



MALMÖ HÖGSKOLA

Fakulteten för
lärande och samhälle

Examensarbete
15 högskolepoäng, grundnivå

Arbetsförmedlingen kan vänta

En kvalitativ studie av formeringen av unga vuxnas attityder till Arbetsförmedlingen

Employment Office Can Wait

A Qualitative Study of the Formation of Attitudes to the Swedish Employment Office
Among Young Adults

Isabelle Tenpér
Ivana Stanic

Studie- och yrkesvägledarexamen 180 hp

Examinator: Frida Wikstrand

Datum för slutseminarium: 2013-12-13

Handledare: Martin Kjellgren

SAMMANFATTNING

Syftet med vår studie har varit att få klarhet i vilka tankar och åsikter en grupp unga vuxna mellan 18-25 år utan tidigare erfarenhet av arbetsförmedlingen har gentemot myndigheten, samt att undersöka i vilken utsträckning individernas familj, vänner samt massmedia ligger till grund för deras åsikter och vilka förväntningar de har på ett framtida besök hos Arbetsförmedlingen om så skulle bli aktuellt.

De frågeställningar vi valt att undersöka i vår studie är vad unga vuxna har för tankar och åsikter om arbetsförmedlingen, vilka förväntningar de har på ett framtida besök samt vad som påverkat dem i sitt ställningstagande gentemot arbetsförmedlingen med fokus på familj, vänner och massmedia.

De teoretiska begrepp vi använt oss av är socialisation, sociala roller, identitet, i vår teoridel kommer vi även att belysa mass medias påverkan på individen. Våra valda teoretiska begrepp ger oss förklaringar till hur människan påverkas av yttre faktorer som familj, vänner och massmedia. Den ger också förklaring på hur samhället tillskriver olika yrkesbenämningar egenskaper som många sedan tar till sig och låter sig påverkas av. Dessa begrepp är mycket centrala gentemot vår frågeställning.

Vi har använt oss av en kvalitativ metod i form av samtalsintervju via telefon. I vår resultatdel har vi fått svar på våra frågeställningar, det vill säga i sin helhet en kartläggning av våra informanternas inställning och syn på arbetsförmedlingen. Det framgår också i vilken omfattning familjen, vännerna och massmedia ligger till grund för deras åsikter samt vilka förväntningar de har på ett framtida besök hos myndigheten. Man kan se att socialisationen är en viktig bidragande faktor till informanternas tankar kring myndigheten men många har också gjort ett medvetet val att inte låta sig påverkas av yttre faktorer utan att behålla en neutral inställning till dess att deras åsikter baseras på egna erfarenheter.

Nyckelord: arbetsförmedling, ungdomar, förväntningar, åsikter, socialisation.

FÖRORD

Vår undersökning har genomförts i par. Vi arbetade upp grunden tillsammans, det vill säga att vi tillsammans satt ner för att leta upp grundpelarna till vårt arbete. Grundpelarna för oss är de preliminära frågeställningarna, syftet och intervjuguiden. Strax efter att detta var sammansatt utförde vi enskilt fyra intervjuer vardera. Efter att intervjuerna genomförts sökte vi tillsammans efter relevant tidigare forskning samt arbetade fram relevanta teoribegrepp. När grundarbetet var färdigt delade vi upp kapitlen emellan oss för att öka effektiviteten av skrivandet.

Isabelle skrev inledningen medan Ivana började sammansätta den tidigare forskning vi tillsammans kommit överens om att använda. När de ovan nämnda kapitlen var avslutade fortsatte vi att skriva var för sig, Ivana skrev metoden och Isabelle skrev teorin. Resultatdelen arbetade vi fram både enskilt och som par, vi satte oss först ner för att arbeta fram en bra metod för att kunna presentera vår empiri. Sedan transkriberades intervjuerna, vi transkriberade de intervjuer som vi själva hade utfört. Alla transkriberingarna lästes igenom av oss båda och vi gjorde sedan tillsammans en tolkning av varje intervju.

Vi delade upp resultatdelen så att vi presenterade fyra intervjuer var. En av oss skrev sedan analysen medan den andra finslipade på hela arbetet, korrekturläste, omformulerade meningar samt skapade rätt layout. Till sist satt vi ihop och skrev diskussionen för att vara säkra på att bådars åsikter samt funderingar kom till känna.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	8
1.1. Bakgrund	9
1.2. Syfte	12
1.3. Frågeställning	12
2. Tidigare forskning	13
2.1. En resa med osäkra mål	13
2.2. Job Centers: Are finders keepers?	15
2.3. Sammanfattning	16
3. Teori	17
3.1. Socialisation	18
3.2. Sociala roller	19
3.3. Identitet	19
3.4. Massmedias påverkan	20
3.5 Teoretisk analys	21
4. Metod	22
4.1. Metodval	22
4.2. Urval av undersökningsenheter	23
4.3. Datainsamling	24
4.4. Analysmetod	25
4.5. Etiska ställningstaganden	25
5. Resultat	27
5.1. Informanter	27
5.2. Tankar kring arbetsförmedlingen	28
5.3. Bakomliggande orsaker	35
5.4. Sammanfattning	40
6. Analys	41
6.1. Sammanfattning	44
7. Diskussion	45
7.1. Resultatdiskussion	45
7.2. Metoddiskussion	47
7.3. Teoridiskussion	48
7.4. Vidare forskning	50

8. Referenslista	51
8.1. Otryckta muntliga källor	51
8.2. Tryckt litteratur	51
8.3. Elektroniska länkar	52
8.4. Otryckt material	53
9. Bilagor	54
9.1. Bilaga 1	54
9.2. Bilaga 2	55
9.3. Bilaga 3	56

1. INLEDNING

”Svenskar litar minst på Arbetsförmedlingen” (www.svenskradio.se) är ett av en rad olika rubriker som cirkulerat i svenska medier de senaste åren. Vi hör därför ofta hur människor har förutfattade meningar om myndigheten trots att de själv aldrig varit inskrivna. Enligt en enkätundersökning som SOM-institutet i Göteborg gjort har medborgarnas inställning gällande arbetsförmedlingen inte förändrats i någon större utsträckning mellan 1997-2007 (SOM-institutet, 2008). Arbetsförmedlingens årsrapportering Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen (2013) påvisar att förtroendet ännu är mycket lågt.

Vi vill med vår undersökning därför få en klar och tydlig bild av vilka tankar, åsikter och förväntningar en grupp unga vuxna mellan 18-25 år utan erfarenhet av arbetsförmedlingen har av myndigheten samt vilka bakomliggande faktorer som ligger till grund för deras ställningstagande. Vi har valt att fokusera på tre stora påverkande faktorer, vänner, familj & massmedia.

Målet med vår undersökning är inte att generalisera utan att finna en förklaring på vilka påverkande faktorer som ligger till grund gällande vilka åsikter, tankar och värderingar dessa individer hyser gentemot arbetsförmedlingen.

Som framtida studie- och yrkesvägledare anser vi det vara av stor vikt att ha en bild av hur människor utan erfarenhet av arbetsförmedlingen tänker kring myndigheten. Då vi båda ser arbetsförmedlingen som en framtida arbetsplats kan det resultat som framkommer ur vår undersökning vara till hjälp för oss att finna idéer på hur vi ska bemöta kunder och främst nya kunder. Genom vår undersökning kommer vi ha en bild av vilka tankar och åsikter som kan tänkas cirkulera kring vår framtida arbetsplats, och kanske viktigast av allt så kommer vår undersökning ge oss information om vilka bakomliggande orsaker som kan ligga till grund för individernas resonemang och med denna kunskap ger vi arbetsförmedlingen idéer till vart man kan börja arbeta med problemet.

1.1. Bakgrund

I Sverige är arbetsförmedlingen den organisation som är störst inom att förmedla jobb och sysselsätta den svenska befolkningen. De första arbetsförmedlingarna inrättades år 1902 i Helsingborg och Göteborg, då som kommunal verksamhet. Idag finns den över hela landet och går att nå både via deras kontor samt deras kundtjänst (Furåker, Bengt & Blomsterberg, Marianne. 2009). Arbetsförmedlingen ska verka som en mötesplats där arbetsgivare och arbetssökande kan finna varandra men också för att säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen blir till en omställningsförsäkring (a.a.).

Arbetsförmedlingen styrs utifrån riksdagens riktlinjer. Arbetsförmedlingen ska främst prioritera de som står långt ifrån den svenska arbetsmarknaden, till exempel unga, nysvenskar samt långtidsarbetslösa.

För att främja att så många som möjligt kommer ut i sysselsättning erbjuder arbetsförmedlingen handledning, jobbcoaching, rikstäckande rekryteringsträffar och jobbmässor. Man använder sig också av olika program för de inskrivna där man försöker stödja de arbetssökande (www.ams.se).

Arbetsförmedlingen är således den främsta myndigheten i Sverige som arbetar med att få den svenska befolkningen i sysselsättning, men många studier påvisar att förtroendet för arbetsförmedlingen är mycket lågt.

Vi kan konstatera att de insatser som gjorts hittills inte har varit tillräckliga, då alla undersökningar – såväl våra egna som externa – som har för avsikt att mäta förtroendet för Arbetsförmedlingen visar samma bild: Kundernas förtroende för Arbetsförmedlingen är lågt.

Myndigheten befinner sig nu i en insiktsfas i syfte att ringa in och få en djupare förståelse för de problemområden som ligger till grund för det låga förtroendet.

Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen, 2013, s. 6

Sedan 2012 har arbetsförmedlingen vidtagit åtgärder för att bygga upp förtroendet för myndigheten hos den svenska befolkningen. I sin rapport Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen förklarar de följande:

Sedan hösten 2012 förs en tydligare dialog om förtroendefrågan inom myndigheten. Frågan diskuteras bland annat i ledningen och i marknadsledningen och på chefsmöten i marknadsområdena. I januari ägnades en halvdag åt förtroendefrågan på chefsdagarna, där mer än 650 chefer medverkade.

Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen, 2013, s. 11

Med utgångspunkt från arbetskraftundersökningar (AKU) samt arbetsförmedlingens statistik gällande hur många av de arbetslösa i Sverige som skriver in sig på arbetsförmedlingen ser man att flera tusen personer vissa år väljer att gå en annan väg till sysselsättning än via arbetsförmedlingen (bilaga 2). Självfallet finns där också en stor andel människor som aldrig faller inom kategorin arbetslös och dessa har därför i de flesta fall inget behov av att uppsöka en arbetsförmedling. Under de senaste 30 åren kan man se en kraftig reducering av arbetskraftdeltagandet inom vår målgrupp 18-25 år. Detta förklaras med att en stor andel av ungdomsgrupperna på senare år finns i utbildningssystemet (Soidre, Tiiu, 2009)

I nästa kapitel kommer vi att presentera den tidigare forskning vi valt att använda oss av i vår studie. Det finns mycket tidigare forskning i form av rapporter och examensuppsatser inom vårt uppsatts fält, men dessa studier baseras oftast på individer som är/tidigare har varit i kontakt med arbetsförmedlingen. Gemensamt för de flesta av undersökningar som gjorts är att de påvisar hur många har fel förväntningar på vad arbetsförmedlingens uppdrag innebär. Vi har till exempel hittat en undersökning som genomförts i uppdrag av arbetsförmedlingen. Resultatet av denna undersökning visar att sex av tio unga förväntar sig att arbetsförmedlingen ska ”se till” att ge dem ett jobb. Man ser genom detta tydligt att förväntningarna från de svenska invånarna och arbetsförmedlingens arbetssätt inte alltid överensstämmer (Undersökning bland unga om attityder till Arbetsförmedlingen, jobb och jobbsökande, 2007). Arbetsförmedlingens årsrapportering 2013 visar att vår undersökningsgrupp (18-25 år) har det lägsta förtroendet gentemot arbetsförmedlingen (stärkt förtroende för arbetsförmedlingen 2013).

Med utgångspunkt från detta ser vi att chansen till felaktiga förväntningar på arbetsförmedlingen kan vara stor hos våra informanter. Vi ser också en risk till att våra informanter i större utsträckning kan vara negativt inställda till arbetsförmedlingen. Detta kan bero på att de påverkats till att ha en negativ inställning gentemot arbetsförmedlingen

om individer i deras närhet haft felaktiga förväntningar när de besökt arbetsförmedlingen och i sin tur vidarefört dessa åsikter.

1.2. Arbetsförmedlingen – öka förtroendet

Arbetsförmedlingen har gjort en årsrapportering 2013 döpt till stärkt förtroende för arbetsförmedlingen som påvisar att vår undersökningsgrupp (18-25 år) har det lägsta förtroendet gentemot arbetsförmedlingen.

