



CHALMERS



Att göra samhällsnyttig information mer lättillgänglig

Konceptualisering av ett digitalt hjälpmedel för den som är ny i Sverige

Heidi Furutorp
Elin Maxstad

Att göra samhällsnyttig information mer lättillgänglig

Konceptualisering av ett digitalt hjälpmedel för den som är ny i
Sverige

HEIDI FURUTORP

ELIN MAXSTAD



CHALMERS

Institutionen för Industri- och Materialvetenskap

CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Göteborg, 2020

Att göra samhällsnyttig information mer lättillgänglig

Konceptualisering av ett digitalt hjälpmedel för den som är ny i Sverige

HEIDI FURUTORP

ELIN MAXSTAD

© HEIDI FURUTORP, ELIN MAXSTAD

Handledare och examinator: Sanna Dahlman, Design & Human Factors

Handledare: Ramon Calvo, SOS Barnbyar

Examensarbete

Institutionen för Industri- och Materialvetenskap

Chalmers Tekniska Högskola

412 96 Göteborg, Sweden

Telephone +46 31-772 1000

Omslag: Egen illustration av personas och visualiserad problembild.

Tryckt av [Chalmers Digitaltryck]

Göteborg, Sverige 2020

Förord

Rapporten avhandlar examensarbetet “Att göra samhällsnyttig information mer lättillgänglig - Konceptualisering av ett digitalt hjälpmedel för den som är ny i Sverige” på 15 hp och är det avslutande projektet på utbildningen Design och Produktutveckling, Chalmers Tekniska Högskola. Examensarbetet har utförts i samarbete med SOS Barnbyar i Hammarkullen Göteborg under kartläggning i ett familjestärkande projekt.

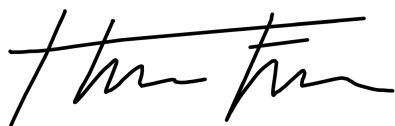
Vi vill först och främst tacka hela arbetsgruppen på SOS Barnbyar som gjorde samarbetet och därmed examensarbetet möjligt. Ett extra tack till vår handledare Ramon Calvo som stöttat och uppmuntrat vårt arbete samt kommit med värdefulla insikter under hela arbetets gång. Tack för att du svarat på mejl i tid och otid och för ditt förtroende. Vi vill även ge ett stort tack till alla ungdomar på SOS Barnbyar som hjälpt oss genom att svara på våra frågor och deltagit i workshops. Med eran kämpaglöd tror vi på en ljus framtid för er alla!

Tack till SFI-lärarna Mark Johnson och Esther Löthgren på Angered Folkhögskola som ordnade så att vi kunde komma och hålla intervjuer med eleverna.

Tack till Anna Sarbring, Lead Software Designer på IFS, och Daniel Duvanå, student på masterprogrammet Interaction Design and Technologies, som delat med sig av sina kunskaper och erfarenheter inom området för UX-design.

Slutligen vill vi även tacka vår handledare på Chalmers, Sanna Dahlman för god vägledning, nya synvinklar och stort engagemang i projektet.

Göteborg, Juni 2020



Heidi Furutorp



Elin Maxstad

Sammanfattning

Projektet undersöker huruvida ett hjälpmedel kan utformas för den som är ny i Sverige för att göra samhällsnyttig information mer lättillgänglig. Projektet görs i samarbete med SOS Barnbyar och deras Familjestärkande projekt med målbilden att göra nyanlända föräldrar mer självständiga och avlasta deras ungdomar från det ansvar som de idag bär för familjen.

SOS Barnbyar har sedan 2017 haft en verksamhet i Hammarkullen, Göteborg med en målsättning om att hjälpa ensamkommande barn och ungdomar att etablera sig och bli självständiga medborgare i Sverige genom ett professionellt mentorskapsprogram. I takt med att ungdomarna i mentorskapsprogrammet fick uppehållstillstånd började resterande familjemedlemmar anlända till Sverige på anknytning till ungdomen. Med den nya situationen för ungdomarna uppmärksammades nya problem av mentorerna på SOS Barnbyar som fick hjälpa ungdomarna med familjerelaterade ärenden framför deras personliga utveckling. Iakttagelsen ledde till att det Familjestärkande projektet tog form hösten 2019 och är en kartläggning som undersöker hela familjens upplevelser av processen in i det svenska samhället och deras situation idag.

Inledningsvis utfördes en förstudie som bestod av observationer av fokusgrupper, utförda av SOS Barnbyar i Hammarkullen, med nyanlända ungdomar för att ge insikt i problematiken. Litteraturstudier gjordes, enkätsvar från nyanlända ungdomar och föräldrar analyserades, intervjuer med vuxna nyanlända individer och områdeskunniga utfördes. Den insamlade datan sammanställdes i en KJ-analys, personas, problemformulering och kravspecifikation. Förstudien följdes av två konceptualiseringsfaser som bestod av idégenerering, prototyping och utvärdering av genererat material.

Under projektets gång har det visat sig att problembilden är stor och berör både föräldrarna och ungdomarna på många olika sätt. Föräldrarna upplever ett utanförskap i samhället och att deras föräldraroll förändrats avsevärt sedan de anlät till Sverige. Svårigheter med det svenska språket leder bland annat till att viktiga insikter i samhällets uppbyggnad uteblir vilket försvårar för föräldrarna att ta fullt ansvar för familjen. Istället är det ungdomarna i familjerna, som har ett litet försprång i det svenska språket och förståelse för samhällets strukturer och myndigheters roll, som får bära ett stort ansvar för familjen. En maktförskjutning uppstår i dessa familjer vilket har negativa effekter på relationen mellan föräldrar och ungdomar samt på deras mående.

Ett uppmärksammat problem är att föräldrarna har svårt att navigera bland samhällsnyttiga informationskanaler. Det medför att föräldrarna vänder sig till ungdomarna som behärskar språket bättre men som också har svårt att hitta rätt information och det blir en tidskrävande uppgift för ungdomarna att lösa.

Slutresultatet är därför ett förslag på ett digitalt hjälpmedel i form av en app som samlar samhällsnyttig information anpassat för målgruppen. "Ny i Sverige portal" bygger på tillförlitliga källor och guider användaren vidare till dessa. Appen är utformad efter vedertagna designprinciper. Den fungerar på olika språk och är anpassad för den med läs- och skrivsvårigheter genom symboler och textuppläsning.

Med appen är förhoppningen att föräldrarna i framtiden ska klara av att på egen hand hitta rätt information vilket i förlängningen skulle öka målgruppens självständighet och samtidigt avlasta ungdomarna.

Summary

This project examines how a tool may be developed to help recent immigrants assimilate governmental information more effectively. The project forms part of the non-governmental organization SOS Children's Villages and their family strengthening project aimed to make recent immigrants more independent and to relieve children from their family responsibilities.

SOS Children's Villages have since 2017 had operations in Hammarkullen, Gothenburg with the aim of helping unaccompanied children and youth establish and grow independent citizens of Sweden through professional mentorship.

Alongside the progression of the mentorship program, the children getting their residence permit had their remaining family members starting to arrive to Sweden. With family members arriving the mentorship needed to change to focus more on family-related issues rather than the growth and personal development of the child. This change led to the launch of The Family-Strengthening Project in the fall of 2019 which explores the experiences of the immigrant families from the assimilation process into Swedish society.

Together with SOS Children's Villages there were initial pre-studies held with focus-groups of recent immigrants to gain further insights. Literary studies were made, forms from immigrant youth and parents were analyzed and interviews with recently immigrated individuals and outside experts were conducted. The collected data and insights were then compiled in an KJ-analysis, personas, problem definition and specification of requirements. The pre-study was followed by two phases of conceptualization that consisted of generating of ideas, prototyping and evaluation of generated results.

The project has brought to light the common problems of children having to take charge of duties normally signed to parents. Barriers of the Swedish language limit the parent's abilities and understanding in the Swedish society, and it makes it hard to take care of their parental responsibilities. This has shown to affect both children and their parents in many ways such as the parents feel alienated and experience that they are viewed as legally incompetent.

The increasing obligations of the children lead to a transfer of power from parent to child. A difficulty that has been identified is parents having a hard time navigating across the many societal informational platforms. This leads to parents engaging their children to help them. The information on these platforms may be hard for a child to understand and the process of helping the parent quickly becomes very time-consuming.

Our conclusion is therefore a digital tool in the form of an application that systemizes useful information from Swedish authorities and adjusts it to better fit the user's needs. The application is named "Ny i Sverige-portal" and is built on reliable sources to which the user is redirected. The application has been made using recognized design principles. It operates in different languages and is also adjusted for use by people with reading impairment through the use of different symbols and recital.

Our aim with the application is that parents would be able to seek answers for themselves and furthermore increase their own independence and not depend upon the help of their children.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Begreppslista	2
1.2 Bakgrund	2
1.3 Syfte.....	4
1.4 Mål.....	4
1.5 Avgränsningar.....	5
1.6 Precisering av frågeställningar	5
1.7 Rapportens disposition.....	5
2. Teoretisk referensram	6
2.1 SOS Barnbyar	7
2.2 Resan in i det svenska samhället.....	7
2.3 Integrationscentrum	8
2.4 Nyanlända flyktingars hälsa och upplevelse av etableringsprocessen i Sverige.....	8
2.5 Situationen för nyanlända barn i familj – med fokus på sociala frågor och socialtjänstens roll.....	9
2.6 Familjeförändring och maktförskjutning	9
2.7 UX-design	10
2.8 Social hållbarhet.....	11
3. Metoder och verktyg	13
3.1 Processbeskrivning	14
3.2 Metoder för förstudien.....	14
3.3 Metoder för konceptualisering och utvärdering.....	18
4. Resultat förstudie.....	23
4.1 Fokusgrupper med ungdomar.....	24
4.2 Enkäter av SOS Barnbyar.....	26
4.3 Intervjuer	30
4.4 KJ-analys.....	35
4.5 Personas.....	37
4.6 Kurt Lewin´s driving forces	38
4.7 Identifierade hjälpmedel och resurser.....	40
4.8 Problemformulering	43
4.9 Kravspecifikation 1.0.....	44

5. Resultat konceptualisering	45
5.1 Brainwriting	46
5.2 PNI.....	47
5.3 Elimineringssmatris	47
5.4 Matrisutvärdering.....	48
5.5 Konceptkatalog, 5 digitala lösningar	48
5.6 Utvärdering av koncept.....	53
5.7 Resultat egen enkät med ungdomar	54
5.8 Konceptval, en digital plattform.....	55
5.9 Funktionsanalys	56
5.10 Kravspecifikation 2.0.....	57
6. Resultat utformning av slutkoncept.....	58
6.1 Konceptualisering 2.0.....	59
6.2 Prototyper.....	60
6.3 Designworkshop och användartest.....	66
6.4 Utvärdering av områdeskunniga.....	67
6.5 Underlag för framtagning av slutprodukt	69
7. Slutresultat.....	70
7.1 Utformning	71
7.2 Funktioner.....	72
7.3 Innehåll.....	73
7.1 Användarscenario.....	78
8. Diskussion.....	81
8.1 Projektutformning.....	82
8.2 Projektgruppens kompetens.....	82
8.3 Målgruppsanalys	82
8.4 Metoder.....	83
8.5 Slutprodukt.....	85
8.6 Etik och hållbarhet.....	86
9. Slutsats.....	88
Referenser.....	91
Bilagor.....	94

1

Inledning

I rapportens inledande kapitel presenteras projektets bakgrund, syfte och mål. Vidare beskrivs projektets frågeställningar, avgränsningar samt rapportens disposition.

1.1 Begreppslista

Adobe XD – Ett digitalt verktyg för att effektivt skapa digitala, interaktiva prototyper.

Anknytning – Möjligheten att få uppehållstillstånd genom en familjemedlem som redan befinner sig i och har uppehållstillstånd i Sverige.

App – En app är en digital applikation avsedd för smartphones.

AR – *Augmented Reality* eller på svenska, förstärkt verklighet. Det är ett informationstekniskt begrepp och innebär att verkligheten kombineras med digitalt innehåll.

Asyl - Möjligheten att få skydd i form av uppehållstillstånd på grund av risk för förföljelse eller omänsklig behandling i hemlandet.

Familjeåterförening – Möjligheten att återförenas med den närmsta familjen.

FSP – Förkortning av Familjestärkande projekt vilket drivs av SOS Barnbyar.

SFI – Svenska för invandrare, språkutbildning för personer med uppehållstillstånd som inte behärskar språket

SOS Barnbyar – Ideell organisation som arbetar för att barn ska få en trygg uppväxt

1.2 Bakgrund

Under 2015 ansökte totalt nära 163 000 personer om asyl i Sverige med anledning av bland annat inbördeskriget i Syrien (Migrationsverket, 2016). Detta är den högsta siffran asylsökande i svensk historia och drygt 35 000 av ansökningarna var från ensamkommande barn. Detta fångades upp av SOS Barnbyar och under våren samma år gjordes en kartläggning av vart i landet flest nyanlända placerades (SOS Barnbyar, 2016). SOS Barnbyar ville undersöka var deras arbete kunde ha störst inverkan. Gruppen ensamkommande ungdomar med eget boende uppmärksammades, vilka var ca 500 st i Hammarkullen vid tiden (L. Olsson, 2017). SOS Barnbyar startade därför sin första operativa verksamhet i Sverige, Hammarkullen i Göteborg under hösten 2016 (SOS Barnbyar, 2016). Verksamheten hade som målsättning att hjälpa ensamkommande barn och ungdomar att etablera sig och bli självständiga medborgare i Sverige genom ett professionellt mentorskapsprogram.

I takt med att ungdomarna i mentorskapsprogrammet fick uppehållstillstånd började resterande familjemedlemmar anlända till Sverige på anknytning till ungdomen och även de få prövning om uppehållstillstånd (SOS Barnbyar, 2019b). En problematik uppmärksammades i och med detta då ungdomarna, med familjen på plats, fick helt nya uppgifter och ansvar i familjen. Då ungdomarna har ett stort försprång i både det svenska språket och samhällets strukturer tar föräldrarna hjälp av sina barn till uppgifter som är menade att utföras av de vuxna. Det är uppgifter som att läsa, tolka och fylla i blanketter och fakturor, tolka vid läkarbesök, skolbesök eller andra myndigheter eller gå och handla, allt för att få vardagen att fungera. Detta påverkar samtliga i familjen där ungdomens frihet att vara just ungdom minskar samtidigt som föräldrarnas självkänsla och självförtroende krymper.

I dagsläget bedömer SOS Barnbyar att familjerna inte får tillräckligt mycket hjälp av samhället och att ungdomarna i familjen är de som täcker upp för luckorna som idag finns i systemet. SOS Barnbyar kallar det som sker för en maktförskjutning inom familjen där dessa ungdomar tvingas inta vuxenrollen vilket är en problematik de vill uppmärksamma. Därför startade SOS Barnbyar 2019 ett familjestärkande projekt (FSP) riktat mot dessa familjer som nyligen anlät till Sverige via anknytning (SOS Barnbyar, 2019a). I projektet ingår både föräldrar och ungdomar och till att börja med handlar projektet om att kartlägga hela familjens upplevelser av processen in i det svenska samhället och deras situation idag. Detta för att senare kunna utöka verksamheten i Hammarkullen till att vara ett stöd inte bara för ungdomarna utan hela familjen.

1.2.1 Projektutformning

Det var den egna projektgruppen som tog kontakt med SOS Barnbyar i Hammarkullen för att undersöka om ett samarbete och utformning av ett examensarbete kunde inledas. De fann intresse i att låta studenter från en disciplin de själva inte är verksamma inom vara med och utforma lösningsförslag till sina problemformuleringar. Den egna projektgruppen har arbetat parallellt med SOS Barnbyars familjestärkande projekt och inte direkt med det. Det innebär att den egna projektgruppen har tagit del av det material som SOS Barnbyar tagit fram genom enkäter och intervjuer med de ungdomar och föräldrar som ingår i FSP. I övrigt har den egna projektgruppen arbetat självständigt med att undersöka hur ungdomar kan avlastas och föräldrar som kommit till Sverige på anknytning kan bli mer självständiga. Syftet är att återupprätta maktförhållandena i dessa familjer. Ramon Calvo, mentor för ungdomar på SOS Barnbyar Hammarkullen och projektledare av kartläggningen i FSP har varit handledare av projektet. Den mesta kontakten med SOS Barnbyar och input genom projektet har gått genom honom.

1.2.2 Bakomliggande orsaker

Ofta anländer ensamkommande barn och ungdomar till Sverige med hopp om att få uppehållstillstånd som i förlängningen kan leda till familjeåterförening. Familjeåterförening innebär att familjemedlemmar som av olika anledningar kommit ifrån varandra ska få en möjlighet att återförenas (Migrationsverket, 2020). Att kärnfamiljen ska hållas ihop är en princip inom asylrätten och ses som en rättighet enligt flera internationella konventioner, exempelvis Barnkonventionen artikel 9 och 10 (UNICEF, u.d.). I juni 2018 röstade riksdagen igenom att Barnkonventionen ska gälla som svensk lag från och med 1 januari 2020 (SFS (2018:1197), 2018) vilket gör att barnen och ungas perspektiv i alla frågor är mer aktuella än någonsin.

Det är sannolikt att fler familjeåterföreningar kommer ske då lagen om tillfälliga begränsningar av möjligheten att få uppehållstillstånd i Sverige ska fortsätta att gälla till och med den 19 juli 2021 (Bet 2018/19:SfU26, 2019). Förlängningen innebär också att personer med statusen ”alternativt skyddsbehövande” ges samma rätt till familjeåterförening som den med flyktingstatus tidigare haft.

Mentorerna på SOS Barnbyar i Hammarkullen menar att de flesta av deras ungdomar får sitt uppehållstillstånd innan de är 18 år gamla men när familjen kommer till Sverige är de över 18 år och räknas då enligt svensk lagstiftning som myndiga (personlig kommunikation, 7 maj 2020). De stödpaket som vanligtvis sätts in när ett ensamkommande barn återförenas med sin familj i Sverige är

därför inte en självklarhet längre. Dessa familjer hamnar i en gråskala där hjälpen ser väldigt olika ut och beror av enskilda handläggares beslut.

1.2.3 Definition av målgrupp

Problembilden är stor och problemen berör två olika grupper. De som i det här projektet definieras som den primära målgruppen utgörs av de **föräldrar** som kommit till Sverige genom anknytning till sin ungdom. Som nyanländ behärskas inte det svenska språket vilket är ett stort hinder som leder till många vardagliga svårigheter. Föräldrarna förväntas ta fullt ansvar för familjen men på grund av begränsningarna som nyanländ tar de ofta hjälp av sina barn och ungdomar som i relation till dem själva har ett försprång i det svenska samhället och språket.

Den sekundära målgruppen är de ungdomarna som nu är mellan 19–21 år och har efter ca. 4 år i Sverige fått hit sina föräldrar och syskon på anknytning. De bär ett stort ansvar i familjen som de under andra omständigheter med stor sannolikhet inte hade behövt ha. Mycket av deras tid går till att hjälpa sina föräldrar, vilket leder till mindre tid till deras egen skolgång, läxläsning och fritid.

1.2.4 Orientering

Projektet utgår från SOS Barnbyars verksamhet i Hammarkullen, Göteborg och rör sig i första hand i kontexten för målgruppen i Göteborgsområdet. Det innebär att kontakt med områdeskunniga i första hand tagits i Göteborg och att lösningsförslag prioriteras att fungera med det etableringssystemet som Göteborg Stad har för nyanlända familjer.

1.3 Syfte

Syftet med projektet är att undersöka hur ett hjälpmedel kan utformas för målgruppen så att deras självständighet stärks och möjligheten att återta huvudansvaret för familjen underlättas. Hjälpmedlet ska också avlasta målgruppens barn och ungdomar från det ansvar som de idag behöver ta och på så sätt återställa maktförskjutningen i familjen.

1.4 Mål

Projektet ska resultera i någon form av prototyp, konceptförslag eller riktlinjer med tillhörande kravspecifikation som beroende på utfallet av den insamlade datan svarar upp till identifierade behov i brukarstudien.

1.4.1 Projektmål

- Transformera insamlad data från målgruppen till användarvänlig, fungerande och värdegivande förslag på förbättringsåtgärder eller lösningar på målgruppens problem.
- Ge nyanlända föräldrar bättre förutsättningar att utan sina barn och ungdomars hjälp navigera i det svenska samhället.

1.4.2 Effektmål

- Stärka nyanlända föräldrar i sin roll som självständiga individer.
- Frigöra barn och ungdomar i nyanlända familjer från det ansvar de idag bär i familjen.
- Återställa maktbalansen hos nyanlända familjer.
- Att enligt Barnkonventionen uppfylla barnens rätt till skolgång, personlig utveckling och fritid.
- Verka för FN:s globala mål.

1.5 Avgränsningar

Den egna projektgruppen kommer inte att undersöka och behandla eventuella problem som uppstår för målgruppen innan de når Sverige då det skulle innebära en allt för stor problemrymd i förhållande till den givna tidsramen. Projektet har inte för avsikt att skapa lösningar som i första hand ska användas av barn och ungdomar, då syftet är att avlasta dem. Inte heller ska lösningarna resultera i färdiga produkter.

1.6 Precisering av frågeställningar

- Vilket ansvar för familjen klarar föräldrarna inte av att ta i dagsläget?
- Vilka aktiviteter lägger målgruppens ungdomar mycket tid på i föräldrarnas ställe idag?
- Hur kan ungdomarna avlastas från det ansvar de idag tar i familjen?
- Vilka brister är idag identifierbara i olika kommunikationsvägar mellan målgruppen och myndigheter eller institutioner?
- Vilka kommunikativa aktiviteter behöver målgruppen i första hand hjälp med?

1.7 Rapportens disposition

Rapporten disponeras inledningsvis med att presentera information och tidigare forskning relevant för projektet i kapitlet Teoretisk referensram (2). I Metod och verktyg (3) beskrivs de metoder och verktyg projektet utformats genom, varför de valts och hur de använts i projektet. De tre följande kapitel behandlar resultat av förstudien (4), konceptualiseringen (5) samt utformningen av slutkoncept (6). I kapitel Slutresultat (7) presenteras den slutgiltiga produkten och följs av ett diskussionskapitel (8) och slutsatser (9).

2

Teoretisk bakgrund

Kapitlet redogör för en teoretisk datainsamling genom litteratur, artiklar och databaser relevanta för projektet. Det ska ge läsaren fördjupade kunskaper kring SOS Barnbyar som organisation, hur processen in i Sverige ser ut för nyanlända familjer och vilka svårigheter både barn och vuxna själva upplever i den processen. Kapitlet ger även läsaren relevant information om viktiga designprinciper för slutprodukten samt redogörelse för vad social hållbarhet innebär. Informationssökningen är ett viktigt underlag som ligger till grund för alla andra delar av projektet.

2.1 SOS Barnbyar

SOS Barnbyar är en internationell ideell organisation som verkar för att barn ska få växa upp under trygga förhållanden (SOS Barnbyar, u.d.-a). Deras vision lyder: *”Inte ett enda barn ska växa upp ensamt”*. Visionen föddes i Österrike efter andra världskriget, då många barn förlorade sina föräldrar. Ett sätt för alternativ barnomsorg är konceptet ”SOS Familjer”, där barn får växa upp i ett hem med en så kallad ”SOS Förälder” tillsammans med andra barn (SOS Children’s Villages International, u.d.). Numera arbetar organisationen även förebyggande med insatser för att sammanhålla utsatta familjer.

I Sverige består verksamheten mest av insamling, kommunikation och påverkansarbete. Sedan 2017 bedrivs även en operativ verksamhet i form av ett mentorskapsprogram för ensamkommande ungdomar i Hammarkullen Göteborg. Arbetsgruppen består av en verksamhetschef och sex heltidsanställda mentorer som arbetar med ett antal ungdomar på en individuell nivå, för deras utveckling och etablering i Sverige (SOS Barnbyar, u.d.-b).

2.2 Resan in i det svenska samhället

För den som fått ett beviljat uppehållstillstånd i Sverige av Migrationsverket börjar en byråkratisk resa in i Sverige. Här kommer en sammanfattning av hur det vanligtvis ser ut.

Det första steget är att anmäla sin flytt till Sverige för att sedan kunna folkbokföra sig. Detta sköts av Skatteverket. Skatteverket är också de som utfärdar svenskt personnummer vilket behövs för att kunna ta emot ersättning från Försäkringskassan, öppna ett bankkonto, ansöka om id-handling och e-legitimation samt delta i Arbetsförmedlingens olika program.

Arbetsförmedlingen har hand om Etableringsprogrammet som är till för den som är mellan 20-65 år och nyligen har fått uppehållstillstånd som flykting, skyddsbehövande eller anhörig (Arbetsförmedlingen, 2020b). I etableringsprogrammet kan en person vara med inom en period av 36 månader från det datum hen fått sitt svenska personnummer. Sammanlagt får en person medverka i programmet i 24 månader. Programmet syftar till att den invandrade så snabbt som möjligt ska lära sig svenska och hitta ett jobb. Programmet anpassas till individen men exempel på vanliga aktiviteter är:

- Svenska för invandrare (SFI), språkutbildning för den som inte har grundläggande kunskaper i svenska.
- Samhällsorienterande utbildning där undervisning om hur det svenska samhället är organiserat, mänskliga rättigheter, grundläggande demokratiska värderingar och praktiskt vardagsliv ingår (Informationsverige, 2020).
- Utbildning på olika nivåer, för att utveckla eller bygga på kompetens
- Praktik
- Stöd vid jobbsökande
- Validering av befintlig utbildning eller kompetens

Etableringsprogrammet går normalt på heltid och är ersättningsberättigat via Försäkringskassan. Under kartläggningsperioden är bidraget 231 kronor per dag. Under programmets gång utgår en

ersättning på 308 kronor per dag. Ansökan om ersättning görs månadsvis i efterskott. För den som har barn och för den som bor själv finns olika tillägg att söka (Arbetsförmedlingen, 2020a).

2.3 Integrationscentrum

Integrationscentrum är en av de verksamheter som Göteborgs Stad erbjuder under fackförvaltningen Social resursförvaltning (Göteborgs Stad, u.d.). Genom lärande, möte och integration ska verksamheten fungera som ett stöd för nyanlända men även för den som möter nyanlända i samhället. För den nyanlände erbjuds kurser som *Samhällsorientering*, *Digital kompetens* och *Förälder i ett nytt land*. Det finns även ett informationskontor dit nyanlända kan vända sig för att få personlig hjälp på flera olika språk. Det kan vara hjälp i form av att få brev och blanketter förklarade, hur en hittar till myndigheter eller råd och stöd.

Just nu sker en omorganisation som innebär att integrationscentrums arbete skall förflyttas till Etableringsenheten och exakt vilka förändringar det innebär är ännu inte klart.

2.4 Nyanlända flyktingars hälsa och upplevelse av etableringsprocessen i Sverige

Flera rapporter om både unga och vuxnas hälsa som är nyanlända till Sverige har släppts. I en sammanställande rapport från 2019 uppges den psykiska ohälsan bland de nyanlända uppgå till mellan 30-50% i de undersökta grupperna (Arbetsförmedlingen, 2017).

I en enkätstudie från Malmö Institute for Studies of Migration från 2016 är det nära hälften av alla svarande som uppger att de lider av psykisk ohälsa (Colding, Barthel, Andersson & Schewenius, 2018). De skriver: "Faktorer som påverkar den psykiska hälsan är en osäker boendesituation, trångboddhet, lågt förtroende och tillit till samhällsinstitutioner som tolkar och sjukvården".

Andra faktorer som pekas ut som utmanande för gruppen är den sociala miljön (Carlsson, Mangrio & Zdravkovic, 2019). Det handlar om ekonomiska utmaningar, tiden och ansträngningen att lära sig ett nytt språk och upplevelser av diskriminering. Att genomföra en flykt till ett nytt land är otroligt påfrestande och avsaknaden av sammanhang i det nya landet kan skapa slitningar inom familjen. God anpassningsförmåga och en välfungerande familjesituation pekas ut som faktorer som förenklar anpassningen till det nya landet (UA & NS, 2005, s.563-583).

I en rapport från Folkhälsomyndigheten från 2019 vilken baserar sig på en enkät till nyanlända barn i åldrarna 12–18 år svarar 95% att de "mår bra" (Folkhälsomyndigheten, 2019). Detta trots att 47% av flickorna och 39% av pojkarna i åldrarna 12–15 år uppgav att hade haft psykiska besvär i stort sett varje dag under de senaste sex månaderna. Nästan alla svarar att de har det bra i skolan även om 70% svarar att arbetet i skolan är svårt och att 27% känner sig stressade av skolarbetet.

2.5 Situationen för nyanlända barn i familj – med fokus på sociala frågor och socialtjänstens roll

Jeanett Olsson har gjort en kartläggning över situationen för nyanlända barn i familj i 13 kommuner i Göteborgsregionen (2018). Syftet med kartläggningen var att undersöka situation för nyanlända familjer med uppehållstillstånd för att skapa ett underlag för att utveckla och förbättra socialtjänstens insatser för den här gruppen. Kartläggningen är baserad på intervjuer med företrädare för olika myndigheter och insatser, som till exempel socialtjänst, skola, fritidssektorn, sjukvården frivilliga organisationer samt ett fåtal föräldrar.

Kartläggningen visar på att skolgången ofta fungerar bra för barnen men att till följd av familjens temporära boenden är det vanligt att de behöver byta skola flera gånger. Många skolbyten kan leda till att det blir svårt för barnen att knyta kontakter och skaffa vänner. I vissa fall beslutar familjen att låta barnet gå kvar på samma skola trots flytt, vilket istället kan generera väldigt långa resvägar. Skolpersonalen menar också på att det var svårt att föra dialoger med barnens föräldrar, dels på grund av språkbarriärerna dels för att skolsystemet i Sverige ofta skiljer sig mycket från andra länder. Rapporten tar upp alla lappar som skickas från skolan till föräldrarna som ett exempel på att kommunikationen där emellan kan vara problematisk. Föräldrar kan exempelvis få hem en lapp från förskolan där det står "*Mohammed behöver galonisar*". Föräldrarna förstår ingenting. De undrar vad regnbyxor är för något? Varför ska barnen vara ute när det regnar? De vill inte att deras barn ska vara ute när det regnar, det är ju kallt. I rapporten beskrivs det som en envägskommunikation som saknar den förklaring föräldrarna skulle behöva.

Vad gäller barnens hälsa finns det ingenting som i den här studien visar på att den här gruppen barn skulle vara överrepresenterade vid orosanmälningar till socialtjänsten. Enligt rapporten mår de flesta barnen fysiskt och psykiskt bra, trots att det ändå förekommer vissa fall av ohälsa. Barnens psykiska hälsa baseras på intervjuer gjorda med skolpersonal, som också nämner att många av barnen inte gått på skolan så länge och att personalen därför inte är medvetna om alla problem än. Fritidsaktiviteter tas upp som en viktig punkt för barns välmående och vikten av att ingå i ett socialt sammanhang. Enligt studien kan det vara svårt för många att ha råd med fritidsaktiviteter och att det finns en okunskap kring utbudet. Förutom fritidsaktiviteter menar studien att föräldrarnas hälsa och lycka är bland det viktigaste för att barnen ska må bra. Familjerna söker sällan stöd, vilket kan bero på okunskap om vilket stöd som erbjuds eller på grund av rädsla för socialtjänsten.

2.6 Familjeförändring och maktförskjutning

Att migrera till ett nytt land är påfrestande på många sätt och om anledningen till flytten är orsakad av krig och konflikter är det med stor sannolikhet en väldigt traumatisk upplevelse (Mohme, 2017). Många internationella studier menar att familjestrukturer ändras för en familj som flytt till ett nytt land (Ochocka & Janzen, 2008). Något som pekas ut som särskilt påtagligt är när föräldrar ska fostra sina barn. En maktförskjutning sker familjemedlemmarna emellan vilket leder till konflikter.

När en familj anländer till Sverige fångas barnen upp direkt då de har rätt att gå i svensk skola. Föräldrarna däremot måste vänta in sitt uppehållstillstånd innan de kan påbörja SFI. Barnen får här ett

försprång i både det svenska språket, i kontakten med andra etablerade svenska barn och vuxna samt tillgodogör sig insikter i hur samhället är uppbyggt och fungerar. Föräldrarna blir inte slussade in i det nya landet på samma sätt som barnen och hamnar därför mitt emellan två seder och kulturer där de försöker anpassa sig. Den typen av anpassning kallar migrantforskarna Alejandro Portes och Rubén G. Rumbaut för “dissonant acculturation” (Portes & Rumbaut, 2001). De menar att den typen av anpassning innebär en risk för hur det egna föräldraskapet upplevs men också risker för de barn som växer upp i en familj där den här typen av maktförskjutning sker.

Çiğdem Kagıtçibası är psykologiprofessor och har studerat hur familjerelationer förändras när en flytt görs från en agrar miljö till en mer urban (Kagıtçibası, 2007). Hon påvisar i sin forskning att familjemedlemmar ofta är beroende av varandra både ekonomiskt och emotionellt i en agrar miljö med svaga myndigheter. Förändringar sker när en familj flyttar till ett urbant och mer individualistiskt samhälle med ett fungerande välfärdsystem. Här finns förväntningar om att individen ska fatta egna beslut oberoende av andra i familjen. Förändringarna i familjerelationerna förklaras genom att anpassningar sker till det nya samhällets förutsättningar och värdegrund.

2.7 UX-design

UX-design står för “*user experience design*” och innebär utformning av interaktion mellan människa och system (Hartson & Pyla, 2012, s.x-xii). UX-design sträcker sig bortom användarcentrerad design och involverar mer än användbarhet genom att även ta hänsyn till social och kulturell interaktion samt känslomässig påverkan, alltså upplevelsen vid interaktion.

UX-design inkluderar effekter som upplevs på grund av (Hartson & Pyla, 2012, s. 15-16):

- Användbarhetsfaktorer
- Användarvänlighetsfaktorer
- Faktorer med känslomässig inverkan

För att konkretisera ovanstående faktorer kan kvaliteterna jämföras med ett restaurangbesök (Hartson & Pyla, 2012, s. 19). Användbarheten i en middag kan exempelvis mätas med dess näringsvärde för att sedan jämföras med det näringsbehov som middagsgästen har. Användarvänligheten kan jämföras med om en köttbit exempelvis är väldigt seg, vilket försvårar uppgiften att äta. För den som uppskattar mat kan en måltid även vara en känslomässig upplevelse. Det kan innefatta allt från förväntningar, miljön och kontexten där måltiden serveras som exempelvis ljussättning och inredning, till service och estetiken i matuppläggningsen.

I boken *The Design of Everyday Things* (2013) beskriver Norman användarupplevelsen som kritisk för hur användaren ser tillbaka på interaktionen. Minns användaren interaktionen som en positiv, negativ, enkel, komplicerad, kul eller tråkig upplevelse? Norman menar att kognition och känslor är förenat och att hänsyn därför måste tas till både och vid formgivning. Som vägledning för utformning av artefakter med god användarupplevelse har Norman tagit fram 6 designprinciper. Nedan ges en kortfattad beskrivning av principerna:

Affordances

Principen innebär förhållandet mellan ett objekts egenskaper och användarens förmåga att utläsa hur objektet kan användas. Exempelvis en stol, den talar för support och kan därför användas för att sitta på. För många personer talar en stol även för att den går att lyfta, men för en mindre person gör en stol inte det. Det är alltså personligt hur affordances uppfattas.

Signifiers

Signifiers kan beskrivas som ledtrådar som guidar användaren om hur ett objekt bör användas. Det kan vara allt från en skylt som säger "stå här", till färgmarkeringar och ljud.

Constrains

Begränsningar kan vara fysiska, kulturella, semantiska och logiska och reducerar möjliga handlingar. Fysiska begränsningar handlar om storlek och form, som exempelvis att en stor boll inte får plats i ett litet hål. Kulturella begränsningar syftar istället på sociala kontexter, exempelvis hur en betar sig i en mataffär. I Sverige står kunderna i kö för att betala och prutning på varorna förekommer inte. Semantiska begränsningar grundar sig på innebörden av en situation, exempelvis att föraren i en bil bör sitta framåtvänd i framsätet vid ratten. Ett exempel på logiska begränsningar är om en möbel byggs ihop och en komponent blir över, en logisk tanke är då att möbelen byggs ihop felaktigt.

Mapping

Mapping handlar om relationen mellan objekt och förväntad konsekvens vid handling. Om en lampknapp i köket manövreras förväntas lampan över köksbordet tändas eller släckas och inte lampan i badrummet. Ett annat exempel är vid manövrering av en cykel, en cyklist som riktar styret åt höger förväntar sig att även cykeln svänger åt höger och inte tvärtom.

Feedback

Feedback handlar om kommunikation och återkoppling efter en utförd handling. Ett exempel på bra feedback är vid laddning av en smartphone, då det ofta dyker upp en symbol som indikerar att telefonen laddar. Telefonen hade kunnat ladda utan att symbolen dök upp men då hade det varit svårt för användaren att faktiskt veta om den utförda handlingen lyckats.

Conceptual model

Principen kan ses som en beskrivning av hur ett system fungerar. Beskrivningen behöver inte överensstämma med verkligheten utan dess uppgift är att underlätta för användaren så att hen kan använda objektet på ett korrekt sätt. Ett exempel är hur systemet i datorn fungerar, för användaren ser det ut som att filer sparas i olika mappar, vilket inte alls är fallet i verkligheten men det hjälper användaren att navigera bland filer i datorn.

2.8 Social hållbarhet

I Brundtlandkommissionens rapport "Our common future" från 1987 presenterades en ny definition av hållbar utveckling. Den lyder: "En utveckling som tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov." (Keeble, 1988, s.16). Sedan dess har hållbar utveckling klassiskt delas in i tre huvudaspekter vilka är ekonomiska, ekologiska samt sociala och kulturella. Social hållbarhet kan beskrivas som "Humankapital och sociala förväntningar inklusive

mänskliga ambitioner, t.ex. människors behov av att ha en meningsfull tillvaro.” (Gröndahl & Svanström, 2010, s.37).

År 2015 antog alla FN's medlemsländer den universella agendan för ekonomiska, sociala och miljömässiga globala mål med namnet Agenda 2030 (Globalportalen, 2020). Många av de 17 ambitiösa målen har med social hållbarhet att göra. Ett exempel är mål 10 som handlar om minskad ojämlikhet (Globalamålen, 2020). Några av delmålen lyder:

- 10.2 Främja social, ekonomisk och politisk inkludering
- 10.7 Främja ansvarsfull och säker migration

Att skapa social hållbarhet kan med lätthet förstås gynna även den ekonomiska hållbarheten. Att stärka sociala aspekter hos en grupp människor kommer generera en mer självständig, stabil tillvaro med exempelvis genomförd skolgång eller ett arbete med kontinuerlig inkomst. En kontinuerlig inkomst kan underlätta att göra mer hållbara investeringar och således kan en mer hållbar konsumtion och ekonomi uppnås.

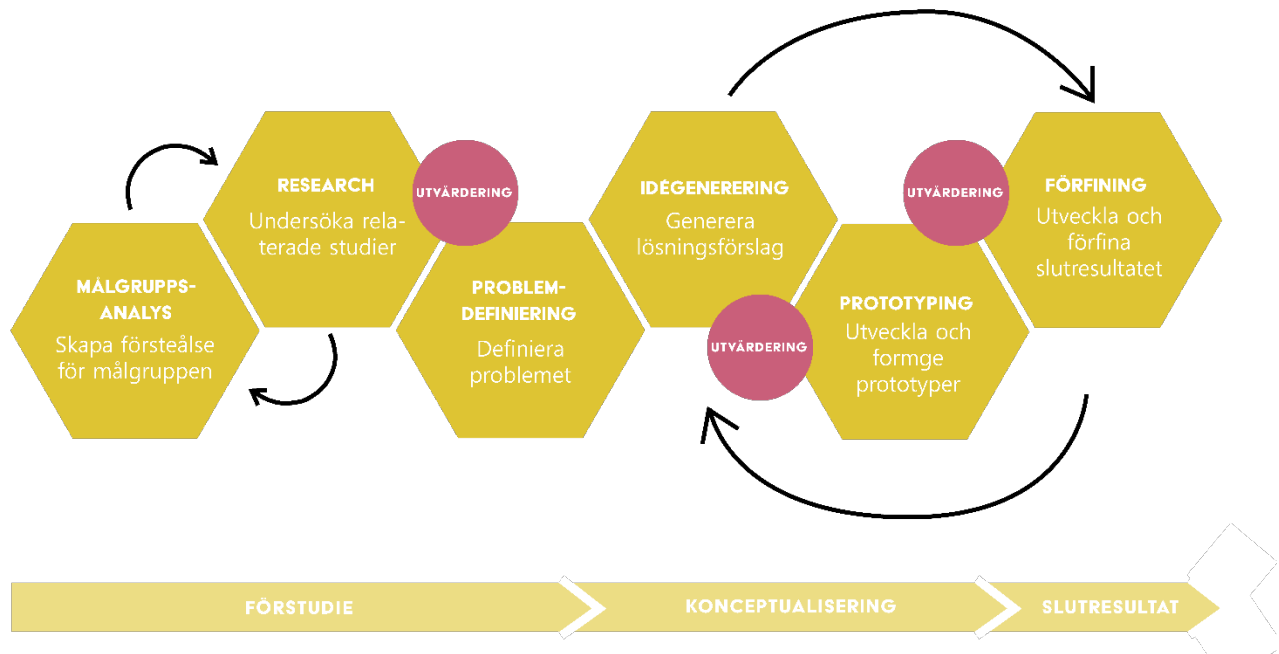
3

Metoder och verktyg

Kapitlet innehåller beskrivningar av de metoder som använts i projektet för att nå de uppsatta målen. De presenteras i kronologisk ordning som de utförts i projektets olika delar. Både teori bakom varje metod, val av metod samt hur metoden använts i projektet redovisas.

