



Arbetsförmedlingen i Skövde

Etapp 1 – Behovsanalys, 2002-03-06

Denna rapport har skrivits av

Ralf Rosenberg, Designkonsulterna.



DESIGNKONSULTERNA



Sammanfattning

Projektet Design med Omtanke drivs av Västra Götalandsregionen i samarbete med Design Västra Götaland, Stiftelsen Svensk Industridesign (SVID), Svensk Form och Högskolan för Design och Konsthantverk.

Projektet syftar till att skapa miljöer, produkter och tjänster gällande inredning för offentlig miljö som är förenliga med en hållbar utveckling. Ledord är miljöhänsyn och tillgänglighet. I projektet ingår fem miljöer i Västra Götaland varav Arbetsförmedlingen i Skövde är en. Designarbetet i miljön Skövde utföres av Designkonsulterna och Oxid Designbyrå.

Vid årsskiftet fick AMS en ny instruktion för verket, som ska ge en mer samordnad organisation som resultat. Man vill säkra en likartad service och tjänsteutbud vid alla arbetsförmedlingar i Sverige. Det finns bl.a. gemensamma grepp för extern och intern kommunikation. På sikt leder detta säkert också till en likriktning av utseendet, men det finns ännu inga riktlinjer för hur man ska utforma sina arbetsförmedlingar.

Arbetsförmedlingen i Skövde är en medelstor förmedling. Den valdes ut för att den på grund av sin storlek och sin lokalutformning ansågs kunna fungera som mallkontor för hur en arbetsförmedling skulle kunna utformas.

Regeringens proposition 1999/2000:79 har inneburit att kraven på tillgänglighet har blivit hårdare. Myndigheterna ska se till att lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionshinder. Målsättning för detta projekt är att Arbetsförmedlingen i Skövde ska uppfylla dessa krav. Dokumentet "Riktlinjer fysisk tillgänglighet i Västra Götalandsregionen" ligger till grund för synen på tillgänglighet i detta projekt. Detta kallas i denna rapport för "VG-regionens anvisningar"

Som underlag för de slutsatser som finns redovisade nedan, har använts Arbetsförmedlingen i Skövde i sin helhet. Det har gjorts studiebesök på Arbetsförmedlingar i Hjo, Tibro, Karlsborg; i Angered och Västra Frölunda i Göteborg. Intervjuer har gjorts med såväl kunder som personal vid Arbetsförmedlingen Skövde samt personal med specialkompetens inom områden som är intressanta för projektet.

Informationsinsamlingen visar, att den som kommer in på Arbetsförmedlingen i Skövde inte alltid förstår vart han/hon ska ta vägen. Detta har man i dag sökt lösa genom att placera en bemannad pulpet en bit innanför dörren. Detta fungerar inte tillfredställande.

Vi inför begreppet "*Infopunkt*", ett ställe där man kan få svar på sina frågor, boka tider, få broschyrer med mera. Vid Infopunkten leder man besökaren vidare med skyltar om man redan vet vad man ska göra, men inte vet var de olika funktionerna finns. Denna Infopunkt ska kompletteras med *en miljö som stimulerar den besökande att på egen hand, utan kontakt med personalen, söka efter information och svar på sina frågor.*

För att Arbetsförmedlingens lokaler i sin helhet ska uppfylla rimliga krav på tillgänglighet, ska *vägen mellan entrén och infopunkten* uppfylla de strängaste kraven från "Riktlinjer fysisk tillgänglighet i Västra Götalandsregionen".

Utöver de *datoriserade kundarbetsplatser* som används i dag, vill vi införa fler och bättre möjligheter i det fortsatta arbetet med att leta jobb. Detta gör vi bl.a. genom att föreslå en mer *ändamålsenlig telefon- och skrivplats.*

Målsättningen är att utforma en bra arbetsplats för den som letar arbete.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Innehållsförteckning	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Aktörer	4
Syfte.....	4
Problemet	5
Kravbeskrivning	6
Allmänna krav	6
Infopunkt	7
Skyltar	8
Informationsserviceyta	8
Platser för enskilt arbete	9
Gruppsamtal	10
Miljökrav.....	11
Hotbild.....	11
Informationsinsamling	12
Metoder.....	12
Bakgrund	12
Arbetsförmedlingens rutiner	12
Brukare	14
Lokalerna	14
Andra arbetsförmedlingar	16
Tillgänglighet.....	17
Identitet	18
Funktionsanalys.....	19
Brukare	19
Funktioner	19
Miljöhänsyn	21
Tillgänglighet.....	22
Kontakter	23
Bilaga 1	24
Besökarintervjuer	24
Personalintervjuer	27

Inledning

Bakgrund

Projektet Design med Omtanke drivs i Västra Götalandsregionen i samarbete med många aktörer. Från ett större antal miljöer har fem utvalts, Arbetsförmedlingen i Skövde är en av dessa.

Föreliggande rapport ingår i etapp 1 av flera etapper. Projektering och genomförande ingår i senare etapper.

Hösten 1977 flyttade Arbetsförmedlingen i Skövde in i nya lokaler i ett för ändamålet nybyggt hus. Arbetsförmedlingen var typisk för tiden, med kundmottagning bottenvåningen och arbetsförmedlarna sittande i cellkontor längs långa korridorer. Med tiden förändrades arbetsmetoderna och därmed kraven på lokalerna. De upplevdes som både otidsenliga och opraktiska. I mitten av 90-talet hade arbetsmetoderna förändrats så mycket, att man inte kunde anpassa sig med enbart ommöblering. En ombyggnationen stod klar på våren 1998.

Lokalerna hade då krympts och omfattar numera två våningsplan. Planlösningen har ändrats från att ha varit slutet och mörk till att bli öppen och ljus. Kundmottagningen är borta och Arbetsförmedlingens behov av öppna torgytor har blivit tillgodosedda, vilket har medfört för stora öppna ytor, centralt belägna i varje våningsplan. Ytor som är så stora och tomma att de i dag upplevs som ödsliga. De uppfyller inte heller de krav på tillgänglighet som regeringen ställer i sin proposition 1999/2000:79.

Vid årsskiftet fick AMS en ny instruktion för verket, som ska ge en mer samordnad organisation som resultat. Man vill säkra en likartad service och tjänsteutbud vid alla arbetsförmedlingar i Sverige. Det finns bl.a. gemensamma grepp för extern och intern kommunikation. På sikt leder detta säkert också till en likriktning av utseendet, men det finns ännu inga riktlinjer för hur man ska utforma sina arbetsförmedlingar.

Aktörer

I projektet deltar förutom Design med Omtanke, Västra Götalandsregionen, också Arbetsförmedlingen i Skövde, Länsarbetsnämnden, Arbetsmarknadsstyrelsen och Designkonsulterna i samarbete med Oxid Designbyrå. Kontaktpersoner hos aktörerna finns nedan under Kontakter, sida 23.

Syfte

Projektet Design med omtanke syftar till att skapa miljöer, produkter och tjänster inom inredning för offentlig miljö som är förenliga med en hållbar utveckling. Ledord är miljöhänsyn och tillgänglighet.

Problemet

Att utforma Arbetsförmedlingen i Skövde så att den med avseende på lokaler och utrustning uppfyller högt ställda krav på tillgänglighet och miljöanpassning.

Den sammantagna visuella bilden av landets Arbetsförmedlingar är inte samordnad. Om det är önskvärt att en sådan samordning ska ske, bör det ske med en tydlig målsättning och med tydliga direktiv. Det måste då vara fastlagt vilken image Arbetsförmedlingen ska förmedla och vilken bild av sig själv man vill ge, bland annat då i förhållande till liknade service i den privata sektorn (bemanningsföretag, utbildningar med mera). Det visuella intryck en arbetsförmedling (i detta fall Arbetsförmedlingen i Skövde) förmedlar styrs av val av möbler, textilier, material, färger, sätt att organisera lokalen med mera. Detta är inte gjort på ett samordnat sätt.

Denna behovsanalys kan, förutom att förändra Arbetsförmedlingen i Skövde, även bidra till att skapa en modell för en sådan samordning av alla arbetsförmedlingar i Sverige.

Kort kan målsättningen formuleras:

Att utforma en arbetsplats för den som letar arbete.

Kravbeskrivning

Regeringens proposition 1999/2000:79 har inneburit att kraven på tillgänglighet har blivit hårdare. Myndigheterna ska se till att lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionshinder. Målsättning för detta projekt är att Arbetsförmedlingen i Skövde ska uppfylla dessa krav.

