

# Norra Västmanlands Samordningsförbund

Målgruppsresearch och analys



A detailed architectural line drawing of a city street scene. The drawing is rendered in a sketchy, hand-drawn style with light lines. It depicts a wide street with a sidewalk on the right. On the left, there are several buildings of varying heights and styles, including one with a prominent staircase. In the center and right, there are more buildings, some with large windows and flat roofs. Numerous human figures are scattered throughout the scene, engaged in various activities like walking, talking, and standing. A small dog is visible on the right sidewalk. The overall atmosphere is one of a busy, lived-in urban environment. The text 'PROJEKTBAKGRUND' is overlaid in the center of the drawing.

PROJEKTBAKGRUND

# MÅL OCH SYFTE MED PROJEKTET RESEARCH OCH ANALYS

---

## SYFTE

Att djupare förstå hur samordningsförbundet kan via sina medlemsmyndigheters medborgartjänster öka värdet till medborgaren och i detta fallet arbetslösa unga vuxna.

## MÅL

En målgruppsanalys av utvald behovsgrupp (arbetslösa unga vuxna) för att nå djup förståelse för hur Samordningsförbundet ska skapa praktiskt värde i vardagen – att få en bedömning hur deras behov av stöd ser ut samt skönja mönster och tendenser.

## FÖRESLAGEN LEVERANS

Research i form av djupintervjuer och en rapport som analyserar data som framkommer i research samt drar slutsatser utifrån hur målgruppen resonerar.

---

# PROJEKTET RESEARCH OCH ANALYS HAR GENOMFÖRTS FRÅN JUNI TILL NOVEMBER

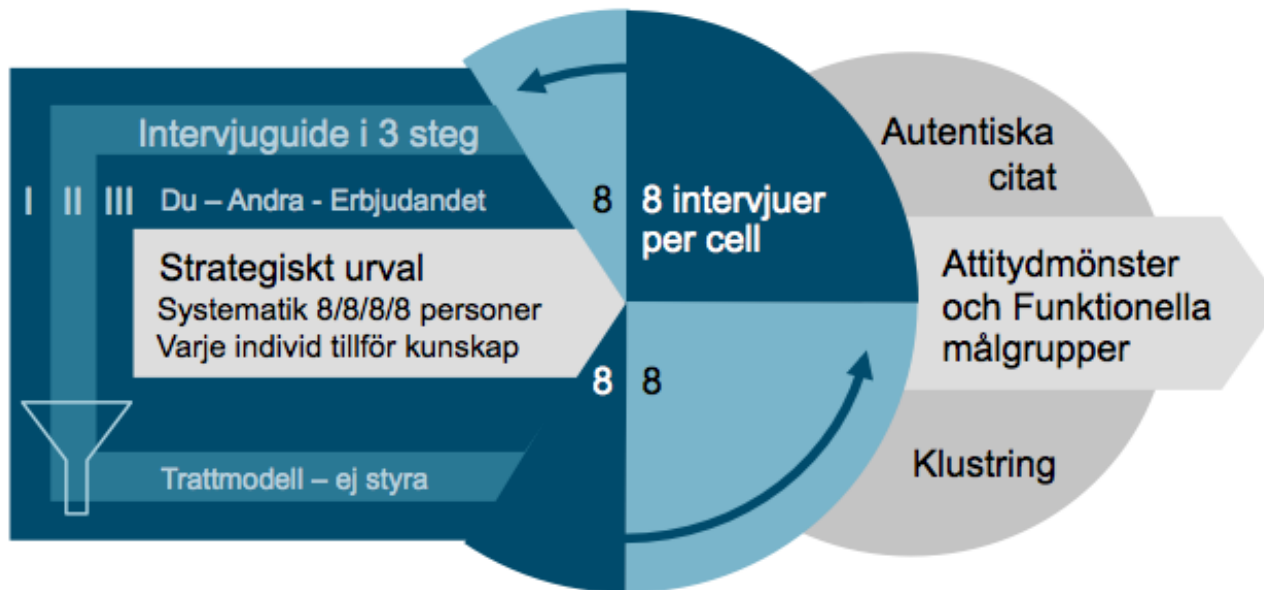
---

Juni	Planering och utskick till potentiella respondenter
Augusti och september	Uppföljning av utskick, bokning av intervjuer, tid för intervjuer senarelagda och beslut om att intervjua både medarbetare och deltagare.
Oktober	Utveckling av intervjuguide och genomförande av intervjuer. Analys av data och rapportskrivning.
November	Presentation av rapport.