Rapporten presenterar de åtgärder som vidtagits för att åter bygga upp förtroendet hos kunder och övriga samhället samt vilka framtida åtgärder som planeras. Främst ska arbetsförmedlingens verksamhet präglas av god service och kvaliteten ska vara hög. Man påpekar också att arbetsförmedlingen alltid ska vara tillmötesgående när det kommer till att bemöta kundernas behov. Här har man inte levt upp till målen och arbetsförmedlingen kommer därför att arbeta om sin mall för hur man arbetar med detta. De åtgärder som genomförts är att man öppnat fler kontor och även förenklat tillgängligheten genom att ha utvecklat hemsidan, skapat en kundservice som går att nå både via telefon och chatt under mycket generösa öppettider på både kvällar och helger samt även låtit de geografiska kontorens öppettider bli längre.

När man i rapporten undersökt varför arbetsförmedlingens kunder har så lågt förtroende för myndigheten dominerar svaret ”arbetsförmedlingen har inte något stöd eller någon hjälp att erbjuda” (Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen, 2013. s, 16), tätt efter detta hittar man svaret att arbetsförmedlingen inte gör sitt jobb samt ger dålig service. Arbetsförmedlingen själva tolkar dessa resultat som att det ibland finns olika förväntningar och uppfattningar gällande vad arbetsförmedlingens uppdrag går ut på.

På grund av det ovan nämnda har arbetsförmedlingen nu ett nytt stort mål – att öka förtroendet, främst hos sina kunder men även hos övriga samhället. Det är ett långsiktigt mål där arbetsförmedlingen främst måste bli införstådda med vilka problem som är aktuella myndigheten och de arbetssökande emellan för att kunna finna lösningar (Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen, 2013).

Med utgångspunkt från ovan nämnt ser vi att chansen till felaktiga förväntningar på arbetsförmedlingen kan vara stor hos våra informanter. Vi ser också en risk till att våra

informanter i större utsträckning kan vara negativt inställda till arbetsförmedlingen. Detta kan bero på att de påverkats till att ha en negativ inställning gentemot arbetsförmedlingen om individer i deras närhet haft felaktiga förväntningar när de besökt arbetsförmedlingen och i sin tur vidarefört dessa åsikter.

1.3. Syfte

Syftet med vår undersökning är att titta på en grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen, vår urvalsgrupp kommer vara unga vuxna mellan 18-25 år, och försöka få en bild av deras åsikter och tankar för myndigheten samt undersöka i vilken utsträckning deras familj, vänner samt massmedia påverkat deras ställningstagande gentemot arbetsförmedlingen. Vi kommer också att undersöka vilka förväntningar dessa individer har på ett framtida besök hos arbetsförmedlingen om så blir aktuellt.

1.4. Frågeställning

- Vilka åsikter om arbetsförmedlingen kan vi identifiera hos en grupp unga vuxna utan erfarenhet av myndigheten?
- Vilka förväntningar kommer till uttryck gällande arbetsförmedlingen?
- I vilken utsträckning påverkar familj, vänner och massmedia dessa unga vuxna i deras ställningstagande gentemot arbetsförmedlingen?

2. TIDIGARE FORSKNING

Vi kommer i detta kapitel förmedla det resultat Lena Lidström fått fram i sin avhandling – En resa med osäkra mål samt en undersökning från regeringen i Japan som handlar om arbetsförmedlingens roll i att hjälpa arbetssökande komma ut på arbetsmarknaden. Vi vill poängtera att det saknas forskning inom vårt specifika forskningsområde, det vill säga människors inställning till arbetsförmedlingen utan att de tidigare varit i kontakt med myndigheten och vi får därför presentera tidigare forskning gällande hur människor ser på arbetsförmedlingen efter att ha haft en kontakt där.

2.1. En resa med osäkra mål

Lena Lidström har skrivit en avhandling med fokus på unga vuxnas väg från skolbänken till arbetslivet. Det framgår att Sveriges arbetsmarknad samt väg till arbetsmarknad har ändrats under de senaste decennierna. Sverige har mer och mer blivit ett högutbildat land där det för unga vuxna utan utbildning är svårt att få ett arbete. För att få en trygg och välbetald anställning krävs numera i de flesta fall eftergymnasiala studier. Hon har genom kvalitativa intervjuer fått fram att ungdomarnas främst uppfattar att den karriärvägledning de möter på sin väg från skola till arbete präglas av råd, uppföljningssamtal, arbetsmarknadspolitiska program samt hot. Majoriteten av informanterna uttrycker ett missnöje över detta. Dock påvisar resultatet att de ungas villkor skiljer sig åt beroende på bostadsort, kön och etnicitet (Lidström, 2009).

Lidström (2009) framför i sin avhandling hur hennes informanter anser sig främst ha fått arbete efter att personer i deras bekantskap gett dem tips. För många är bekantskapskretsen avgörande i detta avseende, andra uttrycker hur vänner endast finns som ett stöd i deras arbetssökande men att just vännerna inte har någon betydande roll för att finna ett arbete. En del berättar att de fått jobb genom att skicka ansökningar skriftligt till möjliga arbetsgivare, oftast har de fått nys om arbetsgivarna via arbetsförmedlingen. Informanterna

har dock i vissa fall chansartat kontaktat företag och verksamheter inom deras intresseområde trots att dessa inte utlyst ett rekryteringsbehov men ändå fått arbete.

Även om (som ovan nämnt) vissa inte anser att vännerna har någon betydelse gällande att få arbete så anser merparten att deras sociala relationer – familjen, vännerna och deras förebilder – har haft en stor roll på vägen från skolbänken till arbetslivet.

En kompis ryckte tag i mig och uppmanade mig att börja plugga, och jag hade redan tänkt tanken men inte hittat något intressant. Han berättade om den utbildning han gick, och jag började den året efter honom, alltså när han gick andra året, och det var bra att ha honom

Isaac, Utsatt förort. s, 64

Den generella uppfattningen bland unga vuxna är att man inte får jobb via Arbetsförmedlingen, kontakter och egna initiativ är vad de anser är den bästa vägen till ett arbete. Många unga vuxna önskar ett personligare stöd från arbetsförmedlingen i deras arbetssökande, en besvikelse och uppgivenhet växer fram hos individerna när detta saknas.

Av alla jobb jag har haft, så har aldrig Arbetsförmedlingen hjälpt mig. Jag får det genom kontakter, genom att fråga kompisar som ger tips och ”du kan ringa och prova där”, sen ringer jag

Jamila, Utsatt förort. s, 91

Många av de jobbförslag arbetsförmedlingen tipsat informanterna om har inte varit relevanta. Många uttrycker hur de inte har haft den kompetens som arbetsgivaren kräver men ändå uppmanats att söka jobbet:

Ibland har det varit ”att om du inte gör det här så kan du liksom hälsa hem” även om jag inte haft kompetens för det: ”Sök det här jobbet på den restaurangen”, ”men jag har ingen utbildning inom restaurang”. Och så söker man och arbetsgivaren säger, ”och du har ingen kockutbildning, vad gör du här?” Och då sitter man bara där och, ”ja vad gör jag här?” Det har varit sådana grejer.

Benjamin, Glesbygd. s, 92

Ekonomin uttrycker informanterna är en viktig del i livet. Arbetsförmedlingen bistår med en mindre summa pengar om du varit arbetslös en viss tid men vissa uppfattar att arbetsförmedlingen använder pengarna som muta för att få de inskrivna att göra som de säger, vilket det råder ett stort missnöje över då många söker stöd och en hjälpande hand.

Det känns som det inte finns mer kommunikation än att Arbets-förmedlingen skickar papper om att det här jobbet ska jag söka eller så drar de av pengar.

Jennifer, Utsatt förort. s, 95

2.2. Job Centers: Are finders keepers?

Den japanska regeringen har genomfört en undersökning gällande i vilken utsträckning deras arbetsförmedlingar benämnda "Hey work" hjälper arbetssökande att hitta jobb. Undersökningen utgår ifrån arbetssökande i Japan.

Undersökningen visar att arbetssökande saknade framgång i sitt jobsökande som matchade deras kompetens. En fjärde del arbetssökande var unga vuxna under 30 år. Denna undersökning visar tabeller från juni 2002 och januari 2003 som en jämförelse över tiden där emellan. Undersökningen visar också att 24 åringar och yngre var de som hittade jobb och behöll jobben jämfört med arbetssökanden äldre än 30 år. Arbetsförmedlingar är enligt undersökningen det vanligaste verktyget för att hjälpa arbetssökande att hitta jobb även om alla arbetssökande inte var helt nöjda med jobbet och arbetsuppgifterna de blev tilldelade efter att ha varit inskrivna på arbetsförmedlingen. Arbetssökande hamnade i en 50/50 situation som innebar att endast hälften av de inskrivna hade fått ett arbete efter att de varit inskrivna i 6 månader.

Undersökningen visar också hur stor framgång unga, medelålders och äldre haft i sitt jobsökande och yngre människor lyckades bäst med att hitta jobb och äldre hade minst framgång. De flesta arbetssökande i denna undersökning hade kompetens men arbetsförmedlingarna lyckades inte med att matcha kompetens med jobb helt och hållet. Ett av förslagen i undersökningen var att satsa på dem unga och hjälpa dem att hitta jobba som motsvarar deras kompetens och förväntningar. Ett annat förslag var att arbetsförmedlingarna ska agera som ett informations center åt de arbetssökande för att de ska ha större chans att hitta ett mer meningsfullt jobb. När det gäller de äldre var förslaget att arbetsförmedlingarna ska bidra med vägledning för att hjälpa de äldre att lättare förstå hur arbetsmarknaden har förändrats genom tiderna.

2.3. Sammanfattning

Lena Lidström presenterar i sin avhandling Unga vuxnas resa från skolbänken till arbetslivet (2009) att vägen från skolbänken till arbetslivet ändrats radikalt under de senaste decennierna. Sverige har utvecklats till ett högutbildat land där arbetsgivarna idag i högre utsträckning kräver en eftergymnasial utbildning hos sina anställda. Informanterna uttrycker att den lättaste vägen till arbete är via tips från bekantskapskretsen, även om vissa uttrycker att vännerna inte har haft en avgörande roll för arbetet så uttrycker många att deras sociala relationer varit av betydelse på deras väg från skolbänken till arbete.

Majoriteten anser att arbetsförmedlingen inte är nyckeln till arbete, ett arbete får man genom kontakter eller egna initiativ. Många tvingas skriva in sig på arbetsförmedlingen på grund av ekonomiska skäl och känner sig pressade av myndigheten att söka jobb de inte har kompetens till för att få pengar.

Överlag uttrycks ett missnöje över mötet med arbetsförmedlingen och många uttrycker en känsla av att myndigheten bara pratar och hotar att dra in deras pengar om de inskrivna inte gör som de blivit tillsagda.

Scott M. Fuess som genomfört undersökningen i Japan lyfter fram att ålder och kön spelar roll för hur stor eller liten framgång man har i att hitta jobb i Japan men att detta också kan likaväl fungera i andra länder också. I undersökningen framkommer det att yngre personer lyckas bäst med att hitta jobba som de vill ha medan medelålders och äldre hittar jobb men inte lika lätt. De jobb som medelålders och äldre hittar motsvarar oftast inte förväntningarna enligt undersökningen. Detta enligt undersökningen kan bero på att arbetsmarknaden i Japan kan ha förändrats genom tiderna vilket både medelålders och äldre saknat förståelse för. De som lyckats bäst med att hitta jobb förutom unga människor har varit kvinnor. Undersökningen lyfter också fram hur arbetsförmedlingar jobbat med att hjälpa arbetssökande komma ut på arbetsmarknaden och att arbetsförmedlingarna kanske ska börja med att förmedla mer information än jobbsökande åt de arbetslösa.

3. TEORI

Vår teoretiska bakgrund presenteras främst i form av socialpsykologiska och sociologiska begrepp. Socialpsykologin förklarar förhållandet mellan samhället och individen. Man kan även förklara socialpsykologi som ett försök att klargöra för samspelet mellan en individs känslor, tankar och beteende samt det samhälle som omger oss (Angelöw & Johnsson 2000).

Vi kommer att förklara begreppen socialisation, sociala roller samt identitet, främst utifrån Anthony Giddens perspektiv, vilka alla går hand i hand.

Socialisation belyser hur man från mycket ung ålder tar till sig och påverkas av de attityder och värderingar som finns i omgivningen vilket vi anser kan vara en bakomliggande förklaring till ungas syn på arbetsförmedlingen. Detta begrepp kommer vi analysera på så sätt att vi kopplar det till våra informanternas olika erfarenheter.

Sociala roller belyser hur individer kan ha förutfattade meningar om hur människor som arbetar på arbetsförmedlingen förhåller sig. Begreppet lyfts fram i analysen där vi kopplar begreppet till våra informanternas tankar och åsikter som kommer från deras omgivning och inte informanterna själva.

Identitet formas i samspel med andra och arbetslöshet kan forma en människas identitet vilket i sin tur kan komma att påverka deras omgivning. Detta begrepp kommer vi att förklara närmare i analysen där vi ska försöka lyfta fram våra informanternas olika erfarenheter och upplevelser av arbetsförmedlingen.

