

Mötet mellan handläggare och arbetssökande. Om olika upplevelser av inflytande

Av Oliver Malmgren & Jonas Sandal

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)

VT - 14



Handledare: Erika Werner

Abstract

Authors: Oliver Malmgren & Jonas Sandal

Title: The meeting between administrators and registered job seekers. On different experiences of influence. [translated title]

Supervisor: Erika Werner

Assessor: Katarina Jacobsson

The purpose of this study is to examine how administrators and service users at an employment agency in Sweden regard the relationship between them in joint meetings. Furthermore we want to analyse what role the aspect of power plays in the meetings and to what extent service users participate in shaping the way in which the employment agency works. The study is based on a quantitative survey that has the aim of examining aspects concerning power, participation and relations. To be able to analyse two different points of view we designed and distributed two comparable surveys to both administrators and service users at an employment centre in a larger city in southern Sweden.

We analysed our survey results considering previous research and applying our two main theoretical perspectives that deal with power and service user participation.

Our conclusion is that a power-imbalance exists, and that both parts are aware of the fact that the administrator has more power in comparison to the service user. An obvious result is that the service user group is a more heterogeneous group than the administrators who answered in a more homogeneous fashion. Additionally there is a perceived need for an increase in user participation, which is basically non-existent at this point. With the growing interest in evidence-based practice in social work, user participation is an especially important point to consider in improving the work procedures of the employment agency. We have also concluded that there is a lack in the resource of time for both the number and length of meetings, and the resource of time has been shown to be one of the key elements for meeting the goal of conveying employment. The number of vulnerable groups at the employment centre is increasing, which increases the average amount of time required for meetings with individuals and this requires adjustment in the working structures of the employment agency.

Keywords: service user participation, employment agency, power, evidence-based practice

Förord

Tusen tack till alla som har hjälpt oss att besvara enkäterna och möjliggöra denna uppsats. Ett speciellt tack till sektionschefen i den stad vi genomfört vår undersökning och Lars Wahlgren som hjälpt oss i den statistiska djungeln.

Dessutom vill vi framför allt tacka vår otroligt hjälpsamma handledare Erika Werner som har pushat och guidat oss genom dessa veckor. Ett stort tack tillägnar vi även varandra. Vi har varit ett bra team som samarbetat väl och kompletterat varandra på ett toppen sätt. Och inte minst Ilias café som hjälpt oss i trötta stunder.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	7
1.4 Begreppbeskrivning.....	7
1.5 Arbetsförmedlingen.....	8
2. Tidigare forskning	11
2.1 Brukarinflytande.....	12
2.2 Evidensbaserad praktik.....	15
2.3 Makt.....	17
2.4 Internationell forskning	18
3. Teori	19
3.1 Makt.....	19
3.2 Brukarmakt	20
3.2.1 Ekonomiska resurser	21
3.2.2 Kunskap och makt	21
3.2.3 Det legala mandatet	21
3.2.4 Legitimitet	22
4. Metod	22
4.1 Val av metod.....	22
4.2 Metodens förtjänster.....	24
4.3 Metodens begränsningar.....	24
4.4 Urval	25
4.5 Metodens tillförlitlighet.....	26
4.6 Etiska överväganden.....	26
4.7 Enkätkonstruktion.....	28

4.8	Respondenter	31
4.10	Metodreflektion	34
5.	Empiri	34
5.1	Relationen	35
5.2	Information	35
5.2.1	Information skyldigheter/ rättigheter	35
5.2.2	Information från handläggare	36
5.3	Relationen i förhållande till anställningstid	37
5.4	Inflytande	38
5.4.1	Större inflytande	38
5.4.2	Påverkan	39
5.5	Samordnande funktion	40
5.6	Maktfördelningen	41
5.7	Samarbete	43
6.	Analys	44
6.1	Makt	45
6.1.1	Information om skyldigheter och möjligheter/rättigheter	47
6.2	Brukarinflytande	48
6.3	Relationen	53
6.3.1	Relationen i förhållande till anställningstid	53
7.	Avslutande diskussion	54
8.	Referenslista	57
9.	Bilagor	61
9.1	Bilaga 1	61
9.2	Bilaga 2	64

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Brukaren måste få större möjlighet att vara med och påverka utformningen och vilket typ av stöd som hon erbjuds. Att byta arbete måste bli en positiv möjlighet för alla i stället för det hot som det i dag upplevs som av många.

Arbetsmarknadspolitiken måste bli en politik för nya livschanser. -Mikaela Valtersson (MP). Motion 2006/07:A309

Arbetsförmedlingen är en viktig del av Sveriges ekonomiska politik och bidrar till stor del till en fungerande arbetsmarknad (Lundin, 2011: 147). Myndigheten har som uppgift att se till att de arbetssökande uppfyller sina skyldigheter, som att t.ex. aktivt söka arbete för att få ersättning av a-kassan. Insatser inom arbetsmarknadspolitiken var år 2013 den fjärde största posten i statsbudgetens utgifter med 69,7 miljarder kronor vilket innebär en ökning av 4,6% jämfört med 2012 (ESV 2014:25, 2014: 85-86).

Arbetsförmedlingen arbetar utifrån Arbetsförmedlingens Verksamhetsplan (2014) som ställer de direktiv och mål som ska uppfyllas. År 2014 kommer målen vara att forma och styrka förtroendet för Arbetsförmedlingen, rätta sig efter de minskade resurser och utmaningen att effektivisera verksamheten. Detta antyds också i citatet ovan som visar att det krävs förändring för att det ska bli en positiv upplevelse för alla inblandade parter. Samtidigt ska det bidra till att öka sysselsättningen (2007:1030). Utifrån internationella undersökningar kan man se att det finns evidens för att ett ökat antal möten leder till förbättrade chanser att träda in på arbetsmarknaden (Hainmueller et al., 2009) (Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm, 2014: 4). För att öka den arbetspolitiska effektiviteten finns det en växande tendens att tillmötesgå de arbetssökandes individuella behov. Privata aktörer är till exempel en möjlighet att anpassa insatser efter de arbetssökandes behov. Sedan 2007 har dessa privata aktörer börjat spela en allt större kompletterande roll för att sänka arbetslöshetstiden (2007/08: A313). Privata aktörer har möjligheten att utforma sitt sätt att arbeta mer flexibelt än Arbetsförmedlingen. Utmaningen består dock i att hitta en balans mellan

effektivitet och flexibilitet (Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsrapport, 2014: 102). Flexibiliteten kan gå över till standardisering i processen att bli mer kostnadseffektiv genom rationalisering (Ibid. 100). Exempel på privata aktörer är t.ex. företagen AS3 (2014) och Arbetslivsresurs AR AB (2014) som arbetar med att anpassa insatser efter de arbetssökandes behov som de skriver på sina hemsidor.

Eftersom Arbetsförmedlingen är centralstyrd påverkar detta naturligtvis handläggarnas sätt att arbeta på. Arbetsförmedlingens riktlinjer och ramar gör handläggaren till en myndighetsutövare utöver sin handläggarroll. Handläggaren måste också ha kunskap om lagar, regler och förordningar (Eliasson-Lappalainen, 2006: 319). Det kan uppstå en målkonflikt att å ena sidan vilja hjälpa den arbetssökande och å andra sidan att uppfylla verksamhetens krav. Detta beskriver också Wännerström (2013) som hävdar att maktfördelningen kan hindra ett samarbete och kräver en mer jämlik fördelning, kunskapsutveckling hos personalen och minskad detaljstyrning (Wennerström, 2013: 31). Det finns alltid en maktojämlikhet eftersom det är den arbetssökande som måste uppfylla krav för att få ersättning och handläggaren har makten att begära detta utifrån stöd i lagar osv. Denna maktojämlikhet kan också styrkas om brukaren inte är medveten om sina rättigheter och möjligheter (Skau, 2007: 37)

Delaktighet för brukare och klienter har, bland annat inom arbetsmarknadspolitiken, på senare år blivit en större del av kunskapsutvecklingen och utformandet av till exempel evidensbaserad praktik (EBP). Detta har också börjat uppmärksammas mer i Sverige (Nygren, Blom och Morén, 2013: 26). Eftersom andelen utsatta grupper har ökat bland de inskrivna den senaste tiden skapar detta en mer heterogen målgrupp som kräver individuell anpassning (Harkman, 2014:17).

Det som nu talar för ett ökat brukarinflytande är att det som erbjuds på myndigheten ska vara så anpassat som möjligt utefter brukarnas egna förutsättningar (Nygren, Blom och Morén, 2013). Brukaren är expert på sin egen situation (Ibid). Arbetsförmedlingens lagar och paragrafer är utformade så att de

skulle kunna anpassas till ett större inflytande. I Förordning (2007:1030) med instruktioner för Arbetsförmedlingen, i paragraf 3 sägs att

”Arbetsförmedlingens verksamhet ska utformas så att /.../den anpassas efter den enskildes förutsättningar,”.

Hur mycket anpassas Arbetsförmedlingens hjälp utifrån denna paragraf? Och hur ser denna utveckling mot ett ökat inflytande och anpassning för individen inom Arbetsförmedlingen ut i praktiken? Finns det brister i myndighetens sätt att arbeta, som förklarar kravet på kompletterande aktörer för att uppfylla de arbetssökandes behov, och vad beror detta i så fall på?

Tanken med denna uppsats är att undersöka om, och i så fall i vilken utsträckning, de inskrivna på Arbetsförmedlingen har inflytande på verksamhetens- och handläggarnas sätt att arbeta med brukarna. Dessutom vill vi belysa hur det gemensamma mötet och brukarinflytandet subjektivt upplevs av både handläggare och arbetssökande, och vilken roll makt och maktskevhet spelar in på relationen mellan dessa två parter.

Att utgå från ett brukarperspektiv som en av två huvudsakliga teoretiska utgångspunkter var självklart för oss eftersom vår empiri bygger på data som till stor del består av frågor kring detta tema. Med hjälp av denna empiri och tidigare forskning använder vi oss av brukarperspektivet för att analysera situationen på Arbetsförmedlingen.

Som andra centrala teoretiska utgångspunkt utgår vi från ett maktperspektiv. Tanken med att ta med detta perspektiv är att undersöka hur en maktfaktor kan påverka relationen mellan handläggare och den inskrivna. Vi belyser även hur brukarinflytandet eventuellt främjas eller hindras av de externa och interna maktfaktorer.

1.2 Syfte

Syftet är att undersöka hur inflytandet i mötet mellan arbetssökande och handläggare upplevs och hur ens förutsättningar uppfattas från de båda sidorna.

1.3 Frågeställningar

Hur skiljer sig handläggarnas och de inskrivnas generella syn på ömsesidigt samarbete?

Hur skiljer sig handläggarnas och de inskrivnas generella syn på brukarinflytande i mötet?

Vilken roll spelar maktaspekten i mötet mellan handläggare och de inskrivna på Arbetsförmedlingen?

1.4 Begreppbeskrivning

Denna del syftar till att förklara begrepp som kräver en viss förståelse för att följa med i läsningen. Det handlar om begrepp som används inom forskning och statistik och inte borde misstolkas. Det är viktigt att ge en klar definition av dessa termer för att öka transparensen i vår studie.

Tvärsnittsdesign (survey eller cross-sectional design): En design som används för att genomföra studier (kvantitativa eller kvalitativa) som behandlar mer än ett fall vid en viss tidpunkt. Målet är att kunna generalisera resultaten utifrån urvalet, och att analysera sambandsmönster (Bryman, 2011: 656).

Deduktivt perspektiv: Bildning av forskningspraxis utifrån hypoteser som utgår utifrån teorier (Ibid. 647). Till skillnad från ett induktivt perspektiv där teorin skapas utifrån praktiken (Ibid. 650).

Population: Helheten av enheter man samlar in data ifrån (Ibid. 653).

Urval: (sampel, stickprov): Den del av en population som används för att genomföra en studie (Ibid. 656).

Generalisering: (extern validitet): Generaliserbarheten utöver den genomförda studiens kontext (Ibid. 648).

Bortfall: Den andel respondenter som inte svarar på studien (Ibid. 647).

Internt bortfall: Data av en viss enhet som inte kan användas i studien p.g.a. olika skäl. T.ex. att respondenten inte svarar alls eller inte svarar på en viss fråga (Ibid. 647).

Korrelationstabell (Korstabell): En tabell som visar två variablers förhållande uppdelat i kolumner och rader (Ibid. 651).

Chi-två: Används att ta reda på huruvida sampel resultat i en korrelationstabell kan generaliseras till en population (prövning av statistisk signifikans) (Ibid. 647).

Fisher's exact test: När det förväntade värdet på ett stickprov ligger under 5 enheter är chi-2 testet inte giltigt. Då kan Fishers exakta test genomföras som visar om det finns en statistisk signifikans, även med låga värden (Wahlgren, 2014).

Indikatorer: Ett hjälpmedel som används för att mäta ett begrepp eftersom inget direkt mått finns att använda (Bryman, 2011: 650).

I fortsättningen av texten kommer vi att referera till brukare och arbetssökande när vi skriver generellt om brukarperspektivet och Arbetsförmedlingen överlag. Inskrivna är det begrepp som vi har använt när vi genomfört vår studie och kommer användas då vi direkt talar om de som varit delaktiga i studien.

1.5 Arbetsförmedlingen

Första gången det som nu kallas Arbetsförmedlingen slog upp sina dörrar var 1902 på Helsingborgs stads Arbetskontor. Redan då skulle förmedlingen vara en neutral plats för arbetssökande och arbetsgivare och denna princip lever kvar än idag (Arbetsförmedlingen, 2014b). Under årens lopp har en rad reformer och förändringar gjorts för att förbättra organisationen. Enligt Arbetskraftsundersökningar mars 2014 rapporterades att 4 701 000 personer var sysselsatta i åldern 15-74 år. Vilket är en ökning med 58 000 gentemot samma period förra året. Dagens siffra på antalet arbetslösa ligger på 440 000 personer 8,6% (SCB, 2014)

På Arbetsförmedlingens hemsida finns det ett stort antal rapporter som beskriver Arbetsförmedlingens forskning och uppföljningsarbete. Harkman (2014) skriver att arbetsmarknadspolitiken genomgick ett antal förändringar efter år 2006 vilka resulterade i nya regler för arbetslöshetsersättningen. Författaren hävdar att dessa förändringar kan ha inflytande på vem som anmäler sig på Arbetsförmedlingen.

Till exempel avskaffades möjligheten att få arbetslöshetsersättning genom studier i proposition 2006/07:15. Om denna relativt stora grupp av personer faller bort betyder detta att de inskrivna på Arbetsförmedlingen nu utgörs av en större andel personer som har sämre chans att få ett arbete. Dessutom försämrades möjligheterna att få ersättning vid deltids- och timanställning.

I Arbetsförmedlingens Återrapportering (2013: 12-13) lyfts siffror på det allmänna förtroendet för Arbetsförmedlingen fram. I rapporten används TNS Sifos anseendeindex för myndigheter 2012 och med tydliga siffror visas på att förtroendet för AMS ligger längst ner av alla de representerande myndigheterna, bland de representerade finns bland annat riksbanken, polis, kronofogden, migrationsverket, m.m. Sedan 2009 har förtroendet legat på ungefär samma nivå. Ungefär 40 % av de arbetssökande säger att de tycker sig ha ett stort eller ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen. Ca en tredjedel uppger att de varken har stort eller litet förtroende för organisationen (Ibid. 6). Enligt svenska kvalitetsindex (SKI) krävs det att en nivå över 60 för att bli godkänd på en indexskala som går från 0 upp till 100. Arbetsförmedlingen låg vid undersökningen på 48,0. Ytterligare tre myndigheter av fjorton låg under godkänt år 2012, försäkringskassan 54,7, kronofogden – privat 53,5, trafikverket – väghållning 58,2 (Ibid.12).

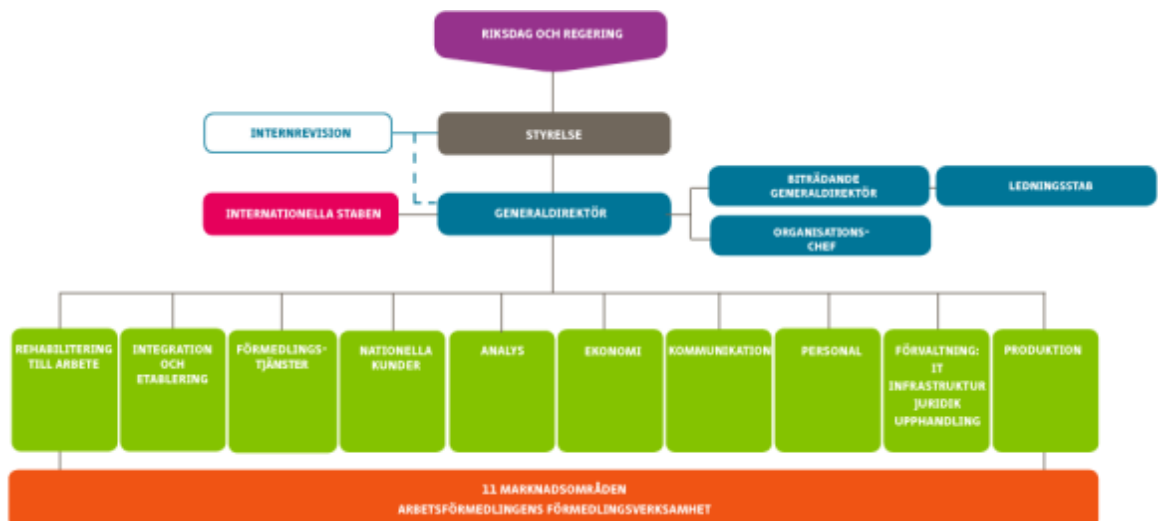
Den 12 mars 2014 visades ett inslag på nyheterna om hur handläggarnas situation ser ut i vissa delar av landet. Enligt den tidsstudie som SVT hänvisar till i klippet så finns det handläggare i landet som har över 300 klienter som de borde träffa varje månad. Vid en snabb uppskattning så behöver en handläggare arbeta över 300 timmer per månad för att kunna träffa sina klienter minst en gång (Svtplay, 2014). I regeringens proposition 2012/13:12 ställs nya krav på både arbetssökande och handläggare om att det ska vara en tätare kontakt mellan parterna. I nyhetsklippet berättades även att nu ska det varje månad ska skickas in en aktivitetsrapport. Enligt Regeringens proposition beskrivs aktivitetsrapporteringen som ett arbetsverktyg som ska underlätta arbetet att följa hur den arbetslösa går till väga för att komma ur sin arbetslöshet, i rapporten ska alla aktiviteter skrivas ner och rapporteras (Ibid. 28). Detta har resulterat i att arbetssökande söker yrken

som de inte är kvalificerade för, bara för att uppfylla kvoten för hur många jobb de måste söka per månad. Kockar söker yrken som rektorer och liknande.