Ansvarig för arbetet på The Story Lab har varit Mathias Gullbrandson som har utfört intervjuer och genomfört analys.



# INTERVJUMETODIK SOM GER KVALITATIV FÖRSTÅELSE FÖR NUVARANDE MEDLEMMAR.



Vår erfarenhet är att 8 – 24 intervjuer brukar ge ett gott underlag för att ge annorlunda perspektiv och nya idéer för arbetet med kommunikation. Ju mer heterogen målgrupp desto fler intervjuer krävs.

- När syftet är att lära känna målgruppen bättre så används en kvalitativ intervjumetodik som tar fasta på att respondenterna får tala fritt utifrån olika ämnen.
- Målet är att få reda på gemensamma tankar och värderingar som målgruppen har som i sin tur kan användas för att hitta rätt i kommunikationen.
- När tydliga grupperingar inom målgruppen framkommer är det ett bra underlag för personas.

# SEGMENTERING SÄKRAR ATT RÄTT DATA SAMLAS IN

---

## Intervjupersoner

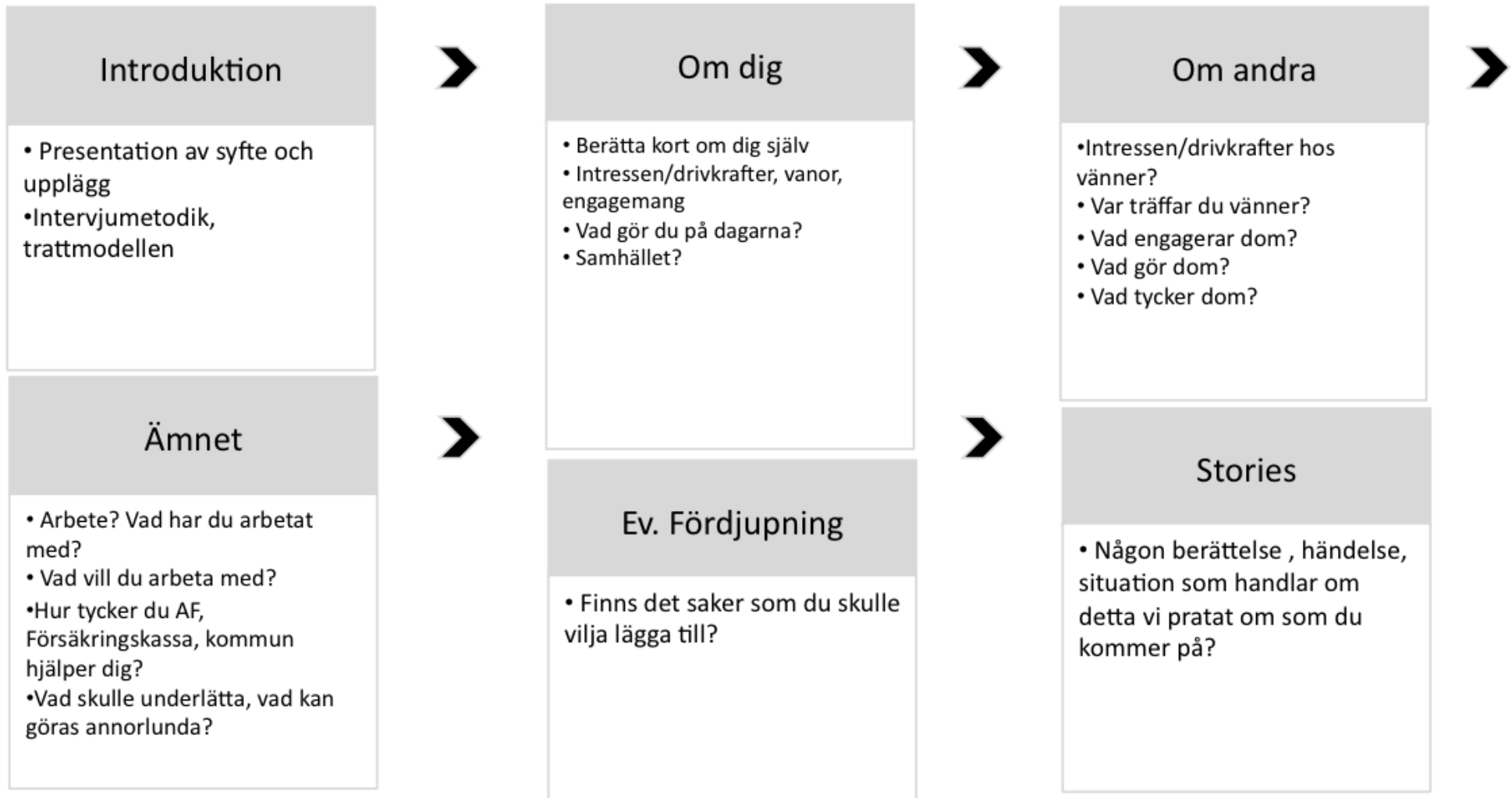
- Representanter från 2 antagna segment, se figur,
- Inbördes så lika som möjligt
- Mellan segmenten så olika som möjligt
- Resultat säkerställs med styrkan i intervjupersonens argument, snarare än antalet svar