3.1 Processbeskrivning

Nedan presenteras en översiktlig illustration över projektets arbetsgång, se Figur 1. I följande kapitel beskrivs använda metoder och verktyg ingående.



Figur 1 Illustrerade bild över projektets arbetsgång.

3.2 Metoder för förstudien

Samtliga metoder använda i förstudien presenteras nedan.

3.2.1 Fokusgrupp

En fokusgrupp innebär att en liten grupp människor diskuterar ett utvalt ämne som de har gemensam erfarenhet av (Denscombe, 2014). Diskussionerna sker deltagarna emellan men stöds av en moderator som även ska se till att alla i gruppen får utrymme att uttrycka sig. Interaktionen mellan deltagarna ska ge en uppfattning om vad deltagarna tycker, varför de tycker så och känslor kopplade till ämnet. För att uppnå den djupa förståelsen som är önskvärd är det väldigt viktigt att deltagarna känner tillit i rummet, för att vilja dela med sig av personliga åsikter och erfarenheter.

Som en del av det familjestärkande projektet genomförde SOS Barnbyar en fokusgrupp med de ungdomar som ingår i projektet. Fokusgruppen modererades av personal på SOS Barnbyar och förloppet observerades av den egna projektgruppen. Några olika moment genomfördes under fokusgruppen. Först fyllde ungdomarna i en enkät med frågor om hur de upplevt processen när

familjen anlant till Sverige och vilket ansvar de tar i familjen idag, se avsnitt 3.1.2. Sedan skulle ungdomarna gemensamt besvara frågan *“Hur har det varit för er från er ansökan om anknytning tills idag?”*. Ord skrevs ner på ett gemensamt papper och sedan fördes ett samtal kring det nedskrivna i gruppen. I en sista övning skulle ungdomarna tillsammans beskriva händelseförloppet från att föräldrarna fått ett beslut om att få komma till Sverige på anknytning till situationen idag. Detta gjordes med hjälp av en uppsatt pil på väggen vilken fungerade som en tidslinje och fylldes med ett antal symboler och myndigheters loggor för att beskriva händelseförloppet.

Totalt genomfördes två fokusgrupper med identiskt upplägg med fem respektive tre deltagare.

3.2.2 Enkät

Det finns olika sätt att utforma och distribuera enkäter på, gemensamt gäller att: det är en lista bestående av skrivna frågor, menade att samla information som senare kan analyseras (Denscombe, 2014). Frågorna skall vara identiska för samtliga som besvarar enkäten för att nå ett konsekvent resultat. Frågorna kan formuleras på olika sätt, antingen som öppna och/eller slutna frågor. Öppna frågor innebär att den svarande har möjlighet att själv formulera ett svar, medan slutna frågor har förutbestämda svarsalternativ för den svarade att välja mellan.

Metoden valdes då den på ett effektivt sätt kunde nå ut till målgruppen och generera en svarsmängd som gav mervärde till projektet.

Enkäter utformade av SOS Barnbyar

Två enkäter genomfördes i SOS Barnbyars FSP vilka den egna projektgruppen tagit del av. Den ena riktade sig till ungdomarna som är med i FSP och genomfördes i samband med fokusgruppen där åtta svar samlades in, se Bilaga 1 (Bilaga 1 är förkortad och innehåller endast ett urval av frågor och svar). Ungdomarnas enkät innefattade 23 frågor, varav 7 av dem var öppna frågor. Den andra var riktad till ungdomarnas föräldrar vilka genomfördes i samband med intervjuer som SOS Barnbyar gjort med dem och 11 svar samlades in se Bilaga 2 (Bilaga 2 är förkortad och innehåller endast ett urval av frågor och svar). Deras enkät innehöll 57 frågor, varav 7 av dem var öppna frågor.

Enkäterna används för att kartlägga de båda gruppernas upplevelser av familjens ankomst till Sverige, kontakten med myndigheter samt vem som ansvarar för vad i familjen.

Egen utformad enkät

Ytterligare en enkät skickades ut till ungdomarna i FSP senare i projektet då problemområde valts och definierats. Då det var problematiskt att få kontakt med föräldrarna och få dem att svara på fler frågor togs beslutet att skicka en enkät till ungdomarna. Detta i syfte att få en djupare förståelse för hur de går tillväga när deras föräldrar frågar dem om hjälp, upplevelser av kontakten med myndigheter och hur de löser problem som uppstår. Totalt samlades 7 svar in, se Bilaga 3 för fullständiga frågor och svar.

3.2.3 Intervju

En intervju är en kvalitativ datainsamlingsmetod genom ett samtal. Ett intervjuobjekt får svara på ett antal förberedda frågor som ställs med syfte att undersöka individens synpunkter och värderingar (Johannesson, Persson & Pettersson, 2013, s.103). En intervju kan vara mer eller mindre strukturerad (Hanington & Martin, 2012, s.102). En strukturerad intervju håller sig enbart till de förberedda

frågorna, en semi-strukturerad intervju ger utrymme för oförberedda följdfrågor om ett sidospår skulle dyka upp hos intervjuobjektet och en ostrukturerad intervju är löst definierad från start vilket ger stort utrymme för sidospår mm.

Metoden valdes för att få möta olika människor fysiskt för att bli mer personliga med dem och få med kroppsspråk och känslouttryck. Något som är svårt att fånga i andra datainsamlingsmetoder men som ger mervärde till de svar som samlas in. Semi-strukturerade intervjuer valdes för att leda intervjun åt önskad riktning men samtidigt låta det finnas utrymme för oväntade och spontana sidospår.

Intervjuer med nyanlända

För att få en mer tillförlitlig förundersökning och en utökad datainsamling anordnades egna intervjuer utanför SOS Barnbyars kontaktnät. Målgruppen behövde breddas något för att få ihop tillräckligt många deltagare och berör människor som invandrat till Sverige inom en överskådlig tid utan att kunna språket sedan tidigare. Intervjuerna utgick från en intervjuguide men var semistrukturerade, se Bilaga 4. Under intervjun skulle den intervjuade beskriva sin tid i Sverige och i vilken ordning hen kommit i kontakt med olika myndigheter eller andra instanser. Ett A3-ark med en pil på användes för att illustrera händelseförloppet från att personen landat i Sverige tills idag. Mindre lappar med myndigheters loggor och andra instanser sattes ut av den intervjuade på tidslinjen för att beskriva händelseförloppet. Totalt genomfördes 18 intervjuer varav fyra gjordes på Röda Korsets språkcafé i Angered och de resterande 14 på ABF Vux SFI utbildning i Hjällbo.

Intervjuer med områdeskunniga

För att bredda den egna kompetensen gjordes intervjuer med ett antal områdeskunniga. Även dessa intervjuer var semistrukturerade, se intervjuguider i Bilaga 5–7.

- Rino Johansson och Wilson Odisho, Integrationscentrum. Har många års erfarenhet av människors etablering i Sverige och stor insyn i de svårigheter dessa människor ofta möter.
- Ana Sánchez, Arbetsförmedlingen. Är verksamhetssamordnare och har stor insikt i utformningen av etableringsprogrammen.
- Kotada Yonu, VD på Aktarr.se, en nyhetssida med svenska nyheter på arabiska. Har god kännedom om den svensk-arabiska gruppen av människor i Sverige och hur människor med annat modersmål än svenska rör sig i de sociala medierna.

3.2.4 KJ-analys

En KJ-analys är lämplig att använda för att sammanställa och utvärdera kvalitativ data, som exempelvis intervjuer och observationer (Karlsson, 2007). Varje enskilt intervju svar och observationsanteckning formuleras på papper och diskuteras gemensamt för att sedan placeras på ett tomt ark. Efter hand som svaren och anteckningarna går igenom grupperas de tematiskt, baserat på känsla och intuition. Grupperingarna diskuteras kontinuerligt och kan med fördel förändras och itereras. Slutligen definieras passande rubriker för respektive gruppering. Analysen ska ge en överblick av den insamlade kvalitativa datan och en antydan om vilka problemområden som finns, samt eventuell prioritering av dem. Av de

anledningarna ses metoden som lämplig för att analysera de öppna svar som genererats i enkäterna genomförda av SOS Barnbyar.

Samtliga svar på de öppna frågorna från SOS Barnbyars enkätinsamling analyserades, både ungdomarnas och föräldrarnas svar sammanställdes i samma KJ-analys. Detta för att få en djupare förståelse för grupperna var för sig men också för att ringa in och analysera hur deras roller i familjen påverkar varandra. Svar på stängda frågor och personliga frågor som röjer deltagarnas anonymitet sorterades bort innan analysen påbörjades. Enkäterna var av SOS Barnbyar digitalt sammanställda, varpå svaren skrevs och klipptes ut så att varje pappersremsa bestod av endast ett svar. Vissa svar var väldigt fåordiga och beskrev undermåligt vad de syftade till och vid sådana tillfällen gjordes små noteringar på pappersremsan. Se följande exempel: Om den öppna frågan löd: *“Vilket typ av stöd saknade du under din första tid i Sverige?”* och svaret löd: *“Boende”* så noterades *“saknat stöd”*. Noteringarna gjordes för att skapa en mer rättvis förståelse för svaret vid analys.

3.2.5 Persona

En persona är en påhittad karaktär som grundar sig i insamlad data av en grupp människor (Johannesson et al., 2013, s.265). En persona är en representant för den grupp av människor som analyserats. Det kan vara användare av en produkt eller en tjänst. Den är till för att göra den insamlade datan mer greppbar och konkretiserad till en “person” för att ha “dennes” verkliga livssituation, känslor, perspektiv och begränsningar i åtanke vid utveckling av koncept och möjliga lösningar. Den fungerar också som ett värdefullt verktyg för att engagera de utanför projektet och ge en förståelse för de människor som ingår i denna studie.

Metoden valdes för att hjälpa läsaren att komma närmare de olika grupper av människor som ingår i projektet men också som ett verktyg för den egna projektgruppen att använda sig av vid utvärdering av koncept.

Personas skapades utifrån insamlad data från de tre huvudgrupper av verkliga personer via fokusgrupper, enkäter och intervjuer.

3.2.6 Kurt Lewin’s driving forces

Kurt Lewin’s driving forces presenteras för den egna projektgruppen i en föreläsning av M. Renman (personlig kommunikation, 29 november 2019) som en teknik som är vanligt förekommande vid organisatoriska ledningsförändringar. Det nuvarande tillståndet definieras och beskrivs, samt det framtida tillståndet som önskas uppnås. Därefter anges positiva drivkrafter som anses stödja förändring i riktning med önskat tillstånd. Slutligen anges de krafter och hinder som anses motverka förändring i den önskade riktningen. För att göra tekniken mer bildligt talande ställs ofta ovanstående parametrar upp så att det nuvarande och önskade tillståndet visas i centrum, medan de positivt drivande krafter syns till vänster och de motverkande krafterna ställs till höger om tillståndsbeskrivningarna.

Metoden har använts för att beskriva föräldrarnas och ungdomarnas situation och vilka drivande och motdrivande krafter som finns i deras närhet. Tanken är att det ska ge en god förståelse för den som inte är så insatt i målgruppens livssituation. Metoden ska också bidra till att den insamlade datan

konkretiseras och visualiseras så att både projektgruppen och utomstående ska bli medvetna om att det är verkliga personer och livsöden som lösningar designas för. Detta trots att metoden främst är utarbetad för organisatoriska ledningsförändringar. För varje persona som skapats togs separata modeller fram med hjälp av metoden. Samtliga parametrar är baserade på den data som samlats in från fokusgrupperna, enkäter, intervjuer och KJ-analysen.

3.2.7 Kravspecifikation

En kravspecifikation kan ses som en konkretisering av problemformuleringen och ska informera om och förmedla vad som skall åstadkommas genom att nödvändiga kriterier listas (Johannesson et al., 2013, s.150–159). En fullständig kravspecifikation bör ta hänsyn till alla intressenter och livscyklifaser. Kriterierna bör formuleras så att de är lösningsoberoende och om möjligt vara mätbara. Det ska resultera i en grund för idégenereringsfasen samt som underlag för utvärdering och beslutsfattning av genererade koncept. Kravspecifikationen är ett levande dokument och kan med fördel uppdateras och itereras allt eftersom projektet fortskrider och ny kunskap samlas.

Metoden valdes för att på ett systematiskt sätt kunna utforma koncept och sedan utvärdera dem mot kravspecifikationen.

Efter att problemområde valts och problemformuleringen definierats skapades en första kravspecifikation. Den uppdaterades fortlöpande under projektets gång och användes vid utvärdering och eliminering av koncept.

3.3 Metoder för konceptualisering och utvärdering

Metoder använda vid framtagning av koncept samt utvärdering av dem presenteras nedan.

3.3.1 Brainwriting

Brainwriting är en idégenereringsmetod där varje medverkande person, under en förutbestämd tid dokumenterar alla egna idéer som uppkommer (Österlin, 2016, s.64). Efter tidens slut presenterar varje person de egna idéerna för resten av gruppen. Det är viktigt att samtliga individer är positiva och icke-dömande under hela sessionen, både mot sig själv och gruppen för att uppnå en så stor lösningsrymd som möjligt. Metoden minskar risken att någon eller några få idéer skapar ett ankarvärde tidigt i processen och försvårar idégenereringen att fortskrida fritt.

Metoden användes för att skapa en stor idérymd utan att någon enstaka idé skulle sätta stopp för kreativiteten.

Med problemformuleringen och kravspecifikationen som grund utfördes en första metodisk och tidsbestämd brainwriting. Under 15 minuter skrev och skissades idéer fram och efter utsatt tid presenterades och förklarades varje idé för att sedan diskuteras gemensamt.

3.3.2 PNI

En enkel utvärderingsmetod som kan användas vid konceptstadiet. Metoden går ut på att samtliga koncept diskuteras genom att positiva, negativa och intressanta aspekter punktats upp för varje enskilt koncept (Österlin, 2016, s.79). Det ska resultera i en tydlig överblick av vilka koncept som besitter flera positiva och intressanta aspekter för att kunna vidareutveckla dem.

Metoden används för att på ett snabbt och enkelt sätt utvärdera de koncept som framkom i idégenereringen.

Strukturerade PNI-tabeller utfördes för samtliga idéer som genererades i brainwriting-metoden, den egna projektgruppen diskuterade för- och nackdelar samt intressanta aspekter, vilka noterades i respektive tabell.

3.3.3 Elimineringssmatris

En elimineringssmatris används för att eliminera dåliga lösningar (Johannesson et al., 2013, s.182-183). Det är ett metodiskt tillvägagångssätt som utvärderar om lösningsalternativen:

- Löser huvudproblemet
- Uppfyller kraven i kravspecifikationen
- Kan realiseras i verkligheten
- Är inom den gällande kostnadsramen
- Är fördelaktiga ur miljö-, säkerhets- eller ergonomisk synvinkel
- Passar företagets produktprogram

Lösningsalternativen ställs upp vertikalt och ovanstående parametrar placeras horisontellt i en matris. Det är viktigt att ett och samma lösningsförslag utvärderas klart mot alla parametrar innan utvärdering av nästa lösningsförslag påbörjas, det för att undvika jämförelse mellan lösningsförslagen. Om ett lösningsförslag uppfyller en parameter noteras (+), en parameter som inte uppfylls markeras med (-) och om för lite information för beslut finns så markeras det med (?).

Metoden tillämpades för att på ett effektivt och metodiskt vis utvärdera de lösningsalternativ som genererats och på så sätt uppnå en likvärdig och rättvis bedömning av samtliga lösningar.

Den egna projektgruppen valde bort fyra av de sju parametrarna (“kan realiseras i verkligheten”, “är inom den gällande kostnadsramen”, “är fördelaktiga ur miljö-, säkerhets- eller ergonomisk synvinkel” och “passar företagets produktprogram”) eftersom de inte ansågs relevanta för lösningarna i nuläget. Istället utvärderades lösningsalternativen mot huvudproblemet och kraven från kravspecifikationen som alla skevs ut i matrisen. Avvikelser gjordes även från noteringarna, istället för att använda givna tecken användes färger för att indikera tecknens motsvarighet. Grönt stod för att kravet uppfylldes, rött för att det ej uppfylldes och gult om information saknades. Anledningen till att färger istället användes var för att det upplevdes som tydligare.

3.3.4 Matrisutvärdering

Matrisutvärdering är en metod som utvärderar idéer genom så kallad ”Concept scoring”, vilket innebär att idéerna viktas utefter hur bra givna kriterier uppfylls (Österlin, 2016, s. 78-79). Matrisen ställs upp så att antingen idéerna placeras vertikalt och kriterierna horisontellt eller omvänt. Idéerna betygssätt efter en skala mellan 1–5, där 1 innebär att kravet uppfylls dåligt, 3 är godkänt och 5 är bra.

Idéerna ställdes upp vertikalt och kraven från kravspecifikationen ställdes upp horisontellt i matrisen som utfördes i Excel. Ovan nämnd betygsskala användes och följdes, utom vid tillfällen då ett krav inte kunde betygssättas och då utelämnades betyg för just det kravet. Samtliga idéer som utvärderades

i elimineringsmatrisen utvärderades även i matrisutvärderingen, det gjordes för att jämföra och verifiera metodernas utfall så att ett kvalificerat beslut skulle kunna tas.

Samtliga koncept som utvärderades i elimineringsmatrisen utvärderades även i matrisutvärderingen för att kunna jämföra utfallen mot varandra. Anledningen till att den egna projektgruppen valde att använda matriserna på detta sätt beror på att det upplevdes finnas många markeringar ”information saknas” vid elimineringsmatrisen. Det ansågs därför relevant att samtliga koncept även utvärderades i matrisutvärderingen då bedömningen i metoderna skiljer sig åt.

3.3.5 Skissning

Skissning är ett verktyg för att gestalta, utforska, utveckla, och kommunicera idéer (Johannesson et al., 2013, s.593). Det är ett effektivt sätt att tolka information på och ska således användas för att kommunicera med målgruppen samt skapa en gemensam förståelse för koncepten för alla inblandade i projektet. Med den förståelse för idéer som skissning kan generera kan även feedback från utomstående enkelt erhållas och är anledningen till att metoden valdes.

Ett verktyg som finns med under hela projektet som ett naturligt sätt att kommunicera tankar och idéer i den egna projektgruppen men också med de utanför.

3.3.6 Funktionsanalys

En produkts förväntade funktionella egenskaper, beteende eller effekter utgör produktens funktioner (Johannesson et al., 2013, s.151-152). Dessa ska kunna beskrivas som verb + substantiv, exempelvis ”Hålla vätska”. Denna kategori av kriterier för en produkt kallas för ”lösningsdrivande” och är kriterier som behöver uppfyllas med produktlösningar. Funktionerna delas in i fyra kategorier:

- **Huvudfunktion:** en produkt har endast en huvudfunktion vilken är den som produkten i huvudsak är avsedd för.
- **Delfunktioner:** funktioner som tillsammans utgör huvudfunktionen, alltså funktioner helt nödvändiga för att produktens huvudfunktion ska kunna uppfyllas.
- **Stödfunktioner:** funktioner som inte är nödvändiga för att produktens huvudfunktion ska uppfyllas men stödjer och underlättar produktens användning.
- **Oönskade funktioner:** funktioner som uppkommer vid användande av produkten vilka kan ses som bieffekter.

Metoden valdes för att förtydliga syftet med det valda slutkonceptet vid konceptualiseringsfas två.

3.3.7 Scenarioteknik

Ett scenario är en fiktiv berättelse där en användare av tänkt produkt eller tjänst sätts i en kontext (Johannesson et al., 2013, s.270). Användaren kan vara beskriven som en persona och historien bör innehålla ett händelseförlopp där interaktionen med andra eller med produkter beskrivs samt personans känslomässiga utveckling under scenariot. Med metoden kan ett sammanhang och en fysisk miljö skapas, om än fiktiv, där personen lever och verkar. Syftet är att skapa en fördjupad förståelse

för användaren men också den kontext som den faktiskt befinner sig i. Metoden valdes ut för att utvärdera de olika koncept som arbetades fram.

3.3.8 Prototyping

Prototyping är ett effektivt sätt att visualisera, testa och utvärdera koncept med avseende på användning och funktion (Johannesson et al., 2013, s.122). Prototyper kan göras både fysiska eller digitala, beroende på ändamålet (Norman, 2013, s.227).

Prototyping ansågs som en viktig metod för att kunna erhålla ytterligare feedback på mer fullbordade lösningsförslag. I projektet skapades tre digitala prototyper i en programvara vid namn Adobe XD. Det är en programvara som ger möjlighet att designa digitala artefaktens gränssnitt, layout och funktion för den utan programmeringskunskaper.

3.3.9 Designworkshop

En designworkshop är en organiserad aktivitet där användare arbetar tillsammans med designteamet för att antingen ta fram nya idéer eller utvärdera redan framtagna koncept (Hanington & Martin, 2012, s.62). Det är en form av delaktig design där stort fokus ligger på användarens upplevelser av problemet eller den färdiga produkten. Aktiviteter som mindmapping, skissande, storytelling, enklare utformning av prototyper eller mock-ups är exempel som kan ingå i en sådan workshop. Används tillfället till utvärdering av framtagna koncept ordnas aktiviteter så att användarna får förståelse för konceptens utformning och funktion för att få användarna att ge konstruktiv kritik och få uttryck för sin upplevelse. Metoden är ett effektivt sätt att vinna förtroende av användarna genom att göra dem delaktiga i processen genom att tränas i design-thinking.

Metoden användes som ett sätt att få ungdomarna engagerade i framtagningen av slutkonceptet. Workshopen hade också som syfte att få de tre prototyperna utvärderade av ungdomarna som fungerar som sekundär målgrupp.

Designworkshopen ägde rum i SOS Barnbyars lokaler i Hammarkullen. Fyra av de ungdomar som ingår i FSP och som den egna projektgruppen träffat tidigare i fokusgrupperna deltog och två mentorer var på plats och observerade. Först presenterades vad projektet handlar om och vad som skulle hända i workshopen. En övning genomfördes där ungdomarna fick granska de appar de själva använder mest frekvent och notera vad de själva tyckte bäst om med dem och varför. De fick sedan i uppdrag att med penna på papper skissa egna appar där delar som huvudmeny, sökfunktion, profil, språkbyte mm skulle sättas ut. Sedan genomfördes ett användartest. Ett samtal avslutade workshopen där tankar om utformningen av de olika gränssnitten togs upp, huruvida deras föräldrar skulle klara av att använda en liknande app eller inte och vilken utformning de tyckte bäst om och varför.

3.3.10 Användartest

Interaktionsdesign handlar om utvecklingen av interaktionen mellan människa och artefakt (Johannesson et al., 2013, s.272-274). En viktig del i metodiken för interaktionsdesign är användarbarhetstest. Tester görs på prototyper och kan delas in i tre typer: produktens funktioner – produktens utseende och känsla - produktens tillämpning. Testernas funktion är att få bekräftat eller motbevisat att artefakten är utformad på ett bra sätt genom användare.

Metoden valdes som en naturlig del i att få slutkoncepten utvärderade.

Under designworkshopen genomfördes ett användartest av de tre digitala prototyperna. Ungdomarna fick se och testa varje prototyp direkt i telefonen. Detta för att skapa en så autentisk upplevelse av slutkonceptet som möjligt och därigenom få välgrundade tankar och åsikter om utformning och navigering. Ungdomarna gavs ett antal uppdrag där de skulle navigera sig fram till olika delar i prototypen och tillvägagångssätten observerades. Uppdragen var:

- Ställa in språk
- Hitta till en länkad hemsida
- Stjärnmarkera något

4

Resultat förstudie

Förstudien utgår från projektets frågeställningar och kan liknas vid en nulägesanalys, där dagens förutsättningar undersöks. Målgruppen, gruppen ungdomar och gruppen nyanlända till Sverige analyseras och definieras. Den täcker in intervjuer med områdeskunniga samt undersöker hjälpmedel riktade till målgruppen. Förstudien mynnar ut i en problemformulering och en kravspecifikation för utformning av ett hjälpmedel. Kapitlet beskriver resultaten för samtliga metoder använda i förstudien.

4.1 Fokusgrupper med ungdomar

Resultatet från observationerna av de två fokusgrupperna innehåller olika delar, dels gruppernas diskussioner samt sammanställning av ungdomarnas gemensamma tidslinje. Totalt deltog 8 ungdomar i fokusgrupperna, 5 stycken vid första tillfället och 3 stycken vid andra tillfället. För beskrivning av utförandet se kapitel 3.2.1.

En sammanställning av de områden som togs upp utifrån den inledande frågan **“Hur har det varit för er från er ansökan om anknytning tills idag?”** illustreras i Figur 2 nedan. Dessa områden togs upp som svåra och problematiska för deltagarna.



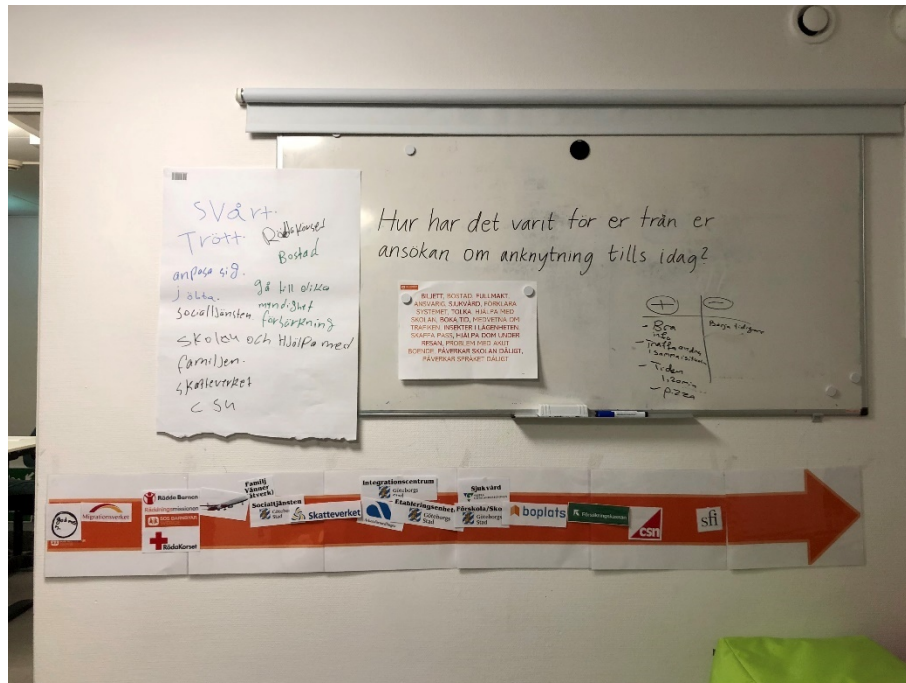
Figur 2 Visuell sammanställning av de områden ungdomarna tog upp under workshopen, författarens egen bild

Till ämnet bostad vad det många av ungdomarna som berättade om temporära boende och att de ofta behövde flytta. I ett fall nådde flyttbeskedet familjen så sent som en dag före byte av bostad, vilket ledde till att ungdomen behövde skolka från skolan för att hjälpa till med flytten. Ungdomarna beskrev även flera boenden som undermåliga och att det till och med förekom skadedjur.

Ungdomarna berättar att det är väldigt jobbigt för dem att behöva ta så mycket ansvar samtidigt som de går i skolan. Utöver deras egna läxor behöver de ibland hjälpa sina yngre syskon med deras läxor, samt föräldrarna med deras läxor från SFI. Många av ungdomarna ansvarar även för olika typer av

myndighetskontakt, som exempelvis kontakt med sjukvården. De kontakter och bokar tid både till föräldrar och yngre syskon, sedan behöver de ibland även följa med för att visa vägen och tolka åt familjen. En ungdom beskriver situationen såhär: **“Mina föräldrar är som blinda och behöver mycket hjälp och vägledning”**. Det stora ansvaret tar väldigt mycket av ungdomarnas tid, men samtidigt förstår de att det även är jobbigt för föräldrarna som kan känna sig maktlösa. Det är ett känsligt område och står till grund för många av deras konflikter hemma. Några av ungdomarna berättar att de bär på en oro för om föräldrarna kommer klara av att anpassa sig till det svenska samhället. En ungdom uttryckte följande: **“Ibland önskar jag att min mamma flyttar tillbaka, det hade varit lättare så”**.

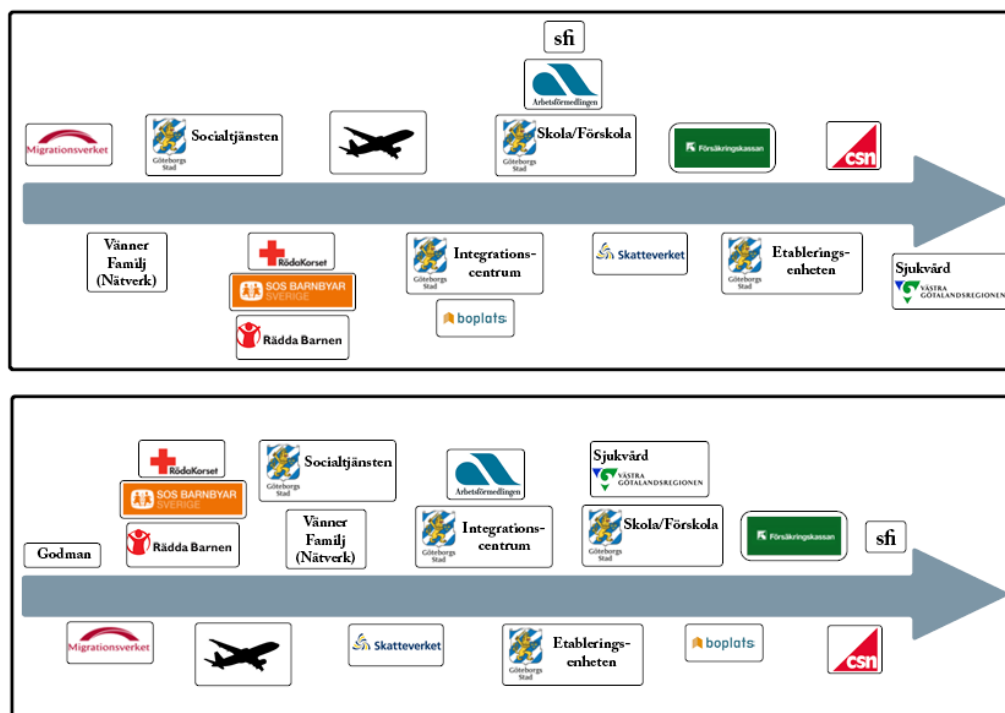
Många av ungdomarna menar på att familjens ankomst påverkat både skolan och deras utveckling i svenska språket på ett negativt sätt. Numera talar de endast sitt modersmål hemma, till skillnad från tidigare när de bodde på HVB hem och tränande sin svenska med övriga på boendet. På grund av att föräldrarna är beroende och i stort behov av ungdomarnas hjälp missar de nu fler dagar i skolan, vilket bromsar deras utveckling. Se Figur 3 för att få en inblick i hur fokusgrupperna gick till.



Figur 3 Delar av resultatet från en av fokusgrupperna, författarens egen bild

Deltagarna genomförde gruppvis en tidslinje som skulle visa i vilken ordning de haft kontakt med myndigheter och instanser. I Figur 4 visas en återskapad illustration över tidslinjerna som skapades under båda fokusgrupperna. De två tidslinjerna skiljer sig åt till viss del, men gemensamt är att de behandlar många myndigheter. Båda tidslinjerna visar på att ungdomarna haft kontakt med bland annat Arbetsförmedlingen och SFI-skolor, myndigheter och instanser som ungdomar i deras ålder i vanliga fall inte har kontakt med. I samband med utformningen av tidslinjerna berättade ungdomarna att det

gått åt mycket tid till att leta upp rätt information för att ta sig framåt i processen med familjen här, vilket inte varit kunskaper de fått med sig i sin egen etableringsprocess.



Figur 4 Återskapade illustrationer av de två tidslinjerna ungdomarna skapade under fokusgrupperna, författarens egen bild

4.2 Enkäter av SOS Barnbyar

Här presenteras resultatet från ett urval av de frågor som ingick i enkäterna utformade av SOS Barnbyar för både föräldrar och ungdomar som ingår i FSP. Nedan följer en belysning av intressanta aspekter i några av frågorna. Se Bilaga 1–2 för utvalda frågor och svar.

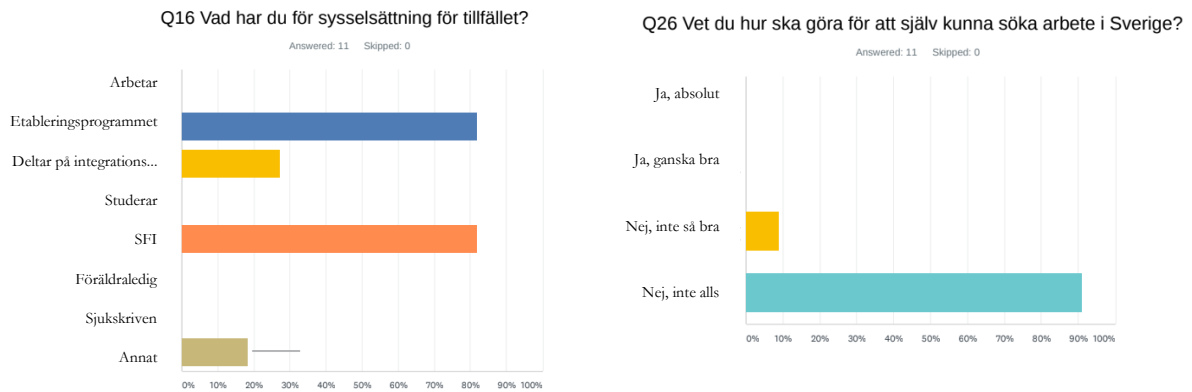
4.2.1 Resultatet av enkäten till föräldrarna

De 11 respondenterna är mellan 39–71 år gamla, har mellan 2–6 barn och kom till Sverige mellan 2017–2019.

Boende

- Den vanligaste boendeformen är lägenhet (45%) med andrahandskontrakt (55%). Majoriteten har fått sitt boende via Socialtjänsten. Hela 90% vet inte alls hur de själva söker en bostad i Sverige, övriga 10% svarar att de inte med säkerhet vet hur de ska gå tillväga trots att samtliga står i bostadskö via Boplats. Det genomsnittliga antalet boenden sen de kom till Sverige är 3 st.

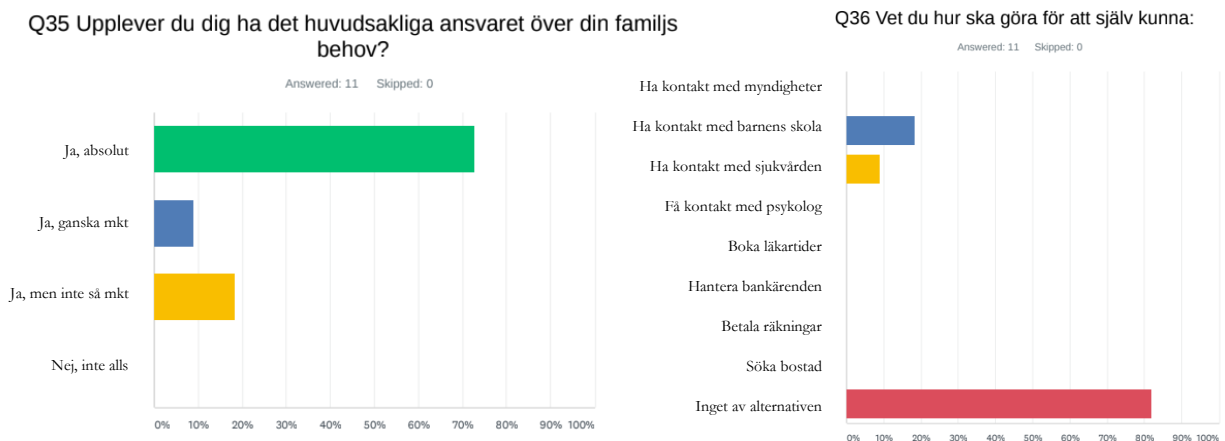
Sysselsättning



Figur 5 Svar på fråga 16 och 26 ur enkäten till föräldrar utförd av SOS Barnbyar

- Majoriteten har ett utformat etableringsprogram och SFI tycks vara den aktivitet de flesta tar del av genom det. Det är ingen av respondenterna som arbetar och inte heller någon av dem vet hur de själva söker ett arbete. Samtliga svarar att de inte söker arbete för tillfället och det beror på att de studerar eller att de har problem med språket.
- Trots att majoriteten tar del av etableringsprogrammet svarar 8 st att de inte vet vad det är för något.
- Figur 5 återger svaren på fråga 16 och 26 i enkäten.

Ansvar för familjen



Figur 6 Svar på fråga 35 och 36 ur enkäten till föräldrar utförd av SOS Barnbyar

- Majoriteten av föräldrarna upplever sig ha det huvudsakliga ansvaret för familjen men svarar på nästa fråga att de inte vet hur de kontaktar myndigheter, kontaktar barnens skola, kontaktar sjukvården, hanterar bankärenden och betalar räkningar eller söker en bostad.

- På frågor som följer om vem det är som sköter de uppgifterna nämnda ovan svarar majoriteten att det är någon av deras barn, en landsman och några svarar en kontakt på Integrationscentrum.
- På frågan "Hur trygg känner du dig i att vara förälder här i Sverige?" är den genomsnittliga upplevda tryggheten 50%.
- På frågan "Upplever du att din roll som förälder har förändrats här i Sverige?" är den genomsnittliga upplevda förändringen 75% (0% = ingen förändring, 100% = total förändring).
- Figur 6 återger svar på frågorna 35 och 36 i enkäten.

Den första tiden i Sverige, öppna frågor

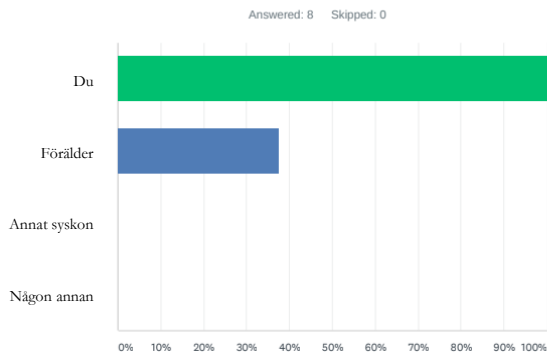
- Majoriteten av föräldrarna hade förväntningar på att få ett fast, stabilt och bra boende. Att de skulle få ett bra mottagande och bli väl omhändertagna i ett land som av en svarande beskrivs som "**paradiset**".
- Mottagandet upplevdes av majoriteten som bra men många menar att det blivit sämre med tiden. Någon menar att mycket var som förväntat men att sonen fick ta stort ansvar: "**Det hade behövts bättre samarbete mellan myndigheterna för det var mycket stress att ordna olika saker. Framförallt för Hasan som hjälpte med allt och inte kunde gå i skolan därför.**"
- Det svåraste under den första tiden i Sverige är språket, bostadssituationen, att hitta rätt till olika platser och det annorlunda vädret.
- Upplevelserna kring stödet familjen gavs under den första tiden är på många sätt bristfällig. En förälder beskriver det genom ett persiskt ordspråk som översätts till: "**Vi gick från en grop till en djupare brunn.**". Många betonar ännu en gång att det var svårt med boende, små temporära lägenheter erbjuds på obestämd tid. Det ekonomiska stödet upplevs också som problematiskt med krångliga system som ska följas och pengar som inte kommer in i tid.
- Trots mycket dåliga erfarenheter och upplevelser är det många som i slutändan uttrycker sin tacksamhet och uppskattning för den hjälp och det stöd de fått.

4.2.2 Resultatet av enkäten till ungdomarna

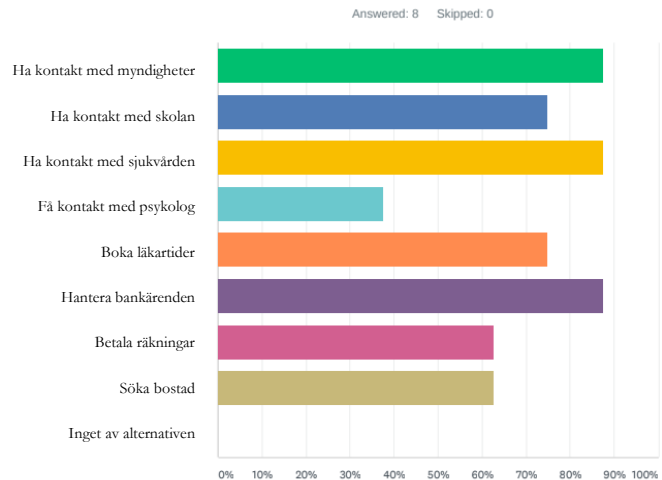
De 8 respondenterna är mellan 19–21 år gamla, de består av 7 st killar och en tjej.