Harkman (2014: 17) nämner också att inslaget av ”utsatta grupper” har ökat bland de personer som söker sig till Arbetsförmedlingen. Detta bekräftas också i Arbetsförmedlingens återslag (2014) som redogör för arbetsmarknadspolitiska program 2013. I rapporten skrivs det att andelen personer som tillhör dessa utsatta grupper har stigit och passerat 60% av de inskrivna. Dessa förändringar kan också ha en betydelse för studier som ska mäta synpunkter på Arbetsförmedlingen. Om en stor del av de arbetssökande består av utsatta grupper och personer som har svårare att få ett arbete på grund av bristande utbildning osv. är det tänkbart att feedbacken i stort sett blir mindre positiv.

I Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering skriver Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm (2014) om ”betydelsen av möten mellan arbetslösa och förmedlare”. Rapporten bygger på danska data och visar betydelsen av antalet möten mellan förmedlare (handläggare) och den arbetslösa. En sammanfattning av 37 studier som genomfördes med syfte att utvärdera effekten av möten mellan handläggare och arbetssökande visade att nästan alla analyser tyder på en stor positiv effekt på sannolikheten att hitta arbete ju fler möten som genomförs (Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm, 2014: 4).

Arbetsförmedlingen är uppbyggd och styrs utifrån regeringens beslut, myndighetens högsta styrande organ är styrelsen som tar beslut av generell karaktär men också i strategiska beslut. Generaldirektören är organisationens ställföreträdare. Vid generaldirektörens sida finns tre instanser; stabsledningen, marknadsledningen och ledningsgrupper för råd och stöd. Myndigheten är indelad i diverse avdelningar som alla har olika ansvarsområden. Fyra av dem har ett mer strategiskt politiskt ansvar om arbetsmarknaden och integration; Förmedlingstjänster, Integration och etablering, Rehabilitering till arbete och Nationella kunder. De resterande avdelningarna har ett överordnade ansvar för frågor inom sitt eget ansvarsområde; Analysavdelningen, Ekonomiavdelningen, Kommunikationsavdelningen, Personalavdelningen, Förvaltningsavdelningen som innefattar några mindre avdelningar.



Figur 1

Under alla avdelningar finns Arbetsförmedlingens Förmedlingsverksamhet där de 320 lokala Arbetsförmedlingar ligger. Det är bland personalen/inskrivna vår undersökning är genomförd.

De övergripande lagar som styr Arbetsförmedlingen utformning är Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen. Här hittas grundstenarna för organisationens mål och anpassning till de arbetssökande.

2. Tidigare forskning

För att hitta tidigare forskning som är relevant att ta upp i vår uppsats använde vi oss av en del databaser: libris, swepub, google scholar, och Diva. Sökningen utgick från nyckelorden ”Arbetsförmedlingen”, ”brukarinflytande”, ”evidensbaserad praktik (EBP)”, ”makt” och ”forskning”. Till begreppen brukarinflytande, EBP och makt fanns det stora mängder av rapporter, avhandlingar osv. och även sökningar med kombinationer av våra nyckelord gav en del resultat. Det enda ordet som inte gav mycket resultat i kombination med de andra nyckelorden var ”arbetsförmedlingen”. Det finns inte mycket svensk forskning kring EBP och brukarinflytande på Arbetsförmedlingen. Efter en bredare sökning på internationella artiklar med hjälp av sökorden ”employment

service”, ”user participation” och ”user involvement” hittade vi några artiklar rörande brukarinflytande internationellt.

När vi valt teman, teorier och utgångspunkter för vår studie läste vi in oss på området utifrån mer specifika artiklar, avhandlingar osv. Det fanns inte så mycket kring just brukarinflytande på Arbetsförmedlingen. Däremot såg vi snabbt att det fanns många artiklar kring brukarinflytande som del av EBP (evidensbaserad praktik) och regeringens växande intresse av dess betydelse som vi senare kommer att beskriva. Sedan ett par år tillbaka har studier ökat kring t.ex. brukarinflytande inom socialtjänsten och psykiatrin osv. Vi hittade studier som hade använt sig av ungefär samma metod som oss: Brukarenkäter, personalenkäter, diskussioner kring maktaspekten osv. Regeringens övergripande mål för 2013 var att främja en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten, genom att utöka brukarinflytandet (Socialdepartementet, 2013: 4)

Som vi tog upp i problemformuleringen anser vi att temat vi valt är aktuellt och relevant att studera närmare. Att det inte finns så mycket studier och forskning kring brukarinflytande på Arbetsförmedlingen är inte någon nackdel eftersom vi då faktiskt kan få fram nya resultat, som kanske kan vara intressant för framtida forskning eller för personal och inskrivna vid de arbetsförmedlingar vi utför undersökningen på.

2.1 Brukarinflytande

Som vi skriver ovan fann vi inte mycket forskning kring brukarinflytande på Arbetsförmedlingen. Karlsson och Börjeson skriver i sin bok (2011) att intresset kring brukardelaktighet och inflytande anses vara relativt nytt. En indikation på detta är t.ex. ett en stor del av svensk forskning kring begreppet har genomförts av doktorander. Detta har Hultqvist kommit fram till när hon sammanställde en kunskapsöversikt på 27 studier som handlar om brukarens delaktighet i välfärdssystemen i Sverige mellan 1995 och 2007 vilket återges i Karlsson & Börjeson (2011: 36).

2011 fick Socialstyrelsen i uppdrag av regeringen att kartlägga forskning och erfarenheter kring brukarinflytandet i socialtjänsten och psykiatrin. Detta uppdrag

utgick från ett beslut att stödja utformandet av evidensbaserad praktik inom socialtjänstens område som hade fattats några månader tidigare (S2011/3358/FST).

Januari 2012 publicerades sedan rapporten ”Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri- en kartläggning av forskning och praktik” som sammanfattar resultaten kring uppdraget från regeringen. Kartläggningen gjordes dels med hjälp av tidigare forskning och publikationer och dels genom direkt kontakt med organisationer, brukare och myndigheter (Socialstyrelsen: 2012).

Genom att kartlägga forskning och publikationer visar Socialstyrelsen att det inte finns många vetenskapligt baserade metoder om hur man i praktiken kan stärka brukarinflytande. Och det fanns ännu färre utvärderingar av dessa metoder. Forskarna föreslår vägledning och utbildning för personal som baseras på bäst fungerande existerande metoder från praktiken. Detta ska stärka brukarens medverkan (Karlsson och Lönnfjord: 10).

Även om brukare inom socialtjänsten inte är en målgrupp i vår studie är den relevant för att förstå hur kunskapsläget kring brukarinflytande ser ut. Behovet av kartläggande och utformande av brukarinflytande ökar med syfte till utökad utveckling av evidensbaserad praktik (Socialstyrelsen: 2012).

Det finns mycket forskning och undersökningar som rör brukarinflytandet, och regeringens intresse i att driva fram dessa frågor visar att det är ett aktuellt tema. Samtidigt finns det aspekter som gör det problematiskt att bedriva forskning inom socialt arbete. Bergmark & Lundström (2006: 181) hävdar att en sådan aspekt är att det ofta saknas klart definierade begrepp som kan användas och förstås av alla parter. Detta hindrar kommunikation och möjligheter att utföra jämförelser och utvärderingar.

Definitionen av brukarinflytande ses som den delaktighet som ges till brukarna i deras möjlighet att påverka sin situation och sitt inflytande i organisationen. Till en början är det också viktigt att göra en skillnad mellan brukardelaktighetens

individuella och kollektiva uttryck. Den individuella delaktigheten t.ex. den arbetssökandes eget handlande och inflytande förklaras som brukardelaktighet, men det kan samtidigt talas om brukardelaktighet i relation till de nationella brukarorganisationerna. Vilket gör att definitionen blir väldigt bred (Denvall, Heule & Kristiansson, 2011: 38-41).

Denvall, Heule och Kristiansen (2011) pekar på argument som både talar för och emot brukarinflytande så som moraliska, etiska, politiska eller ekonomiska (Heule och Kristiansen, 2011: 38). Ett av argumenten emot ett större brukarinflytande baseras på att den professionelles kunskap blir generell, att vissa särintressen blir betonade i relation till andra demokratiska värden. Men också att det sociala arbetet blir för individualiserat och att standardiseringen försvinner (Ibid. 38). Vid argumentation för ett ökat brukarinflytande finns det desto mer stöd för detta. Ett av de flera argumenten för ett ökat inflytande är dagens forskning som visar att de sociala institutionerna inte förbättrar levnadsvillkoren för de människor som är i behov av hjälp. Då det är en del insatser som till och med blir kontraproduktiva och upprätthåller den ojämna maktbalansen snarare än att hjälpa personerna till självständighet. En ensidig relation eller ett möte med en socialarbetare kan resultera i en över- och undermakt, vilket vidare kan leda till att personen som behöver hjälpen fråntas makt, inflytande och tolkningsföreträde av vad han/hon behöver på grund av den sociala institutionen (Ibid. 38).

För att gå djupare in i typer av makt som socialarbetaren har använder sig Heule och Kristiansen (2011: 39) av Hasenfelds bok *Human services as complex organizations* (1992). Han förklarar den första maktaspekten som socialarbetarens kunskap, då de har en akademisk utbildning och kategoriseras som en profession. Socialarbetaren är också en företrädare av samhälliga regler och normer. Den sista och den Hasenfeld påstår vara av störst vikt är den strukturella organisatoriska aspekten. Organisationen har det som klienten vill ha, resurser och service. Detta är också måsten för att en socialarbetare ska ha ett handlingsutrymme och förmåga att kunna hjälpa en klient med deras situation. Denna makt blir problematisk om då klienten är mer beroende av organisationen än vad organisationen är av en enskild klient, den har en form av monopol på de tjänster som erbjuds. Socialarbetaren har en tendens att använda denna makt för att gynna egna och organisationens intressen (Ibid. 39).

För att det ska vara individens behov som sätts i centrum krävs det att socialarbetaren använder sig av människornas egna erfarenheter och åsikter som en källa för kunskap (Ibid. 39).

Det kollektiva perspektivet på brukarens inflytande har under de senaste 30 åren ökat kraftigt i Sverige. Med hjälp av demokratiutredningar fick bland annat kommuner och landsting år 1994 chansen att börja delegera om beslutanderätt till självförvaltningsorgan (enskilda skolor och inrättningar) och detta blev 2002 fastställt i kommunallagen (Hultqvist och Salonen, 2011: 44). Dessa utredningar blev startskottet för förespråkande av ett ökat deltagande av brukare i välfärdsstaten. De dominerande motiven för ett ökat brukardeltagande kan härledas till effektivitet och demokrati. Effektivitetsmotivet fokuserar på att utveckla kvalitén och utförandet av servicen, medan det demokratiska motivet är att medborgarens engagemang och inflytande stärks både för verksamheter och gemensamma statliga frågor.

En liknande uppdelning kan göras av grupperna indirekt/passiv och direkt/aktiv. Den första gruppen indirekt/passiv förklaras som; insikten av myndigheternas eller serviceförarnas förståelse för hur de som utnyttjar deras tjänster uppfattar verksamheten. Direkt/aktiv förklaras som i vilken omfattning individen (kund, förälder, pensionär, patient, vårdtagare mm.), direkt eller aktivt kan influera den organisation de är i kontakt med (Hultqvist och Salonen, 2011: 45). Hädanefter kommer dessa två begrepp användas i form av passiv- och aktiv-, handläggarna kommer att refereras till som passiv-deltagare och arbetssökande blir då de aktiva deltagarna. När vi går utanför dessa definitioner som beskrivs ovan kommer vi att skriva detta.

2.2 Evidensbaserad praktik

Bergmark och Lundström (2006) skriver i sin artikel att under de senaste 15 åren har kravet på en mer säkerställd socialvetenskaplig forskning och behovet att utvärdera offentliga verksamheter drivit fram begrepp som ”evidensbaserad praktik” och evidensbaserad praktik (EBP).

Att skapa en utökad kunskapsöversikt och forskning har drivits av Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS) och dess efterföljare Institutet för utveckling

av metoder i socialt arbete (IMS) (Bergmark & Lundström, 2006). 2009 införlivades IMS i Socialstyrelsen som nu har hand om dessa frågor (Socialstyrelsen, 2013: 3). 2007 genomfördes en enkätstudie som skulle undersöka hur intresset för EBP bland chefer inom socialtjänsten såg ut. Det skickades ut runt 900 enkäter och svarsfrekvensen på 88 procent var väldigt hög. Resultaten som redovisades i artikeln ”På väg mot en evidensbaserad praktik” av Sundell, Brännström, Larsson, och Marklund (2008: 16) visade att det fanns ett stort intresse för EBP och när studien genomfördes en andra gång 2010 hade intresset ökat än mer.

Begreppet Evidensbaserad praktik (EBP) förklarar Drisko och Grady (2013) som ett nyckelbegrepp för beskrivning av tidigare forskningsresultat och hur det ska anpassas till individer.

Jergeby och Sundell (2008:12) skriver att kunskap som används till insatser ofta inte är tillräckligt tillförlitliga, även om de kan vara populära och mycket använda. Detta beror på att de flesta insatser kräver en individuell anpassning efter klientens behov och situation. Det är därför EBP har blivit allt mer intressant eftersom det syftar till att skapa kunskap om personers problem och relevanta insatser till dessa personer.

Begreppet började användas på 1990-talet av den kanadensiska folkhälsoforskaren David Sackett. Det var en reaktion på att många läkare kunde bestämma själv vilken medicin de använde istället för att använda sig av aktuella vetenskapliga resultat (Ibid. 12).

EBP (som också kallas kunskapsbaserad praktik) har definierats på följande sätt:

”en noggrann, öppet redovisad och omdömesgill användning av den för tillfället bästa evidensen för beslutsfattande om insatser till enskilda individer” (Sackett et al., 1996, refererad i Jergeby, 2008: 12)

Det finns argument som talar både för och emot EBP. En fördel är att det finns en ökad transparens gentemot andra insatser som kan sakna utvärdering och vetenskapligt stöd. Det kritiska förhållningssättet till den kunskap EBP är baserad på, bidrar också till dess utveckling på lång sikt (Jergeby & Sundell, 2008: 15). En

annan rent praktisk fördel är kostnadseffektiviteten som stiger i takt med insatsens effektivitet och bidrar till att fler klienter kan ta del av dessa insatser (Ibid. 16).

Svårigheten med EBP är dock att metoderna ofta utvecklas för tydliga målgrupper. I praktiken är brukarens problematik ofta komplex och svår att definiera. En annan aspekt är att utvecklingen av kunskap också kan hindras om det till exempel finns en insats som är grundad på EBP som anses fungera utan att längre ifrågasättas (Ibid. 16).

Fernler (2011: 132) skriver om den alltmer populära idén att offentliga verksamheter ska ”kunskapsstyras”. Det finns en del svårigheter att få fram denna kunskap och använda den i praktiken. Först är det problematiskt att filtrera ut, och sammanställa vilken kunskap som är relevant och om den överhuvudtaget finns eller inte. Sen är ett annat problem att ta denna kunskap, organisera den och använda den på ett lämpligt sätt i praktiken.

Bergmark och Lundström (2011: 170) skriver att EBP i Sverige i stor utsträckning styrs utifrån den svenska centralbyråkratin. Detta innebär att EBP inte drivs fram av professionen i sig utan att det styrs av ett organisatoriskt fält med ramar och regelverk. Som redan beskrivit i delen om tidigare forskning har IMS CUS och nu Socialstyrelsen haft hand om utformandet och utvärderingen av EBP (Ibid. 171). Resultaten blir manualbaserade varianter av EBP eftersom de är baserade på centralbyråkratiska riktlinjer och anvisningar (Ibid. 171).

2.3 Makt

Rikard Ulmestig skriver i sin artikel ”Individualisering och arbetslösa ungdomar” en del om maktfördelning på Arbetsförmedlingen. Även om artikeln handlar om ungdomar är maktaspekten en central punkt att ta upp oavsett vilken grupp av arbetssökande det gäller. Behovsprövning av individen har sedan århundraden använts som maktmedel för att vara säker på att det inte finns alternativ till försörjning och att personen inte bara utnyttjar systemet (Ulmestig, 2013: 27). Dessutom beskriver Ulmestig problematiken i att arbetssökande kan hamna i ett maktunderläge om den byråkratiska processen upplevs som obegriplig av personen (Ulmestig, 2013: 32). Han utgår från unga personer, men självklart kan detta appliceras på andra individer som till exempel möter svårigheter på grund av

bristande språkkunskaper eller liknande som Ulmestig skriver i sin avhandling (2007: 41).

Han genomförde studien på 68 slumpmässigt utvalda personer (av 226 arbetslösa i Kronobergs län, mellan 18 och 24 år), men fick utöka urvalet för att kompensera för ett stort bortfall. De resultat som är relevanta för vår uppsats är följande: Maktojämlighet kan leda till att handläggarens erkännande av individualitet mot den inskrivna snarare ses som belöning än en resurs som kan uttrycka sig i form av brukarmedverkan. Om personen medverkar utefter Arbetsförmedlingens förutsättningar kan denna belöning ges. Men erkännandet till att vara individ och inte bara en kategoriserad person kan villkoras och på detta vis användas som maktinstrument (Ulmestig, 2013: 34-35).

2.4 Internationell forskning

För att få en mer komparativ belysning utifrån internationell forskning på vår uppsats har vi valt att även ta med två rapporter/artiklar av Webb och Saleebey och en tysk studie.