## Urval

- Personal på myndigheterna, AF, kommun och Landstinget och försäkringskassan
- Deltagare, Unga arbetslösa

Personal på myndigheterna	5
Deltagare, unga arbetslösa	3

# INTERVJUGUIDEN GER EN RIKTNING OCH ÄR EN HJÄLP SÅ ATT ALLA FRÅGOR BLIR STÄLLDA.

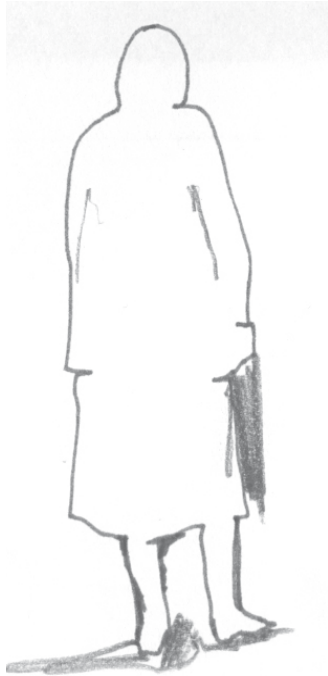


A detailed architectural line drawing of a city street scene. The drawing shows various buildings of different heights and styles, including a tall skyscraper in the background. In the foreground, several people are depicted in various poses, some walking, some standing, and some interacting. A dog is visible on the right side of the street. The overall style is a loose but detailed line sketch, typical of architectural conceptual drawings. The text 'PERSONAS OCH SLUTSATSER' is overlaid in the center of the image.

PERSONAS OCH SLUTSATSER

# MÅLGRUPP: DELTAGARE

## PERSONA: KARIN



**Målgrupp:** Deltagare

**Namn:** Karin

**Ålder:** 23 år

**Bor:** Lägenhet

**Gör på dagarna:**

Vaknar, lämnar barnen på dagis, handlar, gör ärenden

**Gör på fritiden:**

Är hemma, har få eller inga kompisar

**Drivkraft, önskan om framtiden:**

Att få en vardagssituation där jag bidrar och jag klarar av

**Oro:**

Vad händer om jag flyttar? Tänk om jag inte klarar det och blir sjuk igen?

*"Annars brukar jag vara hemma hos mina föräldrar. Kolla på TV. Sitta vid datorn. Intresserad av att kolla på sport och trav."*

*"Jag hade mer kontakt med vänner förut. Åkte dit och drack kaffe. Kollade film. Gick till bolaget och sen köpte chips."*

*"Nu förtiden umgås jag mest med två grannar, de är två bröder och en inneboende som inte bor där officiellt. Den ena är 30 och den andra är 21. De har en del TV-spel och så där. Vi kollar film och spelar spel. Dricker alkohol. Det finns inget ställe att gå ut på."*

*"Har tänkt på att flytta. Men jag tycker det är så fint där jag bor och så säljer jag det och flyttar och blir bara besviken."*

*"Nackproblem och axlarna ballade ur. Men helst vill jag arbeta med äldre. Intresserad av böcker, gärna självbiografier"*

*"Vänner från förr finns inte längre. Jag umgås mest med svärmor"*

# MÅLGRUPP: DELTAGARE

## PERSONA: MARCO



**Målgrupp:** Deltagare

**Namn:** Marco

**Bor:** Lägenhet

**Ålder:** 23 år

**Gör på dagarna:**

Vaknar, åker iväg för att fixa ärenden och tar det lugnt

**Gör på fritiden:**

Spelar spel, tränar och kollar film tillsammans med kompisar och flickvän

**Drivkraft, önskan om framtiden:**

Att få jobb och kanske flytta utomlands

**Oro:**

Att AF ska med sina regler hindra mig att få jobb. Att inte accepteras för mina kvaliteter.