Ansvar för familjen

Q11 Vem upplever du har det huvudsakliga ansvaret över familjens behov?



Q12 Vet du hur ska göra för att själv kunna:

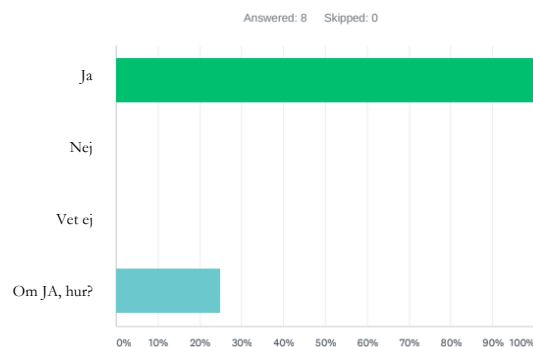


Figur 7 Svar på fråga 11 och 12 ur enkäten till ungdomar utförd av SOS Barnbyar

- Tre av ungdomarna menar att de delar ansvaret tillsammans med föräldern men majoriteten menar att det är de som har det huvudsakliga ansvaret för familjen.
- Ungdomarna har stor erfarenhet av hur de ska komma i kontakt med de flesta myndigheter och andra organisationer.
- Figur 7 återger svar på frågorna 11 och 12 i enkäten.

Förändringar sedan familjen kom till Sverige

Q21 Upplever du att din egna utveckling och dina möjligheter till att kunna fokusera på skolan förändrades när din familj kom till Sverige?



Figur 8 Svar på fråga 21 ur enkäten till ungdomar utförd av SOS Barnbyar

- Samtliga ungdomar menar att deras egen utveckling förändrats från det att familjen kom till Sverige. Två kommentarer lyder: **“Jag missade mina skoldagar och jag kunde**

inte plugga heller som jag brukade göra innan.” och “För att jag kunde klara allt som inte min familj kunde.”

- Alla har missat dagar i skolan för att hjälpa familjen med olika saker. Antalet missade dagar varierar mellan 7–60 stycken.
- Se Figur 8 för svar på fråga 21 i enkäten.

Den första tiden i Sverige med familjen

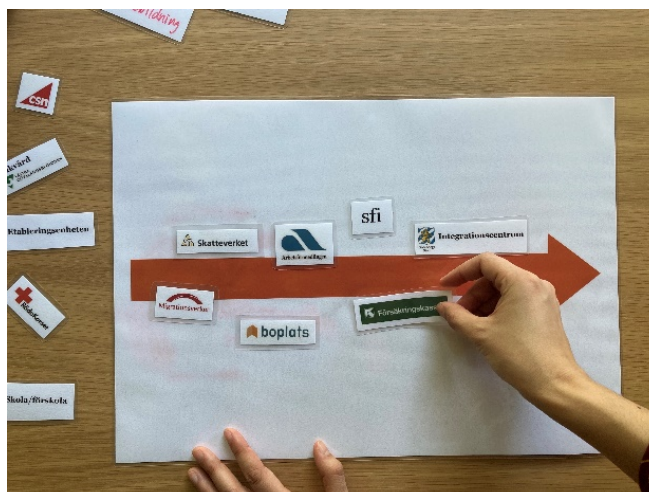
- Förväntningarna på ett bra mottagande gäller för samtliga respondenter. Även ungdomarna nämner ofta att de hade förväntningar på ett bra och stabilt boende och förhoppningen att livet skulle bli bättre för familjen i Sverige.
- Upplevelsen av mottagandet varierar från bra till inte så bra alls. Flera kommenterar att boendet inte blev bra och någon säger att: **“Fick gå runt till olika organisationer och hjälpa familjen väldigt mycket”**.
- I frågan om vad som var svårast under den första tiden då familjen anlände nämns saker som: att familjen behövde anpassa sig till Sverige, att ta ansvar och hjälpa familjen samtidigt som de går i skolan, att ha kontakt med myndigheter och följa med och tolka.
- Ungdomarna saknade stöd i boendefrågan och önskade att det funnits någon som kunde hjälpa med alla de olika sakerna familjen behövde gå igenom. En ungdom svarar att det hade varit bra att ha någon som kunde hjälpt familjen medan hen var i skolan eller helt enkelt inte kunde ge rätt hjälp.

4.3 Intervjuer

Ett sammanfattande resultat av intervjuer av nyanlända män och kvinnor samt viktiga lärdomar och aspekter från intervjuer med områdeskunniga presenteras. Se kapitel 3.2.3 för beskrivning av utförandet.

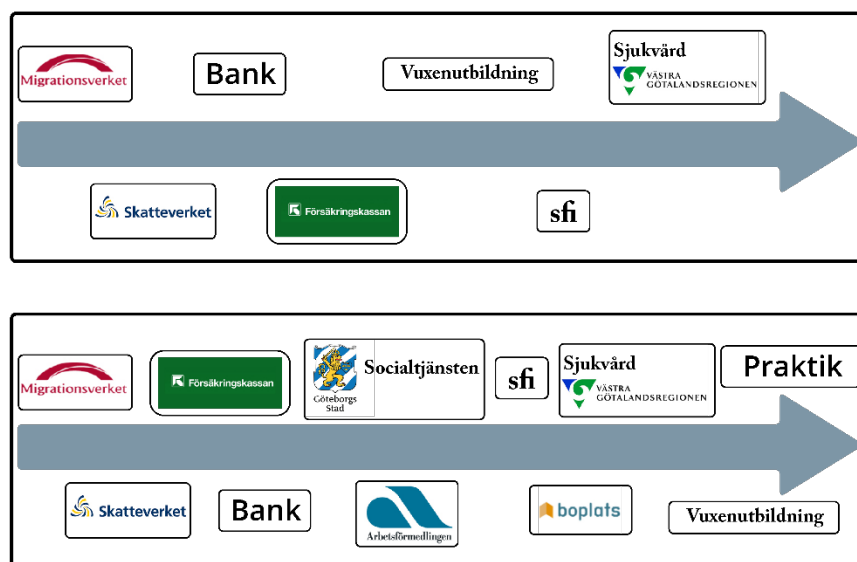
4.3.1 Intervjuer med nyanlända

Totalt intervjuades 17 stycken personer, vilka har varit i Sverige olika länge. Tidsspannet individerna befunnit sig i Sverige varierade från 3 månader till 10 år vilket gav ett genomsnitt på 4,5 år. Då det för många var flera år sedan etableringsprocessen startade i Sverige var det svårt för några att fullt ut minnas hur processen gått till och hur bemötandet varit. Att sätta ut myndigheters och instansers loggor på tidslinjen i rätt ordning var därför inte alltid enkelt. Se Figur 9 för ett exempel på hur användandet av tidslinjen gick till.



Figur 9 Iscensatt bild som visar hur tidslinjen användes, författarens egen bild

Erfarenheterna av i vilken ordning som myndigheter kontaktas skiljdes åt en del. Totalt 11 av 17 stycken angav Migrationsverket som den myndighet de först kom i kontakt med, vilket gör det till det mest vanliga bland de svarande. Nästa myndighet i tidsordningen som flest kom i kontakt med var Skatteverket. Utöver de två första myndigheterna varierande processen så pass mycket att ett mönster inte kunde identifieras. Se Figur 10 för urval av illustrerade tidslinjer. Se Bilaga 8 för samtliga tidslinjer.



Figur 10 Illustrerade tidslinjer som skapats av intervjuade deltagare, författarens egen bild

Under intervjuerna framgick det att majoriteten svarande kommit till Sverige efter en annan vuxen person som redan befann sig i Sverige, antingen hela livet eller en kortare tid. Denna person var ofta en partner eller en nära familjemedlem. Kontakten med myndigheter förklarades aldrig explicit som

svår eller problematisk men som svar på frågan “*Hur har kontakt med myndigheter utförts?*” var svaret oftast med hjälp av den vuxna, närstående som befunnit sig i Sverige sedan tidigare och redan genomgått denna process.

Att lära sig det svenska språket var en svårighet som ofta kom på tal under intervjuerna. Att inte behärska språket upplevdes som roten till många andra problem. Svårigheter att ta till sig information direkt riktad till sig men också skyltar, innehållsförteckningar på matvaror, information uppsatt vid hållplatser och nyheter. Flera beskrev svårigheter med att träffa och skapa kontakt med andra etablerade svenskar och att träna på det svenska språket utanför skolan.

4.3.2 Intervjuer med områdeskunniga

Nedan presenteras en sammanfattning av tre viktiga intervjuer för projektet. Intervjun med de på Integrationscentrum skedde på plats medans den med Arbetsförmedlingen skedde via telefon och den med Aktarr skedde över videolänk.

Rino Johansson och Wilson Odisho – Integrationscentrum

Det förklarades att verksamheten har flera delar, se nedan:

- Introduktionsstöd - Ett 3 månaders program för familjer som kommit på anknytning.
- Samhällsorientering, SO - En lagstadgad kurs på 34 lektioner för nyanlända.
- Föräldraskapskurser - Frivillig kurs på 6–8 tillfällen.
- Digital kompetens – Datakurs.
- Informationskontor – Hjälper till med alla slags frågor, allt från att läsa fakturor, anmäla till SFI och boka läkartid. Kontoret har öppet 5 dagar i veckan och erbjuder hjälp på arabiska, somaliska, tigrinja, persiska.
- Språkvän - Hjälper till att skapa möten mellan nyanlända och etablerade svenskar.

Introstödet startade för att de såg att ensamkommande barn fick ta väldigt mycket ansvar när föräldrarna kom hit. Under 3 månader försöker Integrationscentrum visa och staka ut vägen för nyanlända föräldrar och förklara vad som bör göras. De anser att de två stora hindren är språket och avsaknaden av förståelsen för systemet i Sverige och föräldrarna blir då beroende av någon annan. Tanken är att introstödet och informationskontoret ska fylla de luckorna.

Integrationscentrum arbetar aktivt med att förklara för föräldrarna att deras barn inte ska följa med till Integrationscentrum eller andra myndigheter, utan de ska gå i skolan, men att det kan vara okej vid första besöket om föräldrarna inte hittar vägen. I samhällsorienteringen tas det även upp att det inte är fel att ge barnen brev från exempelvis Skatteverket, Migrationsverket eller andra myndigheter för att de kan översätta, men de rekommenderar att istället gå till Integrationscentrum för att få hjälp.

Ana Sánchez - Arbetsförmedlingen

Ana förklarar att etableringsprogrammet är ett individuellt program med vissa obligatoriska moment, som är menat att leda till jobb för den som deltar. Först och främst sker en kartläggning på personen

för att lära känna hen, sedan börjas planeringen och själva programmet har då startat. Ett program kan som längst pågå i 24 månader exklusive kartläggningen. Ersättning delas ut från att kartläggningen börjar, vilken ökar då programmet startar. Programmets obligatoriska moment är SFI och SO, för övrigt utformas det individuellt med utbildningar och praktik. Handläggarna på Arbetsförmedlingen blir inte tilldelade fasta ärenden, vilket innebär att deltagarna i etableringsprogrammet inte har en och samma handläggare som följer processen.

Under etableringsprogrammet tipsas deltagarna om hemsidan Informationsverige.se och vid eventuella frågor hänvisas deltagarna vidare till källor med relevant information. Ana tillägger att det är svårt att skapa information som når ut och passar alla eftersom det inte är en homogen grupp med människor som kommer till Sverige.

Ana besvarade frågan *“Vilket är det vanligaste sättet för människor att hitta till eller hamna i programmet?”* med att det finns olika sätt, beroende på vilket slags uppehållstillstånd personen har. Den som anlänt på anknytning behöver själv ha koll på att etableringsprogrammet finns och sedan avgör Migrationsverket om personen har rätt till programmet eller inte.

Den egna projektgruppen ställde frågan *“Vilka är de största problemen ni får ta del av”*, varpå Ana besvarade den med ett antal punkter.

- Många har fått begränsat uppehållstillstånd vilket skapar oro och frustration hos deltagarna vilket upptar stor tankeverksamhet.
- Olika lagar kan ställa till det för deltagarna.
- Aktivitetsrapporteringen som måste göras under programmets gång kan vara problematiskt för vissa att utföra.
- Det digitaliserade samhället försvårar tillvaron för en del, många är omedvetna om att det är möjligt att utföra mycket med bank-id.
- Arbetsförmedlingen är inte så mycket en fysisk plats längre vilket kan bli en kulturkrock för personer som är vana vid fysiska träffar.
- Begränsad tilltro till myndigheter.
- Smartphones är ett bra verktyg och många har det, men alla kan inte hantera dem.

Den slutliga frågan var *“Finns det någon utvärdering gjord över hur bra programmet upplevs av de som deltar?”*. Enligt Ana finns det inte någon intern utvärdering baserad på deltagarnas upplevelser, men statistik över deltagarnas aktivitet och huruvida programmet leder till arbete eller ej rapporteras till regeringen.

Kotada Yonus – Aktarr.se

På förfrågan berättar Kotada först om sig själv och Aktarr som han är grundare och VD för. Aktarr är en nyhetssida med svenska nyheter på arabiska och förser över 300 000 läsare per månad, både i Skandinavien och andra delar av världen med nyheter dagligen. Deras vision är att tillsammans bygga ett öppet, hållbart och inkluderande samhälle där varje medborgare oavsett språk ges möjlighet att vara en aktiv deltagare i samhället. Aktarr arbetar målmedvetet med målgruppen genom mediekampanjstrategier. Kotada menar att svenskar litar blint på regeringen medan den arabiska befolkningen behöver övertygas.

“Hur identifierades behovet av en nyhetsplattform på arabiska?”. Kotada berättade att det hela började med en nyhetstidning på universitet, varpå intresset visade sig vara väldigt stort och togs därför vidare till digital form. Idag har plattformen över 300 000 läsare, där 71 % är från Sverige men det finns även läsare från länder som Syrien, Irak, USA, Marocko, Danmark och Norge.

“Hur har ni arbetat för att göra sidan så lättmanövrerad som möjligt? Är sidan kulturellt anpassad och vad finns det i så fall för viktiga detaljer?”. UX-strategin är *“less and clean”*. Den typiska skandinaviska designen har använts men med lite mer färgglada inslag. Att rakt av bara översätta nyheterna och sidan fungerar inte, designen och det grafiska måste anpassas så att det tilltalar målgruppen. Aktarr för ett nära samarbete med näringslivet och ett bra exempel på att det krävs anpassning efter målgruppen är när två lika välkända apotekskedjor använde Aktarr som reklampelare. Den ena apotekskedjan använde samma reklamkampanj och dubbade den. Medan den andra apotekskedjan inte bara använde statister som själva pratade språket, utan även förändrade innehållet och hur meddelandet framfördes. Det resulterade i att apotekskedja nummer två fick tre gånger så stor utdelning som den första kedjan.

“Hur har ni arbetat för att nå ut till er målgrupp?”. Facebook och Instagram har använts för att dela inlägg men även nyhetsutskick.

“Har ni fått önskemål eller förfrågningar från målgruppen om att erbjuda andra funktioner än nyhetsuppdateringar?”

Det har inkommit förfrågningar om att visa mer videos och diskussionsmöjligheter på sidan och även många önskemål om hälsoinformation.

“Är Aktarr tillgängligt på fler sätt än enbart hemsidan?”. Aktarr finns även på sociala medier som Facebook och Instagram och just nu pågår utveckling för att ta fram en app. En app som erbjuder push-notiser och till en början mest består av lättlästa nyheter.

“Vi har lagt märke till att ni har en ganska ung läsarpublik, hur tror du den äldre generationen tillgodogör sig nyheter?”

Det är vanligt att den yngre generationen i familjen delar nyhetslänkarna med den äldre generationen genom WhatsApp.

4.4 KJ-analys

Svaren från de öppna frågorna i enkäterna av SOS Barnbyar var det material som användes vid analysen och resulterade i 14 stycken tematiska kategorier, se Figur 11. Storleken på cirklarna visualiserar hur många citat som berör respektive kategori, ju större cirkel desto fler citat kopplade till kategorin. Se Bilaga 9 för fullständig KJ-analys.



Figur 11 Visualiserad sammanställning KJ-analys, författarens egen bild

Kategorin “Bostad” är den största kategorin och nedan redovisas ett axplock av citat:

“Det är svårt att etablera sig när vi flyttar runt så mycket. Det är hemskt att bo på en etta när vi är 3 personer med en 19-årig son”.

“Jag kommer ihåg att det var mycket svårt men jag hade min son som hjälpte till mycket. Jag tyckte det var svårt med bostad”.

“Hjälpen med den första lägenheten, vi fick bo där i 3 månader”.

Det sista citatet syftar till något som upplevdes som bra med mottagandet i Sverige.

Det finns både en positiv och negativ ton bland citaten. Många är glada och tacksamma för hjälpen med det första boendet, trots att det varit tillfälligt, trångbott och i dåligt skick. Å andra sidan är det många som önskar ännu mer stöd vad gäller just boendet, önskningsar om att få ett permanent boende för att slippa flytta runt och få chans till en bättre etablering.

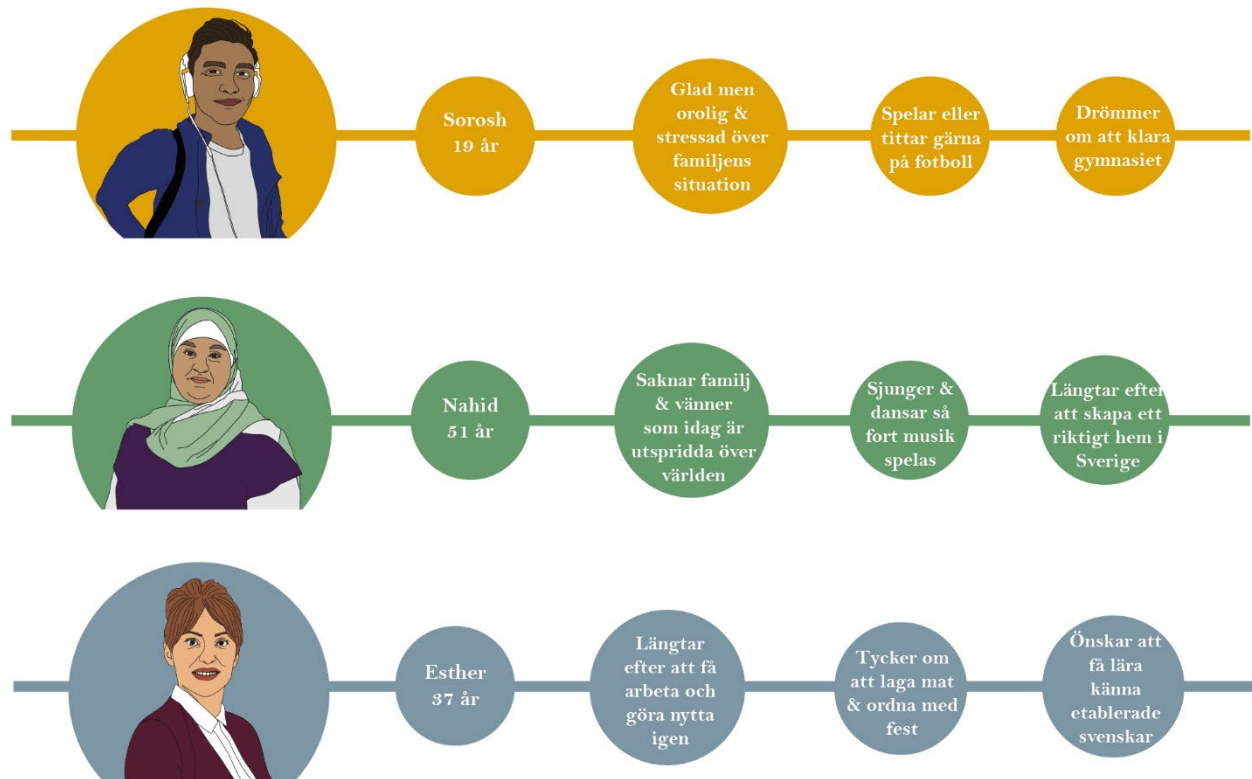
Kategorin “*Ungdomars ansvar*” är den näst största och beskriver olika områden som ungdomarna ansvarar för och upplevelser kopplade till det. Där finns flera citat som återger att ungdomar ansvarar för, myndighetskontakt, skolkontakt, sjukvårdskontakt och bankärenden. Ett av citaten lyder: **“Följa med min familj till alla myndigheter och var tvungen att tolka för dem”**. Citatet är skrivet av en ungdom och syftar på hur hen hjälpt familjen. Följande citat är framfört av en förälder: **“Nej inte så mycket. Bara att Mustafa har fått ta mycket ansvar att hjälpa mig och de andra barnen och han blir trött och hinner inte med skolan. Därför hade det varit bra om jag fick mer praktiskt hjälp direkt av socialtjänsten, men alla bara ger mig papper som jag inte kan förstå för jag är analfabet”**.

Den tredje största kategorin är “*Förväntningar*” och är i sig indelad i två subgrupper “*Uppfyllda förväntningar*” och “*Icke uppfyllda förväntningar*”, där den först nämnda är större. Många upplevde mottagandet och bemötandet som bra, samt en tacksamhet för den hjälp som mottagits. Ett av citaten lyder **“Mottagandet var bra, bra bemötande och behandling. De var snäll och bemötte oss perfekt”**. Citaten som samlats under “*icke uppfyllda förväntningar*” beskriver ofta höga förväntningar på livet i Sverige, förväntningar om ett lyckligare och stabilare liv vilka inte besannats.

En annan intressant kategori som identifierades är “*Avsaknad av information*”. I den kategorin finns det citat som beskriver en allmän avsaknad av information medan vissa är mer specifika. Ett exempel är en förälder som öppnade ett bankkonto, men fick ingen information om att kontoutdrag behövde lämnas in för att senare erhålla matpengar och bistånd. Familjen blev då utan pengar en månad på grund av de inte fick informationen om kontoutdrag. Följande citat beskriver avsaknaden av tydlig information och vilka problem det kan ställa till med för familjerna, **“Nu är det svåraste tiden, just nu så tillhör vi ingen social kontor vi vet inte vem är ansvarig för oss, vem hjälper oss. Vi vet inte med vilka pengar vi ska betala hyran, när vi inte ens fick ekonomiskt bistånd från den nya social kontoret”**.

4.5 Personas

Utifrån resultaten från fokusgrupperna med ungdomarna, intervjuerna med gruppen nyanlända och från KJ-analysen skapades tre personas. *Sorosh* representerar gruppen “Ungdom”, *Nahid* representerar gruppen “Anknytning vuxen” och *Esther* representerar gruppen “Nyanländ vuxen”, se Figur 12. Både större gemensamma nämnare för respektive grupp togs med men också de saker som stack ut från mängden för att få en verklighetstrogen beskrivning. Se Bilaga 10 för fullständiga personas.

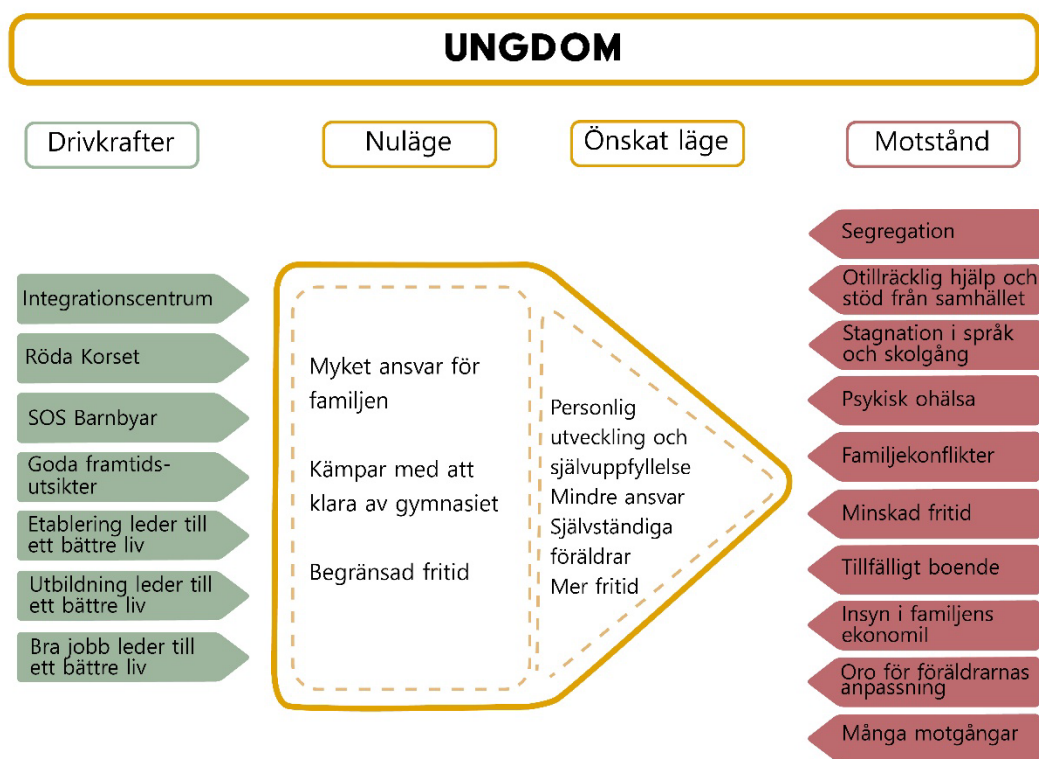


Figur 12 Sammanfattande illustration av de tre personas, författarens egen bild

4.6 Kurt Lewin's driving forces

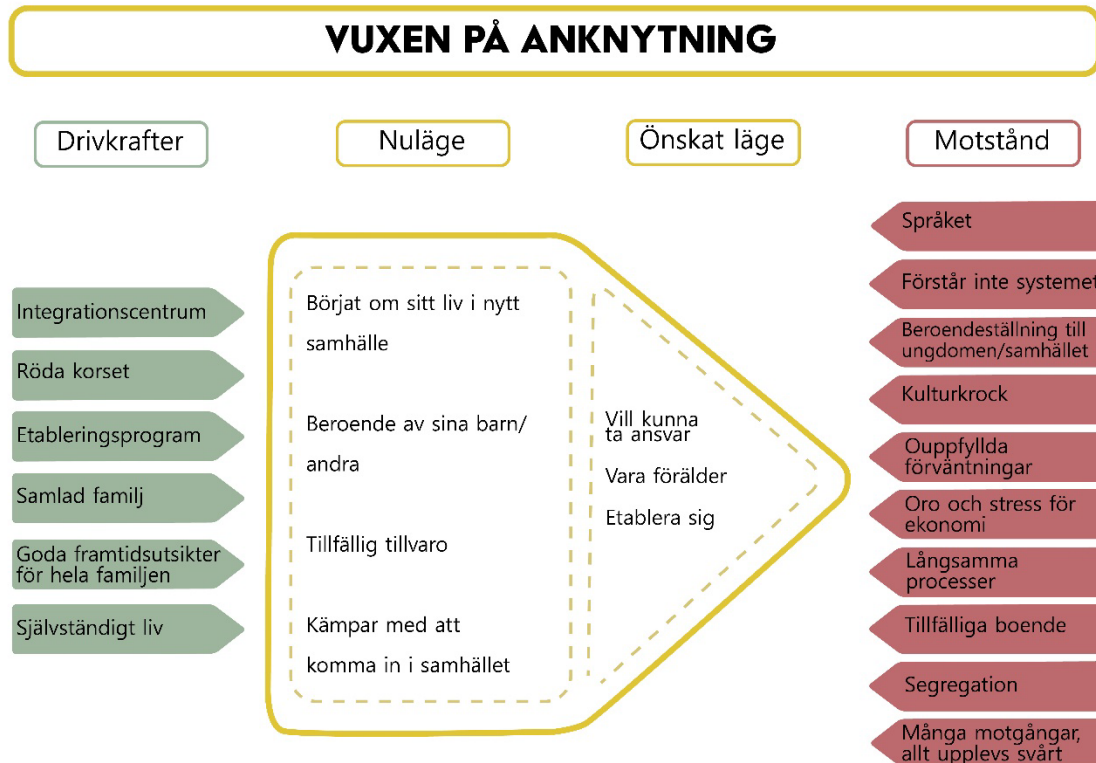
Utifrån enkäter, intervjuer och KJ-analysen skapades beskrivningar av respektive personas nuläge, målsättningar, drivkrafter och motsättningar.

Ungdomarnas situation just nu kretsar mycket kring att ta ansvar för familjen, samtidigt som skolan tar mycket tid, detta i sin tur leder till begränsad fritid. Ungdomarnas målsättning är att föräldrarna ska bli självständiga så att det finns utrymme för personlig utveckling och mer fritid. Bland drivkrafterna finns flera organisationer och hopp om etablering, utbildning och jobb. Punkterna som arbetar mot målsättningen är bl.a. segregation, psykisk ohälsa, familjekonflikter och oro för föräldrarnas förmåga att anpassa sig, se Figur 13.



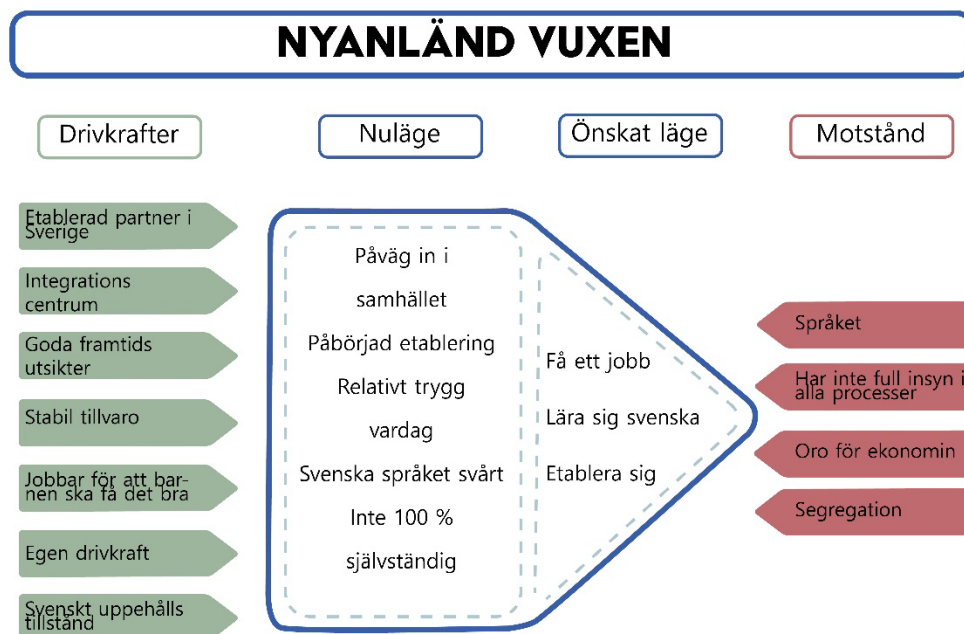
Figur 13 Illustration över ungdomarnas situation, drivkrafter och motverkande krafter enligt Kurt Lewin's driving forces, författarens egen bild

För vuxna som kommit på anknytning börjar livet om i ett nytt samhälle med en kamp för att bli etablerad. Tillvaron upplevs som tillfällig och att de är beroende av sina barn och ungdomar för att klara vardagen. Målsättningen är att bli etablerad, kunna ta ansvar för familjen och vara en förälder. Precis som för ungdomarna finns där ett antal organisationer som kan stötta föräldrarna för att uppnå målbilden och det faktum att familjen är samlad kan också fungera som en drivkraft. Motsättningarna för föräldrarna är bl.a. språket, kulturkrockar, oro och stress över ekonomin och segregation, se Figur 14.



Figur 14 Illustration över vuxna på anknytnings situation, drivkrafter och motverkande krafter enligt Kurt Lewin's driving forces, författarens egen bild

För en nyanländ, vuxen person ser situationen lite annorlunda ut, hen är på väg att etableras i samhället och har en relativt trygg vardag. Språket är dock ett problem och att personen i fråga inte är 100 % självständig. Målet för den här gruppen är att etablera sig, lära sig svenska och få ett jobb. Drivkrafterna är bland annat en redan etablerad partner eller nära person, integrationscentrum och den stabila tillvaron. Motsättningarna här är språket, oro för ekonomin, segregation och att full insyn i processerna saknas, se Figur 15.



Figur 15 Illustration över nyanländas situation, drivkrafter, motverkande och motverkande krafter enligt Kurt Lewin's driving forces, författarens egen bild

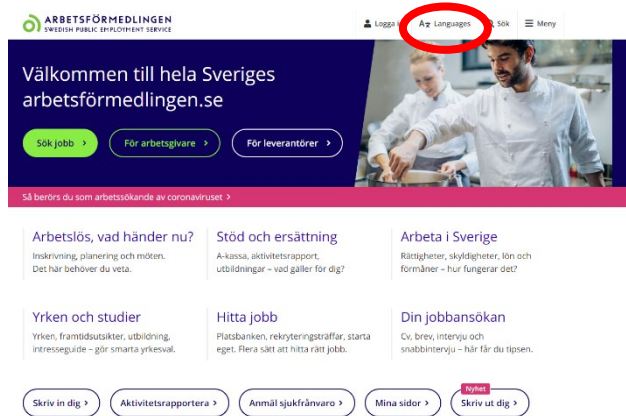
4.7 Identifierade hjälpmedel och resurser

Under förstudiens gång gjordes en marknadsanalys över de hjälpmedel och resurser som finns och är direkt riktade till målgruppen eller är av den sort som anses vara till hjälp för målgruppen. Nedan presenteras de olika hjälpmedel som för projektet kändes relevanta.

Språkbyte och uppläsning på hemsidor

Vissa hemsidor finns att tillgå på fler språk än svenska och engelska och några har även en tal-funktion där text som markeras blir uppläst. Där dessa funktioner ej finns tillgängliga eller ej nås på ett enkelt sätt blir det stora problem att ta till sig informationen för den som inte kan svenska eller engelska så bra. Språkbytet görs ofta via startsidan medan tal-funktionen görs synlig vid större

textstycken. De röda ringarna i Figur 16 illustrerar var språkbyte kan ske och i Figur 17 var tal-funktionen är placerad via arbetsförmedlingen.se.



Figur 16 Ett skärmdokument från arbetsförmedlingen.se där funktionen "Language" är markerad med röd ring



Figur 17 Ett skärmdokument från arbetsförmedlingen.se där funktionen "Lyssna" är markerad med röd ring

Google Translate

En utvecklad app för översättning. Den översätter inskriven text från ett språk till ett annat med uppläsning om så önskas. Det finns även möjlighet för diktering från ett språk till ett annat. En ytterligare funktion är att få text direktöversatt via kameran, se Figur 18–19. Den text som visas i kameran översätts till önskat språk och genom AR visas översättningen direkt i skärmen som är kvar i kameraläget. Allt från stora skyltar till text på dokument klarar funktionen av att översätta.



Figur 18 Informationsblad från Frölunda Bibliotek



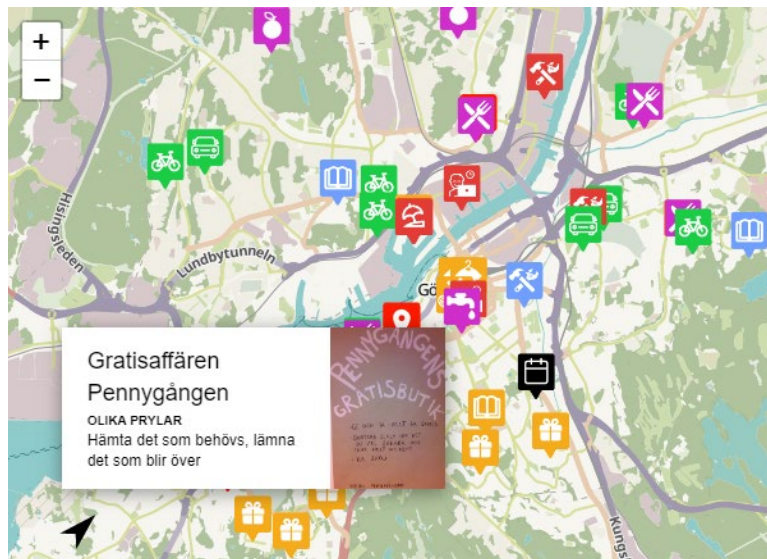
Figur 19 Skärmdokument från användning av appen Google Translate, översättning av informationsbladet i Figur 18 till Arabiska

Google Maps

En app för kartor och navigering med många funktioner. Bland annat går det att spara egna platser och döpa dem till ”Hem”, ”Barnens skola”, ”Min vårdcentral” eller vad de representerar för användaren. Den har även en vägvisande funktion som genom AR integreras med den egna kameran på telefonen. En vägbeskrivning ges då interaktivt i den egna ”verkliga” vyn användaren har framför sig via kameran. Den är en stor hjälp för den som inte klarar av att läsa av en karta eller har svårt att läsa skyltar och navigera sig på det sättet.

Smarta kartan

En digital karta som samlar alla verksamheter där både produkter och tjänster finns att hyra, byta, låna, dela, ges eller fås i Göteborg. Ett urklipp på hur kartan ser ut och exempel på en aktivitet visas i Figur 20. Plattformen finns dock endast idag på svenska och engelska.



Figur 20 Skärmlapp från smartakartan.se på kartan med utmarkerade verksamheter och evenemang

Merged Reality

Ett verktyg för support över videolänk. Pedagogisk hjälp ges genom att den som ger support kan se vad den som ringer har framför sig och genom ett ”filter” komma in i bilden och interagera med den. Detta är en teknik som finns men som ännu inte är i bruk så att målgruppen kan ha användning för den. Men vid upptäckten av den kom snabbt idéer om nyttiga användningsområden för framtiden. Så som fakturagranskning eller direkt hjälp med den typen av dokument eller kallelser. När det inte räcker med att få en text översatt kan det här hjälpmedlet ge mer pedagogisk hjälp och stöd på användarens språk. Det skulle kunna fungera och vara ett hjälpmedel hos Integrationscentrum eller Arbetsförmedlingen.

Digitalajag.se

En kostnadsfri webbaserad utbildning i digital kompetens utformad av Google Digitalakademien och Arbetsförmedlingen. Den är uppdelad i fyra spår: Säkerhet och integritet – Kommunicera digitalt – Söka jobb på nätet – Din personliga mix. Den är utvecklad på svenska och engelska i första hand men går att genomföra på andra språk så som arabiska, persiska och somaliska via Google Translate.

Informationsverige.se

En hemsida som samlar relevant information för den som är asylsökande eller nyligen fått uppehållstillstånd och är framtagen av länsstyrelserna.

8sidor.se

En nyhetssida på lättläst svenska. På hemsidan går att läsa ”Bokstäverna i 8 Sidor är lite större än i en vanlig tidning. Meningarna är kortare. 8 Sidor har inga svåra och ovanliga ord. 8 Sidor förklarar vad som hänt, var det har hänt och varför det har hänt.”

Podcasts

Arbetsförmedlingen har en podcast med aktuella ämnen för den som är nyanländ i Sverige med namn *Ny i Sverige*, som ges ut på flera olika språk. Det finns även en podcast av och för ensamkommande flyktingbarn vid namn *Salam Sverige*.

Språkcafé

Flera organisationer och kommuner ordnar träffar där de som kommer har chans att möta människor med svenska som modersmål och med dem samtala och träna sin svenska. Det finns också chans att möta andra i en liknande situation som sig själv. I Göteborg finns det träffar på många av de statliga biblioteken vilka är kostnadsfria.

Kompis Sverige

Ett initiativ och organisation som skapar möten mellan etablerade och nya svenskar. Det är en site som för samman två personer i en förhoppning om ett lyckat ömsesidigt möte som kan leda till en vänskapsrelation. De skriver själva om sitt syfte på hemsidan kompissverige.se: *“Genom att skapa vänskapsrelationer på individnivå ges nödvändiga förutsättningar för ett väl fungerande och mångkulturellt samhälle – ett Sverige där gränserna mellan etablerade och nya svenskar suddas ut.”*

4.8 Problemformulering

Förstudien resulterade i att fyra problemområden kunde ringas in: **Bostad – Ekonomi – Språk – Avsaknad av information**. Dessa områden var de mest framträdande i resultaten från de metoder som projektet hittills behandlat och upplevdes som en god sammanfattning av arbetet såhär långt.

En diskussion fördes om de olika områdena och sattes i relation till vilket område som var möjligt att arbeta vidare med för att göra en skillnad för målgruppen.