I Webb's (2008) artikel som kommer från England diskuteras inte resultatet av att brukarmedverkan skulle ge en bättre utkomst för brukarna, utan han vill istället hitta metodologiska definitioner som kan granska det och söka efter förhållanden som kan undertrycka inflytandet. Analysen utgår från nätverksteoretiska resonemang. Utgångspunkten för artikelns analys delas in i fyra grupper av delaktighet: politisk, ekonomisk, social och ideologisk. Den politiska delaktigheten förklaras liksom senare i vårt teoretiska resonemang kring *Kunskap och makt*. Det handlar om brukarnas deltagande i de styrandes sätt att arbeta. Det ekonomiska perspektivet belyser hur ekonomin skapar spelregler som organisationen måste följa men också skapa. Den sociala aspekten lyfter fram den egna viljan till deltagande hos brukarna. Den ideologiska delen riktar sig till de värden och normer i skapandet av arbetarens riktlinjer. Webb kommer i sin avslutning fram till att det mer kan vara en trend än ett politiskt verktyg i strävan efter ett utökat inflytande, och att det är trenderna som skapar den politiska bildningen. Sociala myndigheter erkänner dock att de måste involvera en bredare grupp av brukare, speciellt att de underrepresenterade blir inräknade.

Saleebey (1996) skriver om vikten av att ta tillvara brukarens egna talanger, visioner, kompetens, möjligheter och förhoppningar och att socialarbetaren behöver mod för att se arbetet utifrån detta perspektiv. Internationellt sett finns det en stor medvetenhet om att det finns ett behov av inflytande och medverkan.

Likt undersökningen i avsnitt 3.3, hittade vi också en tysk studie som genomfördes på 14 lokala arbetsförmedlingar kom fram till att handläggartätheten har betydelse på arbetslösheten. Efter att ha halverat arbetsbelastningen av handläggarna minskade arbetslösheten med 10%. Personalresurserna hade dock bara en positiv effekt när de användes till arbetsgivarkontakt och möten. Om kontoren fick använda resurserna till vad de ansåg vara i störst behov uteblev en positiv effekt (Hainmueller et al., 2009)

3. Teori

Vi har valt att belysa vår undersökning genom att använda oss av två grundteorier som redan från start var viktiga för oss, då de också till stor del har varit närvarande genom hela utbildningen. Tyngden kommer ligga på ett övergripande perspektiv av makt och brukarperspektiv, men gå in djupare på områden så som Foucaults förklaring av produktiv makt och aktiva- och passiva deltagare i förhållande till brukarinflytande.

3.1 Makt

Hörnqvist (2012) använder sig av Foucaults grundidé om makt för att förklara hur makt används av och inom myndigheter. Alla organisationer så som myndigheter eller företag ställer sig utanför homogeniteten på grund av kraven för sitt medlemskap, då företagen och myndigheterna kräver antingen anställning eller inskrivning för att bli inkluderad i gruppen (Hörnqvist, 2012: 115). Här kan man urskilja hur det är ett krav på medlemskap både för handläggare och inskrivna för att vara med i organisationen. Icke-medlemmar är i vissa fall också beroende av organisationen. Vid inskrivning på Arbetsförmedlingen finns ett tvång, men också en frivillighet (Ibid. 115). Makten blir tydlig då den arbetslösa inte kan ta del av samhällets resurser om den inte blir en medlem. Brukarens beteende och möjligheter påverkas utifrån organisationens mål att t.ex. minska arbetslösheten.

Oavsett om brukaren uppfyller organisationens mål, påverkas brukaren av maktens principer som legitimeras utifrån denna strävan (Ibid. 116)

Även organisationen måste styras och det finns makt inom organisationen. (Hörnqvist använder sig här av begreppet medlemmar när han talar om handläggarna) Medlemmarna i organisationen styrs också av övergripande regler och strukturer som får medlemmarnas beteende att följa ett mönster. Man kan säga att medlemmarna inom organisationen behandlas på samma sätt som individerna (t.ex de inskrivna) görs av medlemmarna. Den stora skillnaden är att medlemmarna formas för att kunna utöva den makt som de behöver (Ibid. 116). Hörnqvist nämner Foucaults bok *Övervakning och straff* som berör den inomorganisatoriska makten, hur i detta fall organisationen (armén) blev lättare att styra och effektiviteten ökade. Belysning av inomorganisatorisk makt syns inte från utsidan men är en förutsättning för maktutövning som är riktad mot målgruppen(Ibid. 117).

Detta uttrycker sig också i resursfördelningen som blir en moralisk värdering när behovet är mycket större än medlen som finns tillgängliga. Handläggaren måste utifrån sin egna bedömning fördela dessa resurser och detta bidrar också till en maktobalans (Wennerström, 2013).

Det finns ytterligare en aspekt av makt. Förhållandet mellan den programmatiska och den icke-programmatiska makten som utgår från handläggaren (Hörnqvist, 2012: 96). Hitintills har till stor del den programmatiska makten blivit belyst, att förändra eller anpassa andras beteende. Icke-programmatisk makt lyftes fram av Hörnqvist (2012) som reflektion, vilken påverkan kunskap har i relationen till makt.

3.2 Brukarmakt

I Karlsson och Börjesons (2011) bok lyfter de fram ett nytt begrepp som de kallar brukarmakt. De förklarar begreppet som om det tar diskussionen om brukarinflytande ett steg längre, då de ser ”brukarinflytande” som tämligen vagt och inte tillräckligt problematiserande (Karlsson och Börjeson, 2011: 9). De säger att problemet mellan begreppen ligger i själv språkbruket. Vid användande av inflytande finns det risk för att själva maktaspekten mellan klient och servicegivare blir otydlig. Det finns också en skillnad mellan inflytande och makt

när det talas om organisationer. Inom organisationer och myndigheter finns det tydliga formella beskrivningar på vilka beslut som aktörer får eller inte får fatta. För brukare är dessa formella beskrivningar svåra att hitta. Det existerar istället en tyst uppmaning till brukarna att säga sina åsikter och vara en del av de beslut som fattas. För att lyfta brukarmakt från retoriken och få möjligheten att ställa frågan *”Vilka möjligheter har den enskilde brukaren att driva igenom sin vilja trots motstånd från andra parter?”* (Karlsson och Börjeson, 2011: 11)

Karlsson och Börjeson delar upp makten i fyra kategorier: ekonomiska resurser och makt, kunskap och makt, det legala mandatet och legitimitet.

3.2.1 Ekonomiska resurser

Som berörts tidigare i kapitlet av Heule och Kristiansen (2011) har vikten av de ekonomiska resurserna i relation till makt stor betydelse. På socialkontor har de professionella ett ansvar som ligger i att göra en bedömning av vad brukaren är i behov av, utredningarna utgår ifrån regler och paragrafer men det är i slutändan den professionelle som har tolkningsföreträde och tar det avgörande beslutet (Karlsson och Börjeson, 2011: 63)

3.2.2 Kunskap och makt

Kunskapen som socialarbetaren besitter, är inte bara den om vilka möjligheter och strategier som kan erbjudas, utan även den diskursiva kunskapen kan man se som ett maktförhållande. Arbetarens kunskap om organisationens förutsättningar är övergripande i förhållande till brukarens insyn i vad som finns att erbjuda. Det formella språket som finns inom professionen har också betydelse. Denna språkliga makt som socialarbetaren använder är ofta facktermer som går hand i hand med professionen. Brukaren kan i många sammanhang ha svårt att förstå vad problemet är eller vilka insatser som diskuteras. Denna makt blir tydlig då den kan leda till att socialarbetaren och brukaren inte kan tala med varandra utifrån samma förutsättningar (Karlsson och Börjeson, 2011: 65).

3.2.3 Det legala mandatet

Arbetsförmedlingen styrs av Förordningen (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen. I 3§ utformas hur organisationen ska anpassas till de som är inskrivna på Arbetsförmedlingen. I förhållande till makt är det svårt att se det legala mandatet som en fullkomlig maktresurs, utan istället som ett sett att

bestämma hur kunskapens makt och de ekonomiska resurserna ska skötas (Karlsson och Börjeson, 2011: 66-67).

3.2.4 Legitimitet

Legitimiteten ses som den folkvalda pålitligheten som finns inom vissa organisationer och professioner, där människor har en stor tilltro till dessa att utföra de arbetsuppgifter som de är tilldelade. Men det är en skillnad mellan offentliga organisationer som oftast har en hög legitimitet när det gäller utförande medan ideella organisationer och den privata sektorn har en lägre legitimitet. Det finns ändå en tro på expertis med vetenskapligt förankrad kunskap, som i sin form gör att organisationer med ett allt för utbrett brukarinflytande riskerar att ses som oprofessionella och opålitliga (Karlsson och Börjeson, 2011: 67-68).

4. Metod

Metodavsnittet har som syfte att introducera stora delar av arbetets process. En inblick i vilken metod vi använt, hur enkäten konstruerats, urval m.m, med en förklaring av varför och hur vi har övervägt våra val.

4.1 Val av metod

Vi har valt att använda oss av kvantitativ metod för att undersöka de frågor vi belyser i vår uppsats. Med hjälp av denna så kallade surveyundersökning undersöker vi hur de båda parterna ser på relationen/samarbetet på Arbetsförmedlingen. För att få in data från målgrupperna använde vi två tillvägagångssätt. Enkäterna till handläggare på Arbetsförmedlingen genomförde vi med digitala enkäter som skickades direkt till handläggare på arbetsförmedlingar med hjälp av vår kontakt inom myndigheten. För att få in svar på enkäterna från de inskrivna på Arbetsförmedlingen valde vi att ställa oss utanför fyra av deras fem kontor och samla in enkäterna manuellt. Vi delade ut enkäterna i pappersform och lät de inskrivna fylla i sina svar på egen hand. Vi meddelade även att vi fanns tillgängliga att hjälpa till vid frågor om enkäten. När de var klara fick de lägga enkäterna i en låda som vi tagit med.

För att komma i kontakt med arbetsförmedlingen valde vi att ringa till regionschefen och fråga om det fanns någon som skulle kunna vara intresserad av att hjälpa oss med vår undersökning. Regionschefen hänvisade oss till sectionschefen för vår stad som var villig att hjälpa oss att skicka ut enkäterna till handläggarna.

Vi ansåg att genom en kvantitativ ansats skulle vi få en bättre översikt över målgruppernas upplevelser än om vi hade valt att använda någon annan metod. Om vi till exempel hade valt att intervjua ett fåtal personer hade vi fått en mer djupgående men inte generaliserbar bild av hur uppfattningen ser ut kring brukarnas och handläggarnas syn på inflytande, maktfördelning och sitt gemensamma möte på Arbetsförmedlingen. Genom att använda oss av enkäter och en större undersökningsgrupp blir det möjligt att få ett överskådligt material baserat på flera individer. Vi vill skapa kunskap kring temat eftersom det inte finns särskilt mycket undersökning kring brukarinflytande på Arbetsförmedlingen. Vi vill därför undersöka temat utifrån våra två målgruppers perspektiv och se vilka skillnader och likheter de upplever i mötet.

Bryman skriver i sin bok *Samhällsvetenskapliga metoder* (2011) att tyngden i kvantitativ forskning ligger på prövning av teorier och bygger på ett deduktivt synsätt (Ibid. 40). Vi har ingen konkret utgångsteori som vi vill pröva eftersom vi inte vet hur synen på brukarinflytandet ser ut inom Arbetsförmedlingen. Detta ger oss fördelen att vi kan genomföra studien i stort opartiskt eftersom vi inte har en förutfattad uppfattning om situationen. Som Bryman skriver inrymmer en stor del av kvantitativ forskning ingen specificering av en hypotes, teorin fungerar mer som en intresseinriktning som inte är allt för strikt formulerat (Ibid. 151). Vår enkätstudie är en observationsstudie, en så kallad tvärsnittstudie eller cross-sectional survey. Vi samlar in information ”med hjälp av enkäter /.../ om fler än ett fall och vid en viss tidpunkt i syfte med att samla in en uppsättning kvantitativa eller kvantifierbar data som rör två eller fler variabler och som sedan analyseras i syfte att hitta sambandsmönster” (Ibid. 65). May (2001: 118-119) klassificerar surveyundersökningar i fyra skilda områden, fakta, attityd, socialpsykologi och förklarande. Faktaundersökningar används för att få en bild av det materiella läget och med de socialpsykologiska och förklarande undersökningarna får man ett mer teoretiskt inriktat svar. Attitydmässiga undersökningar används för att

samla in data om människors allmänna syn på livet eller speciella händelser. Eftersom vi är intresserade av attityderna hos dem vi undersöker så kommer detta passa vår enkät.

4.2 Metodens förtjänster

Fördelar med den kvantitativa metoden är att man får en bred, relativt generaliserbar och reproducerbar bild av hur uppfattningen av en särskild persongrupp ser ut. Man kan både beskriva en situation, men också visa på skillnader och samband. På detta sätt kan vi undersöka både handläggarnas, men också brukarnas syn på verksamheten.

Det finns en del andra praktiska fördelar med enkätstudier jämfört med strukturerade intervjuer som Bryman (2011) tar upp i sin bok. Enkäter har ofta färre öppna frågor som kan formuleras på ett sätt som är lätt att förstå. Detta gör det lättare för målgruppen att svara på frågorna. (Ibid. 228) För att veta att frågorna är lättförståeliga och användbara skickade vi ut en pilotstudie som besvarades av ca 10 personer. Efter att ha fått tillbaka svaren, gjorde vi några korrigeringar i enkäterna utefter den feedback vi fått. Men överlag var responsen att enkäterna var bra formulerade och lättförståeliga.

Enkäter är också billigare och snabbare att administrera än intervjuer. En annan förtjänst av vår metodval är att man undviker en eventuell intervju effekt. Det vill säga att när en intervju person närvarar har respondenten en tendens att ge en mer positiv bild av sig själv (Ibid. 229). Anonymiteten när man fyller i enkäter kan bidra till mer ärliga svar än om man blir intervjuad och kanske vill ge en positiv bild av sig själv eller undviker att svara på obekväma frågor.

4.3 Metodens begränsningar

Nackdelar kan vara att det finns ett stort bortfall om de utvalda individerna vägrar att samarbeta eller är oförmögna att besvara enkäterna (Ibid. 179). De som är med på undersökningen kan inte svara lika omfattande och djupgående som om de hade intervjuats.

Eftersom vi genomför studien på fyra av fem arbetsförmedlingar i en stad i södra Sverige finns det en risk att resultaten inte kan generaliseras utanför vår stad i Sverige, då resultaten kan variera från stad till stad och från handläggare till

handläggarna osv. Även om vi genomför vår enkätundersökning på ett representativt urval kan vi inte uppnå en säker generalisering (Ibid. 168). Som Bryman (2011) skriver kan man inte generalisera utöver en population som tillhör en viss region eller stad. Men genom att utföra studien i en större stad i södra Sverige och att i analysen spegla vårt resultat i annan forskning kan vi öka generaliserbarheten.

Praktiska nackdelar gentemot strukturerade intervjuer är att man inte kan hjälpa respondenterna om något är oklart för denna person. Det går heller inte att ställa uppföljningsfrågor och risken för att man inte får all information man vill ha är betydligt större än om man intervjuar en person (Ibid. 230).

4.4 Urval

Vårt initiala mål var att vi ville ha ett stickprov på 100 handläggare och 100 inskrivna på Arbetsförmedlingen i en större stad i södra Sverige. Vårt representativa stickprov önskade vi skulle bestå av nämnda målgrupper från Arbetsförmedlingen. En bit in i arbetet förändrades dessa planer. Vi skickade ut ett mail med den bifogade enkäten till sektionschefen för vår stad, mailet innehöll enkäten som var riktad till handläggarna. Sektionschefen använde senare den interna mailen och skickade ut enkäten till 238st handläggare i vår stad. Responsen från handläggarna blev inte som vi tänkt oss. Efter att en påminnelse skickats ut hade totalt bara 26 svar inkommit. Vilket utgör en svarsfrekvens på 10,9%. Vid insamlingen av enkäterna för arbetssökande valde vi av tidsmässiga skäl att nöja oss med 50 svar. Vi använder ett icke-sannolikhetsurval på grund av att vårt urval inte är slumpmässigt. Alla inskrivna hade inte lika stor chans att komma med i urvalet. Undersökningens stickprov utgör ett urval som vi hoppas i viss mån ska spegla populationen i den givna geografiska regionen, trots att vi inte hade möjlighet till slumpmässigt urval (Ibid. 179).

Tid och pengar (Ibid. 191) är en faktor som är avgörande i vårt urval och som begränsar våra möjligheter att utföra en mer omfattande studie. Med mer tid och mer resurser hade vi kunnat genomföra en studie med betydligt högre precision. Vår undersökning är genomförd inom ramen för en c-uppsats.

4.5 Metodens tillförlitlighet

Reliabilitet handlar om undersökningens pålitlighet och om den går att upprepa och i så fall ge samma resultat (Eliason, 2006: 15). Genom att formulera frågorna så tydligt som möjligt och därefter bearbeta materialet på ett sätt som är lätt att tolka vill vi öka reliabiliteten så mycket som möjligt. Frågorna kategoriserades in i tre grupper, som följer de perspektiv vi vill undersöka. Makt, inflytande och relation/samverkan. Replikerbarheten i tvärsnittsundersökningar är beroende av hur detaljerat vi redogör för urval, betydelse av begreppen och sedan analysen av den data vi har insamlat (Bryman, 2011: 66). Det ska vara möjligt för andra att kunna upprepa vår studie med samma frågor, urval och process (May, 2001: 121).

Som Eliason (2006: 16) skriver handlar validitet om att det som mäts, faktiskt är det som ska mätas. De begrepp som vi kommer mäta måste stämma överens med de teoretiska definitionerna och helst även med hur deltagarna uppfattar begreppet. Det är även viktigt att använda sig av indikatorer som kan användas att mäta validiteten allt eftersom de pekar åt samma riktning eller inte (Ibid. 17).

Slutligen är det viktigt att se på representativitet. För att kunna generalisera de resultat vi kommit fram till kommer vi även att undersöka om de är statistiskt signifikanta (med hjälp av t.ex. Chi-2 test och Fisher's exact test), för att se ifall våra mätvärden kan uteslutas vara rent slumpmässiga (May, 2001: 122).

4.6 Etiska överväganden

Som forskare är det viktigt att se på sitt beteende och vilka medel man använder för att uppnå ett visst mål utifrån ett moraliskt perspektiv. (May, 2001: 80-90)

Bryman (2011: 131) skriver om grundläggande etiska principer inom forskning. Informationskravet innebär att forskaren måste informera deltagaren om studiens syfte, dess moment och att deltagandet är frivilligt. Dessutom kan deltagaren välja att avbryta studien när som helst. Samtyckeskravet betyder att deltagaren själv kan bestämma över sin medverkan. Konfidentialitetskravet innebär att deltagarnas uppgifter måste förvaras säkert och behandlas med största möjlig konfidentialitet. Till slut beskriver Bryman (Ibid. 132) nyttjandekravet som betyder att uppgifter om undersöknings-deltagare endast får användas för forskningssyftet.