Vi kommer också att förklara hur människan påverkas av massmedia samt den sociala påverkan utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv då dessa faktorer är de vi lagt fokus på vid vår undersökning om vad det är som påverkat informanterna till sin inställning gentemot arbetsförmedlingen (Giddens, 2003).

3.1. Socialisation

Enligt Anthony Giddens handlar socialisation om att lära- och anpassa sig till samhällets livsstil. Socialisation är en livslång process som startar redan vid barnsben. Som liten lär man sig av sina föräldrar och familjen är det viktigaste i barnets liv, detta kallas för den primära socialisationen eftersom denna period utifrån ett sociologiskt perspektiv är den mest intensiva. Det är i den primära socialisationsperioden barnen lär sig sina grundläggande beteendemönster, sin kultur samt språket. Eftersom samhället ständigt utvecklas fortskrider en individs socialisation livet ut och formas främst utifrån det sociala samspelet. Man kallar perioden efter den primära socialisationen för den sekundära socialisationen, den sekundära socialisationen startar i den ganska tidiga barndomen och pågår sedan resten av livet. Familjen är inte längre den viktigaste faktorn i individens socialisation utan de delar nu ansvaret med bl.a. skola, massmedia och vänner. Som vuxen är arbetsplatsen en viktig del i människans socialisation då den hjälper till att forma normer, värderingar och olika uppfattningar i den aktuella kultur man lever i (Giddens, 2003).

Socialpsykologin belyser hur social förändring påverkar individen, framförallt mötet med andra individer (Angelöw & Johansson, 2004).

Den sociala påverkan har bekräftats vid undersökningar i form av experiment. Experimentens resultat visar att människor som är i grupp tenderar att anpassa sina åsikter efter varandra.

Resultatet visar också att människan i många fall ändrar sin personliga åsikt om gruppen uttrycker en annan trots att den enskilda individen vet att han/hon har rätt (Carle med flera, 2006).

En del forskare inom socialpsykologin talar även om den tertiära socialisationen vilken lägger fokus på hur vi människor genom hela livet påverkas till speciella värderingar, dessa värderingar förmedlas genom t.ex. massmedia, reklam, politiska partier med mera.

Socialisationsprocessen återspeglar hur samhället ständigt förändras. Överföringen av normer och värderingar kan därför skilja sig åt i de olika generationerna. Sverige är ett land

som innehar en snabb förändringstakt vilket bidrar till generationskonflikter (Angelöw, Jonsson, 2000).

3.2. Sociala roller

De sociala rollerna är något varje individ lär sig genom socialisationen, social roll innebär enligt Anthony Giddens ”socialt definierade förväntningar som en individ i en viss social position uppfyller” (Giddens, 2003, s. 43).

Samhället innehar en mängd olika sociala roller, t.ex. så har läkarna ett gemensamt professionellt rollbeteende vilket innebär att vi kan tala om läkarens sociala roll utan att nödvändigtvis syfta på en speciell läkare.

Sociala roller är av individerna i samhället internaliserade vilket innebär att man förenar sig själv med utifrån kommande uppfattningar. Man skapar förväntningar på sig själv som bygger på de normer som föräldrar, vänner, massmedia och samhället har (Angelöw, Jonsson 2000).

Vissa sociologer menar att sociala roller är social fakta och förhållandevis oföränderliga, de ingår i den kultur som råder i samhället Giddens (2003) menar på att detta synsätt är felaktigt och förenklat, de sociala rollerna är enligt honom en ständigt pågående process som vi människor kan både forma och styra över. Genom en kontinuerlig samspelsprocess lär sig individen att anta sociala roller.

3.3. Identitet

Anthony Giddens menar på att människans beteende påverkas av den kultur och miljö vi föds in i. Det betyder dock inte att vi inte har någon fri vilja eller berövas vår individualitet. Socialisationen ligger snarare till grund för vår frihet och individualitet, det är genom

socialisationen som individens identitet samt förmågan till självständiga handlingar och tankar utvecklas.

Identitet betyder generellt självkänedom, samt vad som är viktigt och meningsfullt för oss. Sociologer talar ofta om två olika typer av identitet, social identitet och personlig identitet. Social identitet rör det områden som andra tillskriver individen, till exempel arbetslös, mamma, hemlös, gift, lärare. Man kan därför genom den sociala identiteten relatera till andra individer genom att man innehar samma kännetecken. Sociala identiteter skapar relation då individerna kan relatera till varandra genom sina sociala identiteter. För sociala rörelser är sociala identiteter viktigt då de grundar sig på gemensamma mål, erfarenheter och värderingar. Social identitet påvisar hur individer liknar varandra (Giddens, 2003).

Personlig identitet rör den upplevelse varje individ har av sig själv gentemot omgivningen. Individen baserar upplevelsen av sig själv utifrån det ständiga samspel denna har med yttre världen. Centralt i den personliga identiteten är individens valmöjlighet, handlingsförmåga och frihet även om den kulturella och sociala omgivningen också har sin påverkan.

I dagens samhälle har vi oöverträffliga möjligheter till att skapa och forma vår egen identitet. Individen själv är den som har de bästa resurserna för att komma underfund med vem man är, vad man vill bli och hur man ska ta sig dit. Varje dag gör vi en rad olika val, till exempel vilka kläder vi ska bära, var vi vill spendera vår tid och hur vi ska bete oss. Verkligheten tvingar oss genom detta att finna oss själva och resan dit görs främst på egen hand. Förmågan att vara medveten gör att vi ständigt skapar och omskapar vår identitet (a.a.)

3.4. Massmedias påverkan

I dagens samhälle har massmedia, bland annat tv, dator och dagstidningar kommit att spela en stor roll. Massmedia är en stor kommunikatör i samhället och bidrar till att vi kan få ta del av händelser runt hela jorden nästan samma sekund som de sker, detta gör att mänskligheten blir mycket mer delaktig och medveten om globala händelser. Tidningen var tidigare den viktigaste massmedia formen. Idag är det delvis ersatt av nyare media som TV och internet (Giddens, 2000).

Nyhetsrapporteringen är enligt många undersökningar vinklad. Innis och McLuhan påpekar hur människors beteende och attityder påverkas av Tv (Giddens, 1998).

Vår tillvaro påverkas i hög utsträckning av TV och tidningar, dessa förser oss med information och kunskap vilka dels påverkar våra attityder och tankar kring olika saker (Giddens, 2000).

Strömbeck (2000) uttrycker att verklighetsbilden media presenterar är förvrängd i förhållande till den verklighetsbild som råder.

3.5 Teoretisk analys

Ovannämnda teorier kommer att kopplas till vårt resultat genom att vi kommer analysera dessa gentemot det empiriska material vi fått fram. Vår intervjuguide (bilaga 1) bygger på våra teorier vilket ger oss ett stabilt analytiskt underlag. Vi kommer att undersöka i vilken utsträckning socialisation påverkar våra informanter i deras syn på arbetsförmedlingen. Vi kommer också se huruvida våra informanter påverkas och tagit till sig av sociala roller. Vi kommer också analysera begreppet identitet gentemot det resultat vi fått fram.

Slutligen kommer vi att titta på teorier som berör i vilken utsträckning massmedia påverkas oss människor i våra åsikter och analysera det utifrån de svar vi fått fram från våra informanter.

4. METOD

Vi har valt att göra en kvalitativ undersökning då vi vill gå djupare ner i vår problemformulering som riktar sig till en grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen. En kvalitativ undersökning innebär att informanten själv formulerar sina svar (Larsen, 2009). Vi är positivt inställda till att göra den här undersökningen då vi hoppas och tror att vår och andras kunskap tillsammans kan ge oss en klarare bild om hur människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen tänker och känner inför myndigheten. Vårt mål är inte att generalisera och kvantifiera utan vi hoppas att vårt metodval ska ge oss så mycket material som möjligt för att vi ska kunna skriva vårt resultat och vi tänker genomföra undersökningen genom att intervjua åtta informanter mellan 18-25 år. Att vi valde att lägga fokus på unga vuxna mellan 18-25 år är för att vi vill inrikta oss på ungdomar och deras åsikter och tankar om arbetsförmedlingen samt i vilken utsträckning socialisationen spelat roll i deras ställningstagande. Informanterna består av fyra kvinnor och fyra män.

4.1. Metodval

Vi har använt oss utav en kvalitativ metod genom att genomföra samtalsintervjuer med åtta informanter via telefon. Att använda metoden samtalsintervju innebar att vi kunde utföra djupgående samtal då intervjuerna var långa och intensiva med tillräckligt utrymme för informanterna att tala fritt (Larsen, 2007). Dock gjorde vi en avvikelse och intervjuade informanterna per telefon för att spara tid samt för att få ut så ärliga svar som möjligt. Vi ville utifrån vårt metodval inte generalisera utan främst fördjupa oss i ämnet och kunna ställa följdfrågor till informanterna vid behov. Anledningen till att det blev telefonintervjuer med alla åtta informanter är att det var lättare lyckas övertala informanterna till att avsätta tid till intervjuerna på detta sätt och sedan kunna ringa tillbaka om vi behövde ställa fler frågor. Alternativet var att träffa informanterna personligen men då både vi samt

informanterna ville spara tid valde vi telefonintervjuer, delvis valde vi också telefonintervjuer då vi ville vara säkra på att våra informanter var okända för varandra och ville ha dem boende så långt ifrån varandra som möjligt.

Fördelen för oss med att använda den kvalitativa metoden är att vi kan fördjupa oss i ämnet vilket underlättar när vi ska sätta sig i hur informanten tänker, samt att vi får ut lagom med material för att kunna skriva resultatet. Nackdelen är att varje informant måste avsätta långt mer tid för vår undersökning än de hade behövt om vi valt att genomföra en kvantitativ metod.

Vi tycker att metoden är ändamålsenlig med tanke på vår problemformulering som handlar om en grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen. Våra frågeställningar handlar om denna grupps åsikter och tankar om arbetsförmedlingen och i vilken utsträckning deras familj, vänner samt massmedia ligger till grund för deras resonemang, detta tycker vi att vi har kunnat besvara tillräckligt via våra intervjuer för att kunna skriva vårt resultat.

4.2. Urval av undersökningsenheter

Vi valde personer ur den grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen. Anledningen till detta är att vi ville ta reda på mer om deras tankar och åsikter om arbetsförmedlingen. Vi ville även undersöka om de grundat sina åsikter angående myndigheten med påverkan av deras familj, vänner eller massmedias, samt vilka förväntningar de har på arbetsförmedlingen om ett framtida besök blir aktuellt. När vi skulle bestämma oss för vilka informanter vi behöver för att genomföra undersökningen valde vi att inrikta oss på ungdomar mellan 18-25 år. Anledningen till att vi valde just denna åldersgrupp är för att vi ansåg att sannolikheten är större att de aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen än om vi skulle valt äldre informanter mellan till exempel 30-45 år då vi tror att en större andel av denna åldersgrupp någon gång kan ha varit i kontakt med myndigheten.

När man utför kvalitativa undersökningar strävar man efter att finna variation mellan informanterna (Trost, 2005). Vi ville därför att informanterna skulle vara fyra

kvinnor och fyra män, dels för att det skulle vara jämt fördelat mellan könen men också för att kvinnor och män mellan 18-25 år tänker olika och med tanke på att vårt val av ämne handlar om tankar och åsikter skulle det bli intressant att jämföra de olika svaren. Det spelade ingen roll för oss om våra informanter hade ett arbete eller var arbetssökande, det viktigaste för oss var antalet informanter, deras ålder och att de aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen.

Vi använde oss av godtyckligt urval, där vi själva valde ut informanter som vi ansåg relevanta för vår undersökning. Vi båda hörde oss för i våra bekantskapskretsar och valde ut två kvinnor och två män var, vilka alla skulle vara oberoende av varandra. Vi hörde oss för bland släktingar, arbetskollegors barn, bekanta och föreningsvänner inom den angivna ålder och hittade på den vägen en urvalsgrupp där alla var obekanta med varandra. Vi ansåg obekantskapen informanterna emellan som mycket viktig då människor till stor del kan dela värderingar och tankar med den grupp människor de ofta ingår socialt umgänge med (Larsen, 2007). För att i högre utsträckning kunna garantera att informanterna var okända för varandra utökade vi vårt geografiska perspektiv från Skåne till hela Sverige.