Efter en kartläggning av redan existerande hjälpmedel och stöd på de olika områdena kom projektgruppen ganska snart till ett beslut att arbeta vidare med problemområdet **”Avsaknad av information”**. Beslutet togs baserat på att de övriga områdena innehåller omfattande problem så som bostadsbrist, språkinlärning, segregation, bidragsutdelning vilka ansågs för stora för detta projekts omfång, tidsåtgång, inriktning och kompetens. Dessutom ansågs det valda området som intressant att ta sig an då det upplevs som ett problem som nödvändigtvis inte skulle behöva existera med rätt hjälpmedel för målgruppen.

En problemformulering skapades:

Målgruppen, vuxna på anknytning till en ungdom, upplever att det är svårt att få tag i rätt information. De upplever det svårt att kommunicera med myndigheter och att självständigt lösa de problemen. Detta trots att det finns mycket information för den som är ny i Sverige som är både bra och pedagogiskt utformad.

- Hur kan informationskanalerna för målgruppen förbättras?
- Hur kan ett verktyg/hjälpmedel utformas som förenklar informationssökandet för den som är ny i Sverige?
- Hur kan ett hjälpmedel utformas så att ungdomar till målgruppen avlastas från det ansvar de idag bär i familjen?
- Är det möjligt att utforma ett hjälpmedel så att ungdomarna på ett enkelt sätt kan hjälpa sina föräldrar att själva lösa problemet?

Problemformuleringen låg till grund för utvecklandet av koncept och lösningsförslag.

4.9 Kravspecifikation 1.0

Nedan följer en lista på några av de krav som sattes upp, se Bilaga 11 för fullständig kravspecifikation. Kraven är viktade på en skala mellan 1–5, där 1 är lägst prioritet och 5 är högst.

- Kunna ta form på de 10 vanligaste språken baserat på varifrån majoriteten asylsökande härstammar (5)
- Vara enkel att uppdatera (4)
- Vara lättöverskådlig (4)
- Vara enkel att förstå (4)
- Utformas med inkluderande design (4)
- Erbjuder användning offline (4)
- Kunna ta form på flera språk (än de vanligaste 10) (3)
- Fungera med myndigheters/institutioners befintliga system (3)

5

Resultat konceptualisering

Kapitlet beskriver resultaten för samtliga metoder använda i den första idégenereringsfasen och vid skapande av koncept. Kapitlet avslutas med val av slutkoncept och utformningen av en ny kravspecifikation.

5.1 Brainwriting

Nedan presenteras kortfattat de idéer som framkom under brainwriting, se Tabell 1.

Tabell 1 Redogörelse för idéer med namn och beskrivning

Idé	Beskrivning
Fysisk kalender	Med information om både årstider, högtider men också beskrivningar av olika myndigheter
Digital kalender	Samma som fysisk men med påminnelser om viktiga datum för registreringar och betalningar mm
Planeringsapp	Likt en "graviditetsapp" där etableringsprocessen visualiseras
Checklist	En "to-do-list" med förprogrammerade aktiviteter som följer etableringsplanen
Ny i Sverige portal	App med samlad samhällsnyttig information
Digital samlingsplats för alla myndigheter	Samlar alla myndigheter med beskrivningar och länkar till allas hemsidor
Tryckt informationsmaterial	Allt från myndighetsbeskrivningar till guider för jobbsökande, ekonomi och bostad – kan finnas i olika storlekar - häfte/fickformat
Övningsmaterial	Med övningar och video med samma upplägg som det tryckta materialet
Utbildande spel	Som Duolingo, eller som Galenpanna. Om Sverige, om myndigheter, om svenska språket mm.
Youtubekanal/Instagramkonto	Med samhällsnyttig information och intervjuer med representanter för olika myndigheter eller andra nyanlända
Podcast	Ägna längre avsnitt med innehåll likt youtubekanalerna
Digital god man + merged reality	Supportverktyg likt ett videosamtal där hjälp fås på sitt språk med allt från betalning av räkningar till "praktisk" hjälp hemma med exempelvis routern
Smarta kartan för nyanlända	En digital karta där myndigheter, vårdcentraler, banker mm är markerade med ytterligare information så som öppettider mm

Det finns två kategorier av koncept; analoga och digitala.

I diskussion av idéerna var för sig framkom en tydligare bild av hur de skulle kunna fungera och ha för innehåll. Se Bilaga 12 för en mer fullständig redogörelse för idéerna.

5.2 PNI

Individuella PNI-tabeller skapades för de koncept som genererades under brainwriting, se Bilaga 13. Gemensamt för koncepten som är mer personligt utformade är att just den möjligheten ses som positivt av den egna projektgruppen för att få användaren att knyta an till lösningen. Motsägelsefullt nog har även idéer som är mer allmänt utformade värderats som positiva då det eventuellt sänker tröskeln att första gången använda lösningen eftersom ett konto inte behöver skapas.

Ny i Sverige portalen samt Digital samlingsplats för myndigheter ansågs vara ett bra sätt att förmedla information på, som enkelt kan uppdateras till skillnad från tryckt informationsmaterial. För idén om övningsmaterial listades många positiva aspekter, bland annat att det är ett sätt att utbilda användaren och kan bygga hens självförtroende. Övning ger färdighet, men den egna projektgruppen hade svårt att se det som ett eget fungerande koncept med hänsyn till problemformuleringen. Förslaget “Digital God Man” ansågs vara intressant då det är en ny teknik med många möjligheter. Det har god potential att vara ett hjälpmedel för föräldrarna som kan vara lika enkelt att använda sig av som det idag är för dem att fråga sin ungdom om hjälp men med bättre resultat för båda parter.

5.3 Elimineringstris

I elimineringstrisen utvärderades koncepten framtagna i brainwritingen varvid 10 stycken eliminerades bort. Se Bilaga 14 för fullständig tris. Bland de koncepten som gick vidare för utveckling fanns mycket som tydde på att ytterligare information behövdes. Den egna projektgruppen ansåg inte att tillräcklig insikt fanns för huruvida koncepten verkligen skulle göra föräldrarna mer självständiga och på så sätt avlasta ungdomarna. Koncepten som kvarstod efter elimineringen är följande:

- Digital kalender i allmän form
- Digital kalender i privat form
- Planerings/etableringsapp
- Ny i Sverige Portal
- Digital samlingsplats för svenska myndigheter
- Smarta Kartan för nyanlända
- Checklist
- Digital God Man – Merged Rreality

5.4 Matrisutvärdering

I matrisutvärderingen analyserades koncepten framtagna i brainwritingen genom poängsättning av hur väl det uppfyllde varje krav, se Bilaga 15 för fullständig matris. De sju koncepten som erhöll högst poäng redovisas nedan i Tabell 2.

Tabell 2 Sammanställning över de 7 koncept med högst poäng i matrisutvärderingen

Koncept	Poäng
Ny i Sverige portal	43
Digital samlingsplats för alla myndigheter	42
Digital god man + merged reality	39
Planeringsapp	37
Tryckt informationsmaterial	37
Smarta Kartan för nyanlända	36
Checklist	36

Den egna projektgruppen valde att inte vidareutveckla koncepten helt enligt poängsättningen då konceptet ”Tryckt informationsmaterial” erhöll låga poäng för kriteriet ”Utformas med inkluderande design”. Det kriteriet anses vara viktigt att uppfylla väl, så att lösningen kan användas av personer med läs- och skrivsvårigheter samt för att det ska kunna manövreras på olika sätt. Lösningarna som då valdes för vidareutveckling är de fyra med högst poäng samt ”Smarta kartan för nyanlända”.

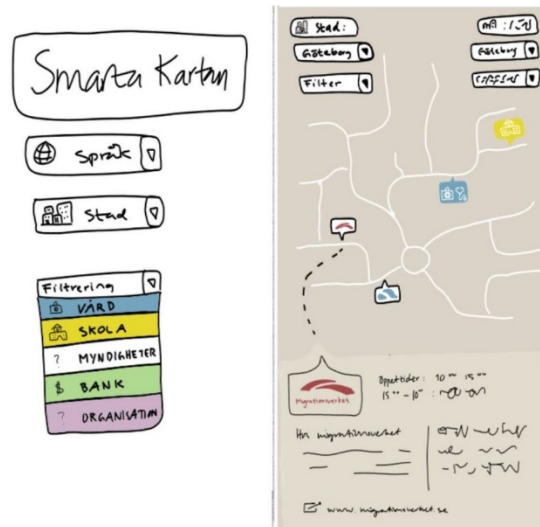
5.5 Konceptkatalog, 5 digitala lösningar

Nedan ges en övergripande presentation och beskrivning av de 5 koncept som valts ut för vidareutveckling. Beslutet att gå vidare med de 5 grundar sig på att koncepten gjorde bra ifrån sig både i elimineringsmatrisen och matrisutvärderingen. De är alla digitala lösningar vilket den egna projektgruppen ser stor potential i eftersom det ger goda förutsättningar för inkluderande design som en analog lösning inte behärskar. Med inkluderande design menas att erbjuda flera sätt för användaren att interagera med hjälpmedlet och även att förmedla information på flera sätt. Med en digital lösning kan textuppläsning erbjudas, språket kan förändras och att växla mellan flera språk göras möjligt. För användaren kan både text skrivas in men också talas in. Det är möjligt att göra textförstorningar för den med nedsatt syn och att korrigera färgbalansen för den med försvagat färgseende.

Koncepten presenteras både genom bild och text för att konkretiseras.

Smarta Kartan för nyanlända

En digital karta med tydliga symboler för viktiga myndigheter och andra instanser utplacerade. Den är inspirerad av Smartakartan men med en inriktning på myndigheter, vård, skola, banker och organisationer som riktar sig mot nyanlända, se Figur 21.



Figur 21 Illustration över utformningsförslag för konceptet "Smarta Kartan för nyanlända"

Det går att ställa in till en mängd språk men oavsett språk kommer all text alltid att också visas på svenska. Detta för att hjälpa användaren med inläringen av svenska.

Till varje utmarkerad plats finns en tillhörande informationsruta där öppettider finns och hänvisning vidare till eventuell hemsida. Det är möjligt att själv ställa in vad kartan ska visa, exempelvis endast stadens olika vårdinstanser eller banker.

Ny i Sverige Portal

En app och/eller hemsida med samlade, vanliga frågor som berör vardagslivet och är vanliga i kontakt med myndigheter. Portalen kommer finnas på en mängd olika språk och det språk som ställs in i portalen följer med även vidare i kommande hänvisning av andra hemsidor. Det fungerar så länge hemsidan finns översatt till det valda språket.

Den har tre olika vyer att växla mellan som låter användaren använda sig av den informationen hen redan har för att förenkla vägen fram till rätt information. De tre vyerna består av:

1. Jag har en fråga om...

En vy med symboler och tillhörande text av olika kategorier så som bostad, ekonomi, skola, jobb etc.

Bakom varje kategori finns en vy (1.1) med vanliga frågor på ämnet. Tex “Hur betalas en faktura?”.

Bakom varje fråga finns ytterligare en vy där hänvisning vidare till olika hemsidor, videor, podcasts etc. som besvarar den aktuella frågan på ett bra sätt.



Figur 22 Illustrationer av vy 1 o 1.1 av koncept Ny i Sverige portal

2. Myndigheter

En vy där de olika myndigheternas loggor med namn finns för den som redan vet vilken myndighet en söker information från.

Bakom varje myndighet finns en ny vy (2.1) med vanliga frågor vilka i sin tur leder till rätt plats på myndighetens hemsida.



Figur 23 Illustrationer av vy 2 o 2.1 av koncept Ny i Sverige portal

3. Tips

En vy med tips om olika bra verktyg och initiativ så som;

- Google Translate & Google Maps
- Digitala jag
- Språkcafé, Språkvän, Kompis Sverige mm.
- Podcasts & videokanaler

De mer lokala tipsen är baserade på vart i landet användaren befinner sig genom aktiverandet av platstjänster



Figur 24 Illustration av vy 3 av koncept Ny i Sverige portal

Digital samlingsplats för svenska myndigheter

En app och/eller hemsida som samlar alla myndigheter på ett och samma ställe.

Konceptet har ett smalare och tydligare användningsområde. Den är uppbyggd på samma sätt som vy 2 i koncept “Ny i Sverige portal”.

Startsidan (2) innehåller myndigheternas loggor och namn. Under varje logga finns symboler som illustrerar vad myndigheten behandlar, ex jobb, skola, pengar mm.

Bakom varje logga finns först en kortare, beskrivande text om vad myndigheten gör, sedan en lista med vanliga frågor/ämnen som den myndigheten kan hjälpa till med.



Figur 25 Illustrationer av två vyer av konceptet Digital samlingsplats för svenska myndigheter

Genom att klicka på en fråga blir användaren slussad vidare till rätt ställe på myndighetens hemsida.

Även detta koncept är tänkt att finnas på en mängd språk vilket hänger med till den hemsidan man blir hänvisad vidare till.

Planerig/Etableringsapp

En app som är personligt utformad och anpassad efter den situation användaren är i och den tid som användaren befunnit sig i Sverige, se Figur 26. Tanken är att appen ska portionera ut information som är relevant för användaren just nu och hjälpa hen vidare till rätt instans eller myndighet. Appen i sig kommer inte att innehålla speciellt mycket information utan hänvisa och hjälpa användaren till den specifika sida där informationen finns. Appen ger förslag på handlingar/delmål som kan vara relevanta för användaren att utföra och det finns även möjlighet för användaren att själv lägga in önskade delmål.

Om användaren exempelvis fått ett svenskt personnummer kan detta registreras i appen och därefter genereras handlingar och information som är relevant då detta steg är uppnått för att ta användaren vidare i processen.



Figur 26 Illustration på utformningsförslag för konceptet "Planering- etableringsapp"

Hänvisningar i Figur 25:

1. Exempel på funktioner som kan vara önskvärda att ha med i appen.
2. Utrymme för fler funktioner.
3. Länkarna ska leda till den specifika hemsida där just den relevanta informationen finns. Användaren kommer alltså inte hamna på startsidan, utan länken leder direkt till exempelvis Arbetsförmedlingens sida och videos om hur ett CV skrivs. Om möjligt ska den vidarekopplade hemsidan visas på det språk användaren ställt in i Etableringsappen.

Digital God Man – Merged Reality

Ett digitalt supportverktyg där användaren kan få personlig hjälp och instruktioner via videosamtal, se avsnitt 4.7. Genom merged reality kan hjälp erbjudas utan att användaren fysiskt behöver förflytta sig, dock krävs en dator eller mobiltelefon och internet, samt rätt utrustning hos den som erbjuder tjänsten. Användaren skulle exempelvis kunna få hjälp med att betala räkningar, söka bostad, deklarerar, att navigera på en hemsida eller liknande. Verktöget skulle exempelvis kunna vara en förlängd arm för Integrationscentrums befintliga verksamhet och fungera som en variant av den hjälp en god man kan förse.

5.6 Utvärdering av koncept

Koncepten i konceptkatalogen utvärderades på flera sätt, nedan följer resultatet av utvärderingarna.

5.6.1 Utvärdering med persona och scenario

Med hjälp av personan Nahid och Sorosh genomfördes utvärderingar av koncepten i konceptkatalogen genom att måla upp fiktiva scenarios delvis baserade på händelser återberättade av medverkande i projektet. Se Bilaga 16 för fullständiga scenarios. Nedan följer resultatet av metoden.

För att Nahid på egen hand ska kunna använda sig av något koncept måste det innehålla textuppläsning och finnas möjlighet att byta språk från svenska till persiska. För samtliga koncept behöver hon ändå en introduktion för att veta hur hon ska gå tillväga för att använda det och vad hon gör om något går fel. Det anses som en relativt stor risk att det kommer vara svårt för Nahid att minnas hur hon navigerar i det om hon inte använder sig av konceptet kontinuerligt.

Konceptet digital god man hade verkligen hjälpt Nahid många gånger när hon får post hem som hon inte kan tyda och som sonen Sorosh också har svårt att översätta. Det skulle spara Sorosh både mycket tid och oro om det fanns någon nära till hands som hans mamma skulle kunna få hjälp av.

5.6.2 Utvärdering av områdeskunniga

Då det var svårt att nå målgruppen med konceptkatalogen togs beslutet att skicka konceptkatalogen till de områdeskunniga som varit med på olika sätt i projektet eftersom de besitter värdefull förståelse om vilka problem och svårigheter målgruppen ofta står inför. De som gav sitt utlåtande var Ramon Calvo - SOS Barnbyrå Göteborg, Mark Johnson – lärare i SFI ABF Vux Göteborg, Rino Johansson – gruppchef informationskontoret Integrationscentrum Göteborgs Stad och Malin Enerås Sköld – verksamhetsutvecklare Röda Korset Göteborg.

Nedan följer en sammanfattning om de utlåtanden som framkom genom utvärderingen:

- Flera uppfattade de olika koncepten som en del av ett och samma hjälpmedel och inte som separata verktyg.
- Att samla och tydliggöra information upplevdes som en viktig funktion som skulle vara till stor hjälp.

- Många ur målgruppen vet inte vilken myndighet som gör vad vilket leder till låg känsla av egenmakt över sin situation – att tydliggöra vilken myndighet som gör vad kunde vara till stor hjälp.
- Text är inte alltid bästa sättet att ge information på för målgruppen, tänka igenom så det inte blir för “texttungt”.
- Uppläsningfunktion upplevdes som viktig, något som saknas på flera hemsidor och verktyg idag.
- Informationsfilmer kan vara ett bra verktyg, något som det upplevs vara brist på.
- Flera av koncepten skulle vara till hjälp i det dagliga arbetet då de kunde lösa många frågor som målgruppen har.
- Målgruppen har inte alltid tillgång till internet, finns möjligheten att göra koncepten användbara utan internet?
- Bra med flera vägar till samma mål som “Ny i Sverige portal” erbjuder genom “Jag har frågor om” och “Myndighetsinformation”.
- Bra att språket kan följa med när du hänvisas till en annan hemsida.
- Bra att få en överblick över sin resa i Sverige genom konceptet Planeringsapp.
- Digital god man är väldigt bra men går det att genomföra i praktiken?

5.7 Resultat egen enkät med ungdomar

För att få ungdomarnas syn på problemområdet och insikt i deras roll i sökandet efter rätt information utformades en ny enkät. Bland annat ställdes frågan “*Vilka problem har du stött på när du varit i kontakt med myndigheter?*”, nedan presenteras de fem vanligaste svaren.

- Förstå informationen
- Det tar mycket tid
- Språket
- Få kontakt med rätt person
- Hitta rätt information

En annan fråga i enkäten var: “*Hur löser du problem vid kontakt med myndigheter?*”. En öppen fråga där svaren sammanfattningsvis visar på att ungdomarna oftast tar hjälp av andra. Vanligast var att be om hjälp på SOS Barnbyar eller av en kompis och mer sällsynt var det att kontakta den berörda myndigheten för hjälp. En av sju svarande nämnde Google som en väg att ta hjälp.

På frågan “*Vad händer när dina föräldrar behöver hjälp?*” var det vanligaste svaret att ungdomen själv löser problemet. Svaren visar även att ungdomarna ibland visar föräldrarna hur de bör gå tillväga eller att de gemensamt försöker lösa problemen. För fullständig svarsenkät se Bilaga 3.

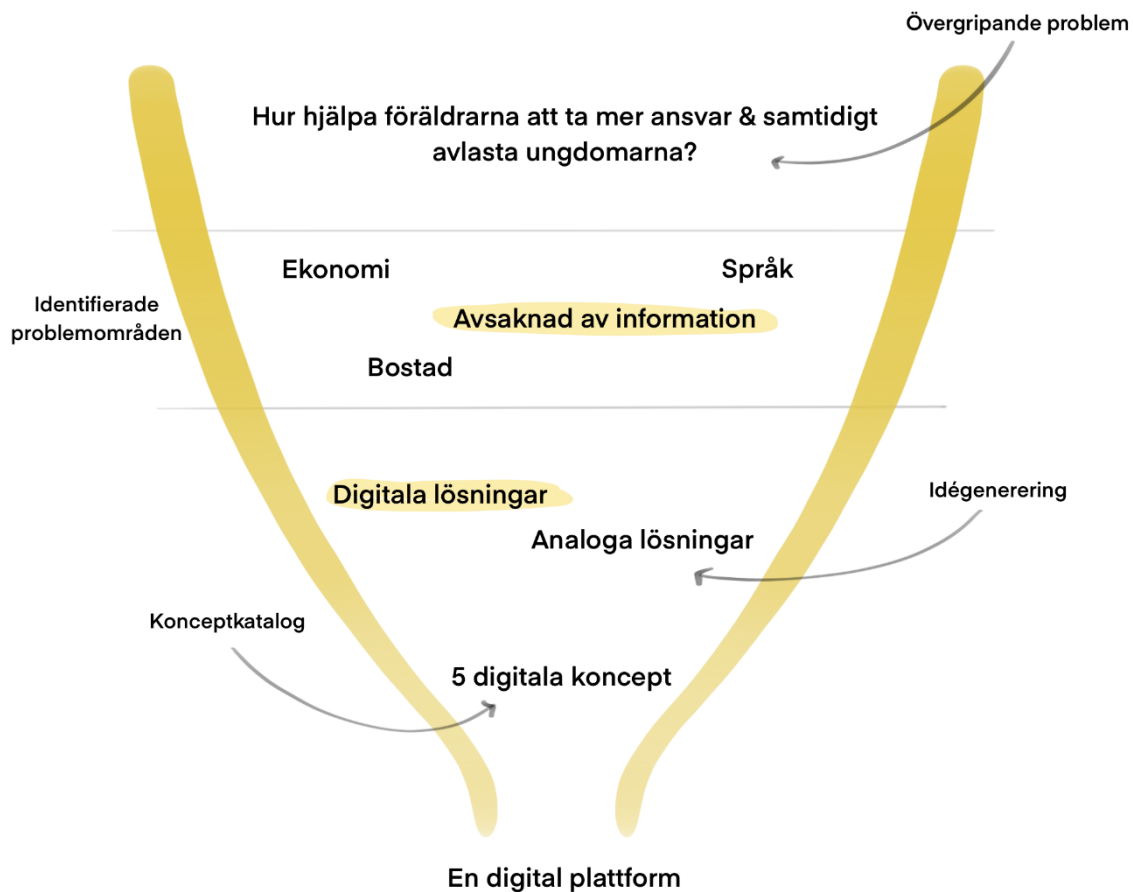
Sammanfattningsvis ansågs följande mest intressant för projektets fortsatta arbete:

- Att det är ett problem att hitta rätt information.
- Myndighetskontakt tar mycket tid.
- Språket och att förstå myndigheters information är problematisk.

- Att ungdomarna oftast löser föräldrars problem själva framför att visa och lära dem eller att göra det tillsammans.

5.8 Konceptval, en digital plattform

Utvärderingarna av koncepten i konceptkatalogen och tilläggen från ungdomarnas svar i enkäten gav ett underlag att gå vidare i processen och ta ett beslut om utformandet av ett slutkoncept. Arbetet så här långt och vägen till beslutet illustreras i Figur 27.



Figur 27 Illustration av hur arbetet "trattats ner" till val av koncept, författarens egen bild

Idén om att utveckla ett hjälpmedel där flera koncept ifrån konceptkatalogen ingår skulle skapa en plats där många behov hos målgruppen kan tillgodoses. Att samla alla de redan välutformade kanalerna för hjälp i olika frågor och områden på en och samma plats skulle underlätta för målgruppen att upptäcka dem och ta till sig dem. Slutkonceptet är en app som skapar möjligheten att ta sig till samma mål på flera sätt, där information återfinns på många språk och där texten stöds av bilder samt textuppläsning kan skapa bättre förutsättningar för målgruppen att klara sig mer självständigt.

För att uppnå de uppsatta målet om att ge nyanlända föräldrar bättre förutsättningar att utan sina barn och ungdomars hjälp klara av att navigera i samhällsnyttiga informationskanaler kan en samlande informationsplattform vara ett steg på vägen. Slutkonceptet kommer med stor sannolikhet fungera som bäst om det introduceras på ett pedagogiskt sätt och skulle kunna vara ett verktyg i SOS Barnbyars familjestärkande program, etableringsprogrammet eller Integrationscentrums verksamhet.

5.9 Funktionsanalys

Funktionsanalysen konkretiserar vilka funktioner slutkonceptet ska uppfylla. HF står för huvudfunktion, DF för delfunktion och SF för stödfunktion. Se Tabell 3 nedan.

Tabell 3 Presenterar funktionsanalysen för en app

Funktion	Klass (HF/DF/SF)	Gräns/kommentar
Förenkla informationskanalerna från myndigheter och instanser för målgruppen	HF	
Samla tillförlitliga informationskällor	DF	
Kunna ta form på de 10 vanligaste språken baserat på varifrån majoriteten asylsökande härstammar.	DF	Arabiska (Syrien) Persiska (Iran) Kurdiska (Irak) Turkiska (Georgien) Somaliska (Somalia) Tigriska (Eritrea) Dari/Farsi (Afghanistan) Pashto (Afghanistan) Ukrainska (Ukraina) Uzbekiska (Uzbekistan)
Erbjuda flera sätt att ta till sig information på	SF	Skriftligt Visuellt och/eller bildligt Auditivt

5.10 Kravspecifikation 2.0

Nedan följer ett urval av krav från en uppdaterad kravspecifikation anpassad för framställningen av en app. Kravspecifikation 2.0 är indelad i tre kategorier, "Funktioner", "Utformning" och "Uttryck". Kraven är viktade på en skala 1–5, där 1 är lägst prioriterat och 5 högst. För fullständig kravspecifikation se Bilaga 17.

Funktioner

- Kunna ta form på de 10 vanligaste språken baserat på varifrån majoriteten asylsökande härstammar (5)
- Erbjud textuppläsning (5)
- Erbjud sökfunktion (4)
- Erbjud användning offline (4)
- Utformas med ett personligt inloggningskonto (3)
- Kunna ta form på flera olika språk (2)

Utformning

- Innehålla tydliga signifiers (4)
- Erbjud en tydlig och enkel mental modell (4)
- Erbjud konsekvent manövrering (4)
- Utformas med både text och symboler (4)

Uttryck

- Uttrycka trovärdighet (4)
- Uttrycka enkel användning (3)

6

Resultat utformning av slutkoncept

Kapitlet redovisar resultaten av metoder i processen att utforma slutkonceptet. Från enkla skisser till förslag på gränssnitt genom prototyper och utvärdering av dem. Kapitlet avslutas med en redogörelse för vilka element som gick vidare till slutprodukten och varför.

6.1 Konceptualisering 2.0

Med den nya kravspecifikationen startade en ny konceptualisering för utformningen av en slutprodukt. Slutprodukten ska hänvisa till samhällnyttig information och annan information som kan vara användbar för målgruppen och för den som är ny i Sverige. Appen ska samla tillförlitliga källor med relevant information på användarens språk.

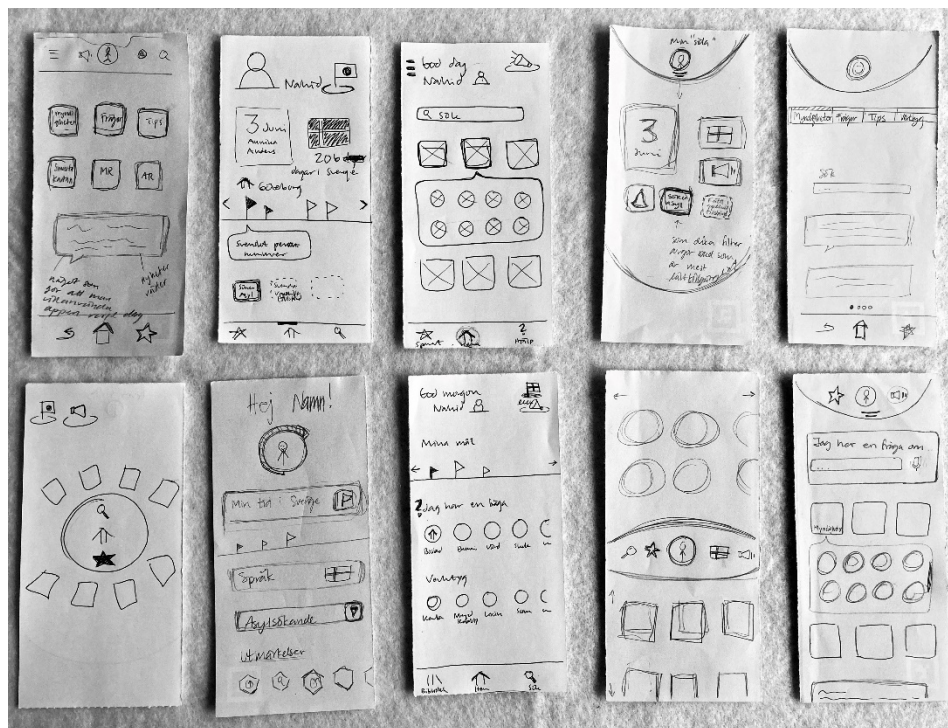
6.1.1 Marknadsanalys

En analys av befintliga utvecklade appar genomfördes för att få inspiration till olika gränssnittsutformanden.

Undersökningen visade på att det finns flera sätt att presentera information och innehåll på i en app. I vissa fall utvidgades vyn vid interaktion medan i andra fall skickas användaren vidare till en helt ny vy. Många appar använde sig vanligtvis av en navigeringsmeny i den nedre delen av vyn och någon form av egen profilsida. Det fanns även ett antal symboler och funktioner som upplevdes nästintill standardiserade. Exempel på sådana är: sökfunktionen, tillbakafunktionen, hemknappen och menyknappen. Flera appar tillåter även manövrering i både horisontellt och vertikalt led, interaktioner som inte alltid var uppenbar.

6.1.2 Snabba skisser

För att testa idéer skissades snabba förslag på gränssnitt på papper i samma storlek som en telefonskärm. Se Figur 28 för ett urval av skisser.



Figur 28 Skisser på gränssnittförslag, författarens egen bild

6.2 Prototyper

Från skisserna framkom tre olika varianter på gränssnitt som valdes ut att skapa prototyper av i programvaran Adobe XD. Utformning av layout och navigering varierar, vilket är ett medvetet val för att vid utvärdering undersöka om det finns en utformning som passar bäst i sammanhanget.

6.2.1 Gemensamma nämnare

Gemensamt för förslagen är att alla innehåller huvudrubrikerna: "Myndigheter", "Frågor", "Verktyg" och "Tips". Gränssnittet är uppbyggt så att de har ett hierarkiskt informationsflöde, vilket innebär att till ovanstående rubriker finns underkategorier med mer detaljerad information som till slut dirigerar användaren vidare till källan där informationen finns.

Till underrubrikerna "Frågor", "Verktyg" och "Tips" har tillhörande ikoner tagits fram av den egna projektgruppen för att uppfylla kriteriet "*Utformas med både text och symboler*" i kravspecifikation 2.0. De är utformade för att uttrycka enkelhet och ge ett trovärdigt intryck, enligt kravspecifikation 2.0, se avsnitt 5.10. Ingen djupgående studie av ikonernas formgivning har gjorts.

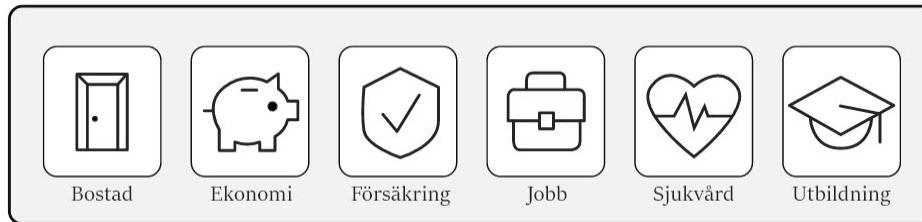
Myndigheter

Under rubriken "Myndigheter" skall ikoner med loggor för myndigheter och instanser som utifrån insamlad data anses relevanta för målgruppen finnas. Till samtliga finns en sida med vanliga ämnen eller frågor kopplade till myndigheten eller instansen listade. Under Arbetsförmedlingen finns exempelvis "Söka jobb", "Stöd och ersättning", "Arbetslös" osv. Nedan listas de myndigheter och instanser som i förstudien framgått som återkommande för målgruppen i etableringsprocessen och som kommer finnas med i appen:

- Arbetsförmedlingen
- CSN
- Folkhälsomyndigheten
- Försäkringskassan
- Göteborg Stad
- Migrationsverket
- Polisen
- Skatteverket
- Västra Götalandsregionen

Frågor

Under rubriken "Frågor" erbjuds användaren en alternativ väg att få svar på sina frågor eller hitta information. Användaren vet kanske inte vid vilken myndighet svaret kan finnas men är medveten om att frågan handlar om ekonomi. Nedan redovisas underkategorierna som tillhör rubriken, se Figur 29 för underkategorier med tillhörande ikoner.

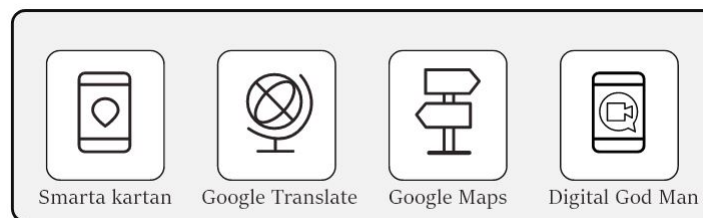


Figur 29 Sammanställning av de framtagna ikonerna tillhörande rubriken "Jag har en fråga om"

I varje underkategori finns vanliga frågor samlade för respektive kategori. Under exempelvis "Bostad" finns frågor som "Hur söker jag en bostad?", "Vad är bostadsbidrag?", "Vad innebär det att hyra en bostad i andrahand?" osv.

Verktyg

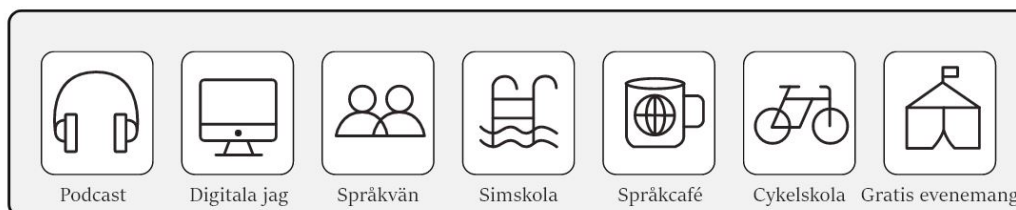
Den tredje huvudrubriken "Verktyg" ska visa användaren användbara verktyg för den som är ny i Sverige. Dels redan befintliga verktyg som den egna projektgruppen identifierat men även verktyg som framkommit under idégenereringen. Nedan i Figur 30 listas verktygen med tillhörande ikon som finns med i de tre koncepten.



Figur 30 Sammanställning över ikoner skapade för underkategorierna till huvudrubriken "verktyg"

Tips

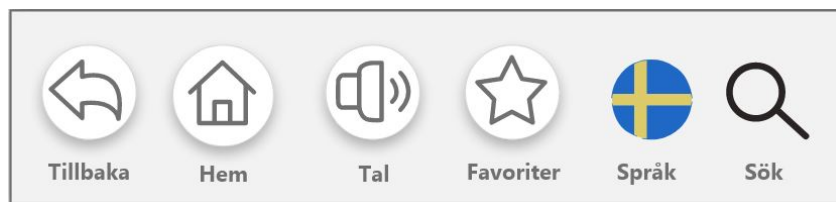
Under den fjärde och sista huvudrubriken har diverse tips samlats som kan vara användbara för målgruppen. Även under denna kategori finns tips som identifierats av den egna projektgruppen under projektets gång. Nedan presenteras de underkategorier som finns med i samtliga koncept, se Figur 31 för underkategorier med tillhörande ikoner.



Figur 31 Sammanställning över ikoner skapade för underkategorierna till rubriken "Tips".

Det finns även ett antal funktioner med tillhörande ikoner, se Figur 32, som återfinns i samtliga koncept, vilka är:

- **Tillbaka** - knappen navigerar användaren tillbaka till sidan hen tidigare var på.
- **Hem** - knappen dirigerar användaren tillbaka till startskärmen.
- **Tal** - en uppläsningssfunktion som erbjuder möjligheten att få önskade textbitar upplästa för sig.
- **Favoriter** - information, länkar och annat i appen kan markeras med en stjärna. Symbolen "Favoriter" tar användaren till den sida där allt stjärnmarkerat material sparats och återfinns på så sätt enkelt igen.
- **Språk** - knappen leder till den sidan där det är möjligt att ändra språket i appen.
- **Sök** - funktionen är utformad som en traditionell sökruta där användaren kan skriva in ett sökord eller en fråga, den kombineras med möjligheten att tala in frågan eller sökordet.



Figur 32 Sammanställning över ikonerna framtagna för konceptets funktioner

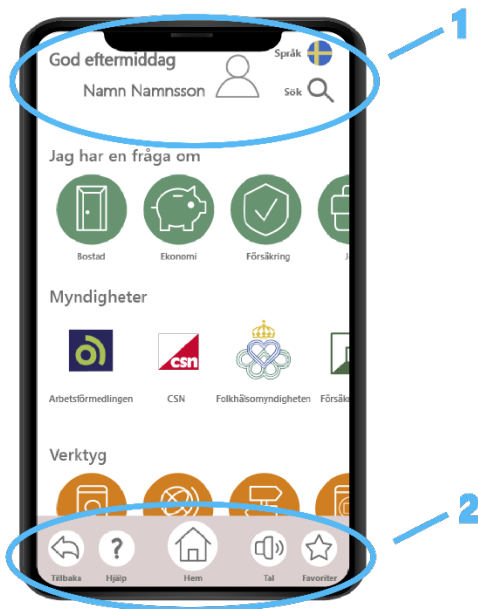
Ikonerna är framtagna för att uppfylla kriteriet "Tydliga signifiers" i kravspecifikation 2.0, se avsnitt 5.10. Som beskrivet i avsnitt 2.7 ska signifiers hjälpa användaren att förstå vilka handlingar som kan utföras samt hur och var handlingarna kan utföras.

För att ge appen ett större värde för användaren utformas slutkonceptet med en personligt utformad profilsida. Den kommer inte behandlas i detalj men förslag på innehåll är egna bilder, viktiga kontaktuppgifter till handläggare och vårdcentral eller liknande, egna anteckningar eller uppsatta mål.

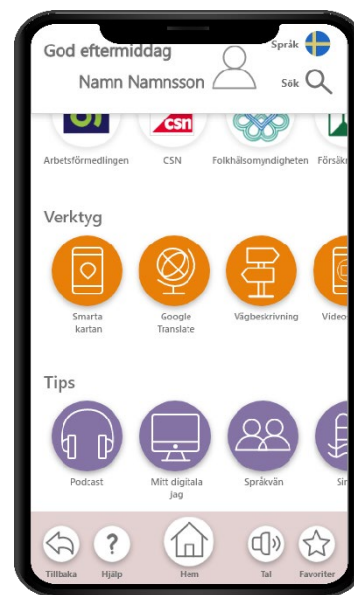
6.2.2 Prototyp A

Prototyp A har en startsida där samtliga funktioner visas med ikoner och tillhörande text. En meny högst upp i vyn (1) hälsar användaren välkommen och erbjuder möjligheten att byta språk och att skriva eller tala in något i sökfunktionen, se Figur 33. Längst ned i vyn finns en fast navigeringsmeny (2), se Figur 33, som erbjuder en tillbakafunktion, genväg till startsidan (hem), talfunktion samt genväg till favoriter. I denna vy finns även en funktion vid namn "Hjälp". Detta är en animerad guide till hur användaren ska navigera i appen och visar alla funktioner den har. Den finns alltid tillgänglig i denna fasta meny som en trygghet för användaren att alltid hitta till den om behovet av den skulle uppstå.

Prototyp A erbjuder navigering i två led, både horisontellt och vertikalt. Vertikal scrollning visar de fyra huvudrubrikerna, "Jag har en fråga om", "Myndigheter", "Verktyg" och "Tips". Under respektive huvudrubrik visas underkategorierna med tillhörande ikoner som är placerade i en lista i horisontellt led. Det finns alltså fler underkategorier vilka ges åtkomst till vid horisontell scrollning. Det ger användaren möjlighet att få en överblick över vad för slags information som finns i appen utan att lämna startsidan.



Figur 33 Utformningsförslag av prototyp A med markeringar för två menyer



Figur 34 Nedscrollad vy av prototyp A

6.2.3 Prototyp B

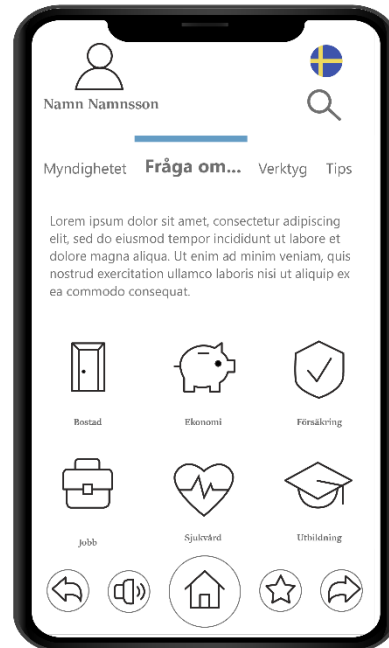
Prototyp B har en startsida med en meny högst upp i vyn (1), se Figur 35 där användaren kommer åt profilsidan, sökfunktion och möjligheten att byta språk.

