

Arbetslös

– möjligheter på
arbetsförmedlingen i Norberg

Elisabeth Unell



Denna nätversion avviker något från ursprungsversionen.

FÖRORD

Centrum för Välfärdsforskning har genomfört en studie av arbetsförmedlingen i Norberg.

Studien har genomförts på uppdrag av arbetsförmedlingen i Norberg och författats av byggnadsingenjör och fil. kand. Elisabeth Unell under handledning av fil. dr. Göran Sidebäck.

Ett utkast har diskuterats vid ett seminarium för Centrum för Välfärdsforskning och synpunkter har lämnats av fil.dr. Tula Jonsson, fil.dr. Inger Ungmark, doktorand Erik Bihagen, fil.kand. Maria Hopstadius och fil.kand. Elisabeth Andersson.

Centrum för Välfärdsforskning vill tacka alla dem som har ställt upp för intervjuer eller på annat sätt lämnat underlag för rapporten.

Eskilstuna den 9 december 1999

Göran Sidebäck
Föreståndare, fil. dr.

Elisabeth Unell
Fil. kand.

Observera

Några mindre felaktigheter i texten har korrigerats i denna nätversion av rapporten. Därför kan det förekomma vissa sidförskjutningar av texten i nätversionen jämfört med den tryckta versionen.

Eskilstuna den 16 februari 2000

Elisabeth Unell

Abstract

Arbetslös - möjligheter på arbetsförmedlingen i Norberg, är en utvärdering av arbetsförmedlingen i Norberg. Syftet är att utifrån kvalitativa intervjuer undersöka och studera hur kunderna - det vill säga arbetssökande, arbetsgivare och Norbergs kommun upplever kontakten med arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlarnas syn på sitt arbete som handläggare belyses utifrån intervjuer med arbetsförmedlingens personal. För att ge en bredare bild och visa på alternativa arbetsmetoder redovisas även en intervju med en forskare i Bergslagen. På ett översiktligt sätt beskrivs kortfattat hur den omgivande miljön på lokal, regional och central nivå (kontexten) sätter ramar för och påverkar den lokala arbetsförmedlingens verksamhet i Norberg. Organisationsteorin om gräsrotsbyråkrater används både för att beskriva och tolka arbetsförmedlarnas arbete. Analogt används bl.a. en viss socialpsykologisk teori – symbolisk interaktionism – för att förstå de arbetssökandes situation och reaktioner.

Analysen visar att de arbetssökande som är intervjuade är fast förankrade i Bergslagen. De har idéer och tankar om vad de vill göra i framtiden men behöver ytterligare stöd för sin fortsatta utveckling. De administrativa rutinerna på arbetsförmedlingen fungerar väl gentemot företag på orten. Det behövs däremot mer uppsökande verksamhet, bättre stöd till de arbetssökande för att ta tillvara deras egna idéer och fler mötesplatser där alla möjligheter tas tillvara.

Innehållsförteckning

<i>Inledning</i>	5
<i>Syfte</i>	6
<i>Utvärderingsperspektiv</i>	7
<i>Metod</i>	10
<i>Teori</i>	12
Teoretiskt sammanhang	12
Individen i samspel med omgivningen	13
Det organisatoriska sammanhanget	16
Gräsrotsbyråkrater	16
Den samhälliga kontexten	18
Historik	19
Det statliga regelverket	21
Den lokala arbetsmarknaden	22
<i>Försök till breddad arbetsmarknad</i>	27
Olika initiativ	27
Myndighetssamverkan	31
<i>Intervjuer</i>	33
Arbetsförmedlare	33
Norberg	33
Arbetsförmedlingen	33
Arbetssökande	37
Myndighetssamverkan	38
Framtidsidéer	38
Norbergs kommun	39
Norberg	39
Arbetsmarknadsåtgärder	40
Arbetssökande	40
Myndighetssamverkan	41
Framtidsidéer	41
Arbetssökande	42
Norberg	42
Arbetsförmedlingen	42
Arbetssökande	46
Myndighetssamverkan	47
Framtidsidéer	47
Arbetsgivare i Norberg	48
Norberg	48
Arbetsförmedlingen	49
Arbetssökande	51
Myndighetssamverkan	51
Framtidsidéer	52

Forskare i Bergslagen	52
Norberg	52
Arbetsförmedlingen	53
Arbetssökande	54
Myndighetssamverkan	54
Framtidsidéer	54
Analys	55
Norberg	55
Arbetsförmedlingen	56
Bemötande	57
Regelverket	58
Arbetsgivarnas syn på arbetsförmedlingen	59
Arbetssökande	59
Myndighetssamverkan	61
Intressekonflikt	61
Framtidsidéer	62
Sammanfattning	63
Diskussion	64
Teoridiskussion	64
Individen i samspel med omgivningen	64
Det organisatoriska sammanhanget	66
Den samhälliga kontexten	67
Metoddiskussion	68
Slutord	69
Litteraturförteckning	70
Referenser	72
Bilaga 1: Brev till arbetssökande i Norberg	73
Bilaga 2: Utvärderingsplanering	74
Bilaga 3: Genomförda intervjuer	77
Bilaga 4: Sammanfattning SCB intervjuer	78
Bilaga 5: Urval	80
Bilaga 6: Aktgenomgång	82
Arbetssökande	82
Företag	84

Inledning

När arbetslösheten når de nivåer som Sverige fick i början av detta decennium blir den ett stort och viktigt samhällsproblem. Det drabbar i synnerhet områden utanför storstadsregionerna. Samhällsutvecklingen vi har kunnat iakttä under de senaste decennierna medför också att allt större delar av landet blir periferi. Både den sociala och den regionala utvecklingen omskapar, i samverkan med de globala förändringarna på olika plan, i ett allt snabbare tempo den värld vi lever i. Problemen ändrar karaktär, gamla lösningar fungerar inte. Vi tvingas i högre utsträckning börja tänka om och tänka på ett nytt sätt för att klara av dagens problem.

Denna studie handlar om ett regionalt problem och kretsar kring hur arbetsförmedlingen i Norberg fungerar i den lokala miljön. I vilken utsträckning är arbetsförmedlingens åtgärder individuellt anpassade? Har de arbetssökande fått adekvat hjälp? Har arbetsförmedlingens insatser hjälpt några arbetslösa att hitta en konstruktiv väg tillbaka till arbetslivet?

Situationen i Norberg är inte unik. Liknande förhållanden finns på andra håll i landet. Hur har man där gått tillväga för att lösa sina problem? Genom att studera olika exempel, går det att hitta ett antal alternativa metoder, som skulle kunna användas för att utveckla arbetsförmedlingens verksamhet. Här tittar jag på det arbete som bedrivs av offentliga organ och de strategier som arbetssökande och arbetsgivare använder för att få arbete eller arbetskraft.

Norberg är en liten bergslagskommun i norra Västmanland, intill Dalarna, med drygt sex tusen invånare (1998). Befolkningen har minskat sedan början av 90-talet, liksom i många andra glesbygdskommuner. Kommunen är ett gammalt gruvsamhälle. Fram till början av 1960-talet grundade sig bygdens sysselsättning till största delen på brytning av järnmalm. I slutet av 1960-talet upphörde järnmalmsbrytningen och idag är den huvudsakliga industrin inriktad på verkstad, trä och konststen. Geografiskt är kommunen relativt centralt belägen med flera större orter inom pendlingsavstånd. De närmaste orterna är Fagersta (1,2 mil), Avesta (1,7 mil), Hedemora (2,7 mil), Sala (4,9 mil) och Västerås (8,0 mil).

Konkret har denna undersökning aktualiserats av tre förhållanden. För det första finns det en intervjuundersökning, som Statistiska Centralbyrån genomförde år 1998, med frågor till arbetsförmedlingens kunder (se Bilaga 4). För det andra har naturligtvis den höga arbetslösheten i Norberg bidragit till att studien kommit till stånd. Från arbetsförmedlingens sida har man velat undersöka vilka olika möjligheter det finns att utveckla verksamheten på en arbetsförmedling i en bergslagskommun. För det tredje har arbetsförmedlingsnämnden i Norberg diskuterat hur olika arbetsmarknadsprojekt påverkat inskrivna personer vid arbetsförmedlingen.

För att kunna ge en nyanserad bild av arbetsförmedlingens *möjligheter* är det nödvändigt att veta under vilka förutsättningar det lokala arbetsförmedlingskontoret arbetar. Det är viktigt att belysa den historiska, sociala och samhälleliga kontext som omger den konkreta studien av arbetsförmedlingen i Norberg. Med hjälp av viss statistik, en studie av arbetsförmedlingens regelverk, en beskrivning av det lokala näringslivet, en historisk tillbakablick och olika undersökningar försöker jag ge en beskrivning av den kontext i vilken arbetsförmedlingen verkar.

Teorier har använts som ett redskap för att strukturera rapporten och för att öka förståelsen. Delar av olika sociologiska och socialpsykologiska teorier har även använts för att analysera

och ge perspektiv på intervjuerna med de arbetssökande, arbetsförmedlingens personal och representanter för Norbergs kommun. Individens upplevelser och behov av utveckling har t.ex. analyseras med hjälp av en teori som kallas för symbolisk interaktionism. Det arbete som personalen på arbetsförmedlingens utför har jag försökt beskriva ur ett speciellt organisationsteoretiskt perspektiv nämligen teorin om gräsrotsbyråkrati¹.

Arbetsförmedlingens övergripande mål är att hjälpa människor att få arbete, men också att hjälpa företagen att hitta rätt arbetskraft. Därför är också företagen i Norberg en viktig målgrupp för arbetsförmedlingen. Hur företagens ser på arbetsförmedlingen, vilka tjänster de behöver av dem och vilken hjälp de får av arbetsförmedlingen redovisas genom några intervjuer med företagare i Norberg.

Utöver intervjuerna med arbetssökande², arbetsförmedlingens personal, kommunala representanter och företagare, så har jag även intervjuat en regionalt förankrad samhällsforskare, Ronny Svensson, för att försöka få fram en ännu mer nyanserad bild av möjligheterna på arbetsförmedlingen i Norberg.

Syfte

Syftet med denna undersökning är att studera arbetsförmedlingen i Norberg. Frågor som behandlas är; Hur upplever kunderna³ kontakten med arbetsförmedlingen? Vad upplever personalen på arbetsförmedlingen för möjligheter med sitt arbete i Norberg?

Inriktningen är att analysera hinder och möjligheter med existerande åtgärder för att minska arbetslösheten och skapa fler arbeten i Norberg. Undersökningen skall också kartlägga alternativa metoder för att utveckla arbetsförmedlingens verksamhet. Nya uppslag och idéer som framkommer i intervjuerna skall redovisas.

¹ Offentligt anställda som arbetar i direktkontakt med klienter definieras som gräsrotsbyråkrater (Lipsky 1980 sid. 3)

² Jag kommer att använda en rad olika uttryck för att tala om de *arbetslösa*. Språkbruket är inte enhetligt. I litteraturen talas ofta om *arbetslösa*, på myndighetshåll används vanligen uttrycket *arbetslösande*, under påverkan från marknadstänkandet talar många idag om *kunder*. Uttrycket *klient*, som också används, har andra rötter. Det är inte alltid uttrycken betyder riktigt samma sak.

³ Kund syftar på de som har kontakt med arbetsförmedlingen. Det handlar om arbetssökande, arbetsgivare och andra myndigheter. Andra myndigheter i den aktuella utvärderingen är i huvudsak Norbergs kommun.

Utvärderingsperspektiv

För att ge ett perspektiv på min aktuella studie ska jag kort belysa utvärderingsproblematiken genom att lyfta fram några mer allmänna problem kring utvärderingsstudier. Man talar om olika utvärderingsmodeller och nämner då bl.a. beställarmodellen, intressentmodellen och brukarmodellen. Själva modellnamnen antyder vad som står i fokus för respektive modell.

När det gäller beställarmodellen är det beställaren av utvärderingen som står i fokus. Vilka frågeställningar och problem aktualiseras när en utvärdering betraktas ur ett beställarperspektiv? Beställaren är utvärderarens uppdragsgivare. Beroende på bl.a. vilka utgångspunkter och värderingar beställaren har, vilket syfte hon (eller han) har med utvärderingen och vilken syn hon (eller han) har på utvärderaren (forskaren), så kan utvärderaren få en större eller mindre frihet i sitt arbete med utvärderingen. Även utvärderarens synsätt, värderingar och yrkesetik påverkar hur samarbetet kring utvärderingen utvecklas. Det finns alltid en risk för att beställaren kan påverka utvärderingen i en ur ett forskarperspektiv icke-önskvärd riktning. Hur denna problematik utvecklas och hur den sköts i det aktuella fallet beror alltså till stor del på ett samspel mellan beställare och utvärderare. Beställaren har även ofta ett mycket konkret syfte med den efterfrågade utvärderingen. Det kan t.ex. gälla att få veta hur effektiva olika åtgärder är för att uppnå ett konkret mål. Men det kan också gälla att bedöma olika effekter av ett åtgärdspaket eller hur åtgärderna bedöms av olika grupper av brukare eller intressenter. Det innebär naturligtvis att beställarmodellen i det konkreta fallet kan se ut på mycket olika sätt och även ha olika konsekvenser för den konkreta utvärderingen.

I detta fall har utvärderingen initierats av arbetsförmedlingen och arbetsförmedlingsnämnden i Norberg. De har alltså redan från början valt att inte göra en intern utvärdering, utan anlitat en extern utvärderare. De vill veta vad olika kategorier av kunder (arbetssökande, företag, kommunen) tycker om arbetsförmedlingens verksamhet. Men de vill också veta hur arbetet kan förbättras (det handlar bl.a. om metodutveckling) för att få underlag för den fortsatta planeringen på arbetsförmedlingen i Norberg.

Några kännetecken som kan tas upp för beställarmodellen är att:

- Den rymmer en etisk och maktpolitisk dimension, som behöver beaktas.
- Den kan ge planeringsunderlag som visar på behov, möjligheter och resurser.
- Den kan visa hur väl en plan har blivit implementerad och vilka problem eller hinder som förekommer.
- Den kan visa på vilka resultat som erhållits och hur de återkopplas (jfr t.ex. Worthen 1997 sid. 98).

Även om beställarmodellen i en mening står i fokus i denna rapport, så kan det vara viktigt för en utvärderare att beakta vilka de potentiella intressenterna på området är. Vilka av dessa kommer att beaktas i utvärderingen och vilka hamnar utanför? Intressentmodellen är, om den genomförs fullt ut, mycket omfattande och skall i princip beröra alla intressenter. Det kan uppstå problem med att avgränsa antalet intressenter. När det gäller arbetsförmedlingens verksamhet är det t.ex. möjligt att peka ut många olika kategorier av intressenter, såsom de

arbetssökande, företagen, kommunen, arbetsförmedlingens egen personal, arbetsmarknadsverket regionalt och centralt, politiker på olika nivåer och medborgarna och skattebetalarna i landet. Skaran av intressenter kan bli mycket omfattande.

Genom att relatera den faktiskt valda skaran av intressenter – de arbetssökande, företagen och kommunen i Norberg – till den möjliga skaran av intressenter, så blir det nödvändigt att motivera valet av intressenter på ett medvetet och tydligt sätt. Eftersom denna studie är koncentrerad på det lokala arbetsförmedlingskontoret i Norberg kan både den centrala (statliga och regionala) nivån och den lokala kommunala nivån ses som en bakgrund eller kontext till studien. Uppgifter om den statliga eller centrala nivån har inhämtats genom en granskning av bl.a. litteratur, lagstiftning, regelverk och statistik, som (förmodas) ha betydelse för arbetsförmedlingens verksamhet på lokal nivå. En bakgrund till den lokala situationen i Norberg förmedlas genom relevant litteratur och statistik. Ett mindre urval av de direkt berörda intressenterna – arbetssökande, företag, kommunen och personal på arbetsförmedlingen – i denna studie har intervjuats kring några relevanta frågeställningar, som tagits fram i samråd med utvärderaren och beställaren.

Skaran av intressenter rymmer en undergrupp – brukarna – som i många fall är av ett speciellt intresse i utvärderingssammanhang. När denna grupp av intressenter studeras kan den så kallade brukarmodellen användas. Vedung (1998 sid. 73) talar om att den ”brukarinriktade utvärderingsmodellen inriktar sig på mötet mellan verksamheten och dess klienter”. Man brukar ibland jämföra brukarmodellen med någon form av marknadsmodeller. Skillnaden är att en kund på en marknad gör en bedömning av en varas värde och pris, vilket inte är fallet för brukare som inte själva finansierar den efterfrågade tjänsten. Detta kan medför att önskingarna och efterfrågan i princip inte behöver ha några begränsningar. Brukarmodellen ger även utrymme för bedömningar ur vitt skilda utgångspunkter – den är värdepluralistisk. Bedömningarna behöver inte heller på något sätt vara motsägelsefria, utan de kan mycket väl vara inbördes motstridande. Brukarna behöver varken ha insyn, överblick, kunskap eller ansvar för sina åsikter och synpunkter. Det innebär att brukarmodellen ofta behöver kompletteras med andra typer av utvärderingsstudier för att t.ex. ge ett bra planeringsunderlag. Fokus i den aktuella utvärderingen ligger på brukarna.

I denna undersökning sammanfaller delvis gruppen av intressenter med de olika grupperna av brukare – de arbetssökande, de lokala företagen och kommunen Norberg. Det blir framför allt arbetsförmedlingens egen personal som inte ingår i gruppen av brukare. Brukarmodellen används för att få reda på brukarnas synpunkter på både arbetsmarknadsåtgärder, övrig verksamhet och service för att försöka hitta åtgärder och verksamheter som kan bidra till att utveckla och förbättra arbetsförmedlingskontorets arbete. Men det är samtidigt viktigt att vara medveten om att en undersökning av brukare är begränsad eftersom det är svårt att generalisera resultaten även om vi får en bild av brukarnas synpunkter (Worthen 1997). De frågeställningar som tas upp i intervjuerna är givna från början. De har formulerats utifrån ett bestämt syfte, som initierats av beställaren. Det finns ett induktivt inslag i intervjuerna eftersom de frågor som kommer upp under intervjuerna har följts upp och fördjupats med olika följdfrågor. Olika synpunkter som framkommit under intervjuerna har tagits med i den efterföljande analysen.

Worthen (1997) beskriver brukarmodellen med bl.a. följande kännetecken:

- Det handlar om förståelse för vad som händer med utgångspunkt från brukarna.
- Använder en mängd data. Många källor används både subjektiva och objektiva med kvalitativa och kvantitativa data.
- Följer inte en standardiserad plan. Utvärderingen förändras utifrån de som deltagar.
- Observerar verklighetens mångfald. Utgångspunkten är att alla som deltagar har olika upplevelser och olika erfarenheter. Det är ingen som kan och vet helheten av den verksamhet som utvärderas.

För att sammanfatta det hela bör ovanstående diskussion om olika utvärderingsmodeller främst ses som ett försök att ge ett perspektiv på den aktuella undersökningen. Både problem, begränsningar och olika valmöjligheter kring undersökningens uppläggning och genomförande har därmed förhoppningsvis blivit bättre tydliggjorda. Jag har bl.a. velat lyfta fram beställarens och utvärderarens olika roller när jag tog upp beställarmodellen. Diskussionen kring intressentmodellen syftade bl.a. till att visa vilka grupper av intressenter som finns och vilka som studeras. Begränsningar och användningsmöjligheter av brukarmodellen, som utgör denna studies fokus, togs slutligen upp för att ge en grund för tolkning och analys.

Metod

Metoden ska vara relaterad till de frågeställningar som är aktuella. Jag har använt mig av ostandardiserade intervjuer (kvalitativa intervjuer)⁴ för att bl.a. ta reda på hur kunderna upplever kontakten med arbetsförmedlingen och hur personalen på arbetsförmedlingen upplever sina arbetsmöjligheter (se Bilaga 2). Denna typ av intervjuer ger stora möjligheter för bl.a. de arbetssökande att påverka innehållet i intervjun genom att de ombeds beskriva arbetsförmedlingen utifrån egna erfarenheter. En vanlig följd av att välja kvalitativa intervjuer är att man oftast bara kan intervjuas ett begränsat antal individer. Kostnader, arbetstid och arbetsinsats sätter dessa gränser.

Enligt Lantz (1993) indelning är mina intervjuer riktade öppna intervjuer där de olika frågeområden som ingår i intervjun följs upp för att få fram olika samband och synpunkter från de arbetssökande. Därmed finns stora möjligheter att få en fördjupad förståelse för de arbetssökandes syn på arbetsförmedlingen. Vid intervjutillfället ställs inledningsvis en fråga som belyser ett visst frågeområde och den som intervjuas (respondenten) får möjligheter att fördjupa sig och sitt svar genom att intervjuaren följer upp svaren med följdfrågor. Detta innebär att intervjun kan utvecklas mer eller mindre i olika riktning under tiden som den pågår, dvs intervjuerna kan innehållsmässigt se relativt olika ut. Vid genomförandet av intervjuer kan det också visa sig att det finns gemensamma drag i alla intervjuerna och att inget nytt framkommer i de senare intervjuerna.

I intervjusituationen finns det flera olika faktorer som på olika sätt kan påverka den intervjuades svar. Man brukar tala om intervjuareffekter och syftar då bl.a. på det förhållandet att intervjuaren på olika sätt kan påverka den intervjuade. En ung kvinnlig intervjuare kan t.ex. få andra svar från en äldre man än en intervjuare i samma ålder och av samma kön. Men självfallet kan även frågorna och det ämnesområde som behandlas påverka hur svaren kommer att se ut. Vissa områden kan vara känsliga och på andra områden kan den intervjuade av olika skäl ge anpassade svar. De som intervjuas är inte alltid sanningsenliga och ibland kanske frågorna kan vara svåra att besvara, vilket kan bidra till att svaren kanske blir mer eller mindre slumpmässiga. Det finns även en rad andra tänkbara faktorer som skulle kunna påverka svaren, såsom den intervjuades sinnesstämning, miljön där intervjun genomförs, andra specifika omständigheter osv.

Det ovan sagda innebär att mina intervjuer, precis som alla intervjuer, är behäftad både med systematiska fel och slumpmässiga fel. Det är inte så lätt att i det enskilda fallet avgöra vilka typer av fel som finns och hur stora de är. Men det är viktigt att vara medveten om felkällorna och försöka motverka deras inflytande på olika sätt. I de aktuella intervjuerna med arbetssökande och företag har det skett ett urval på så sätt att endast utvärderaren har kunskap om vilka som är intervjuade. Detta för att de intervjuade skall kunna vara anonyma. Platsen för intervjuer har också valts så att det skall vara en så trygg miljö som möjligt. Reliabiliteten handlar om i vilken utsträckning vi skulle få samma svar om jag eller någon annan upprepade intervjun en eller flera gånger på samma person. Reliabiliteten handlar alltså om hur korrekt vi mäter. Ett svårare metodologiskt problem är att bedöma validiteten. Mäter vi med våra konkreta frågor det teoretiska begrepp, som vi egentligen vill mäta? Behandling och analys av intervjusvar innebär att olika typer av fel (förvanskningar, snedvridningar,

⁴ Se t.ex. Lantz (1993) och Kvale (1997).

utelämnanden osv) kan smyga in i materialet. Eftersom jag ensam har genomfört alla intervjuerna, bandat och skrivit ut dem, innebär det en viss möjlighet för att felvariationen blir mindre än om flera intervjuare hade varit inblandade.

De aktuella intervjuerna är en beskrivning av de arbetssökandes upplevelser och syn på arbetsförmedlingen. På samma sätt har intervjuer med representanter för Norbergs kommun som arbetar med arbetsmarknadsåtgärder genomförts. Intervjuerna belyser respondenternas syn på Norberg, arbetsmarknadsåtgärder och möjligheter på arbetsförmedlingen. Intervjuerna med arbetsförmedlingens personal beskriver deras syn på arbetet och de möjligheter och begränsningar som de upplever samt önskemål och förslag till utvecklat arbetssätt. Intervjuer med företag belyser arbetsförmedlingen i Norberg utifrån ett arbetsgivarperspektiv.

Alla intervjuer redovisas i huvudavsnittet Intervjuer under följande fem rubriker, som samtidigt också är en kategorisering och gruppering av intervjuerna.

- Arbetsförmedlare
- Norbergs kommun
- Arbetssökande
- Arbetsgivare i Norberg
- Forskare i Bergslagen

Under varje intervjukategori redovisas sedan de intervjuades svar i sammanfattad form inom fem områden: Norberg, arbetsförmedlingen, arbetssökande, myndighetssamverkan och framtidsidéer. Utgångspunkten har varit checklistan på frågor som finns i Bilaga 2. Intervjun med samhällsforskaren Ronny Svensson har baserats på den litteratur som han har skrivit på detta område.

Den mer tekniska beskrivningen av tillvägagångssätt och urval inför intervjuerna beskrivs i Bilaga 5. En enkel statistisk redovisning av arbetssökande vid arbetsförmedlingen i Norberg och av olika företag som kontaktat arbetsförmedlingen finns i den aktgenomgång som redovisas i Bilaga 6. Denna genomgång omfattar var tionde akt vid arbetsförmedlingen.

Utöver intervjuer har jag även granskat offentlig statistik och studerat litteratur som är relevant för frågeställningen. En modell med tre komponenter används för att strukturera redovisningen och identifiera några faktorer på olika nivåer som kan tänkas påverka verksamheten på arbetsförmedlingen i Norberg. De komponenter som jag valt att koncentrera mig på är:

- individen i samspel med omgivningen
- det organisatoriska sammanhanget och
- den samhälliga kontexten

Teori

I följande avsnitt ska jag introducera min modell och problematisera och beskriva den aktuella frågeställningen utifrån några olika teoretiska perspektiv.

Teoretiskt sammanhang

När vi vill beskriva och analysera sociala fenomen är det naturligt att dels beakta den historiska dimensionen (tidsperspektivet) och dels den sociala dimensionen (kontexten, sammanhanget, omgivningen, miljön, organisationen eller samhället) i bred mening. Tidsperspektivet behöver ingen utförligare motivering. All social aktivitet är en mer eller mindre kontinuerlig process som utvecklas över tiden (Layder 1993 och Brante 1997). Det finns ett komplicerat samspel och en komplicerad växelverkan mellan den historiska och den sociala dimensionen, som inte kommer att behandlas här.

När det gäller den sociala dimensionen, så kan den studeras ur en rad olika aspekter. En vanlig uppdelning handlar om det stora (makro) kontra det lilla (mikro). Ska vi t.ex. studera samhället (makro) eller individen (mikro). Det är en något ”trubbig” indelning, som kan nyanseras och utvecklas i olika riktning beroende på syftet. Layder (1993) talar t.ex. om fyra nivåer, individnivå, interaktionsnivå, organisationsnivå och samhällsnivå. I min arbetsmodell koncentrerar jag mig på tre nivåer: individen i samspel med omgivningen, det organisatoriska sammanhanget och den samhälliga kontexten. Som jag redan påpekat används modellen för att strukturera redovisningen och analysen.

I denna utvärdering är utgångspunkten ett interaktionsperspektiv. Även om det är samspelet mellan individer och arbetsförmedling som är det centrala studieobjektet, så är det intressant och betydelsefullt att studera hur detta samspel påverkar de ingående aktörerna. Samspelet äger rum i en bestämd historisk konjunktur och i ett bestämt socialt sammanhang (kontext). Denna kontext berörs endast kortfattat. Jag försöker bl.a. beskriva de förutsättningar under vilka arbetsförmedlingens handläggare arbetar och i vilken miljö de arbetssökande söker arbete. Samhället Norberg, som utgör en del av kontexten beskrivs, liksom den historiska utvecklingen på den svenska arbetsmarknaden. De regler som staten har beslutat skall styra landets arbetsförmedlingar påverkar verksamheten i Norberg. Ett historiskt perspektiv kan fördjupa förståelsen av dagens situation. Det blir t.ex. möjligt att identifiera likheter och skillnader, utveckling och tillbakagång mellan ett då och ett nu. Exempelvis kan det utifrån den aktuella frågeställningen vara intressant att studera på vilket sätt som arbetslinjen har varit gällande i Sverige och på vilket sätt som det har påverkat arbetet med arbetslösa över tiden. Finns det en gemensam tradition eller en gemensam syn på arbetsförmedlingens arbete?

Den arbetsmodell som jag kommer att använda i studien består av tre sammanhängande nivåer. En lite utförligare presentation av dessa nivåer ges nedan.

1. Den första nivån handlar om att studera individen i samspel med omgivningen. Mer konkret handlar det om att försöka förstå de arbetssökandes situation, villkor och upplevelser av arbetsförmedlingen i Norberg. För att göra detta behövs även kunskap om samspelet (interaktionen) mellan individ och arbetsförmedling, samt om den omgivande miljön (kontexten).
2. Den andra nivån tar upp det ”organisatoriska sammanhanget”. Det är arbetsförmedlingens handläggare och kommunens representanter i Norberg som står för den del

av samspelet (interaktionen) mellan myndigheter och arbetssökande som jag här är intresserad av.

3. Den samhälliga kontexten, representerar de förutsättningar och villkor som på olika sätt påverkar både individerna (främst de arbetssökande) och arbetsförmedlingen i Norberg. De delar av den samhälleliga kontexten som är av intresse här är främst vissa delar av det statliga regelverket, den aktuella situationen på arbetsmarknaden och den "historia", på dessa områden, som på olika sätt fortfarande kan ha aktualitet.

Den underliggande tanken är att individen inte är isolerad utan att hon ska ses i samspel med omgivningen, det organisatoriska sammanhanget och den vidare omgivande sociala kontexten. I detta konkreta fall handlar studien om främst arbetssökande och arbetsförmedlare på arbetsförmedlingen i bergslagskommunen Norberg i en viss historisk situation med hög arbetslöshet och allmänt snabba förändringar på en rad olika plan i Sverige och världen.

Individen i samspel med omgivningen

Arbetssökandes upplevelser av arbetsförmedlingen och hur arbetsförmedlarna upplever möjligheterna med att vara arbetsförmedlare i Norberg påverkas bland annat av det sociala samspelet. För att problematisera det sociala samspelet och visa på hur individer utvecklas i kontakten med varandra kommer några sociologiska teorier om det sociala samspelets betydelse att beskrivas. Först tar jag upp Jahodas teori om arbetets fundamentala betydelse för individen. Därefter berör jag teorier om språk och kommunikation och hur dessa teorier kan hjälpa oss att förstå samspelets olika dimensioner. Slutligen tar jag upp Goffmans teori – den så kallade symboliska interaktionismen – för att få vissa redskap, som jag behöver för analysen.

Att ha ett arbete innebär i de flesta fall många kontakter med andra människor. En yrkesroll innebär en identitet och att vi upplever att vi har betydelse. Arbetets betydelse för individen och vilka konsekvenser en anställning har för individen sammanfattats av Jahoda (1981) i följande fem punkter:

1. Det innebär en struktur av tiden.
2. Erfarenheter delas med personer utanför kärnfamiljen.
3. Individer kopplas till mål och mening som överstiger de egna.
4. Individens status och identitet definieras.
5. Anställning upprätthåller och stimulerar aktivitet.

