl. Stockholm: Fritze

6.3. Muntliga källor

Intervju med arbetskonsulenter på Ung Vision. (2009-04-17 Klockan 14.40-15.40)

Intervju med arbetskonsulent på Ung Vision. (2009-04-21 Klockan 15.00-16.00)

Intervju med ungdom 1 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 09.00-10.05)

Intervju med ungdom 2 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 10.10-11.00)

Intervju med ungdom 3 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 11.10-11.40)

Intervju med arbetsförmedlare 1, ungdomshandläggare på Arbetsförmedlingen i Helsingborg. (2009-04-29 Klockan 10.00-11.00)

Intervju med arbetsförmedlare 2, ungdomshandläggare på Arbetsförmedlingen i Helsingborg. (2009-05-04 Klockan 08.30-09.45)

Intervju med socialsekreterare 1, på Utredningscentrum enheten arbete i Helsingborg. (2009-05-04 Klockan 11.00-11.50)

Intervju med socialsekreterare 2, på Utredningscentrum enheten arbete i Helsingborg. (2009-05-07 Klockan 09.00-09.40)

6.4. Webbdokument

Arbetsförmedlingen. (2008). *Mål och resultat*.

Arbetsförmedlingen. (2008). *Mål och resultat*.

Tillgänglig: <<http://www.arbetsformedlingen.se/go.aspx?c=32488>>

(Läst: 2009-05-20)

Folkesson, Stellan. (2007 a). *Politik*. Helsingborgs stad

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=652&epslanguage=SV>>

(Läst: 2009-05-06)

Folkesson, Stellan. (2008 a). *Utvecklingsnämnden*. Helsingborgs stad

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=44893&epslanguage=SV>>
(Läst: 2009-05-06)

Folkesson, Stellan. (2008 b). *Utvecklingsnämnden*. Helsingborgs stad

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=673&epslanguage=SV>>
(Läst: 2009-05-06)

Folkesson, Stellan. (2009). *Utvecklingsnämndens förvaltning*. Helsingborgs stad.

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?id=44664&epslanguage=SV>>
(Läst: 2009-05-20)

Folkesson, Stellan. (2008 c). *Utredningscentrum*. Helsingborgs stad

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?epslanguage=SV&id=44893>>
(Läst: 2009-05-20)

Folkesson, Stellan. (2007 b). *Vision och mål*. Helsingborgs stad

Tillgänglig:

<<http://www.helsingborg.se/templates/StandardPage.aspx?epslanguage=SV&id=2135>>
(Läst: 2009-05-20)

Helsing, Eric & Samuelsson, Daniel. (2009) *Arbetsmarknadssituationen för hela befolkningen 15-74 år, AKU 1:a kvartalet 2009 – Tema ungdomsarbetslöshet Labour Force Survey: First Quarter 2009*. Sveriges Officiella Statistik.

Tillgänglig:

<http://www.scb.se/Statistik/AM/AM0401/2009K01/AM0401_2009K01_SM_AM11SM0902.pdf>
(Läst: 2009-05-11)

Johansson, Sofia. (2008). *Ungas ekonomiska situation förvärras*. Ungdomsstyrelsen.

Tillgänglig: <<http://www.ungdomsstyrelsen.se/art/1,2072,7519,00.html>>

(Läst: 2009-05-06)

Kort om Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen.

Tillgänglig:

<http://www.arbetsformedlingen.se/admin/Documents/ams/broschyrer/koaf_200805.pdf>
(Läst: 2009-05-20)

Kassman, Anders. (2002). *Viktigt minska arbetslösheten för unga*. Ungdomsstyrelsen.

Tillgänglig: <http://www.ungdomsstyrelsen.se/brus_art/0,2440,3791,00.html>

(Läst: 2009-05-06)

Konjunkturinstitutet. (2009). *Lågkonjunkturen fördjupas — 250 000 färre jobb 2010*.

Tillgänglig:

<<http://www.konj.se/arkiv/konjunkturlaget/konjunkturlaget/lagkonjunkturfordjupas250000farrjobb2010.5.75aa40e311fe8049dfc800018963.html>>

(Läst: 2009-04-29)

Persson, Inga. (2009). *Arbetslöshet*. Nationalencyklopedin.
Tillgänglig: <[http://www.ne.se/lang/arbetslöshet](http://www.ne.se/lang/arbetsloshet)>
(Läst: 2009-05-25)

(2009). *Aktör*. Nationalencyklopedin.
Tillgänglig: <<http://www.ne.se/aktör/1127915>>
(Läst: 2009-05-25)

