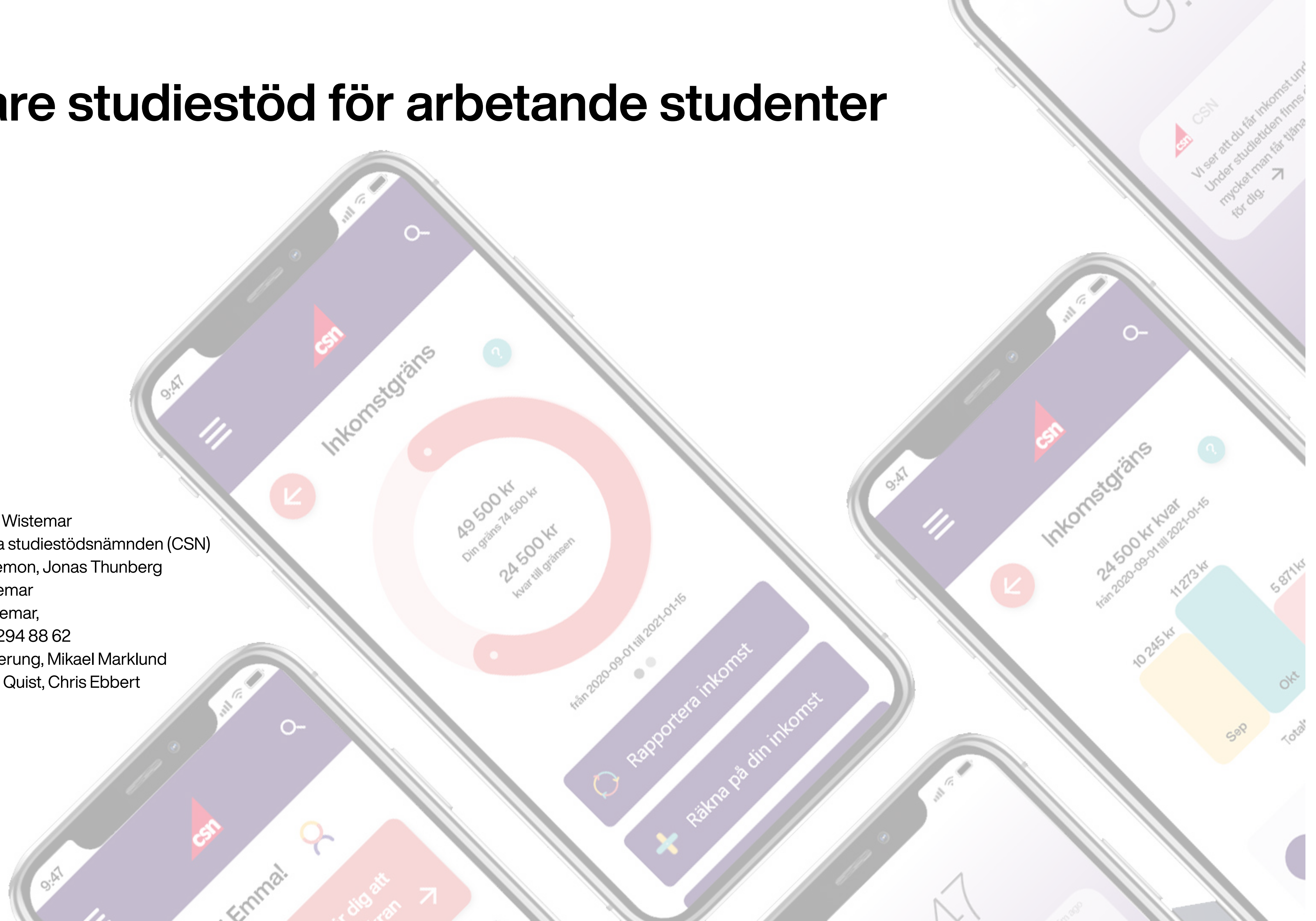


Flexiblare studiestöd för arbetande studenter



Examensarbete av Viktoria Wistemar
Samarbetsföretag: Centrala studiestödsnämnden (CSN)
Kontakt på företag: Thea Lemon, Jonas Thunberg
Projektägare: Viktoria Wistemar
Projektledare: Viktoria Wistemar,
viktoriam@wistemar.se, 070 294 88 62
Examinatorer: Gunnar Anderung, Mikael Marklund
Handledare: Ann-Charlotte Quist, Chris Ebbert