Vi var mycket tydliga när det gällde att informera vad studien handlade om och skrev tydligt i början av enkäterna vad vi ville undersöka, vilken roll respondenten spelade i detta och att resultaten behandlas anonyma. Det var självklart frivilligt att svara på enkäterna, vi förvarade enkäterna säkert och använde de enbart för att genomföra vår studie.

I vår studie är risken att deltagarna kommer till skada minimal. Tvärtom kan det vara i målgruppernas intresse att få uttala sin uppfattning om hur brukarinflytandet ser ut på Arbetsförmedlingen. Som Andersson & Swärd (2008: 243) skriver måste man lyfta fram utsatta grupper och låta dem komma till tals för att förmedla sina perspektiv. För att ytterligare upprätthålla deltagarnas anonymitet fick de lägga sina besvarade enkäter i en låda med lock så att vi inte skulle ha möjlighet att se vem som besvarade vilken enkät. I stället för att låta handläggarna dela ut enkäterna till målgruppen inskrivna hade vi planerat att vara på plats och dela ut enkäterna i väntrummet. Sektionschefen berättade för oss i ett mail att vi på grund av Arbetsförmedlingen sekretess inte hade möjlighet att stå inne i väntrummet, utan vi fick stå utanför och samla in vår data. Vi tänkte också på möjligheten att handläggarna skulle kunna dela ut enkäterna till de inskrivna under mötet, men om handläggarna hade delat ut enkäterna finns det risk till att deltagarna känner sig tvungna att delta för att ge en positiv bild av sig själv och organisationen.

I efterhand dök det dock upp en etisk aspekt som vi inte hade övervägt från början. Vi fick ett fåtal kommentarer av handläggarna som visade att de uppfattade vår enkät som kritiserande och att vi hade en förutfattad mening om att det finns en maktskevhet på Arbetsförmedlingen. Vi hade utformat frågorna så opartiskt som möjligt och ställt motsvarande frågor till både handläggare och inskrivna. Vi hade ingen direkt hypotes om hur maktfördelningen uppfattades som vi ville styrka, utan vårt syfte var att ta reda på detta. Även om det bara var få personer som gav oss negativ feedback är det viktigt att noga tänka igenom vilka ord man använder. Ordet ”Makt” och svarsalternativet ”Jag har all makt” kan uppfattas som starkt och lite fördömande och kan eventuellt leda till att respondenterna får en negativ inställning mot enkäten och studiens syfte. Bryman (2011: 138) tar upp risken med att skapa en negativ bild av samhällsvetenskaplig

forskning för allmänheten vad som kan leda till minskat intresse att delta i liknande studier.

Om man betraktar undersökningens innehåll kan vi inte se några tyngre etiska konflikter. Vi anser det ligga i alla parter intresse att skapa kunskap kring vårt tema.

4.7 Enkätkonstruktion

När vi skulle börja utforma enkäten behövde vi hitta ett program som man kunde skapa webbenkäter med. Vi provade först ett program som hette ”Survey Monkey”, men i gratisversionen kunde man max ställa 10 frågor. Därför valde vi att använda oss av Google Drives egna enkätprogram Google Form. Fördelen med detta program är att det går att skicka ut direkt som webbenkät, där man får tillbaka anonyma svar. Dessutom kan resultaten direkt visas i diagram och tabeller vilket snabbt ger en visuell bild av resultaten.

Utformandet av frågorna visade sig vara mer invecklat än vad vi först trodde. Svårigheten bestod i att skapa två enkäter, en till de arbetssökande och en till handläggarna, som till slut skulle kunna gå att jämföra på ett relevant sätt. Flera gånger fick vi omformulera frågorna för att de skulle kunna ge oss relevanta svar. Vi använde oss både av Bryman (2011) och Karlsson och Lönnfjord som beskriver hur de hade utformat sina enkätfrågor. Vi lät våra teoretiska utgångspunkter (makt, inflytande och samverkan) styra grupperingen av frågorna. Detta då en tydlig struktur i enkäterna underlättar analysarbetet eftersom svaren blir mer jämförbara (Bryman: 367).

Alla frågor i handläggarenkäten har inte en motsvarande fråga i brukarenkäten, eftersom vissa frågor inte är relevanta att ta reda på utifrån båda perspektiv. Exempel på dylika frågor är de som berör organisatoriska frågor så som ” Finns det någon samordnande funktion som jobbar med brukarens inflytande inom er organisation (t.ex. brukarråd)?” eller ”Finns det resurser (t.ex. pengar, personal, tid) till att utöka brukarinflytandet?”

De första frågorna gäller ålder, kön, inskrivningstid/anställningstid. Vi valde att ta med dessa frågor för att skapa en översikt av vårt urval och eventuellt t.ex. kunna dra samband mellan synen på verksamheten och inskrivningstid osv. Även om

dessas frågor inte nödvändigtvis kommer att ha betydelse för vår studie ville vi vara på den säkra sidan och ha med dem i fall vi skulle behöva dessa bakgrundsfrågor i vårt analysarbete.

Vi har valt att ha fem svarsalternativ, med ”vet ej” eller ”ibland” som ingår som svarsalternativ. Det kan diskuteras om detta kan räknas som internt bortfall eftersom många kanske väljer att svara neutralt istället för att ta ställning till frågan. Men vi ansåg att svaren möjligtvis skulle bli förfalskade om man ”tvingas” ge ett svar åt det ena eller andra hållet på en skala, när man kanske verkligen står neutral inför den frågan eller av någon anledning inte vill eller kan svara på frågan (Bryman: 257). På grund av det låga antalet respondenter valde vi senare att kategorisera om viss av svaren till endast tre svarsalternativ. Vi behöll det ”neutrala” svarsalternativet, men slog samman de två grupperna vid sidan om. Så t.ex. svaren ”Mycket Dåligt” och ”Dåligt” blev istället bara svaret ”Dåligt” och ”Mycket bra” och ”Bra” blev ”Bra”. Detta gjorde vi i samråd med Lars Wahlgren, studierektor på Statistiska institutionen på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet. Anledningen till grupperingen är att få tydligare statistiska resultat. Men det är viktigt att ha i åtanke att de få svaren från handläggarna gör att resultatet inte blir generaliserbart utan ska ses som en inblick i vår stads arbetsförmedling.

Totalt blev det 21 frågor i handläggarenkäten och 18 frågor i brukarenkäten. På båda enkäterna har respondenterna i sista frågan möjligheten att även lämna kommentarer eller åsikter kring temat och enkäten. Delar av dessa kommentarer kommer vi att använda för att utveckla våra teser i vår analys.

När vi var klara med enkäterna genomförde vi, som nämnts tidigare, pilotstudier för att få respons utöver de kommentarer vi fått av vår handledare och en del andra utomstående. Vi samlade in 5 svar på varje enkät, och fick även en del kritik som vi kunde använda att förbättra utformningen av våra enkäter. T.ex. ändrades språket så det blev konsekvent så som användandet av böjningen ”stort inflytande” till ”större inflytande”.

För att få kontakt med handläggarna på Arbetsförmedlingen fick vi hjälp av sektionschefen på ett av kontoren i staden. Handläggarenkäten skickades ut via Arbetsförmedlingens interna mail med hjälp av sektionschefen. Den 14 april 2014

sändes mailet, med den bifogade e-länken som ledde direkt till enkäten, ut till 238 (=N) handläggare inom staden. Den 21 april hade endast 26st (=n) svarat på enkäten och vi bad då vår kontaktperson att det skicka ut en påminnelse om att svara på enkäten. Detta resulterade varken i svar från kontaktpersonen eller fler svar på enkäten. Handläggarenkäten utgår från svar från 26st (=n). handläggare. Som vi beskriver i bortfallsanalysen är 10,9% en liten svarsfrekvens och inte generaliserbar, men tillräcklig för att kunna få en inblick i vår stads kontor. Den statistiska felmarginalen blir stor, och vi kommer därför att vara specifika med hur många svarande som finns i varje kategori när vi använder vårt resultat. Vi kommer även vara tydliga med vilka resultat som är statistiskt signifikanta, med hjälp av chi-2 testet och Fisher's exact test.

Brükarenkäten samlades in utanför 4 av de 5 kontoren i staden mellan den 21 och 23 april. När personer gick ut från byggnaden gick vi fram till personen och presenterade oss och vårt projekt på följande sätt. "Hej! Vi är två studenter från Lunds universitet som gör en undersökning om relationen mellan handläggare och inskrivna på Arbetsförmedlingen. Om det skulle vara så att ni är inskriven på Arbetsförmedlingen, har ni då möjlighet att svara på enkät med 19st frågor om er uppfattning av relationen?". Många av personerna som vi frågade ville inte delta i vår undersökning, ca 1 på 5 var villiga att delta. Vid ett överslag uppskattar vi att vi frågade ca 250st (=N) personer som gick ut från kontoren.

Vi valde att fråga personer som gick ut från kontoret för att de skulle ha varit på ett möte och därmed öka chansen att få ett så färskt svar som möjligt. Men det fanns också en nackdel med detta då det var många som bara gick förbi oss med orden: "Det är skit", "Skriv att de är dumma i huvudet", "Idioter" osv. Många av dem som valde att inte hjälpa oss, sa "nej" då de inte hade tid eller inte ville. Efter tre dagar utanför Arbetsförmedlingens kontor hade vi fått in 50st (=n) svar från inskrivna på Arbetsförmedlingen och var nöjda med det.

4.8 Respondenter

Handläggarespondenterna var mellan 28 och 64 år gamla. En person angav ingen ålder, vilket innebär ett internt bortfall (Bryman, 2008: 320) Totalt var det 26 (n=26) personer som svarade på enkäten varav 30,8% var män och 69,2% var kvinnor. Anställningstiden inom Arbetsförmedlingen varierar från 18 månader till

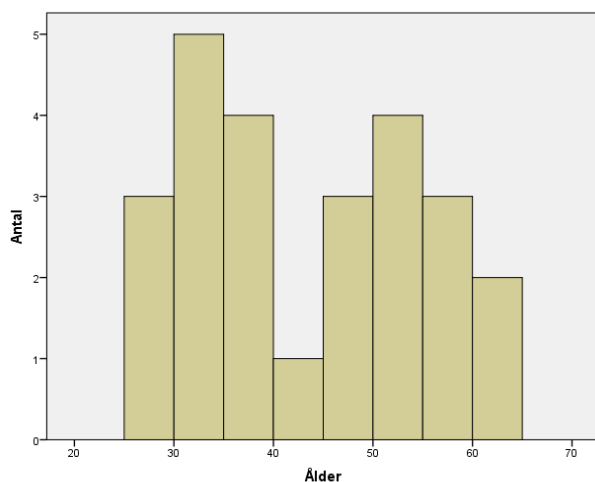


Diagram Ålder 1

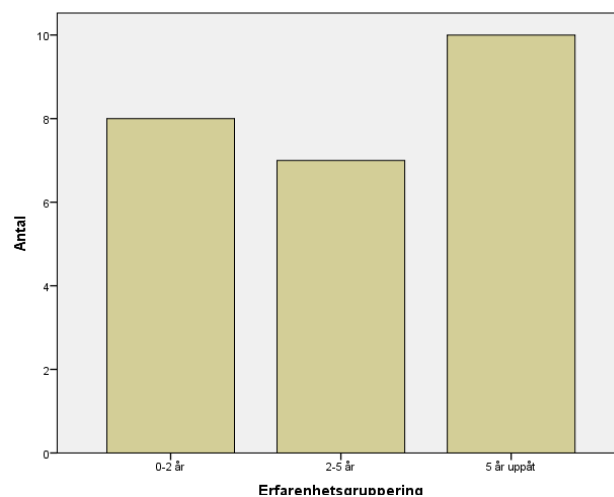


Diagram Erfarenhet

30 år. För att underlätta den statistiska bearbetningen av materialet grupperade vi in anställningstiden i tre tidsintervaller. 0 till 2 år, 2 år till 5 år och 5 år och längre.

Respondenterna till brukarenkäten var mellan 20 och 64 år gamla. Då vi själva kunde välja hur länge vi stod utanför arbetsförmedlingarna för att få våra resultat valde vi att få svar på 50 enkäter (n=50). Av dessa var 66,00% män och 32 % kvinnor. En intressant notering är att könsfördelningen är motsatt jämfört med handläggarna. Det interna bortfallet på 2 % beror på en person som varken svarade på frågorna kring ålder, kön eller inskrivningstid. Vi ansåg även att det var relevant att införa tidsintervaller till inskrivningstiden. Dessa var indelade enligt Arbetsförmedlingens egen definition av korttidsarbetslöshet som innefattar en inskrivningstid på 0-6 månader och en långtidsarbetslöshet som innefattade allting över 6 månader. Vi tar också hänsyn till att personer som är under 25 år räknas som långtidsarbetslösa efter en period av 100 dagar. (Arbetsförmedlingen, 2014a)

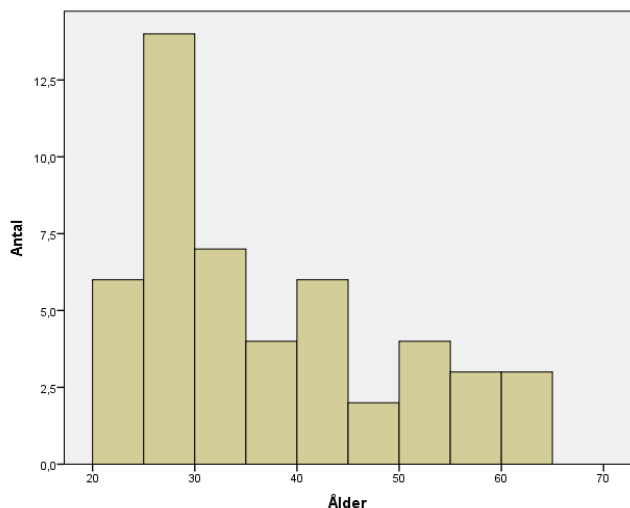


Diagram Ålder 2

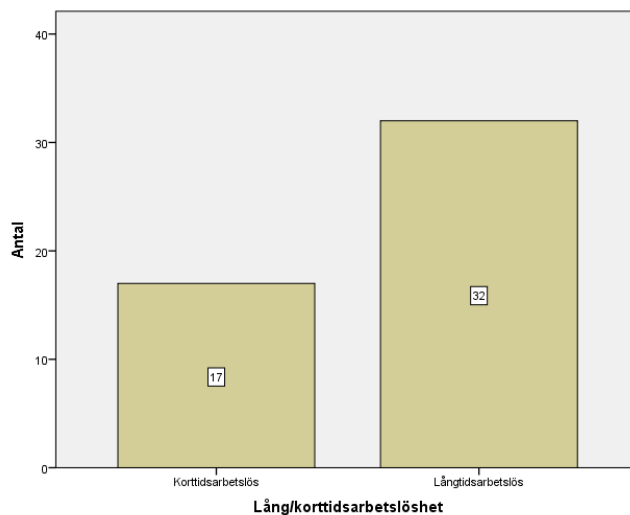


Diagram Inskrivningstid

4.9 Bortfallsanalys

Bortfallet när vi samlade in enkäter från de arbets sökande var rätt så högt.

Svarsfrekvensen låg på cirka 20%. Eftersom vi var på plats är det relativt lätt att beskriva vad bortfallet beror på. En del hade ont om tid och hann inte svara, en del förstod inte svenska och kunde av den anledningen inte fylla i enkäten och vissa hade inget intresse i att delta. Det fanns även en liten grupp individer som var arga efter besöket på Arbetsförmedlingen och antingen inte ville höra talas om att fylla i en enkät, eller som pga. detta var entusiastiska att dela med sig sina tankar. Det fanns en person som inte besvarade frågorna som berörde ålder, kön och inskrivningstid vilket gav ett litet internt bortfall (Bryman, 2008: 320). Oavsett så kan vi i vår analys använda denna persons svar på de frågor där det inte behövs ett samband till en av dessa tre frågor.

Som vi redan nämnt fanns det även ett stort bortfall hos svaren på handläggarenkäten eftersom svarsfrekvensen bara låg på 10,9%. Det fanns även ett internt bortfall (Ibid. 320) eftersom en person inte hade svarat på frågan kring ålder. Återigen använde vi oss av denna persons andra svar om det inte krävdes ett samband till åldern i analysen.

Att ta upp vilka konsekvenser denna låga svarsfrekvens har för vår undersökning är viktigt för att inte ge en fel bild av resultaten. Orsaken till att svarsfrekvensen var så låg trots att det var sektionschefen som skickade ut enkäten (och en påminnelse efter ett tag) är omöjlig att ta reda på. Som Bryman (2008: 192) skriver existerar det en ökande tendens till bortfall vid surveyundersökningar. Detta och att det inte fanns någon speciell motivation för handläggarna att besvara

enkäten kan ha spelat en roll till bortfallet. Vi fick även ett par kommentarer i slutet av enkäten som antydde att den uppfattades som kritisk mot Arbetsförmedlingen och inte som en objektiv undersökning.

”Ni måste ha en negativ inställning till vårt arbete och vår relation med våra kunder med tanke på hur ni ställt frågorna. Synd.” –Handläggare på Arbetsförmedlingen

Detta var dock bara ett fåtal undantag och i överlag fick vi positiv respons. Även en del av de inskrivna gav oss positiv feedback och uttryckte att de ansåg det viktigt att genomföra studier som denna och att få komma till tals.

Populationens heterogenitet eller homogenitet spelar också en roll i hur stort stickprovet behöver vara. Eftersom alla våra respondenter var handläggare på Arbetsförmedlingen i samma stad var populationen mycket homogen (Ibid. 193). Detta bekräftas också i analysen av svaren vilka vi kommer att behandla senare. Det är tänkbart att eftersom handläggarna arbetar i samma stad ökar generaliserbarheten en del, men det är inget vi säkert kan utgå ifrån.

Urvalet av arbetssökande var lite mindre homogen, vilket också uttryckte sig i ett större svarsspektrum. Som vi kommer belysa i empiri-delen ser man också tydliga tendenser utifrån de arbetssökandes svar som tyder på en viss homogenitet. Men den är inte lika hög som hos handläggarna (Ibid. 193)

Som vi beskriver i delen *Metodens begränsningar* kan vi heller inte generalisera våra resultat utöver den stad vårt urval tillhör.