4.3. Datainsamling

Vårt empiriska material har samlats in genom intervjuer med intervjuformulär, detta för att vi ansåg det mest rimligt att alla informanter fick samma frågor ställda i samma ordning samt att alla svarar utifrån samma underlag. Intervju med intervjuformulär underlättar också efterarbetet. Vi kunde genom detta arbetssätt lättare dra slutsatser och se mönster (Larsen, 2007). Vi sammanställde sexton frågor som vi ville ställa till informanterna för att få svar på vår frågeställning (bilaga 1). Med tanke på vårt syfte som är att undersöka en grupp unga vuxna som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen funderade vi vilka frågor vi skulle behöva ställa som skulle vara relevanta för vårt syfte eftersom vi ville få ut så mycket material som möjligt att jobba med. Med tanke på den tidigare forskning som vi anser har varit till hjälp vid val av ämne gick vi också igenom olika frågeformulär som författarna använt sig av för att få en bild av hur det kan se ut och därefter sammanställde vi

vårt eget frågeformulär. Vi ringde upp informanterna och bestämde dag och tid för telefonintervjuerna och när det var dags att genomföra intervjuerna ringde vi upp en och en, spelade in intervjuerna som sedan transkriberades. Ingen av informanterna fick tillgång till frågorna före avtalad intervjutid då vi ansåg att frågorna i så fall skulle kunna diskuteras med andra individer vilket skulle kunna leda till att informanterna fick en ny inställning till arbetsförmedlingen än de haft tidigare. Vi anser att det material som vi fick ihop var tillräckligt för att kunna skriva vårt resultat, informanterna var till stor hjälp och under intervjuerna ställdes följdfrågor för att få ut mer information.

4.4. Analysmetod

När det empiriska materialet skulle analyseras började vi med att transkribera telefonintervjuerna och därefter plockade vi ut de delar som skulle vara till nytta för vår undersökning. Vi använde oss av en kombination av helhetsanalys samt delanalys då vi först försökte få en helhetsbild av varje intervju men sedan plocka ut olika citat med hög relevans gentemot vår frågeställning (Larsen, 2007).

Vi hjälptes åt att tolka och välja ut de citat som vi ansåg mest relevanta gentemot vår frågeställning. Dessa skrevs sedan ner informant för informant då det var viktigt att endast ha fokus på en informants i taget för att inte tolka svaren med påverkan från övriga informanter.

Vårt empiriska material har analyserats utifrån både nationell samt internationell litteratur för att vidga både vårt eget samt läsarens perspektiv.

4.5. Etiska ställningstaganden

Under hela undersökningsprocessen samt vid det metodologiska valet bör ett etiskt övervägande finnas med (Jacobsen, 2007).

Vi har därför genom hela vår uppsats tillämpat Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning.

Informationskravet tillgodosågs genom att vi upplyste våra informanter om att deras deltagande i undersökningen var frivilligt och kunde avbrytas när som helst samt aktuella villkor.

Samtyckeskravet tillgodosågs genom att deltagarna själva fick styra över sin medverkan.

Konfidentialitetskravet uppfyllde vi genom att låta våra informanter förbli anonyma och i texter presenteras med figurerade namn.

Nyttjandekravet tillgodosågs genom att vi före intervjuerna informerade om att det material vi samlar in endast är för forskningsändamål och kommer att förstöras när undersökningen är genomförd. Vi bekräftade också att materialet inte kommer att vara tillgängligt för utomstående fram till att det fördärvas (Vetenskapsrådet)

5. RESULTAT

Nedan kommer vi att presentera vårt resultat utifrån våra intervjuer genom att strukturera de olika delarna för att på enkelt vis visa vår fundamentala del av vår uppsatts. Utöver det kommer vi att vägleda och presentera vår empiri för att ge en grundlig överblick på utfallet.

5.1. Informanter

Informant 1:

Informant 1 är en kvinna, vi har valt att kalla henne för ”Karin”. Hon är 25 år gammal och har en negativ inställning till arbetsförmedlingen vilken hon grundar på vänner, familjen och massmedias framställning av myndigheten.

Informant 2:

Informant 2 är en kvinna, vi har valt att kalla henne för ”Anna”. Hon är 22 år gammal och har en negativ inställning till arbetsförmedlingen vilken hon främst grundar på sina vänners framställning av myndigheten.

Informant 3:

Informant 3 är en man, vi har valt att kalla honom för ”Lars”. Han är 24 år gammal och han försöker ha en neutral inställning till arbetsförmedlingen även om vännernas och familjens negativa åsikter påverkar till viss del.

Informant 4:

Informant 4 är en man, vi har valt att kalla honom för ”Karl”. Han är 20 år gammal och har en neutral men delvis positiv inställning till arbetsförmedlingen. Han kommer inte ha några åsikter om arbetsförmedlingen förens han kan grunda dessa på egna erfarenheter.

Informant 5:

Informant 5 är en kvinna, vi har valt att kalla henne för ”Fatima”. Hon är 18 år gammal och försöker ha en neutral inställning till arbetsförmedlingen även om hon anser att hennes storasysters dåliga erfarenheter från myndigheten påverkat henne till viss del.

Informant 6:

Informant 6 är en man, vi har valt att kalla honom för ”Anders”. Han är 23 år gammal och har en neutral inställning till arbetsförmedlingen som han grundar på vännernas, familjen och massmedias varierande åsikter om myndigheten.

Informant 7:

Informant 7 är en man, vi har valt att kalla honom för ”Demir”. Han är 25 år gammal och har en negativ inställning till arbetsförmedlingen som han grundar på sina föräldrars och vänners åsikter om myndigheten.

Informant 8:

Informant 8 är en kvinna, vi har valt att kalla henne för ”Kajsa”. Hon är 21 år gammal och har en negativ inställning till arbetsförmedlingen som hon grundar på sin mammas åsikt om myndigheten.

5.2. Tankar kring Arbetsförmedlingen

Karin har en negativ bild av arbetsförmedlingen. På frågan om vad hon tänker om myndigheten uttrycker hon följande:

Jag tänker att arbetsförmedlingen är ett ställe där man får ha tålamod för att komma framåt, man kan stå och stampa där i år utan att något kommer hända om man inte gör det själv på något annat sätt. De flesta får inget jobb genom dem, är man inte invandrare eller har varit arbetslös jätte länge så finns det inget de kan hjälpa en med.

Hade hon blivit arbetslös hade hon själv kört runt och lämnat sina CV till olika arbetsgivare:

Jag tror den bästa vägen för att få ett jobb är att gå ut och marknadsföra sig själv.

Hon har inga förväntningar alls gällande vad arbetsförmedlingen bidrar med till sina kunder idag eller vad de hade kunnat bidra med till henne vid ett framtida besök då hon är fast besluten om att aldrig vända sig dit vid i hennes fall aktuell arbetslöshet:

Jag kommer inte att vända mig dit, kommer aldrig till att göra det, jag sköter mitt arbetssökande iså fall på egen hand. Kanske dem hade kunnat ge mig någonting när jag varit inskriven där många år, men innan dess kommer dem bara bidra till att ta av min tid som jag hade kunnat söka jobb på egen hand.

Karins tankar kring arbetsförmedlingens arbetssätt, mål och riktlinjer uttrycks följande:

Jag tror inte att dem hjälper så många att hitta ett arbete. De bara säger att man ska gå kurser eller program men de hjälper inte en och ger en den stöttning man behöver. Deras mål är såklart att ge arbete till alla arbetssökande men sådana som jag, som är utbildad, har arbetserfarenhet och svensk bakgrund räknas inte som utsatt i samhället och därför riktar sig inte deras arbetssätt emot mig. Och speciellt inte om jag hade skrivit in mig nu när jag redan har ett arbete men vill byta, då hamnar jag absolut sist på prioriteringslistan.

Anna har också en negativ bild av arbetsförmedlingen. Hon anser att de ger lovord som de sen inte kan leva upp till:

Jag tänker att dem pratar mycket och lovar men det kommer att rulla på i samma spår alltid. Man får troligtvis vara arbetslös många år för att de ska gå in med sina resurser och hjälpa till.

Anna skulle främst försökt ordna arbete på egen hand om hon skulle blivit arbetslös då hon anser att det är den mest effektiva vägen. Hon uttrycker följande gällande vad arbetsförmedlingen bidrar med till sina kunder idag samt hon tror de skulle bidra med till henne vid ett framtida besök om så blir aktuellt:

Till långtidsarbetslösa och de som är i behov av stöd, t.ex. invandrare, de med psykiska sjukdomar, de som har gått in i väggen och annat som kategoriserar en som "svag på arbetsmarknaden" så bidrar de nog med mycket, men till ungdomar och de som vill byta jobb så ger arbetsförmedlingen ingen hjälp.

Anna tycker arbetsförmedlingen har bra mål men att det är vid arbetssättet det brister:

De vill få mer gjort än de får, det ska se så himla bra ut utåt men det blir inte bra, det är svårt att förklara, idén är kanon: "Vänd dig till arbetsförmedlingen så får du ett jobb" men det är vid tillvägagångssättet som allt kraschar. Man får inte bara ett jobb där, de prioriterar de mest utsatta vilket är både fel och rätt. 70 % av de anställda borde jobba med utsatta grupper och 30 % med oss "vanliga" som bara behöver lite hjälp och som sen kan släppas iväg igen ut på vår nya arbetsplats utan att det uppstår några problem.

Lars har en neutral inställning till arbetsförmedlingen och uttrycker att han skulle vänt sig till dem om arbetslöshet skulle bli aktuellt i hans fall. Han tror att arbetsförmedlingen försöker göra sitt bästa för att bidra med så mycket som möjligt till sina kunder idag, han tror också utfallet hade varit detsamma om han själv varit inskriven även om man måste vara aktiv till stor del på egen hand:

Jag tror de bidrar med ganska mycket, mässor och olika tjänster så fler får jobb. Men jag tror man själv måste vara lite framåt och aktiv om det ska hända något stort. Jag vill att de hjälper mig med de olika alternativ som finns för mig om jag skulle bli inskriven, hjälper mig hur jag ska söka jobb och hjälper mig ta kontakt med arbetsgivare så jag kanske kan få praktik eller arbete, de måste hjälpa mig nå någon arbetsgivare i alla fall.

Lars anser att deras mål och riktlinjer är relevanta men uttrycker ett missnöje gällande deras arbetssätt:

Dom försöker få folk i arbete eller ska göra det i alla fall, men det verkar som vissa prioriteras mer än andra. Jag tror att man måste ha varit arbetslös ganska länge om man ska få hjälp, det är dumt för vem vill anställa någon som har flera års arbetslöshet bakom sig? Då tror man ju det är något fel på personen, jag hade inte velat anställa någon som varit arbetslös flera år, då hade jag hellre valt någon som är färsk och har rutinerna inne.

Karl har en neutral inställning till arbetsförmedlingen men ser myndigheten som en självklar del vid en kommande arbetslöshet:

Jag hade vänt mig till arbetsförmedlingen, det måste man ju?
På arbetsförmedlingen arbetar folk som hjälper en att få jobb, visst man kan göra det själv också men de hjälper en. Ett företag gillar ju såklart om man går ut och visar upp sitt ansikte själv, jag tror det blir lättare att få jobb då, men alla har kanske inte tid eller möjlighet och då får man söka sig till arbetsförmedlingen.

Han ser positivt på deras mål, riktlinjer och arbetssätt då arbetsförmedlingen verkar för att försöka föra samman arbetsgivare och arbetssökande:

Deras mål är ju att folk ska få jobb, jag tror de tittar mycket i tidningar och vad det är för folk som söks till de lediga jobben och försöker matcha inskrivna med dom kriterierna, sen försöker dom skapa kontakter med olika företag så de kan se om dom vill ha nya anställda och kanske rekommendera någon inskriven dit.

Vid ett kommande besök hos arbetsförmedlingen förväntar sig Karl att arbetsförmedlingen ska hjälpa honom framåt i sitt jobbsökande:

Arbetsförmedlingen ska ge mig tips och kolla vad jag har för erfarenheter så kan dem sammanfatta vad jag kan få för jobb och hjälpa mig dit eller en bit på vägen iallafall. Jag tror även att dem kommer ge mig tips, visa mig vad det finns för möjligheter och beskriver hur man ska bete sig på jobbintervjuer och sådär. Jag hoppas de lägger in goda för mig till olika arbetsgivare också.

Fatima försöker ha en neutral inställning till arbetsförmedlingen även om hon anser sig kan vara negativ i vissa avseende. Vid en kommande arbetslöshet skulle hon tagit hjälp av sina föräldrar för att lösa sin arbetssituation:

Mina föräldrar har alltid funnits till mig i alla läge, de hade inte rekommenderat mig att gå till arbetsförmedlingen i första hand. Jag hade främst lyssnat på vad de hade haft att säga eftersom jag anser att de har mycket erfarenhet av att söka jobb. Jag tror deras tips hade hjälpt mig långt.

Om ett besök hos arbetsförmedlingen blir aktuellt förväntar sig Fatima att arbetsförmedlingen hjälper henne på vägen till ett nytt arbete. Hon förväntar sig också att

bli bemött på ett professionellt sätt då detta är vad hon främst anser att hennes närstående kritiserar hos myndigheten.