Socialstyrelsen. (2009 a). *Ekonomiskt bistånd kvartal 1–4, år 2008. Läns- och kommunvis redovisning av utbetalt ekonomiskt bistånd*. Socialstyrelsen.
Tillgänglig: <<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/5C16493A-90C8-4A75-A0DD-8B0D5C438CBE/13421/20091254.pdf>>
(Läst: 2009-05-06)

Socialstyrelsen. (2009 b). *Ekonomiskt bistånd kvartal 1–4, år 2008. Läns- och kommunvis redovisning av utbetalt ekonomiskt bistånd. Sammanfattning*.
Tillgänglig: <<http://www.socialstyrelsen.se/publicerat/2009/10314/sammanfattning.html>>
(Läst: 2009-05-06)

6.5. Övrigt empiriskt material

Elektronisk postintervju med koordinator på ungdomsstyrelsen i Stockholm (2009-05-08)

Enkätundersökning på Ung Vision Helsingborg (2009-05-13)

7. Bilageförteckning

Bilaga 1 Enkätssammanställning

Fråga 1. Är du: Kille Tjej



Fråga 2. Födelseår: 19....

84 - 1

85 - 1

86 - 1

87 - 4

88 - 2

89 - 7

90 - 2

91 - 1

Bortfall: 2

Fråga 3. Vad tycker du att det innebär att vara ung och arbetssökande i dagens samhälle?

”Det innebär att man gör det man kan för att få jobb.”

”Kan va rätt tufft för de är många motgångar.”

”Det är inte lätt att vara arbetslös. Det är mkt man ska hålla reda på, mkt papper. Får man hjälp är det bra, men annars är det skit.”

”Att vara ung och arbetssökande är väldigt svårt i dagens läge pga. Alla jobb vill ha folk som har mycket erfarenhet. Men man har mycket hjälp om man vet var man ska vända sig.”

”det är svårt, speciellt om man har varit skoltrött och inte läst färdigt gymnasiet.”

”Dåligt”

”Som det är just nu ganska svårt. Inte så lätt på arbetsmarknaden.”

”Jobbigt”

”Riktigt jobbigt, allting blir svårare.”

”Svårt”

”Jag tycker det är väldigt jobbigt man är ung har en enorm energi men pga att man inget jobb har känner man sig hopplös.”

”mindre möjligheter, företagare vill alltid ha människor vid 30års ålder pga deras erfarenheter yngre utan erfarenheter har det svårare men värre för yngre med för mycket erfarenhet.”

”det innebär dålig start på karriären med tanke på hur stor arbetslösheten är idag.”

”för att man ska få ett jobb och kan leva bättre”

”Tråkigt, dåligt”

”idag det är svårt för alla ungdomar för att söka mycke jobb och hittar inte så mycke.”

”det är en mycke svår situation För ungdomar att va arbetsökande.”

”att man får kämpa hårt för att visa sig tillräcklig på en marknad som ibland har alldeles för höga krav, särskilt vad gäller erfarenhet.”

”Eftersom det är så stor arbetsbrist så är det väldigt svårt, speciellt om man inte har rätt utbildning.”

4. Vilka insatser är värdefulla för dig som utförs/kan utföras av:

a. Arbetsförmedling:

”Möjligheterna dom ger”

”De kan ge mig råd för vilken väg som passar mig.”

”Att man får kallelse har kontakt med dem ca 1 gång i månaden och att man går dit lite då och då.”

”praktikplats, kontakter, presentationer och stöd”

”möten och uppföljningar”

”Bra handläggare. En bra handläggare lyssnar på vad man säger & hjälper en så mkt han bara kan.”

Af borde satsa mer på att hjälp ungdomar hitta yrken/vägar som passar dem.

Ams kan hjälpa när man är anmält hos de och kanske när finns många ledig plats på jobbet de kan hjälpa.”

”informationen man får när man träffar sin handläggare”

”jobbkontakt och CV”

”inte mycket, min handledare är inte den bästa och jag har fått göra mycket utan hjälp.”

”Inget”

”Inga. Inte för tillfället.”

”Inget”

”Att ge en mer medel för att öka chanserna att hitta ett arbete.”

”Vet inte.”

”Gör inte så mycket de är bra på att avregistrera folk.”

”Hjälper inte alls.”

”Med Arbetsförmedlingens insats är Jag mest nöjd dom hjälper till med Motivering, energi Allt dem ger bra möjligheter som arbetscoachning osv.”

”gör inte mycket för mig personligen utan det finns för många ungdomar så man förs vinner i mängden”

b. Socialtjänsten / utvecklingsnämnden:

”Fick en bra och Trevlig sekreterare, är nöjd med deras insats och hjälp.”