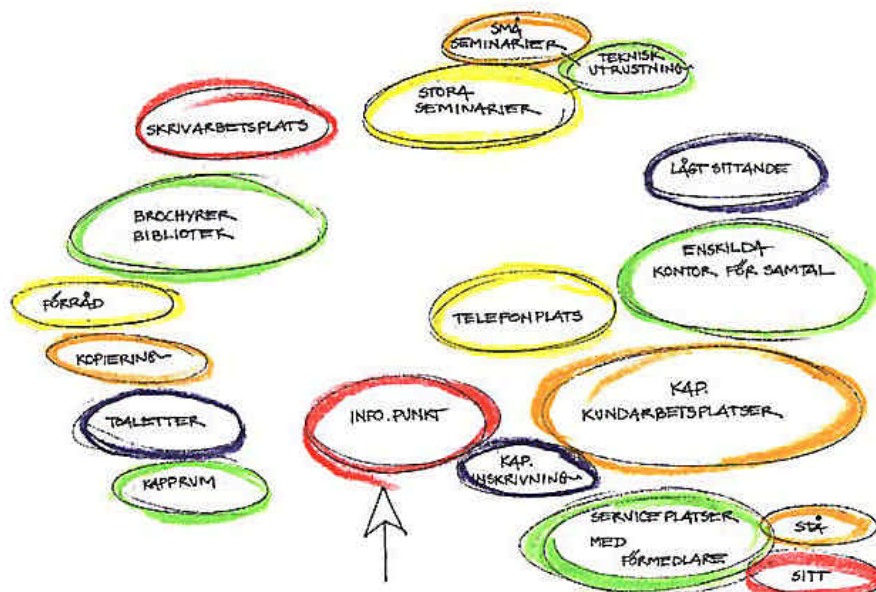
Ett dokument "Riktlinjer fysisk tillgänglighet i Västra Götalandsregionen", (här: "VG-regionens anvisningar") är framtaget för att tjäna som stöd i dessa frågor. Syftet är att alla Västra Götalandsregionens offentliga miljöer ska följa de riktlinjer som finns angivna. Dokumentet är utformat som en mall med gröna, gula och röda värden. Mallen tar punkt för punkt upp de detaljfrågor som är aktuella för att en besökare ska ha full tillgänglighet till de aktuella lokalerna. De gula värdena uppfyller minikraven medan de röda är underkända och de gröna är önskvärda.

Grundförutsättningen kan formuleras som att utforma en arbetsplats för den som söker arbete.

Arbetsförmedlingens i Skövde lokaler finns beskrivna längre fram i rapporten.

Allmänna krav

Alla vanliga och för en allmän lokal viktiga funktioner, som entréer, kapprum, toaletter, nödutgångar osv. ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar.



Tillgänglighet

Regeringens proposition 1999/2000:79 har inneburit att kraven på tillgänglighet har blivit mer uttalade. Fler typer av handikapp och personer med gravare funktionsnedsättningar ska ha tillgång till offentliga miljöer. Detta innebär i sin tur att en noggrannare analys av vilka grupper som ska ha tillgång till vad måste göras. Att ge alla full tillgänglighet till alla funktioner skulle leda till oönskade kompromis-

ser för stora grupper. Det leder också till att personer med lite svårare funktionshinder inte skulle få den hjälp de behöver, beroende på att de förutsätts klara sig själva.

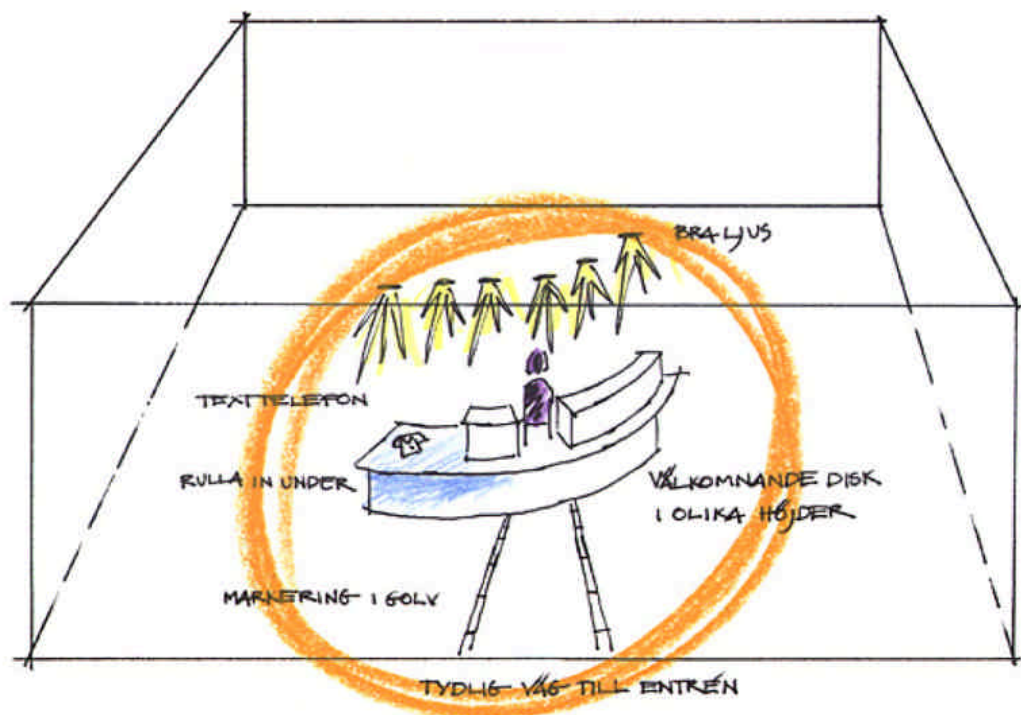
En väl gjord viktning av problem och hinder för personer med olika funktionshinder är mycket viktig. *Alla* ska kunna erbjudas den service de har rätt till, vilket i sin tur inte alltid är liktydigt med full fysisk tillgänglighet.

Överfört till Arbetsförmedlingen i Skövde skulle detta kunna innebära att man från entrédörren fram till en *Infopunkt*, ska ställa de högsta kraven på tillgänglighet, det vill säga gröna krav, enligt VG-regionens anvisningar.

Infopunkten är ett ställe där man kan få den information och hjälp man behöver för att kunna ta sig vidare i lokalerna.

Lokalen ska vara disponerad på ett sätt att det inte råder någon tvekan var de olika funktionerna finns och vart man ska ta vägen med sitt ärende. Lokalen ska med andra ord inbjuda till och vara så utformad att den besökande på egen hand ska kunna söka efter information och få svar på sina frågor.

Infopunkt



För den arbetssökande som för första gången kommer innanför dörren till en arbetsförmedling ska det vara så tydligt som möjligt vart man ska ta vägen. Om minsta tvekan råder ska det finnas ett ställe dit man kan vända sig för att fråga. Detta ställe kallar vi för *infopunkt*. Infopunkten ska vara centralt belägen och så placerad att den, utan att avgränsa den övriga lokalen, är det ställe man naturligt vänder sig till om man vill ha hjälp eller upplysningar. Tillgängligheten fram till och

vid en sådan plats ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar. Infopunkten ska erbjuda kontakt mellan kund och arbetsförmedlare på olika sätt allt ifrån stående med vissa kunder till sittande konversation med en rullstolsburen. Arbetsförmedlingens personal tar emot förstagångsbesökare, svarar på frågor, hjälper att komma vidare till olika specialfunktioner.

Plats för teknisk utrustning såsom telefon, dator, med mera samt tillhörande kablage ska ingå grundfunktionen.

Infopunktens utformning och placering ska vara sådan att den av kunden inte upplevs som tvingande eller begränsande. Vet kunden vart han/hon ska ta vägen bör det inte kännas nödvändigt att gå via infopunkten för att tala om vad man vill göra.

Skyltar

I anslutning till infopunkten och väl synlig från entrén ska innehålla den information man behöver ha för att kunna hitta vidare utan hjälp. Skyltningen ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar. Så långt möjligt bör skylttexter kombineras med piktogram för att öka förståelsen.