Såklart ska arbetsförmedlingen vid ett besök hjälpa sina arbetssökande att komma framåt i sitt arbetssökande, ingen ska behöva stå och stampa i samma spår år efter år. Många av mina vänner och familjemedlemmar har fått mycket dåligt bemötande när de går dit, troligtvis för att det är så många arbetssökande i vårt land och för lite personal men hur stressigt ett arbete än är så måste man kunna se varje individ, det är ju jobbigt nog att vara arbetslös och man behöver inte någon som trycker ner en ännu mer. Jag förväntar mig att arbetsförmedlingen ger mig den information jag behöver och som de tror kan vara till min hjälp, inte bara massa allmän information som alla får.

Fatima ser positivt på arbetsförmedlingens mål men anser att arbetssättet måste arbetas om då majoriteten av de hon känner har haft mycket dåliga erfarenheter av myndigheten under sin inskrivna tid där:

Jag tycker det är jättebra att det finns en myndighet dit man kan vända sig vid arbetslöshet. Det är också bra att de kan ge information om hur man ska gå tillväga, men det verkar som nästan allt ligger i ens egna händer och då blir folk irriterade och de anställda på arbetsförmedlingen likaså, det är där det krockar. Antingen får de gå ut med att mycket ansvar ligger på den arbetssökande själv eller så får man sätta in mer personal så de hinner hjälpa alla.

Anders har en neutral inställning till arbetsförmedlingen, om arbetslöshet blir aktuellt i hans fall kommer han troligtvis att vända sig till arbetsförmedlingen i första hand annars kommer han att söka jobb på egen hand:

Jag hade antagligen vänt mig till arbetsförmedlingen som dem flesta eller så hade jag sökt jobb på egen hand. Antagligen kommer jag att göra ett mellanting, jag kommer skriva in mig på arbetsförmedlingen men även vara aktiv på egen hand vid sidan av.

Vid ett framtida besök på arbetsförmedlingen förväntar sig Anders att arbetsförmedlingen ska kunna stå till tjänst med information om olika företag som kommer att rekrytera, samt att hålla hans hopp uppe:

Jag hoppas dem kan ge mig all information jag kan ha nytta av vid mitt arbetssökande och hjälpa mig att komma i kontakt med arbetsgivare där jag skulle kunna passa. Jag hoppas också att jag blir väl bemött och inte känner mig som en börda för dem varje gång jag går dit, det är nog nästan det viktigaste. De får aldrig släcka min låga! Jag menar att det är farligt att ge upp, att vara arbetslös är oerhört påfrestande har jag

förstått och det är viktigt att varje individ vaknar på morgonen och känner sig behövd. Det är arbetsförmedlingens uppdrag att hålla lågan till att söka arbete vid liv.

Anders anser att arbetsförmedlingens mål är relevant, sätta folk i sysselsättning. Men han undrar hur detta mål fungerar med deras arbetssätt i praktiken:

Vi vet ju alla att Sverige har en ganska hög arbetslöshet, men jag förstår inte varför de låter så många människor bara gå hemma och bli deprimerade. Kan man inte sätta in människor på arbetsplatser där det behövs? T.ex. inom äldreården, barnomsorgen och vården. Alla behöver känna sig behövda och få upp sitt kontaktnät. Låt folk arbeta 3-4 timmar om dagen för att få sina pengar från a-kassa och arbetsförmedlingen så att de inte tappar sitt hopp om arbete och så att de får upp sitt kontaktnät och får visa vad de kan, det är säkert många anställningar som hade kunnat växa fram ur detta. Och om inte annat så gör man ju samhället en jätte stor tjänst på arbetsplatser där människor är i fokus och där man inte har råd med att anställa fler för tillfället.

Demir har en negativ inställning till arbetsförmedlingen och om han hade blivit arbetslös hade han sökt jobb på egen hand:

Jag hade nog sökt jobb på egen hand, arbetsförmedlingen är bra på att irritera folk, de pratar mycket och gör lite, säger att de kan hjälpa en men det blir det inte något av. Det jobb jag har idag har jag hittat på egen hand. Jag gick runt själv och frågade om jobb och hade nog gjort likadant nästa gång.

När det gäller framtida besök på arbetsförmedlingen hoppas Demir slippa besöka ett av arbetsförmedlingens kontor:

Jag hoppas att jag slipper besöka dem i framtiden. Jag tror inte att jag hade fått ut något av att besöka arbetsförmedlingen, tror faktiskt inte att de hade gett mig ett nytt jobb. Jag förstår inte hur dem tänker, man förväntar sig ett jobb men när man kommer dit säger dem att man ska lära sig söka jobb, det är deras jobb att hitta jobb åt mig och andra.

När det gäller arbetsförmedlingens arbetssätt, mål och riktlinjer säger Demir att de gör sitt jobb utan att tänka på vad människorna behöver:

Människor som vill jobba vänder sig till arbetsförmedlingen för att få ett jobb men det enda arbetsförmedlingen gör är att irritera sina besökare. Man kommer dit och sätter sig i ett rum och handläggaren pratar om hur man ska göra för att söka jobb via dem och så ber dem en komma tillbaka för att prata ännu mer. Deras mål är att prata och inget annat.

Kajsa har också en negativ inställning om arbetsförmedlingen, helst av allt vill hon undvika arbetsförmedlingen men hon hade vänt sig dit om hon hade behövt söka jobb eftersom hon måste börja någonstans:

Jag hade vänt mig till arbetsförmedlingen tror jag, det är dit de flesta vänder sig vare sig de vill eller inte. Tror att det är så för att man inte har mycket till val, vart ska man annars ta vägen?, tänker att antingen letar man på egen hand eller så går man till arbetsförmedlingen.

På frågan om vad hon tror att arbetsförmedlingen bidrar med hos sina kunder idag svarade Kajsa ”någon att prata med”:

Jag tror att folk som kommer till arbetsförmedlingen träffar någon som de kan prata med och sedan går därifrån utan att ha fått jobb. Arbetsförmedlingen ger besökarna falska förhoppningar och jag tror också att de som jobbar där inte bryr sig särskilt mycket. Antagligen för att de redan vet vad man ska säga så de pratar likadant med de flesta.

När det gäller framtida besök på arbetsförmedlingen har Kajsa en negativ inställning även där:

Jag har inga förväntningar alls, kommer gå dit i nödfall. Jag har hört bara dåligt om arbetsförmedlingen och att de ska undvikas. Om de hade skaffat fler jobb åt de som vill ha kanske jag hade kunnat tänka mig besöka de, men jag har nog inget där att göra och kommer nog inte heller få mycket hjälp med jobb.

5.3. Bakomliggande orsaker

Karin tror att hennes negativa inställning gentemot arbetsförmedlingen föds ur allt hon hört från andra. Hon anser också att de prioriterar orättvist:

Det är ju flera man hört som har undrat vad arbetsförmedlingen håller på med, jag anser att man först måste hjälpa sin egen befolkning innan man kan hjälpa alla andra. Annars blir det bara katastrof av allting i slutändan. Man kan ju inte bara hjälpa de mest utsatta, ska jag behöva förstöra hela mitt liv innan jag kan få någon hjälp?

Karin berättar hur både hennes familj och vänner har mycket dåliga erfarenheter av arbetsförmedlingen. Hon har också endast hört negativa synpunkter på arbetsförmedlingen i massmedia. Hon anser att alla tre ovan nämnda faktorer har påverkat henne lika mycket:

Ja, absolut har de påverkat mig! Det är nog där jag främst byggt min uppfattning, alla 3 har påverkat mig lika mycket anser jag!

Anna anser att hennes dåliga inställning till arbetsförmedlingen grundar sig på det bemötande hon hört att vänner och familj fått vid deras besök på myndigheten:

Det är bemötandet de haft mot mina vänner och familj som gör att jag tappat förtroendet för dem. Dom har bokstavligen sagt att är du inte långtidsarbetslös så kan vi inte hjälpa dig.

Anna påstår att varken hennes familj eller vänner har några positiva åsikter när arbetsförmedlingen kommer på tal. I hennes hem har man i alla år haft en neutral inställning men sällan pratat om arbetsförmedlingen men sedan hennes mamma för två år sedan skrev in sig så har man ändrat denna inställning till negativ:

Min mamma har alltid varit en mycket hårt arbetande kvinna. Hon älskar att vakna och känna att hon behövs någonstans. När hon blev uppsagd skrev hon in sig på arbetsförmedlingen, förutom dåligt bemötande på plats har de inte heller alls stöttat henne i sitt jobbsökande. Hon kände sig både kränkt och åtsidosatt. Så idag pratar hon inte gott för arbetsförmedlingen.

Anna anser att det hennes familj och vänner sagt påverkat henne att ha den inställningen som hon idag har till arbetsförmedlingen. Massmedia har hon aldrig hört arbetsförmedlingen komma på tal i:

Jag lyssnar mycket på vad andra säger. Speciellt de som står mig nära, jag litar ju på att det de säger är sant. Har man inte själv erfarenhet av något så påverkas man av andras erfarenheter. Jag kan såklart ändra åsikt gällande arbetsförmedlingen men då tror jag dom måste bevisa motsatsen för mig personligen.

Lars neutrala inställning till arbetsförmedlingen grundar sig på att han till viss del tror att människor har fel inställning till vad arbetsförmedlingen ska hjälpa till med:

Det är för att det känns som att man har hört så mycket upp och ner så man vet inte vad man ska tro längre. Alla säger att de inte får någon hjälp men jag vet inte, jag har också hört positivt så det är därför jag är neutral. Det kan också vara så att folk har fel uppfattning om vad arbetsförmedlingen kan hjälpa dem med, folk verkar inte förstå att man själv också måste vara lite engagerad, de kommer inte och knackar på dörren och frågar om du vill jobb men det tror jag inte folk förstår.

Lars föräldrar var negativt inställda till arbetsförmedlingen när han var liten även om myndigheten var något som sällan nämndes i hans föräldrahem. Hans vänner har delade åsikter om arbetsförmedlingen, har vänner med både positiva och negativa erfarenheter därifrån. I massmedia har han mestadels läst positiv kritik:

Det brukar stå att de är duktiga och att de ger många arbetssökande jobb, jag har aldrig läst något negativt.

Karls neutrala men delvis positiva inställning till arbetsförmedlingen grundar sig på att målet för arbetsförmedlingen i grund och botten är god:

Sverige är ett bra land, som arbetslös har du rätt till pengar via arbetsförmedlingen om du blir arbetslös och inte har möjlighet till att få a-kassa. Den vetskapen gör att jag tycker arbetsförmedlingen fyller någon funktion i alla fall oavsett hur mycket de egentligen gör för de arbetslösa. Hade arbetsförmedlingen inte funnits hade folk inte haft någonstans alls att vända sig alls.

Karls familj och merparten av hans vänner är negativt inställda till arbetsförmedlingen. Han låter dock inte detta påverka honom när han tar ställning:

Jag gör alltid min egen uppfattning och försöker att inte påverkas av någon annan. Jag kan ju inte veta förens jag varit där själv, folk försöker alltid få en att tro så mycket, sen vet man aldrig hur mycket av det som stämmer.

Karl har vid ett fåtal tillfällen läst och hört om arbetsförmedlingen i massmedia. Vid dessa tillfällen har kritiken varit positiv. Han anser inte att massmedia påverkat hans uppfattning av myndigheten.

Man hör ständigt så mycket berättelser i både tidningar och på tv, jag har slutat ta åt mig av allt som sägs. Jag anser att mycket som sägs i massmedia vinklas och därför vill jag inte låtas påverkas av något jag hör eller läser där.

Fatima försöker hålla sig neutral vid sitt ställningstagande angående sin åsikt gentemot arbetsförmedlingen, dock anser hon själv sig till viss del ha påverkats negativt av en familjemedlem:

Jag vet att min syster för några år sedan var inskriven där, jag vill inte gå in i detalj på vad som hände men hon var mycket arg efter att ha kommit hem därifrån en gång och hon pratar väldigt illa om arbetsförmedlingen när den kommer på tal. Hon vill helst inte ens prata om det själv men rekommenderar mig att hålla mig därifrån om jag inte måste gå dit.

Fatimas föräldrar har aldrig fört arbetsförmedlingen på tal i deras hem då de alltid haft jobb. Hon kan inte heller minnas att hon hört något om arbetsförmedlingen i massmedia. Hon tror främst att hennes syster är den stora påverkande faktorn till att hon ibland kan vara negativt inställd även om hon vid flera tillfällen påpekar att hon fortfarande är neutral i sitt ställningstagande:

Ingen i min familj har någonsin varit arbetslös så vi har aldrig pratat om sådant hemma. Och i massmedia läser jag och lyssnar bara på det som är relevant för mig själv, och eftersom arbetsförmedlingen aldrig varit det så har jag bara slått över kanal eller struntat i att läsa när jag sett en rubrik gällande dem. Jag anser inte att min systers erfarenhet av arbetsförmedlingen kan vara hela grunden i mitt tyckande för dem, jag behöver gå dit själv för att få min egen bild av vad de gör och kan erbjuda mig. Jag tror eller hoppas i alla fall att de kan ge mig en bättre bild av sin verksamhet än de gav henne. Men alla reagerar och tolkar saker olika så därför vill jag varken säga något positivt eller negativt.