”de hjälper mig att leva”

”försörjningsstöd”

”Ger mig försörjningsstöd så jag kan klara mig ekonomiskt.”

”att dom lyssnar på en. En bra soctant.”

” Pengar och om man har andra ekonomiska problem”

”dom är viktiga, dels för att jag får pengar, och dels för att de vill hjälpa mig så att jag skall slippa dem.”

”Pengar”

”Får väl pengar osv. De gör något.”

”hade gärna fått öka summan pengar man får i försörjningsstöd lite grann.”

”Vet int.”

”Att man har möjlighet till att få hjälp när det är så pass jobbigt.”

”även möten och uppföljningar”

”dugliga”

”Betalar försörjningsstöd o bryr sig inte ens om hur man har/mår.”

”Individuell bedömning av erfarenheter o kunskaper, samt önskningar inom olika yrkeskategorier.”

”hjälpande, hade varit svåra tider utan dem, de ger en chansen att få börja på ungvision som hjälper en hitta sin rätta väg i livet.”

”hjälpn man behöver, inte för att det är så mycket.”

c. Ung Vision:

”Ung Vision är bra tycker jag. Känns bra att komma upp på morgonen, och dom är hjälpsamma här.”

”vägledning!”

”Ger mig stöd och hjälp för att få ett jobb kanske.”

”Här söker jag ett jobb som passar mig, och de hjälper mig att stå emot det svårast.”

”att man får den hjälp man ska.”

”Praktiker, utbildningar, ej utannonserade jobb och trevligt gäng.”

”Hjälper dig med väldigt mycket s som CV, lärlingsplats.”

”Det är bra ställa, man lär sig mycket nytt, borde finnas fler platser.”

”Praktik, utbildningar osv.”

”De hjälper, säger hur man gör ditt o datt.”

”hjälpa att komma ut på arbetsmarknaden”

”Bidrar men hjälp kring CV och snabbare genvägar.”

”Knyter nya kontakter”

”Man blir inte passiv ifall man kommer hit. Gör det lättare när man sen ska jobba.”

”Mycket bra ställe, får all hjälp man behöver här.”

”onödigt men ett måste”

”är ett bättre program för ungdomar eftersom man har en närmre kontakt och har stöd från dem. Vilket gör det lättare för en själv att hitta ett jobb, praktik eller att tudera, de leder en rätt.”

”ska hjälpa att hitta flera lediga platsen”

”Jobsökande via Dator och hjälpen man får här.”

”att man samarbetar för att få bästa möjliga resultat”

5. Upplever du att dina behov står i centrum hos:

a. Arbetsförmedlingen:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	2	9,5	9,5	9,5
Ja	7	33,3	33,3	42,9
Nej	12	57,1	57,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Motivera ditt svar:

Har varken kryssat JA eller NEJ:

”Vet ej. De gör kanske det, eller kanske inte. Just nu? Nej.”

”Signe har gjort mycket för att hjälpa mig i min situation men när det gäller arbete mm. Kan det bli svårt eftersom man väntar på sin 90 dagar innan man får hjälp.”

Har svarat JA:

”Det verkar som dom gör som dom kan för att vi ska komma ut i arbetslivet.”

”jag har haft många handläggare som bara varit piss. Nu har jag en som verkligen lyssnar på vad jag vill.”

”dem ser till att du först o främst får den hjälp du behöver för att sedan Motivera dig till ett lyckat jobb.”

”för att mitt liv är hos de därför behöver vi de.”

”hjälpsamma och trevliga”

”de kan hjälpa mycke för at de ska hitta en jobb som passar mig.”

Har svarat NEJ:

”Dem har bara en inskriven men dem gör inte nånting för att hjälpa en att få jobb.”

”jag har inte varit inskriven tillräckligt länge.”

”de är svåra att få tag på.”

”kommer ingenstans”

”Dålig kontakt och så. Men har det gärna så samtidigt”

”Hon hör aldrig av sig, har ingen information”

”Lång vänte tider”

”händer inget.”

”jag tex. Är ny här i Helsingborg har inte hunnit få så mycket hjälp av Arbetsförmedlingen än.”

”Alldeles för lite resurser i förhållande till människor i behov av dem,”

5. Upplever du att dina behov står i centrum hos

Socialtjänsten / utvecklingsnämnden:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	3	14,3	14,3	14,3
Ja	12	57,1	57,1	71,4
Nej	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Motivera ditt svar:

Har varken kryssat JA eller NEJ:

”så länge jag uppfyller min krav och får mina pengar så fungerar det bra.”