Informationsserviceyta

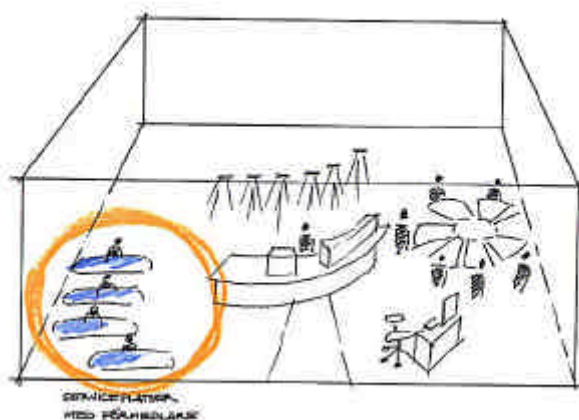
En modern arbetsförmedling är uppbyggd runt Informationsserviceytan som idag har två huvudsakliga typer av arbetsplatser: *serviceplatser och kundarbetsplatser*.

Själva ytan bör följa gröna värden i VG-regionens anvisningar, vilket här främst innebär väl markerade kommunikationsstråk med god framkomlighet för rullstolar med mera samt väl avvägd belysning.

Kraven på god akustik är mycket höga dels med hänsyn till kunder med hörselproblem men också för att två ska kunna tala ostört i den öppna miljön.

Med hänsyn till synsvaga ska belysningen vara jämn och miljön så fri från ljusreflexer som möjligt. Kommunikationsstråken ska vara tydligt markerade. I övrigt är en miljö med väl genomtänkt färgskala och väl avvägda kontraster till stor hjälp för en synsvag.

Serviceplatser



Här träffar den sökande en arbetsförmedlare för att *registrera sig som arbetssökande*, få personlig hjälp och stöd. Här sker även ansökan om ersättning från a-kassa.

Det är inte nödvändigt att alla serviceplatser uppfyller gröna krav i VG-regionens anvisningar, men någon eller några måste göra det. Serviceplatser kan

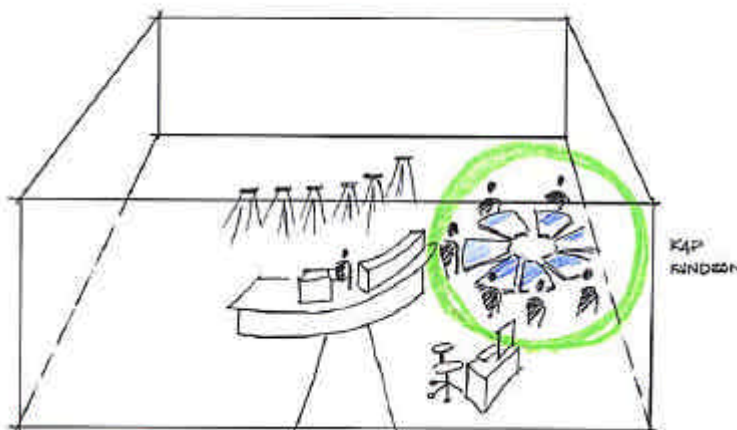
antingen vara placerade i Informationsserviceytan eller som i Skövde vara ett cellkontor. Om serviceplatsen är placerad bland andra arbetsplatser måste den utformas så att höga krav på integritet tillgodoses, vilket inte alltid är fallet idag.

Kundarbetsplatser

Kundens datorarbetsplats förkortas KAP. Här kan den sökande lägga in personuppgifter och meriter, hämta blanketter, leta efter lediga platser, m.m.

Fysiskt kan man beskriva en KAP som en pulpet med inbyggd dator, skärm tangentbord, pekdon och utskriftsmöjlighet.

En standardKAP ska vara tillgänglig för fler än normalanvändaren, t.ex. synskadade, hörselskadade och rullstolsburna. Om funktionshindren ställer ytterligare krav, tar en mer anpassad KAP över.



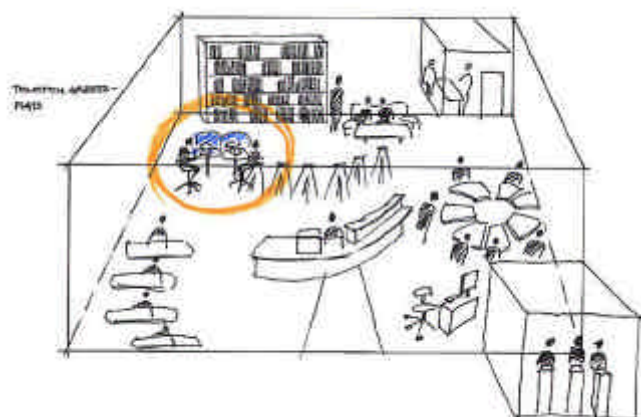
Dagens KAPar är små och erbjuder inte någon plats för eventuella anteckningsblock, pärmar eller dylikt, vilket de ska göra för att uppfylla minimikrav för "arbetsplats för den som söker arbete". De uppfyller inte heller de krav på integritet som man bör ställa på denna typ av arbetsplats.

Enklare datorarbete kan utföras stående vid förhöjd KAP.

Kravbilderna för en kundarbetsplats är komplex och vi har inte inom ramen för detta projekt haft möjlighet att få en fullständig bild. Detta beror på att en KAP ingår i ett rikstäckande system och ska fungera i många olika sammanhang och miljöer. Det är vår mening att kundarbetsplatserna bör utvecklas vidare men att en mer omfattande och fokuserad behovsanalys bör föregå ett sådant arbete.

Platser för enskilt arbete

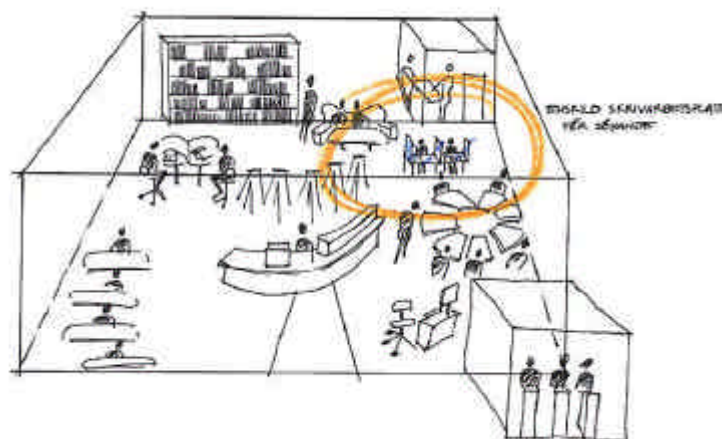
Telefonplats (för kund)



Kraven på tillgänglighet och integritet är de samma som för en kundarbetsplats. Om en kund vill ringa upp en arbetsgivare, och vill göra detta på arbetsförmedlingen, är idag det enda som står till buds ofta en vägghängd telefon utan möjlighet att lägga ifrån sig ett papper, än mindre att föra anteckningar.

Skrivplats (för kund)

Om en kund vill sitta på Arbetsförmedlingen och skriva exempelvis en arbetsansökan kan det finnas en skrivarbetsplats för detta. Den kan vara fristående eller kombinerad med telefonplatsen och ska uppfylla samma krav på tillgänglighet och integritet som denna.



Plats för broschyrer.

AMS har ett stort utbud av informationsskrifter av olika slag. Dessa ska finnas tydligt och lätt tillgängliga på ett ställe där man även kan studera dem i lugn och ro.

Broschyrställ ska om möjligt vara utformade så att personer med och utan funktionshinder lätt kan nå dem.

Läsplats (för kund)

Om en kund vill sitta på Arbetsförmedlingen och läsa, exempelvis en broschyr, ska detta vara möjligt.

Gruppsamtal

Plats för gruppsamtal och små seminarier, 3 – 10 personer.

En sådan plats ska vara utformad på ett sådant sätt att det går lätt att slinka in och delta, även om man inte varit med från början.

Tillgängligheten ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar och vara så placerad att en handikappanpassad toalett finns bekvämt tillgänglig.

Sammanträdesrum, fler än 10 personer.

För större sammankomster, t.ex. information för större grupper (ex stora uppsägningar), företag som vill informera om sina lediga jobb, mer omfattande kursverksamhet med mera. Tillgång till OH, videoapparat i lokalen är önskvärd. Hörselslinga.

Tillgängligheten ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar och vara så belägna att en handikappanpassad toalett finns bekvämt tillgänglig.

Lågt sittande

Ibland finns behov av en mer avspänd samtalsmiljö. Det kan till exempel vara om kunden har med sig en bisittare (tolk, hjälpare, anhörig osv.) som stöd vid sitt samtal med arbetsförmedlaren. Möjlighet att sitta i en soffgupp eller liknande kan då vara en tillgång.