Jahoda menar dock inte att dessa fem kategorier täcker alla aspekter av ett arbete. Ett exempel som inte beaktas är att de positiva effekterna av ett arbete varierar med arbetets omfattning, dvs om man arbetar heltid eller deltid.

Det finns även andra aktiviteter än arbete som kan ge liknande positiva effekter för individen. Ett möjligt exempel är organiserad idrottsverksamhet. En fråga är om de arbetsmarknadsåtgärder som arbetsförmedlingen förmedlar till viss del kan ersätta de positiva effekterna av att ha ett arbete?

Eftersom arbetslinjen, som jag återkommer till längre fram, har en djup förankring i det svenska samhället så är det troligt att det synsätt och den moral som arbetslinjen representerar

på olika sätt påverkar människor i sin syn på sig själva när de blir arbetslösa och det sociala samspelets förutsättningar förändras. Det kan innebära att den arbetslöse tror att andra människor har en negativ uppfattning om henne eftersom hon inte har ett arbete vilket i sin tur ofta också kan leda till en negativ självupplevelse.

Det som gör människan till en social varelse är språkligheten. Detta innebär att människan både skapas och är i språket. Genom människans socialitet utvecklas jaget och människan blir en handlande person utifrån andras reaktioner på henne (Berg 1995). Medvetandet och utvecklingen byggs upp i det sociala samspelet mellan människor. Samspelet gör att vi lär oss tänka och att vi får en jaguppfattning. Det handlar om hur människan agerar utifrån sin uppfattning om hur andra ser på henne. Vi kan utifrån negativa reaktioner få en negativ självuppfattning. Den så kallade spegelhypotesen går ut på att utifrån hur vi tror andra bedömer oss i varje situation så upplever vi oss själva (Berg 1982).

Varje möte mellan individer innebär någon form av kommunikation där en individ uttrycker sig avsiktligt eller oavsiktligt. Andra människor kommer samtidigt att på olika sätt bli påverkade av individen. Mottagaren påverkas av det som sänds ut men även av tidigare information, det vill säga av den förkunskap hon har. Den individ som presenterar sig vill förmedla och kontrollera mottagarens beteende och reaktioner gentemot sig själv som individ. Till exempel så kan en arbetssökande i mötet med sin handläggare vilja förmedla en bild av sig själv på ett sådant sätt att den arbetssökande blir erbjuden en önskad arbetsmarknadsåtgärd. Även arbetsförmedlingens personal kan önska presentera en speciell bild av arbetsförmedlingen. Kommunikationen som sker kan både vara omedveten och medveten. Det handlar om flera signaler till exempel genom handlande och tal. En person kan vara medveten om hur agerandet påverkar men även vara omedveten om de olika signalerna som han eller hon sänder. Det innebär att den bild som den arbetssökande förmedlar kanske inte alls stämmer med den bild som handläggaren mottager och även tvärt om att den bild som handläggaren önska förmedla om arbetsförmedlingen är inte den bild som arbetssökande tar emot.

Vid kommunikation mellan individer finns det en idealbild som sällan existerar. Denna idealbild är att alla uttrycker vad de tycker och tänker och där alla är tillräckligt samspelade för att det skall vara möjligt. Det är istället vanligare att en individ för fram det som han tror att andra skall kunna anse acceptabelt åtminstone för tillfället. Det blir en fasad av samstämmighet. Deltagarna brukar uttala sig i de områden som är viktiga för personen och i frågor som är av mindre betydelse förhåller sig tyst och avvaktande. Detta leder till ett så kallat tyst konsensus (Goffman 1994).

Den symboliska interaktionismen, det tredje teorikomplexet som jag tar upp, betonar individens beroende av det sociala samspelet för att hon ska utvecklas. Teorin kan kortfattat beskrivas genom de fyra grundteser som utgör dess fundament.

- Att samhället består av individer som reflekterar till sig själva när de skall hantera sin omvärld. De upprättar relationer i vilka de själva är skapande.
- Människan är intentionell och präglas av sitt skapande.
- Samhället förstås som ett ständigt pågående samspel mellan olika individer.
- Det får forskningsmetodologiska konsekvenser och där deltagande observation och intervju är de främsta redskapen.

Jag ska inte utveckla eller diskutera dessa grundteser vidare, utan ta upp en mer specialiserad teoristruktur inom den symboliska interaktionismens tankesystem, som jag har större praktiska nytta av när analysarbetet påbörjas.

En individ kan ses utifrån två olika gestalter, dels den agerande och dels rollgestalten. Den framställda jaggestalten betraktas som en image, en slags föreställningsbild. Den påverkas av i vilken situation den visas upp.

”En på riktigt sätt iscensatt och framställd scen får publiken att tillkänna en rollgestalt ett jag, men det tillerkännandet - det jaget- är en produkt av en scen som spelas upp och är inte en orsak till den.... Där finns ett team bestående av olika personer vilkas aktivitet på scenen i samverkan med den tillgängliga rekvisitan bildar den skådeplats ur vilken den framställda rollgestaltens jag kommer att uppstå, och ett annat team, publiken, vars tolkande aktivitet är nödvändig för jagtillblivelsen.” (Goffman 1994 sid. 218f).

Ett agerande är ofta ett uttryck för det som behöver göras och inte det karakteristiska för personen. Denna åtskillnad mellan person och aktivitet kan vara viktig att ha i åtanke vid analys av arbetet på arbetsförmedlingen i Norberg. Bemötande av arbetssökande kan vara ett uttryck för vad som behöver göras och inte karakteristiskt för handläggaren.

Den inramning som Goffman (1994) beskriver för ett framträdande av en individ inför en grupp observatörer som individen har inflytande över beskriver han som fasad. Fasaden delas in i två grupper, inramning och personlig fasad. Inramningen är platsbunden till exempel ett arbetsförmedlingskontor med mottagningsdisk, möbler och arbetsrum. Det blir den speciella inramningen till rollen som arbetsförmedlare. Personlig fasad är de detaljer som identifierar aktören. Det kan handla om kläder, kön, talmönster, uppträdande och manér.

Den fasad där framträdanden äger rum kallar Goffman (1994) för den främre regionen. I den främre regionen försöker individens aktiviteter upprätthålla och förkroppsliga vissa normer. Den bakre regionen är inte relevant eftersom mötet mellan handläggare och arbetssökande sker i den främre regionen. Dessa normer kan i sin tur delas in i två olika grupper, hövlighetsnormer och anständighetsnormer.

Anständighetsnormerna kan vara moraliska eller instrumentella. De moraliska målen är i sig själva självklara till exempel regler om sexuell anständighet medan de instrumentella normerna är normer som till exempel arbetsförmedlingen ställer på sina anställda. Det kan handla om normer som beskriver mottagandet av arbetssökande.

En arbetssökande påverkas av den främre regionens utformning och av de normer som råder på en arbetsförmedling. För att tolka och förstå arbetssökandes syn på arbetsförmedlingen kan det ha en betydelse att fundera över den inramning som en arbetsförmedling har och de roller och normer som arbetsförmedlingen verkar i och själva bygger upp. Lokalens utformning påverkar arbetssökandes upplevelser och när lokalen utformas kan förståelse för hur arbetssökande ser på lokalen vara med i planeringen.

I detta avsnitt har jag försökt belysa interaktionens betydelse för individen ur tre olika teoretiska perspektiv. Det finns starka skäl att tro att samspelet och interaktionen mellan arbetsförmedlingens handläggare och de arbetssökande är av stor betydelse för särskilt de arbetssökande.

I nästa avsnitt kommer fokus att ligga på det organisatoriska sammanhanget. Hur påverkas t.ex. handläggarna och handläggrollen av den organisation de arbetar inom? Vilka betydelse

kan detta ha för de arbetssökande? Jag kommer att använda mig av organisationsteorin om gräsrotsbyråkrater för att försöka förstå det organisatoriska sammanhanget.

Det organisatoriska sammanhanget

Individens utveckling påverkas av bl.a. sociala kontakter och den uppmärksamhet hon möter. När en person blir arbetslös förändras det sociala kontaktnätet drastiskt. Arbetskramraterna försvinner delvis. Samtidigt som arbetsförmedlingens handläggare blir en ny och ofta betydelsefull kontakt. Det innebär att kontakten med arbetsförmedlingens handläggare kan få betydelse för individens utveckling. På så sätt får arbetsförmedlingens arbete en vidare personlig betydelse för många av de arbetssökande. Det blir därmed ännu viktigare att försöka förstå gräsrotsbyråkraternas arbete, dvs hur personalen på arbetsförmedlingen arbetar.

Gräsrotsbyråkrater

De som arbetar på en myndighet och som har direktkontakt med klienter kallas av Lipsky för gräsrotsbyråkrater (Lipsky 1980). Teori om gräsrotsbyråkrater är utvecklad för att kunna användas på olika former av myndigheter med klientrelaterat arbete. I denna studie handlar det om relationen mellan personalen på arbetsförmedlingen och de arbetssökande. Nedan tar jag både upp vissa allmänna sidor av teorin om gräsrotsbyråkrater och gör även några försök att konkretisera teorin till förhållanden på en lokal arbetsförmedling.

Vad kännetecknar gräsrotsbyråkraternas arbetsvillkor? Enligt Lipsky (1980), teorins upphovsman, kan arbetssituationen i allmänhet beskrivas i fem punkter. Det handlar för det *första* om att resurserna ständigt är otillräckliga i förhållande till uppgiften, för det *andra* ökar efterfrågan med växande tillgång, för det *tredje* är målförväntningarna ambitiösa, vaga eller konfliktfyllda, för det *fjärde* är måluppfyllelsen svår eller omöjlig att mäta och för det *femte* är klienterna inte frivilliga och passar inte som referensgrupper.

Vilka konsekvenser får detta? Eftersom gräsrotsbyråkraternas arbetssituation, enligt ovan, ofta är komplicerad, så går den inte att reducera till generella program. Arbetet kräver även att gräsrotsbyråkraterna kan reagera utifrån ett mänskligt perspektiv och att de kan få klienterna till att tro att gräsrotsbyråkraterna kan hjälpa dem (Lipsky 1980). Alla dessa mer eller mindre motstridiga krav och förväntningar bidrar till att gräsrotsbyråkraternas arbete blir en blandning av både standardiserade beslut och ostandardiserade beslut (alltså en viss handlingsfrihet).

För att bemästra svårigheterna i gräsrotsbyråkraternas arbetsvillkor och underlätta deras arbete kan man på organisatorisk nivå skapa regler och rutiner för arbetet. Dessa kan beskrivas och analyseras ur t.ex. följande aspekter (Johansson 1997).

- **Regelbundenhet** Regelbundenhet handlar om både detaljreglering och ett flexibelt handlingsätt. Ett strikt handlingsätt efter regler ger begränsningar och ett antingen eller perspektiv som sällan är anpassat efter den enskilda klientens behov. Det ger ett skydd för gräsrotsbyråkrater vid avslag av en klients önskemål. Ett flexibelt arbetssätt ger möjlighet att tänja på regelsystemet och att göra individuella anpassningar. Det har generellt sett skett en attitydförändring vilket har resulterat i en mindre strikt tillämpning av reglerna.

- **Specialiseringsgrad** Specialiseringsgrad är indelningen inom organisationen i olika specialiseringar. Handläggare får ansvar för vissa kategorier av klienter. Det innebär att det sker en indelning av klienter i mer eller mindre trånga administrativa sektorer vilket kan motverka möjligheten för individualisering. Risken är att handläggarna ser snävt på klienten för att göra det så okomplicerat som möjligt.
- **Tid per ärende** Tid per ärende är den begränsade tid som handläggarna har per ärende. Tiden begränsas bland annat av antalet kundkontakter. Kontakterna med kunderna präglas mycket av en masshantering med många ärenden.
- **Intresseinriktning** Intresseinriktning innebär konflikten mellan kundens intressen och andra intressen. Det är en kontroll där arbetsförmedlingen beslutar om en person har rätt till service eller ej. Arbetsförmedlingen har också till exempel tillgång till åtgärder som indragen a-kassa.
- **Avstånd** Avstånd handlar om på vilket sätt mötet sker, om det går att tolka varandras intentioner och responser.

Gräsrotsbyråkrater kan sägas vara de offentligt anställda som levererar de tjänster som är politiskt beslutade. Deras arbete och på vilket sätt de ger bidrag eller genomför sanktioner påverkar människors vardag. Ju fattigare människor är desto större kontroll har gräsrotsbyråkrater över dem. Gräsrotsbyråkraternas arbete kan vara avgörande för en individs möjlighet till att förändra sitt liv. De kan till exempel vara avgörande för om en individ beslutar sig för att studera vidare eller hittar nya vägar som leder till ett arbete eller ej. Det finns också en förväntning hos klienterna för en förståelse för deras situation. Detta beror på att det är en personlig kontakt (man träffas) mellan klient och gräsrotsbyråkrater. Olika klienter kan också favoriseras genom att de ges bättre information och snabbare får handledning. Klienterna kan informeras om hur mycket deras besök kostar för myndigheten och hur mycket problem de kommer att få om de anmäler sig hos myndigheten vilket kan leda till att individen inte söker ytterligare hjälp. Klienterna förväntas också vänta på sin tur. Det kan handla om besökstider då flera klienter kommer samtidigt eller att bokade tider drar ut så att klienten får vänta på sin tur. En stor risk i gräsrotsbyråkraternas arbete är att detta kan påverka klienterna psykologiskt.

En individ som är beroende av offentlig hjälp kan ha kontakt med olika gräsrotsbyråkrater med olika inriktning och sätt att hjälpa. Detta kan innebära en konflikt när olika myndigheter har olika intressen. De har en uppgift att upprätthålla social kontroll. För att människor ska erhålla social hjälp så krävs t.ex. motprestationer.

Gräsrotsbyråkraternas arbete innebär att båda vara människa och representant för en organisation. Denna tvådelade roll är i sig problematisk och konfliktfylld (Johansson, 1997). Den organisatoriska rollen innebär ett makt och beroendeförhållande mellan klient och handläggare. Den innebär möjligheter till att bestraffa och belöna klienten. Klienten är också en i mängden av andra klienter. Bara det faktum att kontakten mellan handläggare och klient sker i handläggarens miljö på ett kontor som symboliserar maktförhållandet förstärker upplevelsen av beroende för klienten och att det är ett möte mellan en organisation och en klient. Samtidigt

innebär arbetet många möten med människor som är i en besvärlig situation och som behöver individuell hjälp. Handläggaren får en personlig relation till klienterna (personlig roll).

Vad kan gräsrotsbyråkraterna göra för att möta klienternas förväntningar och kritik? Lipsky (1980) har pekat på ett antal generella åtgärder som kan vidtas för att utveckla gräsrotsbyråkraternas arbete.

- Att gräsrotsbyråkraterna utvecklar kommunikationen och talar så att mottagarna förstår (talar på mottagarens språk).
- Framtagna beskrivningar av klienternas rättigheter.
- Skriva sammanfattningar av träffarna med klienten som också överlämnas till klienten.
- Utveckla utvärdering och undersökning av gräsrotsbyråkratier.
- Utveckla möjligheter för klientpåverkan.
- Utveckla nya idéer och uppmuntra den humana sidan av gräsrotsbyråkraternas arbete.

Teorin om gräsrotsbyråkrater passar väl in på förhållandena på en arbetsförmedling. Det är t.ex. svårt att kontrollera arbetet på en arbetsförmedling. Ett av de viktigaste verktygen som en arbetsförmedlare har är den egna personen i det dagliga mötet med människor som behöver stöd i sitt sökande efter ett arbete. Mötet varierar och påverkas av kommunikationen som inte kan eller bör standardiseras (Johansson 1997). Lipskys åtgärds katalog för att utveckla gräsrotsbyråkraternas arbete bör vara relevant för arbetsförmedlingen generellt, och därmed också för den lokala arbetsförmedlingen i Norberg.

För att bättre förstå gräsrotsbyråkraterna, det vill säga arbetsförmedlingens handläggare, och de arbetssökande, så behöver deras verksamhet och situation sättas in i ett större socialt, organisatoriskt och historiskt sammanhang. I följande kapitel tar jag upp delar av detta sammanhang (kontexten) för de arbetssökande och arbetsförmedlingen i Norberg.

Den samhälliga kontexten

Kapitlet inleds med en historisk tillbakablick för att placera arbetsmarknaden och arbetsförmedlingen i ett tidsperspektiv. Därefter följer ett avsnitt om det statliga regelverket och ett om den lokala arbetsmarknaden.

Norberg är en liten kommun med drygt 6 000 invånare (1998). Det lilla samhällets problem är av en annan karaktär än motsvarande problem i t.ex. storstäderna. Att vara arbetslös i Norberg innebär i flera olika avseenden inte samma sak som att vara arbetslös i Stockholm. I det lilla samhället känner många till varandra. Det innebär också att personalen på arbetsförmedlingen känner till och har kunskap om sina arbetssökanden på ett helt annat sätt än en handläggare på arbetsförmedlingen i en storstad har. Om vi vill kan vi beskriva detta i en mer sociologiskt präglad terminologi med hjälp av Tönnis begrepp om *gemeinschaft* och *gesellschaft*. Det traditionella samhället med sina relationer står för *gemeinschaft*, medan det urbaniserade samhället med marknadskontrakt, inga lojaliteter och relationer präglade av utbytbarhet står för *gesellschaft* (Asplund 1991). Arbetsförmedlingens handläggare, liksom det statliga regelverket kan sägas representera *gesellschaft*, medan den lilla kommunen Norberg och de lokala initiativen mer står för *gemeinschaft*.

Historik

Människan verkar, som redan påpekats, i ett socialt och historiskt sammanhang. Genom att förankra studien i ett sådant perspektiv blir det möjligt att identifiera förändringar, skillnader i förändringstakt och lokala och nationella säregenheter. Mot denna bakgrund kan vi samtidigt få grepp om variationsvidden i mänskligt och socialt liv – vi kan med andra ord se möjligheterna. För förstå arbetslösheten som socialt fenomen och olika arbetsmarknadsåtgärder som vidtagits är det viktigt att sätta in dem i ett historisk och socialt sammanhang (Mills 1985).

Våra värderingar och attityder är socialt betingade. De förändras med tiden, även om förändringen kan vara långsam. I samband med industrisamhällets framväxt utvecklades och växte den disciplinerade människan fram (Lyttkens 1985). Under samma historiska period utmejslades arbetslinjen och synen på (löne-)arbetet. Flera författare har beskrivit arbetslinjens djupa förankring i det svenska samhället.

Grape (1998) beskriver arbetslinjens betydelse i det svenska samhället och där bedömningen av arbetsförmåga och rehabilitering till arbete har stor betydelse, trots att arbetsmarknadssituationen idag har förändrats och det blir allt svårare att finna ett arbete. Det övergripande målet är fortfarande arbete åt alla. Även Furåker (1998) beskriver förankringen av arbetslinjen i den svenska historien.

I följande avsnitt ger jag en kort och översiktlig beskrivning av arbetslinjens förankring och arbetsförmedlingarnas framväxt och verksamhet under 1900-talet och särskilt under det senaste decenniet.

Fram till 1980

På 1800-talet var det straffbart att vara arbetslös (Arbetsmarknadsstyrelsen 1992). 1914 tillsattes kommunala arbetslöshetskommittéer på orter med hög arbetslöshet och stat och kommun delade på kostnaderna. Redan 1915 beslutades att inriktningen på den svenska arbetslöshetspolitiken skulle vara arbetslinjen. Även om det saknas ordentlig statistik över arbetslösheten på 1930-talet och variationerna var stora mellan olika arbetargrupper, så var t.ex. arbetslösheten bland LO-medlemmarna periodvis nära 25%. I början av 1920-talet var den till och med över 25% (Korpi 1978).

De kommunala arbetsförmedlingarna förstatligades 1940 och i statliga utredningar 1936 och 1937 finns början till den moderna arbetsmarknadspolitiken (Meidner 1998). Under 1950-talet genomfördes stora omskolningsinsatser för arbetslösa och flyttbidrag infördes (Arbetsmarknadsstyrelsen 1992). Detta innebär att den moderna arbetsmarknadspolitiken infördes under en period med arbetskraftsbrist och inte med hög arbetslöshet. Vid samma tidpunkt startade utbyggnaden av den offentliga sektorn. Det var också under denna period som Sverige hade en stor arbetskraftsinvandring och kvinnorna kom ut på arbetsmarknaden i större omfattning än tidigare (Höglund 1995). Meidner (1998) visar på följande fyra motiv för införandet av den aktiva arbetsmarknadspolitiken.

- Det sociala motivet, att arbetsmarknadspolitiken var en del av socialpolitiken.
- Det funktionsunderlättande motivet, att underlätta och ta bort hinder för arbetskraftens rörlighet.
- Det konjunkturpolitiska motivet, som del i en inflationsskyddad full sysselsättning.
- Det strukturpolitiska motivet, som roll i den solidariska lönepolitiken och som möjliggör omflyttning från svaga företag till expansiva.

Även 1960-talet kännetecknas av stor efterfrågan på arbetskraft. Trots detta fortsätter andelen människor i arbetsmarknadsåtgärder att öka. Arbetsmarknadspolitiken var inriktad på arbetsmarknadsutbildning. Mot slutet av årtiondet inleddes försök med regionalpolitiska åtgärder (Höglund 1995).

På 1970-talet steg inflationen och det blev strukturella problem inom den svenska basnäringen. Den kommunala expansionen fortsatte och bidrog till en ökad sysselsättning främst bland kvinnor. Det bedrevs en expansiv sysselsättningspolitik för att minska arbetslösheten. Arbetslösheten minskade under denna period men samtidigt förlängdes arbetslöshetsperioderna för arbetslösa (Arbetsmarknadsstyrelsen 1992).

I början av 1980-talet steg arbetslösheten och arbetsmarknadspolitiken förändrades till en prioritering av de individuella åtgärderna. Konjunkturen vände i mitten av 1980-talet och det uppstod arbetskraftsbrist. Arbetsmarknadspolitiken blev då mer utbudsinriktad med uppgift att avhjälpa ”flaskhalsarna” på arbetsmarknaden. Fram till 1991 har den aktiva arbetsmarknadspolitiken fungerat och den svenska modellen har inneburit att Sverige har lyckats hålla fast vid den fulla sysselsättningen (Meidner 1998).

1990-talets arbetsmarknadspolitik

Vad var det som hände i början på 90-talet när arbetslösheten på kort tid steg till en mer europeisk arbetslöshetsnivå? Meidner (1998) lyfter fram fyra olika orsaker till arbetsmarknadspolitikens misslyckande i början på 1990-talet.

- Finansplanen 1991 satte prisstabiliteten som främsta mål.
- Budgetsänringen innebar stopp för den offentliga sektorns expansion.
- Problemen inom byggnads- och fastighetsbranschen.
- Den internationella konjunkturedgången.

Tidigare hade den ekonomiska politiken haft ansvar för arbetsmarknadspolitiken. Under 1990-talet förändrades detta till att arbetsmarknadspolitiken blev en sysselsättningspolitik. Beredskapen för den nya situationen var liten.

Nyckelbegreppet arbetslinjen har traditionellt inneburit att arbetslösa skall få anställning på den ordinarie arbetsmarknaden och där arbetsförmedlingens uppgift har varit att matcha efterfrågan med utbud. Numera innefattar aktiv arbetsmarknadspolitik arbetsförmedling och matchning, sysselsättningsåtgärder och utbildningsinsatser (Furåker 1998).

Normen att arbetsföra människor som inte kan försörja sig skall förvärvsarbeta har funnits länge. Den förändring som har skett under 1990-talet innebär att ungefär hälften av de arbetsmarknadspolitiska åtgärderna går till passivt kontantstöd och hälften till aktiva åtgärder (Furåker 1998).

Den historiska beskrivningen av arbetsmarknadspolitiken visar att arbetslinjen har en förankring sedan lång tid tillbaka i det svenska samhället. Från att på 1800-talet ha varit förbjudet att vara arbetslös till att idag vara en förutsättning med arbetsmarknadsåtgärder/sysselsättning för att erhålla a-kassa (Arbetsmarknadsstyrelsen 1992).

Det statliga regelverket

Det statliga regelverket påverkar arbetsförmedlingens arbete. Följande avsnitt kommer att beskriva de två senaste budgetpropositionerna som visar på de förändrade regler och de förutsättningar som finns för arbetsförmedlingens arbete. Inledningsvis kommer en kort beskrivning av arbetsmarknadsverkets uppdrag.

" Arbetsmarknadsmyndigheterna skall genom platsförmedling, vägledning, yrkesinriktad rehabilitering och aktiva arbetsmarknadspolitiska åtgärder hävda arbetslinjen, verka för en effektiv arbetsmarknad och värna om de svaga gruppernas ställning på arbetsmarknaden. Arbetsmarknadsverket skall utforma sin verksamhet utifrån lokala förutsättningar och behov och därigenom bidra till målen full sysselsättning samt utveckling och framsteg i samhället uppnås." (Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering 1999)

Verksamheten på arbetsförmedlingen skall omfatta platsförmedling, vägledning och fördelning av arbetsmarknadspolitiska åtgärder. De arbetsmarknadspolitiska åtgärderna skall vara arbetsförberedande och sysselsättningsfrämjande. Den främsta uppgiften är platsförmedling. Platsförmedlingen skall arbeta för att lediga platser snabbt tillsätts samt att arbetssökande snabbt kommer i arbete. De arbetsmarknadspolitiska åtgärderna skall utformas utifrån den enskilde individens förutsättningar att erhålla ett arbete, ej snedvrída konkurrensen, inte leda till att annan anställd blir utan arbete, minimera risken för att antalet reguljära arbetstillfällen minskar och att överensstämma med de ekologiska målen. (Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering 1999)

I vårpropositionen 1999 behandlas förändringar och ändrade regler för arbetsförmedlingens verksamhet. Arbetslinjen gäller fortfarande som det övergripande målet.

"Arbetsmarknadspolitikens tre övergripande mål är att hålla vakanstiderna nere för lediga platser, att minska långtidsarbetslösheten och att motverka långa tider utan reguljärt arbete." Finansutskottets betänkande 1998/99 FiU20 del 2 sid. 176).

Från statligt håll⁵ poängteras vikten av att arbetsförmedlingarna fortsätter prioriteringen av långtidsarbetslösa och långtidsinskrivna vad gäller arbetsmarknadsåtgärder så att inte verksamhetsmål, regelförändringar och minskad åtgärdsvolym leder till ökad utförsäkring. Arbetsförmedlingarnas snabba utbyggnad av olika former av självservice där många självständigt kan söka arbete poängteras. Samtidigt måste också arbetsförmedlingarna ta hänsyn till att det bland arbetssökande finns grupper med stora behov av vägledning och motivationsskapande åtgärder.

I ett aktuellt betänkande⁶ beskrivs några åtgärder för att effektivisera arbetsmarknaden:

- Effektiviseringar av de rörlighetsstimulerande åtgärderna
- Förbättrad kvalitet i de individuella handlingsplanerna.
- Ettårig försöksverksamhet med bristyrkesutbildning inom ramen för arbetsmarknadsutbildningen.
- Översyn av arbetslöshetsförsäkringen
- Utredning för översyn av arbetsmarknadsutbildningens effektivitet och organisation. Syftet är att öka matchningen mellan utbud och efterfrågan på arbetskraft.

⁵ Yttrandet från Arbetsmarknadsutskottet angående Finansutskottets betänkande 1998/99: FiU20 del 2.

⁶ Betänkandet 1998/99: FiU20 del 1.

- Nytt stöd för arbetsgivare att anställa personer som varit arbetslösa eller i åtgärd under minst tre år. Stödet ges som en kreditering på arbetsgivarens skattekonto under två år.
- Större resurser till arbetsförmedlingarna för att stärka invandrares ställning på arbetsmarknaden.

I höstpropositionen kom ytterligare förslag som påverkar arbetsförmedlingens arbete. Det är förslag om kompetensutveckling av anställda genom reducering av skatten för företag. Det handlar också om att motverka flaskhalsar genom riktad arbetsmarknadsutbildning. Det särskilda anställningsstödet för långtidsinskrivna utvecklas för att från årsskiftet gälla alla som har varit arbetslösa eller i åtgärd under minst två år. Anslaget till anställningar med lönebidrag ökar. Ökad rörlighet till bristyrken skall stimuleras och system för validering av utländska yrkeskompetenser skall undersökas (Regeringens proposition 1999/2000:1).

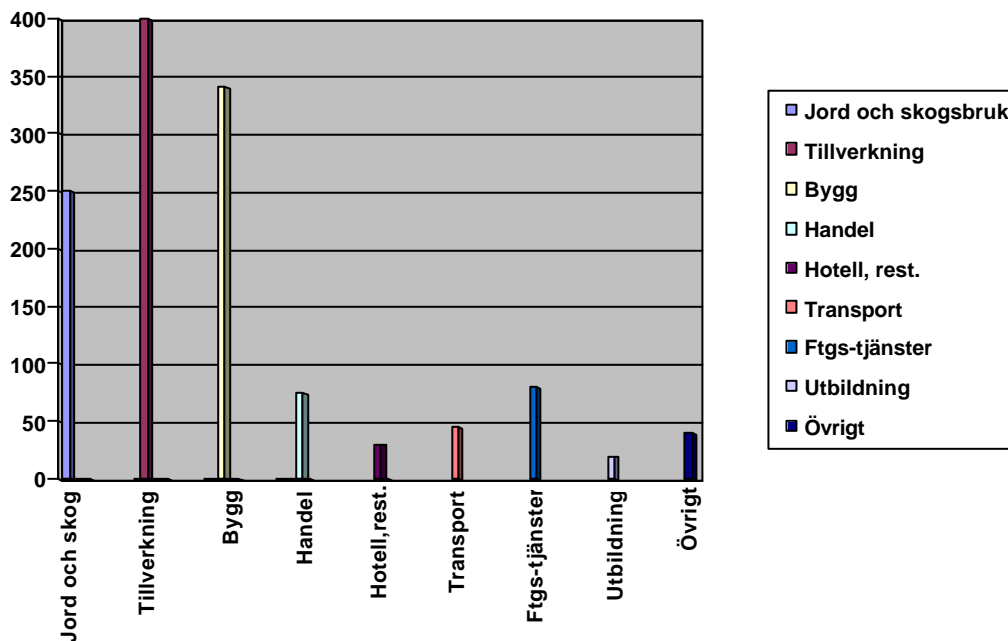
Den lokala arbetsmarknaden

I detta avsnitt beskrivs den lokala kontexten - näringsliv, arbetskraft, arbetslöshet och arbetsförmedling - som kan ha betydelse för arbetsförmedlingens verksamhet i Norberg.

Näringsliv i Norberg

Norbergs näringsliv har tidigare dominerats av två stora företag men har nu utvecklats till en ”småföretagarkommun” med ca 340 företag. Det är tillverkningsindustrin som dominerar med flest anställda och högst omsättning. På orten finns till exempel företag inom elektronik med egna produkter, legoföretag inom svets, smide och elektronik samt tjänsteföretag.

Antal anställda per bransch i Norberg:



Källa: Hemsida Norbergs kommun, näringsliv.