”Jag tycker behoven står inte helt i centrum, men klart hjälpen för dem behov du söker kan du få hjälp med.”

”De ska ha kontakt med olika firma och kan hjälpa för att hitta ett jobb.”

JA

”Kommer ständigt med förslag och grejer som kan göras.”
 ”både och. Beror på vilken situation man är i.”
 ”För annars kan jag ej försörja mig.”
 ”Alla mina egna problem blev lösta pga Socialtjänsten.”
 ”Vill alltid hjälpa så att det blir bäst för mig.”
 ”?”
 ”för att de hjälper mig med pengar för att leva”
 ”De har väl gett mig något att göra så, klaga kan man inte”
 ”de gör så att man kan leva för hela månaden och så att man kan fokusera på att hitta ett jobb”

NEJ

”dom lyssnar ej.”
 ”meh.”
 ”Har bott här i fyra månader och fått avslag på försörjningsstöd i nästan 2 mån.”
 ”Man får absoluta minimum”
 ”samma som ovan - Alldeles för lite resurser i förhållande till människor i behov av dem,”

5. Upplever du att dina behov står i centrum hos:

c. Ung Vision:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	2	9,5	9,5	9,5
Ja	18	85,7	85,7	95,2
Nej	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Motivera ditt svar:

Har varken kryssat JA eller NEJ:

De kan hitta samarbete lediga plats som jag kan jobba”

JA

”Man har mycket eget ansvar här för det man gör och vad man bestämmer dig för att göra.
 ”Hjälper en så mycket som möjligt med info och söka jobb.”
 ”Här får man den hjälp man vill.”
 ”Alla på Ung Vision har samma chance”

”Hjälper mig så att jag snabbare kan börja studera, jobba.”

”Underbara”

”Man får mycket hjälp”

”våldigt hjälpsamma o engagerade i varje person som går här.”

”-||-”

” Mycket kompetens och bra hjälp. Personligen hade jag ju givetvis sökt jobb hemifrån dock.”

”Dom bryr sig här hur det går för en och ger en tips hela tiden.”

Stefan, Mats gör allt för att hjälpa alla med just det, de behöver.”

”Få mycket bra information”

”de kan hjälpa mig att hitta det som är bäst för mig själv.”

”mer personligt bemötande, individuell plan osv.”

NEJ

”onödigt. Jag tycker att det är för mycket liksom har man Arbetsförmedlingens hjälp vad ska man med ungvision?”

Fråga 6. Hur upplever du din relation till:

a. Arbetsförmedlingen

”Dålig, ingen kontakt, inget händer.”

”Att komma ihåg tider som jag har med de och inte glömma något för att de ska bli problem.”

”Ganska svag, kommer inte i kontakt med dem tillräckligt mycket.”

”Svag och ibland irriterande man hör aldrig av ifrån dem och helt plötsligt ringer de och så måste man lägga undan allt annat man hade planerat.”

”Kunde varit bättre jag känner att dom inte ser all den hjälp man behöver.”

”Bra kontakt.”

”Upplever inte direkt att jag har någon relation till dem.”

”Bra för den hjälp som jag behöver, blir motiverad får en arbetscoach. Bra planering.”

”Är inte där lika mycket som dom andra men den är väl bra.”

”Att det går bra har kontakt med min handläggare och får kallelse nån gång i månaden.”

”Bra.”

”Den är okej. Vi träffas väldigt lite men allt fungerar.”

”Dåligt.”

”Dåligt, ingen kontakt, svarar ofast inte i telefonen.”

”Inte så bra.”

”Helt okej, Har lite kontakt med min handläggare.”

”Dåligt, svårt och få tag i.”

”Min kontakt med Afär helt ok tycker bara inte att de gör så himla mycket.”

”Ingen.”

b. Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden

”Rätt så bra.”

”Jag måste göra allt som de vill för att de kan hjälpa mig att leva.”

”Inte som best som sagt, men verkar som att det kommer att bli bättre.”

”Svag, de finns där de hjälper men du ser dem knappt.”

”Kunde varit bättre, men allt som allt helt okej.”

”Önskar att den vore bättre, men med de resurser de har är det i dagsläget inte möjligt.”

”Helt ok har ingen direkt relation uttan bara att allt går via dem.”

”Ingen.”

”Just nu helt ok.”

”Jätte bra får alltid tag i dom.”

”Krävs ingen större kontakt.”

”Bättre.”

”Bra, ringer och hör av sig.”

”Bra, går alltid att nå om det skulle vara något.”

”Helt positiv tror inte jag har någon motivering.”

”Dom lyssnar ej.”