Miljökrav

Miljön ska utformas med en helhetssyn på ekologin vad gäller materialval, produktion, transport, energiåtgång och utsläppskontroll.

Svanmärkta produkter, eller andra med bättre eller motsvarande kvaliteter, används för de fall där sådana finns. I övrigt väljs det mest ekologiska alternativet med acceptabel funktion. Svanmärkta produkter finns för närvarande inom tex. kontorsutrustning, lös inredning (möbler och textilier), fast inredning (hyllsystem, specialdisk etc.), byggmaterial vid ombyggnation, (golvmaterial, färgfabrikat etc.) utrustning (kyl/frys, diskmaskin etc.), förbrukningsartiklar, tjänster.

Vid början av projekteringen ska en uppdatering ske efter aktuell tillgänglig teknik och material.

Utformning

Vid val av material- och komponenter ska ej väljas sådana som innehåller:

PVC, asbest, kadmium, bly (exklusive batterier), freon, (exklusive miljögodkända), arsenik, farliga lösningsmedel, nickel eller andra allergiframkallande ämnen.

De bör ej innehålla: kobolt eller kromläder.

Trä ska främst vara klassad FSC, minimum klassad PEFC. (FSC är en global standard för skogsavverkning där även sociala och ekologiska organisationer har deltagit i framtagningen. PEFC består av europeiska privata skogsbolag.)

Lacker ska vara vattenbaserade och ej innehålla giftiga pigment.

Utformningen bör vara enkel att återvinna och därför demonterbar i identifierbara råvarudelar. Kompositmaterial är därför ej lämpliga.

Helhet

Distributionsform och förpackning med låg miljöbelastning ska väljas.

Användningsmiljön ska vara energisnål och minimera elektromagnetisk strålning minimum enligt TCO-99.

Miljön ska vara hållbar, klottersanerbar eller reparerbar i moduler. Anmärkningsvärt är att man på inte något ställe i hela Sverige har problem med vandalisering av obemannade arbetsförmedlingar.

Vi har alla de senaste åren fått uppleva att miljövänliga inredningsprodukter används i offentlig miljö. Detta har också speglats i utformningen av sådana produkter. Man vill att det ska synas på produkten att den är kravmärkt, vilket innebär att trä och naturfärgade textilier används ofta. Det kanske inte alltid passar det uttryck vi söker. Vi vill i detta projekt söka produkter och lösningar med rikare form- och färgskalor, som ändå är miljögodkända, för att kunna ge starkare profil åt miljöerna.

Stilmässigt ska miljön kunna hålla sig modern en längre tid, uppåt tio år, och möjlig att modernisera med accentdelar.

Hotbild

Som andra offentliga institutioner har även Arbetsförmedlingen en hotbild hängande över sig. Exempelvis rekommenderar man sina anställda att inte ha några personliga saker på sina arbetsplatser. Hot om våld förekommer, men inte frekvent. I vilken omfattning fysiskt våld förekommer på Arbetsförmedlingen runt om i Sverige har vi inte utrett, på Arbetsförmedlingen i Skövde har det inte förekommit.

Informationsinsamling

Metoder

Informationsinsamlingen har huvudsakligen skett genom studiebesök på arbetsförmedlingar och intervjuer av personalen vid dessa kontor. Arbetsförmedlingens personal i olika specialbefattningar har också intervjuats liksom arbetssökande. För att åstadkomma ett så brett urval som möjligt av kontor och personal med specialkompetens har urvalet skett med hjälp av Arbetsförmedlingens egna informatörer. Våra slutsatser har sedan verifierats genom samtal med ett antal av Arbetsförmedlingens kunder.

Utöver Arbetsförmedlingen i Skövde har vi besökt två arbetsförmedlingar i Göteborg, Arbetsförmedlingen i Västra Frölunda och Arbetsförmedlingen i Angered.

Vi har intervjuat åtta personer ur personalen vid Arbetsförmedlingen i Skövde och sex arbetssökande från Skövde och Göteborg.

Bakgrund

Arbetsförmedlingens egna formulerade syften

Vid årsskiftet 2001 – 2002 ombildades Arbetsmarknadsverket från att ha varit 20-talet självständiga myndigheter till en, sammanhållen organisation med en fullvärdig styrelse för hela AMV och med AMS som chefsmyndighet. Syftet är att alla arbetssökande och alla arbetsgivare ska få likvärdig service och möta likvärdiga krav på alla arbetsförmedlingar i hela Sverige. Däremot har arbetsförmedlingarna runt om i Sverige olika visuell utformning. Det beror på att det inte finns några gemensamma riktlinjer inom Arbetsmarknadsverket för hur en arbetsförmedling ska vara utformad eller vilken information som ska finnas tillgänglig.

Arbetsförmedlingarnas huvuduppgift delas upp i tre punkter:

Matchning

Att ta vara på den jobbklara arbetskraften och snabbt tillsätta lediga platser.

Utbildning

Att svara mot arbetsmarknadens efterfrågan på kompetens och yrkeskunnande.

Aktivering och kontroll av a-kassa

Att jobbrusta och aktivera i syfte att öka arbetsutbudet.

Arbetsförmedlingens rutiner

Det finns inga riktlinjer för *hur* en arbetsförmedling ska arbeta, däremot är riktlinjerna för vad Arbetsförmedlingen ska arbeta med och vilka mål som ska uppnås mycket tydligt definierade.

Arbetsförmedlingen arbetar mer och mer med självservice. Det finns en mängd tjänster som kunderna själva kan ta del av, dels via Internet, dels via speciella datorbaserade kundarbetsplatser samt genom tryckt informationsmaterial i Arbetsförmedlingens lokaler.

På mindre orter går utvecklingen mot att förmedlingarna är obemannade vissa tider på dygnet. Kunderna är då hänvisade till enbart självservice. På vissa finns Arbetsförmedlingen i samma lokaler som annan verksamhet (försäkringskassa eller socialtjänst).

Förutom att hålla den direkta kontakten med kunden ska arbetsförmedlaren sköta den administration som är knuten till den arbetssökande samt matchning av jobb mellan kund och arbetsgivare.

Kundkontakten sker på tre sätt: Den första kontakten sker vid första besöket och innebär hjälp med inskrivning och registrering till a-kassa. Därefter följer formella återbesök med diskussioner, vägledning och kontroll av a-kassa. Dessa besök kan vara inbokade eller spontana. Dessutom sker informella kontakter ute på kundens arbetsplats det vill säga på informationsserviceytan.

På större och medelstora arbetsförmedlingar tillämpar man i allmänhet arbetscirkulation där personalen turas om med de olika arbetsuppgifterna.

IT-metoder

AMS använder sig av ett mycket avancerat IT-stöd för sin verksamhet. Det används internt för att sprida information till arbetsförmedlarna runt om i Sverige.

Det används utåtriktat som stöd för den arbetssökande där denne kan skriva in sig som arbetssökande, registrera sig som arbetslös (måste dock verifieras av en arbetsförmedlare), presentera sig med persondata, leta jobb i Platsbanken.

En arbetsgivare kan presentera sig och sina lediga jobb i Platsbanken där sedan arbetsförmedlare och arbetssökande kan hitta intressanta objekt att arbeta vidare med.

Arbetssökande och arbetsgivare kan nå AMS hemsida, www.ams.se, från vilken Internetansluten dator som helst eller från arbetsförmedlingarnas kundarbetsplatser (KAP).

IT-utvecklingen på Arbetsförmedlingen har inneburit att mycket av det arbete som tidigare utfördes av arbetsförmedlare, idag utförs av den arbetssökande själv. Detta har inneburit att tiden för kontakt med kunder som behöver mycket stöd har ökat.

För kunden har innebörden blivit att möjligheten att aktivt delta i processen att skaffa nytt jobb blivit avsevärt bättre.

Kunder med dålig eller ingen datorvana får chansen att på ett konstruktivt sätt bekanta sig med den, för många, abstrakta IT-världen.

Obemannade arbetsförmedlingar

Ingången i ett IT-baserat arbetssätt har medfört att man på Arbetsförmedlingen aktivt söker gränserna för vad man kan använda tekniken till.

För närvarande pågår ett försök med en helt obemannad arbetsförmedling i Töreboda som man med tele-bild anslutning har knutit till arbetsförmedlingen i Mariestad. Arbetsförmedlingen i Töreboda är helt obemannad medan man via telefon och bildskärm kan få kontakt med arbetsförmedlare i Mariestad.