Arbetsförmedlingens chef i Norberg⁷ uppger att från den 1 november 1998 till den 19 januari 1999 (dvs under drygt 2,5 månader) har endast nio lediga arbeten utannonserats i Norberg. Det var bland annat fem lärare, en arbetsförmedlare, en ekonom och en lastbilsförare. Det har också funnits fem lediga arbeten dit arbetsförmedlingen har förmedlat personal. Det var en svetsare/montör, en tandsköterska, en integratör, en It-samordnare och en undersköterska. Ett år senare, i september 1999 (dvs under 1 månad) fanns det tio nyanmälda platser i Norberg och 76 arbetssökande fick arbete under samma månad (Pressmeddelande Länsarbetsnämnden 1999-10-07). Arbetsmarknadsläget hade alltså förbättrats kraftigt under det senaste året. Det händer även i tider av hög arbetslöshet att det saknas utbildad arbetskraft till de arbeten som är lediga – t.ex. lärare och talpedagoger.

En undersökning har genomförts i Norberg för att se om det finns förutsättningar att starta ett lokalt lärlingsprojekt. Fyrtio företag har valts ut och kontaktats för att se om de har möjlighet och om de är lämpliga för att ta emot lärlingar. Planen är en projekttid på 40 veckor innefattande en teoretisk utbildning på 10-15 veckor. Resultatet visade att det fanns fyra lämpliga företag/platser med möjlighet till anställning efter projekttidens slut. Tre företag var intresserade men hade i dagsläget en osäker beläggning. Tjugosju företag var inte intresserade. Det var främst fåmansföretag där många inte ville eller kunde avsätta resurser för handledning. Resultatet av undersökningen var att utvärderaren inte rekommenderade start av ett lokalt lärlingsprojekt på grund av att det var för få platser. Utvärderaren bedömde att det hade behövts minst tio platser eftersom det normalt är några lärlingar som slutar under projektets gång (Gunnar Unger 1999-01-11). Under hösten 1999 startade ett lärlingsprojekt i liten skala. Arbetsförmedlingens chef i Norberg är mycket positivt till projektet.

Arbetskraft generell

Att vara välutbildad är den bästa garantin för att kunna hitta ett arbete igen vid arbetslöshet. En fråga som blir aktuell är om utbildningen i skolan motsvarar arbetsmarknadens krav på utbildning. Wetterberg (1995) redovisar en undersökning från 1988 där 4 % av ungdomarna i åldern 20-24 år har påbörjat en arbetsmarknadsutbildning. Det kan innebära att inom ett antal år har 15-20 % av en årskull genomgått arbetsmarknadsutbildning innan de har fyllt 25 år.

Personer med låg utbildning och inga yrkeserfarenheter är de som har svårast att hitta ett nytt arbete. Detta innebär en svårighet för ungdomar som ännu inte hunnit skaffa sig någon yrkeserfarenhet (Höglund 1995).

Forsberg (1994) beskriver kvinnors strategier som relationsinriktade och att de ofta väljer arbetsområden som är inriktade på människor till exempel vård, service och omsorg. Kvinnor har ofta kortare anställningar, vikariat eller ingår i en personalpool. Deltidsarbete är vanligt bland kvinnorna och de verkar relativt nöjda med arrangemanget eftersom det ger utrymme för ansvaret för familjen. Den könsmissiga arbetsdelningen behålls trots att det leder till lägre lön. Efter 2 års arbetslöshet befinner sig kvinnor oftare i utbildning än män. 5 - 10 % av alla män som blir arbetslösa går direkt in i en utbildning medan kvinnor får utbildning i ett senare skede. Höglund (1995) redovisar motsvarande resultat där kvinnor främst befinner sig inom vård och serviceyrken och att skillnaden mellan förr och nu är att idag är dessa arbeten lönarbete. Den svenska arbetsmarknaden är också i en internationell jämförelse ovanligt könssegregerad. Den offentliga sektorn är en typiskt kvinnlig arena och den privata en manlig.

⁷ Laila Zinck Petersen.

Ungdomar är oftare arbetslösa än äldre. Åtgärder för att motverka detta är förlängd skolplikt, arbetsmarknadsutbildning och kommunalt program för ungdomar (KPU). Många ungdomar är idag skoltrötta samtidigt som det ställs allt högre krav på utbildning och erfarenhet (Höglund 1995).

För äldre personer är det en mindre risk att bli arbetslös med dagens lagstiftning, samtidigt som när de väl blir arbetslösa är möjligheten begränsad att åter komma ut på den öppna arbetsmarknaden. Det innebär att arbetslöshetsperioderna brukar bli mycket långa (Höglund 1995).

Arbetslöshet i Norberg

Andelen arbetslösa i Norberg har under tiden som undersökningen pågått minskat rejält. Andelen arbetslösa i Norberg som var öppet arbetslösa eller i åtgärd i september 1999 var 8,1 %. Det innebär att arbetslösheten i Norberg har minskat och är inte längre den högsta i länet. Länets totala arbetslöshet i september 1999 var 7,8%.

Norberg har dock den högsta arbetslösheten i Västmanlands län i december 1998 med 6,1 % öppet arbetslösa och totalt 10,5 % av befolkningen mellan 16 och 64 år var arbetslösa. Jämförbara siffror för Västmanlands län var 5,1 % respektive 9,0 %. De olika arbetsmarknadsåtgärderna i Norberg december 1998 och september 1999 fördelades enligt följande tabell (se nästa sida).

Den förändrade situationen mellan december 1998 och september 1999 innebär att antalet personer som är i någon arbetsmarknadspolitisk åtgärd har minskat (169 i jämförelse med 112 personer).

Andelen kvinnor som var arbetslösa i Norberg september 1999 var 6,8 % varav öppet arbetslösa 4,4 %. Motsvarande för män var 9,2 % respektive 5,7 %. Ungdomar mellan 18 och 24 år har svårare situation i Norberg än i övriga länet med en total arbetslöshet på 15,0 %. Genomsnittet i länet är 11,3 % arbetslöshet för samma grupp. 7,3 % av ungdomarna i Norberg var öppet arbetslösa i september 1999. (Pressmeddelande Länsarbetsnämnden 1999-10-07).

Kunskapslyftet i Norberg hade 98 elever i januari 1999. Alla som önskade och endast hade 2-årigt gymnasium erbjöds att påbörja utbildning genom kunskapslyftet. Det har dock varit svårt att få elever till orienteringskurserna som har till syfte att motivera eleverna till fortsatta studier.⁸

⁸ Intervju Laila Zinck-Petersen, arbetsförmedlingens chef i Norberg.

Åtgärd	December 1998 Antal personer	September 1999 Antal personer
Individuellt stöd/Anställningsstöd	5	8
Starta Eget	16	7
APR ⁹	-	26
ALU ¹⁰	37	-
API ¹¹	9	-
OTA ¹²	8	4
Resursarbete	2	2
Datortek	14	10
KPU	20	4
Utvecklingsgaranti	8	2
Ami åtgärd	5	7
Arbetsmarknadsutbildning	45	41
IT-satsning	-	1
Öppet arbetslösa	235	190
Totalt	404	302

Källa: Pressmeddelande länsarbetsnämnden 1999-01-08 och 1999-10-07.

Arbetsförmedlingen i Norberg och exempel från Heby

Arbetsförmedlingen i Norberg klarade volymkraven med antalet personer i arbetsmarknadsåtgärder under 1998. Det skulle vara i genomsnitt 152 personer i åtgärd per månad och det faktiska antalet var 153. Detta klarades också inom de givna ekonomiska ramarna.

Arbetsförmedlingen i Norberg har sex personer anställda. De har varit en stor omsättning på personal. Det är två nyanställda, en som startade i november 1998 och ytterligare en i februari 1999. Det har varit stor omsättning på personal vilket har lett till att personal är under internutbildning och på detta sätt har inte personalstyrka varit fulltalig. Det är endast två personer i personalen som har arbetat i flera år. "Om hela personalen vara färdiga med introduktionen skulle arbetsförmedlingen kunna arbeta med alla de instrument som finns." Som

⁹ APR= Arbetspraktik, kan anordnas av privata och offentliga arbetsgivare eller ideella organisationer. Praktiken får pågå i max 6 månader, för invandrare och arbetshandikappade kan tiden förlängas med sex månader. Finansieringsbidrag om 3000 kronor skall betalas av praktikanordnaren. Om det är en långtidsarbetslös med praktik i stat, kommun eller landsting är finansieringsbidraget 1000 kronor.

Undantaget från finansieringsbidraget är för praktik i ideell organisation av arbetshandikappade, unga handikappade och invandrare samt datortek och för vissa studerande med praktik under sommaren.

¹⁰ ALU är avskaffad från och med 1 januari 1999 och ersatt med APR. ALU= Arbetslivsutveckling, var sysselsättning anordnad av en juridisk person och innehållet skulle vara arbetsuppgifter som annars inte blev utförda. ALU skulle helst organiseras i grupp och få pågå i högst 6 månader. För att få ALU skulle den arbetslöse inte ha kunnat erbjudas arbete på den reguljära marknaden, ej blivit erbjuden annan lämplig åtgärd samt skulle uppbära a-kassa eller KAS.

¹¹ API= Arbetsplatsintroduktion är avskaffad från 1 januari 1999 och ersatt med APR. API innebär praktik hos någon arbetsgivare. Arbetsgivaren delfinansierar åtgärden.

¹² OTA= Offentligt tillfälligt arbete och är till för personer över 55 år och som varit arbetslös i 24 månader. De erhåller ett tillfälligt arbete i stat, kommun eller landsting. Arbetet skall vara utformat som kvalitetshöjande i verksamheten.

en följd av detta startades bland annat endast en "söka jobb-kurs" under 1998 (Intervju arbetsförmedlingens chef i Norberg Laila Zinck Petersen).

Statistiska centralbyrån (1998) har genomfört datoriserade telefonintervjuer med arbetsgivare och arbetssökande i januari och februari 1998. I Bilaga 4 redovisas ett urval av frågorna som visar en bild av de intervjuades uppfattning vid intervjutillfället. En mycket liten andel av de intervjuade arbetssökande (18%) anser att arbetsförmedlingen hjälper till att lösa deras situation och 29% anser att arbetsförmedlingen har kunskap om de yrken eller utbildningar som den enskilde söker. Undersökning visar att det är en stor differens mellan arbetssökandes i Västmanland och Norbergs syn på arbetsförmedlingen. Genomgående upplever fler att de inte får till exempel snabba besked, inte erhållit förslag eller att arbetsförmedlingen inte har kunskap om utbildningar eller yrken. För motsvarande undersökning bland företag ger resultatet endast små differenser. Intressant är att Norberg har en större andel arbetssökande som besöker arbetsförmedlingen en gång i veckan för att söka arbete än länet som helhet (44% i jämförelse med 22%) (se Bilaga 4). I motsvarande undersökning bland arbetsgivare har alla undersökta företag i Norberg någon gång haft kontakt med arbetsförmedlingen. Majoriteten av företagen hade kontakt med arbetsförmedlingen för att anmäla lediga platser men även kontakt för aktiv medverkan vid personalrekrytering (42%), erbjuda praktikplats (26%), utbildning av anställd personal (16%) eller annan service (42%). Genomgående är det en stor spridning i svaret på frågan om arbetsförmedlingen har kunskap om arbetsplatserna eller branscherna. I Bilaga 4 redovisas ytterligare ett urval av frågor och den procentuella fördelningen i Norberg och i Västmanland och som jämförelse redovisas även Fagersta.

Ett exempel på ett annorlunda sätt att arbeta på arbetsförmedlingen har arbetsförmedlingen i Heby som under 1998 bedrivit ett projekt i samarbete med Heby kommun under benämningen Aktiv ALU. Inriktningen har varit många deltagare och låga kostnader. Alla arbetslösa i kommunen (800) har informerats och 273 personer har deltagit i projektet. Genomförandet har varit i form av ett fyra veckor långt grundblock med t.ex. vägledningsinformation, kunskaper i att söka arbete, samhällsinformation, studiebesök, handlingsplaner samt mycket tid till uppföljningssamtal. Därefter har ett fortsättningsprogram tagit vid med:

- Jobbklubb
- Orienteringskurs i kunskapslyftet
- Yrkestester
- Datortek
- Vägledningsgrupp
- Praktik i vägledande syfte
- Arbetsmarknadsutbildning
- Annan myndighet.

Aktiv ALU har fungerat som sortering och med ett fördjupat samarbete med andra myndigheter. Det har lett till ett effektivare jobbsökeri eller påskyndat vägen till nya studier. Idag är 36 % av de som deltagit i arbete, 11% i studier, 29 % överflyttade till annan myndighet och 25 % öppet arbetslösa. Projektanställda handläggare har fungerat som arbetsförmedlingens förlängda hand och för att klara detta arbete, erhöll de en internutbildning (Slutrapport Aktivt ALU 1999).

Försök till breddad arbetsmarknad

Ett syfte med utvärderingen är att kartlägga alternativa metoder för arbetsförmedlingen. För att göra detta, utöver de synpunkter som framkommer i intervjuerna, har litteratur som belyser glesbygdens möjligheter studerats. Detta redovisas i följande avsnitt, som refererar till olika projekt som genomförts på olika håll för att minska arbetslösheten. Alla projekt är inte direkt kopplade till arbetsförmedlingen men delar av metoderna kan ofta översättas till åtgärder och verksamhet inom arbetsförmedlingens ram.

Samverkan med andra myndigheter är också av betydelse för arbetsförmedlingens verksamhet. Många arbetssökande har också kontakt med andra myndigheter. I ett avsnitt beskrivs en proposition om samverkan samt en undersökning av gemensamma klienter mellan olika myndigheter.

Olika initiativ

Ronny Svensson (1998) skriver i boken "Sverige efter välfärds krisen mellan hot och hopp" om hur arbetslöshet kan bekämpas med lokala krafter. I boken finns en rad exempel på kommuner som satsat på lokal entreprenörsutbildning, yrkesutbildning, lokal infrastruktur, lokala och regionala nätverk och lokala arbetslöshetsprojekt för ungdomar.

Bruk för alla i Skaraborgs län, kooperativa rörelsen i Jämtland samt rörelser organiserade genom Folk rörelserådet beskrivs och dessa initiativ har bland annat lett till att:

- det är fler människor i arbete
- det skapas en lokal marknad med ett utökat utbud
- kostnaden minskar för arbetslösheten
- passiviteten hos arbetslösa bryts
- det blir fler företag i kommunen
- utflyttningen från landsbygden minskar
- det blir en ökad framtidstro hos många arbetslösa personer.

Arbetet innebär en förändrad situation för deltagarna. För att nå detta har man arbetat efter ett antal olika principer. Dessa principer beskrivs i följande citat:

- "att deltagarna själva väljer arbetsområde efter intresse och engagemang
- att varje individs aktivitet anpassas till personens förmåga och behov
- att varje individ ges möjligheter att påverka den process i vilken de är aktiva
- att den tid man är i processen styrs av varje individs särskilda förutsättningar
- att arbete så långt som möjligt anpassas till växande eller otillfredsställda behov hos hushåll och företag i regionen
- att bidrag på längre sikt bör ersättas av lön för utfört arbete." (Svensson 1998 sid. 153).

Bruk för allas målgrupp har varit långtidsarbetslösa, människor med små eller stora handikapp och en del förtidspensionärer. Resultatet visar att självförtroendet har ökat hos målgruppen och flera har provat på utbildning, nya arbeten, startat kooperativa företag eller drivit nya arbetslöshetsprojekt.

Ronny Svensson (1998) avslutar sitt kapitel med att föreslå ny organisation för att bekämpa arbetslösheten:

- Ny arbetsförmedlingsorganisation, som förmedlar lediga arbeten och informerar om utbildning och praktik.
- Nytt lokalt organ för att bekämpa arbetslösheten som ersätter de traditionella arbetsförmedlingskontoren.
- Statliga resurser kan kompletteras med lokala resurser.
- Direktkontakt med arbetsgivare.
- Nära kontakt mellan produktion och utbildning.
- Avancerade experiment, vara beredda att prova nya och olika medel för att minska arbetslösheten.
- Lokal samverkan kring omvärldskunskap.
- De arbetslösas roll som delaktiga i processen att minska arbetslösheten.
- Samverkan med andra länder.

Delar av de förslag som framförs går att genomföra redan idag inom de regler som tillämpas för arbetsförmedlingen. Vissa arbetsuppgifter ingår idag i det en arbetsförmedlare skall göra till exempel direktkontakt med företag. Ronny Svenssons (1998) förslag innebär dock en fokusering på de lokala möjligheterna. Utgångspunkten är den ort som arbetsförmedlingen är verksam på. Det handlar om att aktivera hela det lokala samhället och att de arbetssökande skall ses som resurser med möjligheter och en mera aktiv roll i processen att minska arbetslösheten. Arbetsmarknadsåtgärder skall ge något och den arbetslöse som deltar i åtgärder skall utvecklas genom att det är mer avancerade uppgifter som ingår i arbetsmarknadsåtgärdena.

I en annan studie med fokus på kvinnors situation beskriver Glesbygdsmyndigheten (1993) förändringsarbetet i Norrbotten och på Gotland. Kvinnorna i studien har ett stort engagemang i bygdens överlevnad. De arbetar med förändringsarbete för att förbättra social service, omsorg, trivsel och för att hitta nya vägar till försörjning. Många är egna företagare, tillägnar sig den kompetens som krävs, arbetar med litet stöd från omgivningen och är ofta ensamma om att genomföra förändringar och utveckla idéer.

De intervjuade kvinnorna i undersökningen är drivande inom en mängd olika områden och har olika utvecklingsidéer. Genomgående är ett problem med bristen på stöd från omgivningen och olika myndigheter. Några exempel på verksamheter är barn- och ungdomsverksamhet, kultur och politik, lantbruk, heltids-, deltids- och hobbyföretag samt handelshus och kooperativ. Alla verksamheterna utvecklas utifrån bygdens förutsättningar och möjligheter.

Rapporten beskriver att antal åtgärder för att i större utsträckning ta tillvara de resurser och den potential som finns i det lokala samhället. Genom att på detta sätt uppmuntra och se över olika verksamheter skulle de lokala eldsjälarna uppmuntras och bli en större resurs.

- "Översyn av befintliga stödåtgärder och hur de gynnar/missgynnar mäns respektive kvinnors utvecklingsarbete. Förändra stödssystemet så att en del av medlen avsätts för kvinnornas verksamhet inom olika sektorer. Utveckla möjligheten till handledning.
- Fler kvinnliga handläggare på myndigheterna och möjligheter för dessa till inbördes samordning av sina insatser.
- Uppmuntra nätverk och andra fritidsaktiviteter för att kvinnor skall träffas. Det är viktigt med stöd både till allmänna nätverk och till de mer sektorsinriktade för exempelvis heltidsföretagare och hantverkare." (Glesbygdsmyndigheten 1993 sid. 41).

Glesbygdsverket (1995) beskriver kooperativ¹³ som en strategi för regional utveckling. Det handlar om hur kooperativ skapar sysselsättning eller bevarar arbetstillfällena. Kooperativ som startas kommer igång utifrån olika initiativ och befinner sig ständigt i en förändringsprocess. Det är ofta en eldsjäl med stark förankring i byn som är förutsättningen för att kooperativet skall komma igång. Det måste även finnas mötesplatser där folk kan mötas och utbyta idéer (Glesbygdsverkets skriftserie 1995:1).

Bergslagen har idag ingen större tradition av kooperativ. Det finns en lokal organisation i Västmanland som arbetar med utveckling av kooperativ och som heter Kooperativ Utveckling Västmanland. De arbetar med bland annat kostnadsfri rådgivning till grupper eller enskilda som vill starta kooperativ (Informationsbroschyr Kooperativ Utveckling Västmanland).

Ett annat projekt, Forskningsstation Bergslagen, arbetar med en handlingsinriktad forskning kring regional utveckling i elva bergslagskommuner i Värmland och Örebro län. Forskningen gäller ett utvecklingsprogram som ska stimulera den lokala utvecklingskraften. I en forskningsrapport diskuteras bl.a. de olika områdets förutsättningar och möjligheter till regional utveckling, mekanismer för förnyelse, värdeskapande nätverk, vuxenutbildning, entreprenörsanda, mötesplatser, regionen som konstruktion samt regional- och näringslivspolitik.

Projektutveckling är i fokus. Det handlar om samarbete mellan olika lokala aktörer, organisationer och myndigheter. Det som krävs för att få entreprenörskap och innovatörskap finns ofta inte hos en och samma person och då behövs stöd för att det skall utvecklas. Det gäller att finna samarbetspartners och att bedöma möjligheterna. Det behöver skapas en positiv bild av möjligheterna på orten. Kreativitet och idéer skapas i omgivningen. Viktigt för projektutvecklingen är följande:

- Kretsen kring projekten måste vara målinriktade och omfatta företagare och lokala eldsjälar.
- Att det är en balans mellan styrning inifrån och utifrån.
- Att projekten så långt det är möjligt präglas av efterfrågestyrning.
- Olika projekt måste ses utifrån hur de hänger samman och kan hänga samman.
- Ytterligare en viktig faktor är det ömsesidiga lärandet så att kunskap nås om hur olika projekt har gått till väga och hur nya miljöer skulle påverka projektet.
- Projekt som tar småföretagares tid i anspråk måste vara noga prövade och förankrade. Nyttan för företagen måste beaktas.

För hela förändringsprocessen är det viktigt att det är ett brett stöd idémässigt och genom aktivt deltagande. Centralt är samspelet mellan individuell påverkan och en stödjande omgivning. Det lokala utvecklingsarbetet innebär att idéerna måste spridas både inom och utom den egna organisationen.

Ett lokalt utvecklingsprojekt kan vara ett värdeskapande nätverk som tillgodoser deltagande företags behov. Nätverken är stöd och stimulans för olika utvecklingsprocesser. Nätverk som består av konkurrenter kan också ge positiva effekter. I rapporten redovisas följande exempel på positiva effekter från nätverk med konkurrenter. Exemplet kommer från en liten ort i Finland.

¹³ ”Kooperativ är en grupp människor som arbetar för gemensamma ekonomiska, sociala och utbildningsmässiga mål” (Glesbygdsverkets skriftserie 1995:1 s. 10).

- ”förmedling av kontakter till finansiärer, kunder mm,
- utbyte av tips...
- möjligheten att låna redskap, förnödenheter, vilket innebär att en företagare minskar kapitalinsatsen och slipper gardera sig med egna reserver,
- att få hjälp att forma nya affärskoncept
- socialt stöd för viktiga beslut från kollegor
- benchmarking, dvs ett erfarenhetsutbyte som ger företagen systematiska eller informella jämförelsedata,
- en specialisering och arbetsdelning för att utnyttja skalfördelar och för att öka effektiviteten.” (von Otter m fl. 1998 sid. 34).

Skall utbildning i Bergslagen ge den utveckling som förväntas krävs det en hög ambitionsnivå med ett engagemang och ett ekonomiskt intresse från berörda företag. Det finns en risk att utbildningen blir bred och att den inte lever upp till förväntningarna. En flexibel och handlingsinriktad utbildning kännetecknas av växelverkan mellan handling och reflektion, socialt stödjande miljö, reellt inflytande från deltagarna, långsiktigt processinriktat arbetssätt och en pedagogik som fungerar flexibelt.

Den etablerade traditionen kan motverka regionens utveckling. I Bergslagen sitter man på många håll fast i gamla förväntningar. ”Alla i den nya generationens invånare i Bergslagen måste fatta viktiga beslut som gäller investeringen i deras egen framtid.” (von Otter m.fl. 1998 sid. 51). Utvecklingsarbetet måste präglas av att skapa en bred social bas där fler människor engageras för utvecklingen av näringslivet på orten och i regionen.

Forskningsstation Bergslagen har arbetat med ett antal projekt för att utveckla företagande. Det handlar bland annat om ett utvecklingsprojekt som integrerar innovation, entreprenörskap, resurser och kapital. För att det skall fungera krävs lämpliga företag för praktik och erfarenhetsförmedling, en utvecklingsverkstad, noggrant utvalda deltagare, utbildning kopplad till praktik och utbildning i allmänteoretiska baskunskaper.

Arbetskraftspooler är ytterligare ett exempel på ett småskaligt projekt i vilket små och medelstora företag erbjuds vikarier. I detta projekt är utvecklingskostnaderna höga och det har en begränsad omfattning. Viktigt är att det är en lokal förankring och en efterfrågestyrning.

Vidare så arbetar forskningsstation Bergslagen med ett designcentrum och ökade möjligheter för utveckling av elektronisk handel. Målet med designcentrum är att förbättra kunskapen om marknadsföring av produkter och kunna öka marknadsföringen av lokala produkter i omvärlden. Det handlar bland annat om konsulttjänster, designinriktad utbildning och en utställningsverksamhet. Elektronisk handel handlar om en satsning på ökad kunskap om elektronisk handel bland företagen så att en virtuell närvaro till kunderna kan skapas (von Otter m fl.1998).

För över tio år sedan beskrev Bergslagsgruppen i Norberg (1987) olika steg för satsning på lokala projekt. Norberg var där ett exempel på hur man arbetade med lokala projekt. Det första steget är att utnyttja lokala resurser så långt det är möjligt. Det handlar om lokala traditioner och organisationer, lokala råvaror, yrkeskunskap och befintliga småföretags resurser. Nästa steg är samverkan med grannkommuner gällande gymnasieutbildning, andra skolformer, energihantering och exempelvis lokala resurscentrum om teknik och småföretagande. Det tredje steget är den regionala nivån med poängtering på de statliga insatserna. Det handlar om finansiering av lokala satsningar, finansiering av utbildning och exempelvis trafik, utvecklingsmiljö för företag och allmän samhällsservice. Det fjärde steget är satsning på landsdelar. Det är statligt finansierade satsningar på regionen till exempel vad gäller

infrastruktur. Som femte steg handlar det om offentliga satsningar för att motverka en marknadsyrd förändring av hela samhället.

Myndighetssamverkan

Som redovisats i metoden ingår intervjuer med kommunen som representanter för en annan myndighet som har nära samarbete med arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen är beroende av samverkan med andra myndigheter. För att ge en bild av de riktlinjer som finns för samverkan redovisas regeringens riktlinjer för samverkan inom rehabilitering. Kommunförbundets handläggare och kontaktstudie redovisas för att visa exempel på hur många av de som är i kontakt med arbetsförmedlingen som också är i kontakt med andra myndigheter. Det är viktigt att ha kunskap om andra myndigheters kontakter med arbetssökande. Arbetsförmedlingens handläggare kan också vara beroende av andra myndigheters handläggning när de skall hjälpa en arbetssökande.

Den statliga utredningen 1996:85 är en kartläggning av lokala samverkansprojekt inom rehabiliteringsområdet och innehåller en beskrivning av olika förutsättningar för samverkan. Den bästa garantin för en lyckad samverkan är en tydlig beställning som ger legitimitet både lokalt och internt inom myndigheterna. Samverkan bör också diskuteras vid myndigheternas budgetberedningar. En dialog krävs för start av samverkan. Utvecklingsgrupper bör startas för handledning och kompetensutveckling i mixade grupper från både samverkansprojektet och myndigheterna eller att samverkanshandläggarna både arbetar på myndigheten och i samverkansprojektet. Utredningen förslår också att samverkan skall ha en gemensam ram för åtgärder och insatser (SOU 1996:85).

Regeringens förslag och riksdagens beslut är att följande riktlinjer för rehabilitering skall gälla för samverkan från och med 1998:

”Gemensamma verksamhets- och handlingsplaner bör upprättas på central myndighets- och regionnivå liksom program för gemensam utbildning. Vidare bör försäkringskassorna inom ramen för särskilda medel ges möjlighet att bedriva olika projekt i syfte att bl. a. uppnå samverkansvinster. Samverkansprojekt ges en gemensam ram för åtgärder och insatser men de ekonomiska besluten fattas av respektive myndighet/förvaltning. En förutsättning är att alla inblandade parter bidrar med medel som står i proportion till deras ansvar för åtgärder för den grupp som samverkansprojektet riktar sig till. Resultaten av samverkansprojekten skall systematiskt följas upp. Användningen av medel avsedda för samverkansprojekt skall gemensamt utvärderas av Riksförsäkringsverket, Socialstyrelsen och Arbetsmarknadsstyrelsen.” (Regeringens proposition 1996/97:63 sid. 52).

Detta innebär att man inför en möjlighet till frivillig samverkan i syfte att stödja alla som är i behov av särskilda insatser. Inriktningen är mot generella lösningar. Det behövs inget godkännande av regering eller respektive myndigheter utan det är de enskilda aktörerna som beslutar om samverkan.

Svenska kommunförbundets (1996) kontaktstudie har undersökt hur många klienter som har besökt fler än en myndighet. I tre kommuner registrerades 16 700 besök av personer i arbetsför ålder (mellan 16 och 64 år) vid arbetsförmedlingen, försäkringskassan, socialförvaltningen, primärvården och företagshälsovården under en månad. Av dessa hade 20 % (3 400 personer) under samma månad besökt mer än en myndighet. När det gäller kontakter (även telefonkonsultation) var det totalt 30 300 kontakter varav 9 600 personer hade varit i kontakt med fler än en myndighet.

Socialförvaltningen var den myndighet som hade flest gemensamma klienter med andra myndigheter (50 %). Försäkringskassan hade 35 %, arbetsförmedlingen 29 %, företagshälsovården 28 % och primärvården 10 %.

Följande är en fördelning av de som har varit i kontakt med arbetsförmedlingen under en månad och deras kontakter med andra myndigheter.

71 % enbart arbetsförmedlingen
14 % primärvården
10 % socialförvaltningen
4 % försäkringskassan
1 % företagshälsovården

Källa: Svenska kommunförbundet 1996 sid. 18-19

Svenska kommunförbundet (1996) har gjort en handläggargruppstudie i enkätform. 455 handläggare har svarat och svarsfrekvensen var 84 %. I denna undersökning ingår arbetsförmedlingen, försäkringskassan, socialförvaltningen, företagshälsovården, vårdcentralen och psykiatrien.

Köer och väntetid hos annan myndighet gör att den egna handläggningen blir försenad anser 40 % av handläggarna på alla de undersökta myndigheterna. För de som anser att deras arbete blir försenat på grund av annan myndighet är det främst Samhall och därefter arbetsförmedlingen, psykiatrien och socialförvaltningen som anses orsaka förseningen.

Fördelningen på vilken myndighet som orsakar förseningen svarade arbetsförmedlingens handläggare enligt följande:

47 % socialförvaltningen
35 % försäkringskassan
7 % vårdcentralen

Intervjuer

I detta kapitel redovisas intervjuerna med arbetsförmedlingens personal, representanter för kommunen, några arbetssökande och arbetsgivare, samt en intervju med Ronny Svensson, forskare i Bergslagen. Redovisningen av intervjuerna är strukturerad så att varje kategori av intervjuer tar upp fem områden: Norberg, arbetsförmedlingen, arbetssökande, myndighetssamverkan och framtidsidéer. I detta kapitel redovisas intervjuerna enligt samma mall (områdesindelningen), så objektivt och neutralt som möjligt. Problematisering av innehållet i intervjuerna kommer att behandlas senare i kapitlet Analys.