”Ringer när det behövs men annars ingen särskild kontakt.”

”Mycket bra.”

c. Ung Vision

”Bra relation med dem men något onödigt för min del att ditt.”

”Mycket bra! Tips och råd utifrån mina behov och önskemål.”

”Bra, som sagt väldigt inspirerande personer som bara vill en väl.”

”Mycket bra. Personalen ger mig all hjälp jag behöver.”

”Stark, dom finns, dom hjälper. Du känner dig trygg.”

”Ganska bra. Får hjälp med allt man frågar efter.”

”Jag måste vara på ungvision för att hitta det jag vill.”

”Mycket bra, dom ger en motivation. ”

”De hjälper mycke och visa hur man kan söka jobb.”

”Mycket bra. ”

”Har väl ett mål att förändra nånting nu när man går här och de känns som den hjälper finns att få här.”

”Får hjälp. Dom bryr sig.”

”Jätte bra! Jag känner att ledarna blir som en kompisar.”

”Bra, finns alltid hjälp till hands. ”

”Bra, de motiverar.”

”Ännu bättre.”

”Fungerar bra. Kort och gott.”

”Bra. Jätte trevliga, finns alltid där.”

”Bra relation.”

”Mycket bra.”

Fråga 7. Ser du att det finns ett behov utav att Arbetsförmedlingen, Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden och Ung Vision samverkar dig som är arbetssökande?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	2	9,5	9,5	9,5
Ja	18	85,7	85,7	95,2
Nej	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Motivera ditt svar:

Har varken kryssat JA eller NEJ

”Svårt att säga beror lite på hur man känner sig.”

JA

”Ja det är sånt män de har en samarbete för mig är lättare att komma snabbt till jobbet.”

”Absolut.”

”Jag tycker att det bättre att jobba tillsammans. Istället för en och en.”

”Det är ju de enda ställen som jag kan få hjälp av.”

”För att få bästa möjliga resultat så är det bättre att samarbete. Det är bättre för alla, för att få så bra resultat som möjligt.”

”För att underlätta för individen och myndigheterna. Så att alla parter slipper ödslas tid på upprepningar.”

”Men inte alla 3 två hade räker för min del.”

”Vet inte riktigt, men att ungvision har mer kontakter är väl bra.”

”Ja självklart tycker jag det om de alla jobbar tillsammans kan det underlätta för oss att få jobb.”

”Ja. Men dom hade gärna fått samverka mycket mer så man slipper ha tre ställen att göra med och så många olika kontaktpersoner.”

”För att det ska flyta på lite bättre.”

”Det hjälper oss.”

”Om alla hade samarbetat hade de vetat vad jag behöver för hjälp.”

”Alla dessa kan hjälpa en genom att prata med varandra.”

”Man får den hjälp man behöver. Men tyvärr tar det lång tid.”

”Ja för det är dem som gör att jag kan försörja mig och hjälpa mig få ett jobb.”

”Dem funkar och arbetar bra tillsammans. ”

8. Upplever du att insatserna från Arbetsförmedlingen, Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden och Ung Vision kompletterar varandra i ditt fall?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	4	19,0	19,0
Ja	10	47,6	47,6	66,7
Nej	7	33,3	33,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Motivera ditt svar:

Har varken kryssat JA eller NEJ

”Ibland.”

”De är lika kan man säga så och det är inte så skillnad mellan de.”

”Som jag nämnde ovan så hade allt gärna istället varit ett ställe samlat. Tycker det är ganska rörigt och onödigt. ”

”Vet ej.”

JA

”Ju mer hjälp desto bättre?”

”Inte inskriven på amf får man ej försörjningsstöd från socialen och utan ungvision svårare kanske att hitta jobb.”

”Dom håller kontakten med varandra och mig.”

”Väldigt bra.”

”Ja det är perfekt män de alla tre har kontakt de hjälpa mycke at komma snabbt till jobbet.”

”Väldigt bra.”

”I vissa aspekter, ja. ”

NEJ

”Nej utan att jag får göra ett måste på Ung Vision medans Arbetsförmedlingen hjälper mig
allt jag behöver. ”

”Upplever att kommunikationen mellan Af och de övriga inte flyter så bra so de borde.”

”Kunde varit bättre kontakt mellan Arbetsförmedlingen och ungvision och
socialtjänsten/utvecklingsnämnden.”

”Jag har inte kommit fram till något, har inte fått så mycket löst.”

”Går inte att motivera. ”

”Inte just nu faktiskt.”