*"Jag spelar fotboll 3 ggr i veckan. Umgås med vänner. Spelar Xbox, PS3, dricker kaffe med vänner i Västerås och Kolbäck."*

*"Min kompisar säger att man inte ska gå igenom AF om man vill ha jobb."*

*"Av de som kommer hit är det få som vet om sin väg. Ibland tror de att AF ska fixa det åt en. Till och med studievägledare och lärare kan ha en snedvriden bild av vad vi kan hjälpa till med." Medarbetare*

*"Det är avgörande att de vill och är motiverade. Många har inte självförtroende. En del kommer hit med sina föräldrar." Medarbetare*

*"Ett positivt exempel är en kille. Han har ADHD, Aspergers och reumatiska problem. Han är högmotiverad. Klarar sig själv och bor också själv. Varför det är så kan jag inte svara på." Medarbetare*

# MÅLGRUPP: HANDLÄGGARE

## PERSONA: MINNA



**Målgrupp:** Medarbetare

**Namn:** Minna

**Bor:** Hus

**Ålder:** 49 år

**Gör på dagarna:**

Vaknar, lämnar barnen, åker till jobbet

**Gör på fritiden:**

Barnens fritid, naturen, kultur (dans och film), vänner och åker iväg på resa då och då

**Drivkraft, önskan om framtiden:**

Mer tid för det som är viktigt; människor - familj, vänner och klienter.

**Oro:**

Samhället ska bli tuffare. Jobbet ska tas över av administration.

*"Jag älskar siffror. Att det ska bli rätt och att samtidigt få jobba med människor."*

*"Fiske är som att äta plåster. Svamplockning. Utlandsresor. Mitt hem - älskar att komma hem på fritiden. Jag kan städa en annan dag"*

*"Mitt stora intresse är hundar. Och sen gå på bio – här i Hallstabammar finns en fin gammal bio med dubbelsäten som man kan sitta parvis i. Den är riktigt fin."*

*"Barnens intressen har blivit mina intressen"*

*"Träffar klienter, handlägger ansökningar. Försöker tillgodose behov, men det är problem. Jag vet inte om jag skulle klara mig. Fan va knapert dom har det. Vi hade sommarkollo i somras. Det är ju inte roligt att vara barn i en familj med socialbidrag. Sen är det ju tufft när de ansöker om julklappspengar."*

*"Vi har en kille som jag misstänkt har drogproblem. Men han har nekat till det. Vi har fortsatt planeringen men han kommer inte till möten. Han har blivit av med sitt aktivitetsstöd och blivit avaktualiserad från Arbetsförmedlingen. Sen kommer han tillbaka och då ställs allt på sin spets och jag frågar honom om vad det är som står på, eftersom vi inte kommer fram mot ett jobb, och den killen öppnar upp sig och säger att jag har haft och har sådana missbruksproblem att jag inte klarar av det här längre. Då tycker jag att det är en lyckad process – för nu kan jag ha kontakt med både socialtjänsten och den här killen, och faktiskt motvera den här kille att komma i behandling och så vidare."*

## SLUTSATSER AV RESEARCH

---

Äkta engagemang för utveckling

- deltagare är engagerade, har visioner och vill förändra sin situation
- handledare har ett genuint intresse för människor och mänsklig utveckling

(Tjänste-) systemet begränsar

- följ först administrativa regler, motivera om det finns tid
- många olika handläggare, aktiviteter och blanketter i en evig rundgång
- deltagare känner sig motarbetade och det sänker motivationen att söka jobb

Samhället kräver mer

- Det är ett tuffare samhälle och arbetsmarknad

(Tjänste-) utveckling för äkta förändring

- önskan om ändrat regelverk för bättre guidning till varaktig förändring
- engagemang och individuella lösningar krävs för att lyckas med äkta förändring

Förväntningar på samordningsteamet

- förbättrat arbetssätt och avlastning
- bättre stöd till deltagarna

# ÄKTA ENGAGEMANG FÖR UTVECKLING

---

# DELTAGARE ÄR ENGAGERADE, HAR VISIONER OCH VILL FÖRÄNDRA SIN SITUATION

---

”Jag vill hålla mig ajour. Brukar gå till arbetsförmedlingen och ringa efter jobb. Går till biblioteket.” Deltagare

”Man ser lokaler överallt som jag vill göra saker med” Deltagare

”Mitt mål är att få en halvtidstjänst på ett hem för äldre så jag vet att jag orkar med det. Och sen att jag får vara kvar där, så det inte bara blir två månader och sen tillbaka till AF och in i snurren - Eductus, Hollyhammar, Café, Butik...” Deltagare