Sammanfattningsvis kan man säga att svarsfrekvensen på båda enkäterna var relativt låga och på grund av detta är våra resultat inte generaliserbara. Bryman (2008: 231) refererar till Mangione (1995: 60-61) som hävdar att en svarsfrekvens på under 50 procent är oacceptabelt.

Oavsett så ger våra resultat en inblick i vår utvalda stad eftersom våra urval var relativt homogena och kan ge en intressant inblick i urvalsgruppens attityder.

4.10 Metodreflektion

Efter att ha samlat in datan och börjat behandla frågorna i SPSS märktes det att frågorna som vi ställt hade vissa små skillnader som gjorde att vi inte kunde göra en direkt jämförelse mellan dem. T.ex. vid frågan om påverkan som redovisas i kapitel 5.4.2 ”Låter du de arbetssökandes önskemål styra ditt sätt att arbeta?” och ”Känner du att dina önskemål påverkar handläggarens sätt att arbeta?”. Vid konstruktionen av exempelvis dessa två frågor ansåg vi att det skulle kunna göras en jämförelse mellan dem. Under bearbetningen av materialet insåg vi att orden ”styra” och ”påverka” är kvalitativt olika vilket försvårar möjligheterna till jämförelse. Vi har strävat efter att hantera denna typ av metodologiska missar på så sätt att vi inte gör direkta jämförelser utan ser det som inblickar i en fråga som rör samma tema.

5. Empiri

Nedanför kommer en presentation av den insamlade data med hjälp av diagram och korstabeller. All data som visas kommer att kompletteras med en text och förklaring av vad som visas. För att senare i nästa kapitel analyseras djupare och försöka visa sammanhang och skillnader mellan handläggare och inskrivna på Arbetsförmedlingen. De svar vi fick i kommentarfälten kommer vi inte ta upp i empiri delen utan aktivt jobba med dem senare i analysdelen för att styrka vårt teoretiska resonemang.

Vår svarsfrekvens var låg och därmed blir den statistiska felmarginalen större, vilket vi också kommer att vara tydliga med vid förklaring av diagrammen. Handläggarenkäten skickades ut till 238 handläggare på kontoren i staden och 26 svarade. Vilket ger en svarsfrekvens på 10,92%. På enkäten till de inskrivna på Arbetsförmedlingen uppskattar vi att vi frågade ca 250 personer som gick ut från Arbetsförmedlingen och fick svar från 50 av dem, vilket ger oss en svarsfrekvens på 20 %.

5.1 Relationen

Utifrån svaren på frågan: ”Hur fungerar relationen mellan dig och din handläggare?” och ”Hur fungerar relationen mellan dig och de arbetssökande?” kan vi konstatera att det finns upplevda skillnader mellan både gruppen handläggare och arbetssökande. Som tidigare nämnts kategoriserar vi svaren i två grupper, negativ uppfattning som då består av svaren

”Mycket Dålig”/”Dålig” och en positiv grupp som består av ”Bra”/”Mycket Bra” och låter ”Vet inte” vara en egen kategori som inte kommer beröras så mycket. 11 av 50 (22 %) av de arbetssökande angav att de har en negativ syn på relationen jämfört med 2 av de 26 (7,7 %) handläggarna.

Den positiva responsen var högre på båda sidorna. 22 av de 26 handläggarna (84,6%) svarade att de hade en positiv syn på relationen. Men även bland de arbetssökande var det en majoritet som var positiva till relationen, 28 av 50 (56 %). 11 svarade ”Vet inte” på frågan jämfört med 2 av handläggarna vilket tyder på att de inskrivna var mer osäkra på frågan.

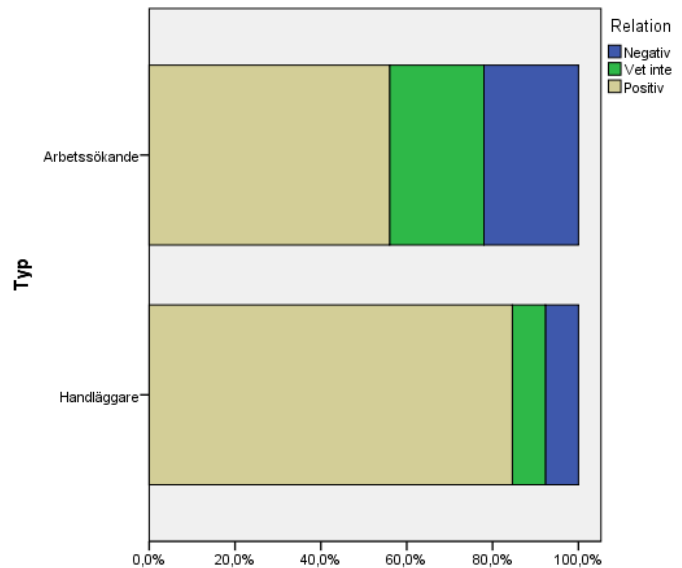


Diagram 1

5.2 Information

5.2.1 Information skyldigheter/ rättigheter

Vi ställde frågorna: ”Får du tydlig information om dina möjligheter och rättigheter som arbetssökande“ och ”Får du tydlig information om dina skyldigheter som arbetssökande“ för att ta reda på om den arbetssökande inte bara får information kring krav

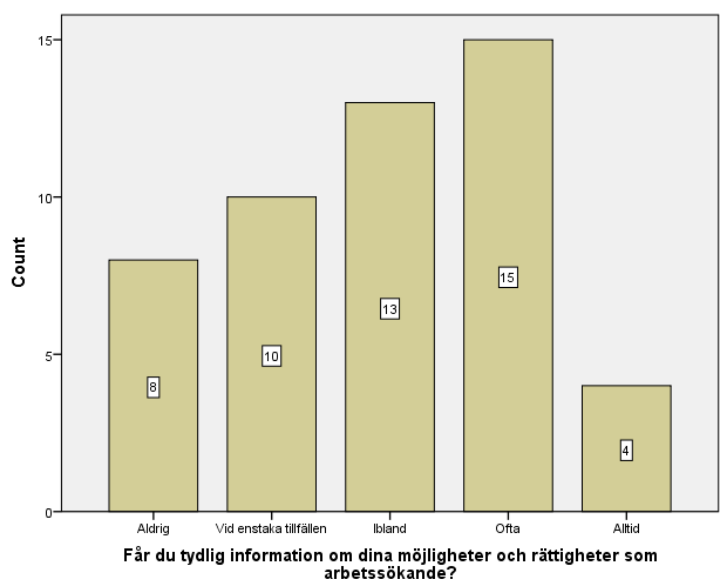


Diagram 2

och skyldigheter men också kring rättigheter och möjliga tillgångar. Utifrån diagram 2 & 3 verkar det som om de inskrivna på Arbetsförmedlingen upplever att de får mer information om vilka skyldigheter de har gentemot Arbetsförmedlingen än vilka möjligheter och rättigheter de har.

På frågan om möjligheter/rättigheter syns det tydligt att svar ges på hela skalan. ”Aldrig” 8 (16%), ”Vid enstaka tillfällen” 10 (20%), ”Ibland” 13 (26%), ”Ofta” 15 (30%) och ”Alltid” 4 (8%). Vid frågan om skyldigheter såg fördelningen annorlunda ut; ”Aldrig” 3 (6%), ”Vid enstaka tillfällen” 5 (10%), ”Ibland” 12 (26%), ”Ofta” 15 (30%) och

”Alltid” 15 (30%). Vid en jämförelse mellan diagram 2 & 3 syns en tendens att arbetssökande uppfattar att en större vikt av förmedlande av information om ens skyldigheter finns.

Anledningen till att vi inte delar in dessa svar i två nya kategorier (positiv och negativ) är på grund av

handläggarnas svar som kommer nedanför. Ingen av handläggarna svarade på den ”negativa” sidan av svarsalternativen.

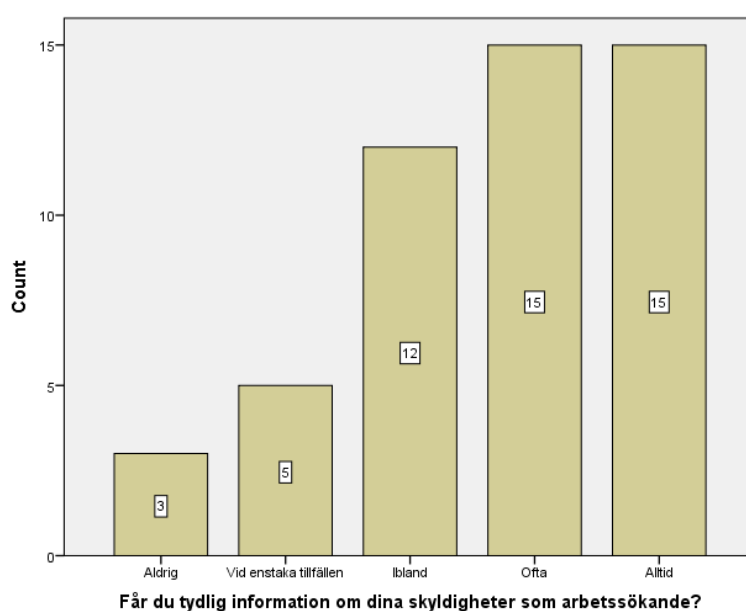


Diagram 3

5.2.2 Information från handläggare

Som man kan se i diagram 4 & 5 svarade majoriteten av handläggarna ”Ofta” och ”Alltid” på frågorna om de gav tydlig information kring de arbetssökandes möjligheter och skyldigheter. Om man jämför svaren av de arbetssökande i diagram 2 & 3 med svaren av handläggarna i diagram 4 & 5 kan man se att det i båda fall finns en tendens som tyder på att det ofta ges tydlig information, men man kan se att handläggarna uppfattar att de ger lika mycket information både kring möjligheter, rättigheter och skyldigheter.

Svaren på frågan om vilka möjligheter/rättigheter som handläggarna angav var mer enhetliga och konsekventa. Här svarade endast 2 (7,7%) att de "Ibland" ger information om möjligheter/skyldigheter, 15 (57,7%) "Ofta" och 9 (34,6%) "Alltid". Vad gäller skyldigheter finns det ett liknande resultat, men då är det bara två av de fem svarsalternativen som används. 17 (65,4%) svarade "Ofta" och resterande 9st (34,6%) svarade "Alltid". Dessa diagram blir inte så intressanta om man bara tittar på de inskrivna och handläggarna för sig, men i jämförelsen med varandra blir skillnaderna tydliga.



Diagram 4

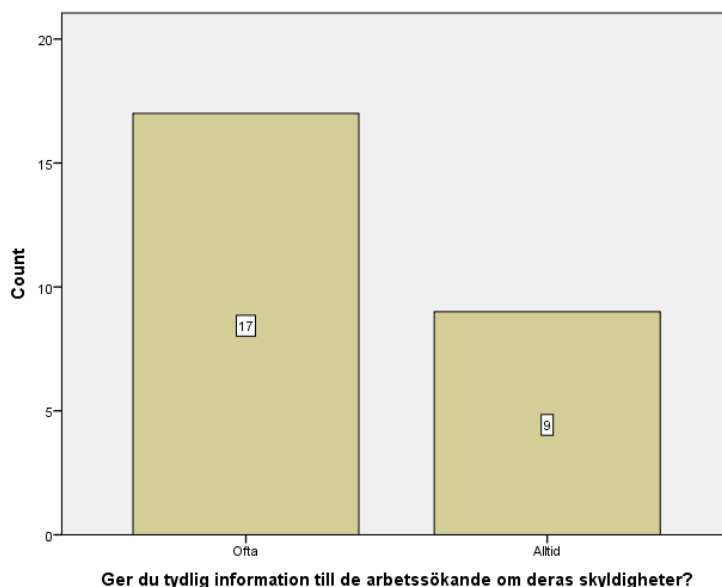


Diagram 5

5.3 Relationen i förhållande till anställningstid

Hur ser du på din relation med de arbetssökande (i samband med arbetserfarenhet)?

Med hjälp av korstabell 1 ville vi ta reda på om det finns något samband mellan hur handläggaren ser på sin relation med den arbetssökande och hur länge handläggaren har arbetat på Arbetsförmedlingen. Utifrån tabellen kan man se att de anställda som har varit anställda 0-2 år och 2-5 år svarar enbart "Varken negativ eller positiv" och "Positiv".

Count		Anställningstid			Total
		0-2 år	2-5 år	5 år uppåt	
Hur ser du på din relation med de arbetssökande?	Varken negativ eller positiv	2	2	0	4
	Positiv	6	5	6	17
	Mycket positiv	0	0	4	4
Total		8	7	10	25

Tabell 1

De personer som har jobbat mer än 5 år svarar ”Positiv“ och ”Mycket positiv“. Inga av respondenterna svarade ”Negativ“ eller ”Mycket negativ“. Enligt tabellen verkar det som att de handläggare som har arbetat en längre tid har en starkare positiv inställning till sin relation med de arbetssökande. Korstabell 1 är inte signifikant säkerställd efter att ha genomfört chi-2 testet, men belyser en tendens till skillnad i synen på relationen.

5.4 Inflytande

5.4.1 Större inflytande

Vi försökte jämföra frågorna

”Tror du att ett större inflytande utifrån dina åsikter skulle kunna förbättra Arbetsförmedlingens effektivitet?” och ”Borde de arbetssökande ha större inflytande i din organisation och utformningen av dess arbete?” Som vi beskriver tidigare i metodreflektionen går det inte riktigt att jämföra dessa två frågor med varandra eftersom de är lite olika ställda. Oavsett så är

det intressant att ställa frågorna bredvid varandra eftersom de berör samma tema kring inflytande. I korstabell 2a och diagram 6 kan man se att av de arbetssökande svarade 6 (12,0%) ”Nej”, 33 (66,0%) ”Ja” och 11 (22,0%) ”Vet ej”. Av handläggarna svarade 13 (50,0%) ”Nej”, 8 (30,8%) ”Ja” och 5 (19,2%) ”Vet ej”.

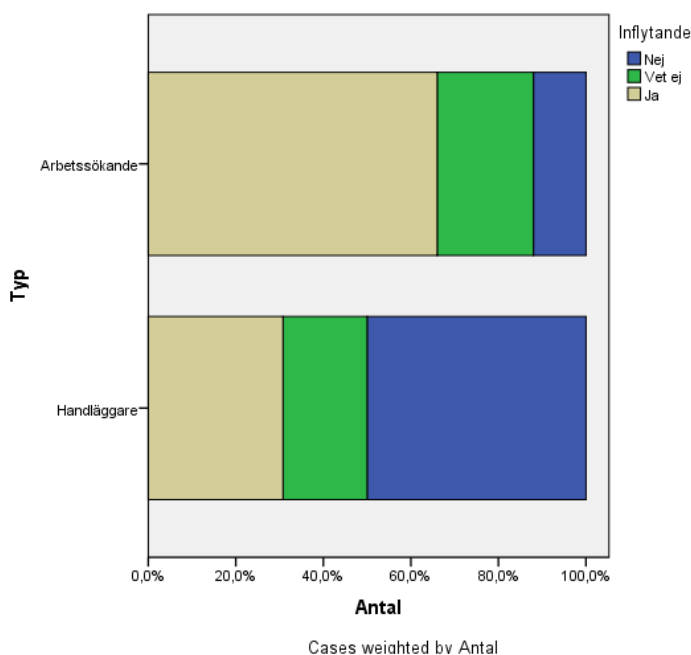


Diagram 6

Man kan se att majoriteten av de arbetssökande anser att större inflytande från deras sida skulle kunna förbättra Arbetsförmedlingens effektivitet. Handläggarnas svar tyder på att de i stort sett inte tycker att de inskrivna borde ha mer inflytande på organisationens utformande och sätt att arbeta.

Typ * Inflytande Crosstabulation

Count		Inflytande			Total
		Nej	Vet ej	Ja	
Typ	Handläggare	13	5	8	26
	Arbetssökande	6	11	33	50
Total		19	16	41	76

Tabell 2a

För att säkerställa en statistisk signifikans genomförde vi ett chi-2 test (Tabell 2b) och värdet låg på 0,001. Eftersom detta ligger under 0,05 är resultaten statistiskt signifikanta.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,878 ^a	2	,001

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,47.

Tabell 2b

5.4.2 Påverkan

Vi jämförde frågorna ”Låter du de arbetssökandes önskemål styra ditt sätt att arbeta?” och ”Känner du att dina önskemål påverkar handläggarens sätt att arbeta?”. Så som i föregående kapitel om större inflytande är det även här viktigt att poängtera att frågorna inte är direkt jämförbara utan rymmer nyansskillnader i uppfattning om det gemensamma temat kring påverkan. För att ändå

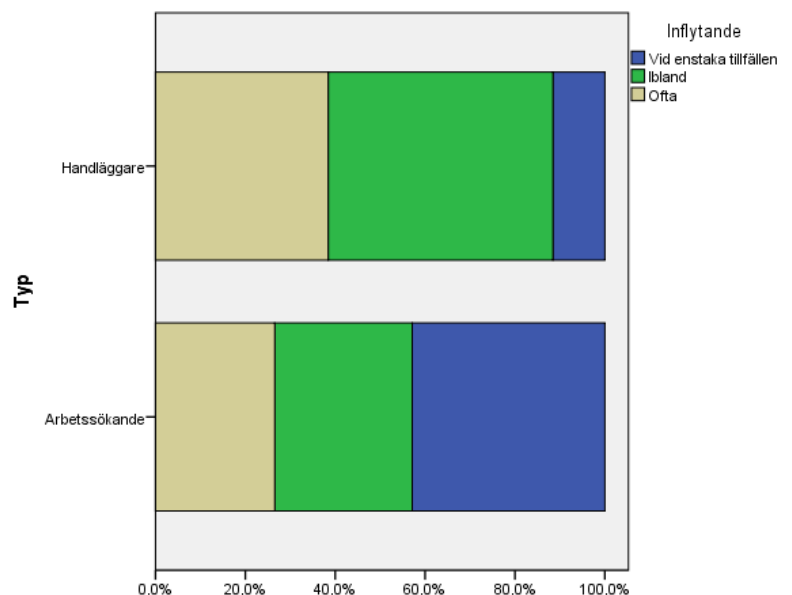


Diagram 7

kunna jämföra resultaten på ett överskådligt sätt och för att få ett större antal svar i varje svarskategori delade vi in de fem svarsalternativen i 3 grupper. ”Aldrig“ och ”Vid enstaka tillfällen“ sammanfattade vi till ”Vid enstaka tillfällen“, ”Ibland“ förblev en grupp och ”Ofta“ och ”Alltid“ sammanfattade vi som ”Ofta“. En arbetssökande svarade inte på denna fråga, på grund av detta finns det ett internt bortfall på 2%. Av de arbetssökande svarade 21 (42,0%) ”Vid enstaka tillfällen“, 15 (30,0%) svarade ”Ibland“ och 13 (26%) svarade ”Ofta“.