Bilaga 2 Intervjuguide ungdomar på Ung Vision

1. Berätta om dig själv och din bakgrund.
2. Vad tycker du att det innebär att vara ungdom i dagens samhälle?
3. Hur upplever du din arbetssituation?
4. Upplever du att du själv kan påverka din situation?
5. Nämn tre målsättningar i ditt liv.
6. Anser du att det är viktigt att kunna försörja sig själv?
7. Till följd av din situation, vilka myndigheter har du varit i kontakt med?
8. Vilken syn hade du på socialtjänst / Arbetsförmedling innan du gick in i processen?
9. Har du hört eller sett någonting om de här myndigheterna innan du kom i kontakt med dem?
10. Har du en handläggare/kontaktperson på varje myndighet?
11. Uppfattar du att dessa pratar med varandra om dig?
12. Är det din första kontakt med Arbetsförmedlingen och/eller Utvecklingsnämnden/Socialtjänst?
13. Vem tog du först kontakt med i din nuvarande situation?
14. Vilka förväntningar hade du på myndigheterna?
15. Vilka förväntningar tror du att myndigheterna har på dig?
16. Anser du att förväntningarna skiljer sig åt beroende på myndighet?
17. Vad upplever du att myndigheterna har gjort för dig?
18. Hur upplever du det bemötande du har fått?
19. Upplever du att deras agerande har påverkat din situation?
20. Ser du att de olika myndigheternas agerande/insatser är anpassade till varandra?
21. Tycker du att de olika myndigheterna borde arbeta tillsammans kring din situation?
22. Har de förväntningar du hade på myndigheterna uppfyllts?
23. Vad anser du är av störst betydelse för dig i denna situation för att du ska kunna få ett arbete?
24. Vilka tre ord beskriver bäst den tid som du varit i kontakt med myndigheterna?
25. Vilka faktorer anser du varit bra under denna tid?
26. Vilka faktorer anser du varit mindre bra under denna tid?
27. Vilka andra åtgärder från myndigheterna anser du hade kunnat förbättra din situation?
28. Hur ser du på din framtid?

Bilaga 3 Intervjuguide arbetskonsulent

1. Vad arbetar du med?
2. Kan du berätta om verksamheten du är verksam inom? Verkar ni under Arbetsförmedlingen eller Utvecklingsnämnden?
3. Vad är syftet med er verksamhet?
4. Vad händer med en ungdom som är arbetslös och inte har förmåga att försörja sig själv i Helsingborgs kommun?
5. Vad betyder ordet samverkan för dig?
6. Sker en samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Utvecklingsnämnde kring ungdomar?
7. Vilken samverkan sker?
8. Hur sker denna samverkan?
9. Varför sker samverkan?
10. Upplever du att det finns ett behov av samverkan mellan Utvecklingsnämnden och Arbetsförmedlingen?
11. Anser du att samverkan kan ha en positiv effekt för klienten?
12. Hur bemöter ni era klienter?
13. Upplever du att första mötet är av vikt för ungdomarna?
14. Vilken syn och attityd uppfattar du finns gentemot klienten?
15. Vad förväntar ni er utav ungdomarna?
16. Hur tror du att ungdomarna som är delaktiga i er verksamhet upplever den process de genomgår?
17. Vilka förväntningar tror du att ungdomarna har när de kommer i kontakt med er?
18. Vilka faktorer tror du är av störst betydelse för ungdomarnas uppfattning av sin tid hos er?
19. Behandlas alla ungdomar på samma sätt?
20. Finns dokumenterade rutiner? Om ja, vem skapar rutinerna?
21. Vad är din uppfattning om den samverkan som sker idag?
22. Vem anser du vinner mest på den samverkan som finns idag?