Arbetsförmedlare

Intervjuer har genomförts med fyra handläggare och en administratör/kanslist på arbetsförmedlingen i Norberg. Inför intervjuerna har även synpunkter från platschefen inhämtats.

Norberg

Arbetsmarknaden bedöms som svår av personalen på arbetsförmedlingen i Norberg. Det finns en möjlighet att pendla till Avesta, Fagersta och Hedemora som ligger nära. Det är även en svår arbetsmarknad på dessa orter men inte lika svår som i Norberg.

Tidigare fanns många arbeten för personer över 50 år och som endast hade folkskoleutbildning på t.ex. Avesta Sheffield eller i Spännarhyttan. Dessa arbeten finns inte kvar och bedömningen är att de inte kommer tillbaka.

Det finns ingen stor arbetsgivare i Norberg, men om det fanns skulle det påverka arbetsituationen på orten.

De framtida arbeten som lyfts fram är inom vård och lärarjobb. Det finns arbeten för de som är högre utbildade och flyttbara. Till exempel finns arbete inom IT. Fördelen med dataarbete är att det kan ge en möjlighet att bo kvar och arbeta på distans.

Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingens handläggare har olika ansvarsområden. Det handlar om en indelning efter yrke, rehabiliteringsbehov och ålder (ungdomar). Det innebär att varje handläggare är specialiserad på sitt område. Alla handläggare tar upp frågan om att de under en lång tid har varit underbemannade och att de har under lång tid haft nyanställd personal som har varit under utbildning. Detta var även situationen vid intervjutillfällena. Varje handläggare har ansvar för ungefär 200 kunder. En handläggare beskriver det som att arbeta för Arbetsmarknadsverket innebär att man är steget efter. ”Det är lite personal när det är hög arbetslöshet och när konjunkturen vänder blir det fler personal.”

Handläggarna upplever att arbetet är koncentrerat på arbetsmarknadsåtgärder. Detta arbete tar mycket tid och fokus är på personer som håller på att bli utstämplade. Ett önskemål är att få mer tid till att arbeta med företagskontakter. Varje handläggare har ett antal företag som de skall hålla kontakt med. En handläggare berättar att de inte har hunnit besöka alla företag de har ansvar för.

Vid första besöket på arbetsförmedlingen träffar den arbetssökande en handläggare i mottagningen. Ofta är det den sist anställde handläggaren som arbetar i mottagningen. Han/hon skriver in den arbetssökande och bestämmer en träff med den aktuella handläggaren utifrån

vilken handläggare som har ansvar för den kategori som den sökande tillhör. Besök hos handläggaren planeras inom en månad från inskrivningsdagen. Det är ett problem att det blir snabba besök och det dyker upp folk hela tiden vilket inte ger kunden ett personligt utrymme. Det är också handläggaren som skall ge besked till den arbetssökande och inte den som sitter vid mottagningsdisken.

Handläggarna ska upprätta handlingsplaner för varje arbetssökande. När handläggaren har mycket att göra är det inte alltid den arbetssökande är medveten om att en handlingsplan upprättats, eller uppfattar samtalet som en handlingsplan. En handläggare beskriver att handlingsplanerna lätt bara blir ett mål och det är inte bra.

Ett annat problem som tas upp är att telefonväxeln går via Västerås. Det innebär att många får vänta innan de hamnar rätt på arbetsförmedlingen i Norberg. Det var lättare när telefonsamtalen gick direkt till arbetsförmedlingen i Norberg och det fanns möjlighet att snabbare komma till rätt person. Det gav också möjlighet att direkt kunna ge svar på enkla frågor eftersom de kom till den lokala arbetsförmedlingen. Det kan bland annat handla om resor vid anställningsintervjuer eller flyttbidrag.

Regelverket

Arbetsförmedlingens regelverk innebär att man skall uppmana arbetssökande att söka arbete utanför bostadsorten. Detta stämmer inte överens med vad kommunen önskar utan ”kommunalrådet vill inte att man skall flytta”.

Arbetsförmedlingen har mål som vi aldrig kommer ifrån och det är kvantitativa mål. Till exempel inför valet ökade volymmålen för arbetsmarknadsåtgärder och alla som då hade varit arbetslösa i sex månader skulle ut i en åtgärd, men nu har det lugnat ner sig.

Handläggarna upplever tvära kast i det regelverk som styr verksamheten. Ett exempel som lyfts fram är att från början var många placerade i olika arbetsmarknadsåtgärder som organiserades och ansvarades för av olika föreningar. Eftersom detta inte var en så bra arbetsmiljö för de arbetssökande styrdes verksamheten över till ALU¹⁴ i kommunen. Nu 1999 innebär de nya reglerna att kommunen måste betala en del av lön till de personer de tar emot i ALU (numera APR) , vilket innebär att de inte tar emot ALU i samma utsträckning som tidigare. Samtidigt innebär de nya reglerna att ALU i en förening är avgiftsfri. Det vill säga att från att tidigare ha styrts över ALU till kommunen måste man nu förändra och styra tillbaka ALU till ideella föreningar.

För handläggarna innebär arbetet att det ibland finns pengar till utbildning för de arbetssökande och ibland inte. Om en arbetssökande säger sig vilja avvakta blir arbetsförmedlingens besked att idag finns det pengar till utbildningen men i morgon vet vi inte. Det är ett slags ”bromsa och kör”. Ibland finns ytterligare pengar i länet, ibland inte.

En situation som beskrivs är när en person som har ett arbete och börjar på Kunskapslyftet så får en långtidsarbetslös möjlighet till utbildningsvikariat. Dessa vikariat varar i sex månader för att sedan på samma plats besättas av en ny långtidsarbetslös. Personalen på arbetsplatsen önskar att den som har vikariatet skall få fortsätta eftersom personen är insatt i arbetet efter sex månader, även personen som har vikariatet önskar fortsätta. Detta går inte eftersom

¹⁴ Som tidigare beskrivits är ALU avskaffat och ersatt med APR men vid intervju tillfället talades det om ALU eftersom alla som hade påbörjat ALU under 1998 fick gå klart i åtgärden som varade i maximalt sex månader.

platsen är vikt för långtidsarbetslösa och efter 6 månader på vikariat är en person inte längre långtidsarbetslös. ”Alla måste få prova”.

Det görs individuella köp av utbildning och nu har målet blivit tydligare att en viss procent skall erhålla arbete efter arbetsmarknadsutbildning. Vid beslut om arbetsmarknadsutbildning är det noga att det leder till arbete. Ett exempel är en person som önskat en dykarutbildning för att kunna utföra byggarbeten under vatten. Denna person måste vara beredd att flytta för att få arbete. Det är ett krav.

Tidigare fanns en åtgärdsgaranti där alla som var på väg att bli utförsäkrade skulle kunna få en arbetsmarknadsåtgärd. Så är det inte längre och det finns ingen garanti. Fortfarande kommer arbetssökande in på arbetsförmedlingen och säger att de skall ha en åtgärd för att deras kassadagar håller på att ta slut.

Handläggarna

Flera av handläggarna tar upp frågan om att det är tungt att arbeta med människor. Det är lätt att bli ”blasé” och med biverkningen att man tappar förmågan att känna empati. För arbetsförmedlingens personal är det viktigt att kunna sätta sig in i vad kunden som besöker arbetsförmedlingen känner. Sättet att se på kunderna är viktigt och de som besöker arbetsförmedlingen är kunder precis som kunder i ett privat företag. När kunderna inte är nöjda måste det till en förändring. Inriktningen på att nå målen är så tydlig så kunden kommer på efterkälken. Det behövs en ständig kompetensutveckling inom detta område för att överleva i sitt arbete. Arbetsförmedlingen har köpt in Qi gong-lektioner till medarbetarna för att ge extra kraft. Detta upplever handläggarna som mycket bra men säger också att det behövs något mer.

Det arbete som arbetsförmedlarna upplever att de inte hinner med är platsförmedling och företagskontakter.

En av handläggarna tar upp problematiken med att han/hon saknar utbildning i yrkesvägledning och att det är svårt att vägleda personer som endast har grundskola och som har barn och hus på orten.

Arbetsförmedlarna upplever att de har en brist på tid och att det är svårt att hinna sätta sig in i alla regeländringar. När det är nya blanketter får handläggarna lära sig det när de har en kund, vilket kan leda till att den arbetssökande blir irriterad.

En önskan är även att bli fler som arbetar med yrkesinriktad rehabilitering så att handläggaren har någon att tala med. Det finns en samverkansgrupp som kallas YR-gruppen i Norra Västmanland. Handläggare från Norberg är lite utanför i denna grupp. Detta beror på att de övriga som ingår arbetar tillsammans och oftare har kontakt med varandra. Åsikterna om vem som skall arbeta med gruppen som har OSA och lönebidrag varierar. På kontoret i Norberg anser man att AMI skall ansvara för detta, men YR-gruppen tycker annorlunda.

Arbetsmarknadsåtgärder

Ett projekt som har pågått under flera år är ett samarbetsprojekt mellan olika nordiska länder om sommarpraktik. Här finns möjligheter för ungdomar att få prova på vad det är att ha ett arbete. Samarbetet heter Nordjobb och innebär praktik till exempel i Norge.

Flera arbetslösa i Norberg har arbete i perioder i Norge, t. ex. byggnadsarbetare.

Udda idéer på utbildning, exempelvis hästmassör och frigörande dans, kommer från de arbetssökande. Arbetsförmedlingen måste efter att ha undersökt marknaden avslå ansökningarna.

”Vilka framtidsmöjligheter det finns inom utbildningen är det ingen som vet och då ger vi avslag, men jag tror att det kommer mer udda saker. De är de första och lite för tidiga.”

Arbetsförmedlingen har en ”enormt” fin kurs i "starta eget" . För att få starta eget-bidrag är det nästan ett krav att de arbetssökande först har gått den kursen. Det är svårt att starta eget och om man inte har tillräcklig kunskap. Starta eget-kursen är en mycket flexibel kurs och det startas egna företag bland de som genomgått kursen.

Antalet lönebidragstjänsterna har minskat. Samhall har minskat från 30 platser till 9. Personer med behov av dessa tjänster har stått i kö länge. Endast en plats har först nu blivit ledig och en person som har köat i fyra år har erhållit den. Det är dålig rotation på arbetstillfällen vid Samhall och det är viktigt att berätta från början att det inte är ett permanent arbete. När någon på Samhall slutar så blir det möjligt att nyrekrytera till den platsen. Förslag finns på att handläggarna på arbetsförmedlingarna skall sköta utslussningen från Samhall som idag sköts av en anställd i länet. Det blir svårt att ta ytterligare arbetsuppgifter som handläggare eftersom det är en tidsbrist redan idag och det är svårt att hinna med alla arbetsuppgifter.

Det finns ett kvinnligt resurscentra som fungerar ”så där” i Norberg. De har grundläggande kurser i svenska, vardagsjuridik, ekonomi, ”peppkurser” mm. Arbetsförmedlingens handläggare lägger ner tid men det är ett svagt intresse för resurscentrat. Handläggarna på arbetsförmedlingen upplever att det finns en snedvriden uppfattning om att resurscentra är till för sjuka eftersom både arbetsförmedlingen och försäkringskassan rekryterar dit. De som har provat tycker det är mycket bra och att det finns mycket som kvinnor kan ge varandra vid resurscentrat.

Meningsfulla ALU (idag APR) är svåra att hitta. Många åtgärder finns som inte kan kallas utvecklande, exempel kan vara kojan och textilstugan. ALU är positivt utifrån att det ger rutiner och möjlighet att träffa människor men det hela är nog endast tillfälligt positivt.

Manligt- kvinnligt

Försök har gjorts, för att värva män till skola och omsorg, vilket inte var särskilt lyckat. Det är dock viktigt att arbetsförmedlingen föreslår män dessa yrken. Efter att ha sått ett frö kan det med tiden ske en förändring. Omsorgen är också ett tungt arbete som skulle passa för män. För både arbetsplatser och löner är det positivt när det bli mer könsblandade yrken.

Som personal på arbetsförmedlingen är viktigt att ständigt ha arbetet med jämställdhet aktuellt, alla borde vara utbildade i jämställdhet. I Norberg som ort är det mer traditionellt tänkande. Att det är en bruksort gör arbetet med jämställdhetsfrågor tungjobbat. En handläggare beskriver en skillnad mellan män och kvinnor som att kvinnor ser saker kollektivt och att alla skall ha lika oavsett kunskap.

Kunskapslyftet är bra och där går 70 kvinnor idag (av totalt 98 personer i januari 1999). Många mognar och växer med kunskapen. Kvinnor som utbildar sig kan upplevas som en fara för männen när de erhåller ny kunskap och då kan det bli ett bakslag. Männen tar för sig i större utsträckning än kvinnorna. Det skulle behövas en ”peppkurs” för kvinnor att lära känna sig själva och stärka sig i sin roll som kvinna och maka.

Tjejer är dåligt representerade när det gäller arbetsmarknadsutbildning. Få utbildningar riktas till kvinnor. Barnskötare skulle till exempel behöva vidareutbildning eftersom deras utbildning inte räcker till idag i Norberg för att få ett arbete. Det är en skillnad mellan Norberg och storstäder som till exempel Stockholm där det finns arbete för barnskötare.

Arbetssökande

Att bli arbetslös i Norberg där alla känner alla kan vara extra svårt. Fördelar och nackdelar finns med att man som anställd på arbetsförmedlingen känner många eller åtminstone känner igen dem som är kunder. Det kan vara lättare att ge rätt besked när man vet något om personen och vet vad de söker. Samtidigt som det också kan vara en nackdel när man har en värdering sedan tidigare och kunskap om till exempel tidigare missbruksproblem. Ungdomar har det mycket tufft och de får aldrig en chans att visa vad de går för. Inställningen när de slutar skolan är att de vill ha ett arbete och det spelar inte någon roll vilket arbete. Idag är det snarare en större konkurrens om arbeten som inte kräver någon utbildning. "De tror att om de bara tar vilket arbete som helst skall de få ett men så är det inte." De flesta arbeten som finns kräver utbildning. Ungdomar har till exempel inte ekonomi att kosta på sig en ytterligare licens för svetsarbeten utöver de två som arbetsförmedlingen finansierar och de behöver tre för vissa arbeten.

Det händer att arbetssökande kommer hit glada över att de har hittat en arbetsmarknadsåtgärd och då kanske vi blir tvungna att bromsa. Är arbetsgivaren beredd att betala lite eller beredd att förhandla om fortsatt arbete då är det inget problem.

En upplevelse är att det läggs mycket energi på gruppen äldre. "De borde få gå i pension, de som närmar sig 65 år." Det fanns tidigare en tillfällig pension och det borde finnas även nu, när det är så många yngre som är arbetslösa.

En handläggare poängterar viken av att de arbetssökande är aktiva under hela tiden de är arbetslösa. Till exempel att två dagar i veckan göra något vettigt. Det finns de som när arbetet tar slut blir passiva och upplever sin situation som hopplös. En arbetsförmedlare beskriver till exempel en kvinna som var helt bestämd över att hon skulle ha ett arbete och efter en tids arbetslöshet så lyckades hon få en anställning.

Besök

De flesta är trevliga när de hör av sig till arbetsförmedlingen men det finns de som skäms över att ha blivit arbetslösa. För dessa kan det vara jobbigt att besöka arbetsförmedlingen där många ser vilka som går in. Förfrågningar har kommit om de inte kan göra anmälan per telefon utan att behöva besöka kontoret. De måste dock göra en personlig anmälan och besöka arbetsförmedlingen den dag de blir arbetslösa.

En handläggare berättar om en kvinnas beskrivning av sin första kontakt med arbetsförmedlingen. Kunden upplevde att den som satt i receptionen inte kunde något. Det fanns inget arbete. Handläggaren fick hon träffa efter en månad vilket hon såg som en oacceptabelt lång tid. Efter att ha talat med kvinnan och beskrivit hur det går till och hur vi har det som handläggare såg hon gladare ut. Information är viktigt så att de som besöker arbetsförmedlingen inte skapar egna bilder som inte stämmer.

Många upplever nog besöken på arbetsförmedlingen som negativt. De är inskrivna länge och pendlar mellan passivitet och aktivitet.

Genomgående beskriver personalen på arbetsförmedlingen att de arbetssökande inte har någon strategi för hur de skall få ett arbete, när de besöker arbetsförmedlingen.

En handläggare berättar att hon har möten var åttonde vecka med en grupp som har säsongsbetonat arbete. De sköter sig i mångt och mycket själva. Arbetsförmedlingen har arbetat mycket med självservice för att de sökande skall kunna leta efter lämpliga arbeten. Det händer att det stannar av för de sökande, när de får nej efter nej på sökta arbeten och då är det bra att man är med och anvisar. När det är nya sökande är det viktigt att de snabbt kommer in på en kartläggning så att vi får rätt uppgifter om till exempel utbildning.

Myndighetssamverkan

Samarbetet i Norberg fungerar bra. Tidigare var det besvär i samarbetet med de sociala myndigheterna. Då kallade vi till möte och nu fungerar det bra. Samarbetet med kommunen skulle vara med arbetslivsenheten men nu tar de inte emot några sökande med ALU på grund av de nya reglerna.

Arbetsförmedlingen och försäkringskassan har aldrig några konflikter. Det fungerar och vi delar på kostnaderna. De har rehabiliteringskostnaderna och arbetsförmedlingen betalar utbildningen. Det förekommer att läkarna blandar sig i och talar om vilket arbete en person skall ha. "Jag vill veta arbetskapaciteten och sedan är vi på arbetsförmedlingen kunniga om arbeten." Vi har haft träffar för att sätta oss in i varandras arbeten och för att få respekt och nu kommer även läkaren att delta i dessa träffar.

Framtidsidéer

"Starta eget-bidrag" är en arbetsmarknadsåtgärd som lyfts fram av arbetsförmedlingen. Här gäller reglerna att marknaden måste undersökas innan bidrag beviljas. En handläggare skulle önska en mera frikostig inställning till starta eget eftersom man beviljar ALU enkelt utan någon undersökning och utan att det leder någonstans. Då skulle man även kunna vara frikostigare med starta eget. Det finns exempel på lyckade "starta eget-bidraget", kombinerat med utbildning. Bland annat är det en kvinna som själv finansierade sin utbildning och som fick "starta eget-bidrag" via arbetsförmedlingen och som idag har egen firma i Norberg.

Även otraditionella utbildningar skulle man kunna vara mer frikostig med. Det finns så lite garantier för andra insatser att försök med annorlunda utbildningar kanske kan ge resultat på sikt. En möjlighet är att köpa in en vårdutbildning där det finns arbeten och som ger kompetensutveckling för kvinnor. Ytterligare en idé är att personer som blir arbetslösa har en summa pengar till kompetensutveckling och sedan får de fundera ut vad de behöver.

Flera handläggare skulle vilja arbeta efter Hebymodellen¹⁵. Ett större ansvar läggs då på den arbetssökande för vilka arbetsförmedlarna presenterar ett "smörgåsbord" av olika åtgärder. Det är upp till de sökande att agera. Detta skulle kunna motverka det som de upplever att det är idag, en storebrorsmentalitet, där man tar hand om de sökande så mycket att det egna initiativet försvinner.

Det skulle vara intressant att låta två personer arbeta med en grupp arbetssökande. Det skulle vara riktade insatser. "Vi skulle sluta att vara akutmottagning." Nu arbetar vi mycket ensamt. Ansvaret för olika grupper av arbetssökande är fördelat på olika handläggare. Är en handläggare borta en dag finns allt arbete kvar till nästa dag.

¹⁵ Hebymodellen = Aktivt ALU och är presenterad tidigare i utvärderingen.

Arbetsförmedlingen skulle kunna informera innan elever söker till gymnasiet för att tala om vilka utbildningar som kommer att vara gångbara framöver. Det är många som har valt fel på gymnasiet och då kan det vara sent att ändra sig. För de direkta yrkesutbildningarna gäller det att upplysa om vad som behövs. Till exempel har media varit aktuell på senaste tiden medan bygg och el ej har attraherat ungdomar.

Ryktet om att arbetsförmedlingen skickar vem som helst till arbetsgivare som söker personal måste arbetas bort. Det måste vara öppna kort och relationer måste byggas upp. Till exempel måste vi kunna berätta om en persons problem och att det görs med personens medgivande annars sker inte någon placering.

Norbergs kommun

Kommunens arbetslivsenhet är placerad under socialförvaltningen. Enheten har ansvar för alla som har sysselsättningsåtgärder och arbetsmarknadsåtgärder inom kommunen. Det finns de som har fler problem än arbetslöshet och arbetslivsenheten ser det som en möjlighet till en större uthållighet och att de ser människan bakom problemen. Detta är orsaken till att arbetslivsenheten är placerad under socialförvaltningen. Ansvarig för arbetslivsenheten berättar att han eventuellt kommer att föreslå att arbetslivsenheten avvecklas. Han upplever att det sker en övervältring från statens ansvar till kommunen.

Kommunen har en kort handläggningstid. För ungdomar är det en månad och det är ytterst få som tar längre tid. Det kan då handla om avsaknad av barnomsorgsplats eller av medicinska skäl.

Norberg

Viktigt för en kommun som Norberg är att få till stånd en tradition att studera. För att klara detta gäller det att få möjlighet till högskolestudier på orten. Många som vill studera har barn och hus på orten och då är det svårt att kunna pendla för att studera.

Inom data är det viktigt att erbjuda utbildning i Norberg. Det ger också en möjlighet till distansarbete.

Ett långsiktigt projekt som pågår i Norberg är arbetet med en industrihistorisk mötesplats. Syftet med detta är att ställa om hela kommunen. Det sker en omvandling av hela samhället till andra typer av arbetsuppgifter samtidigt som människorna är kvar i det gamla. Det gäller att det blir en mental omställning. Genom att använda vår lokala historia kan vi klara av brytpunkten och använda oss av nya kunskaper. Ett företag har etablerats i kommunen som en följd av den industrihistoriska mötesplatsen och där kommunen och arbetsförmedlingen var initiativtagare.

De regler som arbetsförmedlingen har att uppmana människor att flytta dit arbete finns kan få regionala konsekvenser. Det innebär en utarmning av delar av landet. I Norberg arbetar man med olika strategier för att göra det möjligt för människor att kunna bo kvar. Det handlar främst om kollektivtrafiken som om den utvecklas ger ökade möjligheter för arbetspendling till närliggande orter och om distansutbildning i första hand på högskolenivå. De orter som kommunen verkar för att underlätta kollektivtrafiken till, är bland annat: Avesta, Stockholm, Västerås, Sala och Hedemora. Genom kontakter med olika högskolor hoppas kommunen kunna ge möjlighet till utbildning på orten. Det är tufft för vuxna och ensamstående att pendla för att kunna få den utbildning som behövs för att erhålla ett arbete. Kontakter har tagits och träffar skall ske med strategiska företag i kommunen. Syftet är att få fram vilken kompetens

som företagen saknar och att i kontakt med högskolan kunna få tillstånd dessa utbildningar i kommunen. Det är svårt för företagen att få kvalificerad arbetskraft som stannar och då är det viktigt att det finns en regional anknnytning.

Arbetsmarknadsåtgärder

Kommunen försöker med sina arbetsmarknadsåtgärder att hitta meningsfulla sysselsättningar. Till exempel har det byggts vattenledningar och bullerplank. Eftersom det är på marginalen vad som får ske inom arbetsmarknadsåtgärder har förhandlingar skett med de fackliga organisationerna.

Norbergs kommun har fram till årsskiftet 1998/1999 tagit emot många ALU. Efter årsskiftet då kommunen är tvungen att betala en del av lönen är det intagningsstopp av ekonomiska skäl. Det som kan vara aktuellt är 8 veckors arbetsprövning som inte innebär att kommunen behöver betala del av lönen. Nya modeller undersöks för att stödja ideella föreningar så att de skall kunna ta emot APR. För APR i ideella föreningar är det ingen lönekostnad för föreningen.

Utvecklingsgarantin som skall vara i 6 månader för ungdomar är en åtgärd där kommunen trodde att ungdomar skulle fastna men det är en hög genomströmning och de ger sig iväg innan tiden har gått ut.

Datortek fungerar bra idag och utbildningen är i två delar. Dels utbildning i datorer och dels studiebesök och projekt som skall leda närmare arbete.

Kommunen har också sysselsättningsprojekt för de som har socialbidrag. För att erhålla socialbidrag skall personen delta i ett sysselsättningsprojekt. Projektet startade när arbetsförmedlingen och kommunen såg att vissa personer försökte lura systemet. Ett avtal tecknas mellan individen och socialförvaltningen. Åtgärderna i sysselsättningsprojektet är detsamma som kommunens arbetsmarknadsåtgärder. Alla går i samma åtgärder men med olika ersättning.

Kommunen har tagit ett stort ansvar vad gäller lönebidragstjänster eftersom antalet platser på Samhall har varit begränsade. Ansvaret har kommunen tagit av sociala skäl. Nu sker en omförhandling för att kommunen skall betala en större andel av lönen för lönebidragen. Detta ses inte som korrekt i alla aktuella fall eftersom det inte är produktiva arbeten utan konstruerade arbeten för att människor skall ha en sysselsättning. I de fall som lönebidrag finns inom vården och där arbete sker som skulle utföras i vilket fall som helst är kommunen överens med arbetsförmedlingen att höja kommunens andel av lönen. I de fall som löneandelen höjs för de arbeten som inte skulle utföras ändå så kommer antalet personer med lönebidrag inom kommunen att minska, så att totalkostnaden för lönebidrag inom kommunen inte förändras. Kommunen är beredd att gå in med 5-10 tjänster för att ordna fler lokala platser åt Samhall. I detta försök kommer kommunen att vara med och finansiera en del.

Arbetsökande

En bild som presenteras av kunderna är att kvinnor är mer flexibla och har lättare att hitta nya vägar. Till exempel går fler kvinnor på kunskapslyftet. Många killar har gått på Bobergsskolan i en svetsutbildningen eftersom de inte vill ha en teoretisk utbildning. Personer mellan 25 och 30 år är ofta bundna till Norberg och präglade av gruvsamhället. ”Det gäller att lägga krut på ungdomar så att de satsar på områden där det finns arbeten till exempel inom vården.”

Ungdomar är flyttbara. Det handlar inte enbart om att flytta till storstaden utan även att under en tid ta arbete i Europa. Det är svårare för de äldre där ungefär hälften inte har någon gymnasieutbildning utan bara folkskola.

Framtidsplaner

Alla som erhåller en arbetsmarknadsåtgärd inom kommunen erbjuds ett samtal om framtidsplaner. Hitintills har endast en person avböjt. Framtidsplaner innebär ett frivilligt erbjudande om att bolla idéer och förslag om vilka vägar den enskilde kan och vill söka för att få ett arbete i framtiden. Fokus i samtalen är ”vad som är bra för dig.” Planen är den enskildes som också tar med sig planen hem. Ansvarig för framtidsplanerna uppmanar klienterna att ta med sig planerna till arbetsförmedlingen så att de gemensamt kan arbeta för dess genomförande. Efter en tid sker det en uppföljning tillsammans med den arbetssökande. Det är mycket svårt att hitta praktik i företag. I princip kan kommunen endast erbjuda datortek. Det gör att det är svårt att tillmötesgå de arbetssökande om de till exempel önskar prova på olika yrken. Flera av de som har samtal om framtidsplaner upplever sig provocerade av arbetsförmedlingen att ta en viss åtgärd. ”Man uppfattar ofta att de känner sig provocerade av arbetsförmedlingen att de blir beordrade saker de inte vill, det har jag hört flera gånger”. Problemet kan vara att arbetsförmedlingen uppfattas som en myndighet.

Myndighetssamverkan

Det som ställer till med problem i samarbetet mellan kommun och arbetsförmedling är det statliga regelsystemet. Ständiga förändringar i regelsystemet gör att det hela tiden måste ske en anpassning. Samverkan mellan myndigheterna lokalt i Norberg fungerar mycket bra. Det finns en samverkansgrupp med bland annat socialtjänsten, arbetsförmedlingen och försäkringskassan som tar upp generella organisationsproblem och individuella ärenden. Personkemin fungerar väl i gruppen och i första hand diskuteras lösning och därefter finansiering utifrån den bästa lösningen på problemet. En hopslagning av myndigheter innebära en fara, eftersom särkompetensen kan tappas. Det viktiga är att respektera varandras kompetens.

Det har funnits problem att ordna barnomsorg för arbetslösa som erhållit en kurs. Det är så snabba bud när arbetsförmedlingen skall fylla en kurs. Det finns dock beslut inom kommunen att ingen skall behöva tacka nej till arbete. (När ett barn skall starta i barnomsorg är det cirka två veckors inskolningstid, min kommentar).

Ett önskemål är att arbetsförmedlingen skall arbeta mera aktivt gentemot företagen med företagsbesök mm.

Framtidsidéer

Idag talas det bara om att spara och då blir satsningen på landsbygden marginell. Det finns så mycket karaktär och charm på landsbygden och det går att göra andra saker än i storstaden. Det handlar om attitydförändring och arv. Bristen på pengar innebär att det utses syndabockar vilket är olustigt och blir negativt. Att bo i en liten ort är en livsstil och där alla drar sitt stå till stacken. Livskvalitén på landet måste tydliggöras för att bli ett alternativ i dagens samhälle. Det lilla samhället konkurrerar inte med marknadstänkande och höga löner. Det finns en livskvalitén i vidare bemärkelse med till exempel byte av tjänster, plockar bär och svamp och där man kommer närmare grannarna.

En av de intervjuade framhåller två viktiga saker för framtiden i Norberg:

1. Att ta reda på vad det är för fel med hela systemet för att komma vidare. Till exempel att det från riksdag och regering fanns en vidare hållning vad gäller synen på lön och bidrag (i princip samhällslön).
2. En flexiblare hållning från högskolan i synen på utbildning på landsbygden.

Arbetsökande

Intervjuer har genomförts med sju personer som är eller har varit arbetsökande vid arbetsförmedlingen i Norberg. Det har varit svårt att nå personer per telefon för att boka intervjuer. De flesta har sökt vid ett flertal tillfällen innan det har gått att nå dem per telefon.

Norberg

Det är blandade erfarenheter av Norberg som samhälle. För de som är uppvuxna och har levt i Norberg i hela sitt liv är det en positiv syn på samhället. För de som är inflyttade är det en mer nyanserad bild av ett samhälle som det kan vara svårt att komma in i.

Den svåra arbetsmarknaden i Norberg beskrivs och där det är svårt att få arbete eftersom det inte finns några att söka. Förutsättningarna att få arbete beskrivs som att man måste söka i Norbergs omnejd, det vill säga Fagersta, Hedemora och Avesta.

En av de intervjuade beskriver förutsättningarna i Norberg i följande citat:

”Det som är problemet, vi har bara småföretag, vi skulle behöva om vi säger Forsells när de var i sitt essä då hade de en 400-500 anställda. En sån grej, då är Norberg på fötter igen så att det krävs så lite för att det skall bli bra igen. Nu gäller det att få det där lilla extra. Men det är synd att det skall hänga på så få företag för det är bara dom som kan rädda upp det, för det kommer ju inga företag hit. Det gör det inte.”