Handläggarna svarade på följande sätt: 3 (11,5%) svarade ”Vid enstaka tillfällen“, 13 (50%) svarade ”Ibland“ och 10 (38,5%) svarade ”Ofta“.

Som man ser i diagram 7 och korstabell 3a verkar de arbetssökande tycka ha mindre påverkan på handläggarnas sätt att arbeta och handläggarna anser att de låter de inskrivna styra sitt sätt att arbeta i rätt så stor utsträckning. Det verkar finnas en splittrad uppfattning kring hur mycket de arbetssökande faktiskt påverkar eller styr handläggarens sätt att arbeta.

Typ * Inflytande Crosstabulation

Count

		Inflytande			Total
		Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	
Typ	Arbetssökande	21	15	13	49
	Handläggare	3	13	10	26
Total		24	28	23	75

Tabell 3a

Efter att ha genomfört ett chi-2 test (Tabell 3b) kan vi säkerställa att resultaten är statistiskt signifikanta med ett värde på 0,021 som ligger under 0,05.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,705 ^a	2	,021

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,97.

Tabell 3b

5.5 Samordnande funktion

Finns det någon samordnande funktion som jobbar med brukarens inflytande inom er organisation, t. ex brukarråd?

Korstabell 3

		Frequency	Percent
Valid	Nej	11	42,3
	Ja	5	19,2
	Vet ej	10	38,5

Tabell 4

På frågan om det finns någon samordnande funktion som jobbar med brukarens inflytande inom Arbetsförmedlingen svarade 11 (42,3%) av handläggarna ”Nej”, 5 (19,2%) ”Ja” och 10 (38,5%) ”Vet ej” (Korstabell 3). Det visas tydligt att det finns en bristande insikt om det över huvud taget finns en samordnande funktion som riktar sig till brukare. Eftersom det finns personer som svarat ”Ja” funderar vi på om det skulle kunna vara så att de som svarat ”Nej” inte vet att det finns. På enkäten fanns det möjlighet att skriva vilka samordnande funktioner som jobbar med brukarens inflytande. Det var inte många som skrev men utifrån några av svaren berättar de att det finns i form av kontinuerliga kundundersökningar, kundgrupper som har regelbundna möten. Av svaren framgick även att det finns ett organ som kallas ”Kundrelationer” som tar emot de inkommande kritik och beröm och finns tillgängliga på heltid dagligen. Detta berör vi mer i avsnitt 6.2.

5.6 Maktfördelningen

I diagram 8 om maktfördelning kategoriserades svarsalternativen in tre grupper som ses i diagrammet från de tidigare fem som fanns på enkäten, ”Handläggaren har all makt”, ”Handläggaren har mer makt”, ”Det är jämlikt”, ”Arbetsökande har mer makt” och ”Arbetsökande har all makt”. Detta för att få en tydligare bild av hur uppdelningen av svaren blev.

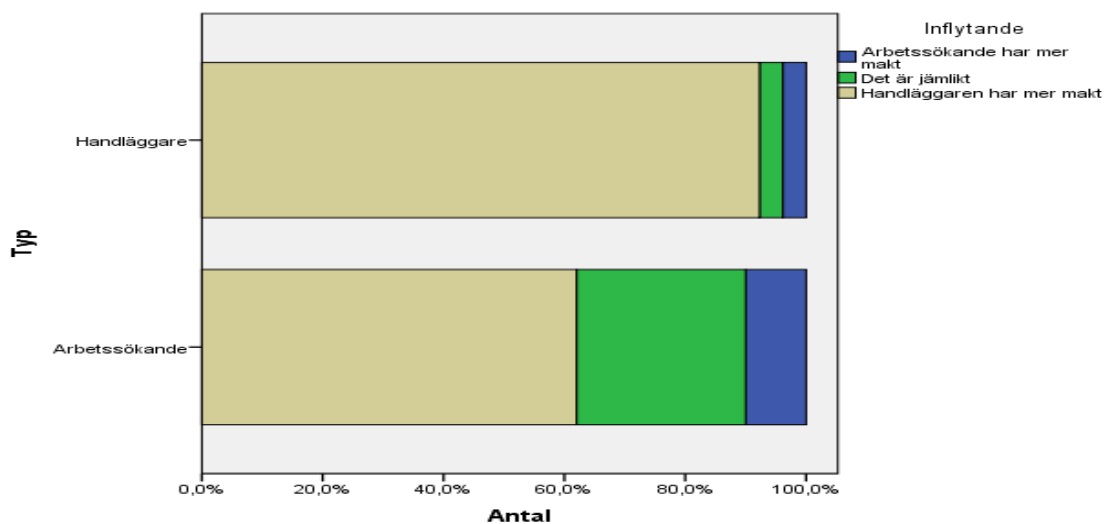


Diagram 8

De inskrivnas svar på enkäten var spridda men med en majoritet på att makten ligger hos handläggaren. 3 (6%) svarade att de hade all makt, 2 (4%) att de har mer makt, 14 (28%) att det var jämlikt, 19 (38%) att handläggaren har mer makt och 12 (24%) svarade att handläggaren har all makt. På handläggarenkäten var svaren mer enhetliga. 1 (2,6%) svarade att de inskrivna har mer makt, 1 (2,6%) att det var jämlikt och 24 (94,8%) att handläggaren har mer makt. På handläggarenkäten svarade ingen på de två yttre alternativen, ”Handläggaren har all makt” och ”Arbetsökande har all makt”. I diagrammet ser man att de båda målgrupperna är överens om att de upplever att makten ligger hos handläggarna. Eftersom vi hade för små förväntade frekvenser fick vi använda oss av Fishers exakta test för att se om resultaten var statistiskt signifikanta, resultatet på testet blev 0,013 som visar ett det är statistiskt signifikant då värdet ligger under 0,05 (Tabell 5).

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,048 ^a	2	,018	,015
Fisher's Exact Test	8,193			,013

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,05.

Tabell 5

5.7 Samarbete

I korstabell 6a vill vi beskriva hur handläggare och arbetssökande upplevde om samarbetet hjälpte den arbetssökande till att hitta arbete. Svaren ”Aldrig och vid enstaka tillfällen“ kategoriserade vi som

”Vid enstaka tillfällen“ och svaren ”Ofta“ och ”Alltid“

kategoriserade vi som ”Ofta“. Detta gjorde vi för att kunna skapa ett mer lättolkat diagram (diagram 9). Man kan se att 20 (41,7%) av de arbetssökande svarade ”Vid enstaka tillfällen“ jämfört med 1 (3,8%) av handläggarna. Däremot svarade 15 (57,7%) av handläggarna ”Ibland“ och av de arbetssökande var det bara 16 (33,3%). ”Ofta“ svarade 10 (38,5%) av handläggarna och 12 (25,0%) av de arbetssökande. Man kan se en viss skillnad i hur de två målgrupperna upplever vilken hjälp de får ut av deras samarbete, med en mer positiv tendens hos handläggarna.

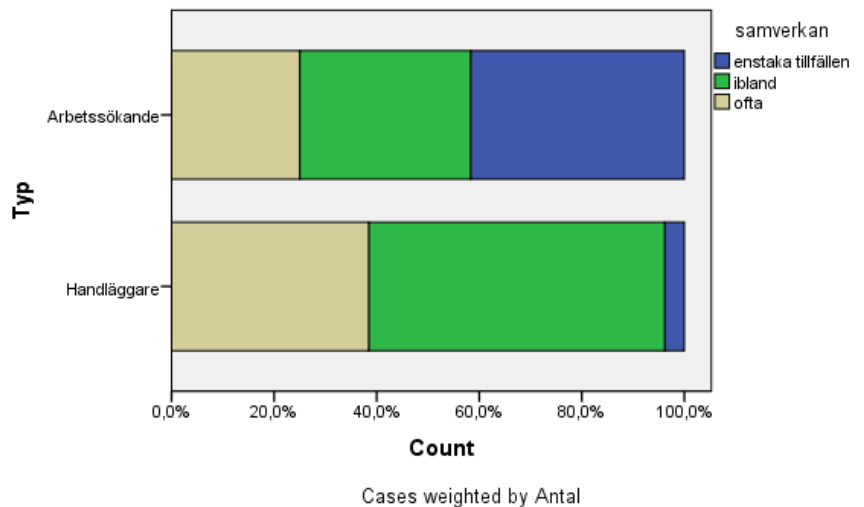


Diagram 9

Typ * samarbete Crosstabulation

			samarbete			Total
			enstaka tillfällen	ibland	ofta	
Typ	Handläggare	Count	1	15	10	26
		% within Typ	3,8%	57,7%	38,5%	100,0%
	Arbetssökande	Count	20	16	12	48
		% within Typ	41,7%	33,3%	25,0%	100,0%
Total		Count	21	31	22	74
		% within Typ	28,4%	41,9%	29,7%	100,0%

Tabell 6a

Vi genomförde även ett chi-2 test på resultaten och kom fram till att det var statistiskt signifikant eftersom värdet låg vid 0,003 (Tabell 6b).

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,917 ^a	2	,003

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,38.

Tabell 6b

6 Analys

Vi kommer i vår analys att lyfta fram vår data och koppla samman den med tidigare forskning och våra teorier om makt och brukarinflytande i förhållande till båda sidornas upplevelse av mötet.

I tidigare forskning påvisas att förtroendet för Arbetsförmedlingen är låg. Ungefär en tredjedel anger att de varken har stort eller litet förtroende för organisationen (Arbetsförmedlingens återrapportering, 2013). Vid en snabb överblick av våra resultat kan vi se att det finns en snarlik uppdelning med ca. en tredjedel nöjda, en tredjedel likgiltiga och en tredjedel missnöjda (Diagram 7 & 9).

Som berördes i tidigare forskning finns det för få handläggare för att kunna ha hand om alla ärenden på ett tillfredställande sätt och deras arbetsbelastning har på senare tid blivit större (Svtplay, 2014). Detta kan vi se tendenser till även i vår stad. I det öppna fältet för kommentarer var det en del som skrev på liknande sätt: för många klienter, för lite tid och därmed för få tillfällen till att mötas. Som vi skrivit tidigare är det just antalet möten som har en stor inverkan på utkomsten för de inskrivna att hitta en sysselsättning (Hainmueller et al., 2009) (Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm, 2014: 4).

”Det är svårt att hinna med allt och det leder till att den sökande kan bli lidande samt att personalen mår dåligt. Du har ett ansvar gentemot den sökande att ge så bra stöd som möjligt, men du hinner inte. De lagar och förordningar som vi ska följa måste finnas för att det ska vara rättsäkert och för att det inte ska vara tvivel huruvida alla får samma stöd och hjälp, men vi är alla människor och självklart blir sökande bemötta beroende på vilken handläggare de får- både utifrån handläggarens kompetens, personlighet och beroende på hur många sökande som handläggaren ”har på sin signatur”. ”-Handläggare Arbetsförmedlingen.

Att nu försöka se hur hela denna organisation ser ut i mötet med klienten och hur den individuella relationen med handläggare uppfattas kommer i det följande att belysas i förhållande till makt och brukarinflytande.

6.1 Makt

Vid analysen av hur maktförhållandet upplevs kan vi se att det finns ett enhetligt svar bland respondenterna som visar på att en stor del av makten uppfattas ligga hos handläggarna. Utifrån Wennerström (2013) är det inget långsökt svar att det finns en maktojämlighet i mötet mellan myndighetsutövare och brukare och dessa tendenser kan man t.ex. se i diagram 8. Det finns en signifikant skillnad mellan respondenterna som bekräftas. Utifrån vår studie kan vi se att det uppfattas som om makten ligger i handläggarnas händer. Detta kan även påvisas utifrån vårt teoretiska underlag när det gäller myndighetsutövning (Hörnqvist, 2012: 117). De inskrivna kommer alltid vara i en beroendeställning gentemot inte bara handläggarna utan även mot organisationen på grund av kravet av att vara en medlem för att få de ekonomiska resurser som utdelas (Ibid. 115).

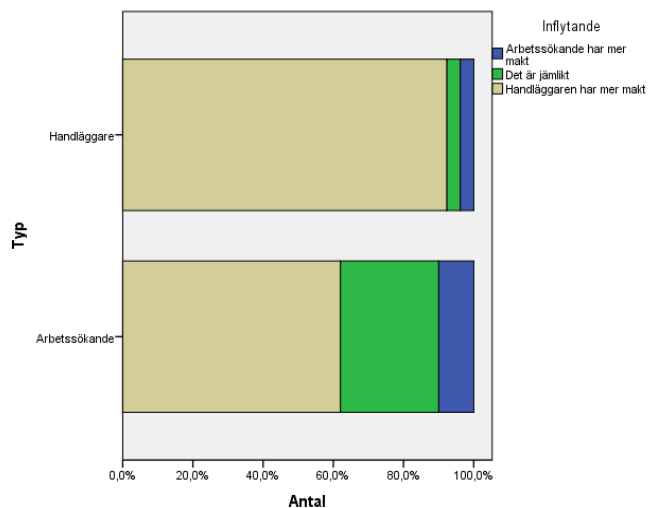


Diagram 8

Vi har tidigare konstaterat att trycket på handläggarna i förhållande till hur många klienter de har är stort. Som beskrevs tidigare så har vissa handläggare upp till

trehundra klienter på sin lista(Svtplay, 2014). Detta skulle i teorin innebära en ökning av arbetsmånaden med 120 timmar för att kunna träffa dem en gång i månaden under 1 timme, om man utgår från en heltidstjänst på 180 timmar i månaden.

Men om de inskrivna skulle ha ett större inflytande över sin egen situation skulle också handläggarens arbetsbörda växa. Att anpassa sig till den arbetssökandes önskningsinnehåll innebär ett merarbete i och med att det krävs en individuell anpassning och att varje möte kommer att skilja sig från ett annat. Den strukturella delen har även den svårt att ge den inskrivna mer makt. Arbetsförmedlingen har som mål att minska arbetslösheten och det är detta mål man arbetar efter (2007:1030). En större makt till de inskrivna kan eventuellt påverka organisationens effektivitet, om de inskrivna bara söker de arbeten som de vill ha och förbi ser de som de är lämpade för men är mindre intressanta för dem.

”Regler och lagrum kräver mycket dokumentation, vilket leder till mindre tid till kvalitativt arbete med de sökande. Dock kan det ses som ett organisatoriskt problem, att jag som handläggare ska utföra väldigt mkt administration, men så ser vardagen ut idag.” -Handläggare på Arbetsförmedlingen.

Fördelningen av makt är självklar och inte så lätt att rucka på. Legitimiteten i att vara handläggare och för organisationen måste vara intakt för att professionaliteten ska kunna upprätthållas. Karlsson och Börjeson (2011: 67-68) talar om att ett för utbredd brukarinflytande kan uppfattas som oprofessionellt. Förtroendet är viktigt att bevara när det gäller myndigheter då de inskrivnas tillit är grunden för att verksamheten ska kunna fungera. Så som citatet ovan föreslår så finns det redan ett problem i att det administrativa arbetet tenderar att ta över på bekostnad av de personliga möten mellan handläggare och inskrivna på Arbetsförmedlingen (Svtplay, 2014).

Det legala mandatet blir också en del av maktuppdeleningen. Som Förordning (2007:1030) paragraf 3 säger ”Arbetsförmedlingens verksamhet ska utformas så att/.../den anpassas efter den enskildes förutsättningar.”. Denna lag har en möjlighet till tolkning då den inte ger direkta direktiv till hur det ska utformas. Att anpassa kan få mycket eller lite vikt beroende på vilken handläggare dem tilldelas. Men även detta kan härledas till citatet ovan då det antyder att mycket tid läggs på

den krävande dokumentationen av det administrativa, istället för den individuella anpassning.

6.1.1 Information om skyldigheter och möjligheter/rättigheter

Från diagrammen 2 & 3 i kapitel 5.2.1 kan vi se att handläggarna uppger att de i så gott som alla sina möten ger information till de inskrivna om både skyldigheter och möjligheter/rättigheter. Vid jämförelsen med de inskrivna i diagram 4 & 5 i kapitel 5.2.2 kan vi se att de uppfattar situationen på ett annat sätt. Informationen om ens skyldigheter upplevs beröras mer än vad informationen om ens möjligheter gör.

Detta kan kopplas till både makten och hur mycket inflytande de inskrivna får. Eftersom handläggarna svarat att de ger information om både den inskrivnes möjligheter/rättigheter och skyldigheter så får vi utgå från att det är förståelsen av informationen som är bristande.

I teoridelen beskriver vi hur kunskapsmakten kan spela en stor roll i mötet med handläggaren (Karlsson och Börjeson, 2011: 65). Använder sig handläggaren av felaktig retorik, eller ligger det i deras kunskap om det extra som skulle kunna krävas av dem för att verkligen få fram den information som skulle kunna gynna de inskrivna. Det är tydligt att all information inte når fram:

”Arbetsförmedlingen har ett enormt utbud av stöd att erbjuda kunder dvs. arbetssökande och arbetsgivare. Missförstånd och frustration grundar sig oftast i okunskap och att Arbetsförmedlingen många gånger inte varit tydliga i sin information till kunden.” -Handläggare på Arbetsförmedlingen.

Som citatet visar måste kunskapsmakt inte vara ett medvetet maktinstrument utan kan påverka mötet på ett ”tyst” sätt, genom otydlighet eller att det glömts bort att ge information om något. Att inte nog information kommer fram kan också bero på att tidspressen på handläggarna gör att de inte hinner (Svtplay, 2014). Så vid bristen av information till de inskrivna finns det ju en möjlighet att de inte vet om de möjligheter de har att påverka sin egen situation. Detta kan härledas till Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm (2014: 5) och Hainmueller et al. (2009), att frekventa möten är en nyckelaspekt att hitta ett arbete. Då vi ser det som att det

inte bara är förmedlandet av ett yrke utan också informationsutbytet som gör att de inskrivna har möjlighet att agera och påverka sin egen situation.