Anders har en neutral inställning till arbetsförmedlingen som han grundar på att han hört för mycket olika åsikter angående myndigheten:

Alla säger olika, vissa säger att dem är så nöjda med arbetsförmedlingens insats för dem och andra säger att deras tid som inskrivna varit det värsta dem varit med om, så det är svårt att veta hur man ska förhålla sig i den frågan. Jag måste gå dit själv och skaffa mig en egen erfarenhet innan jag kan uttala mig om vad jag tycker om arbetsförmedlingen.

Anders kan inte minnas att det vid något tillfälle nämnts något angående arbetsförmedlingen i hans hem. Däremot har flertalet av hans vänner varit inskrivna och bland dem hittar man en rad olika åsikter.

Många av mina vänner med negativa åsikter tror jag är ganska lata och förväntar sig för mycket av arbetsförmedlingen. Man måste någonstans förstå att det största ansvaret när man letar jobb ligger hos en själv. Ingen annan kan marknadsföra en annan människa lika bra som den själv kan. Men många förstår inte det, och det är jag medveten om. Därför väljer jag att hålla mig neutral. Folk vill också att allt ska gå så fort, men när man har med myndigheter att göra så går ingenting fort, och det måste man ha i bakhuvudet.

I massmedia har Anders aldrig hört någonting angående arbetsförmedlingen.

Demir grundar sina åsikter på sina föräldrars och sina vänners upplevelser:

Min ena vän har varit hos arbetsförmedlingen flera gånger och han har inte lyckats få jobb via dem. De har sagt att han måste söka jobb på egen hand och om han ska få några pengar måste han gå på olika träffar på deras kontor. Mina föräldrar hatar arbetsförmedlingen, de har inte heller fått någon hjälp när de varit där, de skulle också gå på träffar och ställa frågor och trots alla träffar har ingen av dem fått jobb från arbetsförmedlingen.

Demir har inte hört eller sett något i massmedia angående arbetsförmedlingen:

Vet att arbetsförmedlingen brukar vara med på nyheterna men jag har inte hört så mycket, min pappa brukar byta kanal när de dyker upp på tv.

På frågan om vad hans vänner anser om arbetsförmedlingen har Demir svarat att vännerna tycker ungefär som han själv:

Många av mina kompisar har besökt arbetsförmedlingen och de har inte heller fått något jobb. Arbetsförmedlingen borde läggas ner, de är inte till nytta. Min ena kompis var där en gång och till honom sa de att han hittar jobb snabbare om han letar själv, han gick dit för att få hjälp av dem och de säger att han ska leta själv. Han gick ju dit för att få hjälp av dem.

Kajsas negativa inställning till arbetsförmedlingen kommer från hennes mamma och mammans upplevelser:

Min mamma är inte förtjust i arbetsförmedlingen, hon gick dit flera gånger och visst lyckades hon få ett jobb men ändå blev hon inte behandlad bra. De sa till henne att hon kan göra mycket själv för att hitta ett jobb och detta gjorde min mamma upprörd för att hon tog det personligt, hon vet att hon kan hitta jobb på egen hand men när hon gick dit ville hon att dom skulle hjälpa henne istället. Så jag vet inte varför arbetsförmedlingen finns, de ska väl hjälpa arbetslösa hitta jobb men det verkar de inte göra.

Hon tror att de flesta av hennes åsikter kommer från det som Kajsa hört sin mamma säga och att de flesta av hennes vänner har jobb i dagsläget:

Min mammas upplevelse av arbetsförmedlingen har gjort att jag helst vill undvika dem, min mamma har sagt till mig att jag bara ska gå dit i nödfall, om jag verkligen måste. De flesta av mina vänner har jobb utan att ha besökt arbetsförmedlingen. Tror att min mammas upplevelse påverkat mig eftersom jag bara kan det som min mamma berättat om arbetsförmedlingen. Jag lyckas nog bättre om jag söker jobb på egen hand fast jag har tur som har ett jobb i dagsläget och det fick jag utan att besöka arbetsförmedlingen.

På frågan om Kajsa hört eller sett något i massmedia om arbetsförmedlingen säger hon nej:

Har faktiskt inte det, tittar sällan på nyheterna.

5.4. Sammanfattning

Hälften av våra informanter har en negativ inställning till arbetsförmedlingen. Gemensamt för dem är att deras inställning till myndigheten grundar sig på vad deras familj och vänner upplevt och uttalat om arbetsförmedlingen. De övriga av våra informanter försöker att ha en neutral inställning till arbetsförmedlingen, förklaringen till deras neutrala inställning är enligt dem att de vill bilda en egen erfarenhet av arbetsförmedlingen innan de uttalar sig om deras inställning gentemot myndigheten. De fyra neutralt inställda informanterna påpekar

hur de uppfattar att det finns en rad olika åsikter gentemot arbetsförmedlingen hos deras vänner och familj, de vet därför inte riktigt vad de ska tro. Massmedia är den faktor som våra informanter anser minst påverkat dem till deras inställning gentemot arbetsförmedlingen. Majoriteten av våra informanter anser inte att massmedia påverkat dem alls.

Våra informanter har skilda åsikter gällande förväntningar av arbetsförmedlingen om ett besök där blir aktuellt.

De informanter som har en negativ inställning förväntar sig inte att arbetsförmedlingen ska bidra med något alls för dem om ett besök blir aktuellt medan de neutralt inställda förväntar sig att arbetsförmedlingen ska hjälpa dem på vägen till ett nytt arbete. De uttrycker att de förväntar sig att en inskrivning hos myndigheten ska ge dem bland annat stöd, tips, hjälp till kontakt med arbetsgivare och bra service.

Gemensamt för alla våra informanter är att de tror att man själv måste vara aktiv i sitt arbetssökande. De anser att man troligtvis inte får något arbete via arbetsförmedlingen, istället ska man söka arbete på egen hand. Helst ska man personligen presentera sig för företagen för att chansen till ett arbete ska finnas.

6. ANALYS

I analyskapitlet kommer vi att analysera kopplingen mellan vårt syfte, våra frågeställningar, våra teorier, den tidigare forskningen samt vårt resultat. Med detta hoppas vi kunna ge en tydligare bild av den grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen, deras tankar och åsikter om myndigheten.

Fyra av våra informanter (Karin, Anna, Demir och Kajsa) har alla en negativ inställning till arbetsförmedlingen. Gemensamt för de fyra informanterna är att deras tankar och åsikter om arbetsförmedlingen grundas på föräldrars och vänners upplevelser, därmed blir socialisations - begreppet mycket centralt hos dessa fyra informanter. Socialisation innebär att man från tidig ålder påverkas av och tar till sig av de värderingar och attityder individens föräldrar uttrycker. Med åren tar samhället, kulturen, vännerna och arbetskollegerna mer och mer plats i individens socialisation (Giddens, 2003). I den undersökning som Japans regering utfört gällande i vilken utsträckning inskrivna på arbetsförmedlingen får jobb visar deras resultat att hälften av de inskrivna inte fått något arbete efter 6 månaders inskrivning, åldern hade en stor betydelse för ditt arbetsliv och undersökningen visar på att unga vuxna är de som främst får arbete inom 6 månader.

Hos vår informant Karin uttrycks dock även massmedias som en påverkande faktor. Massmedia är en stor påverkande faktor gällande både tankar och attityder inom det område som där presenteras (Giddens, 2000). Hos de ovan nämnda informanterna kan man dra tydliga paralleller till det resultat Lena (Lidström, 2009) presenterat i sin avhandling. Våra negativt inställda informanter tror och anser att ett besök hos arbetsförmedlingen inte direkt kommer ge dem någonting och främst bestå av samtal, Lena Lidströms informanter uttrycker ett missnöje över att den vägledning de möter på vägen till arbetslivet främst präglas av uppföljningssamtal, arbetsmarknadspolitiska program samt hot vilket de inte anser leder någonstans.

De andra fyra informanterna (Lars, Karl, Fatima och Anders) har en någorlunda neutral inställning till arbetsförmedlingen trots familjemedlemmarnas och vännernas erfarenheter av myndigheten. En undersökning som Xtream gjort visar att unga människor anser att sociala kontakter ska vara till hjälp vid sökande av jobb (Undersökning bland unga om attityder till arbetsförmedlingen, jobb och jobbsökande, 2007).

Lars som har en neutral inställning till arbetsförmedlingen tror att myndigheten anordnar mässor och andra former av träffar för att arbetssökande ska kunna knyta nya kontakter för att sedan kunna gå vidare i sitt jobbsökande.

Karl har också en neutral inställning till arbetsförmedlingen trots omgivningens erfarenheter, men ser det som en självklarhet att vända sig till arbetsförmedlingen när man ska söka jobb eftersom där arbetar människor som ska hjälpa en att hitta jobb.

Enligt arbetsförmedlingens rapport (stärkt förtroende för arbetsförmedlingen 2013) har det framgått att förtroendet för myndigheten är lågt. Så har fallet också visat sig vara hos våra informanter. Fyra av informanterna saknar förtroende för arbetsförmedlingen på grund av det som föräldrar och vänner sagt. Vår informant Anna anser att bemötandet som hennes familj och vänner utsatts för hos arbetsförmedlingen har gjort att hon tappat förtroendet för myndigheten. Även Sydsvenskans artikel gällande arbetssökandes syn på arbetsförmedlingen visar på att missnöjet är stort för myndigheten. Det framgår att många baserar sin negativa inställning på det bemötande de fått när de besökt myndigheten, väntetiderna är långa och kommer man inte på utsatt tid blir man avvisad.

Fatima som har en neutral inställning till arbetsförmedlingen på grund av olika åsikter från hennes omgivning anser att trots hennes systers negativa åsikter vill hon bilda sin egen uppfattning om arbetsförmedlingen fast hon känner att hennes systers åsikter påverkat hennes egna till viss del. Carle (2006) skriver om social påverkan där människan har en tendens att ändra sin personliga åsikt trots att hon/han vet att det hon/han själv har rätt. I Fatimas fall försöker hon hålla sig neutral gällande hennes tankar och åsikter om arbetsförmedlingen men trots det har hennes systers erfarenheter lyckats påverka Fatima.

Kajsa har en negativ inställning till arbetsförmedlingen trots att hon aldrig besökt något av myndighetens kontor, hennes tankar och åsikter bygger på hennes mammas upplevelser. Kajsas mamma har framfört sin bild av den sociala roll som en anställd på arbetsförmedlingen har vilket i stor utsträckning påverkat Kajsas syn på en arbetsförmedlare (Angelöv, Jonsson, 2000). Kajsa har uttryckt att hon hade sökt jobb på egen hand om hon hade blivit arbetssökande på grund av det som hennes mamma sagt. Det bekräftar att hon tagit till sig mammans åsikter och beslutat att hon inte ska gå dit, detta också för att hennes mamma påpekat att Kajsa ska vända sig till arbetsförmedlingen bara i nödfall. Kajsa har påverkats av sin mammas personliga identitet och i denna fråga gjort den till sin egen (Giddens, 2003).

Anders neutrala inställning kommer från hans familjs och vänners åsikter. Socialisation innebär att man anpassar sig till samhällets livsstil (Giddens, 2003). Anders har sagt att eftersom han hört olika personer i hans omgivning uttrycka sig olika gällande arbetsförmedlingen, både positiva och negativa åsikter har lett till att han själv inte vet vad han ska tänka och tycka om arbetsförmedlingen eftersom han aldrig besökt något av deras kontor. Anders tror också att när man som arbetssökande ska söka jobb så ligger det största ansvaret hos en själv. Eftersom samhället ständigt utvecklas formas en individ utifrån det sociala samspelet vilket pågår resten av livet (Giddens, 2003). Samt påverkas man också av sin egen identitet, den kännedom som man har om sig själv fortsätter ständigt att utvecklas (Giddens, 2003). Anders bygger sin neutralitet på sina egna tankar och åsikter trots omgivningens uttalanden.

De flesta av våra informanter har påverkats mer eller mindre av sin omgivning på ett eller annat sätt. Några informanter har tagit till sig omgivningens åsikter utan att reflektera så mycket över varför medan andra informanter har tagit till sig omgivningens åsikter men har ändå egna reflektioner gällande arbetsförmedlingen. Eftersom vi valt att fokusera på familj, vänner och massmedia har det visat sig att massmedia är något som de flesta av våra informanter saknar information om. En av våra informanter (Karl) nämner att han inte anser att massmedia påverkat hans uppfattning av arbetsförmedlingen då han valt att strunta i det

som sagts i tv och skrivits i tidningar. Anledningen till detta enligt Karl är att media inte alltid visar verkligheten om den är.