Bilaga 4 Intervjuguide Arbetsförmedling och Utredningscentrum

1. Vad arbetar du som? Hur länge har du arbetat med detta?
2. Kan du berätta om verksamheten du är verksam inom?
3. Vad är syftet med er verksamhet?
4. Vad händer med en ungdom som är arbetslös och inte har förmåga att försörja sig själv i Helsingborgs kommun?
5. Hur tror du att ungdomarna upplever den process de genomgår?
6. Vad betyder ordet samverkan för dig?
7. Sker en samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Utvecklingsnämnde kring ungdomar?
8. Vilken samverkan sker?
9. Hur sker denna samverkan?
10. Varför sker samverkan?
11. Finns det ett dokumenterat samverkansavtal?
12. Upplever du att det finns ett behov av samverkan mellan Utvecklingsnämnden och Arbetsförmedlingen?
13. Anser du att samverkan kan ha en positiv effekt för klienten?
14. Vilken syn och attityd uppfattar du finns gentemot klienten inom er enhet?
15. Hur bemöter ni era klienter?
16. Upplever du att första mötet är av vikt för ungdomarna?
17. Vad gör ni under det första mötet?
18. Vilken syn och attityd tror du ungdomar har om er?
19. Vad förväntar ni er utav ungdomarna?
20. Vilka förväntningar tror du att ungdomarna har när de kommer i kontakt med er?
21. Vilka faktorer tror du är av störst betydelse för ungdomarnas uppfattning av sin tid hos er?
22. Vilka faktorer anser du kan förbättra klientens uppfattning om er?
23. Vilka faktorer anser du kan försämra klientens uppfattning om er?
24. Mäter ni ungdomarnas uppfattning om tiden hos er?
25. Behandlas alla ungdomar på samma sätt?
26. Finns dokumenterade rutiner?
27. Vad är din uppfattning om den samverkan som sker idag?
28. Kan du uttyda någon faktor som skulle kunna underlätta den samverkan som sker idag?
29. Vem anser du vinner mest på den samverkan som finns idag?

Bilaga 5 Intervjuguide ungdomsstyrelsen

1. Vad jobbar du med?
2. Hur länge har du jobbat med detta?
3. Beskriv verksamheten du är verksam inom.
4. Hur definierar du ungdom?
5. Hur ser du på ungas arbetssituation?
6. Vilken attityd anser du att ungdomarna har gentemot arbete?
7. Hur anser du att arbetsmarknaden ser på dagens unga?
8. Vilket ansvar ser du att samhället tar för ungdomarna?
9. Skiljer sig detta från det ansvar som du anser att samhället borde ta för arbetslösa ungdomar?
10. Upplever du att det finns behov av samverkan mellan myndigheter för unga arbetssökande?
11. Hur ser du på ungdomars framtid?
12. Finns det någon rapport angående ungas arbetssituation och samverkan?

Bilaga 6 Intervju översikt

Ung Vision i Helsingborg

Intervju med arbetskonsulenter på Ung Vision. (2009-04-17 Klockan 14.40-15.40)

Intervju med arbetskonsulent på Ung Vision. (2009-04-21 Klockan 15.00)

Intervju med ungdom 1 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 09.00-10.05)

Intervju med ungdom 2 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 10.10-11.00)

Intervju med ungdom 3 på Ung Vision. (2009-04-27 Klockan 11.10-11.40)

Arbetsförmedlingen i Helsingborg

Intervju med arbetsförmedlare 1. (2009-04-29 Klockan 10.00-11.00)

Intervju med arbetsförmedlare 2. (2009-05-04 Klockan 08.30-09.45)

Utredningscentrum enheten arbete i Helsingborg

Intervju med socialsekreterare 1 (2009-05-04 Klockan 11.00-11.50)

Intervju med socialsekreterare 2 (2009-05-07 Klockan 09.00-09.40)

Ungdomsstyrelsen i Stockholm

Elektronisk postintervju med koordinatör (2009-05-08)

Bilaga 7 Enkät

Hej,

2009-05-13

Vi är tre studenter från Lunds Universitet, Campus Helsingborg. Vi skriver vår tredje års uppsats kring hur ungdomar i åldern 17-25 år upplever Arbetsförmedlingens, Socialtjänsten/Utvecklingsnämndens och Kompetenscentrums gemensamma arbete för arbetssökandes situation. Enkäten består endast utav åtta frågor som tar max 10 minuter att besvara. Genom att svara på nedanstående frågor bidrar du med värdefull information till oss och vi är mycket tacksamma för så utförliga svar som möjligt.

1. Är du Kille Tjej
2. Födelseår: 19.....
3. Vad tycker du att det innebär att vara ung och arbetssökande i dagens samhälle?
.....
.....
4. Vilka insatser är värdefulla för dig som utförs/kan utföras av:
 - a. Arbetsförmedling:.....
.....
.....
 - b. Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden:.....
.....
.....
 - c. Ung Vision:.....
.....
.....
5. Upplever du att dina behov står i centrum hos:
 - a. Arbetsförmedlingen? Ja Nej Motivera ditt svar:
.....
.....
 - b. Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden? Ja Nej Motivera ditt svar:
.....
.....
 - c. Ung Vision? Ja Nej Motivera ditt svar:
.....
.....

Vänd sida →

6. Hur upplever du din relation till

a. Arbetsförmedlingen? Motivera ditt svar:

.....
.....
.....

b. Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden? Motivera ditt svar:

.....
.....
.....

c. Ung Vision? Motivera ditt svar:

.....
.....
.....