En av de äldre skulle gärna flytta från Norberg om det var ekonomiskt möjligt. Det är inte ekonomiskt möjligt eftersom det inte finns någon efterfrågan på hus, vilket gör en försäljning omöjlig.

Arbetsförmedlingen

Enligt de arbetsökande är det första mötet med arbetsförmedlingen mycket viktigt. Det påverkar de arbetsökandes syn på arbetsförmedlingen. Den som tar emot den arbetsökande och arbetar i mottagningen måste ha erfarenhet för att kunna svara på frågor och ge information. Det är viktigt att man får reda på vad som krävs och om det är speciella intyg man behöver ha med sig.

”Det är ett serviceyrke. Jag vet många gånger då man har varit in, då har det suttit nytt folk där varenda gång... Jag sökte om KAS en vända och då frågade dom: Du har väl i alla fall, du vet väl om du har rätt intyg med dig nu eller inte, för dom visste inte nåe.”

Arbete

Flera av de intervjuade ställer sig frågan om inte arbetsförmedlingen skulle ha fler kontakter med företag. De ser att arbetsförmedlingens huvuduppgift är att de skall förmedla arbeten inte ALU ”...jag har inte haft kontakt med arbetsförmedlingen förut men bara namnet att de skall förmedla arbete.” Andra ser en mer komplicerad bild där det i Norberg inte finns arbeten att förmedla och andra säger att de måste ta kontakt med företagen lokalt så att arbetsförmedlingen får in de arbeten som finns att förmedla. De arbetsökande beskriver olika

sätt som de har fått reda på var de kan söka arbete. Det handlar främst om olika personliga kontakter. En uppsökande verksamhet bland företagen efterlyses.

När frågor tas upp hur de arbetssökande tidigare har erhållit arbete blir svaren bland annat:

”Jag har aldrig fått ett jobb från arbetsförmedlingen någonsin utan det har jag skaffat själv.”

”Jag började för då fick de arbetsmarknadsstöd för att anställa mig, sen jobbade jag där.”

”Jag har sökt mina jobb själv.”

”*Har du skaffat det själv?*¹⁶ Ja det skaffade jag själv. Det var inte hon som hjälpte mig med det. *Inget du hittade i arbetsförmedlingens material?* Jo jag tog en platsjournal och där fanns det. Det är kanske den biten som är bra då. Hon hjälpte mig inte heller. Jag hittade det och så ringde jag då.”

Ytterligare en person beskriver att han fick sitt jobb via arbetsförmedlingen men att det jobbet finns inte kvar längre och nu är han arbetslös.

Lokalen

En av de intervjuade tar upp en fråga direkt innan intervjun startas som hon upplever som mycket viktig och det är lokalens utformning på arbetsförmedlingen. Vid besök på arbetsförmedlingen till exempel vid inskrivning eller dropp in så sker kontakten med arbetsförmedlingen vid entrén där det är två bord bredvid varandra ett för arbetsförmedlingen och ett för försäkringskassan. Mellan dessa bord finns ingen avskärmning.

”...jag menar då blir det liksom att de lyssnar, man känner sig utsatt som person som kommer in tycker jag för hur det än är så snappar de upp någonting i alla fall. Jag tycker inte det är bra och jag vet att det är fler som reagerar på det också. Dom kunde ha gjort lite och skärmat av med en skärm...”

Även att övriga besökare hör samtalet och det upplevs som känsligt. Det är många som är i lokalen och söker i databaserna efter arbete eller som väntar på sin tur att träffa handläggaren. Exempel från inskrivningen beskrivs enligt följande citat: ”.. då sitter man där ute och pratar och andra kan sitta bakom och sitta och vänta på sin tur. Så det är inte så bra.”

Ytterligare en person tar upp problematiken med lokalen och att upplevelsen är att ”ingen bryr sig” när man kommer in på arbetsförmedlingen.

Information

De arbetssökande beskrevs en mängd olika informationskällor utöver arbetsförmedlingen där de erhåller information om var arbete kan sökas eller om olika utbildningar. Exempel på olika källor är via vänner och bekanta, syokonsulenter och facket. Arbetssökande beskriver att olika kontakter har givit dem avgörande information om studier eller arbete. Den bästa informationen från arbetsförmedlingen beskrevs som att den fick man via platsjournalen och genom att söka i arbetsförmedlingens databaser. Även möjligheten att via Internetuppkoppling i hemmet användes för att oftare kunna ta reda på vilka arbeten som finns att söka.

I några av intervjuerna framkommer frågor om vilka regler som gäller. Flera av de intervjuade efterfrågar mer information om vad som gäller och vilka möjligheter som finns. De har erhållit ALU som inte räcker för nya dagar eller vet inte vad som gäller för att de skall få rätt till alfabassan. Funderingar framförs också om det är olika prioritering mellan de som har a-kassa och de som inte är berättigade till det. Prioriteringen mellan arbetssökanden ifrågasätts. Har

¹⁶ Kursiv text intervjuarens frågor.

man tillfälliga arbeten och inte arbetat på över två månader så upplever man att de har en lägre prioritet än andra och att handläggarna säger till den arbetssökande "...du har det förspänt framför många andra."

En person tar upp problem med att nå arbetsförmedlingen via telefon. Meddelanden har lämnats om att de inte kan komma på avtalad tid som inte har nått fram till handläggaren. När lämnad information inte når fram till handläggaren upplevde en av de arbetssökande att det ledde till att det blev ett missförtrouende mot den arbetssökande.

Handlingsplaner

På en direkt fråga om de har en handlingsplan på arbetsförmedlingen är svaret från samtliga nej. När frågan följs upp och beskrivs närmare kände en person till att han hade en handlingsplan "men jag förstår inte vad den går ut på". Ytterligare en person beskriver att det skulle upprättas en handlingsplan för något år sedan men sedan har inget hänt. Ingen av de intervjuade kände till framtidsplanerna på kommunen inte heller när verksamheten beskrevs närmare eller i följdfrågor.

Arbetsmarknadsåtgärder

Hur de erhållit arbetsmarknadsåtgärder varierar. En beskriver att de kunde välja utifrån en lista som presenterades av handläggaren och sedan var det bara att tala om vilken typ av åtgärd som skulle passa dem. Andra beskriver att de själva ordnat alla åtgärder på eget initiativ och inte behövt efterfråga hjälp utan själv meddelat arbetsförmedlingen om vilken åtgärd de har hittat och önskat gå i. Ytterligare personer har blivit uppmanade att själva söka åtgärd och när de presenterat förslaget blivit meddelade ett nej och blivit hänvisade till något annat istället.

Det går snabbt att komma igång i arbetsmarknadsåtgärder och ingen av de intervjuade upplever att det är något problem att komma igång så snart det är klart vilken åtgärd som man skall starta i. Det som upplevs ta tid är innan man får besked om vilken arbetsmarknadsåtgärd som är aktuell. För en person tog det fem månader i onödan innan man visste hos vilken myndighet personen hörde hemma. "Det liksom bara rinner ut i sanden utan att det händer saker och hade jag gått kursen...då hade jag kunnat få jobb i alla fall i sommar tills jag började studera." Vid tillfället när kursen efterfrågades var personen i fråga inte medveten om att personen önskade börja studera utan det har personen kommit fram till senare.

Fem av sex intervjuade har erbjudits eller deltagit i datorteket. Synen på datortek är negativ utifrån tidigare erfarenheter. Datorteket beskrivs av två av de intervjuade enligt följandet: "Snacka inte datortek med mig." "Datortek när jag gick då var det mer som alla säger ett vuxendagis." När man fastnade i arbetet vid datorerna fanns ingen att fråga utan man försökte hjälpa varandra och när inte det gick satt man mest och pratade eller spelade spel. En av de som inte gått på datorteket beskriver det som att man hamnar där när det inte finns något annat. "Nu kanske han skall skicka mig på datortek då skall jag säga åt honom att 25 personer på 15 datorer det går inte." Samma person svarar på följd frågan om "Vad vill du med datortek? Mig spelar det ingen roll, jag kan väl hamna där också." Ytterligare en person ifrågasätter nyttan med datorteket "Jag känner säkert 200 personer som har gått där och ingen har haft någon nytta av det. Då kan man fråga sig vad det är för nytta menar jag." Det finns dock en bild av att datorteket blivit bättre.

Genomgående är det en positiv bild av de åtgärder som varit i form av utbildning (undantaget datorteket). Det upplevs inte som åtgärder utan som utbildning.

På frågan om arbetsmarknadsåtgärderna lett till arbete eller om det upplevs som det med åtgärderna har erhållit en bättre möjlighet att söka arbete så har inte åtgärderna givit det. En person beskriver arbetsmarknadsåtgärden där hon deltog som ”sånt där dom sätter in folk på som de skall placeras någonstans. ”Ett undantag finns med en projektutbildning som beskrivs som mycket positiv och som sägs ha stärkt individens möjligheter på arbetsmarknaden. De arbetssökande beskriver också exempel på arbetsmarknadsutbildning som stärkt personen som individ även om det inte direkt har lett till ett arbete.

Vid flera intervjuer lyfts frågan fram om hur viktigt det är med de som har ansvaret för arbetsmarknadsåtgärden, att det är en duktig person som leder arbetet. Åtgärder beskrivs där man har fått ut mycket eftersom det fanns en driftig ledare och andra åtgärder som inte har fungerat eftersom ledaren inte har varit aktiv och drivit arbetet framåt. Det handlar också om att de duktiga ledarna tar till vara på idéer som kommer från deltagarna.

Handläggare

Det är en mycket varierad upplevelse som de intervjuade har av sina handläggare. Den person som är mest positiv och beskriver att dom har hjälpt honom har haft samma handläggare under hela tiden som han har varit inskriven på arbetsförmedlingen. ”...man får kontakt med en gång och hon sticker inte under stolen om det är något fel någonstans...så det är bara att hoppas att hon blir kvar.”

Fem av de intervjuade beskriver att de haft många olika handläggare på arbetsförmedlingen. Någon direkt information vid bytena har inte getts utan vid besök för att erhålla ”en stämpel” har det meddelats att handläggaren bytts. Information har också kommit till de arbetssökande när de sökt sin handläggare via telefon och då upplevs det som besvärligt att beskriva sin situation för en handläggare som man aldrig har träffat. Vid sådana tillfällen efterlyses att man får en möjlighet att omgående träffa sin nya handläggare personligen. Genomgående är att det är både positiva och negativa erfarenheter av kontakten mellan handläggare och arbetssökande. På frågan om hur de skulle göra om de var arbetsförmedlare svarar en att ”Jag skulle vara som min första handläggare”. Ytterligare en person beskriver sin första handläggare mycket positivt. ”Hon var jättetrevlig. Hon peppade en att försöka själv och sådär.” Flera har inte kunskap om varför de har bytt handläggare och ställer frågan varför? De vet att personen har slutat eller att personen finns kvar på arbetsförmedlingen men är inte längre deras handläggare. ”Dom plockade bort henne eller hon slutade frivilligt eller för jag uppfattade som att helt plötsligt fanns hon inte, hon var för bra helt enkelt.”

En person beskriver att det endast var i början av arbetslöshetsperioden som det hände att arbetsförmedlaren ringde till personen i fråga och gav idéer. Därefter har i princip inga kontakter skett utan att det har varit den arbetslöse som tagit initiativet. Ytterligare en person svarar på en direkt fråga om handläggaren har tagit kontakt med dig så var svaret ”Nej, det har nog aldrig hänt.”

En person beskriver hur han blev tvingad att gå en kurs via arbetsförmedlingen.

”xx bokade en tid och sa jag skulle komma dit och så sa xx nästan på en gång att om du inte tar den här kursen så får du ingen a-kassa... men att nästan hota mig till det tyckte man var lite så där.”

Kursen har under en period givit arbete men det som ifrågasattes var på det sätt som personen tvingades och att det inte förelåg någon tidigare diskussion om vilken inriktning och vilka åtgärder som kunde vara aktuella och som skulle passa personen i fråga. Ytterligare en person

upplevde att det enda erbjudande som gavs från handläggaren var utbildning, vilket personen i fråga inte var intresserad av.

Vad skulle du göra som arbetsförmedlare?

En av de frågor som ställdes till de sex sista personerna som intervjuades var vad de skulle göra om de vore arbetsförmedlare. De flesta uppfattade denna fråga som svår och funderade innan de svarade. Följande citat visar på de olika svaren på frågan.

”Ja, att hjälpa en att hitta ett jobb, att gå in för att hjälpa varje individ. Det är så många som söker där men liksom göra en enkät på varje vad man vill göra och inte göra.”

”Om det kommer dit en person som är arbetslös så skall man ju sätta sig ned med den personen för en person som är arbetslös är en person som är rätt... det är ingen som vill ha nytta av en... då kan man försöka vara lite mer entusiastisk och säga det och försöka hjälpa till.”

” Ja det var en jädra bra fråga ja du det kan jag faktiskt inte svara på, eftersom man inte riktigt vet vad deras jobb går ut på. Vad dom skulle göra det är väl att försöka få in företag mera till arbetsförmedlingen som man fick träffa inte gå via utan få in företag så arbetsökande och företagare fick träffas.”

” Jag hade en handläggare alltså en arbetsförmedlare för ett par år sedan och hon sa har du inget nu då ser vi till att du får något... Hon hittade sådana här saker att de ville ha någon tre veckor över sommaren.”

”Satsa mer på ungdomar. Det är dom som är framtiden. Det låter hårt. Det finns faktiskt folk som är 40 och 50 som är arbetslösa också, men man får se till helhetsbilden, de jobbar kanske inte så många år till.”

”Vad jag skulle göra? Jag skulle nog ut och försöka ragga upp jobb alltså gå ut på arbetsplatser. Nu har vi de här personerna med den och den utbildningen kan ni inte ta dem istället för slakten... Det är så det går till. Det går ju knappt att komma in på om man säger dom mindre ställena. Dom som kommer in det är ju dom som har kontakter det är ju bara så.”

Arbetssökande

Vid en telefonkontakt med person som avböjde intervju så ställdes frågan i telefon om personen önskade skicka med några synpunkter på kontakten med arbetsförmedlingen via telefon så var svaret ”Nej jag vet inte, det är som det är, man får väl det man får.” Det var en uppgiven åsikt som lyftes fram från en person som har många år kvar i arbetslivet.

Alla de intervjuade var aktivt arbetssökande och hade sökt flera arbeten. En person hade erhållit arbete, två var timanställda, en hade tid för en anställningsintervju och en hade beslutat att påbörja studier. De sökte alla regelbundet på olika sätt för att finna arbete, bland annat i platsjournalen, via arbetsförmedlingens databaser eller via egna kontakter.

Genomgående har de intervjuade ett kontaktnät. De har aktiviteter förutom att de söker arbete. De berättar också om sina intressen vid intervjun. Fem av de sju intervjuade lyfter fram att yngre måste prioriteras i arbetsförmedlingens arbete eftersom de har lång tid kvar på arbetsmarknaden. De yngre måste komma ut i arbete. För att citera en av de äldre intervjuade.

” Jo det jag säger är det att det är bättre att satsa på ungdomar än på gamlingar...Dom behöver väl jobb om någon annan inte behöver det för de har hela livet framför sig en annan har i alla fall levt halva.”

En ung kille beskriver också problemen att man inte tror på ungdomen. ”De tror att alla ungdomar är något, vad skall man säga, ute och super och slår sönder byn. Det är så dom ser på många...”

För de unga arbetssökande finns planer inför framtiden och det handlar om allt ifrån högskoleutbildning till olika projekt som i framtiden kan leda till arbete. Idéer och tankar finns om vad de vill göra och medvetet har steg tagits för att nå fram till dessa mål. Alla de unga är idag på väg till att inte vara aktuella för arbetsförmedlingen eller har avslutat kontakten. Upplevelser av sin kontakt med arbetsförmedlingen från att anse att den givit dem stöd till att det snarare har motverkat deras sökande efter vad de skall göra i framtiden. Deras utgångspunkt vid första kontakterna med arbetsförmedlingen har för alla varit att de vill prova på olika saker för att finna vad de önskar göra. För personen mellan 30 och 45 år finns också planer och önsknings som han/hon ännu inte har lyckats förverkliga eller att stegen dit fortfarande känns avlägsna. Det upplevs som det behövs stöd för att komma vidare med uppgjorda tankar och planer så det inte stannar upp vid olika motgångar. Detta gäller även en av de äldre intervjuade. Den andre äldre anser att nu måste ungdomen prioriteras och för min egen del spelar det ingen roll om jag inte får ett arbete igen.

Myndighetssamverkan

En person lyfter fram problematiken med socialbidrag kontra a-kassa och att skulle man bli av med a-kassan blir man tvungen att söka socialbidrag. ”Alltså skulle de ta bort a-kassan så får de ge socialbidrag istället så man bara flyttar det hit och dit det blir i alla fall dom som betalar.”

Ett problem som lyfts fram av en av de intervjuade är samordningen mellan arbetsförmedlingen och KOMVUX. Exemplet som redovisas är att KOMVUX sa att det gick bra att påbörja en utbildning trots att kursen hade startat, men arbetsförmedlingen anvisade istället till ALU.

En person beskriver hur svårt det är idag att få sjukpension. Exempel beskrivs från en 64-åring som tvingats till ALU istället för att gå i förtidspension.

Ytterligare en samverkansfråga som väcks är vem som har ansvar för informationen och vad som händer när man skickas mellan myndigheter. När man besöker den som har ansvaret för en som person så vet inte personalen varför personen har blivit överflyttad och det uppstår komplikationer som tar tid.

Framtidsidéer

Den viktigaste frågan som de flesta av de intervjuade arbetssökande lyfte fram var att arbetsförmedlingen i större utsträckning skulle arbeta med att få in olika arbeten som de arbetssökande kan söka.

Det efterlyses också att arbetsförmedlingen i större utsträckning skall lyssna på de arbetssökande och att vara lyhörda för de arbetssökandes idéer.

Att satsa på ungdomar är också något som majoriteten av de intervjuade arbetssökande föreslår att arbetsförmedlingen skall arbeta med. "lyssna på ungdomar för alla idéer är inte dumma eller inga idéer är dumma och försöka stödja och hjälpa så gott det går med deras egna idéer."

Arbetsgivare i Norberg

Arbetsgivarna som har intervjuats har olika behov och olika förutsättningar som arbetsgivare i Norberg. Det är företag som inte har behov av att anställa, som har tillfälliga behov av personal, som söker personal via arbetsförmedlingen och som anställer personal genom kontakter och annonser. Under rubrikerna Norberg, arbetsförmedlingen, arbetssökande, myndighetssamverkan och framtidsidéer beskrivs de olika arbetsgivarnas syn på förutsättningarna i Norberg och deras kontakter med arbetsförmedlingen.

Norberg

Arbetsgivare i Norberg beskriver att det idag är en förändrade marknad. Det handlar om att inom alla olika yrken så måste varje anställd kunna flera olika saker. Det går inte längre att var specialist på en liten del inom t.ex. produktionen i ett företag utan alla anställda måste vara flexibla. Detta på grund av att det idag ofta är små order och inte långa serier som på 80-talet men också på att kunna använda personalen effektivt och att kunna förhindra arbetsskador genom att undvika enformigt arbete.

För ortens framtid är det viktigt att rekrytera företag och att stötta de företag som finns på olika sätt. Det handlar om att det skall vara en positiv attityd och att det måste finnas mark och lokaler för nyetablering och för utveckling av befintliga företag. ”Bruksandan” som säger att det inte går här måste förändras så attityden istället blir att det går och det finns möjligheter.

Två arbetsgivare beskriver en fördel med det lilla samhället med korta kontaktvägar och där frågor kan ställas till de ansvariga när man till exempel möter dem på stan.

I intervjuerna ställdes frågan ”Vad ser du för möjligheter för Norberg” Frågans formulering varierade något från intervju till intervju men innehållet var detsamma. Svaret på frågan varierade och här följer några exempel:

”...det finns på något sätt någon bruksmentalitet... här ändrar man inte på något så här lätt men det är det man måste kunna, det går, man måste ändra sig till sist. Det är inte som det var förr man måste ändra sig och det är något som man måste ta tag i.”

”Jag tror det är dystert. Jag tror det, hoppas jag har fel... Ja den ser ju dystert ut egentligen, minskad befolkning och skatterna är väl inte dom lägsta heller och det gör väl att folk drar sig för att stanna plus att det är dåligt med arbetstillfällen så jag vet inte vad man skall göra för att vända. Det är väl att försöka få hit något större företag och kanske stötta dom som är.”

”Ja det är klart om man säger alla människor utbildas liksom på att nästan alltid pappersjobb, men så fungerar det inte. Det måste finnas dom som jobbar så att det skall bli några produkter som överhuvudtaget kan säljas så det är, jag vet inte, jag tror nog att mera yrkesinriktad och på industrijobb i princip.”

”Det är klar att det gäller ju att det skapas möjligheter till jobb och det måste vara entreprenörer som måste på något sätt få utlopp för sina intensioner och allting och skapa bättre förutsättningar för det här man kanske skulle vara lite mer på hugget och betona det lite mer.”

”...det skulle vara en aktiv människa som jobbade med det som skulle få hit företag och jag ser att det finns väldigt mycket möjligheter man behöver inte lägga kontoret i Stockholm, Västerås eller Uppsala.”

Det finns arbetsgivare som känner en oro för Norbergs framtid. Det är viktigt att post, försäkringskassa, arbetsförmedling och annan statligt organiserad verksamhet finns kvar på orten. Risker är annars att Norberg blir en sovstad. Det är viktigt att stärka Norbergs förutsättningar så att bygden blir attraktiv. Jämförelser görs med 80-talet då människor flyttade

från intilliggande orter till Norberg. Idrotten lyfts som en viktig faktor. Det måste finnas något för ungdomar att göra så att de som arbetar i Norberg också bosätter sig på orten.

Arbetsförmedlingen

Kontakter med arbetsförmedlingen sker i en majoritet av de intervjuade företagen på initiativ från arbetsgivarna. Det kan handla om befintlig personal som inte fungerar och där lönebidrag är en möjlighet eller vid behov av nyrekrytering. De flesta rekryterar dock inte personal för tillsvidareanställning via arbetsförmedlingen utan den rekryteringen sker via annonser eller via kontakter. När arbetsgivarna kontaktar arbetsförmedlingen så sker handläggningen av ärendet snabbt. Till exempel om ett företag söker personal så finns annonsen inne på Internet dagen efteråt och när det gäller personalärenden så känner företagen att arbetsförmedlingen ställer upp och gör vad de kan för att hjälpa till i det aktuella fallet. Ett tillfälle när företag tar kontakt med arbetsförmedlingen för att få hjälp med rekrytering (utöver den obligatoriska anmälan av lediga tjänster) är när de personliga kontakterna inte räcker till. Majoriteten av arbetsgivarna har en speciell handläggare som hanterar deras ärende och vet vem de skall vända sig till på arbetsförmedlingen. Alla arbetsgivare säger att de administrativa rutinerna vid kontakt med arbetsförmedlingen fungerar bra. Flera arbetsgivare var förvånade över att arbetsförmedlingen inte hade sökt mer kontakt med dem. Det kunde till exempel handla om att arbetsförmedlingen hade lämpliga personer för företaget eller att de skulle försöka få ut arbetssökande i arbetsmarknadsåtgärder på företagen. Två av de intervjuade arbetsgivarna berättar om frukostmöten på arbetsförmedlingen som ger information om vad som är på gång på arbetsförmedlingen i Norberg. Det efterfrågas från flera av arbetsgivarna ett större intresse från arbetsförmedlingen för företagen, en större öppenhet i kontakten mellan arbetsgivare och arbetsförmedlingen.

De olika arbetsgivarna har olika ofta kontakt med arbetsförmedlingen allt ifrån endast någon gång per år till mera täta regelbundna kontakter.

Vid frågan om de blivit kontaktade för att ta emot arbetsmarknadsåtgärder eller delta i till exempel lärlingsprojekt svarar majoriteten att de ej har blivit tillfrågade. Följdfrågan är om de kan tänka sig att ta emot personer på arbetsmarknadsåtgärder så varierar svaren. Det kan vara att de inte har haft något behov och klara sig själva. Några kan också tänka sig delta i lärlingsprojekt eller eventuellt kunna erbjuda praktikplatser. En av de intervjuade företagen har personer i lärlingsutbildning idag och ser mycket positivt på projektet. Företaget ser det som ett sätt att kunna få in folk. Andra intervjuade lyfter fram förslag på kortare praktikplatser som kanske inte leder direkt till arbete men som ger arbetssökande en möjlighet att prova på ett yrke eller ett arbete. Det kan ge de arbetssökande referenser och en viss erfarenhet som kan leda till tillfälliga arbeten hos arbetsgivaren eller möjlighet till motsvarande arbete hos andra företag inom och utom kommunen. Det som efterfrågas är en mer offensiv satsning, där det finns möjlighet att hitta individuella lösningar för de arbetssökande och arbetsgivarna utifrån de förutsättningar som finns på respektive företag. En fråga är om det inte går att erhålla personal i arbetsmarknadsåtgärd under sex månader om man kan garantera ett deltidsarbete efteråt?

På frågan om arbetsförmedlingens framtida roll varierar svaren. Några exempel är följande:

”Jag tror de måste ändra på något sätt, det måste göras om. Det här är att arbeta utifrån det som har varit och det har hänt en del sedan trettioalet. Ja så att jag tror att man måste, men jag vet inte jag har inte brytt mig så mycket om det, inte funderat så mycket över det, men jag tror att man måste se över, dom här Polia dom växer ju kolossalt... Det är en brist hos arbetsförmedlingen annars skulle de här (alternativa arbetsförmedlingar) inte finnas över huvud taget.”

”Generellt sätt kan vi säga på 80-talet för en tio till femton år sen började det bli lite bättre... det verkade finnas ett lite större utrymme... att kunna fatta egna praktiska beslut på ett annat sätt än vad man kunde göra tidigare... fortfarande finns byråkratiska tendenser kvar men det gick i alla fall ett tag åt rätt håll... Jag tror det är en riktning man skall arbeta mot speciellt när det gäller företag inte bara små utan företag överhuvudtaget kan man säga där är man ju ofta bekant av okonventionella lösningar många gånger även om det kan vara svårt i en statlig organisation att jobba med okonventionella lösningar men jag tror ändå att för att man skall kunna få den service man behöver skall man nog fortsätta på den banan... Generellt sätt att öka flexibiliteten och öka befogenheterna att hitta okonventionella lösningar. Vi kan väl jämföra med trygghetsrådet som det var förr... och där hade man alltså handläggare ute i företagen som hade en full beslutsrätt så såg man att det här är en lösning som är praktisk och bra, gynnar den anställde, gynnar en omstruktureringsprocess eller vad det kan vara så då sa de okej det kör vi på, det säger de vid sittande bord och då får man besked direkt och det är toppen.”

”Ja det gäller det här med att vara det här stödet med arbetsmarknadsfrågor... och att kunna hjälpa till med rehabilitering, hitta olika möjligheter för omplacering och att hjälpa till med rekrytering. Det kommer att bli enorma behov i framtiden.”

”Det är ju om det blir sådana här specialutbildningar som språk eller om man kan ta in någon praktik...så man hittar någon modell för de som kanske inte har gått högskolan men som har förutsättningar och då kan få testa under en period och visar det sig att det fungerar så kan det bli en anställning.”

”För det första så är det inte arbetsförmedlingen som ordnar arbete utan dom måste tala om för dom (arbetssökande) att dom måste vara aktiva själva men det arbetsförmedlingen kan bidra till är att liksom med sin kunskap och ge input till dom (arbetssökande) till exempel den här utbildningen .. har vi gjort en analys att den här typen av utbildningar finns det jobb och då måste man satsa på det om man vill vara kvar på orten... Ge dom en någorlunda direkt utbildning istället för det allmänna köret data, det är väl bra med grundköret men man måste se sen också. Vad använder man för data på företagen på orten.”

”Ja då måste dom vara rätt insatta och vara mer intresserade utav företaget, måste förstå vad det är för företag och vad det är för typ av arbetskraft och då lär arbetsförmedlingen komma ut till företaget. Vad jag tycker är konstigt, dom kör ju mycket och har svårt att skaffa jobb till folk och sen går de i kurser, i utbildningar och då hör man ju ofta då att dom utbildar. Varför går de de där utbildningarna de får ju inget jobb.”

”Hur ser du på arbetsförmedlingens roll i framtiden? Paus Utifrån ett företagarperspektiv hur behövs arbetsförmedlingen? Ska jag vara ärlig så tror jag inte den behövs så väldigt mycket.”

”Dom skall skaffa fram jobb.”

Det finns olika syn på behoven av arbetsförmedlingen. Vissa företag beskriver det som att arbetsförmedlingen inte är något problem för dem. De är inte beroende av dem samtidigt som de ser en positiv utveckling med att arbetsförmedlingen har etablerat sig på Internet och ser en möjlighet att den vägen rekrytera personal i framtiden. Viktigt är att det blir lättåtkomligt och att sökvägarna fungerar så att man som företagare kan på ett enkelt sätt söka den personal som efterfrågas. Arbetsförmedlingen ses främst som att den har stor betydelse för de som har svårt att komma ut på arbetsmarknaden och inte för företag eller personer som själva söker arbete och som är attraktiva på arbetsmarknaden.

Sättet som arbetsgivarna får information om aktuella arbetssökande från arbetsförmedlingen varierar. Det handlar om att bli presenterad ett antal namn på personer som har bakgrund eller liknande bakgrund som det som efterfrågas. De arbetssökande kan också uppmanas av arbetsförmedlingen att söka arbetet hos arbetsgivaren och då vet inte arbetsgivaren vem som arbetsförmedlingen har rekommenderat att söka arbetet.

En arbetsgivare beskriver att han tror det är viktigt att arbetsförmedlingen kanske satsar på ett begränsat antal arbetsökande för att göra ett gediget arbete och se till att dessa kommer ut på den öppna marknaden.

Arbetsökande

Företagen som har intervjuats har olika behov av arbetskraft. Vissa arbetsgivare efterfrågar högskoleutbildad arbetskraft och andra efterfrågar personal med praktisk erfarenhet och kunnande. Det är inte alla arbetsgivare som efterfrågar personal men en majoritet av arbetsgivarna har ett rekryteringsbehov av personal med viss specialistkunskap. En arbetsgivare beskriver hemvändare (dvs. tidigare Norbergsbor) som är en aktuell grupp för rekrytering och där det finns möjlighet att få erfaren personal.

I Norberg är det olika kontakter som är viktigast vid rekrytering av personal. Det är oftast så att personal som efterfrågas och som ej behöver vara utbildade, rekryteras via kontakter. För erfaren personal är den vanligaste sökvägen via annonser, hemsida på Internet samt via arbetsförmedlingens tidningar och Internetsida, alla dessa olika sökvägar används parallellt. Det är inte ofta som kontakt tas när det gäller erfaren arbetskraft med arbetsförmedlare för att få förslag på aktuella namn. I de fall då detta förekommer gäller det oftast projektanställningar eller vikariat.