Sammanfattning

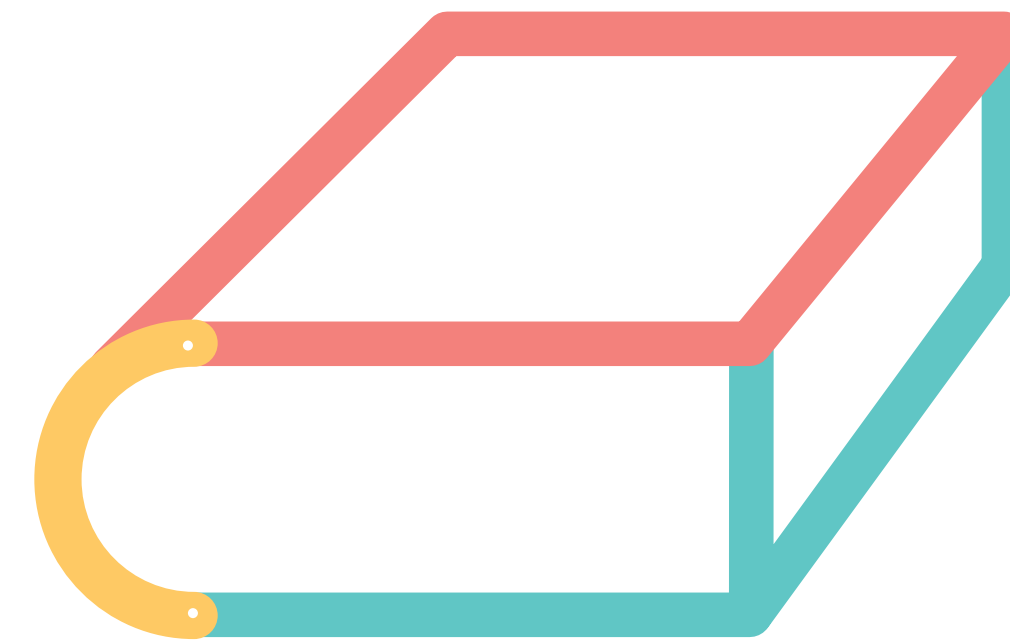
Många studenter som arbetar på sidan om sina studier känner sig otrygga då de har svårt att veta vad de tjänar och att planera sitt arbete. Dagens studiestödssystem är inte anpassat för dessa kunder och informationen som finns är inte lätt att förstå. Marknadsanalysen visar att det finns flera andra alternativa vägar att gå. Med hjälp av undersökningar, intervjuer och tester tas nya alternativ fram. Alternativen utvärderas och hur de skulle hjälpa att lösa problemen ses över. De aktuella lösningarna visualiseras sedan i form av ett förslag på CSN:s nya applikation för telefoner. Appen testas även av arbetande studenter och input från CSN:s UX designers och grafiska designer ges. Arbetet kommer att användas som beslutsgrund för vidareutveckling inom CSN.

Innehåll:

Bakgrund.....	4
Samarbetsföretag.....	5
Tidigare undersökning.....	5
Målsättning.....	6
Målgrupp.....	6
Avgränsning.....	6
Metod.....	7
Agenda 2030.....	8
.....	
Utforska.....	9
Enkät.....	10
Intervju.....	13
Existerande hjälpmedel.....	14
Problemdefinering.....	15
Marknadsanalys.....	17
.....	
Idéutveckling.....	19
Utveckling av modell.....	25
.....	
Resultat.....	32
Diskussion.....	40
.....	
Källförteckning.....	41

Bakgrund

I dagsläget så finns det många studenter som arbetar på sidan om sina studier. Det kan vara för att de vill, behöver mer pengamässigt stöd eller att det är viktigt för deras framtida karriär. Många kan då stöta på att det finns en gräns på vad man får tjäna under varje halvår. Detta skapar osäkerheter då flera inte har koll på exakt vad de tjänar och det framgår inte tydligt att man bara får mindre bidrag, inte förlorar det helt. Det skapar också problem för de som går från arbetsmarknaden till studier och de ska inte heller behöva känna sig otrygga. Kapitalvinster och bostadsförsäljning räknas också in i denna gräns vilket kan göra det problematiskt för studenter som behöver ta ut av sitt sparade kapital eller flytta. Studenter kommer inte alltid direkt från gymnasiet och kan ha olika ambitioner eller levnadssätt samt att alla studieorter har mycket olika förutsättningar. Ett stort problem är också att denna gräns räknar med sommaren då de flesta studenter inte går skola eller får bidrag från CSN och har behov av att arbeta. CSN ska göra det möjligt för alla att studera och därför behöver just detta utvecklas. I dagsläget är gränsen för inkomst inte aktiv på grund av Covid-19 pandemin, det har bidragit till att fler studerar men också till att studenter inom vården får jobba när de behövs.



Samarbetsföretag

Företaget som samarbetas med i det här projektet är Centrala Studiestödsnämnden (CSN). CSN är den myndighet i Sverige som hanterar studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Myndigheten arbetar på uppdrag av regeringen och finansieras av skatt. Det huvudsakliga uppdraget är att göra studier möjligt för alla. (CSN, 2021)

Sedan januari 2021 arbetar de också på regeringens uppdrag för att minska felaktiga utbetalningar. (Regeringen, 2021)

De huvudsakliga kontaktpersonerna på myndigheten är Jonas Thunberg som är verksamhetsutvecklare och Thea Lemon som är tjänstedesigner/ux-strateg och arbetar i CSN:s innovationsteam. De har varit ansvariga för en intern utredning kring ett flexiblare studiestöd.