6.1. Sammanfattning

Syftet med vår undersökning är att ta reda på vilka tankar samt förväntningar unga vuxna i åldern 18-25 har gentemot arbetsförmedlingens arbetssätt och utförande. Vi har också velat undersöka de bakomliggande orsaker som ligger till grund för våra informanternas tankar och åsikter om arbetsförmedlingen, vi har här valt att fokusera på familjen, vänner samt massmedia. Våra frågeställningar har vi lyckas besvara under undersökningens gång där vi i studien försöker ge en tydlig bild över unga vuxnas åsikter om Arbetsförmedlingen, deras förväntningar på myndigheten och vad de grundar sina åsikter på.

I vår undersökning har vi kunnat dra kopplingar mellan teori och resultat eftersom teorikapitlet förklarar hur människan fungerar enligt socialpsykologiska begrepp och i vårt analyskapitel har vi kunnat använda oss av de olika begreppen för att förklara våra informanternas tankar och åsikter. Eftersom undersökningen rör den grupp människor som aldrig varit i kontakt med arbetsförmedlingen har vi lyckats hitta informanter som bidragit till att teori och resultat kan kopplas samman. Vi har kommit fram till att våra informanternas tankar och åsikter om arbetsförmedlingen bland annat bygger på familjens och vännernas egna upplevelser. Några informanter delar familjens/vännernas åsikter om arbetsförmedlingen trots avsaknad av egen erfarenhet av myndigheten, medan andra informanter föredrar att inte låta sig påverkas av sin omgivning utan att hålla sig neutrala i sin inställning. Förväntningarna på arbetsförmedlingen har varit olika men majoriteten av informanterna anser att det är arbetsförmedlingens uppdrag att hitta jobb åt arbetssökanden. De åsikter som informanterna har är bland annat att arbetsförmedlingen inte levt upp till de förväntningar som deras familj och vänner haft inför ett besök.

7. DISKUSSION

Syftet med vår undersökning var att ta reda på vilka attityder, åsikter samt förväntningar unga vuxna utan erfarenhet av arbetsförmedlingen hyser gentemot myndigheten. Vårt syfte var även att undersöka i vilken mån familjen, vänner samt massmedia påverkat dem till sin inställning. Vi anser att vi med hjälp av vårt metodval, tidigare forskning samt teorier fått en klar bild av hur våra informanter uppfattar arbetsförmedlingen samt bakomliggande orsaker till deras åsikter.

7.1. Resultatdiskussion

Vårt resultat har visat att åsikterna gällande arbetsförmedlingen är skilda. Hälften av våra informanter hade en negativ inställning till arbetsförmedlingen, övriga var neutralt inställda. Detta bekräftar förväntningarna på arbetsförmedlingen från våra informanter var varierande, några uttryckte inga förväntningar alls medan andra förväntade sig hjälp på vägen till ett arbete. Vännernas och familjens erfarenheter av myndigheten är det som främst påverkat våra informanter i deras inställning gentemot arbetsförmedlingen, massmedia påverkade inte alls dem i samma utsträckning.

Vi ser i vår undersökning en högre andel informanter som inte uttrycker ett missnöje över arbetsförmedlingen om vi jämför med Lena Lidströms avhandling en resa med osäkra mål som påvisar att majoriteten av hennes deltagare uttrycker ett missnöje över myndigheten. Vi kan dra paralleller mellan vårt resultat och den japanska regeringens undersökning då hälften av våra informanter är negativt inställda till arbetsförmedlingen och hälften av informanterna i den japanska undersökningen påvisar att de fått arbete inom 6 månader. Vi anser att sannolikheten är stor att de som fått arbete fått en positiv bild av

arbetsförmedlingen medan de som inte fått någon anställning efter 6 månader ändrat sin bild av myndigheten till negativ.

Gemensamt för de negativt inställda informanterna i vår undersökning var att de inte trodde att arbetsförmedlingen kunde bidra med något för dem om ett besök blir aktuellt. De berättade hur de inte skulle välja att ta vägen genom arbetsförmedlingen till ett arbete om arbetslöshet skulle bli aktuellt utan istället söka på egen hand samt via kontakter. Som ovan nämnts ansåg sig våra negativa informanter ha påverkats av bekanta och familjemedlemmars tidigare erfarenheter av arbetsförmedlingen. Sydsvenskans artikel som tar upp arbetssökandes syn på arbetsförmedlingen baserat på deras egna upplevelser bekräftar att många har dåliga erfarenheter från myndigheten och fyra av våra informanter bekräftar att de påverkats av vad deras familj och vänner uttryckt.

En intressant aspekt i detta är att flertalet av våra informanter hört människor berätta både negativa och positiva upplevelser från arbetsförmedlingen, hälften av våra informanter har främst hört negativa uttalanden och valde att inta en negativ inställning medan hälften valde att vara neutrala på grund av att de hört både positivt och negativt från omgivningen gällande arbetsförmedlingen. 50 % av våra informanter vill ha en egen erfarenhet av arbetsförmedlingen innan de tar ställning till sin attityd gentemot myndigheten, det är en högre andel än vi väntat oss vilket är positivt.

I Lidström (2009) presenteras att majoriteten av hennes informanter har en negativ inställning till arbetsförmedlingen efter att ha varit i kontakt med myndigheten. Många anser sig bli pressade att söka jobb de inte anser sig ha kompetens, men de kan inte dra sig ur på grund av ekonomiska skäl. Att många i den svenska befolkningen ser negativt på sin kontakt med arbetsförmedlingen förklarar varför vi i vår uppsats fått fram ett resultat som visar på att hälften av våra informanter är negativt inställda till myndigheten trots att de aldrig varit inskrivna där, detta då alla våra negativt inställda informanter bygger sin uppfattning om arbetsförmedlingen på familjen och vännernas upplevelser där.

Om man tittar på (Undersökning bland unga om attityder till arbetsförmedlingen, jobb och jobbsökande, 2007) som är genomförd på uppdrag från Arbetsförmedlingen ser man många unga har felaktiga förväntningar på vad arbetsförmedlingen kan bistå med, 6 av 10 anser att arbetsförmedlingen ska ”se till att ge dem ett jobb”. Felaktiga förväntningar är en faktor vi tror har stor betydelse för individers negativa inställning till arbetsförmedlingen och det är positivt att arbetsförmedlingen förstår att det låga förtroendet som hyses mot dem i många fall kan bero på just detta.

Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen (2013) tar upp just denna problematik och beskriver hur arbetsförmedlingen arbetar för att höja det låga förtroendet. Man vill i framtiden sätta kunden i fokus och tillgodose dennes behov i största möjliga utsträckning. Vi tror det hade varit till hjälp om arbetsförmedlingen går ut i skolor, via massmedia samt andra relevanta alternativ och med en lättförstådd text förklarar vad arbetsförmedlingen kan bistå med hos sina kunder. Då blir troligtvis inte förväntningarna i samma utsträckning felaktiga.

Genom att gå ut med klar och tydlig information till de som skrivs in på arbetsförmedlingen tror vi att man kan förhindra att folk har felaktiga uppfattningar om vad arbetsförmedlingen kan erbjuda och därmed minska statistiken på hur många som har felaktiga förväntningar av myndigheten. I slutändan borde detta resultera i att fler får ut vad de från början förväntat sig från sin inskrivning på arbetsförmedlingen och med detta få en positivare och mer rättvis inställning till myndigheten. Detta kommer troligtvis även påverka bilden de utan erfarenhet av arbetsförmedlingen har på myndigheten då deras familj och vänner i högre utsträckning kommer tala gott om arbetsförmedlingen.

7.2. Metod diskussion

Vi valde att använda oss av kvalitativa intervjuer. I efterhand ser vi positivt på vårt metodval då det gav oss den information vi sökte, den kvalitativa metoden gav oss utrymme för följdfrågor och utvecklade svar. Vi gjorde djupintervjuer över telefon då tiden var knapp för att få till möte med varje individ. Vi spelade in varje samtal för att kunna lyssna om det som sagts.

I efterhand ser vi att det kanske skulle varit bättre att trots allt försökt att utföra intervjuerna ansikte mot ansikte då detta gett oss en bättre chans att läsa av informantens kroppsspråk. Ur tillförlitlighetsperspektiv ser vi dock att denna metod var bättre då vi anser att människor har lättare att berätta sin personliga åsikt när man slipper titta intervjuaren i ögonen.

Vi använde oss av en intervjuguide som vi under hela undersökningens gång varit mycket nöjda med (bilaga 2) vi känner att den innefattar alla delar av vår frågeställning samt syfte. Frågorna var lätta att förstå och bjöd in informanterna till att berätta mer än nödvändigt, vilket de flesta gjorde.

Vid bearbetningen av analysen transkriberades intervjuerna och efter detta gjorde vi en datareduktion där vi rensade bort allt vi ansåg inte var relevant för vår undersökning (Larsen, 2007). Vi valde ut relevanta citat som vi ansåg gav svar på våra frågeställningar. Vi tycker detta sätt att bearbeta data var till stor hjälp för att kunna presentera vårt resultat på ett lättförståeligt och organiserat sätt.

7.3. Teoridiskussion

Vår teoridel bygger främst på de socialpsykologiska begreppen socialisation, sociala roller och identitet. Vi presenterar även vilken påverkan massmedia och sociala relationer har på individer. Vi är nöjda med vårt val av teori då de tre socialpsykologiska begreppen med fördel kan kopplas samman med det resultat vi fått fram och ge läsaren och oss en klarare bild av de bakomliggande orsaker som ligger till grund för våra informanternas tankar och förväntningar kring arbetsförmedlingen.

Socialisation innebär hur människan anpassar sig efter det samhälle denna lever i. När man är mycket liten är föräldrarna den största socialisationsfaktorn, med åren blir även kamrater, skolan och massmedia en viktig del av socialisationen för individen (Giddens, 2003). För vår undersökning är begreppet socialisation mycket centralt utifrån både vårt resultat samt frågeställning. Vi undersöker bakomliggande orsaker till våra informanternas inställning

gentemot arbetsförmedlingen och har valt att lägga fokus på familjen, vännerna och massmedia. Resultatet påvisar att alla våra informanter hört vänner eller familj ge sin bild av arbetsförmedlingen, hälften av våra informanter påvisar tydligt hur de påverkats av detta medan hälften försöker hålla en neutral inställning, dock lyser det i två av fallen igenom hur dessa ändå tagit åt sig av omgivningens åsikter vilket innebär socialisation.

Även sociala roller känns som ett mycket relevant begrepp då flera av våra informanter uttrycker hur de tror att anställda på arbetsförmedlingen inte gör någonting mer än att pratar men inte hjälper. Angelöw, Jonsson (2000) förklarar att samhället tilldelar olika yrken sociala roller, det vill säga att till exempel alla arbetsförmedlare är otrevliga, pratar mycket och hjälper inte de sökande att få ett jobb. Hos några av våra informanter ser man tydligt att de tagit till sig den sociala roll som deras omgivning förmedlat gällande arbetsförmedlare.

Begreppet identitet innebär allt som är meningsfullt och viktigt för oss men även de roller vi kan tillskriva oss själva, till exempel arbetsförmedlare, student eller mamma. Mest relevant för vår studie är den personliga identiteten som innebär att vi som individer formar vår identitet utifrån upplevelsen varje individ har gentemot sig själv baserat på det ständiga samspelet med den yttre världen. Dock har den personliga identiteten utrymme för valfrihet och handlingsfrihet (Giddens, 2003). Hälften av våra informanter uttrycker en neutral inställning gentemot arbetsförmedlingen trots att de hört andras berättelser gällande sina erfarenheter av arbetsförmedlingen. Detta gör personlig identitet mycket centralt i vårt resultat.

Giddens (2000) uttrycker hur massmedia i hög utsträckning påverkar våra tankar och attityder kring olika område. Vårt resultat stämmer inte överens med detta resonemang då majoriteten av våra informanter uttrycker att massmedia inte i någon form är en bakomliggande orsak gällande deras inställning till arbetsförmedlingen. Vårt att nämna är dock att flertalet av våra informanter aldrig hört, sett eller läst något i massmedia gällande arbetsförmedlingen.

En mycket intressant aspekt som vi gärna skulle vilja titta närmare på är det (Carle med fler, 2006) förmedlar, här belyser man hur olika experiment påvisar att människor tenderar att tycka som gruppen även om individen egentligen har en helt annan personlig åsikt. Ingen av våra informanter har några egna erfarenheter av arbetsförmedlingen utan bygger sin åsikt på vad deras närmsta omgivning uttryckt. Vissa har till stor del påverkats av det sociala mötet medan andra vill behålla neutralitet tills de har fått egna erfarenheter från myndigheten.

Vi skulle i vår uppsats kunnat lyfta fram mer gällande den sociala påverkan då det är ett nyckelbegrepp genom hela vår uppsats.