”Jag spelar fotboll tre gånger i veckan. (...) Alla har engagerat sig att hjälpa mig, min flickväns pappa och min tränare till exempel.” Deltagare

# HANDLEDARNA HAR ETT GENUINT INTRESSE FÖR MÄNNISKOR OCH MÄNSKLIG UTVECKLING

---

”Vi får ofta problemungarna som inte gått färdigt gymnasiet. De ungdomar som blivit föräldrar i unga år (16-17) eller har missbruksproblem. Viktigt att få ut dom snabbt (på arbetsmarknaden) så det inte blir glapp” Medarbetare

”Det var det genuina intresset för människor och få ihop samspelet runt att en människa ska fungera. Helheten. Nu känns det mer aktuellt att tänka så än någonsin. Det är ofta inte bara ekonomin utan fler saker som ska vävas ihop.” Medarbetare

”Ja det finns ett genuint intresse (bland kollegor) för mänskligt samspel, kultur och samhället.” Medarbetare

”Människans beteende och samhället intresserar mig. Nyfiken på människan. Jag tycker om att sitta i samtal och utforska drivkrafter.” Medarbetare

# (TJÄNSTE-) SYSTEMET BEGRÄNSAR

---

# FÖLJ FÖRST ADMINISTRATIVA REGLER, MOTIVERA OM DET FINNS TID

---

”På socialen har det har funnits en som lyssade. Resten tar bara sina beslut. Det finns ingen som tar tag i saker.” Deltagare

”Alla gömmer sig bakom sina regelverk. Nu (med samordningsteamet) sitter alla på samma plats och målet är att alla ska klara sin försörjning.” Medarbetare

”Vem som helst kan komma dit med en aktivitetslapp. De har inte koll på om man har jobbat eller inte.” Deltagare

”Jag upplever inte systemet bra. Man blir ju trött på att söka jobb. Dom sitter bara där och säger att det här ser inte bra ut. Det är papper, lappar och jobbsökarlistor. Man vill ju jobba med det man känner att man klarar av.” Deltagare

”På grund av ökande antal ärenden så får vi inte tid att sitta ner vi tre myndigheter. Att personerna får sitt bidrag kommer i första hand. Om vi hinner samordna så kan vi skynda på utvecklingen hos personer men det hinner vi inte och det resulterar i att folk är kvar längre i försörjningsstöd.” Medarbetare

”Människor eller lagar och förordningar. Det skiljer sig (om kollegor) på vad som kommer först och vad som är prioriterat. Det märks att man lägger vikt på olika saker. Om man är formell och pratar arbete eller tänker in andra saker i livet.” Medarbetare

”Det tar tid att ställa frågor, föra dialog, lyssna och vara lösningsfokuserad. Det är kan lätt bli att man ser problem och kommer med en färdig lösning, när man inte har tid.” Medarbetare

”Det verkar inte finnas tid för hjälp” Deltagare

# MÅNGA OLIKA HANDLÄGGARE, AKTIVITETER OCH BLANKETTER I EN "EVIG" RUNDGÅNG

---

"De vill att jag ska komma ut på praktik. Först var jag på ett Café men där fick jag ont i axlarna. Sen på en barnklädesbutik som gick i konkurs bara efter några dagar. Det känns som att man kastas ut på saker. Att man bara har skyldigheter." Deltagare

"De släpper oss för lätt. De skickar mig till sjukgymnasten och sen var det inget mer. Samma sak med Eductus, där var det trevligt men det gav inget för sen skulle vi tillbaka hit."

"Skriva handlingsplaner. Blanketter. Det är nya handläggare hela tiden. Jag var sjuk en gång och sen fick jag en ny handläggare. De släpper en bara. Det har varit så här nu i 6 år. Jag är öppen för allt men bara det ger något. Att man har sina arbetskamrater och får komma hemifrån och göra något." Deltagare

"Jag har varit arbetslös i 2,5 år och jag har haft 10 handläggare. De skickar mig bara vidare hela tiden." Deltagare

"Det har varit svårt att bli uppfångad av AF och försäkringskassan här i Hallstahammar. Dålig uppföljning. Man (deltagarna) har blivit hänvisade vidare. Rundgång. Och inget har hänt under 1,5 år och då tappar man hoppet om man är 20-21 år." Medarbetare

"Min generella bild av hur det är, är att det inte jobbas så mycket med dom. Utan de lämnas mycket upp till sig själva." Medarbetare