I den första vyn syns huvudrubriken ”Myndigheter” följt av en beskrivande text och myndigheters loggor, vilka alla ges tillgång till vid scrollning i vertikalt led. För att navigera vidare till resterande huvudrubriker med tillhörande ikoner utförs scrollning i horisontellt led, alternativt att trycka på huvudrubriken. Det finns en markering ovanför huvudrubrikerna i form av ett tjockt blått streck som indikerar vid vilken rubrik användaren befinner sig på.

I den nedre navigeringsmenyn (2), se Figur 35, finns förutom tillbakaknapp, hemknapp, talfunktion och favoriter även en framåtknapp för att kunna bläddra mellan huvudrubrikernas flikar.



Figur 35 Utformningsförslag för startvyn av prototyp B, med markeringar för den övre menyn och navigeringsmenyn



Figur 36 Utformningsförslag för vyn "Fråga om..." av prototyp B

6.2.4 Prototyp C

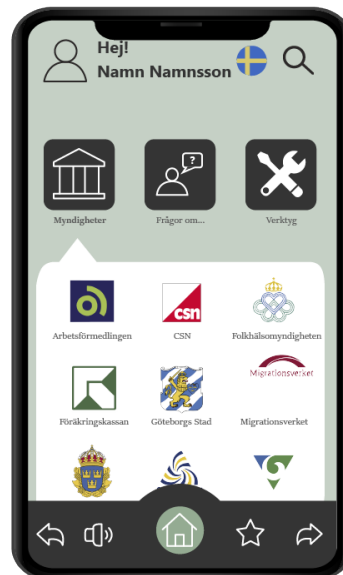
Prototyp C har en mörkare färgsättning som hälsar användaren välkommen i menyn i den övre delen av vyn (1), se Figur 37. I den delen återfinns profilsidan, sökfunktionen och möjligheten att byta språk.

På startsidan (2), se Figur 37, visas de fyra huvudrubrikerna som ikoner med tillhörande text och under ikonerna finns en nyhetsruta som ska locka användaren att frekvent använda appen. Ett klick på en av huvudrubrikerna leder till att raderna expanderas och en ny ruta med ikoner visas (3), se Figur 36. Användaren får upp ny information utan att skickas vidare till en ny vy. Prototypen erbjuder alltså endast scrollning i vertikalt led.

I navigeringsmenyn finns, tillbakaknapp, hemknapp, talfunktion, favoriter och en framåtknapp.



Figur 37 Utformningsförslag för startvyn av prototyp



Figur 38 Utformningsförslag av expanderad startvy för prototyp C

6.3 Designworkshop och användartest

Workshopen gav god kontakt med ungdomarna som upplevdes engagerade i de övningarna de fick och i att utvärdera prototyperna. Övningen där ungdomarna fick utforma egna förslag på gränssnitt utfördes med stor koncentration, se Figur 39.



Figur 39 Ungdomar skissar på appars gränssnitt under designworkshop, författarens egen bild

Det var svårt för ungdomarna att utvärdera Prototyp A på ett rättvist sätt då den hade några funktionella brister. På grund av begränsningen i Adobe XD var det inte möjligt att komma åt alla funktioner från alla önskade lägen. Det var exempelvis inte möjligt att klicka på några myndighetsikoner när en scrollat ner en bit i vyn, trots att ikonerna syntes. Ingen av ungdomarna föredrog Prototyp A, dock uppskattades "hjälpfunktionen", en funktion som inte fanns i övriga prototyper.

Prototyp B var den mest uppskattade prototypen, då 3 av fyra ungdomar föredrog denna. Möjligheten att scrolla i horisontellt led för att navigera mellan huvudrubrikerna samt mellan underkategorierna var det som ungdomarna gillade mest med prototypen. Dock var det inte meningen att den sistnämnda manövreringen skulle kunna utföras mellan underkategorierna, utan det var en inställning i prototypläget.

Av 4 deltagare var det 1 som föredrog prototyp C, på grund av att huvudrubrikerna visades upp som ikoner. Den egna projektgruppen observerade att deltagarna försökte klicka sig ut från en öppen kategori genom att klicka utanför boxen, eller direkt mellan ikoner för att växla mellan dem, men detta var inget som fungerade i prototypen.

Deltagarnas allmänna och gemensamma kommentarer till prototyperna var att de ansågs användbara. Att ha myndigheter samlade på en och samma plats ansågs värdefullt. En deltagare uttryckte “I början är det mycket myndighetskontakt och då hade appen varit bra, nu är det inte lika mycket”. Även möjligheten att kunna byta språk och uppläsningfunktionen var uppskattade och ansågs som viktiga för att föräldrarna skulle kunna använda appen.

6.4 Utvärdering av områdeskunniga

För att erhålla ytterligare feedback valde den egna projektgruppen att även låta prototyperna utvärderas av andra personer med varierande bakgrund och kunskap. Projektets handledare Ramon Calvo med insikter i målgruppen utvärderade förslagen, samt Anna Sarbring, UX-designer från IFS och Daniel Duvanå, interaktionsstudent på Chalmers. Nedan finns en sammanställning över uttalanden som framfördes för respektive konceptförslag, se Figur 40–42.



Figur 40 Startvy Prototyp A

Prototyp A

Positivt

- Ser “alla” ikoner på en gång, ej gömda bakom menyer.
- Olika kategorier har olika färgsättning.
- Hjälpknappen är synlig hela tiden.
- Text under ikonerna på navigeringsmenyn förtydligar funktionerna.
- Ljus färgsättning utstrålar enkelhet ger ett humanitärt intryck.

Negativt

- Lite väl rosa huvudmeny.
- Behövs pilar för att förstå att det går att scrolla i sidled?
- Att scrolla både horisontellt och vertikalt kan vara svårnavigerat.
- Sökfunktionen finns inte tillgänglig i alla vyer.



Figur 41 Startvy Prototyp B

Prototyp B

Positivt

Alla huvudrubriker är synliga från start.

Sökfunktionen hänger med i alla vyer.

Möjlighet att klicka mellan underkategorierna direkt med hjälp av pilarna.

Negativt

Ingen hjälp av färgsättning av kategorierna.

Ingen text under knapparna på navigeringsmenyn.

Fler klick för att ta sig till samma ställe som i prototyp A.

Förvirrande med höger & vänsterpilarna.

Motstridigt att ha både pilar att trycka på och slide-funktion.

Otydligt att det går att navigera sig framåt genom att klicka på den övre baren med kategorirubriker.

Avsaknad av "startsida", kategorin myndigheter är förutbestämd som "första-sida" och kan därmed upplevas som viktigare än övriga.



Figur 42 Startvy Prototyp C

Prototyp C

Positivt

Ikoner som beskriver huvudrubrikerna.

Undermenyn dyker upp på samma sida, användaren navigeras inte iväg till en ny sida.

Scrollning sker i endast ett led.

"Språkoberoende" navigering, fungerar från höger till vänster lika bra som från vänster till höger.

Sökfunktionen följer med i alla vyer.

Negativt

Mer information är gömd för användaren från start.

Mörk färgsättning skapar ett "techy" intryck som kan göra att den upplevs avancerad.

Att man behöver trycka på ikonknappen igen för att ta sig ur undermenyn.

Att man inte kan gå direkt till en ny undermeny genom att trycka på den ikonen.

6.5 Underlag för framtagning av slutprodukt

Användartestet på ungdomarna och utvärderingen av områdeskunniga gav ett bra underlag att gå vidare i vidareutveckling och utformning av slutprodukten. Nedan listas viktiga aspekter som slutprodukten ska uppfylla:

- En startsida där alla huvudrubriker nås vilket tillåter användaren att själv avgöra vad syftet med användningen av appen är.
- Låta samtliga ikoner följas av text för att på flera sätt klargöra för användaren vad den ser.
- Använda ikoner för huvudrubrikerna.
- Tydlig färgsättning av de olika huvudrubrikerna för att hjälpa användaren minnas vilken information som tillhör vilken rubrik.
- Scrollning endast i ett led för att förenkla navigationen i appen.
- Alltid ge åtkomst till sökfunktionen.
- Ha med "hjälpfunktionen" i navigeringsmenyn.

7

Slutresultat

Kapitlet redovisar projektets slutresultat: en prototyp av en app, vid namn "Ny i Sverige portal". Det är ett digitalt hjälpmedel som samlar samhällsnyttig information relevant för den som är ny i Sverige. Appens utformning, funktion och innehåll beskrivs ytterligare i kapitlet.

7.1 Utformning

Slutkonceptet ”Ny i Sverige portal” är en prototyp av en app som samlar information från de olika svenska myndigheterna som den som är nyanländ i Sverige kan komma att ha mycket kontakt med i sin etableringsprocess. Appen samlar tillförlitliga källor och hänvisar till samhällsnyttig och annan relevant information för målgruppen. Allt innehåll finns på flera språk och all text går att få uppläst på valt språk. Rubriker och utsatta funktioner delges både med text och symbol och de olika menyerna är färgkodade, allt för att underlätta intag av information och navigering i appen. Det erbjuds flera sätt att nå samma information. Användaren kan skriva eller tala in något i sökfunktionen, navigera genom menyn ”Jag har en fråga om...” eller vända sig direkt till berörd myndighet genom menyn ”Myndigheter”.

Slutresultatet är en prototyp och är alltså inte färdig att lanseras för användning. Prototypen saknar utformning för ett antal funktioner och vyer och ska ses som ett förslag på utformning av ett hjälpmedel som gör information mer lättillgänglig för nyanlända i Sverige.

Appen är utformad med en startvy som välkomnar användaren och ger åtkomst till de fyra huvudrubrikerna ”Myndigheter”, ”Jag har en fråga om...”, ”Verktyg” och ”Tips”, se Figur 43. Här nås även de senaste nyheterna från 8sidor, nyheter på lättläst svenska, se avsnitt 4.7. Informationsflödet är hierarkiskt uppbyggt, vilket innebär att mer detaljerad information redovisas längre ned i hierarkin. Huvudrubrikerna är placerade under varandra och erbjuder endast scroll-manövrering i vertikalplanet för att göra layouten och navigeringen så språkneutral som möjligt. Med språkneutral layout menas att den inte ska vara låst till textning från vänster till höger utan fungera lika bra med textning från höger till vänster för de språken det gäller. Huvudrubrikerna är färgkodade för att hjälpa användarens navigering och följer med ju längre ned i informationshierarkin användaren kommer. Startvyn ger en jämn och rättvis exponering av huvudrubrikerna vilket tillåter användaren att besluta vad syftet med användningen av appen är.



Figur 43 Utformning av gränssnitt för slutresultatets startvy

7.2 Funktioner

Navigeringsmenyn som finns längst ned i samtliga vyer erbjuder fem funktioner, “Tillbaka”, “Hjälp”, “Hem”, “Tal” och “Favoriter”, se Figur 44. Tillbakafunktionen tillåter användaren att gå tillbaka till föregående vy, medan hemknappen alltid dirigerar användaren tillbaka till startvyn där huvudrubrikerna presenteras. Hjälpfunktionen är vid interaktion tänkt att visa och instruera användaren om hur appen ska användas via en animation. Den fjärde funktionen är en uppläsningfunktion som har två lägen, “av” eller “på”. När funktionen är påslagen är den tänkt att erbjuda användaren uppläsning av önskad text så att även den med lässvårigheter kan tillgodogöra sig information i appen. Den sista funktionen fungerar som ett personligt bibliotek som sparar och samlar information som användaren “stjärnmarkerat” i någon av de andra vyerna.

I menyn högst upp i appen erbjuds användaren att byta språk, söka information genom text eller tal och möjligheten att trycka på sin profil för att komma till den egna profilsidan, se Figur 44–45. Den menyn är “fast” och finns alltid tillgänglig i samtliga vyer vilket ger användaren möjlighet att byta språk och att fritt söka information oavsett i vilken vy användaren är. Att erbjuda enkelt språkbyte är mycket viktigt då det skapar utrymme för kommunikation över språkgränser och kan till viss del vara språkutbildande för användaren. För en användare som exempelvis använder appen utanför hemmet och händelsevis behöver hjälp, kan en medmänniska med annan språktillhörighet hjälpa till genom att växla språk. Vyn och informationen består men språket förändras och medmänniskan kan tillgodogöra sig informationen och förhoppningsvis hjälpa användaren.

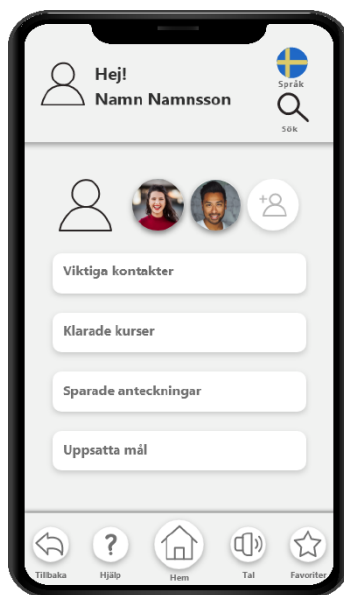


Figur 44 Startvyn med markeringar för den övre menyn och navigeringsmenyn



Figur 45 Startvy på persiska

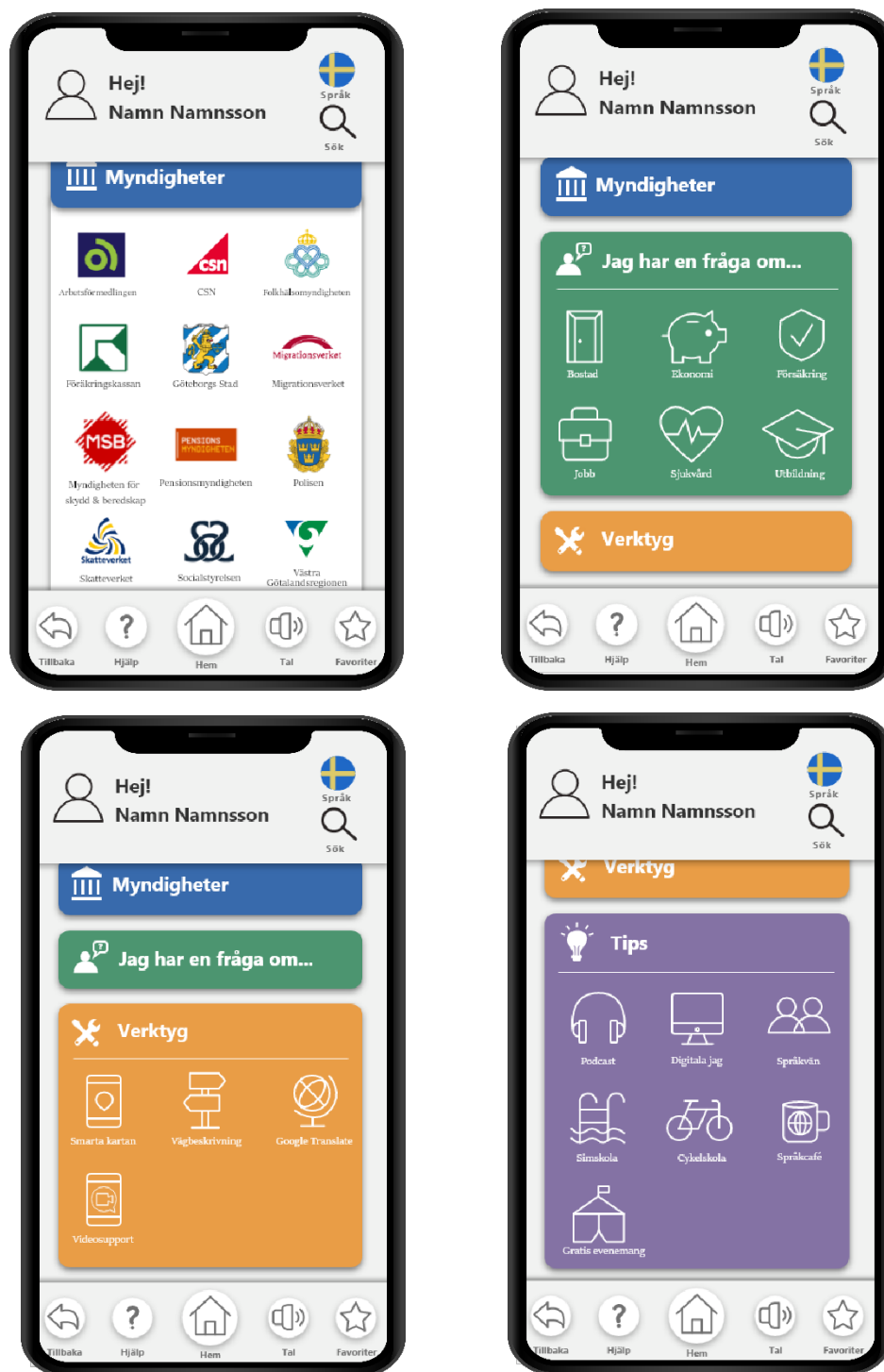
På den egna profilsidan finns möjligheten att lägga in egna bilder, spara viktiga kontaktuppgifter, lägga till klarade kurser så som SFI-kurser och de kurser som finns att tillgå genom etableringsprogrammet samt lägga till egna anteckningar och notera uppsatta mål. Se Figur 46.



Figur 46 Slutresultatets utformning av profilsida

7.3 Innehåll

Från startvyn har användaren möjlighet att klicka på de fyra huvudrubrikerna. Vid interaktion med en huvudrubrik expanderas denna och tillhörande underkategorier med ikoner presenteras, se Figur 47. Användaren är fortfarande kvar på startvyn och kan med enkelhet navigera mellan de olika huvudrubrikerna eller välja att använda sökfunktionen för att hitta önskad information. Nedan presenteras de olika huvudrubrikernas innehåll.



Figur 47 Vyer från slutresultatet som visar de fyra huvudrubrikerna i expanderat läge med tillhörande underkategorier

Myndigheter

Under rubriken ”Myndigheter” finns myndigheter och instanser relevanta för målgruppen listade med namn och logga. Varje myndighet har en egen sida som listar vanliga ämnen eller frågor kopplade till myndigheten. Därifrån blir användaren hänvisad till myndighetens egna informationssida där svar på ämnet eller frågan finns. Under Arbetsförmedlingen finns exempelvis ”Söka jobb”, ”Stöd och ersättning”, ”Arbetslös” och så vidare. Nedan presenteras de myndigheter som ges åtkomst till:

- Arbetsförmedlingen
- CSN
- Folkhälsomyndigheten
- Försäkringskassan
- Göteborg Stad
- Migrationsverket
- Myndigheten för samhällskydd och beredskap (MSB)
- Pensionsmyndigheten
- Polisen
- Skatteverket
- Socialstyrelsen
- Västra Götalandsregionen

Jag har en fråga om...

Under denna rubrik har information kategoriserats utefter olika teman, nedan listas de teman appen ger åtkomst till:

- Bostad
- Ekonomi
- Försäkring
- Jobb
- Sjukvård
- Utbildning

Till varje tema finns en egen sida som listar vanliga frågor samlade för respektive tema. Under exempelvis ”Bostad” finns frågor som ”Hur söker jag en bostad?”, ”Vad är bostadsbidrag?”, ”Vad innebär det att hyra en bostad i andrahand?” och så vidare. Därifrån blir användaren hänvisad till en annan informationskanal som svarar på frågan. Även material som videoklipp eller bilder med relevant information ska finnas att tillgå.

Verktyg

Den tredje huvudrubriken ”Verktyg” ska visa användaren användbara verktyg för den som är ny i Sverige. De flesta verktygen är befintliga men det finns ett verktyg med namn Digital God Man som ännu är ett obefintligt verktyg. Verktögen går att läsa mer om i avsnitt 4.7.

- Smarta kartan
- Google Translate

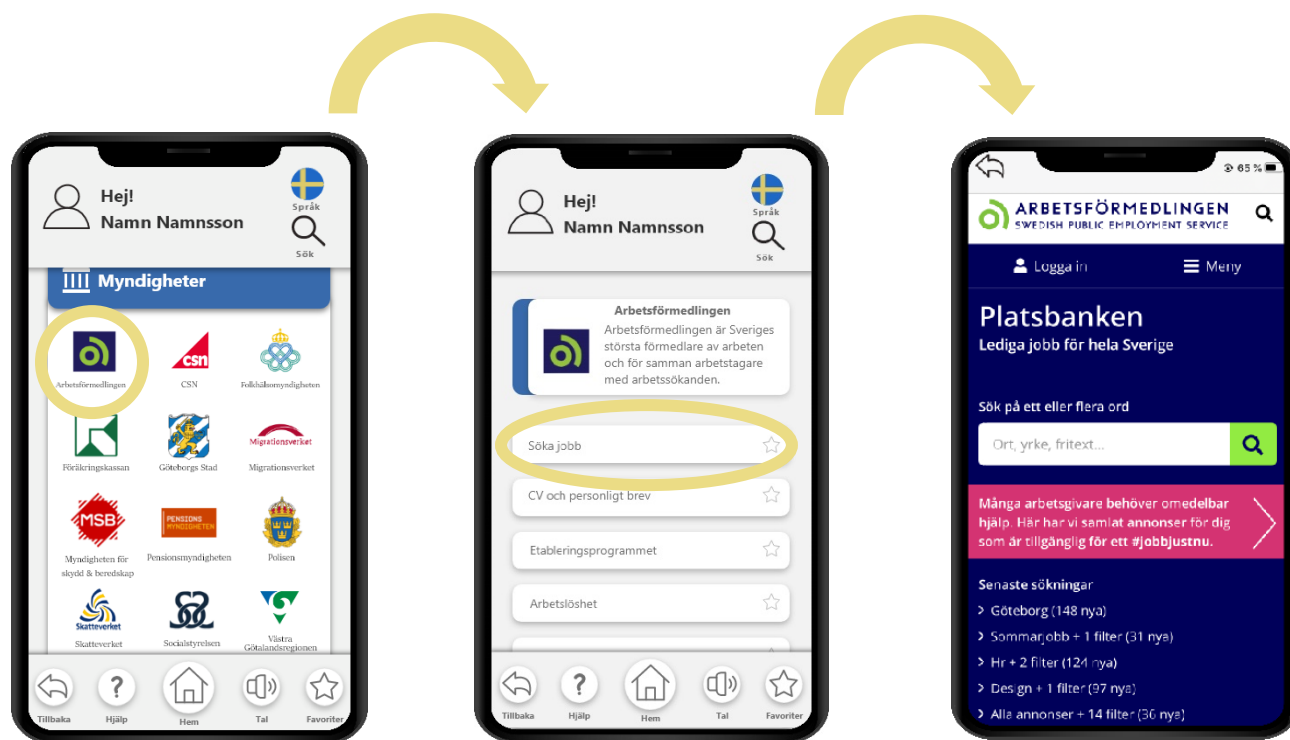
- Google Maps
- Digital God Man

Tips

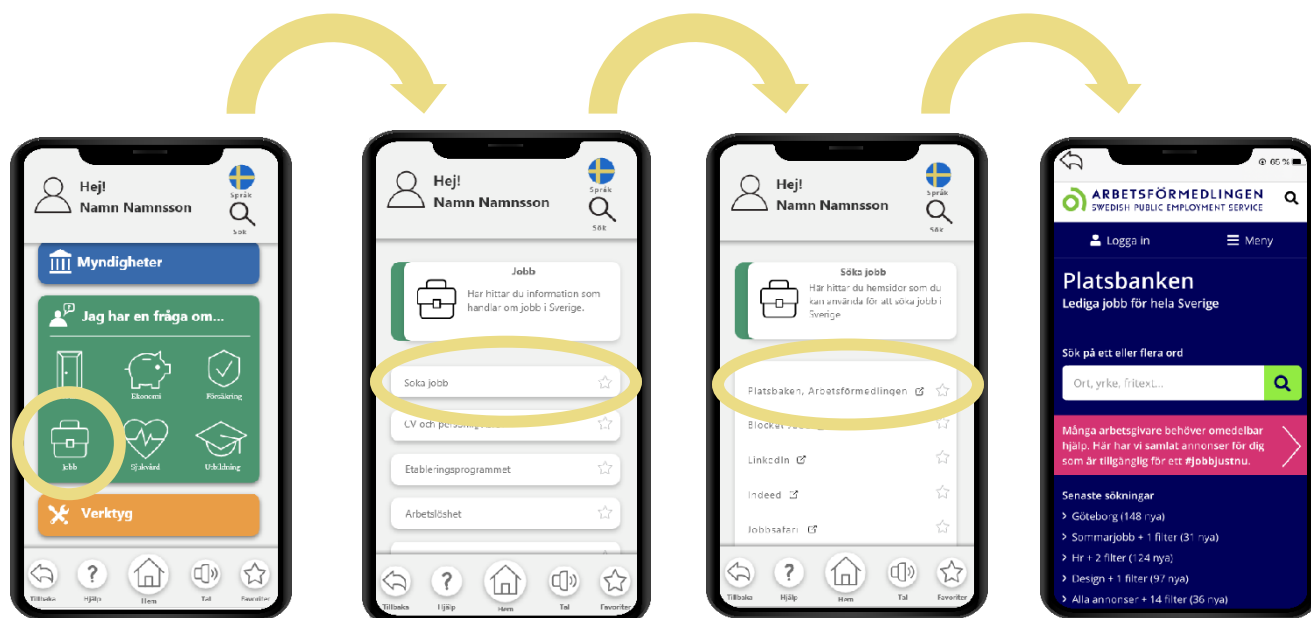
Under den fjärde och sista huvudrubriken finns samlade tips som räknas som samhällsnyttig information, användbar för målgruppen. Tipsen är uppdelade i kategorier som presenteras nedan:

- Podcast
- Digitala jag
- Språkvän
- Simskola
- Språkcafé
- Cykelskola
- Gratis evenemang

Som tidigare nämnt erbjuds användaren alternativa vägar att tillgodogöra sig samma information på, anpassade efter användarens egen kunskap om området. Om en användare har en fråga om hur en söker jobb i Sverige finns flera sätt att hitta rätt information. Om användaren inte känner till vilken myndighet som är lämplig att vända sig till, men förstår att frågan handlar om ”jobb” kan hen på det sättet navigera sig fram till Arbetsförmedlingens sida där lediga tjänster kan sökas. I Figur 48 nedan presenteras vyer som visar hur navigering från startside genom rubriken ”Myndigheter” leder till Arbetsförmedlingens sida för sökning av arbete, Platsbanken, kan se ut.



Figur 48 Tre vyer som visar en alternativ navigeringsväg från "Myndigheter" och vidare till Arbetsförmedlingens hemsida



Figur 49 Fyra vyer som visar en alternativ navigeringsväg från "Jag har en fråga om..." till Arbetsförmedlingens hemsida

I Figur 49 sker en likvärdig navigering till samma informationskälla genom rubriken ”Jag har en fråga om...” → Jobb → Söka jobb → Platsbanken, Arbetsförmedlingen → arbetsförmedlingen.se.

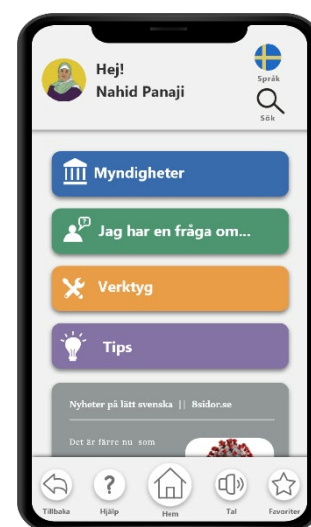
7.1 Användarscenario

I detta användarscenario har Nahid varit en tid i Sverige och utvecklat sin förmåga att läsa och är därför inte längre analfabet.

Nahid måste hämta sin ena dotter tidigare från skolan för hon har under dagen fått feber. På skolan talar läraren om för Nahid att hon måste vara hemma med sin dotter tills hon är frisk och hon påminner om att det är viktigt att Nahid anmäler att hon är hemma och ”vabbar”. Nahid förstår vad läraren säger men vet inte vad ”VAB” är för något men vågar inte fråga läraren det. När Nahids äldste son, Sorosh, kommer hem från skolan frågar hon honom genast om han kan hjälpa henne. Sorosh känner igen det där ”VAB” men vet inte till vem man ska anmäla det. Sorosh hämtar sin mammas telefon och sätter sig med den bredvid henne vid matsalsbordet, se Figur 50.



Figur 50 Iscensatt bild av slutresultatet i en brukarkontext, författarens egen bild



Figur 51 Nahids startvy av appen ”Ny i Sverige portal”

Sorosh öppnar appen ”Ny i Sverige portal” som finns installerad på Nahids telefon, se Figur 50. Sorosh klickar på menyn myndigheter men de blir inte hjälpta av att se myndighetsloggorna, ingen av dem vet vilken myndighet som kan vara ansvarig för detta. De går vidare till menyn ”Jag har en fråga om...”. Nahid försöker läsa alternativen i undermenyn tyst för sig själv medan Sorosh läser högt:

[Sorosh] Det kan inte vara något om, bostad, ekonomi, försäkring, jobb, men kanske sjukvård?

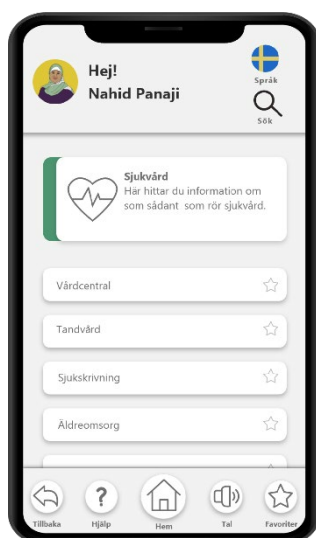
Sorosh klickar på symbolen för ”sjukvård” och en lång lista dyker upp.

[Nahid] Nu är det är för många ord jag inte kan på svenska Sorosh...

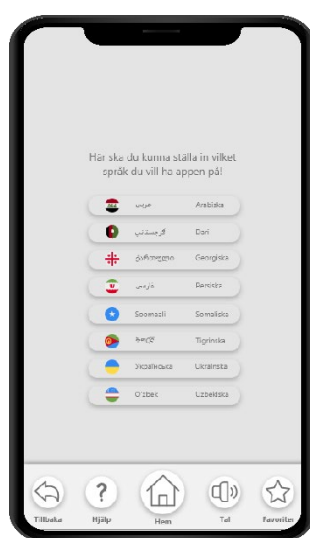
[Sorosh] Men då byter vi till persiska, man trycker bara här på flaggan.

[Nahid] Ja vad bra, jag glömde!

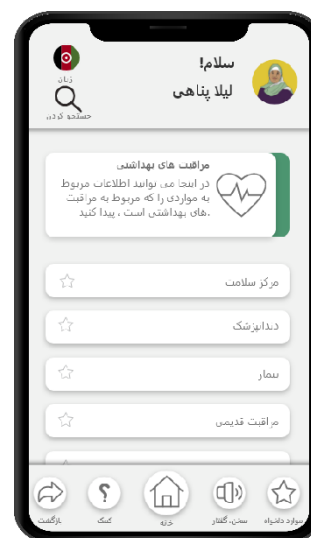
Sorosh ger över telefonen till sin mamma och Nahid byter språk till persiska. Hela appen ändrar nu språk och Nahid läser med lätthet listan med vanliga frågor om sjukvård, se Figur 52–54. En liten bit ner i listan finns en rad som lyder: VAB – vård av barn.



Figur 52 Vy under kategorin ”Sjukvård” på svenska



Figur 53 Vyn där språket kan ändras



Figur 54 Vy under kategorin ”Sjukvård”, nu på persiska

[Nahid] Jaha men nu fattar jag vad VAB och vabba betyder – vård av barn! Nu är vi på rätt spår Sorosh.

I nästa vy finns en rad som lyder ”Etablering + VAB” och Nahid klickar sig vidare. Hon blir dirigerad vidare till en sida på arbetsförmedlingen.se där det finns information om hur den som deltar i ett etableringsprogram ska gå tillväga för att registrera VAB. Eftersom sidan är på persiska kan Nahid ta sig vidare därifrån själv och behöver inte längre Soroshs hjälp.

[Nahid] Nu klarar jag mig nog själv Sorosh - tack för hjälpen!

[Sorosh] Ingen fara mamma! Om du hittat någon bra information kan du spara den genom att trycka på den lilla stjärnan som fanns i listan innan du hamnade på hemsidan - då kan du hitta det lättare nästa gång som favoriter i den listan på den stora stjärnan

[Nahid] Okej vad bra, det ska jag göra - tack!

Nahid kommer på att hon är mitt i matlagningen och hinner inte gå vidare med registreringen precis nu. Men hon gör som Sorosh sa, hon går tillbaka till den sista listan och markerar ”Etablering + VAB”

med en gul stjärna. Hon trycker på knappen ”Favoriter” i huvudmenyn och ser till sin glädje att nu ligger den länken sparad där.



Figur 55 Vyn där Nahid stjärnmarkerat "Etablering + VAB"



Figur 56 Nahids bibliotek där hennes stjärnmarkerade objekt sparas

När alla ätit tar Nahid upp telefonen igen och hittar denna gång själv till rätt hemsida som hon sparade i ”Favoriter”. Hon kan göra registreringen av VAB inför morgondagen och går den kvällen och lägger sig med en viss stolthet att hon klarade av det nästan på egen hand. Det var länge sedan hon kunde fullfölja en sådan sak utan sin sons hjälp.

8

Diskussion

I kapitlet diskuteras olika aspekter av projektet så som dess utformning, genomförande och resultat. Kapitlet innehåller också aspekter på etik och hållbarhet som behandlats genom projektets gång.

8.1 Projektutformning

Projektet startade med att den egna projektgruppen kontaktade SOS Barnbyars verksamhet i Hammarkullen av egna intressen i organisationen och av nyfikenhet på hur deras arbete såg ut i Sverige. En diskussion fördes huruvida det var möjligt att utforma ett projekt inom ramarna för ett examensarbete på Chalmers som samtidigt kunde vara till nytta för SOS Barnbyar. Tidigt fanns en missuppfattning om att projektet skulle behandla nyanlända med analfabetism vilket reddes ut i och med ett byte av handledare hos SOS Barnbyar. Denna missuppfattning gjorde att en del tid gick förlorad inledningsvis då nedlagt tid på litteraturstudier på ämnet gjordes vilket i slutändan inte varit till direkt användning för projektet.

8.2 Projektgruppens kompetens

Projektet behandlar människor som av olika anledningar migrerat till Sverige och det etableringssystem de hamnar i här. Hur asyl- och etableringsprocessen fungerar praktiskt men också hur den påverkar människor psykiskt är något som den egna projektgruppen hade väldigt lite kunskap och erfarenhet av sedan tidigare. För att skaffa större förståelse för dessa områden har litteraturstudier gjorts men också intervjuer med områdeskunniga. Det är inte troligt att detta projekt kunnat täcka in en fullständig syn som myndigheter, ideella organisationer och gruppen nyanlända har på den rådande situationen och de problem som finns idag. Det innebär att det med stor sannolikhet finns både problem men också möjliga lösningar som projektet inte behandlar vilket bör tas med i trovärdighetsanalysen av slutresultatet.

Mot projektets slutfas tog det en riktning mot områdena interaktionsdesign och UX-design, två områden som den egna projektgruppen inte besitter någon expertis på. Grundläggande kunskap kring ämnet finns samt god kunskap i designmetodik för produktutveckling och användarstudier. Dessa kunskaper har varit till stor användning genom hela projektet och till viss del kunnat utnyttjas vid gränssnittsdesignen. Med hänsyn till den egna projektgruppens begränsade kunskaper inom interaktion- och UX-design rådfrågades områdeskunniga personer i utvärderingssyfte vid det sista konceptstadiet för att skapa ett trovärdigt slutresultat.

Eftersom den egna projektgruppen saknar programmeringskunskaper är slutresultatet en prototyp som kräver vidareutveckling för att färdigställas som en användbar produkt.

8.3 Målgruppsanalys

Då projektet formades i ett relativt tidigt skede i kartläggningen av FSP fanns från början fler tänkta träffar med målgruppen. Dessa planerades kunna nyttjas av den egna projektgruppen för målgruppsanalys men framförallt för att få koncept och lösningsförslag utvärderade av målgruppen. Att träffa föräldrarna i större grupp var svårare än förväntat då det svenska språket inte behärskas på egen hand av dem utan hjälp från en tolk. En träff med två föräldrapar genomfördes av SOS Barnbyar utan den egna projektgruppen vilken inte räknades som speciellt lyckad. Gruppen med föräldrar talar

inte samma språk vilket skapar en situation med flera tolkar och gjorde samtalet i grupp väldigt tidskrävande. Därför skedde inga fler sådana träffar vilket försvårade de tänkta momenten med målgruppen för projektet.

Projektet breddade insamlingen av data genom att inkludera människor som är relativt nyanlända till Sverige vilket gjorde att besök på språkcafé och SFI utbildning kunde genomföras. God kontakt med en SFI utbildning i Hjällbo etablerades men samma vecka som den andra omgången med intervjuer genomfördes kom restriktioner om att alla högskolor samt eftergymnasiala utbildningar skulle ske på distans på grund av Covid-19. Restriktionerna försvårade det avsevärt att träffa även denna grupp av människor framöver vilket är en anledning till att områdeskunniga valdes till att vara med och utvärdera koncepten istället. Hade samhällsläget varit annorlunda hade ytterligare besök och intervjuer kunnat genomföras för att skapa ett mer tillförlitligt underlag.

8.4 Metoder

Ett urval av genomförande och resultat av metoder som ingått i projektets utformning diskuteras.

8.4.1 Fokusgrupp

Första mötet med ungdomarna som medverkar i FSP skedde vid observationen av de två fokusgrupperna. Den egna projektgruppen presenterades och fick klargöra sitt medverkande. Då fokusgruppen behandlade relativt känslig och privat information kan möjligtvis den egna projektgruppens närvarande påverkat vilken information ungdomarna var villig att dela med sig av. Detta är något de mentorer på SOS Barnbyar dementerat men är ändå något som tas med i valideringen av resultatet.

Genomförandet av fokusgrupperna med ungdomarna upplevdes fokusera på det ungdomarna upplevt som negativt, svårt och jobbigt. Många frågor ställdes som behandlade vilka som varit de svåraste utmaningarna med att få hit övriga familjen och vad som varit jobbigast för ungdomarna. Frågor om vad det bästa med att få hit familjen varit eller vilken den bästa hjälpen varit gavs litet utrymme att diskutera vilket såklart påverkar resultatet från de tillfällena.

Vid det första tillfället var det en lite större grupp med blandade kön och den gruppen upplevdes ge mer eftertänksamma och personliga svar jämfört med den andra gruppen som enbart bestod av tre killar.

8.4.2 Enkäter från SOS Barnbyar med föräldrar och ungdomar

Enkäterna gjorda av SOS Barnbyar är helt utförda av de som arbetar i FSP och den egna projektgruppen har inte något att göra med utformningen av de frågorna. Enkäterna till föräldrarna genomfördes till stor del i deras hem tillsammans med tolk. Enkäterna till ungdomarna genomfördes under en fokusgrupp där de hade chans att be om hjälp om de inte förstod någon fråga. Att svaren från föräldrarna är formulerade via en tolk och att ungdomarna fortfarande har begränsningar i sin förmåga att formulera sig på svenska antas påverka tillförlitligheten i svaren till viss del. Huruvida eventuella motiv bakom deltagandet i det familjestärkande programmet påverkar svaren är för den egna projektgruppen svårt att säga något om men något som varit uppe för diskussion.

Då det är väldigt få som genomfört enkäten uppnås inte några kvantitativa resultat utan svaren ses som kvalitativa. Det gör det svårt att dra slutsatser för att de upplevelser som både föräldrar och ungdomar presenterar skulle vara något som på det stora hela är representativt för båda grupperna. Men i jämförelse med de studier och enkäter som gjorts på gruppen nyanlända flyktingar av Folkhälsomyndigheten och MISA presenterat i avsnitt 2.4 är resultatet liknande. Den första tiden i Sverige är på många sätt påfrestande vilket är ett genomgående resultat för samtliga rapporter. Ungdomarna som deltar i FSP utreds utifrån vilket ansvar de får ta hemma vilket inte är frågor som ställs i enkäten som Folkhälsomyndigheten utfärdat på samma åldersgrupp och ger alltså inga svar att jämföra med.

På det stora hela gav enkätsvaren från SOS Barnbyar mycket intressant information på vilket ansvar ungdomarna tar i familjen samt vilka problem både föräldrar och ungdomar upplevt i etableringsfasen som var till stor nytta i förståelse av problembilden och en god inledning i projektet.

8.4.3 Intervjuer med nyanlända

Bland de intervjuade deltagarna fanns en ojämn könsfördelning, av de 18 svarande var endast 4 män. Varför det blev så beror på att kvinnor var överrepresenterade i samtliga forum som projektgruppen genomförde intervjuerna i. Vad det i sin tur beror på är inget som projektgruppen kan svara på eller spekulera i. Hur det kan ha påverkat projektets resultat är svårt att med säkerhet besvara. Ett antagande är att det hade kunnat resultera i mer information kring hur en tar sig fram utan att ha en partner som redan genomgått samma process. De flesta intervjuade kvinnorna hade manliga partners som redan befann sig i Sverige före dem, vilka de ofta tog hjälp av vid myndighetskontakt, vägvisning mm. De intervjuade männen kom till Sverige själva och fick senare hit sin fru och eventuella barn. De gav uttryck för en större problematik i kontakt med myndigheter.