7.4. Vidare forskning

Vidare forskning inom vårt valda område skulle kunna innebära att man gjorde en jämförelse av männens och kvinnornas tankar, attityder och förväntningar gentemot arbetsförmedlingen. Från början var tanken gällande vår undersökning att vi skulle presentera den i ett jämförandeperspektiv baserat på kvinnor och män, dock ändrade vi vår plan under arbetets gång och valde istället att göra en helhetskartläggning över våra informanternas tankar, förväntningar och attityder gentemot arbetsförmedlingen samt bakomliggande orsaker till detta.

Vi skulle också rekommendera att någon undersöker huruvida klass och etnicitet har någon betydelse för individens inställning gentemot arbetsförmedlingen. Det hade också varit spännande att undersöka vårt forskningsområde utifrån ett geografiskt perspektiv, är inställningen till arbetsförmedlingen annorlunda på glesbygden än i storstäderna?

Då vi använt internationell litteratur i vår uppsats och genom detta upplevt oss fått ett bredare perspektiv av vårt undersökningsområde, vill vi därför rekommendera andra att undersöka människors syn på arbetsförmedlingen i ett globalt perspektiv.

Vi ser fram emot att läsa uppsatser eller undersökningar inom de områden vi rekommenderat.

8. REFERENSLISTA

8.1. Otryckta muntliga källor

Intervju med ”Karin”, kvinna, 25 år. Intervjuad den 7 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Isabelle.

Intervju med ”Anna”, kvinna, 22 år. Intervjuad den 7 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Isabelle.

Intervju med ”Lars”, man, 24 år. Intervjuad den 8 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Isabelle.

Intervju med ”Karl”, man, 20 år. Intervjuad den 8 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Isabelle.

Intervju med ”Fatima”, kvinna, 18 år. Intervjuad den 10 oktober 2013. Intervjuspråk:
svenska. Intervjuare: Ivana.

Intervju med ”Anders”, man, 23 år. Intervjuad den 10 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Ivana.

Intervju med ”Demir”, man, 25 år. Intervjuad den 10 oktober 2013. Intervjuspråk: svenska.
Intervjuare: Ivana.

Intervju med ”Kajsa”, kvinna, 21 år. Intervjuad den 11 oktober 2013. Intervjuspråk:
svenska. Intervjuare: Ivana.

8.2. Tryckt litteratur

Angelöw Bosse & Jonsson Thom (2000) *Introduktion till socialpsykologi*. Studentlitteratur,
Lund, ss, 9, 33, 82-83, 111.

Carle et al. (2006) *Socialpsykologi – bakgrund, teorier och perspektiv*. Studentlitteratur, Lund, ss, 151-152.

Furåker, Bengt & Blomsterberg, Marianne. (2009) *Arbetsmarknadspolitik*. Berglund, Thomas & Schedin Stefan (red.) I *Arbetslivet*. Studentlitteratur, Lund. Ss. 302-303.

Giddens, Anthony (2003) *Sociologi*. Studentlitteratur, Lund, ss, 42-44.

Giddens, Anthony (1998). *Sociologi*. Studentlitteratur, Lund, s, 429.

Jacobsen, D.I. (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring: Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*, Lund, Studentlitteratur.

Johansson, Thomas (2004) *Socialpsykologi*. Studentlitteratur, Lund, s, 111.

Larsen, Ann- Kristin (2007) *Metod helt enkelt*. Gleerups, Malmö, ss, 77, 85, 98.

Lidström, Lena (2009) *En resa med osäkra mål*. Diss, Umeå Universitet. Umeå: Univ.

Soidre, Tiiu (2009) *Ålder, generation och Arbete*. Berglund, Thomas & Schedin Stefan. (red.) I *Arbetslivet*. Studentlitteratur, Lund. Ss. 454-455.

Strömbeck, Jesper (2000). *Makt och medier*. Studentlitteratur, Lund, s, 164.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Studentlitteratur, Lund, s, 117.

8.3. Elektroniska länkar

ams.se/ om oss/ vår verksamhet/ Allmänt om oss

<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss.html> - 2013-11-07

Stärkt förtroende för arbetsförmedlingen (2013) tillgänglig:

(<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1bb00beb13eefdbe4bc34d4/St%C3%A4rkt+f%C3%B6rtroendet+f%C3%B6r+Arbetsf%C3%B6rmedlingen+-+130614.pdf>) – 2013-09-20

Sveriges radio

www.sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=5176047 – 2013-12-27

<http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.mah.se/doi/10.1111/j.1465-7287.2009.00168.x/full>

8.4. Otryckt material

Arbetsförmedlingen (2007) Undersökning bland unga om attityder till Arbetsförmedlingen, jobb och jobbsökande, Pressinformation (2007-11-27).

Tillgänglig: Endast på begäran från arbetsförmedlingen.

Arbetskraftsundersökningarnas (AKU) och Arbetsförmedlingens (Af) arbetslöshetsstatistik – En jämförande studie (2013) tillgängligt:

http://www.scb.se/statistik/_publikationer/AM0401_2013A01_BR_AM76BR1308.pdf - 2013-10-03

Vetenskapsrådet. Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.

Tillgängligt: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> - 2014-01-04

9. BILAGOR

9.1. Bilaga 1

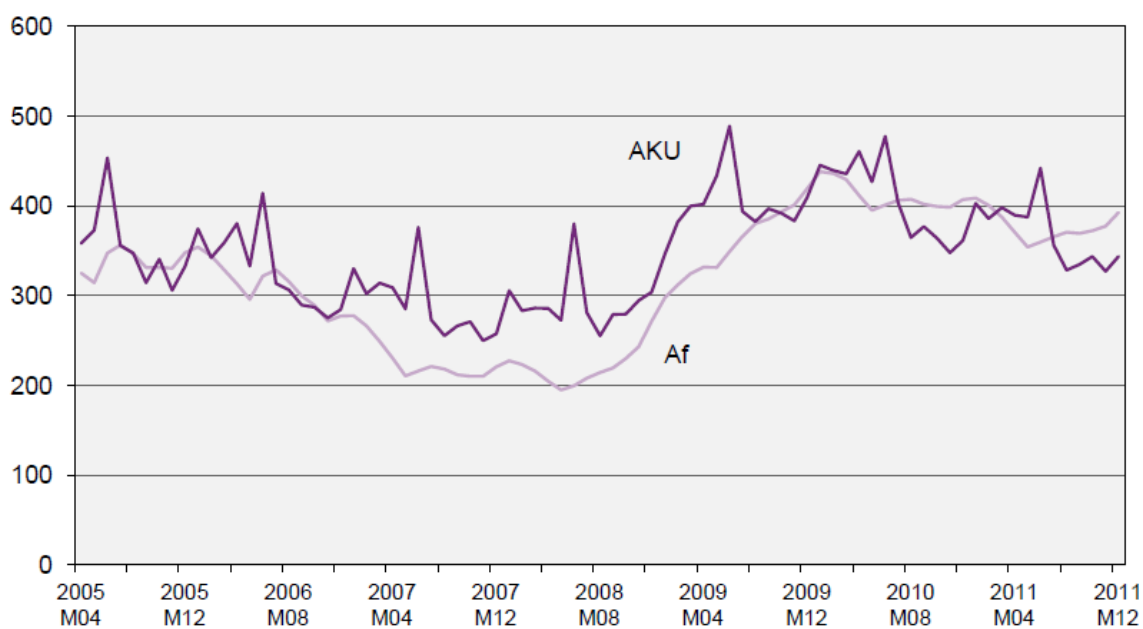
Intervjuguide

- Ålder?
- Om du blivit arbetslös, vart skulle du i så fall vänta dig?
- Om jag säger Arbetsförmedlingen, vad tänker du då?
- Hur ser arbetsförmedlingens arbetssätt, mål och riktlinjer ut?
- Vad tror du arbetsförmedlingen bidrar med hos sina kunder idag?
- Vilken är din personliga uppfattning om arbetsförmedlingen?
- Vilka förväntningar har du på framtida besök hos arbetsförmedlingen om så blir aktuellt?
- Vad tror du arbetsförmedlingen kan bidra med för dig vid ett framtida besök?
- Vad är det som gör att din åsikt om arbetsförmedlingen är ”...”?
- Vad har sagts i ditt hem om arbetsförmedlingen när du var yngre?
- Vad anser dina vänner om arbetsförmedlingen?
- Bygger åsikterna från de två ovan frågorna på personernas egna erfarenheter?
- Har du någon gång sett/hört något i massmedia angående arbetsförmedlingen?
- Har någon av de benämnda i ovanstående frågor påverkat din åsikt om arbetsförmedlingen?
- Vad tror du mer/annars kan ha påverkat din uppfattning om arbetsförmedlingen?

9.2. BILAGA 2

Diagram 1

Antalet arbetslösa i AKU och antalet inskrivna arbetslösa på Af i åldern 16–64 år, april 2005–december 2011. Tusental

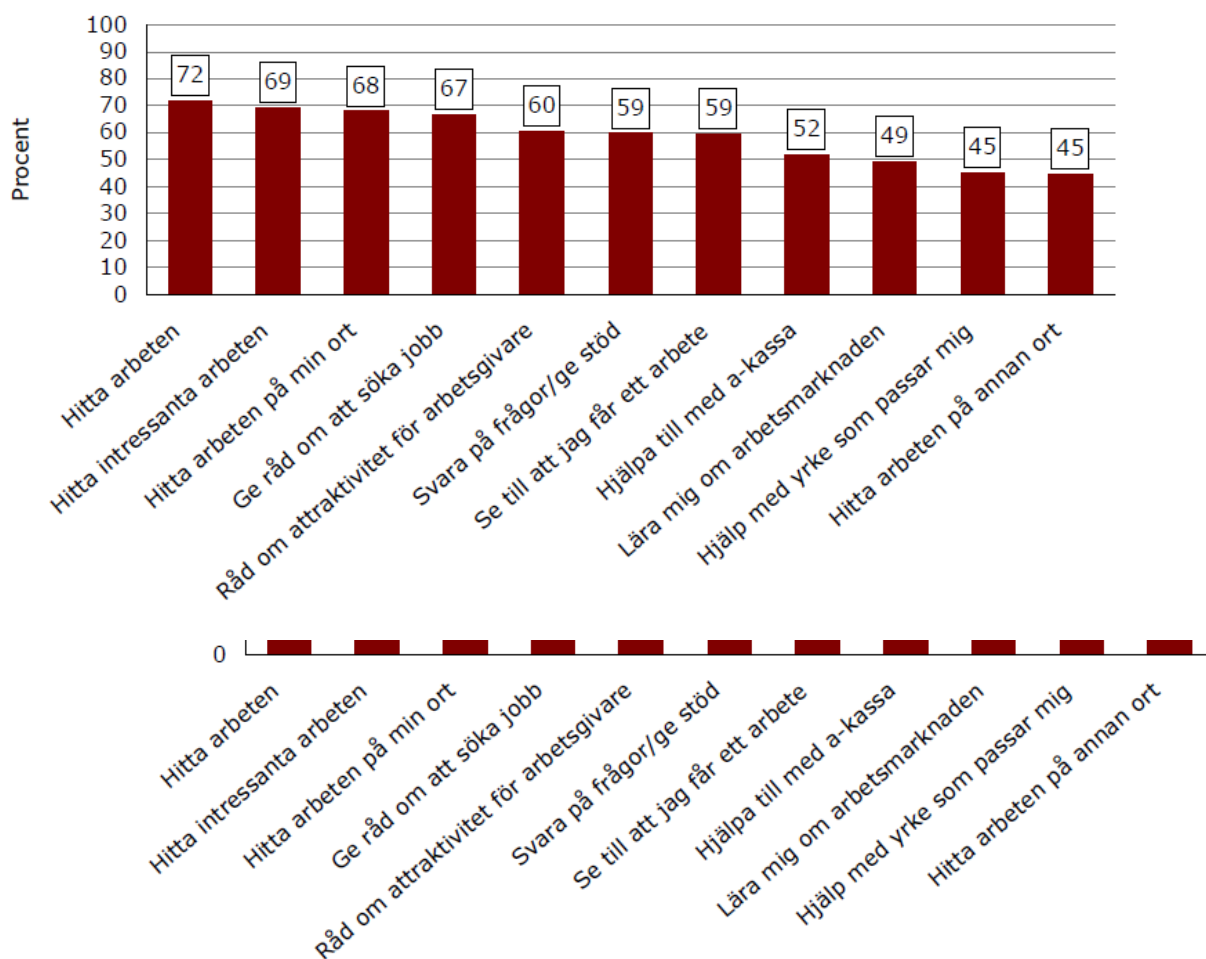


Källa: SCB (AKU) och Af (Sökanderegistret).

*Arbetskraftsundersökningarnas (AKU) och Arbetsförmedlingens (Af) arbetslöshetsstatistik
– En jämförande studie (2013)*

9.3. BILAGA 3

Vad förväntar du dig att arbetsförmedlingen ska kunna göra för dig (flerval)?



Källa:

Undersökning bland unga om attityder till Arbetsförmedlingen, jobb och jobbsökande (2007)