"De ungdomar som jag jobbar med har kognitiva svårigheter och de kanske tror att de klarar sig bättre än vad de gör. Man glömmer bort uppföljning och att det tar tid. Det kan komma ett brev då och då men man ringer inte och kollar. Mycket handläggarybyten." Medarbetare

"Kontinuitet saknas. Deltagaren får inte ens ett telefonsamtal utan får bara ett brev där det står vem som är din nya handläggare." Medarbetare

# DELTAGARE KÄNNER SIG MOTARBETADE OCH DET SÄNKER MOTIVATIONEN ATT SÖKA JOBB

---

”Man har bara skyldigheter och man ska bara göra och göra, och de gör ingenting. De hör inte av sig om man har en tid och handläggaren är sjuk. Man blir ju irriterad. Idioter. De tar upp min tid!” Deltagare

”AF sa nej när X (Företaget) ringde. Min tjejs pappa hade fixat ett två månaders jobb med full lön. X frågade om jag kunde komma börja jobba imorgon, men AF sa att jag måste först komma dit - jag fattar inte det alltså. Jag gillar inte AF. Rådet jag fått av mina kompisar är att bara ta jobbet och skita i AF.” Deltagare

”Jag ville gå svetsutbildning men de (AF) skickade mig till CNC-operatör utbildning istället. Där var de 50 pers på 2 lärare så man fick alltid vänta på hjälp. Hade jag fått svetsutbildning så hade jag säkert jobbat nu hos Y (person).” Deltagare

”Jag fick ett erbjudande på Z (Företaget). De skulle betalt 50% och AF 50%. Min tränare ringde AF och sen hände det ingenting. Han skulle till och med hämta upp mig varje morgon för att jag har inget körkort.” Deltagare

# SAMHÄLLET KRÄVER MER

---

# DET ÄR ETT TUFFARE SAMHÄLLE OCH ARBETS- MARKNAD

---

”Tidigare var det lättare att få en plats på arbetsmarknaden, att komma vidare. Det är så få arbeten nu. man behövde inte vara så vidsynt utan det fixade sig ändå.” Medarbetare

”Det är lättare att hamna utanför systemet och mellan stolarna. Skräpta regler hos de olika myndigheterna. Samtidigt som det krävs mer av individen. Denna gruppen blir tydligare när andra myndigheter skräper åt.” Medarbetare

” Största problemet är att vi har många bra deltagare men så svårt att få fram praktikplatser.” Medarbetare

”Jag hade inte några problem att få jobb. När man fick jobb var det bara att börja arbeta men nu på slutet har det börjat strula. Det känns som de inte bryr sig om oss som inte har jobb.” Deltagare

# (TJÄNSTE-) UTVECKLING FÖR ÄKTA FÖRÄNDRING

---

# ÖNSKAN OM ÄNDRAT REGELVERK FÖR BÄTTRE GUIDNING TILL VARAKTIG FÖRÄNDRING

---

”När unga söker socialbidrag idag önskar jag att det fanns en bättre arbetsmarknadsenhet. Det måste ju gå 3 månader först innan de kan skriva in sig på Arbetsförmedlingen. Jag är rädd för att unga fastnar.” Medarbetare

”Jag önskar att arbetsförmedlingen klev in tidigare. Varför har man 3 månader innan man får komma dit som ung?” Medarbetare

”Det som är viktigt när man träffar dom (unga) är att de får en daglig sysselsättning. Att de kommer igång och hittar det meningsfulla i vardagen, så kan man arbeta parallellt med en utvecklingsplan. Jag tror att det är tre månader innan Ungdomsgarantin börjar. Det är för lång tid för måendet och självkänslan.” Medarbetare

”Jag önskar att de unga aldrig fick kontakt med socialtjänsten. De har ändå förutfattade meningar och deras uppfattning av sig själva påverkas starkt. Att man kunde betala ut en ungdomslön istället. Det skulle väcka en studiemotivation hos många. Börja titta redan i högstadiet efter diagnoser, varför får de inte den hjälpen de behöver?” Medarbetare

”Gör det lättare att få kontakt och börja arbeta. AF i Västerås är bättre, de tar dit företag så man kan säga hej och lämna CV. Jag tycker det är synd att det inte är så här, jag är nog inte den enda.” Deltagare

”Det är inte dom (AF) som ska en jobb utan det är jag själv som ska fixa det. Men det skulle vara skönt att slippa gå via AF för det blir så mycket papper” Deltagare

”Man önskar att man hade tiden att jobba mer aktivt med dom man träffar. Det är klart att det uppstår frustration. Det är självklart jättebra med samordning för dessa människor.” Medarbetare