Även vid en belysning av att det inte bara är en olikhet mellan svaren från handläggarna och de inskrivna, kan det även ses att det finns en olikhet mellan svaren om vilken information som kommer fram. På frågan om skyldigheter finns en bättre informationsuppfattning än vid frågan om ens möjligheter. Frågan är om denna brist ligger i vad handläggaren förmedlar eller i valet av information vilken som den inskrivna tar till sig. Som förklarats tidigare om det påtvingade medlemskapet (Hörnqvist, 2012: 115) att för att få tillgång till ekonomiska resurser krävs också en skyldighet att ta del av Arbetsförmedlingens insatser. Vid val av den information de tar till sig så prioriterar de inskrivna sina egna måsten (skyldigheter), för att inte riskera förlora sitt ekonomiska stöd, framför information om möjligheter. Men det kan även styras av handläggaren i valet att inte lägga någon större tyngdpunkt vid att lyfta fram de inskrivnas möjligheter.

6.2 Brukarinflytande

För att ta reda på om brukarens inflytande anses kunna bidra till Arbetsförmedlingens effektivitet ställde vi frågorna: ”Borde de arbetssökande ha ett starkare inflytande i din organisation och utformningen av dess arbete?” och ”Tror du att ett större inflytande utifrån dina åsikter skulle kunna förbättra Arbetsförmedlingens effektivitet?”. Som vi beskrivit tidigare så är inte frågorna lika ställda men eftersom vi inte i efterhand kan ändra frågorna får vi se svaren som en ingång till temat inflytande. Större delen av de inskrivna instämde med ett ökat inflytande, däremot svarade många handläggare ”Nej“ på denna fråga. Handläggarnas svar stödjer Heule och Kristiansens (2011) teoretiska resonemang och argument för ökat brukarinflytande: ett större brukarinflytande kan ta bort standardiseringen av socialt arbete och insatser blir mer individualiserade. Detta kan ha en negativ effekt på Arbetsförmedlingens effektivitet då de arbetar mycket utifrån standardiserade insatser (Heule och Kristiansen, 2011: 38). Om insatserna i nuläget skulle anpassats till varje individ skulle arbetsbelastningen öka ännu mer. Därför är det tänkbart att det för tillfället krävs standardiserade insatser så att organisationen ska förbli effektiv och nå sina mål.

Samtidigt är just denna standardisering ett problem som vi beskriver tidigare. Insatser som utvecklas till målgrupper utifrån t.ex. åldersgrupper, korttids- och långtidsarbetslöshet osv. uppfyller inte alltid individens behov (Jergeby & Sundell, 2008:16). Att många arbetssökande svarade att de anser att ett större inflytande skulle förbättra Arbetsförmedlingens arbetssätt tyder på ett behov att gå in mer på varje person och inte bara behandla dem som kategorier som ska administreras.

Detta antagande stöds av följande handläggares uttalande:

”Tyvärr har vi de senaste åren alltmer kommit/tvingats att bli administratörer av arbetslöshet i stället för stödjande.” -Handläggare på Arbetsförmedlingen

”Jätteroligt och stimulerande arbete. Dock har handläggarna alldeles för lite resurser att arbeta med de sökande, för få personal på för många ärenden. Det leder till att det går för mycket tid till administration och för lite till kvalitativ handledning och matchning.” Handläggare på Arbetsförmedlingen

Resursfördelningen som vi tog upp i teoridelen är inte bara en maktfråga utan den påverkar också möjligheterna för brukaren att ta inflytande i form av samtal i mötena (Wennerström, 2013). Citaten ovan visar att flera av handläggarna anser att bristande resurser är ett problem som påverkar deras sätt att kunna arbeta. En av de inskrivna på Arbetsförmedlingen uppgav följande kommentar:

”/.../ Ju tydligare jag är desto bättre bemötande och hjälp får jag” –Inskriften på Arbetsförmedlingen

Det är till exempel vid handledningstillfällena som de arbetssökande har möjlighet att uttrycka sina åsikter kring inflytande på sin situation och Arbetsförmedlingens sätt att arbeta. Och om det då går *”1 år sedan senaste möte”* som en av de inskrivna uppgav i enkäten, så blir det tydligt att antalet möten i vissa fall bristande (Svtplay, 2014). Som tidigare forskning har visat finns det ett tydligt samband mellan antalet möten och inträde på arbetsmarknaden (Hainmueller et al., 2009) (Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm, 2014: 5).

På frågan *”Finns det någon samordnande funktion som jobbar med brukarens inflytande inom er organisation, t. ex brukarråd?”* var det bara runt en femtedel av handläggarna som svarade ja (Korstabell 3). Resten svarade antingen *”Nej”* eller

”Vet ej”. På uppföljningsfrågan ”Vid ja på frågan, vilka? Fungerar de?” fick vi heller inte många svar. En handläggare svarade följande:

”Centralt belägen, har inte mycket kunskap om dom“ – Handläggare på Arbetsförmedlingen

Som vi skriver i teoridelen utformas t.ex. EBP utifrån den svenska centralbyråkratin som t.ex. Socialstyrelsen. Utformandet av brukarråd eller undersökningar kring hur brukarinflytandet ser ut är också svårt att utföra på Arbetsförmedlingens förmedlingsverksamhet (Figur 1). Detta måste antagligen komma ”uppifrån“ vilket innebär en viss fördröjning för utvecklingen av brukarinflytande. Svaren på denna fråga bekräftar vårt antagande att det inte är Arbetsförmedlingens personal i sig som bestämmer i vilken utsträckning brukarinflytande ska användas för utformningen av EBP på organisationen. Detta sker i så fall utifrån ett centralt plan (regeringen och styrelsen). Om myndigheters intresse kring brukarinflytande på Arbetsförmedlingen ökar vore det tänkbart att liknande insatser som gjorts på socialtjänsten skulle kunna genomföras på Arbetsförmedlingen.

Att det inte finns så mycket forskning kring brukarinflytande på Arbetsförmedlingen kan också tänkas bero på att de arbetssökande inte har varit i fokus som särskilt utsatt grupp som är i behov av mer inflytande. Men som Harkman (2014) skriver har antalet personer som söker sig till Arbetsförmedlingen som tillhör utsatta grupper ökat. Detta är också en anledning till att behovet av brukarinflytande på Arbetsförmedlingen växer.

En annan handläggare svarade:

”Kundrelationer tar emot både ris och rosor och jag brukar hänvisa framförallt de missnöjda kunderna till kundrelationer för att de ska kunna prata av sig samt ge sitt förslag på förbättring.“ – Handläggare på Arbetsförmedlingen

Kundrelationer är arbetsförmedlingens organ för att få feedback från de arbetssökande. Som de skriver på sin hemsida hade de 6000 ärenden förra året, och dessa innebar till största del utredning av missförstånd och informering av regler (Arbetsförmedlingen, 2014c). Dessa ärenden används också för att förbättra Arbetsförmedlingens kvalitet och utformandet av utvecklingsinsatser.

Att en stor del handläggare svarade ”nej” på denna fråga talar också för sig. Eftersom vissa handläggare svarar ”ja” och ger exempel på samordnande funktioner (så som Kundrelationer) betyder detta att de som svarar ”vet ej” och ”nej” antagligen inte har någon kunskap om hur situationen kring denna fråga ser ut. Detta kan bero på bristande information och/ eller intresse kring samordnande funktioner inom verksamheten. Som vi tagit upp tidigare krävs det också att personal får information och utbildas i dessa frågor, om ett ökat brukarinflytande ska kunna drivas fram (Karlsson och Lönnfjord: 10).

”Låter handläggaren sitt sätt att arbeta påverkas utifrån den arbetssökandes önskemål?” är frågan som binder ihop frågorna ”Känner du att dina önskemål påverkar handläggarens sätt att arbeta?” i enkäten till de arbetssökande och ”Låter du de arbetssökandes önskemål styra ditt sätt att arbeta?” i handläggarenkäten. Som vi presenterar i empiridelen har vi tillgodoräknat att frågorna för handläggarna respektive de arbetssökande skiljer sig åt i detta fall. Därför kan vi inte göra en direkt jämförelse utan bara belysa uppfattningar inom samma tema. Det finns en signifikant skillnad i hur de två målgrupperna ser på denna fråga. Handläggarna svarade i större utsträckning ”Ofta” och ”Ibland” jämfört med de inskrivna, som däremot ofta svarade ”Vid enstaka tillfällen”.

”Som arbetsförmedlare har jag alla möjligheter att bemöta sökande på ett empatiskt men ändå stöttande sätt. Även om jag är styrd av regler och lagar, är den viktigaste faktorn hur jag bemöter den arbetslösa i sin nuvarande situation. Som arbetssökande är det ibland svårt att se helheten, utan man lutar på t ex någon som har hört att det finns jobb inom en viss bransch. Jag anser att min roll som arbetsförmedlare är att ge en tydlig bild över hur det ser ut i samhället. Jag brukar prata om att man ska ha långtidsplan och korttidsplan. Drömyrket kanske ligger långt in i framtiden och jag kan stötta sökande om att nå dit, men i dagsläget kan planen se ut att få sökande i arbete för att på sikt närma sig drömyrket.” -Handläggare på Arbetsförmedlingen

Detta citat antyder att den inskrivna kan ha svårt att se långtidsplanen, som är en process. Det är lätt att bara utgå ifrån enstaka möten som kanske inte ger så mycket resultat som förväntat och då ger en känsla av frustration för stunden.

Speciellt om det går lång tid mellan mötena eftersom antalet arbetssökande per handläggare är väldigt högt.

”Mötet med den arbetssökande fungerar i stort när det sker, problemet är att varje arbetsförmedlare har för många sökande på sin signatur. Flertal hinner vi inte träffa, de flesta kontakt via något mejl/telefon eller post“ –Handläggare på Arbetsförmedlingen

Detta stödjer vår teori utifrån Berg, Back Kjaersgaard och Rosholm (2014) och Hainmueller (2009) om att antalet möten har en stor effekt på sannolikheten att hitta ett arbete. Det utgår både ifrån handläggarnas och de inskrivnas kommentarer och svar på enkäten att det önskas mer samarbete och möten för att kunna bedriva matchning och handläggning på ett fungerande sätt. Men det existerar en kontraproduktiv konflikt som man ser mellan Arbetsförmedlingens verksamhetsplan (2014), som syftar till att effektivisera verksamheten och att samtidigt öka sysselsättningen (2007:1030), och handläggarnas och de inskrivnas önskan för mer resurser för utökade mötestillfällen.

En del av de arbetssökande som genom tiden har haft en del handläggare nämnde (oavhängigt av enkäten) att det berodde väldigt mycket på den enskilde handläggaren och hur deras relation fungerade, hur nöjda de var: *”Allting beror på vilken handläggare du får”* –Inskrivna på Arbetsförmedlingen

Detta är också en punkt som tas upp på hemsidan ”kundrelationer“ som nämnts tidigare i avsnittet. Där står det att beröm som ges ofta kopplas till en namngiven handläggare, vilket stärker teorin om att det beror väldigt mycket på den enskilde handläggaren hur relationen till brukarna fungerar och hur mycket handläggaren lyssnar på den arbetssökandes önskemål (Arbetsförmedlingen, 2014c). Sen är det en annan sak hur regler begränsar handläggaren att utföra dessa önskemål, men att lyssna på dessa önskemål och visa att de tas på allvar är en viktig del för en välfungerande relation.

6.3 Relationen

Vad gäller synen på relationen finns en övergripande positiv syn från handläggarna, men hos de inskrivna finns en större bredd bland svarsalternativen. I konstruktionen av frågan ville vi få en objektiv syn på relationen. Svaret skulle väga in i teoridelens förklaring av passiva deltagare, det vill säga om handläggarnas insyn i hur de inskrivna uppfattar relationen (Hultqvist och Salonen, 2011: 45).

Men handläggarna saknar insyn i den passiva aspekten, det vill säga vad de inskrivna tycker om verksamheten. Om det skulle vara så att det funnits en insyn i de inskrivnas syn på relationen hade diagrammet varit mer jämnt.

Men å andra sidan kan det också vara så att det för handläggarna i förhållande till att svara på frågan blir en granskning av sin egen yrkesroll. Om en handläggare skulle svara negativt ställer de sig i en position där de utvärderar sitt arbete som dåligt.

En inskriven som utifrån svaren på enkäten var nöjd med sin handläggare skrev följande i det öppna kommentarfältet: ”Hade enkäten gjorts för ett halvår sen/.../så hade allt varit raka motsatsen i denna enkäten”-Inskriften på Arbetsförmedlingen

Detta visar inte bara att den individuella relationen har betydelse för hur relationen fungerar utan att svaren på enkäterna kan vara väldigt situationsbundna.

6.3.1 Relationen i förhållande till anställningstid

Det finns små skillnader i uppfattningen av hur relationen ser ut. Som skrevs i empirin (Tabell 1) är det inte en signifikant säkerställd skillnad, men ändå intressant att analysera den tendens till olikheter som syns.

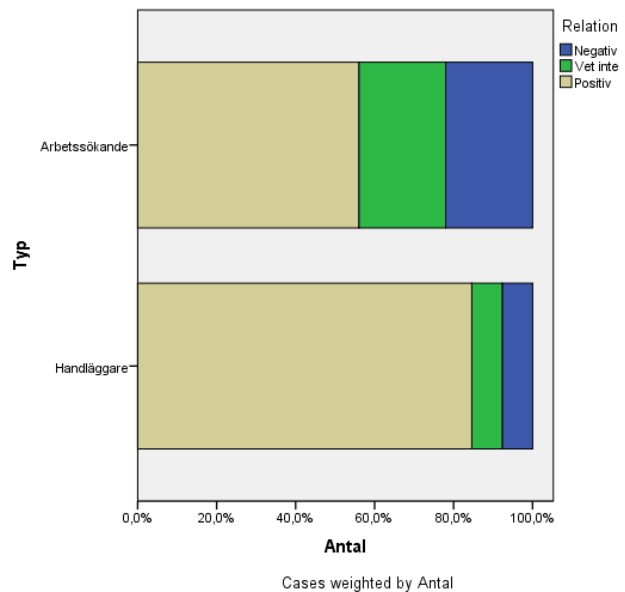


Diagram 1

Ju längre anställningstid desto mer positiv syn på relationen syntes i statistiken från handläggarna. De som hade en anställningstid på mer än 5 år var 10st. 6 av dessa svarade att relationen var positiv och 4st svarade att relationen var mycket positiv. Av de som hade en lägre anställningstid ansåg ingen att relationen var mycket positiv. Kunskapen om sitt eget arbete skulle kunna skapa en större säkerhet i ens sätt att arbeta och makt över sin egen situation. Kunskapen om alla regler och en förståelse av ens eget arbete ser vi som en förutsättning för att kunna genomföra sitt arbete och skapa ett givande möte (Eliasson-Lappalainen, 2006: 319).

7. Avslutande diskussion

Den inskrivna på Arbetsförmedlingen möts av regler och krav och det kan ta tid att komma (tillbaka) in på arbetsmarknaden. Därför vore det intressant att genomföra ytterligare en studie på ett mer långsiktigt perspektiv. Med samma frågor som i vår enkät, men som ställs efter att den arbetssökande har hittat ett arbete, för att utvärdera om svaren grundas på enstaka möten istället för de slutliga resultaten och kanske inte ger en korrekt bild av hur synen på Arbetsförmedlingen faktiskt ser ut. Kanske hade vi fått fram mer relevanta svar om vi hade använt oss av en kvalitativ metod eftersom vi då kunde ha gått in mer på djupet och ställt följdfrågor på ett relevant sätt.

Som vi beskriver i analysdelen befinner sig brukaren i ett maktunderläge jämfört med handläggaren. Till viss del är detta oundvikligt eftersom Arbetsförmedlingen har klara riktlinjer kring sina insatser som ställer krav på de inskrivna. För att få försörjningsstöd är brukarna tvungna att uppfylla dessa krav och detta innebär alltid en slags maktojämlikhet. Men det finns aspekter som kan påverka hur denna maktojämlikhet upplevs. Vi har kommit fram till att få möten och uppfattningen information kring rättigheter och möjligheter bidrar till ett ökat missnöje och en ökad känsla av maktunderläge. Som många handläggare kommenterat är de själva medvetna om att de har för många ärenden och för lite tid att möta de inskrivna tillräckligt ofta och att tolkandet av informationen kring skyldigheter och möjligheter/rättigheter kan bidra till förutsättningarna hos de arbetssökande. Som vi konstaterat är regelbundna möten en central aspekt av att hitta en sysselsättning

eftersom det inte bara är förmedlandet av ett yrke, utan också informationsutbytet som gör att de inskrivna har möjlighet att agera och påverka sin egen situation. Handläggarens handlingsutrymme grundas och begränsas samtidigt av centralt formulerade lagar och ramar vad som gör att det inte är handläggarna som kan bestämma hur ofta möten sker med en inskriven. Som handläggarna själva säger har de mer blivit administratörer än stöttare på väg till arbete.

Dessa ramar kan också vara ett hinder för ökat brukarinflytande. Även om de inskrivna har intresse av ett större inflytande och anser att ett ökat inflytande skulle förbättra Arbetsförmedlingens effektivitet, finns det få möjligheter för brukarna att ta inflytande på Arbetsförmedlingens sätt att arbeta. Dessutom finns det för tillfället inte mycket utrymme att individanpassa insatserna eftersom denna process tar tid och resurser. På lång sikt är det dock tänkbart att en sådan individualisering med hjälp av brukarnas medverkan skulle kunna förbättra effektiviteten. Återkoppling och förändring sker med en viss fördröjning eftersom det måste gå via omvägar utifrån regeringen (Figur 1). Det är också problematiskt att veta om ökat brukarinflytande kompromissar effektiviteten av Arbetsförmedlingens standardiserade tillvägagångssätt. För att kunna driva fram frågan kring brukarinflytande krävs konkreta insatser som drivs utifrån centralpolitiska intressen.

Att regeringen nu möjliggör för Arbetsförmedlingen att konkurreras av privata aktörer kan ses som en sådan insats och det kommer att bli intressant att följa om detta i sin tur kommer att påverka Arbetsförmedlingens utveckling av arbetsmetoder.

Detta är också en möjlig tillgång att utveckla praktiska metoder utifrån EBP om det genomförs undersökningar och utvärderingar. Liknande undersökningar som den vi har genomfört kan bli relevanta för att jämföra Arbetsförmedlingen med de privata alternativen som har andra möjligheter att jobba mer flexibelt än Arbetsförmedlingen. Beslut om interna förändringar kan fattas snabbare och utvecklingsprocessen främjas av en högre självbestämmandegrad.