Detta arbetssätt kan givetvis vara värdefullt som komplement på en tidvis obemannad förmedling, men att helt ersätta den mänskliga kontakten med kontakt via bildskärm förefaller oroväckande.

Brukare

Kunder

Kunder kan delas in i två grupper: Arbetssökande och arbetsgivare.

Arbetssökande

Arbetssökande kan vara arbetslös eller ha arbete, men letar nytt arbete för att byta. Arbetssökande är man oavsett man kan ta ett jobb rakt av eller man behöver särskilda åtgärder.

Intervjuer har gjorts med sex arbetssökande.

Arbetsgivare

Vänder sig till arbetsförmedlingen för att få sitt behov av arbetskraft tillgodosett. Vanligast är att arbetsgivaren hör av sig till arbetsförmedlingen som lägger in jobben i intern databas eller i platsbanken. Man kan också lägga in lediga jobb på egen hand via Internet.

En arbetsgivare kan också komma till en förmedling och informera om sina lediga platser direkt till de arbetssökande. När en arbetsgivare besöker Arbetsförmedlingen har denne i allmänhet avtalat tid, om så inte är fallet är det nästan alltid en viss person som eftersöks.

Personal

Arbetsförmedlare, administrativ personal, underhållspersonal.

Intervjuer

De samtal vi haft med personal och arbetssökande har givit i stort sett samma bild av vad som är bra och dåligt.

Man efterlyser tydlighet i lokalerna, man vill ha någon form av reception dit man kan vända sig med frågor och rutinärenden och man vill ha integritet vid samtal mellan förmedlare och kund. Sammanfattning av intervjuresultaten finns i bilaga1

Lokalerna

Arbetsförmedlingen i Skövde

3000 sökande

Genomströmning ca personer 200/dag, max 400 personer/dag

30 anställda varav 25 är förmedlare.

Hösten 1977 flyttade Arbetsförmedlingen i Skövde in i nya lokaler i ett för ändamålet nybyggt hus. Huset var ett för tiden typiskt kontorshus i 3 våningar. Planlösning och inredning var anpassade till den tidens arbetsmetoder med Kundmottagning bottenvåningen och arbetsförmedlarna sittande i cellkontor längs långa korridorer. Lokalerna upplevdes som mörka, mycket beroende på den tidens färgsättningsmode som gick i brunt, beige och orange, ofta för att skapa en "mysig" och hemtrevlig känsla. Kontoren var placerade utefter ytterväggar-

na och var därmed de enda utrymmena med dagsljus, övriga ytor fick inrymma kommunikationsytor, sammanträdes-/grupprum, förråd med mera. I kombination med färgsättningen gjorde placeringen att dessa utrymmen var ganska mörka.

Med tiden förändrades arbetsmetoderna och därmed kraven på lokalerna som upplevdes som både otidsenliga och opraktiska. I mitten av 90-talet hade arbetsmetoderna förändrats så mycket att man inte kunde anpassa sig med enbart ommöblering. En ombyggnation var nödvändig. Ombyggnationen stod klar på våren 1998.

Lokalerna hade då krympts och omfattar numera två våningsplan. Planlösningen har ändrats från att ha varit sluten och mörk till att bli öppen och ljus. Arbetsförmedlingens behov av öppna torgytor har blivit tillgodosedda, vilket har medfört stora öppna ytor, centralt belägna i varje våningsplan.



Från entrén kommer man in på en stor ödslig yta. Förmedlingen finns i två plan förbundna med en stor bred trappa. Golvytorna i första våningen är så stora och tomma att de inte leder vidare någonstans, vilket nog kan kännas obekvämt och svår-orienterat för en förstagångs-besökare. Rakt fram i anslutning till en pelare finns en "hovmästarpulpet", dit man

kan gå om man inte vet vart man ska ta vägen. På denna förmedling använder man sig av ett system där man har en ambulerande förmedlare som hjälper folk tillrätta och tillhandahåller hjälp med KAP med mera. I den öppna lokalen finns också en arbetsplats för personlig handledning och en för handledning i studie- och utlandsfrågor. Övrig handledning sker i smårum.

En obemannad avdelning som är tillgänglig efter stängning, öppen 8.00–18.00 innehåller två kundarbetsplatser. Inga problem med vandalisering.

Hjotiborg

Knutna till Arbetsförmedlingen i Skövde finn också tre små förmedlingar belägna i Hjo, Tibro och Karlsborg.



Hjo och Karlsborg är öppna för självservice och bemannade endast viss tid. Tibro är alltid bemannat, men ska övergå till verksamhet liknande de övriga två. Antal kundarbetsplatser tre plus en handledarplats.



I Hjo och Karlsborg har man en vägg med dörr och persienn. På obemannad tid är dörren stängd och persiennen nerdragen. I den för kunderna tillgängliga delen finns också ställ med broschyrer samt en kundtelefon.

12 anställda. Öppettiderna för obemannad Arbetsförmedling brukar vara 8 - 16.



Andra arbetsförmedlingar

Utöver Arbetsförmedlingen i Skövde har vi också besökt två arbetsförmedlingar i Göteborg.

Arbetsförmedlingen i Västra Frölunda

Stor förmedling med 5000 arbets-sökande.

Antal personal är 31 varav 24 är arbetsförmedlare uppdelade på tre grupper om 8 pers.

Kundarbetsplatser 12

Serviceplatser 3+1



Från entrén kommer man rakt in i ett större rum, som med ett med sitt ljus och sin möblering kan beskrivas som öppen. Rummet har en torgfunktion och innehåller de funktioner man som arbetssökande initialt behöver: 12 kundarbetsplatser och fyra serviceplatser. Kundarbetsplatserna är fördelade längs lokalens väggar, tre av serviceplatserna är placerade centralt i rummet på ett sådant sätt att den som kommer in i rummet naturligt leds fram dit. En av platserna blir på grund av sin placering förmodligen mer belastad än de andra. För att avhjälpa bland annat detta har man infört köllappsystem. Den fjärde serviceplatsen används för handledning i studiefrågor. Serviceplatserna är utrustade med elektriskt höj- och sänkbara bord. De tre platserna används mot stående kund och är därför utrustade med en hög stol. Man vill ha det så eftersom man anser att handledningstiderna blir effektivare på det sättet. Studiefrågeplatsen är en sittarbetsplats. Vid känsliga situationer tar vägledaren med sig den sökande till ett besöksrum där de kan prata ostörda. Informationsserviceytan är avgränsad från övriga kontoret med låga svängdörrar utan lås. Några säkerhetsproblem upplever man inte.

Arbetsförmedlingen i Angered

Stor förmedling 5000 arbetssökande. Andelen med invandrarbakgrund är stort, liksom antalet långtidsarbetslösa.

Antal personal ?

Antal förmedlare?

Kundarbetsplatser 23+ 3 i entrén

Serviceplatser 11

Från entrén kommer man fram till en receptionsdisk där man, om man är förstagångsbesökare, blir hänvisad till någon av de tre kundarbetsplatserna som finns där för inskrivning. Efter att kunden skrivit in sig, går han/hon tillbaka till disken för att med hjälp av personal komplettera sin inskrivning. Detta medför att antal missförstånd och fel är litet.



Är man återbesökare kan man gå förbi disken direkt till informationsarbetsplatsen och sätta sig vid en kundarbetsplats.

Kundarbetsplatserna är placerade dels mitt i rummet som en ö, dels i rummets båda kortändor.

Servicearbetsplatserna är placerade utefter de två övriga väggarna som är ytterväggar med stora fönster. Dessa är sittarbetsplatser placerade i bås med avgränsande skärmväggar, en och en eller i grupper om tre. Servicearbetsplatserna har alla höj- och sänkbara bord.

Vid återbesök till speciell vägledare blir man hämtad i receptionen. Besöksrummen är små och saknar ibland fönster.

Vissa delar av kontoret är avskilda med kodlåsta dörrar. Man har vissa problem med stöld av datorer och skärmar och har därför låst fast dem, men med alldeles för liten utrustning. Personalen upplever ett visst personligt säkerhetsproblem men det tillhör inte vardagen.

Tillgänglighet

I regeringsförklaringen 1999 slog regeringen fast att hindren för funktionshindrades rätt att delta fullt ut i samhället ska rivas. Detta formulerades i regeringens proposition 1999/2000:79, där det bland annat står att samhället ska utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet, man ska även identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder samt förebygga och bekämpa diskriminering av människor med funktionshinder.