Erfarenheten om det går att finna den personal som efterfrågas varierar från företag till företag. Det beror på vilken typ av företag det är och vilken typ av arbetskraft som efterfrågas. Brister finns både vad gäller personer med praktisk erfarenhet och teoretisk utbildning (högskola). Vissa företag som har ett rekryteringsbehov har inga problem att hitta arbetskraft. De hittar den personal de behöver via kontakter. Andra har svårare vid rekrytering av personal och upplever ett problem med att få den personal de önskar rekrytera att flytta till Norberg.

Ungdomar

Flera av de intervjuade arbetsgivarna har under sommaren anställt skolungdomar som genom detta har erhållit en möjlighet till praktik. Det är också ett sätt som arbetsgivarna känner att de kan hjälpa till och se till att ungdomar har möjlighet att prova på ett yrke och att erhålla erfarenhet. Ett förslag som framkommit är att sommarjobb skulle kunna uppmuntras genom att till exempel finansiera en introduktion för de som skall sommararbeta på olika företag.

Arbetsgivare beskriver vikten av att ungdomar utbildar sig och att de tar chansen att flytta till andra orter för att få en gedigen utbildning. Samtidigt är det viktigt att Norberg är så attraktivt och så att det finns förutsättningar och vilja att flytta tillbaka till Norberg efter det att man har skaffat sig erfarenhet.

Myndighetssamverkan

Myndighetssamverkan diskuteras inte direkt i intervjuerna med arbetsgivarna. De myndigheter som arbetsgivarna tar upp är arbetsförmedlingen och kommunen. Det handlar om att gemensamt göra Norberg attraktivare och att myndigheterna på ett tidigt stadium kan få kunskap om vad som händer på statlig nivå och som kan påverka Norberg. Beslut som kan påverka Norberg negativt bör myndigheterna på ett tidigt stadium arbeta för att avstyra.

En fråga som flera av de intervjuade arbetsgivarna tar upp är samverkan med närliggande kommuner både inom och utom länet. Det handlar om en utökad samverkan både mellan kommunerna och mellan arbetsförmedlingarna. De ser att det finns gemensamma problem i alla

de kringliggande kommunerna och man skulle tillsammans kunna arbeta med dessa frågor. Till exempel genom olika lokala utbildningar för att kunna rekrytera utbildad personal som lärare och sjuksköterskor. En intervjuad arbetsgivare beskriver också att han i framtiden kan se ett behov av att slå ihop kringliggande kommuner för att kunna samla resurserna.

En arbetsgivare ger exempel på hur de tidigare varit i kontakt med en arbetsförmedling i en ett annat län för att rekrytera personal till företaget i Norberg.

Kommunikationerna mellan närkommunerna lyfts fram som ett problem vid rekrytering av personal.

Ett exempel som beskrivs är behovet av att samla resurser som när till exempel Själaglas höll på att flytta till Sala så tog det lång tid innan myndigheterna agerade. När liknande händelse är på gång som är viktiga för samhället måste alla myndigheter agera snabbt.

Framtidsidéer

Flera arbetsgivare efterfrågar en långsiktighet i Norberg där personal utbildas utifrån de lokala förutsättningarna och där det finns personal att rekrytera vid en förändring av konjunkturen. Speciellt för de mindre företagen som själva inte har ekonomisk möjlighet att utbildas personal är det viktigt att det finns utbildad personal och att arbetsförmedlingen lyssnar och anpassar utbildning efter de lokala förutsättningarna.

Utbildning är en viktig fråga och något som tas upp i intervjuerna är hur man kan påverka vilken utbildning som finns lokalt och så att det blir en utbildning utifrån de lokala behoven. Det handlar både om Komvux och om högskoleutbildning.

Förbättrande och en större lättillgänglighet på Internet skulle kunna underlätta för företagen i Norberg vid nyrekrytering. Sökvägar där man på ett lätt sätt kan söka personal i närområdet och med adekvat utbildning skulle kunna underlätta. Det är också den vägen som flera arbetsgivare ser att ungdomar söker arbeten idag, till exempel via företagets hemsidor.

Det finns ett intresse från arbetsgivarnas sida att öka samarbetet med arbetsförmedlingen, att kunna göra en samhällsnytta och att arbeta för utvecklingen på orten vilket också i sin tur skulle gynna företagen.

Forskare i Bergslagen

För att bredda inriktningen på denna utvärdering har det genomförts en intervju med en forskare i Bergslagen. Forskaren Ronny Svensson var tidigare med i arbetsförmedlingsnämnden i Norberg. Utgångspunkten i denna intervju har varit den forskning som bedrivits och som finns redovisad i kapitlet om det lokala samhället.

Norberg

Om Norbergs kommun ska utvecklas positivt i framtiden så är det viktigt både att kompetenta människor flyttar till kommunen och att de som redan bor i kommunen får möjligheter att utvecklas. Det som man bl.a. behöver arbeta med är att förändra attityder och värderingar. Det finns en speciell Norbergsanda som motsvarar bruksmentalitet i de gamla bruksorterna¹⁷ och som har varit och delvis också är ett hinder för utveckling och förändring. Tidigare var det

¹⁷ Norberg är ett före detta gruvsamhälle och inte en bruksort.

bruken och brukspatron som bestämde vilka företag som fick komma och etablera sig på orten, vilket ofta innebar att nya företag inte kunde etablera sig på orten eftersom brukspatronerna inte ville ha konkurrens. Samma bruksanda levde kvar långt in på 80-talet i vissa bergslagskommuner. Men det finns också historiska exempel som visar på möjligheten att påverka dessa utvecklingsfientliga inslag i bruksandan. I Norberg under 80-talet påbörjades ett arbete för att "bryta huvudet av jantelagen". Man använde sig av öppna seminarier och offentliga möten. Satsningen innebar att folk lärde sig att småföretag är fint och bra och att småföretag kan skapas överallt inte bara på orter som av tradition har många småföretagare (exempelvis Gnosjö). Det blev en öppen attityd gentemot nya kontakter, nya människor, nya näringar, nya metoder och att lära sig nya saker. Verksamheten medförde att ett antal företag inom tjänstenäringen flyttade till orten, vilket i sin tur ledde till att kommunen fick en något stabilare och allsidigare näringslivssammansättning, även om arbetsmarknaden fortfarande dominerades av tillverkningsindustrin. Men den gamla "bruksandan" lever delvis fortfarande kvar och mycket kan inte göras förrän det har godkänts av kommunen, vilket tar tid. Det innebär inte att kommunen behöver godkänna alla idéer men "bruksmentaliteten" lever kvar så till vida att innan ett projekt påbörjas måste det vara förankrat i kommunledningen.

Det är viktigt att förstå vad utvecklingen kräver, att stödja människor, att vara tillåtande och positiv för att skapa förutsättningar och intresse för andra aktörer att komma till Norberg. Man behöver bl.a. skapa arenor där en framtidsdiskussion kan föras och där man kan ta upp och diskutera vilka behov av förändring som finns. Det är viktigt att koppla samman det gamla kunnandet med det som händer nu på 90-talet.

Arbetsförmedlingen

Istället för att arbeta med den traditionella arbetsförmedlingen, så borde arbetsförmedlingen vara en part i en större grupp av aktörer som gemensamt skulle ta ansvar för bl.a. de arbetslösa. Denna grupp borde också kunna använda de statliga resurser som satsas lokalt. Ingen av parterna i gruppen skulle ha vetorätt utan alla skulle lyssna på varandra så att det blev bra lösningar. Man skulle se utifrån individens behov och bygga upp en kompetens som fungerar så att individen själv kan klara kommande omställningar.

Arbetsförmedlingsnämnden behöver utvecklas så att den med hjälp av sina instrument kan arbeta mer aktivt med dom arbetslösa. De arbetslösa måste själva vara aktivt med i förändringsprocessen. De som arbetar på arbetsförmedlingen måste i högre utsträckning stärka de arbetslösa att tro på sig själva och att det lönar sig att satsa. Det måste vara ett långsiktigt arbete där det första steget är att stärka människors självförtroende. Att andra arbetsformer kan ge ett väsentligt bättre resultat visas bl.a. av ett exempel från Skaraborgs län – projektet *Bruk för alla* – blev dubbelt så effektivt som den traditionella arbetsförmedlingen. En av hemligheterna bakom framgången var att man började arbeta med folks hälsa, vilket i sin tur startade processer som till slut ledde till arbete.

Utgångspunkten för arbetsförmedlingens arbete måste vara förmågan att samtala med andra människor, att kunna se bakom svaren, läsa mellan raderna och förstå varför den arbetssökande har så dåligt självförtroende.

Det behövs alltså ett annat system med teori, praktik och utbildning utformat utifrån samhällets, företagarnas och den enskilde arbetssökandes perspektiv. Det behövs en realistisk och verklighetsförankrad utvecklingsplan för varje enskild arbetslös individ, som han/hon både kan identifiera sig med och har varit med om att utforma. Det är viktigt att utvecklingsplanerna

förändras eftersom en individ kan se helt olika möjligheter den första och t.ex. den tredje arbetslöshetsmånaden.

Mer eller mindre meningslösa arbetsmarknadsåtgärder borde bytas ut mot deltagande i avancerade experiment där t.ex. de arbetssökande får vara med och utveckla produkter. Exempelvis skulle de arbetslösa kunna arbeta med att utveckla och förbättra energilösningar för Norbergs kommun. Precis som nya KTH-ingenjörer gör sina examensarbeten borde de arbetslösa kunna medverka i olika meningsfulla verksamheter med stöd av arbetsförmedlingen.

Arbetssökande

För att åstadkomma en långsiktig förändring av de arbetslösas möjligheter att erhålla ett arbete är det viktigt att börja tidigt. Redan i första klass måste man tala om hur arbete uppstår, hur det skapas och vem som har ansvar. Undervisningen bör bl.a. handla om att det är lika fint att vara entreprenör som att vara anställd. Idag går hela skolsystemet huvudsakligen ut på att alla skall vara anställda.

För många arbetssökande är det en trist verklighet. De besöker arbetsförmedlingen med jämna mellanrum och söker i datorn eller frågar om det finns något arbete eller någon åtgärd som dom skulle kunna gå i och så kan det i värsta fall pågå år efter år.

Många människor som är arbetslösa känner sig nedtryckta och förlorar självförtroendet. Utgångspunkten med arbetsmarknadsåtgärderna bör vara att de leder framåt och utvecklar individen. Det är ett enormt slöseri med människor och kompetens att erfarna och kvalificerade personer t.ex. får gå omkring och kratta gräsmattor och gör andra okvalificerade arbeten. Det gör bara att de tappar ännu mer av självförtroendet.

Myndighetssamverkan

Vuxenutbildningen är ett område som kan och bör utvecklas på olika sätt. Det finns exempel på avancerad vuxenutbildning i angränsande kommuner, som Norbergs kommun kan dra lärdom av. Det gäller att ha skapa en flexibel utbildning som har kontakt med många högskolor och universitet. Man kan också tänka sig utlokaliserade individuella eller grupporienterade utbildningar förlagda till lärcentra eller olika företag. Viktigt är att se de innovationer som finns runt omkring och att ta tillvara alla olika idéer. Genom en utvecklad pedagogik skulle också fler människor kunna ta del av och intressera sig för vuxenutbildning i olika former.

Framtidsidéer

Enda möjligheten att förändra den situation vi har idag är att lokalanpassa hela systemet. Det är lokala idéer och aktörer som får människor i arbete och systemet måste anpassas till dom. Drivkraften måste vara en lång karriärutveckling med utbildning och praktik som leder åt samma håll så ökar man chanserna att komma i arbete.

Analys

Norberg

I intervjuerna med arbetsförmedlingen, kommunen, de arbetssökande och företagen betonas behovet av att Norbergs kommun utvecklas, att fler företag etablerar sig och att de befintliga företagen utvecklas. I flera av intervjuerna tas det lilla samhället möjligheter och fördelar upp. Även om det kan vara svårt för en liten Bergslagskommun att konkurrera med storstaden om löner och arbetsmarknad i stort, så finns det andra områden där glesbygdens möjligheter och fördelar att konkurrera med storstaden är bättre. Glesbygden erbjuder ofta närhet till naturen och bättre kontakt mellan invånarna. En ökad kontakt mellan invånarna ger dem större möjligheter att hjälpa varandra och bidrar även till att öka den sociala kontrollen. Glesbygden kan även erbjuda andra fördelar som inte kostar någonting, såsom renare luft, mindre förorenad miljö, mindre stress osv. Under gynnsamma betingelser kan glesbygden bidra till en ökad livskvalité i vid bemärkelse. Det är viktigt för Norberg att kunna visa upp en levande landsbygd, med det tidigare gruvsamhällets fördelar och kvalitéer. I intervjuerna och litteraturen finns några exempel som – om de förverkligades – skulle kunna bidra till att påbörja en positiv utvecklingsprocess i Norberg.

- Satsning på lokal kultur på den industrihistoriska mötesplatsen.
- Stimulans till lokala initiativ från lokala eldsjälar.
- Hitta, skapa och utveckla olika mötesplatser.
- Stöd och stimulans till startandet av olika kooperativ.

De arbetssökande som var födda på orten har en fast förankring i Bergslagen. De önskar och söker aktivt för att hitta möjligheter i det lokala samhället eller i dess närhet. Alla de som har intervjuats vill eller kan inte flytta. Det är en gemensam syn för både yngre och äldre. Den möjlighet som man ser är att pendla till närliggande orter.

För att stimulera den lokala arbetsmarknaden visar både intervjuerna och litteraturen på vikten av att utgå från bygdens förutsättningar och att utifrån dessa stimulera nya idéer. Flera av arbetsgivarna lyfter fram att det negativa i ”bruksandan måste brytas” Inriktningen måste vara att ta tillvara på olika möjligheter och att våga försöka. Ronny Svensson beskriver att idéer måste vara förankrade i kommunledningen även om det inte i det aktuella fallet behövs en sådan förankring. Det är viktigt att se möjligheter och stimulera nya mötesplatser för att ny verksamhet skall komma igång. Det är lokala eldsjälar som ofta är en förutsättning för nytänkande.

Mötesplatserna i Norberg är begränsade. För att ge ett kunskapsutbyte och en möjlighet att utveckla de lokala förutsättningarna så behövs mötesplatser där olika idéer kan vidareutvecklas och där allas kunskap tas till vara. I intervjuerna med arbetsgivare var det flera som vid intervjutillfället inte hade funderat över vad de kan göra för samhällets utveckling. Andra arbetsgivare efterfrågade mötesplatser för den lokala utvecklingen. Inriktningen behöver ändras till att bli en syn att det är möjligt att det finns en potential istället för att som i många fall se svårigheterna.

Arbetsförmedlingen

Idag ser inte de arbetssökande arbetsförmedlingen som ett ställe där man söker arbete. De upplever att arbetsförmedlingen förmedlar arbetsmarknadsåtgärder. Alla intervjuade söker aktivt arbete med hjälp av platsjournalen eller databaserna som också är en del av arbetsförmedlingens verksamhet. Handläggarna själva beskriver att deras huvudsakliga uppdrag är att förmedla åtgärder och att de inte har tid att söka upp företag och att på så sätt få in fler arbeten att förmedla.

De arbetssökande, handläggarna och arbetsgivarna betonar vikten av att handläggarna har fler företagskontakter. De arbetssökande anser att arbetsförmedlingen bör förmedla arbete inte bara arbetsmarknadsåtgärder. Kontakten med arbetsgivare är viktig för arbetsförmedlingen. Arbetsgivarna efterfrågar fler initiativ från arbetsförmedlingen. De flesta kontakterna mellan arbetsgivare och arbetsförmedling var på initiativ från arbetsgivarna. Att det är ett intresse från arbetsgivarna för arbetsförmedlingens arbete, märks också på att det var lätt att boka tid för intervju med företag i Norberg. Förslag framkommer i intervjuerna med arbetssökande att företag och arbetssökande skulle kunna bjudas in för att träffas. Företag skulle kontaktas för att få in de arbeten som efterfrågas i kommunen. Det framkommer också i intervjuer med arbetsgivare att de skulle kunna ta emot personer på praktik eller i lärlingsutbildning i större omfattning än idag, speciellt om utgångspunkten är företagets behov i framtiden.

En arbetsgivare beskriver uppfattningen att det är personer som inte kan få arbete på annat sätt som är i kontakt med arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlarna säger också att stämpeln, att arbetsförmedlingen skickar vem som helst måste arbetas bort. För att få en förändrad attityd måste kontakterna mellan arbetsförmedlingen och arbetsgivarna bli bättre och tätare. Arbetsförmedlingen skulle kunna initiera regelbundna individuella möten med varje arbetsgivare för att förändra synen på arbetsförmedlingen. Varje kontakt behöver inte ha ett direkt syfte utan kan också handla om företagets behov och vilka möjligheter det finns på arbetsförmedlingen i Norberg.

Ett fokus på kundperspektivet efterlyses av både handläggare och arbetssökande. Som handläggare är man medveten om den arbetssökandes situation men har inte lyckats att förmedla detta till de arbetssökande. Problemet är att se varje individ som besöker arbetsförmedlingen så att de känner att de har stöd och hjälp av sin handläggare. Den förståelse som handläggarna beskriver i intervjuerna måste också överföras till de arbetssökande så att de ser den hjälp och de idéer som de kan få stöd för på arbetsförmedlingen. Ett sätt kan vara att den arbetssökande i större utsträckning ska kunna träffa sin handläggare ensam. Handläggaren behöver ta mer tid till personlig handledning när arbetssökande efterfrågar det. Det är även viktigt att handläggaren ser när en arbetssökande behöver extra stöd för att komma vidare

Ytterligare information efterlyses av de arbetssökande. Det är ett tydligt glapp i informationen där de arbetssökande inte är medvetna eller upplever att de har en handlingsplan. De handlingsplaner som arbetsförmedlingen har bör vara förankrade hos den arbetssökande för att det skall upplevas som ett viktigt redskap för dem. Genom att utveckla handlingsplanerna skulle detta kunna bli ett verktyg som de arbetssökande behöver för att söka vägar ut ur arbetslösheten. Det skulle även kunna ge handläggarna värdefull information om vad de arbetssökande efterfrågar. Det avstånd som upplevs och där personer känner att de blir tvingade till en åtgärd skulle kunna minska genom att handlingsplanen blir ett redskap både för

de arbetssökande och för handläggare. Det som efterfrågas är en mer individuell handledning utifrån var och ens förutsättningar och idéer.

De arbetssökande betonar vikten av duktiga ledare för arbetsmarknadsåtgärderna. De leder inte alltid till arbete men åtgärderna upplevs som positiva när det är duktiga ledare som stödjer deltagarna i deras idéer. Det ger arbetssökande något som person även om det ej direkt leder till arbete. Tidigare studier som litteraturen beskriver visar också på att åtgärder som innebär en personlig utveckling och som stärker självförtroendet hos arbetssökande oftare leder till att de kommer i arbete.

De yngre som har intervjuats betonar alla önskan om att prova på olika yrken i sitt sökande efter vad man önskar göra i framtiden. Det gemensamma är att man vid första kontakten med arbetsförmedlingen inte visste vad man önskade utan ville prova på olika saker för att känna sig för. Intervjuerna med arbetssökande ger också exempel på att efter en tids arbetslöshet finner den arbetssökande nya vägar till vad de vill göra i framtiden. Det kan handla om både studier och arbete.

Bemötande

De som besöker arbetsförmedlingen står i en beroendesituation till handläggarna. De är beroende av att erhålla arbetsmarknadsåtgärd innan deras a-kassedagar är slut. Lyckas inte detta är de tvungna att ordna försörjning på annat sätt, oftast i form av socialbidrag. Det innebär att det finns en maktsituation eftersom det idag inte finns en lagstiftning som säger att när en persons a-kassedagar är slut skall arbetsmarknadsåtgärd ordnas. I en kommun som Norberg där de flesta känner alla är situationen den att när en persons a-kassedagar är på väg att ta slut ordnas en ALU-plats (innan januari 1999 då ALU försvann). En antydning till oro fanns hos en av de intervjuade om att i framtiden inte få nya a-kassedagar utan bli beroende av socialbidrag.

Handläggarna på arbetsförmedlingen är indelade i olika ansvarsområden. Handläggarna beskriver att de har ungefär 200 kunder var (vid intervjutillfället i januari 1999). Antalet arbetssökande har minskat fram till september 1999. Detta innebär en stor tidsbegränsning i kontakten med varje kund. Det innebär också att det är en hög specialiseringsgrad och en masshantering enligt Roine Johanssons tidigare nämnda begrepp. Kunderna på arbetsförmedlingen upplever också en bristande kontakt med arbetsförmedlingen. Den hjälp de får upplevs som begränsad och enbart på deras egna initiativ. Exempelvis får de ej i förväg reda på när handläggare byts. För att undvika specialisering och masshantering finns förslag i intervjuerna på att arbetet under en period skulle kunna koncentreras på en grupp kunder där två handläggare fick till uppgift att se till att dessa återgår till arbetsmarknaden. För att klara detta måste övriga kunder under en period få mindre omfattande handläggning. Det är av stor betydelse för de arbetssökande att de ges stöd i det egna sökandet efter ett arbete. Det finns en uppgivenhet som behöver motverkas för att de skall kunna nå målet med att erhålla ett nytt arbete. Nya vägar behöver sökas och de arbetssökandes egna initiativ behöver stöd för att de skall gå vidare. Situationen för arbetsförmedlingen mellan intervjutillfället och arbetsmarknadsstatistiken i september 1999 har förändrats. Arbetsförmedlingen i Norberg har ett mindre antal arbetssökande. Det innebär att det bör finnas ett större utrymme för att individuellt arbeta med de arbetssökande. Arbetet skulle också kunna vara uppdelat i team om två och två som tydligare stöttar varandra och som känner varandras kunder. Det skulle innebära att de arbetssökande "alltid" kan nå en handläggare som de vet känner till deras ärende.

Vad som framkommer i intervjuerna med handläggare och arbetssökande är ett problem med mottagningen av nya kunder vid mottagningsdisken. Kunderna förstår inte varför det skall ta en månad innan de får träffa handläggare och anser att de inte får tillräcklig information vid första kontakten med arbetsförmedlingen. Eftersom arbetslösa är tvungna att besöka arbetsförmedlingen första dagen de blir arbetslösa för att få ersättning från a-kassan så möter de den som sitter vid mottagningsdisken i ett skede då deras hela situation kan ha förändrats och då de inte mår så bra. Det krävs extra insikt och förståelse vilket kan vara svårt i en mottagning där flera personer väntar och det finns andra som kan höra vad som sägs. Olika idéer för att motverka detta kan vara följande:

- För att ge ytterligare information och för att kunna förklara vad som gäller just för arbetsförmedlingen i Norberg kan ett förslag vara att ta fram en lokal information att dela ut till de som besöker arbetsförmedlingen för första gången.
- Ytterligare en metod är att erbjuda en telefontid med handläggaren för de som känner att de behöver veta mer om vad som gäller och för att de skall se att det finns omtanke som de annars inte ser.
- En möjlighet är att erbjuda de som vet vilken dag de kommer att bli arbetslösa att boka en tid hos sin blivande handläggare den dagen.
- Att göra en mer avskärmad plats för de arbetssökande att träffa arbetsförmedlingen på vid "drop in" och inskrivning så att inte alla i mottagningen hör vad som det talas om i samtalet.

En fråga som flera handläggare tar upp är frågan om kompetensutveckling. Det handlar om kompetensutveckling för att den enskilde handläggaren skall orka med sitt arbete. Det gäller att kunna sätta sig in i hur den arbetslöse upplever sin situation och kunna känna hur det är att vara på andra sidan bordet. Detta tar på krafterna och när man arbetat länge behöver man "påfyllning". Det är viktigt att arbetsförmedlingen sätter kunden i fokus och inte tar initiativet från dem. Det är ju också precis samma budskap som den symboliska interaktionismen förmedlade. Om vi behandlar en person som icke initiativrik och utan handlingskraft, så ökar risken för att detta till slut också blir personens självbild. Det blir en självuppfyllande profetia. En sådan negativ självbild gör situationen ännu svårare och möjligheten att kunna bryta arbetslösheten minskar. Det är alltså av yttersta betydelse att kunderna får ett bra bemötande när de kontaktar arbetsförmedlingen. De ska bemötas på ett sätt som gör att de upplever att de har handlingskraft och möjligheter att komma ut i arbete. Exempelvis fick en arbetslös kvinna, som var övertygad om att hon skulle få ett arbete, också arbete efter en tid. Även om det är ett enskilt exempel, så finns det många studier som visar på den egna inställningens betydelse för möjligheterna till arbete. Bruk för alla visar t.ex. också att en förstärkning av självförtroendet ökar sannolikheten för en person att åter komma i arbete.

Regelverket

Arbetsförmedlingens regelverk lyfts fram i intervjuerna. Det frågor som tas upp handlar om en brist på långsiktighet och information om vad som gäller framöver. Arbetet förutsätter en anpassning till gällande regler till exempel de förändrade förutsättningarna vad gäller ALU och APR vilket kan göra arbetsförmedlarnas arbete komplicerat, speciellt när det gäller att ordna arbetsmarknadsåtgärder för arbetssökande. Tydligt är att kontakterna med kommunen

påverkas av regler och direktiv. Det handlar främst om ekonomiska frågor som till exempel lönebidragstjänster.

En fråga som lyfts fram är bristen på långsiktighet. Det handlar om att man inte kan garantera att en arbetssökande kan delta i en arbetsmarknadsutbildning om några månader eftersom man då inte vet om det finns ekonomi för den aktuella åtgärden. Det är viktigt för de arbetssökande att de får möjlighet att fundera över och hitta de vägar som långsiktigt leder till arbete och utveckling för individen. Av intervjuerna framgår att många arbetssökande inte har en långsiktig planering med varför de går i en åtgärd. Det är mer för att göra någonting. Det är viktigt att de enskilda arbetssökande har en strategi för varför de går i en åtgärd eftersom de flesta intervjuade har tankar och idéer om vad de vill göra i framtiden. Då är det viktigt att också pengar finns för åtgärd, när idén har utkristalliserat sig och blivit konkret.

Arbetsgivarnas syn på arbetsförmedlingen

De intervjuade arbetsgivarna tycker att arbetsförmedlingens arbete fungerar väl när det efterfrågas från arbetsgivarna själva. Exempel som nämns är att när de söker arbetskraft och kontaktar arbetsförmedlingen genomförs arbetet snabbt. Arbetsgivarna får snabbt förslag på arbetskraft eller annonsen kommer in på arbetsförmedlingens Internetsidor. Även när det är problem och det finns behov av lönebidrag mm sker handläggningen snabbt och effektivt. Det handlar om praktiskt administrativt arbete. Arbetsgivarna själva är de som i de flesta fall tar initiativ till kontakten med arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingens eget uppsökande arbete är mycket begränsat. De har heller inte i någon större utsträckning blivit tillfrågade om de kan ta emot någon lämplig person på praktik eller i form av arbetsmarknadsåtgärd. Ett företag deltar i det nya lärlinsprojektet och ser mycket positivt på projektet som de hoppas skall ge möjlighet till att hitta lämplig personal. Flera av företagen som inte deltar och inte blivit tillfrågade kan tänka sig att delta i lärlingsprojekt eller i projekt som innebär praktik för de arbetssökande i företaget. Här finns en potential för arbetsförmedlingen att finna lösningar där arbetssökande kan få testa och prova arbetsuppgifter i ett företag. Det är viktigt att arbetsförmedlingen i större utsträckning själva tar initiativ och bygger upp en närmare relation till arbetsgivarna i kommunen för att hitta lämpliga lokala förutsättningar utifrån de långsiktiga behoven i företagen. I vissa fall finns inte utbildade personer som söker tjänster utan här finns ett behov att under tid av hög arbetslöshet se till att personer utbildas till de arbeten som kan komma att finnas på den lokala marknaden och som företagen efterfrågar när konjunkturen vänder. Detta är endast möjligt om det finns en nära kontakt mellan arbetsgivare och arbetsförmedling.

Arbetssökande

Den första fråga man kan ställa sig är varför så många arbetssökande inte önskar delta i undersökningen. Vid brevförfrågan tackade två personer direkt nej och ytterligare två tackade nej vid påringning med hänvisning till att de inte hade något att säga. Tre personer hade skäl som gjorde det omöjligt att kunna genomföra en intervju. En tolkning av varför personer avböjer deltagande kan vara att de inte upplever att det inte ger något och att det inte är någon idé, vilket också en person sa i telefon. Personen upplevde att det inte gick att påverka sin situation. Det kan också handla om att det är ett litet samhälle och där många känner varandra och där det är en osäkerhet och rädsla att uttala sig med risk för att det inte blir anonymt.

I intervjuerna med arbetssökande har ingen skillnad mellan kvinnornas och männens svar på de olika frågorna framkommit. Det framkommer dock i intervjuer med arbetsförmedlingens

personal och representanter för kommunen att det är könsbundna yrkesval i Norberg. Det är till exempel svårt att rekrytera män till traditionellt kvinnliga yrken som vård och omsorg. Kvinnor utbildar sig också i större utsträckning än män inom kunskapslyftet, däremot är arbetsmarknadsutbildningarna mer riktade gentemot män, till exempel svetsutbildning. Det är inte någon större skillnader i synen på arbetsförmedlingen mellan äldre och yngre arbetssökande. Den enda egentliga skillnaden var att bland de yngre fanns tydligare planer inför framtiden. Exempel från intervjuerna lyfter också frågan om en flexiblere hållning gentemot äldre arbetssökande och möjlighet till förtidspension (en statlig fråga).

De arbetssökande upplever att det är en myndighet de träffar. En myndighet som de i de flesta fall upplever inte är till för dem. Många som har bytt handläggare vid ett flertal tillfällen vet inte om att de har bytt utan få reda på detta när de har nästa tid på arbetsförmedlingen. De som tidigare har haft en handläggare de har varit mer nöjda med eller de som idag känner att de får hjälp och stöd av sin handläggare är när som de säger ”personkemin stämmer”. Det innebär att för den individuella arbetssökanden är det viktigt att ha en god kontakt med sin handläggare och att det finns kontinuitet. Olika sätt att bemöta detta kan vara att:

- Ge tydlig information till de arbetssökande när de byter handläggare samt att informera om varför bytet sker.
- Underlätta för arbetssökande att känna att de har en handläggare som är rätt för dem genom att informera och ge de arbetssökande större möjlighet att kunna byta handläggare.

Två av de intervjuade hänvisar till sin första handläggare och beskriver personens kvalifikationer som arbetsförmedlare. Detta kan bero på att första kontakten med arbetsförmedlingen innebär att personen skrivs in och att handläggare och arbetssökande behöver träffas under en längre tid för informationsutbyte. Det innebär ett utbyte och en kontakt som kan leda till att den arbetssökande får den uppmärksamhet som han eller hon behöver för att känna stöd i den aktuella situationen. Motsvarande situation uppstår inte vid byte av handläggare och det är inte längre fråga om en personlig kontakt mellan handläggare och arbetssökande.

Handläggare och arbetssökande har en gemensam syn i mycket av det som upplevs som problem på arbetsförmedlingen. Det finns en kunskap om problemet men hur detta skall överbryggas är en annan sak. Första steget är dock taget eftersom kunskapen finns. Nästa steg är att aktivt bearbeta och åtgärda. En möjlighet är att göra detta tillsammans med grupper av arbetssökande för att hela tiden ha de arbetssökandes synpunkter aktuella.