# ENGAGEMANG OCH INDIVIDUELLA LÖSNINGAR KRÄVS FÖR ATT LYCKAS MED ÄKTA FÖRÄNDRING

---

”Jag tror inte det är många som får jobb via AF. Jag tror man måste själv ligga i, många har inte den drivkraften” Deltagare

”Vissa får utbildning som truckkort, men de sa nej här (i Hallstahammar) men jag åkte till Västerås och där sa de javisst.” Deltagare

”X (handläggare) verkar mer trovärdig än de andra. Hon har sagt att inte snacka med de andra utan att jag ska gå direkt till henne.” Deltagare

”Om jag ska hjälpa en människa så måste jag förstå vart den personen är på väg någonstans. Och att den personen bjuder in mig på sin resa. Förstå vad den personen har för rädslor och farhågor. När jag förstår detta och målbild, först då kan jag presentera alternativ och andra vägar.” Medarbetare

”Ibland är vi så snabba att komma med råd och tankar, i all välmening, men det kan styra in på vägar som inte är äkta och sanna. Jag tycker det är viktigt att vänta ut och utforska innan.” Medarbetare

# FÖRVÄNTNINGAR PÅ SAMORDNINGSTEAMET

---

# FÖRVÄNTNINGAR PÅ SAMORDNINGSTEAMET: FÖRBÄTTRAT ARBETSSÄTT OCH AVLASTNING

---

”Man borde samordna system ännu bättre. Många personer jobbar vi med allihopa. Samordning skulle underlätta.” Medarbetare

”Det måste samordnas. Det ska inte gå att luras. Det ska vara en smidighet så det inte behöver kontrolleras så mycket. Så att de får rätt stöd från rätt myndighet” Medarbetare

”Det är en lättnad att få hjälp med långliggarna” Medarbetare

”Sen tycker jag nog att alla klienter ska skickas till samordningsteamet. Alla borde få samma samordning, samma syn och arbetssätt med klienterna.” Medarbetare

”Jag vet inte hur Samarbetet ska fungera. Det är lite grått för mig. Jag har försökt läsa mig till med det är otydligt.” Medarbetare

”Jag fick reda på att man i tex Eskilstuna har haft en gemensam plånbok. Det tycker jag låter bra. Att ha en tydlig metod för samordning och inte skjuter över ärenden och värnar om sina egna regler.” Medarbetare

”Jag tycker att en välordnad metod så att man inte tänker egen myndighet är viktigt. En gemensam pott pengar. Tydlig metodik. Många behöver kontakt med vården och det samarbetet är svårast och där är Finsam är bra. Vissa ska ha sjukersättning andra aktivitetsersättning. Viktigt att saker kommer i rätt ordning.” Medarbetare

# FÖRVÄNTNINGAR PÅ SAMORDNINGSTEAMET: BÄTTRE STÖD TILL DELTAGARNA

---

”När jag arbetade i ett samordningsteam förut sa vi att om de är för sjuka att komma till oss åker vi hem till dom. Ibland är det för jobbigt för dessa unga att ta sig till nya miljöer. Jag tror att vi måste hitta dessa ungdomar.” Medarbetare

”Det är många som ligger på latryggen och man behöver en push i arslet. Man behöver en utbildning för att få jobb” Deltagare

”Den gruppen som inte själva klarar av att ta sig själva igenom systemet måste vi fånga upp. Risken med ”tydligheten” är att man måste fånga upp denna gruppen annars försvinner dom, vi tappar dom eller så finns de kvar på försörjningsstöd i all framtid.” Medarbetare