Ett dokument "Riktlinjer fysisk tillgänglighet i Västra Götalandsregionen" är framtaget för att tjäna som stöd i dessa frågor. Syftet är att alla Västra Götalands

officiella miljöer ska följa de riktlinjer som finns angivna. Dokumentet är utformat som en mall med gröna, gula och röda värden. Mallen tar punkt för punkt tar upp de detaljfrågor som är aktuella för att en besökare ska ha full tillgänglighet till de aktuella lokalerna. Godkända är då de gula värdena medan de röda är underkända och de gröna är önskvärda. Dokumentet kallas i denna rapport för "VG-regionens anvisningar"

Arbetsförmedlingen i Skövde uppfyller inte dessa riktlinjer i tillräcklig omfattning. Bland annat har man flyttat handläggningen av handikappärenden till andra våningen. Dit är det mycket svårt att ta sig för en rullstolsburen person, eftersom hissen är otillgänglig.

Identitet

Arbetsmarknadsverket har en policy för intern och extern kommunikation som hanterar verkets kommunikation med omvärlden. Den har följande rubriker: *Bilden av verket, Att tänka på, Intern kommunikation, Extern kommunikation, Massmediakontakter, Grafisk profil*. Men den tar inte upp vilken *visuell bild* man vill förmedla med sina arbetsförmedlingar.

Med bildandet av AF-Sverige vill man framstå som en mer sammanhållen organisation. Det talas om ett mer likformat bemötande av kunderna. Detta borde också visas genom en samordning av arbetsförmedlingarnas uppbyggnad och utseende. Det är viktigt att en kund känner igen sig och förstår hur man beter sig oavsett vilken arbetsförmedling han/hon besöker. Så är inte fallet idag. Skillnader i utseende och besöksrutiner kan i dag, för vem som helst, vara påtagliga.

Funktionsanalys

Brukare

Kunder

Kunder kan delas in i två grupper: Arbetssökande och arbetsgivare.

Arbetssökande

Alla arbetssökande är inte arbetslösa. Men den grupp som är mest utsatt och som är mest utlämnad till den miljö arbetsförmedlingen har att erbjuda är personer som av olika orsaker saknar arbete. I vissa fall befinner sig dessa personer i en personlig och ekonomisk kris: inget arbete, inga pengar till hyran, ofta besvärliga sociala omständigheter med mera. Om denna person hamnar i en miljö där han/hon inte vet hur man ska bete sig, känns omgivningen främmande och kanske hotfull. Då minskas lätt möjligheterna att mobilisera den kämpaglöd och det kurage som behövs för att framgångsrikt leta upp och söka ett nytt arbete.

Arbetsgivare

En arbetsgivare vänder sig till arbetsförmedlingen för att få sitt behov av arbetskraft tillgodosett. Vanligast är att arbetsgivaren hör av sig till arbetsförmedlingen som lägger in jobben i intern databas eller i platsbanken. Man kan också lägga in lediga jobb på egen hand via Internet.

En arbetsgivare kan också komma till en förmedling och informera om sina lediga platser direkt till de arbetssökande. När en arbetsgivare besöker Arbetsförmedlingen har denne i allmänhet avtalat tid, om så inte är fallet är det nästan alltid en viss person som eftersöks.

Personal

En arbetsförmedlares uppgift är att förmedla jobb till arbetssökande och att förmedla arbetssökande till arbetsgivare. För att detta arbete ska ske så smidigt som möjligt är det önskvärt att en arbetssökande är i god balans. Om han/hon inte är det i sin personliga situation så är det önskvärt att han/hon är det i Arbetsförmedlingens miljö.

Det har visat sig att de synpunkter på Arbetsförmedlingens lokaler som kommit fram vid våra intervjuer är nästa helt överensstämmande mellan kunder och arbetsförmedlare.

Funktioner

Det finns ett antal funktioner som en arbetsförmedling kan ha i dag. Alla dessa funktioner finns inte tillgängliga på alla arbetsförmedlingar. Förutom befintliga funktioner har vi dessutom lagt till några som vi anser att en arbetsförmedling ska ha för att kunna fungera som **en arbetsplats för arbetssökande**.

Infopunkt

Ta emot förstagångsbesökare, svara på frågor, hjälpa vidare allmänt och till specialfunktioner.

Informationsserviceyta

En modern arbetsförmedling är uppbyggd runt en informationsserviceyta som idag har två huvudsakliga typer av arbetsplatser: *serviceplatser* och *kundarbetsplatser*.

Serviceplatser.

Här träffar den sökande en arbetsförmedlare för att *registrera sig som arbetssökande*, få personlig hjälp och stöd så som yrkesvägledning, specialhandläggning med mera. Här sker även ansökan om ersättning från a-kassa.

Kundarbetsplatser

Kundens datorarbetsplats kallas KAP. Fysiskt kan man beskriva en KAP som en pulpet med inbyggd dator, skärm, tangentbord, pekdon och utskriftsmöjlighet. Två skrivare ingår, en A4 skrivare och en kvittoskrivare på vilken man kan skriva ut arbetsplatsannonser.



De finns idag i tre utföranden, en standardKAP, en för stående och en handikappanpassad. StandardKAParna är i dag inte tillgängliga för en rullstolsburen, (denne får inte plats med fötterna). Standard- och ståKAParna är inte anpassade för synsvaga. När dessa kapar inte räcker till ska en handikappKAP ta över.

Här kan den sökande lägga in personuppgifter och meriter, hämta blanketter, leta efter lediga platser, m.m. Den sökande har också viss tillgång till Internet (full tillgång bortsett från porr-, betal- och spelsajter). Man kan också presentera sig i sökandebanken, leta jobb i jobbanken, skriva ut intressanta jobb m.m.

Man kan inte registrera sig som arbetslös i en kundarbetsplats. För att göra det måste man, efter att ha fyllt i ett formulär med personuppgifter i en KAP, vända sig till en arbetsförmedlare för att registreringen ska gälla.



Telefonplats (för kund)

Här kan den arbetssökande ringa på de jobb han/hon hittat i platsbanken eller platsjournalen.

Skrivplats (för kund)

Om en kund vill sitta på Arbetsförmedlingen och skriva t.ex. en arbetsansökan, kan det finnas en skrivarbetsplats för detta. Den kan vara kombinerad med telefonplatsen och bör uppfylla samma krav på tillgänglighet som denna.

Plats för broschyrer.

AMS har ett stort utbud av informationsskrifter av olika slag. Dessa ska finnas tydligt och lätt tillgängliga på ett ställe där man även kan studera dem i lugn och ro.

Läsplats (för kund)

Om en kund vill sitta på Arbetsförmedlingen och läsa, exempelvis en broschyr ska detta vara möjligt.

Plats för gruppsamtal och små seminarier

En plats där man kan hålla information och kurser för grupper på 3 – 10 personer.

Sammanträdesrum

För större sammankomster som kan vara information för större grupper (ex stora uppsägningar), företag som vill informera om sina lediga jobb, mer omfattande kursverksamhet med mera. OH- och videoapparat ska om möjligt vara placerade och utformade så att personer med och utan funktionshinder lätt kan nå dem.

Övriga funktioner

Alla vanliga för kunden avsedda funktioner som entréer, kapprum, toaletter, nöd-utgångar med flera för allmänna lokaler viktiga funktioner, ska följa gröna värden i VG-regionens anvisningar.

Miljöhänsyn

Det finns en rad miljöfaktorer i vår vardag som på sikt, i olika former av belastning och kombinerade med varandra, kan skapa allvarliga funktionshinder hos drabbade personer. Vi talar om luften vi andas, sjuka hus, ventilationsproblem, el-överkänslighet, strålning, buller, kemikalieöverexponering mm.

Effekterna är inte helt kartlagda, men man vet att antalet belastande faktorer och volymen av varje faktor har ökat på många ställen i samhället; i boendet, på arbetsplatser, skolor, offentliga lokaler, i fordon, vid datorer mobiltelefoner osv.

Ett sätt att hitta problemen är att mäta elektrisk och magnetisk strålning, mäta förekomst av olika kemikalier eller partiklar i luften vi andas, mäta bullernivåer, att studera och beskriva informationsbrus.

Problemen är komplexa. Även om man inte utsätts för stor sammanlagd belastning, bör varje belastning i sig undvikas. Vi bör tänka efter när vi bygger och utformar våra vardagsmiljöer.