En möjlig väg för att göra arbetssökande mera delaktiga, för att ta tillvara arbetssökandes erfarenheter och idéer, är att skapa ett forum eller grupp med arbetssökande som aktivt deltar i arbetsförmedlingens arbete. Det kan vara som referensgrupp till olika åtgärder och utbildningar. Idégrupp för olika utvecklingsmöjligheter för Norberg och för arbetsförmedlingens utveckling. Gruppen eller grupperna skulle också kunna informera andra arbetssökande om vad arbetsförmedlingen gör och hur de som arbetssökande kan påverka arbetsförmedlingens arbete.

Myndighetssamverkan

Samverkan mellan myndigheter i det lilla samhället upplevs hos myndigheterna som att det fungerar bra. Vid ärenden som berör flera myndigheter ses först individen för att sedan när bästa lösningen för individen hittas, diskutera vem som skall finansiera åtgärden. Det är praktiska lösningar och något ytterligare samverkans behov anser inte handläggarna och representanter för kommunen att det behövs. De problem som uppfattas i samverkan rör myndigheternas regelverk där övervältringen från arbetsförmedlingen till kommunen lyfts fram. Arbetsförmedlingens regelverk upplevs som ett problem för Norbergs kommun och en information och ett kunskapsutbyte mellan myndigheterna om vilka regler som gäller och vilka förutsättningar som finns skulle kunna förbättra kunskaperna om respektive myndighet. De arbetssökande efterfrågade mer information vid överflyttning mellan myndigheter både vad gäller till den enskilde arbetssökande och till mottagande myndighet. Det är också viktigt för de arbetssökande att de får samma besked från KOMVUX som från arbetsförmedlingen. Genom att erhålla olika besked upplever arbetssökande att det finns hinder och i det aktuella fallet att arbetsförmedlingen hindrade personen att studera. Även litteraturen visar på vikten av informationsutbyte. Detta skulle kunna leda till att ytterligare öka och förbättra samarbetet mellan myndigheterna. På samma sätt bör ytterligare information ges till arbetssökande om vilka regler som gäller så att kunskap finns om olika prioriteringar och skillnader mellan personer som till exempel har a-kassa eller ej. Viktigt är att informera arbetssökande om när regler och förutsättningar förändras som är aktuella för den enskilde. För information till de arbetssökande är den personliga kontakten viktig.

Framtidsplaner som erbjuds de som är i arbetsmarknadsåtgärder kände ingen av de arbetssökande till så en jämförelse mellan framtidsplaner och handlingsplaner har ej kunnat genomföras. Eftersom det för vissa arbetssökande både görs handlingsplaner med arbetsförmedlingen och framtidsplaner med kommunen så skulle dessa kunna samordnas så att de arbetssökande som har dessa båda kontakter kan använda båda myndigheternas kunnande i planeringen av sin utveckling för att få ett arbete i framtiden.

Frågan om samverkan med närliggande kommuner tas upp i flera intervjuer där arbetsförmedlingen i större utsträckning skulle kunna samarbeta över länsgränserna eftersom problemen är desamma i många bergslagskommuner.

Intressekonflikt

En tydlig intressekonflikt framkommer i intervjuerna med handläggarna på arbetsförmedlingen. Enligt direktiv skall arbetssökande som står till arbetsmarknadens förfogande och som erhåller till exempel en arbetsmarknadsutbildning vara beredda att ta ett arbete var som helst i Sverige. En förutsättning för att få arbete för vissa yrkeskategorier är också att söka arbete på andra orter och som i många fall förutsätter ett byte av bostadsort.

För en barnskötare finns det arbete i Stockholm och en arbetssökande har erhållit en dykarutbildning via arbetsförmedlingen som förutsätter en flytt från orten. Samtidigt, utifrån ett kommunalt perspektiv, som också är klart uttalat av arbetsförmedlingsnämndens ordförande vill man att människor skall bo kvar i orten och den utflyttning som pågår oroar och utarmar kommunen. Det är en ond cirkel. Det finns alltså två myndighetsperspektiv:

- Det centrala statliga perspektivet, där det gäller att människor skall vara i arbete. Går det inte lokalt, så är direktiven att stimulera till att byta bostadsort för att få arbete.

- Det lokala kommunala perspektivet, där målet är att orten skall blomstra och att människor inte skall flytta och att desto fler som flyttar desto mer utarmas orten.

Ordförande i kommunstyrelsen är ordförande i den lokala arbetsförmedlingsnämnden. De olika perspektiven blir också tydliga i arbetsförmedlingens verksamhet. För handläggare innebär det att stå mitt emellan. De är en del av lokalsamhället med den gemenskap och de önskemål som finns om ortens välmående samtidigt skall de leva upp till arbetsmarknadsstyrelsens direktiv att uppmuntra och stimulera till arbete och utbildning även om det innebär att byta bostadsort.

Framtidsidéer

Det Lipsky 1980 beskrev som konkreta idéer för utveckling av gräsrotsbyråkraters (arbetsförmedlares) arbete är även relevant idag (se sid. 18). Det som lyfts fram är kommunikation, beskrivningar, klientpåverkan och uppmuntran av den humana sidan av gräsrotsbyråkraternas arbete. I intervjuerna med personal på arbetsförmedlingen och arbetssökande efterfrågas också en utveckling inom dessa områden.

Den historiska utvecklingen visar att arbetsmarknaden variera mellan tider av arbetskraftunderskott och arbetskraftsöverskott. Motsvarande utveckling visar sig också under en period som utvärderingen pågått då antalet arbetssökande har minskat med ca 25 % från december 1998 till september 1999. Det är viktigt att planera utifrån den historiska erfarenheten för att i framtiden motverka effekterna av tider med hög arbetslöshet eller flaskhalsar när arbetskraft efterfrågas. Utgångspunkten bör vara de lokala förutsättningarna där alla tillgängliga resurser tas tillvara.

Flera av de intervjuade lyfter fram frågan om att våga testa otraditionella metoder. Det kan handla om att våga låta människor få starta eget inom områden som man idag inte vet om det lönar sig, att ha annorlunda kvalificerade uppgifter som arbetsmarknadsåtgärd, satsa på lokala utbildningar, satsa på lokala nätverk och att satsa på stärka de arbetssökandes självförtroende. Mycket handlar om att stärka de lokala företagen och att initiera att nya startas.

Information och kommunikation är nyckelord. De arbetssökande efterfrågar mer information, företagen frågar varför inte fler initiativ tagits från arbetsförmedlingen. De lokala initiativ som redovisats belyser behovet av mötesplatser och att de lokala eldsjälarna stötts.

Att starta upp projektutveckling i Norberg med inspiration och idéer från de projekt som redovisats i kapitlet "Det lokala samhället" skulle också kunna underlätta Norbergs utveckling.

Ett gemensamt drag i litteraturen är att betydelsen av utvecklingsprojekt. Det handlar om att utifrån lokala förutsättningar stötta och finna lokala lösningar.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis presenteras några områden där förändring eller utveckling av arbetsförmedlingen efterfrågas.

Lokalens- utformning	Information till arbetssökande	Arbetsmark- nadsåtgärder	Kontakt med arbetsgivare	Bemötande
Förändring efterfrågas för att stärka besökarnas integritet.	Om t.ex. regler och möjligheter. Utveckla handlingsplanerna.	Öka individ- och framtidsinriktningen på åtgärderna.	Ökad information, fler samtal och personliga kontakter.	Mer individuellt/ personligt stöd, visa på förståelsen.

Diskussion

Diskussionen innehåller två delar. Den inleds med en teordiskussion för att sedan diskutera metodvalet. I diskussionen belyses och diskuteras den aktuella frågeställningen utifrån de teorier som har redovisats. Det innebär att delar av materialet redan är belyst i analysen. Det är en tolkning av intervjumaterialet utifrån teorier. Teorierna har använts för att det ger en möjlighet till en bredare syn på problemställningen och kan öka förståelsen för arbetsförmedlingens arbete.

Teoridiskussion

Genom att bearbeta materialet utifrån olika teoretiska perspektiv så kan man få en mer nyanserad bild av det fenomen som studerats. På interaktionsnivå studeras problematiken utifrån ett individperspektiv med ledordet socialt samspel och dess betydelse för individen. Detta handlar främst om interaktion mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. Arbetet på arbetsförmedling studeras med hjälp av teorin om gräsrotsbyråkrater. Den samhälliga kontexten är en omvärldsorientering som sätter arbetsförmedlingen i ett sammanhang. Arbetslöshet i den omfattning som det är i Norberg är ett samhällsproblem och inte ett enskilt problem för individen. Det är också ett samhällsproblem för glesbygden att befolkningsunderlaget minskar. Utifrån arbetsförmedlarnas arbete och interaktionen mellan de arbetssökande och handläggare kan arbetssökandes upplevelser av arbetsförmedlingen tolkas med hjälp av teorier på individnivå.

Individen i samspel med omgivningen

Betydelsen för individen av interaktionen mellan arbetsförmedlingens handläggare och individen framgår klart i intervjuerna med arbetssökande på arbetsförmedlingen i Norberg. De som har haft samma handläggare under en längre tid har en positivare uppfattning av arbetsförmedlingen än de som bytt handläggare flera gånger. Det framgår också att det är i början av sin arbetslöshetsperiod som de flesta kontakterna sker med handläggarna.

En av de yngre intervjuade beskriver också en frustration över synen på ungdomar, att ungdomar inte ges något förtroende. Genom att andra inte tror på ungdomen blir det ytterligare en svårighet för ungdomar att erhålla arbete. Ungdomsarbetslösheten är också mycket hög i Norberg. Även arbetsförmedlingens personal beskriver svårigheten för ungdomar att få arbete eftersom de inte har någon erfarenhet. Flera av intervjuerna lyfter fram frågan om ungdomars möjligheter att studera och arbeta på andra orter. Det bedöms också som om ungdomar är mer benägna att flytta. Samtidigt är de intervjuade ungdomarna förankrade i Norberg och önskar i första hand ett arbete på orten. För att öka ungdomars möjligheter är det viktigt att de upplever att de ges ett förtroende. Genom positiv respons i det sociala samspelet kan ungdomars förutsättningar att erhålla ett arbete, söka nya vägar eller att börja studera öka.

Det sociala samspelet har förändrats för personer som har blivit arbetslösa. När de just har blivit arbetslösa har de svårt att veta vad de skall göra för att förändra sin situation. Det framgår i intervjuerna att de i början av sin kontakt med arbetsförmedlingen inte helt visste vad de vill göra och att de samtidigt behöver stöd för de idéer som de hade vid intervjutillfället. Flera av de intervjuade har dock arbete eller har påbörjat studier. De som har arbete eller studerar har på olika sätt i kontakten med olika myndigheter eller personer funnit vägar som har gjort detta möjligt. Tre personer uppgav att det inte var arbetsförmedlingen som hade

hjälpt dem att finna arbete. Platsjournalen och sökning via Internet har varit ett forum för att finna arbete och få kunskap om var de lediga platserna finns. Personliga kontakter är också viktiga för att erhålla ett arbete i Norberg. I intervjuerna finns exempel på att en syokonsulent var av betydelse för beslut om att studera vidare. Det innebär att en kontakt med någon kunnig person har varit av stor betydelse för att en arbetssökande skall börja studera. Andra exempel förekommer också i intervjuerna där till exempel fackliga representanter har haft betydelse för att en person skall söka nya vägar och erhålla ett arbete.

Utifrån hur andra ser på oss som människor utvecklas vi i interaktionen med varandra. Spegelhypotesen handlar om att om andra ser negativt på oss så kommer vi själva att uppleva oss negativt till slut. På samma sätt påverkas vi av positivt bemötande. När andra människor upplever att vi kan och har möjligheter blir det också den bild vi har av oss själva. Intervjuer med arbetsgivare visar att när företag söker arbetskraft går det främst via kontakter. För mer avancerade arbeten används annonser och hemsidor. Detta kan tolkas som att de arbetssökande som söker arbete via arbetsförmedlingen inte är de arbetssökande som företag i första hand söker. Även arbetssökande beskriver att det är i första hand andra kontakter än de via arbetsförmedlingen som leder till arbete. För att man inte skall uppleva sig som "mindre värd" har det betydelse för personen att söka på andra vägar än via arbetsförmedlingen.

Delar av intervjuerna med arbetssökande visar på betydelsen av att ha ett arbete för individen. Som tidigare beskrivits i teoriavsnittet redovisar Jahoda (1981) olika orsaker till varför arbete har positiva konsekvenser för individen. Arbetet ger en struktur av tiden, nya erfarenheter utanför familjen, mål och mening, status samt stimulerar aktivitet. Det framgår tydligt i intervjuerna med arbetsförmedlingens personal att det är just detta som eftersträvas med många arbetsmarknadsåtgärder. Problemet är enligt handläggarna att det endast är tillfälligt som åtgärderna förbättrar situationen för den enskilde. Även i intervjuer med arbetssökande framgår att till exempel ALU kan ge tillfälligt positiva effekter för den enskilde. De arbetssökande beskriver att arbetsmarknadsåtgärder som ger den enskilde mycket har betydelse för den arbetssökande. Det handlar främst om vissa arbetsmarknadsutbildningar med driftiga ledare och där de arbetssökandes idéer tas till vara som upplevs som positiva. Intervjun med Ronny Svensson pekar också på att hela människans kapacitet behöver "utnyttjas" för att individen skall utvecklas. För att en individ skall öka sina möjligheter att erhålla ett arbete behöver fokus vara på att stärka individens självförtroende.

Brister i kommunikation mellan två personer kan uppkomma när meddelande som de arbetssökandes sänder uppfattas på ett annat sätt av handläggaren som tar emot meddelandet och även tvärt om när meddelande sänds från handläggare till arbetssökande så kan det uppfattas på annat sätt än det var tänkt. Missförstånd kan lätt uppstå. Till exempel har alla de intervjuade handlingsplaner men det är ingen som upplever att de har en. Det arbete som arbetsförmedlingens handläggare lägger ned på varje arbetssökande upplevs olika av de arbetssökande. En beskriver sig som tvingad till en kurs och som ej delaktig i beslutet. Andra upplever att de har fått besked att gå ut och söka en åtgärd och när den presenterades för arbetsförmedlingen blev det nej. Detta kan tolkas som ett kommunikationsproblem, där mottagare och sändare inte "talar samma språk".

Beskrivningen att en persons agerande kan vara ett uttryck för vad som behöver göras och att det inte är det karakteristiska för personen, framkommer tydligt i intervjuerna med arbetsförmedlingens personal där det finns en förståelse för de arbetssökandes situation men att de arbetssökande inte ser detta. Det är karakteristiskt för arbetet, utifrån intervjuerna med arbetssökande, att de upplever att inte personalen på arbetsförmedlingen ser varje

arbetssökande på det sätt som arbetssökande efterfrågar. Det kan handla om de rutiner som ingår i mottagandet av arbetssökande.

Goffman (1994) i kapitlet Teori problematiserar lokalens utformning och dess betydelse för besökarna. Två av de arbetssökande beskriver också betydelsen av lokalens utformning. Den främre regionen har stor betydelse för hur arbetssökande känner sig mottagna och hur de upplever att de kan kommunicera med handläggare på arbetsförmedlingen. Dessa arbetssökande poängterar betydelsen av att kunna tala enskilt även när det är inskrivning och "drop in" så att andra inte lyssnar och hör vad de säger. Det handlar inte bara om vad andra arbetssökande hör utan även den myndighet som de delar lokal med (försäkringskassan).

Det organisatoriska sammanhanget

Organisationsteorin om gräsrotsbyråkrater lyfter fram en problematik med att olika klienter får olika behandling. Arbetssökande upplever och ställer frågor om prioriteringsregler till exempel om vem som har först rätt till en arbetsmarknadsåtgärd, de som har a-kassa och de som inte har rätt till a-kassa. Teorin lyfter också fram problematiken, att olika myndigheter kan ha olika intressen vilket också är uppenbart på arbetsförmedlingen i Norberg där regler säger att arbetssökande skall söka arbete utanför kommunen och där det för kommunens framtid är viktigt att inte fler flyttar från orten.

Att de arbetssökande är medvetna om att de möter en myndighet är tydligt i Norberg. De känner till många regler även om de önskar tydlighet och förklaringar till vad de olika reglerna innebär. De får också vänta innan de får möjlighet att träffa sin handläggare första gången (ca 1 månad) vilket utifrån deras perspektiv är alldeles för lång tid.

Arbetssökande på arbetsförmedlingen kategoriseras utifrån ålder och tidigare yrke eller utbildning och utifrån vilken kategori man tillhör erhåller en handläggare. Arbetssökande upplever att det är en skillnad i behandlingen om man har rätt till a-kassa eller ej.

Lipsky (1980) beskriver arbetssituationen för gräsrotsbyråkrater med fem olika punkter. Delar av dessa kan sägas vara karakteristiska för handläggare på arbetsförmedlingen i Norberg utifrån den beskrivning som de gör av sitt arbete. Handläggarna beskriver att de har svårt att hinna med alla delar i sitt arbete. Det handlar främst om företagskontakter och platsförmedling. Fokuseringen i arbetet är på arbetsmarknadsåtgärder. Det är svårt att bedöma om efterfrågan ökar för att möta tillgången i den aktuella undersökningen. Målen för arbetsförmedlingen, vad gäller arbetsmarknadsåtgärder, är tydliga. Samtidigt kan detta vara en bidragande orsak till att mål och ambitioner som är svåra att mäta, men som är av stor betydelse för de arbetssökande, blir mindre prioriterade.

Johanssons (1997) indelning i fem områden som begränsar en handläggares arbete kan också utifrån intervjuerna sägas vara relevant. Det finns en regelbundenhet som arbetsförmedlingens handläggare upplever det. Samtidigt finns det också inom dessa regler olika möjlighet till individuell hantering och bedömning av varje ärende. Handläggarna är indelade utifrån olika "typer" av arbetssökande vilket innebär att varje handläggare är specialiserad. Arbetet präglas av att varje handläggare har många arbetssökande och flera företag att upprätthålla kontakten med. Intresseinriktningen innebär att arbetsförmedlingen har en kontrollfunktion. Ett exempel är den arbetssökande där handläggaren meddelade att om du inte tar denna utbildning blir du av med a-kassan. På samma sätt upplever arbetssökande som själva funnit en åtgärd, som de är intresserade av och blir nekade av olika skäl som de ej själva kan förklara. Avstånd handlar om mötet och hur arbetssökande och handläggares intentioner tolkas. Som tidigare

diskuterats så är det en differens i de båda kategoriernas tolkningar av vad som har hänt under mötet.

Att arbeta som handläggare på arbetsförmedlingen kan beskrivas som att man har två olika roller. Dels rollen att representera en myndighet (organisatorisk roll) och dels den personliga rollen som är arbetsförmedlarnas verktyg i kontakten med arbetssökande (personlig roll). Det som framgår i intervjuerna är att på arbetsförmedlingen i Norberg så fungerar den organisatoriska rollen mycket väl. De administrativa tjänster som efterfrågas, av till exempel arbetsgivare, fungerar och man lever upp till de organisatoriska kraven med antal personer i arbetsmarknadsåtgärder. De arbetssökande upplever att de möter en myndighet, en myndighet med makt vilket är nära sammankopplat med den organisatoriska rollen. Den personliga rollen är den personliga relation och kontakt som det blir mellan en arbetssökande och handläggaren. Det handlar om att i kontakten med arbetssökande kunna se behoven, stärka självförtroendet och hjälpa de arbetssökande att ta nya steg för att åter erhålla ett arbete. Det är också en utveckling av den personliga rollen som efterfrågas av de arbetssökande.

Utifrån Lipskys (1980) beskrivs olika åtgärder för att utveckla arbetet. Det handlar om att utveckla kommunikationen och förståelsen mellan handläggare och arbetssökande. Tydliga beskrivningar skulle kunna underlätta och att arbetssökande får information om vad de kan få hjälp med på arbetsförmedlingen. Det handlar om både muntlig och skriftlig information. De sammanfattningar som Lipsky (1980) beskriver kan sägas motsvara dagens handlingsplaner. De skulle då behöva vara mer omfattande och tydligt så att de arbetssökande upplever att det är en handlingsplan. Handlingsplanerna kan kompletteras med aktuella sammanfattningar från varje träff mellan handläggare och arbetssökande så att båda är överens om vad som har sagts. Precis som handläggarna själva beskriver behöver arbetet utvecklas så att förståelsen, och ett överförande av den förståelsen som handläggarna har, för de arbetssökandes situation förbättras.

Den samhälliga kontexten

En reflektion över den historiska tillbakablicken är fokuseringen på vikten av att ha ett arbete i det svenska samhället. Vikten av att ha ett arbete är väl förankrat. Det handlar om arbetslinjen, det vill säga att olika former av åtgärder är att prioritera för arbetslösa före kontantbidrag. I den historiska redovisningen framgår att arbetslinjen har varit gällande som mål i den svenska arbetsmarknadspolitiken under en lång tid. Den höga arbetslösheten har medfört att arbetslinjens som mål inte har kunnat genomföras och att kontantbidrag har varit en lösning.

Arbetsförmedlingen följer statliga riktlinjer och riktlinjerna förändras hela tiden vilket också framgår av de propositioner som finns redovisade. Arbetsförmedlingens handläggare upplever en "ryckighet" i reglerna för arbetsförmedlingen och i intervjuerna framgår att detta också får konsekvenser för arbetssökande eftersom de inte kan ge besked om att pengar finns till arbetsmarknadsåtgärder även längre fram under året. Det finns bestämda mål för arbetsförmedlingen och handläggarna på arbetsförmedlingen har sanktionsmöjligheter och med detta följer en möjlighet till maktutövning.

Den lokala arbetsmarknaden domineras av tillverkningsföretag och det efterfrågas en långsiktighet, med personalutbildning under lågkonjunkturer, för att i andra tider ska finnas möjlighet till nyrekrytering av personal med adekvat utbildning för den lokala marknaden. Att vara välutbildad är också den bästa garantin för att kunna hitta ett arbete.

Norberg har en hög arbetslöshet. Situationen har förbättrats under tiden som utvärderingen pågått och det medför att det idag är färre personer i arbetsmarknadsåtgärder. Hebymodellen som framförts i intervjuerna med handläggarna som en möjlig metod att även använda i Norberg skulle kunna ge en möjlighet att utgå ifrån de arbetssökandes perspektiv. Modellen behöver dock i så fall utvecklas för att utgå från den förändrade situationen att ALU inte längre finns utan det är APR. En öppning med detta är också det intresse som många företag nämner angående praktikplatser och lärlingsutbildning.

Kapitlet Försök till breddad arbetsmarknad visar på olika projekt där man har arbetat för att bredda arbetsmarknaden lokalt. Utgångspunkten är de lokala förutsättningarna. Det handlar bland annat om att stärka de arbetssökande så att de klarar av omställningen till de nya förutsättningarna på arbetsmarknaden och ser att de har möjlighet och kraft att åter få ett arbete. Lokala eldsjälur, nätverk, stärka kvinnorna är exempel som lyfts fram och som kan gynna den lokala marknadens utveckling.

Myndighetssamverkan betonar beroendet mellan olika myndigheter. Det finns statliga riktlinjer för lokal samverkan samtidigt som det finns stora möjligheter att utveckla samarbetet lokalt. Intervjuerna med arbetsförmedlingens personal och representanter för kommunen visar att samarbetet lokalt i Norberg fungerar bra. Kunskapen hos respektive samverkande myndighet tas tillvara. Arbetssökande lyfter fram samverkan med KOMVUX och väcker frågor om olika besked från de två olika myndigheterna. Även information mellan myndigheter när ett ärende överförs efterfrågas. Det upplevdes att en person hamnade mellan två stolar och ej fick besked. Arbetsgivarna lyfter fram myndighetssamverkan med närliggande kommuner och över länsgränsen eftersom alla kommuner i närheten har motsvarande problem. Exempel på ett område för samverkan som lyfts fram i flera olika intervjuer är samverkan kring lokala utbildningar och förbättrade kommunikationer som ökar möjligheten att pendla till arbetet.

Sammantaget så beskriver kontexten den miljö och omgivning i vilken arbetsförmedlingen verkar. Denna kontext har betydelse för personalen på arbetsförmedlings arbete. Kontexten är inte statisk utan förändras. Det går också att medvetet påverka delar av kontexten i den riktning som eftersträvas.

Metoddiskussion

Den första frågan som är intressant att ställa är om den metod som valts har varit lyckad. Ger metoden svar på frågorna i syftet?

Intervju för att belysa vad kunderna anser om arbetsförmedlingen och då i form av arbetssökande och arbetsgivare ger en beskrivning av de intervjuade personernas syn på arbetsförmedlingen. Resultatet är svårt att generalisera eftersom antalet intervjuer är begränsat. Samtidigt ger det en sammanfattande bild av vad de intervjuade upplever och de hade också i mångt och mycket en gemensam syn. Även intervjuerna med arbetsförmedlingens personal och med representanter för kommunen visade på samma bild och syn på arbetsförmedlingens arbete. Att i intervjuerna finna idéer och att kartlägga alternativa metoder innebar en begränsning. De intervjuade arbetsgivarna har inte tidigare funderat över frågeställningen och även intervjuerna med arbetssökande visar på en svårighet att besvara frågan: Vad skulle du göra om du vore arbetsförmedlare? Samtidigt har det i intervjuerna framkommit vad de arbetssökande tycker att arbetsförmedlingen ska arbeta mer med. Arbetsförmedlingen personal berättade vad de skulle önska arbeta mer med och gav också exempel på projekt

som de skulle önska titta närmare på (Hebymodellen). För att komplettera intervjuerna så studerades litteratur som beskriver olika utvecklingsidéer för att skapa arbete i glesbygdskommuner, eftersom det var denna fråga som det framkom att det var svårast att arbeta med och som kunderna efterfrågade (Att få in fler arbeten att förmedla). De visar på exempel hur man har arbetat men det är inte en heltäckande bild av alternativa metoder.

Intervjuer utgör den metod som ger respondenten störst möjlighet att utveckla och påverka innehållet. Ett alternativ kunde ha varit att genomföra en enkätundersökning. I detta fall kunde frågorna ha varit ganska öppna för att de som svara skulle kunna formulera sin syn. Ett sådant val hade begränsat innehållet och det hade varit svårt att på förhand formulera de frågor som respondenterna tar upp vid en intervju. Det hade dock kunnat bli ett större underlag med fler svar.

För att öka reliabiliteten har intervjuer redovisats som referat för att sedan bearbetats i en analysdel. Det har även funnits en medvetenhet om intervjuarens påverkan av respondenterna även om dessa effekter inte går att utesluta.

Under hela tiden som materialet har bearbetats har noggrannhet iakttagits för att undvika att de som har blivit intervjuade skall kunna identifieras. Urvalsprinciperna finns redovisade i Bilaga 5. Urvalet har till viss del styrts för att representera grupper som kan ha olika syn på frågeställning. De grupper som har beaktats är ålder och kön. Utifrån dessa kategorier har sedan urvalet varit slumpmässigt. Det förekommer ett bortfall där de som sökt för intervju inte har gått och fått tag i eller har av andra omständigheter inte haft möjlighet att ställa upp. Det är dock två som redan innan undersökningen påbörjats meddelat arbetsförmedlingen att de inte önskar delta i en intervju och ytterligare två som meddelat att de ej har något att bidra med. På vilket sätt detta kan ha påverkat undersökningen är svårt att säga men de som ställde upp på intervju hade alla en önskan om att berätta och tala om sina upplevelser och också i några fall att få berätta för arbetsförmedlingen vad de tyckte.

Slutord

Sammanfattningsvis kan man säga att arbetsförmedlingens arbete är nära sammankopplat med den lokala utvecklingen i Norberg. Initiativ behöver tas från alla inblandade parter för att få en attitydförändring till att det finns möjligheter. Om alla hjälper till kanske den negativa trend som upplevs, kan brytas. Det behövs mötesplatser för att samla alla krafter. I detta arbete har arbetsförmedlingen en central roll. Fler kontakter med företag och arbetssökande behöver initieras. De arbetssökande måste kunna uppleva att det finns möjligheter och att de kan få arbete. Individuella och okonventionella lösningar måste sökas och uppmuntras.

Genom att ta tillvara de enskilda arbetssökandes idéer för sin framtid att med hjälp av arbetsförmedlingens handläggares kunskaper hitta en handlingsstrategi för den enskilda individen, så kommer det att finnas fler möjligheter på arbetsförmedlingen i Norberg.

Litteraturförteckning

- Arbetsmarknadsstyrelsen. (1992). *Arbetsmarknadspolitik i förändring*. Stockholm: Allmänna förlaget.
- Asplund, J. (1991). *Essä om Gemeinschaft och Gesellschaft*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Axelsson, R., Löfgren K-G och Nilsson L-G. (1987). *Den svenska arbetsmarknadspolitikerna under 1900-talet*. Arlöv: Berling.
- Berg, L.E. Boglind, A. Leisner, T. Månsson, P. Värnlund, H. (1982). *Medvetandets sociologi Introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Wahlström, Widstrand.
- Berg, L.E. (1995). ”Den sociala människan: om symboliska interaktionismen.” sid. 147-177, i Månsson, P. (red) *Moderna samhällsteorier Traditioner riktningar teoretiker*. Smedjebacken: Smegraf.
- Bergslagsgruppen i Norberg (1987). *Glesbygdsdelegationen skriftserie nr. 3 Kommunala utvecklingsprojekt- 80-talstrend eller en bestående strategi för att lösa problemen med arbetslöshet och försämrade service i kommuner och bygder med avfolkningsproblem?* Stockholm: Regeringskansliets offsetcentral.
- Brante, T. (1997). Kausal realism och sociologi. *Sociologisk forskning 1-2*, 311-335.
- Finansutskottets betänkande 198/99:FiU20. *Riktlinjer för den ekonomiska politiken, utgiftstak, skattefrågor, mm. Del 1 Utskottets text, reservationer, lagförslag mm*. Stockholm: Riksdagens tryckeriexpedition.
- Finansutskottets betänkande 198/99:FiU20. *Riktlinjer för den ekonomiska politiken, utgiftstak, skattefrågor, mm. Del 2 Till finansutskottet inkomna yttranden*. Stockholm: Riksdagens tryckeriexpedition.
- Forsberg, G. (1994). ”Kvinnor och män i arbetslivet”, sid. 107 - 153 , i Acker, J. (red.) *Kvinnors och mäns liv och arbete*. Stockholm: SNS-förlag.
- Furåker, B. (1998). ”Arbetslinjen i svensk arbetsmarknadspolitik” sid. 56-63 i Furåker, B. och Blomsterberg, M. (red) *Kan arbetslinjen överleva på morgondagens arbetsmarknad? Rapport från en forskningskonferens i Göteborg 25-26 september 1997*. Uppsala: Ord & Form AB.
- Glesbygdsmyndigheten (1993:2). *Att leda förändringsarbete i glesbygd - en sociologisk studie av kvinnliga eldsjälar i Norrbotten och på Gotland*. Bräcke: Bräcke tryckeri.
- Glesbygdsverkets skriftserie (1995:1) *Kooperativ idé som strategi för regional utveckling*, Bräcke: Bräcke tryckeri.
- Goffman, E. (1994). *Jaget och maskerna En studie i vardagslivets dramatik*. Kristianstad: Kristianstads Boktryckeri AB
- Grape, O. (1998). ”Bistånd och tvång i den svenska arbetslinjen” sid. 105-126 i Lindkvist, R. (red.) *Organisation och välfärdsstat*. Lund: Studentlitteratur.
- Höglund, S. (1995). ”Arbetsmarknaden”, sid. 64 - 91, i Goldberg, T. (red.) *Samhällsproblem*. Stockholm: Liber Utbildning AB.

- Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering (1999). *Arbetsmarknadspolitisk översikt 1999*. Uppsala: Eklundshofs Grafiska ab
- Jahoda, M. (1981). Work, Employment, and Unemployment. Values, Theories, and Approaches in Social Research. *American Psychologist*, Vol 36 No 2:184-191.
- Johansson, R. (1997). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag.
- Jonsson, T. (1997). *Handlingsstrategier och maktsamspel i mötet mellan handläggare och invandrarklienter Studier av ett försäkringskass kontor*. Stockholm: Graphic System AB.
- Korpi, W. (1978). *Arbetarklassen i välfärskapitalismen*. Prisma.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, A. (1993). *Intervjumethodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Layder, D. (1993). *New strategies in social research. An introduction and Guide*. Cambridge: Polity Press.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Rusell Sage Foundation.
- Lyttkens, L. (1985). *Den disciplinerade människan*. Stockholm: Liber.
- Meidner, R. (1998). "Den aktiva arbetsmarknadspolitikens framväxt och fortsatta roll" sid. 16-21 i Furåker, B. och Blomsterberg, M. (red) *Kan arbetslinjen överleva på morgondagens arbetsmarknad? Rapport från en forskningskonferens i Göteborg 25-26 september 1997*. Uppsala: Ord & Form AB.
- Mills, W. C. (1985). *Den sociologiska visionen*. Lund: Arkiv.
- Regeringens proposition 1996/97:63 *Samverkan socialförsäkringens ersättningsnivåer och administration, mm*. Stockholm: Riksdagens tryckeriexpedition.
- Regeringens proposition 1999/2000:1 *Budgetproposition för 2000 utgiftsområde 13 Ekonomisk trygghet vid arbetslöshet 14 Arbetsmarknad och arbetsliv*. Stockholm: Erlanders GOTAB
- Statens offentliga utredningar 1996:85. Socialdepartementet *Egon Jönsson - en kartläggning av lokala samverkansprojekt inom rehabiliteringsområdet*. Stockholm: Fritzes.
- Svenska kommunförbundet (1996/02). *Samordning inom socialsektorn*. Stockholm: Svenska kommunförbundets förlag.
- Svensson, R. (1998). "Arbetslösheten kan bekämpas med lokala krafter" sid. 147-161 i Starrin, B. och Svensson, R. *Sverige efter välfärdskrisen mellan hot och hopp* Umeå: Boréa Bokförlag.
- Vedung, E. (1991). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.
- Wetterberg, G. (1995). *Det nya samhället*. Falun: Tiden.
- Worthen, B. R., Sanders, J. R & Fritzpatrick, J. L. (1997). *Program Evaluation. Alternativ Approaches and Practical Guidelines*. Harlow, England: Longman.

Referenser

Kooperativ Utveckling Västmanland. *Informationsbroschyr*. Kontaktperson Marita Öberg-Molin, Stora gatan 16, 722 12 Västerås.

Norbergs kommuns hemsida <http://www.norberg.se> (september 1999).

Pressmeddelande Länsarbetsnämnden 1999-01-08, För information Jan Hultgren 021 - 15 34 54.

Pressmeddelande Länsarbetsnämnden 1999-10-07,
<http://www.ams.se/vastmanland/pressmed/pressm.html> (oktober 1999)

Slutrapport Aktiv ALU 99-02-12 Arbetsförmedlingen i Heby.

Statistiska centralbyrån (1998). *AMS servicemätning 1998*, Tabeller A1 Arbetssökande och B1 Arbetsgivare.

von Otter, C. Svensson, L. (1998). Forskningsstation Bergslagen rapport hämtad från <http://www.befor.net/rapport/rappaug98.html> (september 1999)

Unger, G. *Norbergslärling-en förstudie*, Fagersta 1999-01-11.

Zinck Petersen, L. Intervju med chefen för arbetsförmedlingen i Norberg

Bilaga 1: Brev till arbetssökande i Norberg

Eskilstuna 1999-02-18

Till Besökande på Arbetsförmedlingen i Norberg

Centrum för Välfärdsforskning i Eskilstuna har fått till uppgift att göra en undersökning av i vilken utsträckning arbetsförmedlingen och arbetsmarknadspolitiken har bidragit till att arbetssökande har fått arbete. Syftet är att få en så effektiv arbetsförmedling som möjligt. För att kunna göra detta behövs synpunkter från dig som har/är i kontakt med arbetsförmedlingen

För att du som uppgiftslämnare skall kunna vara anonym har detta brev skickats till ca. 40 personer (utvalda av arbetsförmedlingen), varav 10 personer kommer att kontaktas för intervju. Vilka 10 personer som kontaktas kommer endast undertecknad som gör undersökningen att ha vetskap om.

Du som inte önskar bli kontaktad eller som inte önskar att arbetsförmedlingen lämnar ut ditt namn, kontakta arbetsförmedlingen i Norberg senast den 5 mars.

Om du önskar berätta om dina synpunkter går det bra att ta direkt kontakt med Elisabeth Unell på telefon 021-33 32 73.

Vi hoppas på ditt deltagande för att kunna få ett bra underlag för en effektivare arbetsförmedling.

Med vänlig hälsning

Elisabeth Unell

Adress:

Elisabeth Unell
Stafettgatan 66
722 41 Västerås

Bilaga 2: Utvärderingsplanering

Moment 1: Aktstudie

Genomgång av akter och material från Norbergs kommun och arbetsförmedlingen i Norberg. Urvalet skall vara sådant att det är olika arbetsmarknadsåtgärder, kön, inskrivningstid samt bakgrundsfrågor enligt moment 4.

Moment 2: Bakgrund och struktur

Omvärldsorientering samt redovisa aktuell statistik.

Moment 3. Intervjuer arbetsförmedlingens personal och med representanter för Norbergs kommun.

Intervjuer med personal vid arbetsförmedlingen och kommunen. Frågor ställs om hur arbetet är organiserat, måluppfyllelse och deras syn på sitt arbete och arbetsförmedlingen. Intervjuerna genomförs som ett samtal med en kontroll att alla frågor finns med i resonemanget.

Frågor till arbetsförmedlingens personal:

Hur det fördelas mellan olika åtgärder?

Vilka tankar (mål) finns bakom åtgärdsfördelningen?

Lyckas man leva upp till de tankar och den vilka som finns med placeringar?

Hur tror de att de arbetssökande upplever placeringen?

Får de arbetssökande placering enligt önskemål?

I hur stor omfattning söker och får arbetssökande den placering de själva sökt?

Vilka prioriteringar ligger bakom att olika personer får olika typer av åtgärder?

Vad skulle du vilja förbättra?

Är det något som du saknar som handläggare?

Fungerar kontakter mellan olika myndigheter, främst kommunen?

Finns det några arbetssökande som det är extra svårt att hitta åtgärd/arbete för?

Vilka möjligheter har du att finna lämpliga/passande arbetsmarknadsåtgärder/arbete till de arbetssökande?

På vilket sätt är åtgärderna lokalt anpassade?

Finns den arbetskraft som näringslivet behöver?

Beskriv det lokala näringslivet och dess arbetskraftsbehov.

På vilket sätt skiljer sig kommunens framtidsplaner från arbetsförmedlingens handlingsplaner?

Tidsåtgång mellan kontakt och åtgärd?

När sätts åtgärd in?

Frågor till personal inom kommunen:

Vilken typ av arbetsmarknadsåtgärder finns inom kommunen?

Kan ni ge arbetsmarknadsåtgärder som leder till arbete?

Vilka mål har kommunen med arbetsmarknadsåtgärderna?

Kan kommunen ge åtgärder som stärker individen för arbete utanför kommunen?

På vilket sätt förbättrar kommunens arbete den enskilde arbetssökandes situation?

Beskriv vad du tycker är bra för den enskilde med kommunens arbetsmarknadsåtgärder?

Beskriv de som har arbetsmarknadsåtgärder inom kommunen?

Vem bestämmer vem som skall få arbetsmarknadsåtgärd inom kommunen?

Söker arbetssökande själv arbetsmarknadsåtgärd inom kommunen? (D.v.s. tar själv kontakter med personer inom kommunen för att få önskad åtgärd) (Väljer ni?)

Hur lång tid tar det mellan kontakt med individen och åtgärd startar?

Hur bemöts arbetet med framtidsplaner av de arbetssökande?

På vilket sätt skiljer sig kommunens framtidsplaner från arbetsförmedlingens handlingsplaner?

På vilket sätt skulle du vilja förändra kommunens arbete med arbetsmarknadsåtgärder?

Vilket ansvar anser du att kommunen har/skall ha för arbetsmarknadsåtgärder?

Hur fungerar samarbetet mellan kommun och arbetsförmedlingen och med andra myndigheter?

På vilket sätt samarbetar ni? Beskriv.

Moment 4: Intervju Arbetssökande

Intervju med arbetssökande på arbetsförmedlingen i Norberg. Intervjuerna genomförs som ett samtal med en kontroll så att alla frågor ingår i samtalet.

Arbetsmarknadsåtgärd:

Vilket arbete skulle du helst vilka ha? (mål)

Vilken arbetsmarknadsåtgärd skulle du helst vilja ha?

Vad tycker du om den arbetsmarknadsåtgärd du deltar i eller har deltagit i?

Hur erhöill du din arbetsmarknadsåtgärd?

Hur lång tid arbetslös innan åtgärd? Tid mellan besked och start?

Är arbetsmarknadsåtgärden den du önskade? Om ej vad sökte du?

Vad förväntar du dig få ut av arbetsmarknadsåtgärden?

Har de myndigheter du varit i kontakt med efter det att du blivit arbetslös kunna stötta dig?

Om ej Vad saknade du?

Har du kommit i kontakt med individuellt framtidsplan och/eller handlingsplan?

Om båda Kan du göra en jämförelse.

Vad har planen/planerna givit dig? Personlig utveckling?

Vad skulle du göra om det vore du som var handläggare på arbetsförmedlingen?

Moment 5: Intervju arbetsgivare

Intervjuer med arbetsgivare i Norberg för att ta reda på om det är någon typ av arbetskraft som de efterfrågar. Om det finns sökande till lediga arbeten samt hur deras kontakter har varit med arbetsförmedlingen. Frågan om de har haft personal i form av arbetsmarknadsåtgärder och i så fall om det ledde till anställning. Om ej orsaken.

Arbetsförmedlingen

Hur ofta är du i kontakt med arbetsförmedlingen?

Har du en speciell handläggare som du tar kontakt med? Har handläggaren tagit kontakt med dig? hur ofta? i vilket syfte?

Vad efterfrågar företaget av arbetsförmedlingen? får idag - önskar ytterligare?

När anställa personal kontakt af? varför? får sökt personal? hjälp rekrytering?

Om neddragen verksamhet, hjälp vid personalneddragning? vilket stöd kan af ge?

Om haft personal i arbetsmarknadsåtgärder, enligt förväntan? positiva - negativa. Har åtgärd lett till anställning? varför? Om ej varför? Vad skulle behövas för att ta emot fler personer i åtgärd?

kan du göra en jämförelse mellan dina kontakter med arbetsförmedlingen idag och säg för 10 år sen? eller alternativt någon annan arbetsförmedling?

På vilket sätt skulle du önska en utveckling av arbetsförmedlingens verksamhet för att underlätta för företaget?

Finns det en möjlighet att inom företaget till praktik för arbetslösa som vill prova på olika yrken?

Framtiden

Ser framtiden samhället Norberg, utvecklingsmöjligheter, företaget, samhället?

Vad ser du som företagare/personalansvarig som möjlighet för att minska arbetslösheten i Norberg i framtiden?

Hur ser du arbetsförmedlingens roll i framtiden?

Bilaga 3: Genomförda intervjuer

Arbetsförmedlingens personal:

Handläggare	26/1
Sekreterare	26/1
Handläggare	2/2
Handläggare	2/2
Handläggare	8/2

Representanter för kommunen

Intervju 1	23/3	Arbetslivsenheten
Intervju 2	23/3	Framtidsplaner
Intervju 3	26/3	Kommunalsråd

Kunder:

Intervju 1	3/5
Intervju 2	10/5
Intervju 3	10/5
Intervju 4	21/5
Intervju 5	25/5
Intervju 6	25/5
Intervju 7	20/8

Företag:

Intervju 1	24/8
Intervju 2	24/8
Intervju 3	26/8
Intervju 4	2/9
Intervju 5	6/9
Intervju 6	6/9
Intervju 7	15/9

Forskare:

Intervju 1	20/8	Ronny Svensson
------------	------	----------------

Totalt antal genomförda intervjuer är 23 stycken.

Bilaga 4: Sammanfattning SCB intervjuer

Resultat av statistiska centralbyråns telefonintervjuer med arbetssökande.

I Norberg har 43 intervjuer med arbetssökande genomförts och i Västmanland 563. Procentsatserna redovisar andelar som instämmer med respektive påstående. Det är viktigt att vara medveten om att antalet svarande i Norberg är begränsat, endast 43 intervjuer, så blir felmarginalerna mycket stora. Det är svårt att bestyrka skillnaderna i svaren. I princip är felmarginalen drygt $\pm 10\%$ för resultaten i Norberg med 95 % säkerhet. Det innebär att resultat med över 10 % differens kan bedömas vara intressanta. Samtidigt visar resultatet på ett problem som är relevant för arbetsförmedlingen i Norberg men även för andra arbetsförmedlingar. Exempel från Fagersta redovisas också i tabellen eftersom det är en Bergslagskommun och även här är det ett litet antal intervjuer, totalt 44 stycken.

Norberg Fagersta Västmanland

83 %	80 %	77 %	Visste vilken typ av arbete eller utbildning de skulle söka vid kontakten med arbetsförmedlingen.
18%	29 %	28 %	Tyckte att det man gör på arbetsförmedlingen hjälper till att lösa deras situation.
44 %	49 %	41 %	Tyckte att de i liten eller ganska liten utsträckning var informerade om vad arbetsförmedlingen kan hjälpa till med.
58 %	65 %	70 %	Ansåg sig inte ha någon handlingsplan.
44 %	21 %	22 %	Besöker arbetsförmedlingen en gång i veckan för att söka information.
76 %	67 %	63 %	Har ej erhållit förslag från arbetsförmedlingen om ledigt arbete som de kan söka.
77 %	83 %	77 %	Anser att de inte får mer information av arbetsförmedlingens personal än det som står i annonser.
69%	86 %	81%	Har ej deltagit i kurs där man lär sig söka arbete.
55%	63 %	64%	Har inte behov av information om att välja yrke eller utbildning.
26%	12 %	13%	Skulle önska information om att välja yrke eller utbildning.
29 %	32 %	39 %	Ger arbetsförmedlingen Mycket bra eller ganska bra vad gäller kunskap om yrken eller utbildningar som den enskilde söker.
53 %	64 %	55 %	Tycker att det är ganska lätt eller mycket lätt att få telefonkontakt med förmedlare för att få besked.
64 %	66 %	77 %	Tycker att arbetsförmedlingens personal har ett vänligt bemötande.
45 %	28 %	21 %	Ger personalen betyget mycket eller ganska dåliga vad gäller att ge snabba besked.
84 %	60 %	68%	Har inte erhållit kontakt från arbetsförmedlingen där de frågar hur det har gått för dig.
29 %	37 %	44 %	Ger arbetsförmedlingen betyget ganska eller mycket bra.
53 %	44 %	32 %	Säger att de inte eller förmodligen inte skulle kontakta arbetsförmedlingen om de skulle söka eller byta arbete inom de närmaste åren.

Resultat av statistiska centralbyråns undersökning av företag i Norberg och i länet.

Vid undersökningen bland företag har det inkommit 31 svar i Norberg och 527 svar i Västmanland. Den största andelen av företagen i Norberg som svarat hade mellan 26 och 100 anställda (48%). I Västmanland svarade 41% för företag med mellan 0-5 anställda. Precis som i undersökningen av arbetssökande så är det ett mycket litet underlag. Som jämförelse redovisas även här resultatet i Fagersta där 43 arbetsgivare svarat på frågor.

Norberg	Fagersta	Västmanland	
23 %	33 %	26 %	Hade tillsatt alla eller nästan alla lediga platser genom sökande från arbetsförmedlingen.
52 %	42 %	45 %	Hade tillsatt några få eller inga genom sökande från arbetsförmedlingen.
16 %	35 %	27 %	Hade blivit presenterade arbetssökande utan anmälda lediga platser.
69 %	47 %	45 %	Hade inte särskild kontaktperson på arbetsförmedlingen.
51 %	53 %	52 %	Hade stort förtroende för den arbetsförmedling de oftast var i kontakt med.
37 %	38 %	39 %	Ansåg att de inte hade någon nytta eller ganska liten nytta av arbetsförmedlingen vid anmälning av lediga platser.
73 %	63 %	67 %	Har inte kommit överens med arbetsförmedlingen om hur ett uppdrag skall lösas.
55 %	37 %	57 %	Är i liten utsträckning eller ganska liten utsträckning informerade om vad arbetsförmedlingen kan göra för dem som arbetsgivare.
65 %	58 %	61 %	Känner inte till att de kan köpa rehabiliterings och personalutvecklingstjänster via arbetsförmedlingen.
34 %	33 %	36 %	Anser i mycket eller ganska liten utsträckning att arbetsförmedlingens förslag utgår från företagets behov.
74 %	84 %	78 %	Tycker att arbetsförmedlingens personal har ett vänligt bemötande.
55 %	64 %	62 %	Tycker att arbetsförmedlingen tar sig tid när företaget behöver hjälp i ganska eller mycket stor utsträckning.
57 %	59 %	53 %	Ger betyget ganska eller mycket bra vad gäller möjligheten att nå rätt person på arbetsförmedlingen per telefon.
38 %	38 %	38 %	Kommer att vända sig till arbetsförmedlingen vid alla eller en större andel av framtida rekryteringsbehov.
48 %	38 %	42 %	Kommer inte eller i mindre utsträckning att vända sig till arbetsförmedlingen vid framtida rekrytering.

Bilaga 5: Urval

Undersökningen påbörjades genom en träff med arbetsförmedlingens chef i Norberg. Detta för att få en orientering av arbetsförmedlingens verksamhet. Därefter intervjuades arbetsförmedlingens personal för att de skulle kunna ge sin syn på sitt arbete på arbetsförmedlingen i Norberg. Fem anställda på arbetsförmedlingen i Norberg har intervjuats. Det är fyra handläggare och sekreteraren som har varit anställda längst tid. I intervjuerna framgick att det finns ett nära samarbete mellan arbetsförmedlingen och Norbergs kommun. Eftersom det nära samarbetet beskrevs så genomfördes intervjuer med tre representanter för Norbergs kommun. Det var chefen för kommunens arbetsmarknadsavdelning, person ansvarig för framtidsplanerna och kommunalrådet. Därefter påbörjades intervjuer med arbetssökande i Norberg. Var tionde person som är aktuell på arbetsförmedlingen och är arbetslös eller är i arbetsmarknadsåtgärder har tillfrågats genom brev (se Bilaga 1) om de kan tänka sig att delta i en intervju. Totalt tillfrågades 37 personer och av dessa har två personer meddelat att de ej önskar delta. Utifrån resterande 35 akter har personer valts för att få en spridning med avseende på ålder och kön. Samtliga akter ligger till grund för en sammanställning av aktmaterial. Totalt har sju intervjuer med arbetssökande i Norberg genomförts. Akterna fördelades i högar utifrån kön och ålder. De två yngsta grupperna valdes som en gemensam grupp, mellanåldern som en grupp och de två äldre som ytterligare en grupp. Utifrån dessa tre grupper valdes fyra från de yngre eftersom det var största antal akter, en från mellanåldern och två från den äldre gruppen. Den akt som hade placerats överst i varje åldersgrupp och för varje kön kontaktades för intervju. Om denna person inte gick att få kontakt med söktes nästa person i högen osv. Bortfallet var relativt stort. Två personer önskade ej delta utifrån att de meddelade att de inget kunde tillföra, en person hade ett avslutat telefonabonnemang utan ny hänvisning, en hade påbörjat arbete utomlands och en person hade inte tid av personliga skäl. Innan sommaren genomfördes sex intervjuer med arbetssökande för att i augusti genomföra ytterligare en intervju. Vid sista intervjutillfället framkom inte några direkt nya synpunkter och ytterligare två personer kontaktades per telefon för att finna någon som hade erfarenhet av framtidsplaner vilket ingen av de kontaktade hade.

Beskrivning bortfall, intervjuer med arbetssökande:

Ursprungsgrupp		Meddelat skriftligt ej önskar delta.		Meddelade i telefon inget att bidra med.	
37	—	2	—	2	—
Avslutad Telefon		Flyttat utomlands		Personliga skäl	Urval slutligt
1	—	1	—	1	30

På samma sätt har urvalet av företag genomförts. Från arbetsförmedlingen i Norberg erhöles 40 arbetsgivare som var registrerade hos arbetsförmedlingen. Dessa arbetsgivare kategoriserades efter storlek: 1-10, 11-50, 51-200 och 201-500 anställda. Därefter valdes antal företag för intervjuer utifrån storleken på varje grupp och så att olika typer av företag var representerade. I gruppen 1-10 anställde valdes tre arbetsgivare, 11-50 två arbetsgivare, 51-

200 en arbetsgivare och 210-500 en arbetsgivare. Alla tillfrågade ställde gärna upp på intervjuer och det var lätt att kunna boka en tid.

Varje intervju med arbetssökande, arbetsförmedlingen och kommunen har tagit mellan drygt en timme och tre timmar. Intervjuer med företag har tagit emellan 30 minuter och 1 timme. Intervjuer med arbetssökande har genomförts i respektive arbetssökandes hem för att ge en trygg miljö där de intervjuade kan tala fritt. Arbetsförmedlingens personal har intervjuats på arbetsförmedlingens kontor, representanter för kommunen är intervjuade på sina arbetsplatser och med arbetsgivare på respektive företag.

Vid redovisning av intervjuer med arbetssökande har synpunkter från olika intervjuer blandats så att källan inte skall kunna avslöjas. Detta är gjort av etiska skäl, för att de intervjuade inte skall bli identifierade. För intervjuer med arbetsförmedlingens personal och representanter för kommunen har antalet citat begränsats eftersom det annars kunde vara lätt att identifiera vem som har sagt vad.

Bilaga 6: Aktgenomgång

Arbetssökande

Eftersom det är ett litet underlag som ligger till grund för redovisningen innebär det att varje person i respektive kategori påverkar respektive grupp med närmare 3%.

Kön

Det är en jämn könsfördelning även om det är en liten övervikt för männen.

Kön	Antal	Procent
Man	20	54 %
Kvinna	17	46 %
Totalt	37	100 %

Medborgarskap

De flesta av de studerade akterna tillhör personer med svenskt medborgarskap endast två personer har annat medborgarskap.

Medborgarskap	Antal	Procent
Sverige	35	95 %
Övriga länder	2	5 %
Totalt	37	100 %

Ålder

Det är en spridd åldersfördelning och alla åldrar är representerade. Det stora flertalet är dock yngre personer under 35 år.

Ålder	Antal	Procent
t.o.m. 25 år	10	27 %
26 - 35 år	10	27 %
36 - 45 år	7	19 %
46 - 55 år	6	16 %
56 - 65 år	4	11 %
Totalt	37	100 %

Utbildning

En övervägande majoritet har ej 3-årigt gymnasium. För de som har folkskola har det i följande tabell översatts till dagens system. De som har 7-årig folkskola är i kategorin grundskola. Varje persons högsta utbildning har använts i tabellen. För den person som redovisas som 4 år på gymnasiet har översatts till poäng på högskolan.

Utbildning	Antal	Procent
Grundskola	16	43 %
2-årigt gymnasium	10	27 %
3-årigt gymnasium	9	24 %
Poäng på högskolan	2	5 %
Högskoleexamen	0	
Totalt	37	100 %

Arbetslivserfarenhet

De som är utan arbetslivserfarenhet är de yngre personerna. De äldre har alla lång erfarenhet¹⁸. Bland de med lång erfarenhet finns tre personer som är födda 1974 eller senare, vilket innebär att de har arbetat på den reguljära arbetsmarknaden under en längre tid. En mycket övervägande majoritet har lång eller någon erfarenhet av arbetslivet.

Antal per åldersgrupp:

	t.o.m. 25 år	26-35 år	36-45 år	46-55 år	56-65 år	Samtliga
Erfarenhet ¹⁹						
Ingen	4	1	-	-	-	5 (13%)
Någon	3	3	1	-	-	7 (19%)
Lång	3	6	6	6	4	25 (68%)

Handlingsplaner

Ett av arbetsförmedlarens verktyg är att upprätta handlingsplaner för de personer som är aktuella för arbetsförmedlingen under en längre tid. För det aktuella urvalet har en övervägande majoritet handlingsplaner och alla som är intervjuade hade en handlingsplan innan intervjun genomfördes. Handlingsplanerna upprättades under 1998 och 1999 och för några har den följts upp och en ny handlingsplan har upprättats.

¹⁸ Bedömning om erfarenheten är lång, någon eller ingen bedöms av arbetsförmedlingens handläggare och bedömningen görs utifrån vilket yrke det är. Till exempel för en svetsare är 3 år lång erfarenhet.

¹⁹ Ibid

Antal handlingsplaner ²⁰	Antal personer
0	6
1	15
2	10
3	2
4	3
5	1

Företag

Antal anställda i de olika företagen

Antal anställda	Antal företag
1-10	24
11-50 (34) ²¹	10
51-200 (65-130) ²²	3
201-500	3

Norbergs kommun är den enda arbetsgivaren som har mellan 201 och 500 anställda. De tre företag som har mellan 51 och 200 anställda är dataföretag som installerar produktions och processsystem för stålindustrin, metallåtervinningsföretag samt ett modernt såg och justerverk. Företag mellan 11 och 50 anställda är främst bygg- och industriföretag. Fåmansföretag är olika verksamheter inom olika branscher.

Olika kategorier av företag.

Företagen har kategoriserats utifrån den verksamhet som beskrivs i arbetsförmedlingens akter.

Tillverkning	11	Transport	1
Bygg	7	Ftgs-tjänster	6
Handel	2	Utbildning	2
Hotell och rest.	5	Övrigt	6

²⁰ Att personer har flera handlingsplaner betyder att handlingsplanerna reviderats och kompletterats vid flera tillfällen.

²¹ Siffror inom parantes innebär flest antal anställda inom företagen i kategorin.

²² Siffrorna inom parantes innebär minst och flest antal anställda inom företagen i kategorin.

UTGIVNA RAPPORTER I SKRIFTSERIE A:

- Nr 1, 1997 Axelsson, Christina. "Hela kedjan. Ett samverkansprojekt för ensamstående mödrar med långvarigt bidragsberoende i Eskilstuna kommun". November 1997.
- Nr 2, 1998 Karlsson, Ove. "Två-tu-sen-ett". Utvärdering av förarbete och start av sammanslagningen mellan Mälarsjukhuset och Kullbergsga sjukhuset. September 1998.
- Nr 3, 1998 Nylund, Katarina. "Framväxten av det multikulturella Västerås". Invandrapolitikens utveckling under efterkrigstiden. November 1998.

UTGIVNA RAPPORTER I SKRIFTSERIE B:

- Nr 1, 1994 Ekman, Birgitta. "Barns villkor. En sektorsövergripande fördjupningsstudie på kommun-nivå". Mars 1994.
- Nr 2, 1998 Axelsson, Christina. "Personal- och metodutveckling i Gaia-projektet". April 1998.
- Nr 3, 1998 Jonsson, Bosse. "Folkbibliotekets tidlöshet. Lokala beslutsfattares synsätt på folkbibliotekets uppgifter i nio kommuner, i relation till centrala synsätt. Projektet "Folkbibliotek i förändring" vid Statens Kulturråd. April 1998.
- Nr 4, 1998 Vestman, Cecilia. "Politikerstyre eller tjänstemannavälde? En fallstudie av beställarutförandemodellen och sjukhusfusionen i Södermanlands länslandsting. April 1998.
- Nr 5, 1998 Ekermo, Mats. "Kunskapsutveckling i socialt arbete. Ett samarbetsprojekt forskare – socialarbetare". September 1998.
- Nr 6, 1998 Holtter, Irja. "Modersmålsundervisningen. Livsvärld och system - avlastning eller kolonisering?". September 1998.
- Nr 7, 1998 Aparicio, Ciro. "Blå huset". En utvärdering av ett rehabiliterings- och sysselsättningsprojekt i Arboga. September 1998.
- Nr 8, 1999 Axelsson C, Hoffstedt A, Ungmark I. "Resurscentra för kvinnor - en väg till tillväxt och välfärd?. Januari 1999.
- Nr 9, 1999 Söderberg, Inger. "Har kärnan upplevts som en resurs? - om ett projekt för kvinnor -". Januari 1999.
- Nr 10, 1999 Hort Sven E O, Karlsson Ove, Ozolins Andrejs. "Latvian Welfare Reform Project ".Sub-component 3 c. Kandava Pilot Project. Pre-project Evaluation Report. Part I: Staff and Management. Januari 1999.
- Nr 11, 1999 Unell, Elisabeth. "Datorprat". Utbildning i talstyrd dator - en utvärdering. Mars 1999.
- Nr 12, 1999 Wreder, Malin. "Politiken och personalen. En historiesociologisk studie av statligt och landstingskommunalt arbetsgivarskap". November 1999.
- Nr 13, 1999 Unell, Elisabeth. "Arbetslös – möjligheter på arbetsförmedlingen i Norberg". December 1999.

UTGIVNA RAPPORTER I SKRIFTSERIE C.

- Nr 1, 1994 Karp, Håkan. "Det svenska välfärdssamhället under förändring. Några röster för och emot". Oktober 1994.
- Nr 2, 1995 Karp, Håkan. "Some contributions to the debate of the welfare state". Papers presented at the 4th international Conference for comparative studies on social welfare at The Welfare Research Centre, Eskilstuna. Sweden. September 1994.
- Nr 3, 1996 Apelmo, Per. "Uttryckande Konstterapi - en presentation inklusive exempel på olika former av tillämpning". Maj 1996.
- Nr 4, 1996 Andersson, Eva and Svensson, Thomas. "Riskfaktorer för långtidssjukskrivning - handlägningsrutiner och ärendehantering". Februari 1996.
- Nr 5, 1996 Eikeland, Olav och Lundahl, Ingrid. "Utvärdering av Centrum för Välfärdsforskning". December 1996.
- Nr 6, 1996 Swedner, Harald - Forsberg, Mats - Ventura, Fosco. "Some Reflections on our Core Ideas for the Activities at the International Welfare Research Centre in the Valley of Mälaren". December 1996.