7. Ser du att det finns ett behov utav att Arbetsförmedlingen, Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden och Ung Vision samverkar kring dig som är arbetssökande? Ja Nej

Motivera ditt svar:

.....
.....
.....

8. Upplever du att insatserna från Arbetsförmedlingen, Socialtjänsten/Utvecklingsnämnden och Ung Vision kompletterar varandra i ditt fall? Ja Nej

Motivera ditt svar:

.....
.....
.....

Frida Gertsson, Carolin Grimpe och Paulina Pettersson tackar för din medverkan!

Vid frågor hör av er till: carolingrimpe@hotmail.com

Bilaga 8 Redogörelse för enkätfrågor 4 – 8

Vilka insatser är värdefulla för dig som utförs/kan utföras av:” a) Arbetsförmedlingen, b) socialtjänsten/utvecklingsnämnden och c) Ung Vision.

Innan frågans teoretiska koppling presenteras vill vi uppmärksamma att socialtjänsten och utvecklingsnämnden båda presenteras i fråga b och har vidare även gjorts i övriga berörda frågor. Det framkom under intervjuerna med ungdomarna att de inte vet vad de ska benämna verksamheten men att de samtliga syftar till utvecklingsnämnden. Med utvecklingsnämnden syftar vi till Utredningscentrum, enheten arbete som tidigare presenterat, vilket är den enhet som ungdomarna är aktiva på. Ung Vision behandlas separat från utvecklingsnämnden som en följd av att ungdomarna under intervjuerna gjorde en åtskillnad mellan dessa. Utvecklingsnämnden sammankopplas med försörjningsstöd och Ung Vision med de aktiviteter som erbjuds. Ungdomarna har vidare en handläggare på vardera instans vilket medför att det är intressant att behandla enheten arbete och arbetsmarknadsprogrammet Ung Vision separat.

Gällande frågans teoretiska förankring menar Normann och Ramirez (1995) att kundernas värdeskapande processer skiljer sig åt vilket måste beaktas vid utformningen av erbjudandet för att ett värde ska uppstå för denne²⁶⁸. Frågan syftar till att skapa en förståelse vad som anses värdefullt för de tillfrågade ungdomarna.

5. Upplever du att dina behov står i centrum hos:” a) Arbetsförmedlingen, b) socialtjänsten/utvecklingsnämnden och c) Ung Vision

Organisationsteorin, värdestjärnan, tar sin utgångspunkt i kunden och det är kundens värdeskapande process som är central²⁶⁹. Huruvida kunden kan stå i centrum råder delade meningar om.²⁷⁰ Hur ungdomarna upplever att Arbetsförmedlingen, utvecklingsnämnden och Ung Vision har förmåga att utforma tjänsteprocessen utifrån deras enskilda situation kan därmed anses väsentligt.

²⁶⁸ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 89, 95.

²⁶⁹ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167

²⁷⁰ Gummesson. (2008). Sid. 309 jfr. Grönroos. (2004). Sid. 43

6. Hur upplever du din relation till: a) Arbetsförmedlingen, b) socialtjänsten/utvecklingsnämnden c) Ung Vision.

Normann och Ramirez (1995) liksom Wikström et al. (1995) menar att värde skapas för kunden i en ömsesidig relation.²⁷¹ Därmed anser vi det vara av vikt att förstå hur ungdomen uppfattar sin relation till de olika instanserna.

7. Ser du att det finns ett behov av att Arbetsförmedlingen, socialtjänsten/utvecklingsnämnden och Ung Vision samverkar kring dig som arbetssökande?

Om kunden är i behov av insatser från olika offentliga myndigheter ökar behovet av samverkan mellan myndigheter för att kunden ska erhålla en god servicekvalitet.²⁷² Frågan syftar till att skapa en förståelse för hur ungdomarna uppfattar sin egen situation och upplever att det finns behov av att instanserna samverkar för kring denne.

8. Upplever du att insatserna från Arbetsförmedlingen, socialtjänsten/utvecklingsnämnden och ung vision kompletterar varandra i ditt fall?

Frågan avser undersöka hur ungdomarna upplever att de olika tjänsteerbjudandena kompletterar varandra då Wikström et al. (1995) argumenterar för att en verksamhets tjänst ska betraktas i sin ”helhet”, det vill säga samtliga tjänster i kundens värdeskapande process²⁷³.

²⁷¹ Normann & Ramirez. (1995). Sid. 57-58 jfr. Wikström et al. (1995). Sid. 166

²⁷² Axelsson & Bihari Axelsson. (2007). Sid. 11-12 jfr. Axelsson & Bihari Axelsson. (2006). Sid. 78

²⁷³ Wikström et al. (1995). Sid. 166-167