Ett sätt är att välja andra byggmaterial, använda traditionella, äldre material i stället för metallhaltiga gipsskivor t.ex. eller att ventileras med självdrag, använda naturmaterial producerade på ett riktigt sätt, osv.

Man kan också se över inredning av lokaler, förbättra akustik, undvika starka fält vid arbetsplatser, ta bort material som ger ifrån sig olämpliga partiklar eller kemikalier och förbättra luftkvaliteten.

Vi har alla de senaste åren fått uppleva att miljövänliga inredningsprodukter används i offentlig miljö. Detta har också speglats i utformningen av sådana produkter. Man vill att det ska synas på produkten att den är kravmärkt, vilket innebär att trä och naturfärgade textilier används ofta. Det kanske inte alltid passar det uttryck vi söker. Vi vill i detta projekt söka produkter och lösningar med rikare form- och färgskalor, som ändå är miljögodkända, för att kunna ge starkare profil åt miljöerna.

Tillgänglighet

Regeringens proposition 1999/2000:79 har inneburit att kraven på tillgänglighet har blivit mer uttalade. Fler typer av handikapp och personer med gravare funktionsnedsättningar ska ha bättre tillgång till fler offentliga miljöer. Detta innebär i sin tur att ett noggrannare analysarbete med avseende på vilka grupper som ska ha tillgång till vad måste göras. Att ge alla full tillgänglighet till alla funktioner skulle leda till oönskade kompromisser för stora grupper. Det möjligen också leda till att personer med lite gravare funktionshinder inte skulle få den hjälp de behöver, beroende på att de förutsätts klara sig själva.

En väl gjord viktning av problemen och hindren för personer med olika funktionshinder är mycket viktig. *Alla* ska kunna erbjudas den service de har rätt till, vilket i sin tur inte alltid är liktydigt med full fysisk tillgänglighet.

Kontakter

För information om innehållet i denna rapport, kontakta:

Ralf Rosenberg

Designkonsulterna

Designer SID

Projektledare: miljö-Skövde

e-post: ralf@designkonsulterna.se

tel. 031-12 50 40, 0708-10 68 98

Övriga kontaktpersoner:

Susanna von Eyben

Oxid Designbyrå AB

Arkitekt SIR

inredningsarkitekt miljö-Skövde

e-post: susanna.von.eyben@oxid.se

tel. 031-15 55 95

Mikael Erdéus

Arbetsförmedlingen Skövde

Arbetsförmedlare

e-post:

mikael.erdeus@lano.amv..se

tel. 0500-47 72 69

Angelique Rooth

Länsarbetsnämnden

informatör

e-post:

angelique.rooth@lano.amv.se

tel. 031-775 13 27, 0703-21 23 79

Birgitta Nilsson

Design med Omtanke

Projektledare Design med Omtanke

e-post: hallbar.ide@telia.com

tel. 0320-350 75, 0703-38 50 75

Jonas Ryhr

Länsarbetsnämnden

Metodutvecklare, utredare

e-post: jonas.ryhr@lano.amv.se

tel. 033-17 35 03

Lars Svanteson

Arbetsmarknadsstyrelsen

Informationsenheten

e-post:

lars.svanteson@ams.amv.se

tel. 08-58 60 63 62

Bilaga 1

Besökarintervjuer

Sammanfattning

De få intervjuer som gjorts kan inte alls ge ett statistiskt underlag. Däremot får man en inblick i hur olika dessa människor svarar på frågorna beroende på – ja, vad det nu beror på. Det är ju mindre intressant. Däremot är det intressant att få reda på vad folk sätter värde på och vad de upplever som brister. Ingen av de intervjuade är funktionshindrade.

Hälften av de intervjuade har besökt Arbetsförmedlingen i Skövde, de andra olika förmedlingar i Göteborg. Alla intervjuerna finns utskrivna som bilagor till rapporten. I de fall svaret utgörs av (---) tre streck beror det antingen på att frågan inte berör den intervjuade eller att frågan lämnades obesvarad.

Att gå till Arbetsförmedlingen och komma in i lokalen

Det är trist att leta jobb, men ändå positivt. I Göteborg tycks det dock vara värre att gå till Arbetsförmedlingen än i Skövde. Ett nödvändigt ont, hur som helst. Arbetsförmedlingen i Skövde verkar vara ett välkänt ställe, man vet var det ligger innan man går dit, man vet var entrén är också.

Det finns dock synpunkter på tillgängligheten alldeles utanför. Dålig parkering, parkering för nära inpå dörren, cyklar ivägen m.m.

Det första intrycket av lokalen är inte positivt, snarare ängsligt, tråkigt, neutralt. Snart nog förstärks det negativa intrycket hos de som inte får korrekt eller likalydande information, stöd eller hjälp. Det är vanligt att man blandar ihop intrycken av lokalen och bemötandet från personal i sina svar – även om vi, som intervjuare, påmint om skillnaden.

Man vänjer sig dock snart vid att gå till Arbetsförmedlingen och har svårt att peka på något i lokalen som bidrar till det negativa intrycket. Man använder allmänna ord som rörig, statlig, tråkig. Någon kopplar samman rörig med otrygg. Man vet inte vad som finns överallt i lokalen. Tydlighet i allt, miljö såväl som information är något att eftersträva. Överskådlighet.

Lokalen i Skövde är för starkt upplyst, tycker man.

Man har fortfarande ett intryck av offentlighet i betydelsen allmän lokal, vänta på din tur, osv. Trots allt är man i de flesta fall nöjd med sig själv när man går därifrån.

Att bli mottagen och få en första kontakt med personalen

Många går till Arbetsförmedlingen oftare än vad som krävs av dem, för att leta efter jobb på egen hand. Det gäller även de som har tillgång till Internet hemma. Vi fick blandade svar på frågan om man föredrar personlig kontakt eller om man vill klara sig mer själv. Alla utom en tycker sig bli behandlad med respekt, en tyckte att man inte visar någon respekt genom att vara tvungen att prata om sin situation så att andra hör.

Personalen ger man gott betyg, men få gillar inte att sitta helt öppet vid samtal. I Skövde sitter man ofta i enskilda rum men med dörren öppen, uppfattas som

positivt. I Skövde tycker ingen att det är för lite personal. Ingen känner sig bortglömd.

Ingen tycker sig bli störd av personalen, däremot av andra besökare, särskilt när de kommer två eller fler tillsammans eller pratar i mobiltelefon i lokalen.

Alla har gått till något slags reception första gången. Några tycker det kunde räcka med en enkel fingervisning eller skyltning så man kan klara sig själv, men fler vill ha en personlig kontakt i alla fall, om så bara just för fingervisningen.

Att hitta rätt i lokalen

De flesta tycker det är osäkert vart man ska gå när man kommer in första gången. Pulpeten mitt fram i lokalen i Skövde är inte tydlig nog för besökarna. "...i och med att kön fanns, annars hade det nog varit värre." En göteborgare saknade den reception som tagits bort. "som disken på hotell skulle det vara" önskade han.

I Skövde tycker man det är magert med skyltar. "Det finns nån skylt, en hög, vid trappan, men jag vet inte vad det står på den" sa någon. Samma person hade aldrig varit på övervåningen och visste inte heller att det fanns kundtelefon.

Alla tycker det är OK att fråga personalen efter det man inte hittar, men man föredrar att klara sig själv.

Att arbeta vid Arbetsförmedlingens kunddatorer, s.k. kundarbetsplatser

Två tredjedelar använder dator även till annat än att leta jobb. En tredjedel har Internet hemma. Alla besökare använder Arbetsförmedlingens datorer för att leta jobb. De som letar på Afs hemsidor hemifrån gör det för att det är lättillgängligt, man har en ledig stund, "Hemma är det öppet 24 timmar om dygnet" osv.

När man ändå väljer Arbetsförmedlingen, trots Internet hemma, är det för att man vill vara på rätt plats och ha möjlighet att fråga personalen.

Datorerna i de obemannade lokalerna används av en person som kommer förenio. Alla föredrar den bemannade lokalen, för att kunna fråga personalen, "annars kan jag ju lika gärna sitta hemma".

I Skövde verkar det finnas tillräckligt med datorer, ingen har någonsin behövt vänta. I Göteborg är det för få datorer.

Alla svarade att man fick korta men tillräckliga instruktioner vid första datortillfället. Det gällde även förstagångare. Om man skulle behöva hjälp är det OK att fråga personalen.