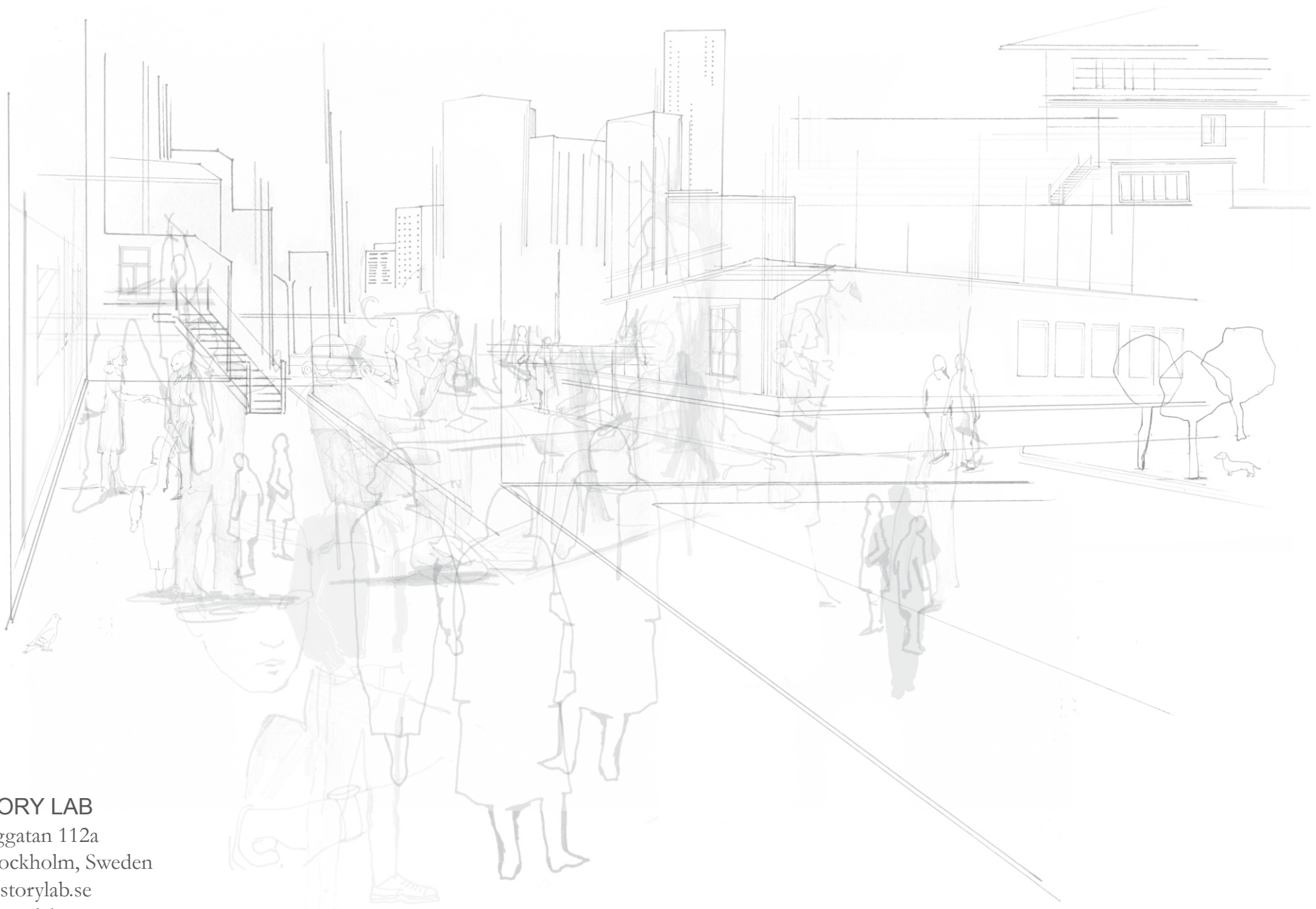
”Man önskar att man hade tiden att jobba mer aktivt med dom man träffar. Det är klart att det uppstår frustration. Det är självklart jättebra med samordning för dessa människor.” Medarbetare

”Jag är inte så påläst på vad Finsamarbetet är men jag tänker utifrån de deltagare som är aktuella;

- En kille som har en ryggmärgsskada, han sitter i rullstol, är inskriven här men försvinner från oss. Och han är också hos socialen. Eventuellt har han också missbruk? Det är svårt att få till en planering med honom. Jag tror också att han riskerar en vräkning.

- Vi har tjej som har social fobi. Hon har varit utsatt för mobbing och vill inte komma till AF. Hon är det svårt att komma någonstans med. Hon har panik ångestattacker, vågar inte åka buss. Hon är 23-24 år gammal och bor hemma hos sina föräldrar. Vi saknar möjlighet att gå ut och åka buss med henne, att göra konkreta insatser som skulle vara till stor hjälp.” Medarbetare

”Risken är att man jobbar med dessa personer i samordningsteamet och sen får vi tillbaka dom. Vi vill att det ska leda någonstans. De vi skickar har ju gått ganska lång tid och då är det viktigt att hamna rätt. Att det blir en skillnad annars tror jag att det är förödande. Det har ju redan gått så många varav. Det blir ytterligare ett misslyckande.” Medarbetare



**THE STORY LAB**

Drottninggatan 112a  
113 60 Stockholm, Sweden  
info@thestorylab.se  
www.thestorylab.se  
+46 (0)8 723 15 10