Språkbarriären mellan deltagarna som intervjuades och den egna projektgruppen var ett faktum och kan ha bidragit till att all information som projektgruppen presenterades inte nådde fram eller mottogs som planerat. Detsamma gäller naturligtvis också omvänt. På grund av språkliga hinder kan alltså värdefull information förlorats eller missförstått. En tolk hade varit att föredra men på grund av begränsade ekonomiska resurser var detta inte möjligt. Det hade varit svårt att realisera även om ekonomiska resurser funnits, då det fanns en stor variation bland deltagarnas modersmål. Det hade alltså krävt flera tolkar vid ett och samma tillfälle.

Som en del av intervjun skulle deltagarna erinra sig om i vilken ordning de haft kontakt med myndigheter, från det att de anlände till Sverige, tills idag för att sedan visualisera detta i en tidslinje. Eftersom den konstruerade tidslinjen baseras på deltagarnas eget minne och det i vissa fall var flera år sedan de anlände kan resultatet vara bristfälligt och även skilja sig från hur etableringsprocessen går till idag.

8.4.4 Utvärdering av koncept

Vid tiden för utvärdering av koncepten fanns utfärdade restriktioner som till exempel att om möjligt inte träffas i grupp som följd av den rådande pandemin. Det försvårade möjligheterna att nå målgruppen på ett sätt som kunde göra det möjligt att få koncepten utvärderade. För att närma oss

målgruppen valdes de områdeskunniga ut, som på olika sätt redan varit involverade i projektet, att tycka till om koncepten då de besitter värdefull erfarenhet av målgruppen. Scenarios när de olika koncepten användes i målgruppens vardag kom till stor användning här och flera insikter om vilken hjälp en förälder troligtvis skulle behöva av sin ungdom för att klara av att använda hjälpmedlet gavs därigenom.

Det är sannolikt att andra aspekter av koncepten belysts och kommit upp till diskussion om målgruppen själv varit involverad i utvärderingen. Utvärderingen är uppbyggd på mer tyckande än testande och längre ifrån den verkliga kontexten där de är tänkta att användas vilket finns med i bedömningen av dess verkningsgrad.

8.4.5 Designworkshop

Det var länge osäkert hur många ungdomar som skulle närvara under workshopen vilket försvårade för en exakt planering av aktiviteter. De planerade övningarna genomfördes inte helt enligt planeringen och fullständigt strukturerade svar på frågor uteblev därför. Prototyperna upplevdes svårare att navigera sig i än önskat vilket kan bero på att ungdomarna inte tidigare navigerat i den typen av programvara.

Trots en del osäkerhet i utförandet av workshopen och dess utfall upplevdes den givande och som ett viktigt moment i utvärderingen av slutkonceptet. Att observera navigationen av prototyperna, trots att de var bristfälliga, gav information som inte kunnat utvinnas på annat sätt. Till en början var de något skeptiska och undrande vad appen skulle kunna göra för deras föräldrar eller dem själva. Efter hand kom frågor som: *Går det att byta språk? Går det att få text uppläst? Kan man tala in sådant man vill söka på?* vilket bekräftade att utformningen av appen hade efterfrågade funktioner. Ungdomarna uttryckte ett stort tycke för idén med en app som samlade myndigheter och var positiva till att föräldrarna med lite introduktion skulle kunna klara av att använda den på egen hand.

8.5 Slutprodukt

Slutresultatet är ett förslag på utformning av en digital app med utvalda funktioner och gränssnitt. Det är en prototyp och alltså inte en fullt fungerande produkt. De utvalda funktionerna och innehållet är förslag utifrån det som framkommit på olika sätt genom studien och genom egna antaganden. Alla funktioners utformning är inte genomarbetade i detalj då det inte varit syftet med projektet. Appens färgsättning och ikoner är baserade på det önskade uttryck som beskrivs i kravspecifikation 2.0, se Bilaga 16. Inga fördjupande undersökningar har gjorts på det området.

Störst vikt har lagts vid appens innehåll, alltså vilken information som ska erbjudas och dess navigering. Utifrån extern utvärdering på de fem koncepten i konceptkatalogen, se avsnitt 5.6, togs beslutet att slå samman flera koncept till ett enda eftersom samtliga ansågs så pass användbara för målgruppen, men att deras separata förekomst inte förutspåddes som lättillgänglig för målgruppen. Efter det beslutet ändrades fokus från att förfina funktionerna de 5 koncepten erbjöd, till att istället fokusera på hur koncepten kunde sammanställas och presenteras på ett så användarvänligt sätt som möjligt. Huruvida alla verktyg är möjliga att samla i en och samma app råder det osäkerheter om men att samla

information om dem och hänvisa vidare är troligen mer realiserbart. Google translate är exempelvis ett befintligt hjälpmedel som förmodligen skulle vara svårt att integrera in i appen utan avtalat samarbete med Google, men att informera om och hänvisa vidare till det borde vara mer genomförbart.

Att utforma en så språkneutral app som möjligt ansågs som viktigt för att ett språkbyte skulle ha minsta möjliga inverkan på gränssnittet då appen är tänkt att erbjudas på språk som både läses från vänster till höger och höger till vänster. För att förhålla sig till det, utformades manövreringen så att det endast går att scrolla i höjdlid, vilket inte skulle påverkas av ett språkbyte till skillnad från om scrolling i sidled varit möjlig. Även swipe-manövreringen som uppskattades av ungdomarna valdes bort, både på grund av att det inte ansågs som språkneutralt och för att det inte heller ansågs följa Normans designprincip "Conceptual model", se avsnitt 2.7. Det fanns helt enkelt en osäkerhet kring huruvida målgruppen med sin begränsade mobilvana skulle klara av att hantera den sortens manövrering. Osäkerheten och oförmågan att testa det på målgruppen resulterade i att det inte togs med vidare till slutresultatet.

Ytterligare utformningsval som gjorts och som anses särskilt viktiga är hur huvudrubrikerna (Myndigheter, Jag har en fråga om, Verktyg och Tips) presenteras i startvyn. I den slutgiltiga prototypen syns samtliga huvudrubriker lika mycket, till skillnad från prototyp B, se avsnitt 6.2.3. På så sätt har den egna projektgruppen inte lagt någon vikt vid vilken sökväg användaren tar till önskad information. Det ger förhoppningsvis användaren en rättvis möjlighet att använda den sökvägen som är bäst vid varje enskild situation. I startvyn syns förutom huvudrubrikerna även ett inlägg med de senaste nyheterna från nyhetssajten 8sidor. Nyheter kan ses som samhällsnyttig information och anses därför passa in i appen. Det finns även en tanke om att inlägget kan medföra att användaren återkommer till appen dagligen för att ta del av nyheterna fortlöpande. Det skulle förhoppningsvis göra att målgruppen arbetar upp en vana att använda appen och göra det till en självklar sökväg.

Ingen diskussion har förts med de myndigheter som information är tänkt att samlas in från eller med Göteborgs Stad angående implementering av produkten. För vidareutveckling av produkten krävs en dialog med berörda myndigheter och instanser att information samlas in från dem och att hänvisning sker till respektive hemsida mm. I samtal med projektledare för FSP på SOS Barnbyar mottogs resultatet positivt. Projektet är av intresse då en förlängning av det Familjestärkande projektet kommer att ske, där en del av projektet avser att ta fram ett digitalt hjälpmedel för målgruppen. Slutprodukten "Ny i Sverige Portal" upplevs därför relevant.

8.6 Etik och hållbarhet

Hänsyn till etiska aspekter har tagits då målgruppens problematik kan vara känslig att diskutera. Den egna projektgruppen har närmast sig deltagares personliga sfär då information kring familjeförhållanden och livssituationer samlats in. Det har därför varit väldigt viktigt att säkerställa deltagarnas anonymitet. Det har medfört att inga bilder som avslöjar personers identitet tagits och att bilder med personer ibland har iscensatts. Inte heller efterfrågades eller noterades namn, personnummer eller annan personlig information. Det har även varit viktigt att tydligt framföra projektets syfte för personer som på något sätt deltagit i projektet. Detta för att skapa en förståelse för hur det insamlade materialet kommer att användas. Den egna projektgruppen signerade avtal om tystnadsplikt för den

konfidentiella information som delgivits av SOS Barnbyar. För resterande data som samlats in genom personers erfarenheter utfärdades endast muntliga kontrakt, då det fanns risk för att ett skriftligt kontrakt skulle upplevas uppseendeväckande och istället skrämna deltagarna.

Vid intervjuer med nyanlända personer har deltagarnas första tid i Sverige diskuterats, vilket kan vara känsloladdat. För att minimera känslomässig exponering var den egna projektgruppen noggrann med att inte ställa frågor om varför och hur personen kommit till Sverige. Deltagarna informerades även om att det inte fanns något som helst tvång att besvara frågor som ställdes.

Även utformningen av intervjuerna gjordes med hänsyn till att göra det så bekvämt som möjligt för den svarande. Eftersom båda parter i den egna projektgruppen behövde närvara vid intervjuerna för att dela upp arbetet att anteckna och ställa frågor, tilläts även de intervjuade att sitta två och två. Dock intervjuades bara en person i taget, men närvarandet av en andra person i liknande situation hade för avsikt att göra det mer bekvämt för den svarande. På detta sätt kunde även deltagarna hjälpas åt om det uppstod ett språkligt hinder. Det finns även en risk med att låta de svarande sitta två och två, då det eventuellt hämmar viljan att dela med sig av personliga erfarenheter. Trots den nämnda risken valde projektgruppen att låta deltagarna sitta två och två för att jämna ut att maktbalansen mellan deltagarna och den egna projektgruppen.

På grund av områdets känslighet ansågs det olämpligt att genomföra spontanintervjuer på stan eller skicka ut egna enkäter i olika forum. Det går inte i linje med den etik som projektgruppen vill följa, att värna om individers integritet. Projektgruppen valde istället att närma sig målgruppen och andra relevanta grupper genom trygga platser som SOS Barnbyar, SFI-klasser och språkcaféer. Det har varit av stor betydelse för den egna projektgruppen att bli introducerade av lärare och mentorer, då det skapat ett visst förtroende och acceptans bland deltagarna. Deltagarna har i förväg aviserats om den egna projektgruppens vistelse och syfte med intervjuerna och därigenom givits möjligheten att ta ställning till sin egen medverkan.

Projektet har haft som avsikt att behandla ämnet hållbar utveckling inom ramarna för social hållbarhet. En stor förståelse finns för att det är väldigt komplexa problem målgruppen lever i. Det som behandlas i projektet är endast en liten del av den stora problematik målgruppen och ungdomarna stöter på dagligen. Den sociala och politiska inkluderingen av målgruppen i samhället är idag begränsad då de inte självständigt kan tillgodogöra sig samhällsnyttig information. Att det ofta är ungdomarna som får lösa sina föräldrars problem som uppstår anses vara ett misslyckande av samhällets strukturer och inte en social hållbar situation för någon i familjen. Den oro som ungdomarna bär på samt de tankar om att inte färdigställa skolgång till förmån att försörja familjen anses direkt inskränkande på deras frihet och möjligheter att planera för sin egen framtid.

Syftet med projektet var att undersöka hur ett hjälpmedel kan utformas för nyanlända föräldrar som kommit till Sverige på anknytning genom sitt barn. För att deras självständighet ska stärkas och möjligheten att återta huvudansvaret för familjen underlättas. Detta för att återställa maktförskjutningen i familjen och frigöra ungdomarna från det ansvar de idag behöver ta för sina föräldrar och övriga familjen. Då projektet omfamnar ett stort och omfattande problem sattes en avgränsning upp som innebär att ingen färdig produkt ska utformas utan endast förslag på utformning av hjälpmedel.

Två projektmål sattes upp för projektet:

- Transformera insamlad data från målgruppen till användarvänlig, fungerande och värdegivande förslag på förbättringsåtgärder eller lösningar på målgruppens problem.
- Ge nyanlända föräldrar bättre förutsättningar att utan sina barn och ungdomars hjälp navigera i det svenska samhället.

Slutresultatet ”Ny i Sverige portal” är ett förslag på utformandet av en app som underlättar informationssökande för den som är ny i Sverige. Den ger tillgång till alla de myndigheter och instanser som den som är ny i Sverige vanligtvis har mycket kontakt med under den första tiden i landet.

Huruvida slutresultatet uppfyller syftet och de uppsatta målen kan det här projektet inte ge några definitiva svar på. Att mäta huruvida målgruppens självständighet skulle stärkas genom den utformade appen kräver utförliga tester under en längre period med målgruppen, något som inte var möjligt under projektets gång. Däremot ger projektet underlag som tyder på att utformningen av hjälpmedlet har god potential att göra skillnad för målgruppen. Det genom att samla samhällsnyttig information för användaren på sitt eget språk genom text, symboler och tal vilket skapar förutsättningar att tillgodogöra sig denna information på ett enklare sätt än vad som erbjuds idag. Med det enkla språkbytet kan appen även fungera som ett kommunikationsmedel mellan människor med olika språktillhörigheter där språkförbristning inte behöver vara ett hinder för att förstå samma information. Underlaget tyder på att hitta rätt information är en av de uppgifter ungdomarna får lägga mycket tid på. Med appen är förhoppningen att föräldrarna i framtiden skulle klara den uppgiften bättre på egen hand vilket i förlängningen skulle öka målgruppens självständighet och samtidigt avlasta ungdomarna. Den höga inlärningströskeln för det svenska språket anses också vara ett stort hinder för att tillgodogöra sig information eller ta hjälp av andra. Språkbytet i appen förenklar att samma information snabbt kan läsas på flera olika språk och gör att det kanske känns lättare att fråga om hjälp av någon som inte pratar samma språk som användaren.

Då slutresultatet ”Ny i Sverige portal” är presenterat som en prototyp och alltså ett förslag till utformningen av ett hjälpmedel krävs vidare arbete för att färdigställa det. Ett samarbete och eventuella avtal med berörda myndigheter och instanser behöver upprättas. Gränssnitt och funktioner behöver fastställas genom tester av målgruppen och vidare analys av vad de resulterar i. Prototypen behöver sedan implementeras som kod för att fungera som färdig produkt.

För lansering krävs ett fastställande av i vilken kontext som appen ska lanseras. Ska den vara ett verktyg hos någon av myndigheterna som tidigt kommer i kontakt med målgruppen så som Migrationsverket eller Arbetsförmedlingen? Ska den tillhandahållas av Göteborgs Stad eller SOS Barnbyar som ett verktyg i deras verksamhet eller ska den lanseras som en fristående app där det är upp till användaren själv att upptäcka den? För att till en början få både en spridning av appen men också ett trovärdigt

intryck och ett förtroende för den antas det med fördel vara ett samarbete med någon nationell myndighet. Däremot ska den inte vara för hårt knuten eller styrd av den myndigheten utan göras tillgänglig för alla att ta del av. Att sprida den genom fungerande organisationer så som SOS Barnbyar, Röda Korset, Aktarr mm ses också som värdefulla kanaler att gå genom som skulle möjliggöra att skapa en, för vissa, närmare kontakt och introduktion av appen.

Insikter om hur anlädnings- och etableringsprocessen kan se ut i Sverige samt hur Göteborgs Stad arbetar med gruppen nyanlända har erhållits genom projektet. Hur ett projekt planeras från början till slut, hantering av plötsliga förändringar under vägen, utformande och utförande av intervjuer och workshop är viktiga erfarenheter som projektet givit den egna projektgruppen. Projektet har även gett upphov till större kunskaper i hur utformningen av en app kan gå till och hur ett gränssnitt kan testas och utvärderas.

Referenser

- Arbetsförmedlingen. (2017). *Nyanländas hälsa - Sammanställning utifrån ett urval av rapporter*.
- Arbetsförmedlingen. (2020a). *Etableringsersättning*. Hämtad 6 maj 2020 från:
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssookande/stod-och-ersattning/att-delta-i-program/etableringsersattning>
- Arbetsförmedlingen. (2020b). *Etableringsprogrammet*. Hämtad 6 maj 2020 från:
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssookande/stod-och-ersattning/att-delta-i-program/etableringsprogrammet>
- Bet 2018/19:SfU26, (2019). Hämtad 15 april 2020 från:
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/forlangning-av-lagen-omtillfalliga-begransningar_H601SfU26
- Carlsson, E., Mangrio, E., & Zdravkovic, S. (2019). *Nyanlända flyktingars upplevelse av hälsa under etableringen i Sverige*.
- Colding, J., Barthel, S., Andersson, E., & Schewenius, M. (2018). *Kartläggning av nyanländas hälsa*.
- Denscombe, M. (2014). *The Good Research Guide. [electronic resource] : for small scale research projects*. Open University Press.
- Folkhälsomyndigheten. (2019). *Hur mår nyanlända barn i Sverige?*
- Globalamålen. (2020). *10 Minskad ojämlikhet*. Hämtad 24 maj 2020 från:
<https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-10-minskad-ojamlikhet/>
- Globalportalen. (2020). *Agenda 2030*. Hämtad 24 maj 2020 från:
https://globalportalen.org/amnen/agenda-2030?gclid=CjwKCAjwh472BRAGEiwAvHVfGm7RvIyVdtswjqAQxb6Jo4JeWh_EzEc2yKqAAA4JYnTAm78CjTfv3xoCvMwQAvD_BwE
- Gröndahl, F., & Svanström, M. (2010). *Hållbar utveckling*. Liber AB.
- Hanington, B., & Martin, B. (2012). *Universal methods of design*. Quatro Publishing Group USA.
- Hartson, R., & Pyla, P. (2012). *UX Book - Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience - Knovel*. Hämtad 25 maj 2020 från:
https://app.knovel.com/web/toc.v/cid:kpUXBPGEQ1/viewerType:toc/root_slug:ux-book-process-guidelines?kpromoter=federation
- Informationsverige. (2020). *Samhällsorientering*. Hämtad 6 maj 2020 från:
<https://www.informationsverige.se/sv/jag-har-fatt-uppehallstillstand/samhallsorientering/>
- Johannesson, H., Persson, J.-G., & Pettersson, D. (2013). *Produktutveckling* (2nd ed.). Liber AB.
- Kagıtçibası, Ç. (2007). *Family, self and human development across cultures: Theory and applications*. Routledge Member of the Taylor and Francis Group.
- Karlsson, I. C. . (2007). *Att lyssna till kundens röst, kurskompendium*.
- Keeble, B. R. (1988). The Brundtland Report: "Our Common Future." *Medicine and War*, 4(1), 17–25.

Hämtad 24 maj 2020 från:
<https://doi.org/10.1080/07488008808408783>

- Migrationsverket. (2016). *Inkomna ansökningar om asyl 2015*. Hämtad 19 april 2020 från:
<https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Asyl.html>
- Migrationsverket. (2020). *Familjeåterförening - Migrationsverket*. Hämtad 19 april 2020 från:
<https://www.migrationsverket.se/Privatpersoner/Skydd-och-asyl-i-Sverige/Efter-beslut/Om-du-far-stanna/Familjeaterforening.html>
- Mohme, G. (2017). *Älskade barn - Folkbildning med föräldrar i nytt land*.
- Norman, D. (2013). *The Design of Everyday Things*. Basic Books.
- Ochocka, J., & Janzen, R. (2008). Immigrant parenting: A new framework of understanding. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, 6(1), 85–111. Hämtad 14 maj 2020 från:
<https://doi.org/10.1080/15362940802119286>
- Olsson, J. (2018). *Situationen för nyanlända barn i familj – med fokus på sociala frågor och socialtjänstens roll*.
- Olsson, L. (2017, January 19). SOS Barnbyar ska ge stöd i Hammarkullen | Göteborgs-Posten. *Göteborgs Posten*. Hämtad 25 maj 2020 från:
<https://www.gp.se/sos-barnbyar-ska-ge-stod-i-hammarkullen-1.4122259>
- Portes, A., & Rumbaut, R. G. (2001). *Legacies : The Story of the Immigrant Second Generation*. University of California Press.
- SFS (2018:1197), (2018). Hämtad 15 april 2020 från:
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20181197-om-forenta-nationernas-konvention_sfs-2018-1197
- SOS Barnbyar. (u.d.-a). *Historia / SOS Barnbyar*. Hämtad 3 maj 2020 från:
<https://sos-barnbyar.se/om-oss/historia/>
- SOS Barnbyar. (u.d.-b). *Programverksamhet för unga / SOS Barnbyar*. Hämtad 3 maj 2020 från:
<https://sos-barnbyar.se/programverksamhet-for-unga/>
- SOS Barnbyar. (2016). *Verksamhetsberättelse och Årsredovisning 2016*.
- SOS Barnbyar. (2019a). *SOS Barnbyar får stöd till nationellt familjestärkande arbete / SOS Barnbyar*. Hämtad 10 april 2020 från:
<https://sos-barnbyar.se/2019/07/05/vi-far-stod-till-nationellt-familjestarkande-arbete/>
- SOS Barnbyar. (2019b). *SOS Barnbyars nationella program - verksamhetsberättelse 2019*.
- SOS Children's Villages International. (u.d.). *SOS families - SOS Children's Villages International*. Hämtad 3 maj 2020 från:
<https://www.sos-childrensvillages.org/our-work/quality-care/alternative-care/family-care-for-every-child/sos-families>
- UA, S., & NS, M. (2005). Assessment of issues facing immigrant and refugee families. *Child Welfare*, 84(5), 563–583.
- UNICEF. (u.d.). *Läs hela Barnkonventionen - UNICEF Sverige*. Hämtad 15 april 2020 från:

<https://unicef.se/barnkonventionen/las-texten#hela-texten>

Österlin, K. (2016). *Design i fokus* (4:1). Liber AB.

Figur 16. Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingen.se*. Hämtad 6 maj 2020 från:
<https://arbetsformedlingen.se/>

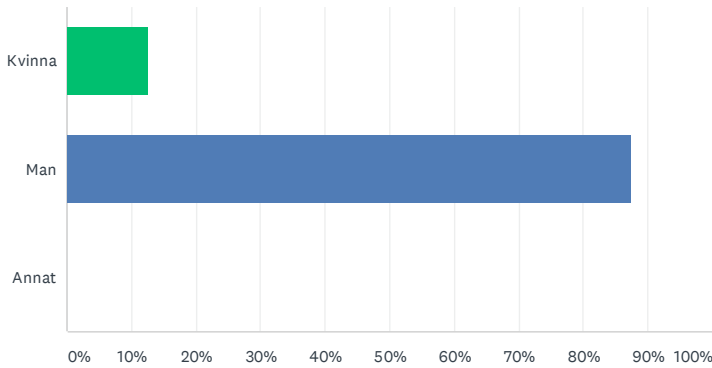
Figur 17. Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingen.se*. Hämtad 6 maj 2020 från:
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/stod-och-ersattning/arbetslos---vad-hander-nu>

Figur 20. Smarta kartan. *Smartakartan.se*. Hämtad 6 maj 2020 från: <https://smartakartan.se/>

Bilaga 1 - Fullständiga enkäter ungdomar (SOS Barnbyar)

Q2 Är du:

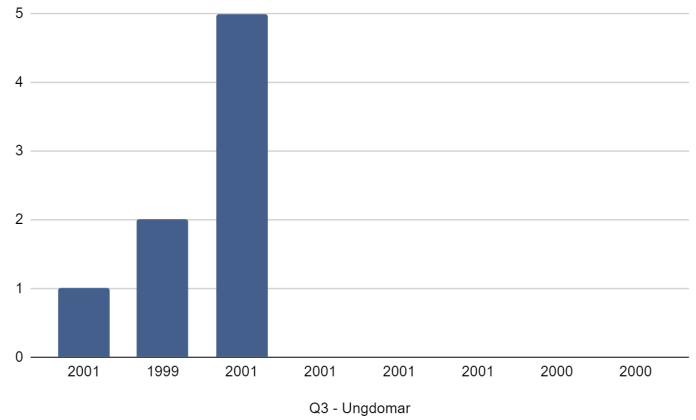
Answered: 8 Skipped: 0



FSP Workshop Ungdomar

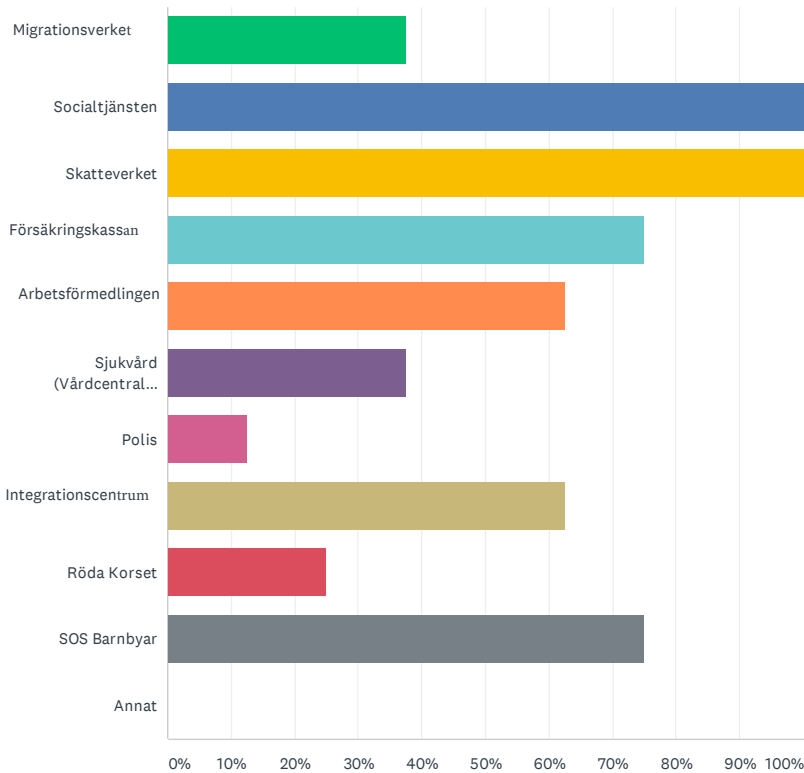
Q3 Vilket år är du född?

Answered: 8 Skipped: 0



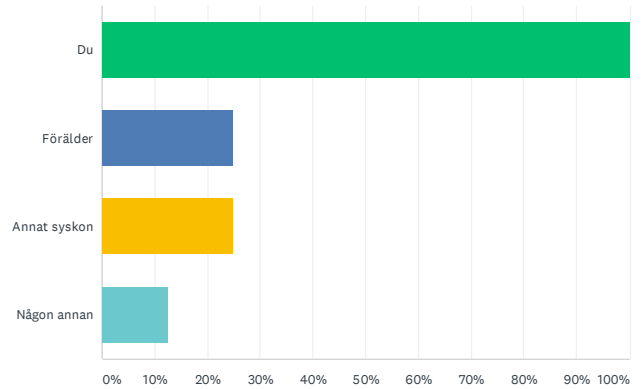
Q4 Vilka myndigheter och organisationer minns du att du hade kontakt med under den första tiden som din familj kom till Sverige?

Answered: 8 Skipped: 0



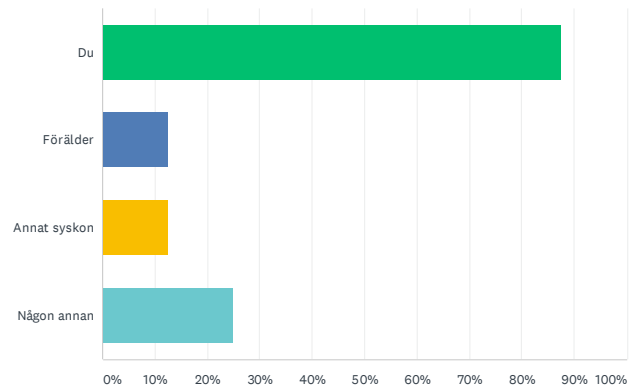
Q19 Vem i familjen är det som, mestadels, betalar räkningar?

Answered: 8 Skipped: 0



Q20 Vem i familjen är det som, mestadels, söker bostad?

Answered: 8 Skipped: 0



Q7 Vad upplevde du som svårast under den första tiden efter att familjen kommit till Sverige?

Answered: 8 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	anpassa sig till sverige	3/6/2020 11:11 AM
2	anpassa sig	3/6/2020 11:08 AM
3	att kunna hjälpa familjen och att klara av att gå i skolan samtidigt	3/6/2020 11:06 AM
4	fick ta mycket ansvar så jag missade mina skoldagar	11/27/2019 1:37 PM
5	Följa med min familj till alla myndigheter och att vara tvungen att tolka för dom	11/27/2019 1:33 PM
6	Jag hade väldigt svårt med kontakt med alla myndigheterna	11/27/2019 1:29 PM
7	Det var mycket som var jättesvårt	11/27/2019 1:26 PM
8	t.ex. vi fick ingen matpengar en månad pga något som heter kontoutdrag och ansökan för bostadsbidrag utan att någon sa eller gav oss information om att vi skulle lämna kontoutdrag eftersom mamma hade öppnat bankkonto. Så vi bara fick inga pengar utan att vi hade fått information om vad vi behövde lämna in.	11/27/2019 12:14 PM

Q8 Vilket typ av stöd saknade du under den första tiden när familjen kom till Sverige?

Answered: 8 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	boende	3/6/2020 11:11 AM
2	boende	3/6/2020 11:08 AM
3	ibland någon som kunde hjälpa familjen när jag inte kunde eller när jag var i skolan	3/6/2020 11:06 AM
4	att hitta en lägenhet	11/27/2019 1:37 PM
5	hjälp med pengar och hjälp med lägenhet	11/27/2019 1:33 PM
6	Hjälp med bostad	11/27/2019 1:29 PM
7	Att ha någon som hjälper oss med alla olika saker på olika sätt vi behövde	11/27/2019 1:26 PM
8	Någon som hjälper oss med sakerna som måste göra och någon som hjälper oss med att kontrollera platsen som vi skulle bo (det var mycket dåligt)	11/27/2019 12:14 PM

Q10 Vad upplever du som svårast idag?

Answered: 8 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	boende	3/6/2020 11:11 AM
2	vet inte	3/6/2020 11:08 AM
3	att behöva tolka för familjen	3/6/2020 11:06 AM
4	att vara medveten om allt och kunna hjälpa familjen med allt de behöver	11/27/2019 1:37 PM
5	att kunna plugga och fortsätta skolan som vanligt. att behöva visa vägen för mina föräldrar till platser jag själv inte har gått	11/27/2019 1:33 PM
6	Vi har ingen bostad så vi måste flytta runt väldigt mycket, det är svårt för min familj	11/27/2019 1:29 PM
7	Det är fortfarande mycket som svårt	11/27/2019 1:26 PM
8	att kunna fortsätta skolan som vanligt	11/27/2019 12:14 PM

Q11 Vem upplever du har det huvudsakliga ansvaret över familjens behov?

Answered: 8 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Du	100.00%	8
Förälder	37.50%	3
Annat syskon	0.00%	0
Någon annan	0.00%	0
Total Respondents: 8		

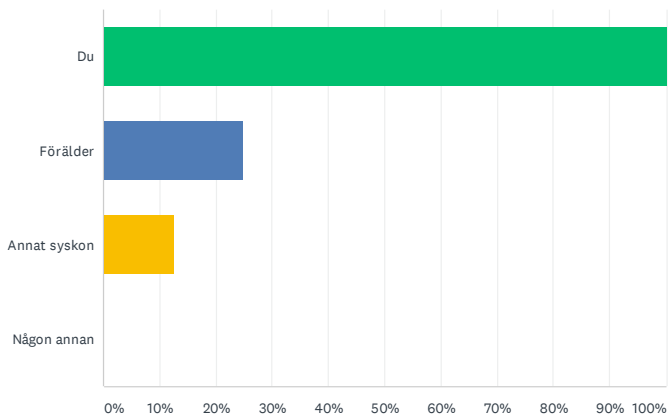
Q12 Vet du hur ska göra för att själv kunna:

Answered: 8 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Ha kontakt med myndigheter	87.50%	7
Ha kontakt med barnens förskola & skola	75.00%	6
Ha kontakt med sjukvården (Bvc, Mvc, Vårdcentraler, Akut m.m)	87.50%	7
Få kontakt med psykolog eller terapeut	37.50%	3
Boka läkartider (Vårdcentral, tandläkare, akutvård m.m)	75.00%	6
Hantera bankärenden (Öppna bankkonto, Mobilt bank ID m.m)	87.50%	7
Betala räkningar	62.50%	5
Söka bostad	62.50%	5
Inget av alternativen	0.00%	0
Total Respondents: 8		

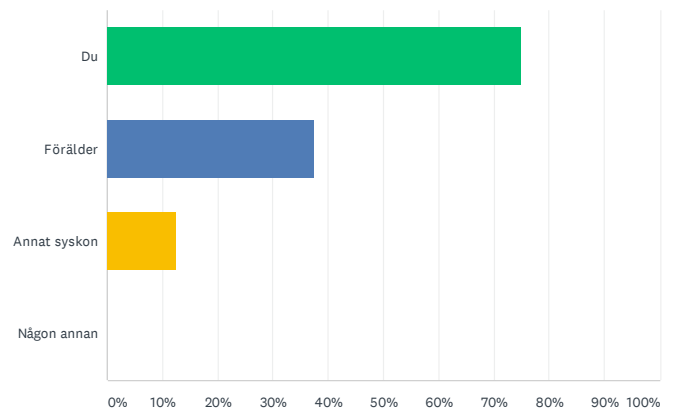
Q13 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med myndigheter?

Answered: 8 Skipped: 0



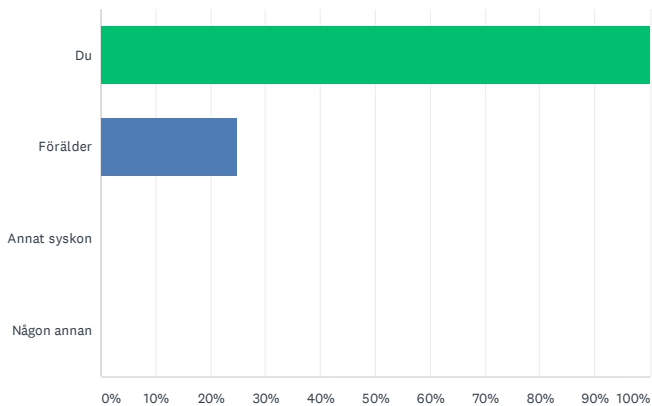
Q14 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med barnens förskola & skola?

Answered: 8 Skipped: 0



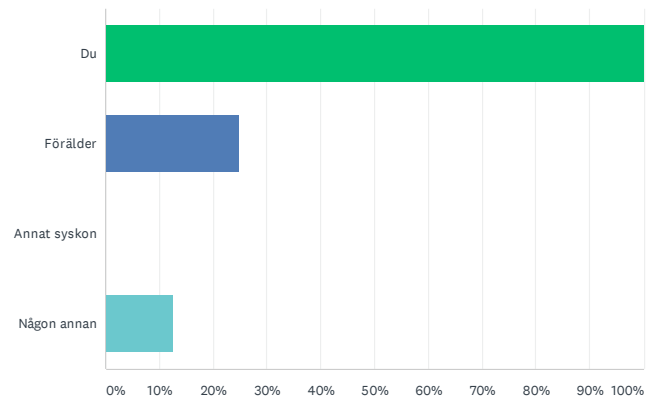
Q15 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med sjukvården?

Answered: 8 Skipped: 0



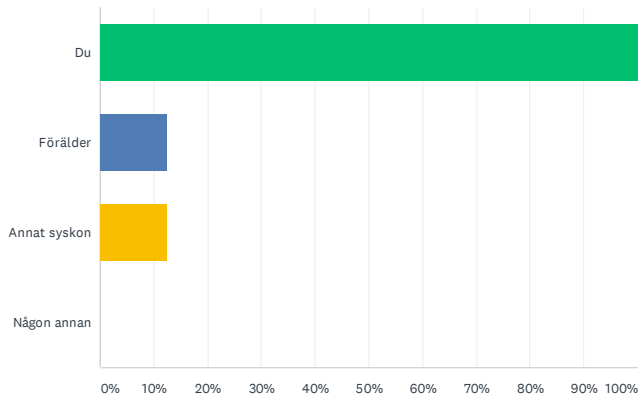
Q16 Vem i familjen skulle lättast kunna få kontakt med en psykolog eller terapeut?

Answered: 8 Skipped: 0



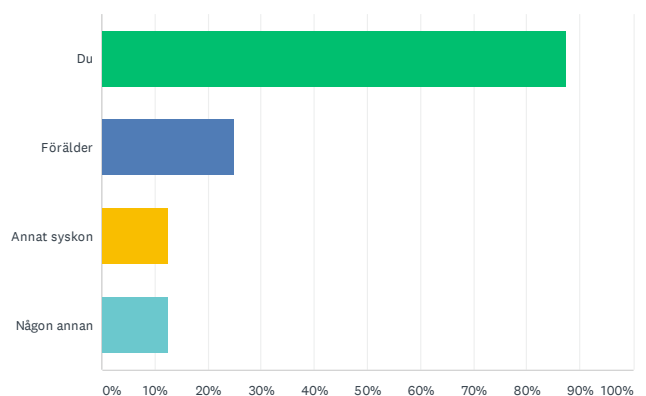
Q17 Vem i familjen är det som, mestadels, bokar läkartider?

Answered: 8 Skipped: 0



Q18 Vem i familjen är det som, mestadels, hanterar bankärenden?

Answered: 8 Skipped: 0



Q21 Upplever du att din egna utveckling och dina möjligheter till att kunna fokusera på skolan förändrades när din familj kom till Sverige?

Answered: 8 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	Percentage	Count
Ja	100.00%	100.00%	8
Nej	0.00%	0.00%	0
Vet ej	0.00%	0.00%	0
Om JA, hur?	25.00%	25.00%	2
Total Respondents: 8			

#	OM JA, HUR?	DATE
1	jag missade mina skoldagar och kunde inte plugga heller som jag brukade göra innan.	11/27/2019 1:39 PM
2	För att jag kunde klara allt som inte min familj kunde	11/27/2019 1:27 PM

Q22 Ungefär hur många dagar uppskattar du att du har varit tvungen att vara borta från skolan för att hjälpa med familjen med saker?T.ex. följa med till myndigheter, hjälpa förälder att hitta någonstans eller hjälpa dina syskon.

Answered: 8 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	50 eller 60	3/6/2020 11:12 AM
2	20	3/6/2020 11:09 AM
3	15-20 dagar	3/6/2020 11:07 AM
4	flera veckor	11/27/2019 1:39 PM
5	7 dagar	11/27/2019 1:34 PM
6	30	11/27/2019 1:30 PM
7	10 eller kanske mer	11/27/2019 1:27 PM
8	en månad	11/27/2019 12:16 PM

Q23 Är det någonting som du vill lägga till med dina egna ord eller som du tycker vi inte har frågat om?Skriv gärna det nedan:

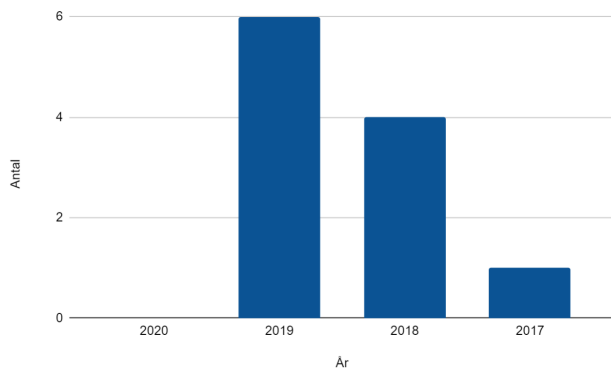
Answered: 2 Skipped: 6

#	RESPONSES	DATE
1	Det blir bra om mina föräldrar får lite mer stöd av myndigheter	11/27/2019 1:34 PM
2	på fråga 12 så när familjen kom så kunde jag heller inte detta, ingen kunde, så jag har fått lära mig	11/27/2019 12:16 PM

Bilaga 2 - Fullständiga enkäter föräldrar (SOS Barnbyar)

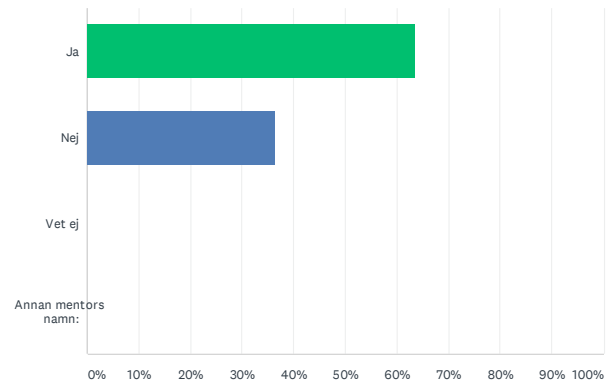
Q4 När kom du till Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0



Q5 Är du ensamstående förälder här i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0



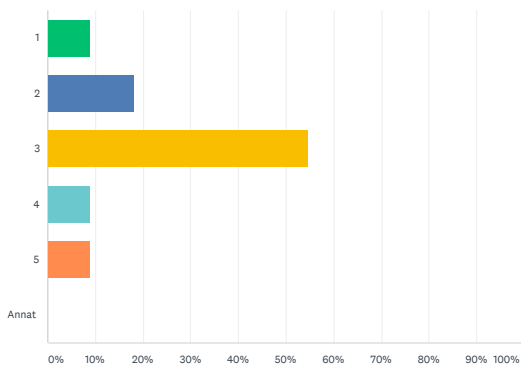
Q10 Har ni tillgång till Internet (WiFi) i er nuvarande bostad?