Den ökande andelen individer som tillhör utsatta grupper är en aspekt som också måste tas hänsyn till i framtida forskning. Insatser behövs anpassas mer individuellt vad i sin tur leder till ett ökat behov av administrativa resurser. Detta

kan påverka tidsbristen och antal möten, som redan nu är bristfälliga, på ett negativt sätt om det inte åtgärdas.

Om de arbetssökande generellt sett har svårare för att komma in på arbetsmarknaden är det närliggande att anta att responsen på en enkätstudie kan bli mer negativ än om undersökningsgruppen hade bestått av en större andel personer som är mer attraktiva på arbetsmarknaden. Insatser måste förändras för att möta behoven av dessa individer.

Vår studie begränsar sig till den stad vi valt att genomföra studien i och även om vi bara kan dra slutsatser på denna nivå speglas våra resultat på ett mer allmänt plan genom att kasta en blick på annan forskning och utvecklingen inom arbetsmarknadspolitiken. Arbetet mellan handläggare och arbetssökande upplevs inte alltid fungera optimalt, och som vi redovisat finns det ingen enkel förklaring eller lösning på detta. Det är ett komplext samspel mellan handläggare, brukare och myndigheter. Makt på olika nivåer påverkar relationer, samarbete och brukarinflytande. Det krävs konstant anpassning med hjälp av forskning, resurser (t.ex. tid), utvärdering och kunskapsbaserad praktik för att hålla takt med samhällets utveckling. Anpassning krävs även i resursfördelning på arbetsförmedlingen för att bemöta de inskrivnas behov.

8. Referenslista

Andersson & Swärd (2008) *Etiska reflektioner*. I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Jacobsson, Katarina (red.) (2008). *Forskningsmetodik för socialvetare*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Arbetsförmedlingen 2014a.

<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Statistik-prognoser/Fakta-om-statistiken/Definitioner-och-forklaringar.html> (Hämtad 2014-05-20)

Arbetsförmedlingen 2014b.

<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Historia.html> (Hämtad 2014-05-22)

Arbetsförmedlingen 2014c.

http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssokande/Stod-och-service/Nyheter/Nyheter-for-Arbetssokande/7-4-2012-Genom-Kundrelationer-kan-du-beratta-vad-du-tycker.html#.U24SJIF_sT8 (Hämtad 2014-05-21)

Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsrapport 2014

http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.75050d89144b969bc3a2fe8/Arbetsmarknadsrapport_2014.pdf (Hämtad 2014-05-22)

Arbetsförmedlingens åiterrapportering 2013 *Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen*

<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1bb00beb13eefdbe4bc34d4/St%C3%A4rkt+f%C3%B6rtroendet+f%C3%B6r+Arbetsf%C3%B6rmedlingen+-+130614.pdf> (Hämtad 2014-05-21)

Arbetsförmedlingens åiterrapportering 2014 *Arbetsmarknadspolitiska program Årsrapport 2013*

<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.75050d89144b969bc3a3902/Arbetsmarknadspolitiska+program+2013.pdf> (Hämtad 2014-05-20)

Arbetslivsresurs AR AB. 2014

<http://www.arbetslivsresurs.se/Privatperson/RESA--en-mojligt-vag-for-dig-att-komma-tillbaka-till-arbetslivet/> (Hämtad 2014-05-20)

AS3 outplacement. 2014

http://www.as3outplacement.se/OP%20range%20of%20services_SE (Hämtad 2014-05-20).

Berg, Gerard J., Back Kjaersgaard, Lene och Rosholm, Michael (2014)

Betydelsen av möten mellan arbetslösa och förmedlare. Rapport/ IFAU. Uppsala: Arbetsmarknadsdepartementet.

Bergmark, Anders och Lundström, Tommy (2011) *Evidensbaserad praktik i svenskt socialt arbete. Om ett programs mottagande, förändring och möjligheter i en ny omgivning*. I Bohlin, Ingemar och Sager, Morten (red.) 2011. *Evidensens många ansikte*. Lund: Arkiv förlag

- Bergmark, Åke och Lundström, Tommy (2006) *Metoder i socialt arbete- vad är det?* I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006). *Socialt arbete: en grundbok. 2.*, [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder. 2* [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Denvall, Verner, Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne (red.) (2011) *Social mobilisering: en utmaning för socialt arbete. 1.* uppl Malmö: Gleerups utbildning
- Drisko, James W. & Grady, Melissa D. (2013) *Evidence-Based Practice in Clinical Social Work.* Northampton: Springer
- Eliasson, Annika (2006) *Kvantitativ metod från början.* Lund: Studentlitteratur
- Eliasson-Lappalainen, Rosmari. *Om olika vägar till kunskap.* I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006) *Socialt arbete: en grundbok. 2.* [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur
- ESV 2014:25. 2014 *Rapport Utfallet för statens budget – del av ESV:s underlag för årsredovisning för staten 2013* Ekonomistyrningsverket. Stockholm
- Fernler, Karin (2011) *Kunskapsstyrningens praktik- kunskaper, verksamhetsrationaliteter och vikten av organisation.* I Bohlin, Ingemar och Sager, Morten (red.) 2011 *Evidensens många ansikte.* Lund: Arkiv förlag
- Hainmueller, Jens, et al (2009) *Do more placement officers lead to lower unemployment? Evidence from Germany.* No. 2009, 13. IAB discussion paper,.
- Harkman, Anders (2014) *Jobbchansens utveckling.* Working paper 2014:1. Arbetsförmedlingen.
http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.3c32af54143d88b8ff23d74/Working+paper2014_1_Rapport1.pdf (Hämtad 2014-05-22)
- Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne (2011) *Språk och begrepp som mobiliserande eller stigmatiserande faktorer.* I Denvall, Verner; Heule, Cecilia & Kristiansson, Arne (red.). *Social mobilisering – en utmaning för socialt arbete:* Gleerups Utbildning AB, Malmö
- Hultqvist och Salonen (2011) *Brukardelaktighet i välfärdsstaten – retorik och praktik.* I Denvall, Verner; Heule, Cecilia & Kristiansson, Arne (red.). *Social mobilisering – en utmaning för socialt arbete:* Gleerups Utbildning AB, Malmö
- Hörnqvist, Magnus (2012) *En annan Foucault – Maktens problematik:* Carlsson bokförlag Stockholm
- Jergeby Ulla (red.). 2008. *Evidensbaserad praktik i socialt arbete.* Stockholm:Gothia Förlag
- Jergeby, Ulla och Sundell, Knut 2008. *Evidensbaserat socialt arbete.* I Jergeby Ulla (red.). 2008. *Evidensbaserad praktik i socialt arbete.* Stockholm:Gothia Förlag

Karlsson, Magnus & Börjeson, Martin (2011) *Brukarmakt - i teori och praktik: Natur och kultur*, Stockholm

Karlsson, Therese, and Victoria Lönnfjord. *Underlag för kommande kartläggningar av brukarinflytande och brukarmedverkan i socialtjänsten i Värmland*. FOU Vårld Värmland, Karlstads Universitet
http://www.kau.se/sites/default/files/Dokument/subpage/2010/12/brukarenk_ten_pm_pdf_11851.pdf (Hämtad 2014-05-20)

Lundin, Martin, S. N. S. Förlag, and Margareta Wicklander. "Marknaden för arbetsmarknadspolitik: om privata komplement till Arbetsförmedlingen." I Hartman, L.(red.), *Konkurrensens konsekvenser. Vad händer med svensk välfärd* (2011).

May Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*, Lund: Studentlitteratur

Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006). *Socialt arbete: en grundbok*. 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Motion 2006/07:A309. *Reformerad arbetsmarknadspolitik*.
http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Motioner/Reformerad-arbetsmarknadspolitik_GU02A309/?text=true (Hämtad 2014-05-20)

Nygren, Lennart, Blom, Björn & Morén, Stefan (red.) (2013) *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. 2 utg. Stockholm: Natur & kultur

Proposition 2012/13:12. *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.*
<http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/prop-20121312-tgarder-inom-H00312/?html=true> (Hämtad 2014-05-20)

Saleebey, Dennis (1996) *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions* i *Social Work* vol. 41 no. 3 296-305

SCB 2014 Arbetskraftsundersökningarna (AKU) mars
http://www.scb.se/sv/_Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Arbetsmarknad/Arbetskraftsundersokningar/Arbetskraftsundersokningarna-AKU/23265/23272/Behallare-for-Press/372950/ (Hämtad 2014-05-22)

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. 3 uppl. Stockholm: Liber

Socialdepartementet 2013 *Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten*
<http://www.rfkl.se/documents/v%C3%A4rd/dokumentlista/Socialtj%C3%A4nst%20och%20psykiatri/St%C3%B6d%20till%20en%20evidensbaserad%20opraktik%20f%C3%B6r%20god%20kvalitet%20inom%20social-tj%C3%A4nsten.pdf> (Hämtad 2014-05-23)

Socialstyrelsen 2012 *Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri- en kartläggning av forskning och praktik*.

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18536/2011-12-20.pdf> (Hämtad 2014-05-20)

Socialstyrelsen 2013 *Mot bättre vetande- Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS) och Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete (IMS) 1992 till 2009*

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19176/2013-8-7.pdf> (Hämtad 2014-05-22)

Sundell, Knut, et al. "På väg mot en evidensbaserad praktik." *IMS/Socialstyrelsen, Stockholm* (2008)

Svtplay 2014 Arbetsförmedlarna ägnar allt mindre tid till att träffa arbetssökande (TV-program) <http://www.svtplay.se/klipp/1890082/arbetsformedlarna-agnar-allt-mindre-tid-till-att-traffa-arbetssokande> (Hämtad 2014-05-21)

S2011/3358/FST. *Uppdrag att kartlägga forskning och erfarenheter av brukarmedverkan samt uppdrag att utbetala medel.* Stockholm: Socialstyrelsen

Ulmestig, Rickard (2013) *Individualisering och arbetslösa ungdomar.* Arbetsmarknad & Arbetsliv 19.3

Ulmestig, Rickard (2007) *På gränsen till fattigvård? En studie om arbetsmarknadspolitik och socialbidrag.* Lunds Universitet

Verksamhetsplan 2014 *Arbetsförmedlingens verksamhetsplan 2014*
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1dba97a7142dc24a3c82a11/Arbetsf%C3%B6rmedlingens+VP+2014+.pdf> (Hämtat 2014-05-21)

Wahlgren, Lars; studierektor på Statistiska institutionen på Ekonomihögskolan, Lunds Universitet 2014 (Möte 2014-04-29)

Webb, Stephen A. 2008. Modelling Service User Participation in Social Care i *Journal of Social Work* July vol. 8 no. 3 269-290

Wennerström, Katrin (2013) *Myndigheter och individer: Tre brukarorienterade myndigheters kommunikation, samverkan och myndighetsutövning.* (2013). Pedagogiska institutionen. Uppsala Universitet

2007/08: A313. *Andra aktörer än arbetsförmedlingen*
http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Motioner/mot-200708A313-motion-D_GV02A313/?text=true (Hämtad 2014-05-21)

2007:1030. Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen
http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-20071030-med-ins_sfs-2007-1030/ Arbetsmarknadsdepartementet A (Hämtat 2014-05-21)

9. Bilagor

9.1 Bilaga 1

Enkät för arbetssökande

Vi är två studenter som studerar på Lunds Universitet. Vid tillfället arbetar vi med vårt examensarbete och vill göra en undersökning med eran hjälp. Detta är en enkät som har målsättning att mäta relationen och inflytande mellan dig som arbetssökande på Arbetsförmedlingen och eran handläggare.

Enkäten besvaras helt anonymt och därmed behöver ni inte lämna något namn. För att stärka anonymiteten läggs svaren i en insamlingslåda så att vi inte kan se vem som har svarat vad. Om du har frågor om enkäten så finns vi tillgängliga att hjälpa till.

Det är 18 st. frågor som ska besvaras och vi skulle uppskatta om ni inte hoppar över någon.

Vid slutet av enkäten finns det en ruta med utrymme för egna kommentarer om du har något du vill tillägga.

Tusen tack för er medverkan!

Med vänliga hälsningar, Oliver Malmgren & Jonas Sandal

1. Ålder?

2. Kön?

- Man
- Kvinna
- Annat
- Vill ej uppge

3. Hur länge har du varit inskriven på Arbetsförmedlingen?

Uppskatta år och månader

4. Hur fungerar relationen mellan dig och din handläggare?

Mycket dåligt	Dåligt	Vet inte	Bra	Mycket Bra
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Får du tydlig information om dina möjligheter och rättigheter som arbetssökande?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Får du tydlig information om dina skyldigheter som arbetssökande?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hur ser du på din relation med din handläggare?

Mycket negativ	Negativ	Varken negativ eller positiv	Positiv	Mycket positiv
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Känner du dig begränsad av Arbetsförmedlingens regler och krav i ditt sökande efter ett arbete?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Hjälper din samverkan/ relation med handläggaren dig på din väg till sysselsättning/arbete?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Hade du velat ha mer inflytande på hur Arbetsförmedlingen hjälper dig att komma in på arbetsmarknaden?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Tror du att ett större inflytande utifrån dina åsikter skulle kunna förbättra Arbetsförmedlingens effektivitet?*

- Nej
- Ja
- Vet ej

12. Är du nöjd med vad Arbetsförmedlingen gör för dig som arbetssökande överlag?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Behandlas du som en jämlik av handläggaren, som respekteras, förstås och värdesätts?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Använder handläggaren sig av dina erfarenheter och resurser i din önskan att finna din väg in i arbetsmarknaden?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Känner du att dina önskemål påverkar handläggarens sätt att arbeta?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Känner du att du får kräva inflytande av handläggaren för att påverka din egen situation som sker i mötet?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Tycker du att handläggaren ger dig möjlighet att påverka din egen situation i mötet?

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Hur tycker du att maktfördelningen ser ut i dina möten med handläggaren?

Handläggaren har all makt	Handläggaren har mer makt	Det är jämnt	Jag har mer makt	Jag har all makt
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Övriga kommentarer och synpunkter

Här kan du skriva om du har några extra kommentarer kring temat, enkäten eller frågorna

9.2 Bilaga 2

Handläggarenkät

Vi är två studenter som studerar på Lunds Universitet. Vid tillfället arbetar vi med vårt examensarbete och vill göra en undersökning med er hjälp. Detta är en enkät som har målsättningen att mäta relationen mellan handläggare på Arbetsförmedlingen och den arbetssökande. Denna enkät är till er som jobbar inom Arbetsförmedlingen och har kontakt med arbetssökande som behöver erans assistans i sökandet efter ett arbete.

Era svar kommer att förbli helt anonyma, eftersom svaren ges över denna länk kommer därför ingen som helst personkontakt att finnas och anonymiteten blir ännu starkare.

Skulle det vara så att ni kan undvara några minuter för att hjälpa oss att få in data om det vi ska undersöka hade det varit till stor hjälp. Enkäten består av 21 frågor som kommer ta ca 5 minuter att svara på. I slutet av enkäten finns ett kommentarsfält där ni har möjlighet att skriva lite egna tankar, inte bara om enkäten utan även om där är något som ni vill dela med er om. Det är viktigt att du vid slutet av enkäten klickar på "skicka" knappen.

Tusen tack för er medverkan!
Med vänliga hälsningar, Oliver Malmgren & Jonas Sandal

***Obligatorisk**

1. Ålder?*

2. Kön?*

- Man
- Kvinna
- Annat
- Vill ej uppge

3. Hur lång erfarenhet har du inom organisationen?*

Uppskatta år och månader

4. Hur fungerar relationen mellan dig och de arbetssökande?*

Mycket dåligt Dåligt Vet inte Bra Mycket bra

5. Ger du tydlig information till de arbetssökande kring deras möjligheter och rättigheter?*

Aldrig Vid enstaka tillfällen Ibland Ofta Alltid

6. Ger du tydlig information till de arbetssökande om deras skyldigheter?*

Aldrig Vid enstaka tillfällen Ibland Ofta Alltid

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hur ser du din relation med de arbetssökande?*

Mycket negativ	Negativ	Varken negativ eller positiv	Positiv	Mycket positiv
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Känner du dig begränsad av regler och paragrafer i ditt arbete?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Ser du att din samverkan/ relation med de arbetssökande hjälper dem på deras väg till sysselsättning/arbete?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.a. Hur mycket handlingsutrymme ger Arbetsförmedlingens struktur (regler, paragrafer) dig i ditt sätt att arbeta?*

Mycket lite	Lite	Lagom	Mycket	Väldigt mycket
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.b. På vilket sätt?

11. Hur mycket inflytande ger Arbetsförmedlingens struktur de arbetssökande i sina möjligheter att komma in på arbetsmarknaden?*

Mycket lite	Lite	Lagom	Mycket	Väldigt mycket
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Finns det någon samordnande funktion som jobbar med brukarens inflytande inom er organisation (t.ex. brukarråd)?*

- Nej
- Ja
- Vet ej

12.b. Vid ja på fråga 12, vilka? Fungerar dem?

13. Borde de arbetssökande ha ett starkare inflytande i din organisation och utformningen av dess arbete?*

- Nej
- Ja
- Vet ej

14. Tror du att ett starkare inflytande skulle kunna förbättra organisationens effektivitet?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Finns det resurser (T.ex. pengar, personal, tid) till att utöka brukarinflytandet? *

- Nej
- Ja
- Vet ej

16. Ser du de arbetssökande som jämlika, som du respekterar, förstår och värdesätter?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Ger de organisatoriska ramarna för utförandet av ditt arbete dig möjligheten att bemöta de arbetssökande som jämlikar, och med förståelse och respekt?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Använder du dig av de arbetssökandes erfarenheter och resurser i deras önskan att finna sin väg in i arbetsmarknaden?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Låter du de arbetssökandes önskemål styra ditt sätt att arbeta?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Ser du det som positivt när de arbetssökande tar initiativ i mötet?*

Aldrig	Vid enstaka tillfällen	Ibland	Ofta	Alltid
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Hur tycker du att maktfördelningen ser ut i dina möten med de arbetssökande?*

Arbetssökande har all makt	Arbetssökande har mer makt	Det är jämlikt	Jag har mer makt	Jag har all makt
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Övriga kommentarer och synpunkter

Här kan du skriva om du har några extra kommentarer kring temat, enkäten eller frågorna.