Trots att kundarbetsplatserna i Skövde och Göteborg ska fungera likadant är intervjuaren helt olika när vi frågar om man blir störd eller om det känns tillräckligt privat. Skövde-svaren är att ja, andra kan se vad man gör, men man bryr sig inte. I Göteborg störs man av andra besökare, att de kan se vad man gör, att de pratar i mobiltelefon, att de frågar om man inte är klar snart, osv. "På vissa ställen sitter man ju ganska tätt..."

Man satt upp till en halvtimme vid första användningen. Vid följande arbetspass satt man längre, en till tre timmar, beroende på vad man gjorde.

Datorerna behöver mer arbetsyta för att kunna skriva och lägga upp en pärm på. Någon har författat en CV med pärmar i knät. Lite plats att lägga papper på

skulle behövas. De som sitter länge vill ha bekvämare stolar. Pappersutskrifterna är uppskattade. Plastade tangentbord sämst. "Dom ser ganska tråkiga ut."

Att använda Arbetsförmedlingens telefoner

EN använder telefon på Arbetsförmedlingen, övriga går hem. Detta för att vara ostörd, men också ha sina papper och betyg framför sig. Om det funnes ett avskilt rum kan man tänka sej att använda det, särskilt om det är "röricht hemma"

På frågan om varför man ändå kan tänka sej att ringa på jobb från Arbetsförmedlingen svarar man "för att få lite mer information" (om vart man ska gå eller vem man ska träffa för att söka). "Jag kan ringa direkt. Få besked på en gång."

Ingen tycker man kan prata ostört.

Att delta i seminarier

Hälften hade deltagit i större möten. De hade fått information från sin arbetsförmedlare. Ingen hade några speciella synpunkter om hur det fungerade. Vanligast är att man deltar (anmodas, tyckte någon) i en Söka-Jobbkurs.

Personligt samtal med arbetsförmedlare

I Skövde fördes samtalen i ett litet kontor med dörren öppen. Där var inga problem med integriteten. Ingen stördes av utomstående. Någon uppskattade att man satt så båda såg data på skärmen.

Göteborgarna satt mer öppet och tyckte det var pinsamt, både för egen del och för att man hörde andras samtal.

Eftersom det förekom klagomål på stolarna, kanske man ska se till att både besökare och förmedlare har lika bra sittande...

Att söka jobb genom att läsa tryckt info om projekt och utbildningar, broschyrer, jobblistor, skriva ansökningar och CV m.m.

Det verkar som trycksakerna inte är så viktiga för besökaren, datorerna har nog slagit igenom som där man letar jobb. Platsjournalen var annars lätt att hitta. Däremot hade man svårare att hitta info om utbildning eller utlandsjobb.

När man ändå vill sitta och läsa eller skriva ostört är det svårt att hitta bra ställen. Det var bara en som svarade positivt, "var som helst"

Papper och penna har man med sej eller tycker man kan be personalen.

Garderober, toaletter, hissar, trappor

Ingen vill hänga ifrån sej ytterkläderna när man besöker Arbetsförmedlingen. Skälen varierar, men de flesta föredrar att hänga dem på en stolsrygg så man har dem i närheten. En dam tyckte det var synd att kappan släpade i golvet när hon hängde den över en stolsrygg, men ville ändå inte använda garderoben.

Till förslaget med låsbara galgar var man kallsinnig. Man känner att besöket är så kortvarigt (!) att man behåller ytterkläder på och vill inte flytta över grejer från fickorna.

Alla hittade till toa utan att fråga. Det enda någon saknade på toa var en krok att hänga jackan på.

En av Skövdebesökarna visste inte att man kunde gå upp på övervåningen, trodde det var administrativt. En annan tog trappan upp för att det var obehagligt med hiss.

Samlokalisering med andra myndigheter

Ingen har varit inne på en, med försäkringskassan eller socialtjänsten samlokaliserad arbetsförmedling. Man tycker väldigt olika om detta, från "busbra" till "väldigt rörigt, mycket folk"

"Skövde är en liten stad så det är inte så långt att gå så här skulle jag inte se nån direkt fördel med det."

Personalintervjuer

Hur gammal är du?

Medelåldern är hög, strax under 50

Hur länge har du arbetat på AF?

Hur länge har du arbetat på AF i Skövde?

Påfallande länge. En person var utlånad från en annan förmedling och hade varit i Skövde i några månader. Åsikter och slutsatser skilde sig inte nämnvärt från den fasta personalens.

Trivs du med hur din arbetsplats ser ut och fungerar?

I allmänhet trivs man med sin arbetsmiljö, man tycker att det är mycket bättre nu än förut, och syftar då på Arbetsförmedlingen innan ombyggnaden 1998. Man tycker att den är ljus vilket är bra. Akustiken ute i allmänna utrymmen är dålig, förfärlig tycker någon.

Funktionsmässigt anser de flesta att miljön är otydlig, speciell i första våningen.

Tror du att det är viktigt för er och era kunder om miljön är trivsamt och ombonad?

Det är mycket viktigt för kunden att miljön känns välkomnande och trevlig. Och tydlig! En otydlig miljö skapar otrygghet, vilket inte är bra för en person som i sin situation redan är otrygg. Någon ansåg att det var viktigt att miljön samtidigt är strikt.

Har du några funderingar om vad som är viktigt i denna miljö?

Det är viktigt att man förstår vart man skall ta vägen när man kommer innaför dörren. Och att miljön är så utformad att kunden vågar gå dit man vill utan att fråga.

Finns det något som du skulle vilja prioritera?

Information (skyltar) i anslutning till entrén. Många tror att någon form av receptionsdisk från vilken personalen hjälper kunden tillrätta vore bra. Men den får absolut inte utgöra ett hinder för den som inte behöver några upplysningar.

Är det något du saknar?

Bättre akustik. Fler gröna växter. Mer integritet.

Många förstagångskunder känner sig vilsna när de kommer in på AF, inte bara här i Skövde utan även på andra förmedlingar. Varför?

En arbetslös känner sig vilsen på grund av den situation han eller hon har hamnat i. Det är viktigt att miljön på Arbetsförmedlingen inte späder på denna vilsenhet.

När en ny kund kommer in på förmedlingen, förstår han då vart han ska ta vägen?

Om det står någon bakom pulpeten går dom dit. Om det för tillfället inte står någon där uppstår raskt tveksamhet. Ibland uppstår en kösituation vilket inte anses som bra. Man har inga kölappar.

Hur blir kunden omhändertagen?

Kan du beskriva detta första möte.

Om det är en ny arbetssökande visas han eller hon till en KAP och blir instruerad om hur man gör för att skriva in sig själv, när det är gjort får vederbörande prata med en förmedlare som sköter registreringen. Tillsammans med den arbetssökande upprättas också en handlingsplan. Om det är mycket att göra kan kunden få vänta. Ibland återkomma senare på en inbokad tid.

Vad kan bli bättre och hur?

Informationen (skyltningen) kan bli mycket bättre.

Ibland kan folk klara sig själva om man genom skyltar och andra anvisningar får reda på var man skall ta vägen. Fungerar skyltningen på förmedlingen på detta sätt?

Det finns ingen skyltning i anslutning till entrén. Den enda skyltning som finns är skyltning vid utland- och studievägledningen, och den ser man inte från entrén. Man brukar ställa ut en skylt vid trappan som talar om vilka aktiviteter som finns i andravåningen.

Är den skriftliga informationen i broschyrer och info-blad bra?

Vore det bra om det fanns en sådan?

Alla kunder får en informationsfolder innehållande "Handbok för Arbetssökande" och lite annan information om Af Skövde. Alla kunder tar inte till sig skriftlig information utan slänger broschyrer och info material oläst.

Finns det någon info speciellt för Skövde?

Vad kan bli bättre?

Saknas någon broschyr?

Det finns infoblad om tjänster och aktiviteter på Af Skövde.

Många förmedlingar har prioriterat informationsserviceplatser framför cellkontor som ni har här i Skövde. Vad tycker du om det?

Informationsserviceplatser ute i den öppna Informationsserviceytan fyller inte kraven på integritet, däremot kan en sådan arbetsplats korta ner samtalstiden vid enklare ärenden. För samtal av mer personlig karaktär ansågs cellkontoren lämpligast, dock inte nödvändigtvis med stängd dörr.

Var tror du att kunden trivs bäst?

Den allmänna uppfattningen var att kunden helst vill tala med en arbetsförmedlare i enrum.