Answered: 11 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Ja	63.64% 7
Nej	36.36% 4
Vet ej	0.00% 0
TOTAL	11

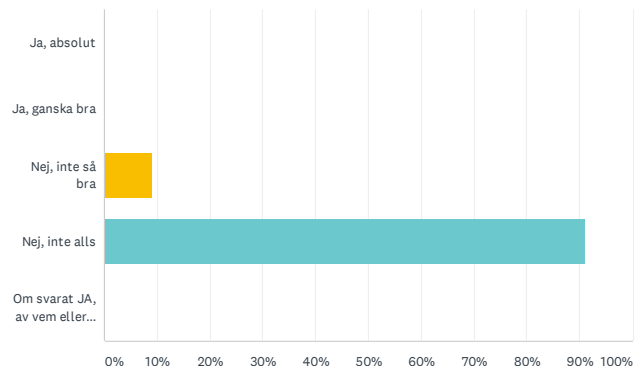
Q12 Hur många olika boenden har ni haft sedan ni kom till Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0



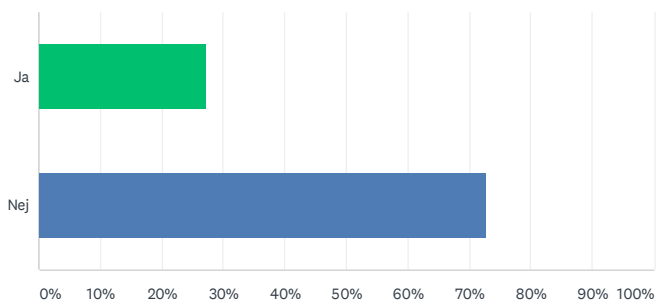
Q13 Vet du hur du ska göra för att själv kunna söka bostad i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0



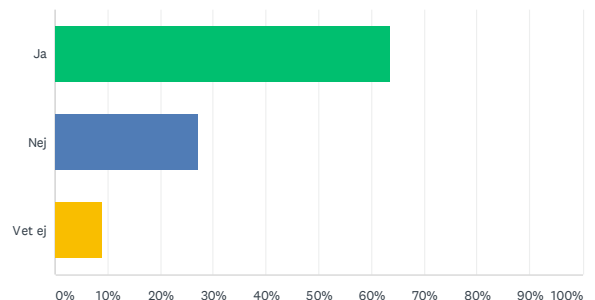
Q17 Vet du vad etableringsprogrammet är för något?

Answered: 11 Skipped: 0



Q18 Har du under någon period deltagit i etableringsprogrammet?

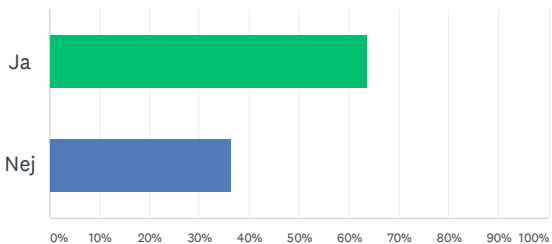
Answered: 11 Skipped: 0



FSP Hammarkullen

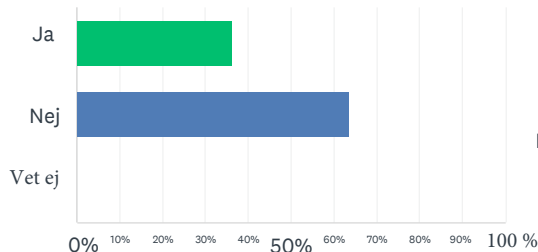
Q19 Vet du vad integrationscentrum är för något?

Answered: 11 Skipped: 0



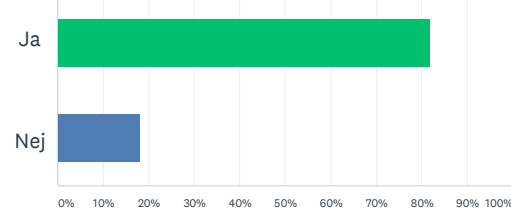
Q20 Vet du vilket stöd de erbjuder och vad man kan få hjälp med på integrationscentrum?

Answered: 11 Skipped: 0



Q22 Har du tagit del av integrationscentrums stöd?

Answered: 11 Skipped: 0



Q23 Vilket eller vilka delar av integrationscentrums stöd har du tagit del av?

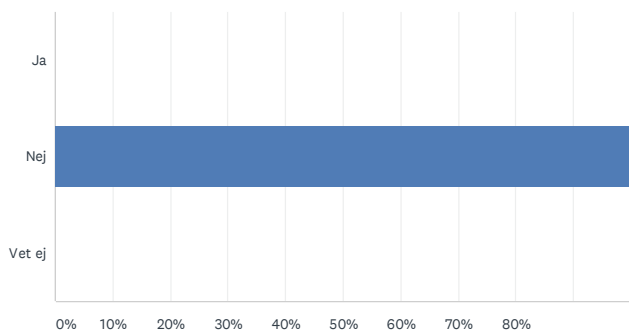
Answered: 10 Skipped: 1

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Introstöd	40.00% 4
Samhällsorientering	40.00% 4
Informationskontor	10.00% 1
Övriga samtalsgrupper eller kurser	10.00% 1
Annat	50.00% 5
Total Respondents: 10	

#	ANNAT	DATE
1	svårt att säga avdelning men vi fick mest hjälp med myndighetkontakter. Det är mest vi som frågat om hjälp, de har inte erbjudit hjälp. Vi har inte fått info om de olika avdelningarna.	11/27/2019 2:13 PM
2	Mesta hjälpen har varit det vi bad om t.ex hjälp med barnen skola, hjälp med myndighetskontakt. Vi har inte fått info om de olika avdelningar. De har inte erbjudit hjälp utan vi bad om det	11/27/2019 2:04 PM
3	Föräldrakurs. En kvinna som heter Asha var lärare.	11/27/2019 2:03 PM
4	Hjälp med att ansöka om ekonomiskbidrag, och hjälp med att skriva ut kontoutdrag	11/27/2019 2:01 PM
5	Inget	11/27/2019 1:53 PM

Q25 Vet du hur ska du göra på att själv kunna uppdatera ditt CV?

Answered: 11 Skipped: 0



Q26 Vet du hur ska göra för att själv kunna söka arbete i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Ja, absolut	0.00%
Ja, ganska bra	0.00%
Nej, inte så bra	9.09%
Nej, inte alls	90.91%

Q28 Vilka myndigheter och organisationer minns du att du mötte under din allra första tid i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0

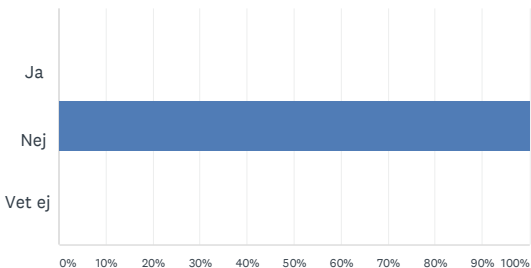
ANSWER CHOICES	RESPONSES
Migrationsverket	27.27%
Socialtjänsten	100.00%
Skatteverket	90.91%
Försäkringskassan	36.36%
Arbetsförmedlingen	81.82%
Sjukvård (Vårdcentral, BVC, Tandvård etc.)	27.27%
Polis	0.00%
Integrationscentrum	63.64%
Röda Korset	18.18%
SOS Barnbyar	9.09%
Annat	0.00%
Total Respondents: 11	

Q55 Vet du hur du ska göra för att själv kunna söka efter information på Göteborgs Stads hemsida?

Answered: 11 Skipped: 0

Q56 Vet du hur du ska göra för att hjälpa dina barn att komma i kontakt med någon förening? (t.ex Fotboll, Dans, Musik)

Answered: 11 Skipped: 0



Q29 Vad hade du för förväntningar på mottagandet innan du kom till Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0

#	RESPONSES
1	Innan jag kom till Sverige hade jag en tanke om just bostadssituationen. "Namn" berättade att det går inte att ordna innan. Så när jag kom så fick vi först detta boendet och vi fick städa mkt, det var mkt smutsigt. Vid den punkten hade jag större förväntningar.
2	Jag hade förväntat mig att jag kan få hjälp att få hit min dotter i Iran, men jag märkte att det inte finns nån hjälp att få. Det blev som ett helvete för mig. Jag klarar av kring och helvete men inte utan henne. Hon är 21 år, hade jag vetat så hade jag inte kommit hit.
3	Man tror att man kommer till paradiset. Alla är lyckliga, utvecklat land. Att utbildningen är bra här. Det är bra för barn här. Svårt att komma till det här samhället. Bättre sjukvård: med tanke på att jag båda har problem med sköldkörtel, nervositet och är diabetiker. Förräntade mig att de skulle göra en gedigen undersökningen kring dessa som i Iran.
4	Jag tänkte att Sverige är ett bra land där jag kommer trivas och i allmänhet när man är där jag kommer ifrån så har man en bra bild av att flytta utomlands. Man tror att den som hamnar i Sverige är en lyckligt lottad person.
5	Trodde att vi skulle få en ordentlig fast boende. Det är svårt att etablera sig när vi flyttar runt så mycket. Det är hemskt att bo på en etta när vi är 3 personer med en 19 årig son.
6	Jag trodde att folk skulle bemöta mig när jag kom och det har de gjort. Nu hjälpte SOS till på flygplatsen men annars hade det varit svårt. Det var mycket svårt med boendet i början och svårt för mina barn.
7	Jag trodde att de skulle ta hand om oss väl, men det har inte funnits någon som gjorde det.
8	Vi trodde det skulle vara mycket stabilare, men vi har fått flytta runt mkt och bor i en liten lägenhet. Det känns orättvist och inte bra alls. Det gör att vi svårt att etablera oss på ett bra sätt.
9	Jag visste om att jag skulle få hjälp och jag fick hjälp när jag kom hit.
10	Att man får en bostad när man kommer så man slipper flytta runt så här.
11	Det jag förväntade mig blev uppfyllt. Jag fick ett bra bemötande.

Q57 Är det någonting som du vill lägga till med dina egna ord eller som du tycker vi inte har frågat om? Är det någonting annat som du känner att du behöver få stöd och hjälp med? Skriv gärna det nedan:

Answered: 8 Skipped: 3

#	RESPONSES
1	Jag har en idé. Alla familjer som kommer, istället för att belasta de äldsta ungdomarna. Jag tycker att alla organisationer och myndigheter borde kunna hjälpa till på dagtid. Det borde då finnas en tolk på plats som kan hjälpa till så kan sonen/barnen fortsätta gå och i skolan och fokusera på sitt liv så kan någon som jag kan prata med hjälpa mig med allt det praktiska istället.
2	De flesta familjer som kommer hit är som blinda. det bästa vore att de fick flera möten i rad om information om skatteverket, sjukvården, skolan mm. Att de blir informerade om olika organisationer och platser dit de kan få hjälp. Pengarna till vinterkläder från socialtjänsten räcker inte. Hur ska vi göra? Hjälp med boende och ekonomiska biten att få budgeten att gå ihop.
3	Jag kan beskriva de flesta familjer som kommer hit som blinda människor som inte vet var de ska ta vägen. Jag tycker att allra bästa vore när de är helt nya så borde de få flera möten där de får information om hur de olika myndigheter fungerar och de viktigaste lagar. T.ex har du det här problemet så ska du vända dig till det här stället osv. Mamman säger att de behöver hjälp med: Kan ni hjälpa oss ekonomiskt ? t.ex vinterkläder till vår familj. Hjälp med att göra och hålla budget för att socialbidraget ska räcka till allt inkl. vinterkläder. Behöver mest hjälp med boende och att få ekonomin att funka
4	Jag vill gärna hitta ett jobb, kan ni hjälpa mig med det?
5	Att bo i Göteborg för att kunna nära mina barn för att jag få hjälp av de.
6	Nej, inte så mycket. Bara att min son har fått ta mycket ansvar att hjälpa mig och de andra barnen och han blir trött och hinner inte med skolan. Därför hade det varit bra om jag hade fått mer praktisk hjälp direkt av socialtjänsten, men alla bara ger mig papper som jag inte kan förstå för jag är analfabet.
7	Bostad: lära mig hur man söker en bostad. kontakt med Soc sek Hälsokontroll
8	Jag kan inte arbeta eftersom jag är sjuk och nyss har opererats.

Q31 Vad upplevde du som svårast under din första tid i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Bostaden. Utan tvekan. Sedan språket såklart.	11/27/2019 2:14 PM
2	Språket är svårast...	11/27/2019 2:13 PM
3	Språket är svårast	11/27/2019 2:05 PM
4	Vädret. Vi hade en bra lägenhet i början men ute var det kallt. Vi hade dock bra jackor.	11/27/2019 2:03 PM
5	Att vara borta från mina döttrar som är kvar i Syrien som jag är orolig för hela tiden att de är kvar i kriget.	11/27/2019 2:01 PM
6	Boendet. Det var mycket litet, bara ett rum.	11/27/2019 2:00 PM
7	Nu är det svåraste tiden, just nu så tillhör vi ingen social kontor, vi vet inte vem är ansvarig för oss, vem hjälper oss. Vi vet inte med vilka pengar vi ska betala hyran, när vi inte ens fick ekonomisk bistånd från den nya social kontoret.	11/27/2019 1:58 PM
8	Det svåraste är att jag tänker väldigt mycket på mina döttrar som är kvar i Syrien.	11/27/2019 1:56 PM
9	Jag kommer ihåg att det var mycket svårt men jag hade min son som hjälpte till mycket. Jag tyckte det var svårt med bostad. Vi fick bo hos en familj, flyttade till Alvesta och det tog lång tid innan vi hittade vår första riktiga bostad.	11/27/2019 1:54 PM
10	Att hitta rätt till olika platser	11/4/2019 2:46 PM
11	Språket & vädret & alla papper som jag inte kunde förstå.	11/4/2019 10:02 AM

Q32 Vilket typ av stöd saknade du under din första tid i Sverige?

Answered: 11 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Från myndigheter och samhället så saknade jag det stöd som jag fick av "Namn" och godeman. Om de inte hade funnits så hade jag inte kunnat klara det. Integrationscentrums kontakt räcker inte till. Det är bara en timme i veckan, det räcker inte. Personen där berättade vad vi behöver göra, men resten gjorde vi själva. De fyra sista siffrorna tog vi också upp, men de gjorde vi själva. Personen där erkände de gjorde fel att de borde ha följt med för att göra detta, men hade inte gjort. Personen berättade att den egentligen jobbar med annat men hade bara hamnat där och visste inte själv att hen inte vet hur man gör. Sedan när vi kom var precis innan sommaren och under sommaren finns ingen personal som kan hjälpa för alla har semester, så om inte "Namn" och godeman hade funnits så hade vi inte hunnit ordna saker som personnummer, söka skola för barnen m.m. och då hade allting blivit försenat och skapat problem.	11/27/2019 2:14 PM
2	största problemet var bostadsfrågan som inte löste sig och tog mycket tid. Vi har små barn och såg det som största prioritet att få ett bra boende.	11/27/2019 2:13 PM
3	''vi gick från en grop till en djupare brun'' persiskt ordspråk Bostad Vi hade behövt att de kunde ta hänsyn att vi har små barn, hitta en bostad som är nära en skola. Den hjälpen fick vi aldrig.	11/27/2019 2:05 PM
4	Nej, vi fick hjälp med allt. Lite krångligt med ekonomin, då vi ofta inte fick pengarna i tid. Innan jag omfattades av etableringen och bara var en del av socialtjänsten. Vi var mellan två myndigheter och brukade få pengar uppdelat mellan två månader. 2000kr/månaden. Denna övergångsperioden varade i två månader. När jag väl kom in i etableringen så fick jag ungefär 6000kr/mån och barnen fick CSN så vi klarade oss. Vi hade ca 10 000kr totalt då.	11/27/2019 2:03 PM
5	De finns inget	11/27/2019 2:01 PM
6	Boendet skulle ha fungerat bättre från början, det har varit mkt svårt att etablera sig tidigt.	11/27/2019 2:00 PM
7	Kontakt med vården, hälsokontroll som inte blev av. Social sek. i Västra Hisingen svarar inte och skickar inte pengar för tandläkare besöks faktura.	11/27/2019 1:58 PM
8	-	11/27/2019 1:56 PM
9	Hjälp med att få en bra bostad.	11/27/2019 1:54 PM
10	Bostad	11/4/2019 2:46 PM
11	Nej, inget särskilt, jag hade "Namn". Men han hade inte behövts så mycket om det varit lättare med praktiskt stöd av någon annan.	11/4/2019 10:02 AM

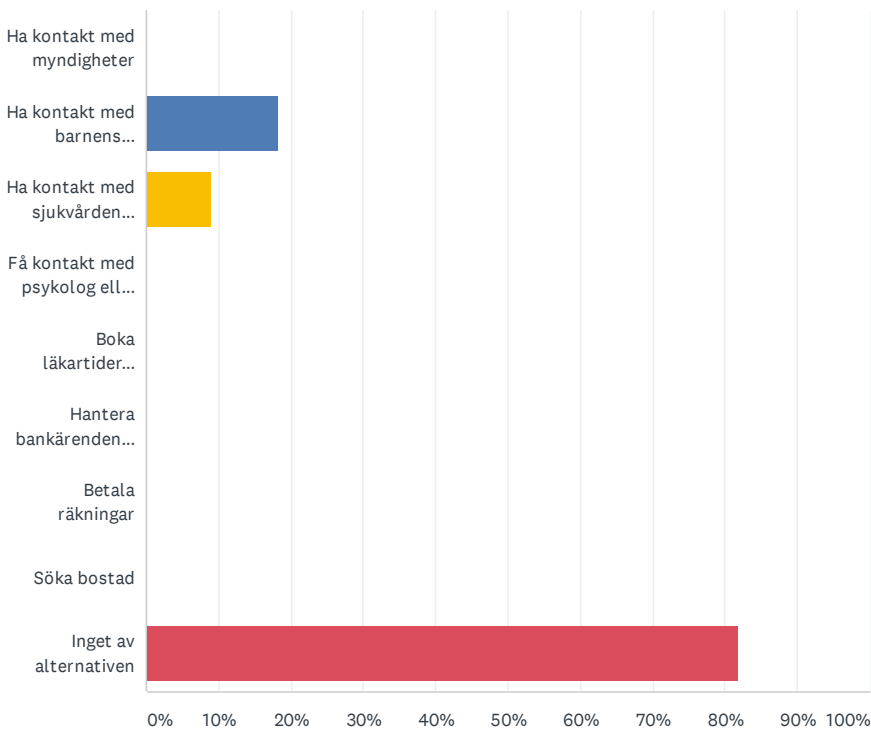
Q35 Upplever du dig ha det huvudsakliga ansvaret över din familjs behov?

Answered: 11 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Ja, absolut	72.73% 8
Ja, ganska mycket	9.09% 1
Ja, men inte så mycket	18.18% 2
Nej, inte alls	0.00% 0
TOTAL	11

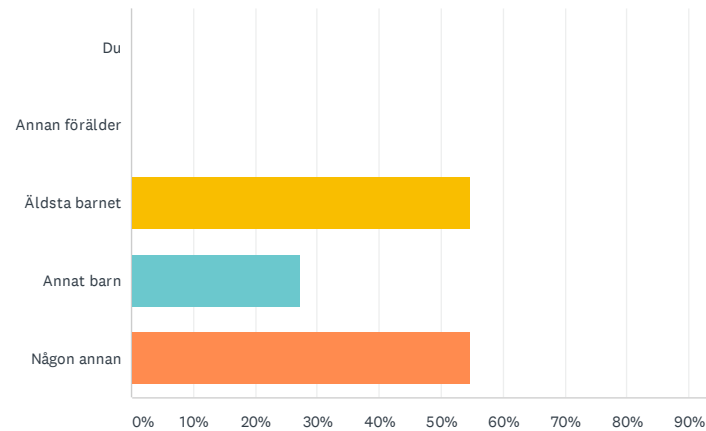
Q36 Vet du hur ska göra för att själv kunna:

Answered: 11 Skipped: 0



Q37 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med myndigheter?

Answered: 11 Skipped:



Q38 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med barnens förskola & skola?

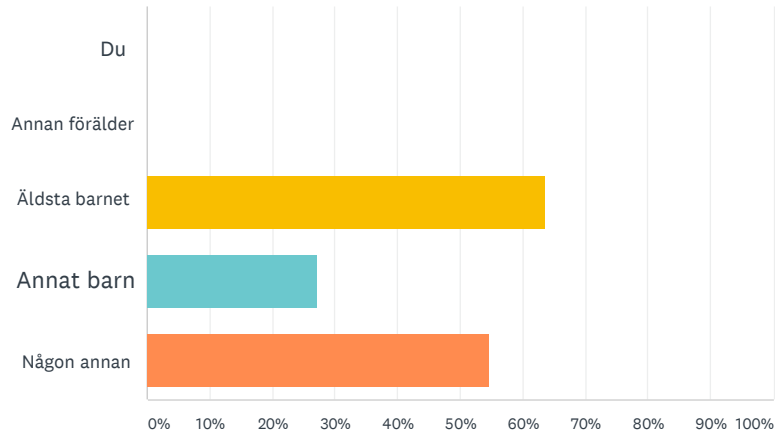
Answered: 11 Skipped:

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Du	18.18% 2
Annan förälder	0.00% 0
Äldsta barnet	63.64% 7
Annat barn	27.27% 3
Någon annan	36.36% 4
Total Respondents: 11	

FSP Hammarkullen

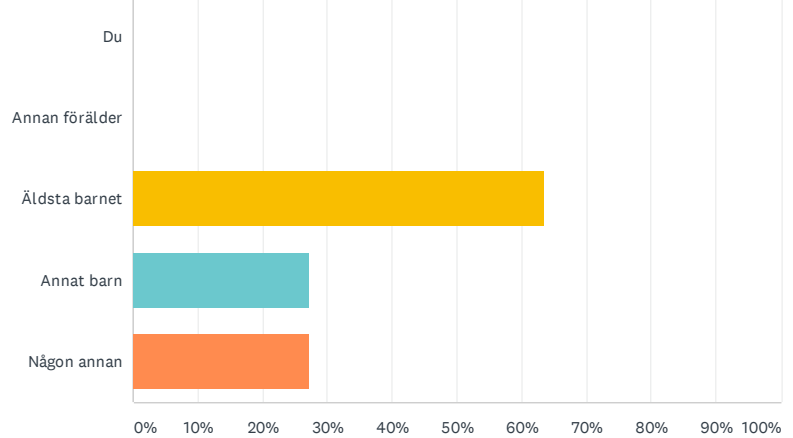
Q39 Vem i familjen är det som, mestadels, har kontakt med sjukvården?

Answered: 11 Skipped: 0



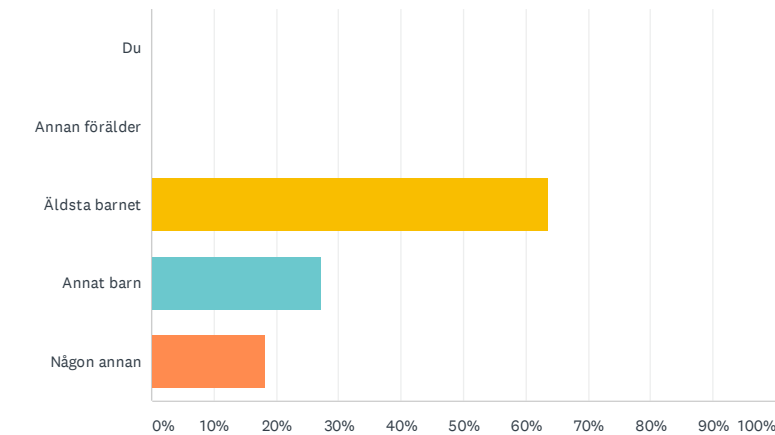
Q40 Vem i familjen skulle lättast kunna få kontakt med en psykolog eller terapeut?

Answered: 11 Skipped: 0



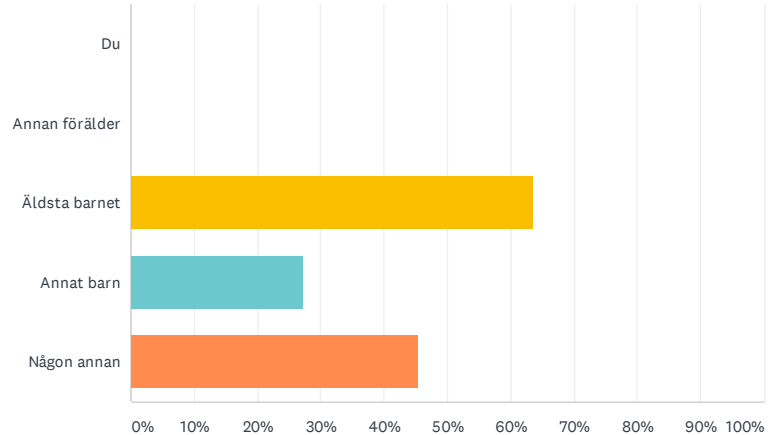
Q41 Vem i familjen är det som, mestadels, bokar läkartider?

Answered: 11 Skipped: 0



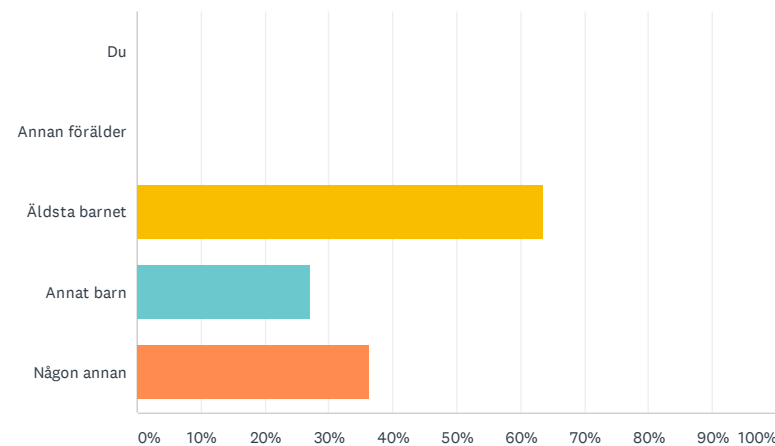
Q42 Vem i familjen är det som, mestadels, hanterar bankärenden?

Answered: 11 Skipped: 0



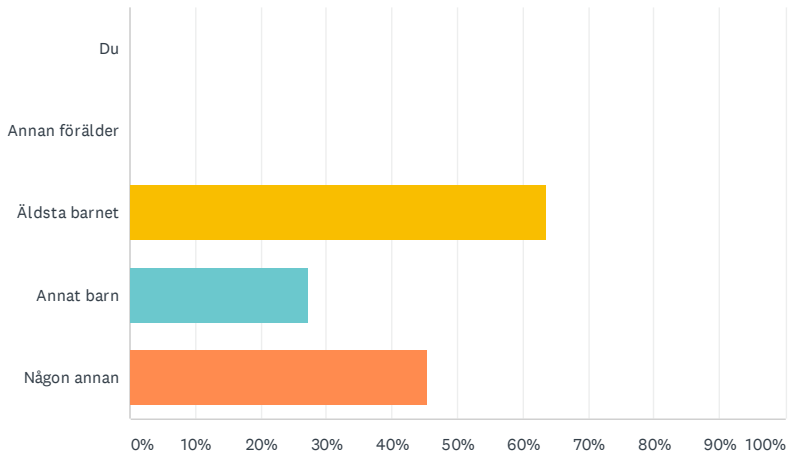
Q43 Vem i familjen är det som, mestadels, betalar räkningar?

Answered: 11 Skipped: 0



Q44 Vem i familjen är det som, mestadels, söker bostad?

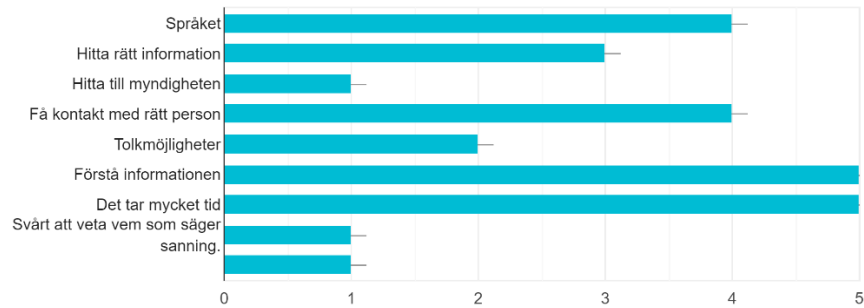
Answered: 11 Skipped: 0



Bilaga 3 – Egen enkät ungdomar

Fråga 1. Vilka problem har du stött på när du varit i kontakt med myndigheter?

7 svar



Fråga 2. Hur löser du problem vid kontakt med myndigheter?

7 svar

När det gäller att gå till dem så går jag själv, men när det gäller saker som ska fyllas i går jag till SOS Barnbyar.

Pratar ofta med mentor eller jag fixar själv med kompisar

Ofta sos barnbyar eller löser själv.

Frågar om hjälp

Innan försökte jag alltid själv, men nu ber jag SOS Barnbyar om hjälp.

Ringer och frågar igen eller be någon om hjälp

Att googla

Fråga 3. Vad händer om du inte kan lösa problemet?

7 svar

Går till SOS Barnbyar.

Då går jag sos barnbyar

Sos Barnbyar eller letar efter nån annan som kan hjälpa mig.

sosbarnbyar

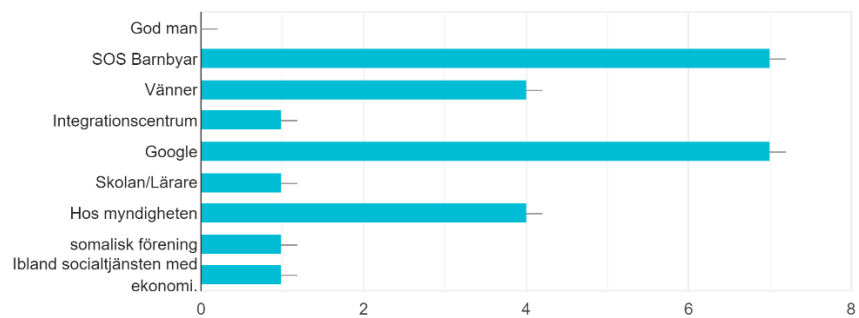
Jag blir ledsen.

Vet ej, det beror på.

Gå till annan plats för att få hjälp

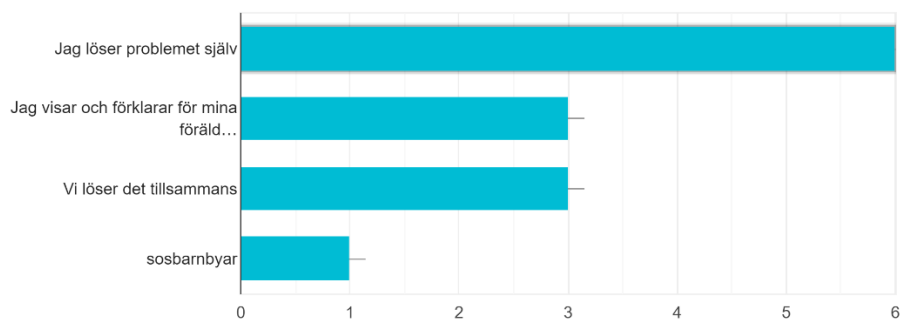
Fråga 4. Var får du bäst hjälp?

7 svar



Fråga 5. Vad händer när dina föräldrar behöver hjälp?

7 svar



Intervjuguide nyanlända

- Hur länge har du varit i Sverige?
- Kom du hit själv eller med familj? Hur många?
- Frågor att ställa under/efter tidslinjen:
 - Vad fick ni hjälp med vid respektive myndighet?
 - Vad det lätt eller svårt att förstå informationen eller vad som krävdes av dig?
 - Fick du hjälp av någon annan vid kontakt med myndigheten?
- Efter tidslinjen
 - Visste du från början att det var så här processen såg ut?
 - Om inte, hade det underlättat för dig att i förväg få se processen på detta sätt?
 - Finns det något som kunde gjorts annorlunda för att det skulle blivit bättre/enklare för dig?

Kort beskrivande text om tidslinjen på svenska, arabiska och persiska

“Placera ut de myndigheter du träffat i Sverige. Sätt dem i den ordningen som du träffade dem, från det att du kom till Sverige tills idag. Saknas någon myndighet kan du skriva det på en tom lapp. Berätta gärna hur det var att träffa varje myndighet och vad de hjälpte dig med.”

ضع السلطات التي التقيت بها في السويد. ضعهم في الترتيب الذي التقيت بهم ، من الوقت الذي جئت فيه إلى السويد حتى اليوم. إذا لم يكن هناك تفويض متاح ، يمكنك كتابته على مذكرة فارغة. يُرجى إخبارنا بما كان عليه لقاء كل سلطة وما الذي ساعدوك به.

مقاماتی را که در سوئد با آنها ملاقات کرده اید به ترتیب از زمان ورود به سوئد تا به امروز نام ببرید. اگر مرجعی از این لیست جا افتاده ، انرا به روی یک کاغذ خالی بنویسید لطفاً به ما بگویید که ملاقات با هر مرجع یا سازمان چگونه بوده است و آنها در چه مواردی به شما کمک کرده اند.

Bilaga 5 – Intervjuguide Integrationscentrum

Intervjuguide intervju Integrationscentrum

Kan vi skapa en tidslinje tillsammans?

- Vilka steg behöver den som är nyanländ ta för att bli en del av samhället?
- Vilka myndigheter och i vilken ordning kommer dom?
- Vilken är er roll i processen?
- Hur hittar människor till er?
- När "slutar ert ansvar"?

Hur ser Samhällsorienteringskursen ut?

Hur ser Föräldrakursen ut?

Introduktionsstödet - hur ser det ut?

—> Kan vi ta del av något material?

—> Vilka kulturella utmaningar har ni stött på?

- Vad är er upplevelse av etableringsprocessen för kvotflyktingar vs människor som kommer hit på anknytning?
- Vilka är de 3 vanligaste problemen nyanlända (familjer) har?
- Vad innebär en etableringsplan? Hur kan en sådan se ut?

- Vad är de 3 största upplevda problemen?
- Vad är era förslag på förbättringar?
- Förslag på forum där vi kan träffa föräldrar?

Bilaga 6 – Intervjuguide Arbetsförmedlingen

Frågor skickade per mail till Ana Sánchez, Verksamhetssamordnare Arbetsförmedlingen Göteborg

- Vilket är det vanligaste sättet för människor att hitta till/hamna i programmet?
- Vilka steg i etableringen behöver uppfyllas för att få ta del av programmet?
- Har den som är i programmet en och samma handläggare/handledare genom processen?
- Vilka är de vanligaste stegen i programmet?

- Ger programmet information om hur olika myndigheter fungerar och vart man kan vända sig till med sina frågor?
- Används något visuellt/digitalt material som den som går programmet kan använda sig av utanför arbetsförmedlingen?

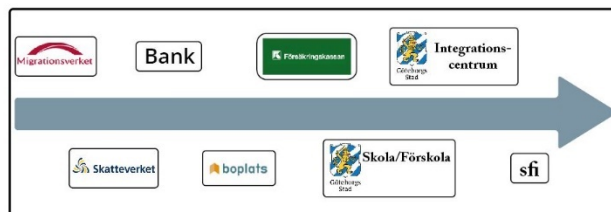
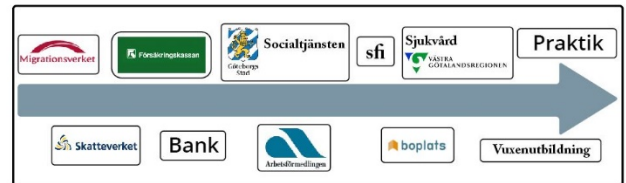
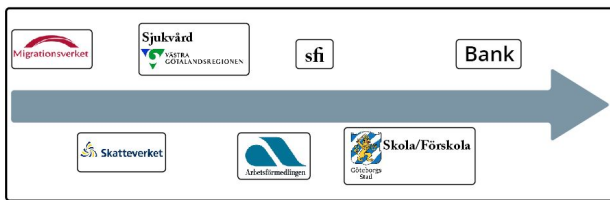
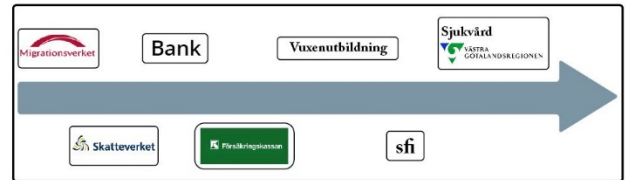
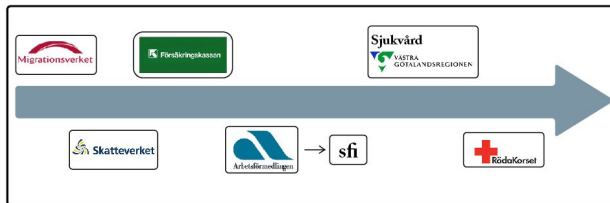
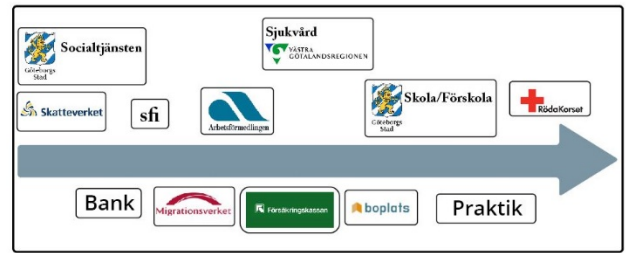
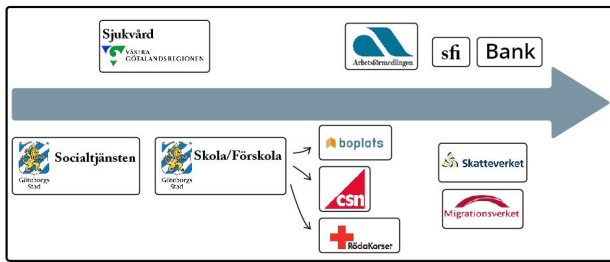
- Vilka är de största problemen ni får ta del av?

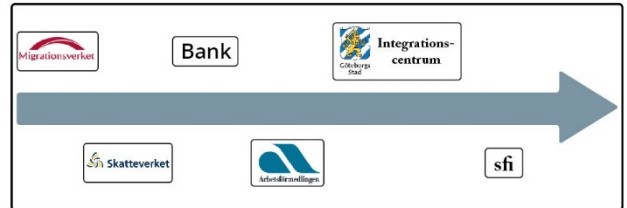
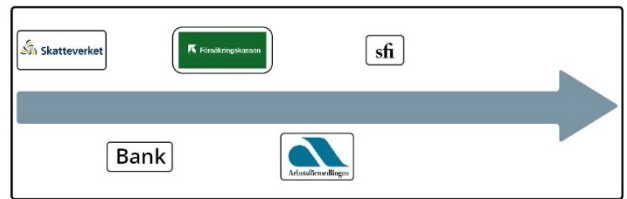
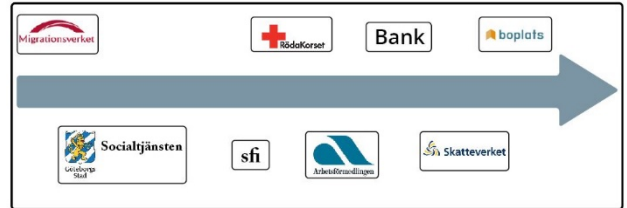
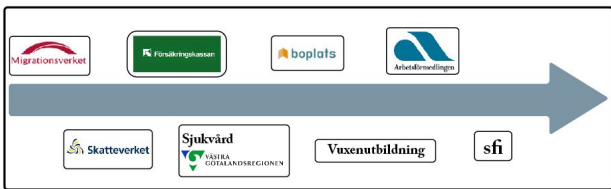
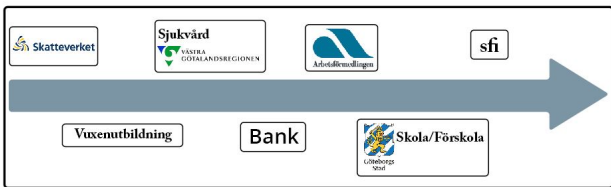
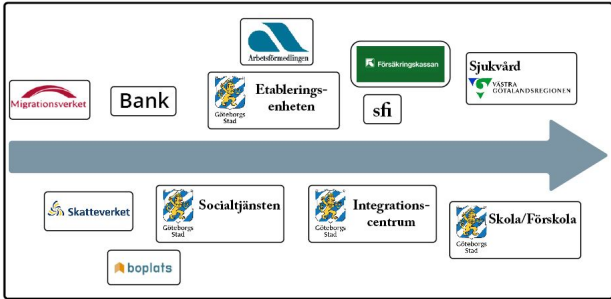
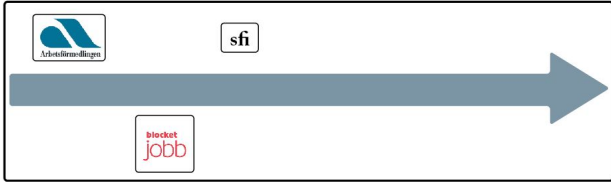
- Vilka är de vanligaste frågorna ni får?
- Vad upplever ni är svårast för målgruppen att ta del av/utföra?
- Finns någon utvärdering gjort över hur bra programmet upplevs av de som deltar?

Intervjufrågor skickade i förväg per mail till Kotada Yonus, CEO aktarr.se

1. Hur identifierade ni detta behov av en nyhetsplattform på arabiska?
2. Hur har ni arbetat för att göra den så lättmanövrerad som möjligt?
Från hö till vä, andra sådana detaljer som är viktiga? Är den lik någon annan stor arabisk nyhetssida? Kulturellt anpassad?
3. Hur har ni arbetat med att nå ut med att ni finns till er målgrupp?
Reklam på speciella ställen/kanaler?
4. Har ni stött på önskemål eller förfrågningar från målgruppen om andra funktioner än nyhetsuppdateringar?
5. Hur prioriterar ni vilka nyheter som ska översättas och exponeras på er hemsida?
6. Finns ej som app? Planer på det? Eller finns det hinder hos målgruppen som gör att ni valt att inte arbeta med det formatet?

Bilaga 8 – Tidslinjer nyanlända





Bilaga 9 - Fullständig KJ-analys

Avsaknad
av information

Faktiskt första möte var bra men efter detta allting varit dåligt *intyg*

Vi fick inga information angående boende. Vi trivs inte bra pga boende. Mottagandet ar varit bra men vi upplever att det har blivit sämre med tiden. *mottagandet*

Vi kändes välkomna och fick hjälp med pengar, men fick ett mycket dåligt boende och dålig information. Det har blivit mycket sämre ju längre tiden har gått. *mottagandet*

t.ex. vi fick ingen matpengar en månad pga något som heter kontoutdrag och ansökan för bostadsbidrag utan att någon sa eller gav oss information om att vi skulle lämna kontoutdrag eftersom mamma hade öppnat bankkonto. Så vi bara fick inga pengar utan att vi hade fått information om vad vi behövde lämna in.

De flesta familjer som kommer hit är som blinda det bästa vore att de fick flera möten i rad om information om skatteverket sjukvården skolan mm. Att de blir informerade om olika organisationer och platser dit de kan få hjälp. Pengarna till vinterkläder från socialtjänsten räcker inte. Hur ska vi göra? Hjälp med boende och ekonomiska biten att få budgeten att gå ihop.

Nu är det svåraste tiden, just nu så tillhör vi ingen social kontor *vi vet inte vem är ansvarig för oss, vem hjälper oss?* Vi vet inte med vilka pengar vi ska betala hyran, när vi inte ens fick ekonomisk bistånd från den nya social kontoret. *svårt*

Sadeegh: Jag kan beskriva de flesta familjer som kommer hit som blinda människor som inte vet var de ska ta vägen. Jag tycket att allra bästa vore när de är helt nya så borde de få flera möten där de får information om hur de olika myndigheter fungerar och de viktigaste lagar. T.ex har du det här problemet så ska du vända dig till det här stället osv. Mamma säger att de behöver hjälp med: Kan ni hjälpa oss ekonomiskt? T.ex vinterkläder till vår familj.

Föräldrar in
i samhället

Det svåraste är att jag måste gå till skolan varje dag fast än jag inte förstår någonting där. Jag är analfabet och kan inte lära mig saker där och jag förstår inte vad jag ska göra där och får ingen bra hjälp. Jag bara går fram och tillbaka och alla där skratzar åt mig och jag blir mobbad där och känner mig mycket ledsen. *inag (na)*

Jag vill gärna hitta ett jobb, kan ni hjälpa mig med det?

anpassa sig till Sverige

anpassa sig

Bostad: lära mig hur man söker en bostad, kontakt med Soc sek Hälsokontroll *vill ha svd*

Språk

Språket & vädret & alla papper som jag inte kunde förstå. *svårt*

Språket är svårast

Språket är svårast...

Det är språket som är det svåraste för mig idag. Det är ett hinder fortfarande. Även en del av barnen har inte lärt sig språket och skulle behöva hjälp med det. *idag*

Sedan språket såklart. *svårt*

bra ekonomi

Från socialen att vi fick hjälp med pengar till mat, men inget annat vi fick hjälp med *...*

bra att vi fick hjälp med pengar till mat

Matpengar från socialtjänsten *...*



Det är att vi har för lite inkomst, vi har för lite pengar. Socialtjänsten säger att vi kan få underhållstöd men vi väntar fortfarande. Det är svårt för mina barn. *idag (svårt)*

Vi fick inte jätte mycket hjälp. Det var så dåligt att i ansökte om vinterkläder när jag var i feb, vi fick bara 1000 kr som skulle räcka till mig och min son. *idag hjälp*

Språket! Bostaden såklart. Men framförallt ekonomin, utan tvekan. Socialtjänsten berättar att det tillfälliga bankkortet är bara för det nödvändigaste. Fyra barn och en vuxen får klara sig på väldigt lite pengar och det är svårt att förstå hur man ska kunna få hjälp med försörjning. *idag*

Nej, vi fick hjälp med allt. Lite krångligt med ekonomin, då vi ofta inte fick pengarna i tid. Innan jag omfattades av etableringen och bara var en del av socialtjänsten. Vi var mellan två myndigheter och brukade få pengar uppdelat mellan två månader. 2000kr/månaden. Denna övergångsperioden varade i två månader. När jag väl kom in i etableringen så fick jag ungefär 6000kr/mån och barnen fick CSN så vi klarade oss. Vi hade ca 10 000kr totalt då.

... hjälp med pengar och hjälp med lägenhet *...*

Kontakt med vården, hälsokontroll som inte blev av. Social sek. i Västra Hisingen svarar inte och skickar inte pengar för tandläkare besöks faktura. *saknade stöd*

Uppfyllda förväntningar

Jag fick ett bra bemötande.

Vi blev *väl* omhändertagna av myndigheterna. Vi fick hjälp och vi får hjälp fortfarande.

Det var *bra* vi fick information om att boende situationen skulle vara så här *mottagandet*

Jag fick hjälp. *mottagandet*

det var *ok* *mottagande*

Jag har fått hjälp och bra mottagande. Jag har inte fått all hjälp jag behövt men ändå bra.

Bra bemötande, de var snälla. Det var perfekt. *bra hjälp*

Mottagandet var bra, bra bemötande och behandling. De var snälla och bemötte oss perfekt.

Bra mottagande, vi fick ett boende och pengar och sedan lägenhet. Men det var svårt med boendet i början och svårt för barnen framförallt. *bra hjälp*

mottagandet var *bra* vi var tacksamma.

Jag visste om att jag skulle få hjälp och jag fick hjälp när jag kom hit.

Väldigt *bra* Väldigt mycket hjälp. Vi är tacksamma. *mottagandet*

Det jag förväntade mig blev uppfyllt.

Ikke oppfyllda forventninger

Jag hade förväntat mig att jag kan få hjälp att få hit min dotter i Iran, men jag märkte att det inte finns nån hjälp att få. Det blev som ett helvete för mig. Jag klarar av kring och helvete men inte utan henne. Hon är 21 år, hade jag vetat så hade jag inte kommit hit.

Man tror att man kommer till paradiset. Alla är lyckliga, utvecklat land. Att utbildningen är bra här. Det är bra för barn här, *svårt* att komma till det här samhället. Bättre sjukvård: med tanke på att jag båda har problem med sköldkörtel, nervositet och är diabetiker. Förväntade mig att de skulle göra en gedigen undersökning kring dessa som i Iran.

Jag trodde att de skulle ta hand om oss väl, men det har inte funnits någon som gjorde det.

"vi gick från en grop till en djupare brun". persiskt ordspråk Bostad Vi hade behövt att de kunde ta hänsyn att vi har små barn, hitta en bostad som är nära en skola. Den hjälpen fick vi aldrig.

Jag tror min familj skulle få bättre liv i Sverige, men det blev inte så *förändringar*

Vi trodde det skulle vara mycket stabilare, men vi har fått flytta runt mkt och bor i en liten lägenhet. Det känns orättvist och inte bra alls. Det gör att vi svårt att etablera oss på ett bra sätt.

Resor

Resan till och från skolan är så svår att det känns som en stor chock för oss. i 1/4

Resan till och från skolan med våra barn. Stor chock i 1/4

Att hitta rätt till olika platser

Svårt

Mer hjälp
än av vem?

Att ha någon som hjälper oss med alla olika saker på olika sätt vi behövde svårt

ibland någon som kunde hjälpa familjen när jag inte kunde eller när jag var i skolan svårt

Någon som hjälper oss med sakerna som måste göras och någon som hjälper oss med att kontrollera platsen som vi skulle bo (det var mycket dåligt) svårt

göra och hålla budget för att socialbidragen ska räckas till allt inkl. vinternätter. Behöver mest hjälp med boende och att få ekonomin att verka

Nej, inget särskilt, jag hade... Men han hade inte behövs så mycket om det varit lättare med praktiskt stöd av någon annan.

Önskan om

Mer stöd från

myndigheter

Det blir bra om mina föräldrar får lite mer stöd av myndigheter

Det var ungetar som jag förväntade mig, men det hade behövs bättre samarbete mellan myndigheterna för

Jag har en del. Alla familjer som kommer, istället för att belasta de äldsta ungdomarna. Jag tycker att alla organisationer och myndigheter borde kunna hjälpa till på dagtid.

Fysisk

påfästning

Allt från olika håll. Det finns ingen ro och mer mentalt dåligt. i 1/4 (svårt)

Det svåraste är att jag tänker väldigt mycket på mina döttrar som är kvar i Syrien. Svårt

Att vara borta från mina döttrar som är kvar i Syrien som jag är orolig för hela tiden att de är kvar i kriget. Svårt

det var mycket stress att ordna olika saker.

Förväntningar

Att allt kommer gå bra så som det gick för mig när jag kom till Sverige
Jag tänkte att Sverige är ett bra land där jag kommer trivas och i allmänhet när man är där jag kommer från så när man bra bild av att byta utomlands. Man tror att den som hamnar i Sverige är en lyckligt lottad person.

att det skulle vara bra förväntningar

jag tänkte först på familjen förväntningar

Hur skolan

påverkas

Jag missade mina skoldagar och kunde inte plugga heller som jag brukade göra innan.

att kunna plugga och försätta skolan som vanligt. att behöva visa vägen för mina föräldrar till platser jag själv inte har gått svårt

att kunna försätta skolan som vanligt. Svårt

fick ta mycket ansvar så jag missade mina skoldagar/

att kunna hjälpa familjen och attklara av att gå i skolan samtidigt

med allt och inte kunde gå i skolan dåligt. svårt

finns en lukt då plats som kan hjälpa till så kan senen barnen försätta gå och i skolan och fokusera på sitt liv så kan någon som jag kan prata med hjälpa mig med allt det praktiska istället.

Det borde då

Bilaga 10 – Fullständiga personas



Sorosh kom ensam till Sverige 2016 från Afghanistan och bodde den första tiden på ett HVB-hem för ensamkommande flyktingbarn i Göteborg. 2018 fick Sorosh sitt uppehållstillstånd bekräftat och hans föräldrar och två yngre syskon kunde kort därefter komma till Sverige på anknytning till honom.

Sorosh går i skolan på dagarna och har sitt sikte inställt på att en dag bli idrottslärare. Sedan hans familj anlände har livet förändrats mycket för Sorosh. Han har fått sätta sig in i alla processer som rör hans föräldrar och syskon eftersom de själva har så svårt med det svenska språket. Han är den som i huvudsak har kontakt med myndigheter, skola och sjukvården. Han betalar räkningar och sköter bankärenden. Han följer ofta med och tolkar till sina föräldrar eller visar dem vägen när de själva inte hittar. Sorosh har fått en helt ny roll i familjen sedan de återförenades i Sverige och är numera den som har huvudansvaret för familjen. Sedan familjen kom till Sverige har Sorosh missat 23 dagar i skolan, han har mindre tid för sina egna läxor på eftermiddagarna och har dessutom gått tillbaka i sin språkutveckling av svenskan då han bara pratar persiska med sina föräldrar och syskon.

Sorosh är tacksam att ha hela familjen samlad på en trygg plats som Sverige men det har för honom också inneburit mycket stress och oro. Han har full insyn i processerna som rör hans föräldrar och ekonomin för familjen. Han är ständigt orolig för att hans föräldrar inte ska klara av att anpassa sig till det svenska samhället och således inte få det liv de drömde om här. Det är för honom mycket svårt att hantera alla ärenden med myndigheter och alla svåra formulär som ska fyllas i och skickas in på rätt dag.

Sorosh har fått en del hjälp av Integrationscentrum med bankärenden och på SOS Barnbyar har han en mentor som är till stor hjälp och ett bra stöd. Familjen bor i en lägenhet på två rum och kök i andra hand och Sorosh söker hela tiden nya lägenheter på alla plattformar han hittat. Än så länge så ter sig inte livet som Sorosh trott för familjen i Sverige. Han är tacksam för den ekonomiska hjälp de får av samhället men tycker inte att de får tillräckligt bra stöd eller hjälp att komma in i och förstå samhället. Det fanns höga förväntningar på mottagandet av familjen och att de skulle kunna starta ett nytt, bättre liv i Sverige. Förväntningarna är långt ifrån uppnådda och Sorosh tänker mycket på att hoppa av skolan för att själv hitta ett jobb för att familjens ekonomi ska bli mer stabil.

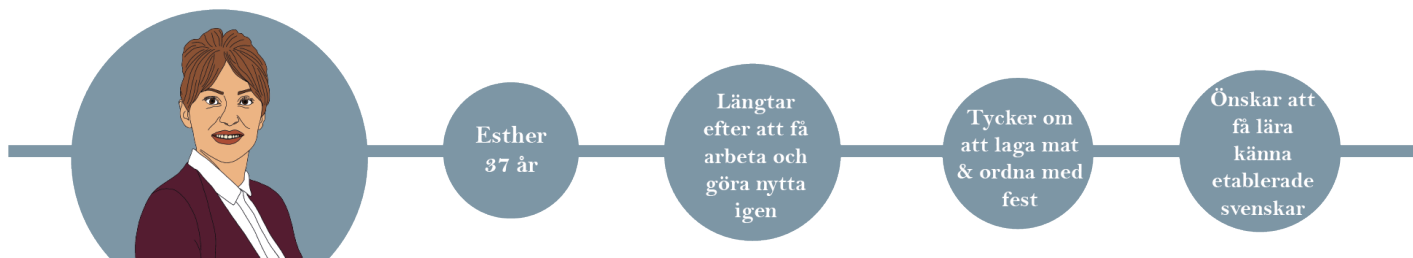


Nahid kom till Sverige på anknytning till sin äldste son tillsammans med ytterligare tre barn för två år sedan. Familjen har flytt det krigshärjade Syrien och väntade flera år på att den äldste sonen skulle få ett permanent uppehållstillstånd någonstans i Europa.

Nahid hade stora förväntningar på hur mottagandet och livet skulle bli i Sverige. Mottagandet var mycket bra där hon träffade människor som bemötte henne och barnen mycket bra. De blev tilldelade en tillfällig lägenhet och fick hjälp med ekonomin. Under dessa två år har de flyttat tre gånger till nya tillfälliga lägenheter som hyrs i andrahand. Den äldste sonen har skött det mesta med alla olika myndigheter då han kan en del svenska och känner till systemet och hur samhället fungerar. Nahid anser att det är hon som är huvudansvarig för familjen men hon klarar inte själv att ta kontakt med myndigheter, skolan, sjukvården, banken, hur man söker en bostad eller betalar en räkning utan äldste sonens hjälp. Nahid har svårt att hitta själv i samhället men hon får hjälp av sin son och hon beskriver sig själv som ”En blind person som behöver mycket vägledning”.

Nahid tar del av etableringsprogrammet genom Arbetsförmedlingen och läser SFI. Hon är arbetslös och vet inte hur hon söker ett jobb. Hon är frustrerad över att det är så svårt med svenskan, att det är svårt att etablera sig och komma in i det svenska samhället och att hon eller familjen inte får all den hjälp de skulle behöva. Hon upplever att hjälpen har blivit sämre med tiden och hon förstår inte varför det går så långsamt för de olika myndigheterna. Hon kan inte själv läsa och förstå information eller beslut som skickas till henne och oftast får äldste sonen översätta men ibland har hon gått till integrationscentrum och fått hjälp där.

Nahid saknar sin stora familj som idag är utspridd över världen men har hittat nya arabisktalande vänner i området hon bor där hon tar sig runt på enbart arabiska. Nahid är ofta mycket orolig och ledsen över situationen hon och hennes barn är i och hon känner sig många gånger modlös. Hon är mycket tacksam för allt som hennes äldste son gör men ser samtidigt att han också mår dåligt av att behöva ta så mycket ansvar över familjen.



För 4,5 år sedan reste Esther med sin nio månader gamla son från Iran till sin man som fått uppehållstillstånd i Sverige för att bosätta sig där och starta ett nytt liv tillsammans som familj. Esther är utbildad tandsköterska men i Sverige har hon sedan hon kom hit fött två barn och därför varit mammaledig större delen av tiden. Alla barnen går nu på förskolan och Esther har startat sin SFI utbildning igen. Ester kämpar fortfarande mycket med svenskan trots hennes relativt långa tid i Sverige. Hon har aldrig haft ett arbete i Sverige men har en etableringsplan genom Arbetsförmedlingen. Hon har förstått att det kan vara svårt för henne att tillgodoräkna sig sin utbildning i Iran och är orolig för hur framtiden ska bli för henne.

Esther flyttade in i den lägenheten hennes man hade ordnat när hon kom till Sverige. De är registrerade på Boplats men de har än så länge inte tillräckligt med köddagar för att få någon lägenhet genom den plattformen.

Esther tar hand om barnen och sköter mycket i hemmet men det är hennes man som har nästan all myndighetskontakt och sköter det mesta byråkratiska. Hon har alltid sin man hon kan fråga om hon själv stöter på problem och tycker därför att det är enkelt att navigera mellan olika myndigheter och är positivt inställd till det svenska systemet. Hon har stött på mest problem hos skatteverket och försäkringskassan då det varit svårt att ordna med tolk. Utan hennes man klarar hon inte sig särskilt bra i samhället men hennes självständighet i det avseendet är inget hon tänker så mycket på.

Esther ser att livet i Sverige kommer ge hennes barn mycket bättre möjligheter än vad hon själv fick växa upp med. För henne är det viktigaste att barnen aldrig saknar något och är lyckliga. De är hennes yttersta drivkraft att bli bättre på svenska för att en dag kunna arbeta igen och göra nytta för samhället.

Bilaga 11 – Kravspecifikation 1.0

Krav	Viktning	Kommentar
Vara lättöverskådlig	4	<ul style="list-style-type: none"> • Utforma ett enkelt och tydligt gränssnitt som återger en naturlig/självklar/användbar mental modell för användaren • Medge enkel navigering • Hierarkiskt informationsflöde, allmän/viktigt information visas före detaljinformation
Vara enkel att förstå	4	<ul style="list-style-type: none"> • Intuitiv användning, oberoende av användarens erfarenhet, kunskap eller språkförmåga • Tydliga signifiers • Korrekt mapping
Kunna ta form på de 10 vanligaste språken baserat på varifrån majoriteten asylsökande härstammar.	5	<p>Arabiska (Syrien) Persiska (Iran) Kurdiska (Irak) Turkiska (Georgien) Somaliska (Somalia) Tigriska (Eritrea) Dari/Farsi (Afghanistan) Pashto (Afghanistan) Ukrainska (Ukraina) Uzbekiska (Uzbekistan)</p>
Kunna ta form på flera olika språk	3	Alla de språk som google translate erbjuder menas här
Vara utbildande	2	Ge användaren ny eller fördjupad kunskap inom något ämne eller område
Utformas med inkluderande design	4	<ul style="list-style-type: none"> • Kunna användas av personer med enklare läs- och skrivsvårigheter • Kommunicera på ett icke "text-tungt" vis • Erbjuder flexibel användning, alltså tillåta manövrering på flera sätt • God tolerans för misstag
Fungera med myndigheters/institutioners befintliga system	3	Inte vara en ny, fristående produkt utan möjliggöra sammankoppling av befintliga kommunikations- och informationskanaler

Vara enkel att uppdatera	5	Nya versioner med gällande, aktuell information ska enkelt kunna uppdateras hos produkten
Erbjuda användning offline		På grund av målgruppens begränsade tillgång till internet

Bilaga 12

DIGITAL KALENDER

- Grafisk enkel att navigera i
- Kunna printa ut kalendervyer, vecko- och/eller månadsvis (vy)
- Hänvisa till myndigheters hemsidor (på önskat språk)
- **En allmän & offentlig variant**
 - Svenska högtider + beskrivande info
 - Viktiga datum från myndigheter - vart man kan ta hjälp
 - Göteborgs stad informerar om relevanta evenemang eller planerade "byggen" som påverkar ex kollektivtrafiken
- **En privat variant**
 - Ett eget konto kan kopplas på den offentliga
 - Koppla mot den egna socialsekreteraren, skolan för barnen
 - Skriva in egna händelser & påminnelser
 - Kalendern kan delas med flera i familjen, påminnelser kan gå ut till alla familjemedlemmar
 - Egna händelser ska kunna matas in med tal
 - Möjlighet att checka av utförd uppgift → belöning
 - Möjlighet till familjedelning
 - Färgkodning

FYSISK KALENDER

- Info om årstider, svenska högtider
- Viktiga myndighetsdatum
- Använda stickers med myndigheters loggor
- Medföljande stämplor, för att markera extra viktigt/utförd uppgift eller liknande
- QR-koder med info om olika myndigheter, hur räkningar betalas mm
- Vägghängd så hela familjen kan se?
- Enkel att ta med till olika myndigheter och fylla i på plats?
- Tvåspråkig
- Magnetisk
- Ytterligare information på varje baksida?

PLANERINGSAPP / ETABLERINGSAPP

- Personligt utformad efter etableringsprogrammet?
- Utformad som en visuell tidslinje? Som en "gravidapp" (cirkulär)
 - Göra sina framsteg och sin resa framåt visuell
- Lägga in aktiviteter man är en del av

- “Bocka av” aktiviteter man klarat av
- Lägga till händelser så som flyttar mm
- Lägga in mål vilka triggat annan info att komma upp som notiser efter hand när det borde vara läge
 - Info om hjälpmedel/verktyg så som Google Maps, Google translate
 - Ideella initiativ; bli kompis, god man mm
- Dela appen med familjen
 - Se hur den vuxnes mål & ungdomens mål kan motverka varandra
 - Synliggöra att om ungdomen tar allt ansvar kommer varken den vuxne eller ungdomen nå sina mål
- Koppla mot Google Maps o lägga in sina viktiga adresser där m symboler eller bilder
- Hänvisa till myndigheters hemsidor som är relevanta i läget
- Supportmöjlighet, tex genom Merged reality

CHECKLIST

- “To do list”, förplanerade aktiviteter
 - Lägga till egna aktiviteter
 - Få kontrollfrågor över vem som utfört uppgiften/hur bra det gick - uppfylla mål om självständighet
- Infovideo om hur olika aktiviteter genomförs
- “Flytta till Sverige-guide”
- To do list som beskriver “inför ...besök/samtal” tex inför sjukvårdsbesök, ta med leg!
- Familjedelning
- Inkludera informativa videos
- Anpassad efter tiden i Sverige. Ju längre tid här, desto mer “avancerade” grejor att göra
- Inkludera individuella målsättningar

NY I SVERIGE PORTAL

- På dubbla språk?
- 3 olika vyer:
- 7. Jag har frågor om...olika symboler med olika kategorier:
 - a. Bostad
 - b. Ekonomi
 - c. Skola
 - d. Jobb
 - e. Sverige
 - f. Hitta till...
 - i. Dessa leder vidare till sida med vanliga frågor som i sin tur hänvisar till rätt information (hemsida) på rätt språk!
 - ii. Integrera videos

8. Myndighetsloggor (likt KIVRA)
 - g. Vanliga frågor/ämnen som den myndigheten kan hjälpa till med
 - iii. Navigeras vidare till rätt information
 9. Tips med olika bra verktyg och initiativ
 - h. Google Translate
 - i. Google Maps
 - j. Ideella initiativ
 - k. Poddar
- Allmän sida, tillgänglig för alla
 - Personlig, kräver inlogg för individanpassad utformning
 - Steg för steg guide inkluderad i portalen
 - Merged reality support
 - Pop-up videos, symboler vid text/figurer eller liknande, så när man Hooverar över kan man få se informativa minivideos

DIGITAL SAMLINGSPLATS FÖR ALLA MYNDIGHETER

- Startside m alla loggor
 - Under varje logga en beskrivande text om vad myndigheten gör
 - Vanliga frågor/ämnen som den myndigheten kan hjälpa till med
 - Videos?
 - Hänvisa till rätt ställe på hemsidan på rätt språk

- Anpassad efter vilken stad man befinner sig i → mer specifik info

SMARTA KARTAN FÖR NYANLÄNDA

- Stadsbaserad karta med myndigheter mm utplacerade + tillhörande information

TRYCKT INFORMATIONSMATERIAL

- På flera språk
- Loggor + QR-koder till hemsidan på rätt språk
- Visualisering hur myndigheter samarbetar/hierarki (schematisk illustration)
- Karta med stickers att sätta ut vart vilka myndigheter finns
- Samlade telefonnummer & adresser
- Steg för steg instruktioner, hur en räkning betalas eller liknande. Enkla bilder över hur en räkning ser ut, vyer i telefon/dator för att betala osv.
- Infokort till olika myndigheter i plånboks size → lätt att alltid ha med sig

ÖVNINGSMATERIAL

- Hur betala en räkning
- Hur navigerar man på en hemsida (generalisering)
- Hur använder man använder hjälpmedel som Google Maps, Google Translate
- Interaktiv film:
- Utbildning i hur olika myndigheter fungerar/kan hjälpa till med
- Olika ämnen med tillhörande frågor och övningar
 - Frågor med flera alternativ/skriva själv
 - Bilder på hemsidor att navigera rätt på
 - Bilder på blanketter att "fylla i rätt"
- Ska ej gå att spola fram eller hoppa över steg
- Del av samlad information om myndigheter?
- Del av SO?
- Del av SFI?
- Kan det finnas på informationsverige, så kan det vara som ett självtest?

UTBILDANDE SPEL

- **Vändbara frågekort**
 - Om myndigheter, vem som gör vad, vad de heter
 - Viktiga myndighetsdatum
 - Om Sverige, rättigheter & skyldigheter
 - Högtider
 - Årstider
 - Om skolsystemet
 - Om ekonomi
 - Stora företag
 - Hur kollektivtrafiken fungerar
 - Göteborgs stad
 - Initiativ, gratis grejer o evenemang
- **Digitalt likt mobilspelet galenpanna** (vända ord uppåt eller nedåt beroende om man kan svaret eller ej)
 - Här måste man hjälpas åt! En förklarar och en ska svara
 - De man får fel på kan man få information om "rätta svaren" när man spelat klart
- **Som duolingo**
 - Repetetativt
- **Uppdragsbaserat?**
 - Som stolp-kartan i Karlstad
 - Folk kommer ut och lär sig hitta
 - Får givna saker att träna på
- **Quiz**
 - Digitalt eller fysisk eller kombo?
 - Nysvensk/nyanländ spelar mot etablerad svensk
 - Båda lär sig om sverige eller svensken lär sig om motspelarens land

- Inspo från blikompis-grejen fast istället för riktigt möte så spelar man
- Spel som sitter på väggen? Långtidsspel som utbildar på något vis?
- Spel med MR feeling, fast kanske använda något som liknar snap chat filter för att uppnå samma känsla utan MR-utrustning

YOUTUBEKANAL / INSTAGRAMKONTO

- Intervjuer med myndigheter som berättar vad de kan hjälpa till med + personer som får hjälp
- Om svenska seder, högtider & hur samhället fungerar
- Om ideella verksamheter som finns nationellt
 - Språkcafé
 - Röda Korset
 - Second Handers
- Ekonomi
- Konsumentinformation & hjälp
- DIY
 - Hur man betalar en räkning, navigerar med Google Maps, bank id
- Svensk matlagning & recept på andra språk
 - Pannkakor
 - Kanelbullar
- Finnas på flera språk
- Tipsa om användbara verktyg och de används

PODCAST

- Ägna längre avsnitt åt olika ämnen/frågor
- Vara "interaktiv" där uppgifter ges i podden
- Podd av nyanlända föräldrar (som varit här ett tag) för nyanlända föräldrar, dela med sig av tips
- Blanda in humor?

DIGITAL GOD MAN - MERGED REALITY

- Nytt supportverktyg för integrationscentrum/migrationsverket/Göteborgs stad/informationsverket/Röda korset ?
- För den som ej kan ta sig hemifrån: sjukdom (coronatider!), ej hittar, svårt att gå
- För den som har svårt med språket eller skriftlig information
 - Titta igenom papper, blanketter, räkningar

- Hur navigerar man rätt på en hemsida
- Boka en tågbiljett
- Handla online
- Deklarera
- Skriva CV
- Söka jobb
- Praktisk hjälp hemma m router, elskåp mm
- Ny arbetstjänst, “digital god man” / “etablerings coach”, likt kry, ringer in om en behöver hjälp

Youtubelänk som visar vad merged reality är:

<https://www.youtube.com/watch?v=7ePO8qWRF7A>

Bilaga 13 – PNI tabeller

Digital kalender

Positivt	Negativt	Intressant
Samlad information	Konkurrerar med många andra kalendrar	Information samlad på en enkel plats att återkomma till dagligen

Fysisk kalender

Positivt	Negativt	Intressant
Informationen går ingen stans...	Svår att uppdatera information	Kan hängas på väggen och exponeras och delas av hela familjen - bra & dåligt?
	Ingen direkt feedback på det man gör	

Planerings/etableringsapp

Positivt	Negativt	Intressant
Personligt utformad	Styr en annan person hur "livet borde levas"	Ha möjlighet att följa sin egen resa och utveckling
Skapar möjlighet att portionera ut information när det är aktuellt	Kan skapa frustration över att se hur lång tid processer tar?	Kan göras ihop med myndigheter, tex socialtjänsten eller arbetsförmedlingen
Gör det enklare att sålla bland information	Kräver extern hjälp att komma igång med	
	Ännu en portal att skapa ett konto hos...	

Ny i Sverige portal

Positivt	Negativt	Intressant
Olika sätt att hitta rätt info	Ej personligt utformad	Finns ingen liknande lösning
Behöver inte ha ett konto		

Digital samlingsplats för alla myndigheter

Positivt	Negativt	Intressant
Behöver inte ha ett konto	Ej personligt utformad	Har en tydlig funktion
		Finns ingen liknande lösning

Smarta kartan för nyanlända

Positivt	Negativt	Intressant
Anpassad efter ens befintliga plats	Konkurrerar med andra liknande tjänster	Enkel filtrering och sällning av information
	Smalt användningsområde	
	Inte utbildande	

Tryckt material

Positivt	Negativt	Intressant
Kan användas utan digitala hjälpmedel och internet	Begränsar användarupplevelsen	Går att dela med andra
	Svår att uppdatera	

Övningsmaterial

Positivt	Negativt	Intressant
Får feedback från övningarna vad man kan och inte kan	Inte ett fulländat koncept i sig självt	Går att dela/genomföra med andra
Ökar tryggheten i vad man klarar av själv	Svår motiverat att få användaren att utföra det	
Går att kombinera fysiskt och digitalt	Tidskrävande?	

Utbildande spel

Positivt	Negativt	Intressant
Inläring genom avslappnande aktivitet	Satt ur sin kontext	Interaktion mellan flera personer
	Tidskrävande	Integrationsmöjligheter (genom quizet)

YouTubekanal/Instagramkonto

Positivt	Negativt	Intressant
Kan vara interaktivt genom att visa hur man navigerar på en hemsida ex	Tävlar mot många liknande format	
	Når detta formatet målgruppen?	

Podcast

Positivt	Negativt	Intressant
Kräver ingen god läsförmåga	Tävlar mot många liknande format	
	Tidskrävande?	
	Når detta format målgruppen?	
	Begränsat format	

Checklist

Positivt	Negativt	Intressant
Kan boosta självförtroendet	Svårt att integrera myndighetsinformation?	Positiv feedback på sin utveckling genom att sätta nya mål
Personlig	Kräver ett inlogg	
Kan ge konkreta tips på hur man ska uppnå sina mål		

Digital god man

Positivt	Negativt	Intressant
Kräver väldigt lite av användaren	Personalkrävande	Ny spännande teknik
Stor bredd i vilka problem den kan hjälpa till med	Förutsätter ett digitalt hjälpmedel	
Lättillgänglig		
Avlastar ungdomen på ett konkret sätt - "ersätter" ungdomens hjälp hemma		

Scenarios, Nahid & Sorosh för de olika koncepten i konceptkatalogen

Smarta kartan

Nahid har fått ett brev på posten som innehåller vad hon tror är en tid inbokad hos vårdcentralen. Hon vet inte säkert men känner igen Västra Götalands logotyp vilken hon minns hänga ihop med vården på något sätt. När hennes son Sorosh kommer hem från skolan översätter han brevet och det stämmer att det är en kallelse till vårdcentralen. Vanligtvis brukar Sorosh följa med sin mamma till olika myndigheter eller nya platsen men det datumet kallelsen gäller kan han inte för han har ett viktigt prov i skolan.

Sorosh plockar fram Nahids telefon och öppnar appen Smarta kartan. Han vet inte var just denna vårdcentral ligger så han skriver in adressen i sökfönstret. Kartan visar nu en plats med Västra Götalands logotyp och när Sorosh klickar på den kommer det upp namnet på vårdcentralen, dess öppettider och telefonnummer dit. Det stämmer överens med det som står på kallelsen och han visar sin mamma platsen.

Nahid känner sig osäker då hon först tror att hon inte varit på platsen tidigare men när de upptäcker att vårdcentralen ligger i samma byggnad som den affär Nahid brukar handla i känner hon sig lugnare. Där har hon varit många gånger och hittar själv med spårvagnen men visste inte att det låg en vårdcentral där. Nu kan hon leta efter logotypen hon känner igen och titta på kartan var hon befinner sig i förhållande till vårdcentralen.

Sorosh känner sig lite lugnad av att hans mamma antagligen kommer hitta fram men han tänker mycket på hur det ska gå för henne på vårdcentralen. Under dagen besöket är känner sig Sorosh orolig över hans mamma och besöket.

Ny i Sverige portal

Nahid går på SFI och har ganska långt kvar innan hon är färdig men ibland drömmer hon sig bort och tänker på livet efter SFI och när hon kan bättre svenska. Hon skulle gärna arbeta med barn och hon undrar om det finns många sådana jobb att få. Nahid är osäker på hur man söker ett jobb i Sverige, hon kan inte minnas att hon pratat med någon om det. Hon har blivit introducerad till en app där det ska finnas mycket information, kanske kan svaren finnas där. Nahid öppnar appen "Ny i Sverige portal" och möts där av ganska mycket text och symboler men allt är på svenska. Eftersom hon inte kan läsa så bra på svenska tar det här stopp. Hon får vänta tills hennes son Sorosh kommer hem. Sorosh visar att det går att ändra språk i appen och nu när det allt är på persiska kan Nahid med hjälp av symbolerna hitta fram till kategorin "Jobb". Hon klickar på något som gör att hon hamnar på ett nytt ställe och hon känner nu igen Arbetsförmedlingens logga. Men nu är allt på svenska igen och hon kan inte förstå. Nahid lägger ifrån sig telefonen och känner sig väldigt frustrerad att hon inte kan klara detta på egen hand.

Digital samlingsplats för alla myndigheter

Nahid går på SFI och har ganska långt kvar innan hon är färdig men ibland drömmer hon sig bort och tänker på livet efter SFI och när hon kan bättre svenska. Hon skulle gärna arbeta med barn och hon undrar om det finns många sådana jobb att få. Nahid är osäker på hur man söker ett jobb i Sverige, hon kan inte minnas att hon pratat med någon om det. Hon har blivit introducerad till en app där det ska finnas mycket information, kanske kan svaren finnas där. Nahid öppnar appen "Digital samlingsplats för alla myndigheter" och möts där av olika symboler och några av dem känner hon igen. Migrationsverket, Skatteverket och Arbetsförmedlingens loggor har hon sett många gånger förut men hon vet inte vilken av dem som kan hjälpa henne med jobb. Kanske finns det något annat sätt att ta reda på var jobb finns, hon tänker att hon ska fråga Sorosh när han kommer hem från skolan, kanske vet han något om det.

Planerings/etablerings app

Nahid blir introducerad till en app i samband med hennes första träff på Arbetsförmedlingen för utformandet av sitt etableringsprogram. I appen ska hon kunna se vilka steg i etableringsprocessen hon klarat av och vilka som finns kvar. Där ska påminnelser om anmälningsdatum och annat komma upp vilket Nahid är väldigt positivt inställd till då det är lätt hänt att sådant glöms bort och sådana papper kommer bort. Handläggaren visar hur appen ser ut och hur hon ska använda den. Det är mycket information att ta in men appen verkar lätt att använda tycker Nahid. Hon har inte de lösenord hon behöver för att installera appen på sin telefon så de bestämmer att hon ska ta med det nästa gång de ses och ordna med det. Vid nästa möte på Arbetsförmedlingen har Nahid med lösenordet och får appen installerad av en ny handläggare. Hon får frågan om de gått igenom hur appen fungerar och när Nahid svarar att de gjorde det förra gången går de snabbt vidare till nästa moment på mötet. Nahid går från Arbetsförmedlingen och öppnar den nya appen. Hon minns inte alls hur hon skulle använda den men ser sitt namn och lite andra uppgifter hon känner igen men det dröjer innan hon kommer öppna appen igen och eftersom att hon nästan aldrig använder den gör den ingen skillnad för henne och hon vet tillslut inte varför hon har den kvar.

Digital God Man/Merged reality

Nahid får hem ett brev på posten med en logga hon inte känner igen. Det ser ut som någon slags betalning men hon vet inte alls vad det kan vara för något. Hon skickar en bild till sin son som inte heller vet vad det är för något. Nahid känner ändå på sig att det är något viktigt papper så hon testar att ringa upp någon i appen Digital God Man. Hon väljer att få prata med någon som pratar persiska och får vänta lite på svar. När hon väl får svar kan hon med kameran visa vad det är för ett papper hon har framför sig och han på andra sidan kameran förklarar medan han pekar på loggan att det är kronofogdens logga och han berättar vad de är för något och vad det är för papper Nahid har framför sig. Han pekar också på alla siffror i nederkanten och vilket som är numret hon ska betala in till och vad som är referensnummer och vilket belopp som ska betalas och när. Nahid gör egna anteckningar på pappret samtidigt som hon pratar med mannen genom kameran och när de lägger på känner hon sig glad att hon kunde få så bra hjälp. Hon vet nu vad det är för papper och hur hon ska göra för att betala den.

Bilaga 17 – Kravspecifikation 2.0

Krav	Viktning	Kommentar
Funktioner		
Kunna ta form på de 10 vanligaste språken baserat på varifrån majoriteten asylsökande härstammar.	5	Arabiska (Syrien) Persiska (Iran) Kurdiska (Irak) Turkiska (Georgien) Somaliska (Somalia) Tigrinska (Eritrea) Dari/Farsi (Afghanistan) Pashto (Afghanistan) Ukrainska (Ukraina) Uzbekiska (Uzbekistan)
Kunna ta form på flera olika språk	2	Alla de språk som google translate erbjuder
Erbjuda sökfunktion	4	Både genom skrift och tal
Erbjuda textuppläsning	5	På samtliga språk som finns i appen
Erbjuda hjälpfunktion	4	En guide som ska visa användaren hur appen används
Utformas med ett personligt inloggningskonto	3	
Utformas med en personlig profilsida	3	
Erbjuda möjlighet att spara utvald information på en samlad plats	4	
Erbjuda användning offline	4	
Medge enkel uppdatering av information på systemnivå	5	
Utformning		
Ha tydliga signifiers	4	
Erbjuda tydlig och snabb feedback	4	
Erbjuda en tydlig och enkel mental modell	4	
Utformas med ett hierarkiskt informationsflöde	4	Allmän/viktigt information visas före detaljinformation

Konsekvent manövrering	4	De olika momenten för manövrering ska alltid ge samma resultat
Erbjuda god synlighet av objekt och funktioner	4	Undvika att gömma undan viktiga objekt och funktioner i undermenyer
Utformas med både text och symboler	4	För att underlätta för den med lässvårigheter
Allmänt		
Uttrycka trovärdighet	4	
Uttrycka enkel användning	3	