Tidigare undersökning

Tidigare har avdelningen Utveckling för kund genomfört undersökningar inom vad som behöver förbättras bland CSN:s tjänster. Detta har skett i form av en designsprint med Mittuniversitetet där jag själv deltog och arbete med Umeå Universitet. I båda dessa utvecklingsfaser framkom fribeloppet som ett problemområde. Därför har jag fått uppdraget att arbeta vidare på området. Från de tidigare arbetena kommer det hämtas information och inspiration till mitt arbete.



Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

Målsättning

Målet med projektet är att göra det möjligt och enkelt för alla att studera. Men även att bidra till CSN:s mål om att utjämna skillnader i samhället och gynna samhällets ekonomi över tid. Målet är att projektet ska bidra till att fler studenter kan arbeta utan oro över hur det påverkar deras studiestöd. Mitt resultat är flera koncept över hur vi kan tydliggöra och förändra hur det fungerar för studenter att arbeta.

Målet med examensarbetet är att kunna:

- planera och genomföra ett designprojekt inom givna tidsramar
- driva ett designprojekt med fokus på de grundläggande designmetoderna
- driva ett designprojekt med vissa inslag av avancerade metoder i designmetodik
- utveckla uppdragsgivarens problemställning på ett designmässigt sätt
- på ett designmässigt sätt göra en muntlig presentation av ett genomarbetat resultat
- beskriva sin designprocess och reflektera kring denna i en skriftlig rapport

Målgrupp

Målgruppen för projektet är studenter som arbetar och får inkomst på sidan av sina studier. Ingen avgränsning gällande åldersgrupp har gjorts men medelåldern på de som deltog i undersökningarna ligger på 25 år. Målgruppen arbetar för att få mer pengar över, spara till framtiden, ha en högre levnadsstandard eller för att få sin ekonomi att gå ihop.

Avgränsning

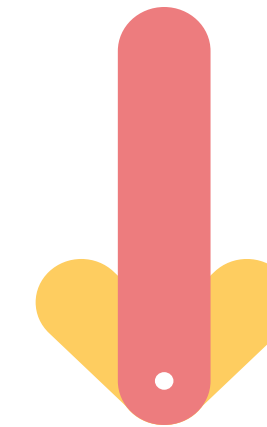
Mitt arbete kring fribeloppet kommer att fokusera på arbetande studenter och inte fokusera på inkomst från aktie eller bostadshandel. Dessa inkomster kommer bara att ta hänsyn till i vissa förslag.



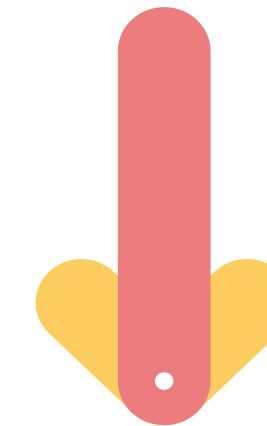
Metod

Under arbetet följer jag designmetodikens tre faser, analytisk fas, kreativ fas och presentationsfas. I den analytiska fasen görs en enkät och sedan mer djupgående intervjuer i utforskande syfte. Där formuleras en tjänstedesign blueprint och de befintliga hjälpmedlen ses över. Den fasen avslutas med en marknadsanalys i inspirationssyfte. I den kreativa fasen testas olika koncept och idéer med arbetande studenter. Sedan testas även modellskisserna av studenterna. I presentationsfasen visualiserar jag mitt slutgiltiga koncept och utvärderar det. Mitt arbete varvas också med respons från mina kontaktpersoner på CSN och kontinuerliga test med arbetande studenter. Möten sker också med en grafisk designer på företaget och flera UX designers för att få en djupare förståelse över hur de arbetar på CSN.

Analytisk fas



Kreativ fas



Presentationsfas

Agenda 2030

Utbildning är grunden till mycket i samhällets utveckling och detta arbete kan kopplas till flera av FN:s globala mål för 2030. Mål 4: God utbildning för alla handlar om att säkerställa inkluderande och likvärdig utbildning av god kvalitet och främja livslångt lärande för alla. (FN, 2021) Mitt arbete säkerställer inkludering genom att låta människor studera utan att känna sig rädda trots att de behöver ha en inkomst utöver sitt studiestöd.

Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt handlar om att verka för varaktig, inkluderande och hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla. Det kan också kopplas till arbetet med studiestödet då det möjliggör för fler att arbeta under sina studier och säkerställer deras trygghet. Detta bidrar till den ekonomiska tillväxten och gynnar ungdomssysselsättning.



Utforska

För att utforska området har en enkät gjorts för att få en snabb överblick på området, sedan kompletteras detta med en mer djupgående intervju av sju olika studenter som arbetar extra på sidan av sina studier. Den befintliga situationen ses närmre på och dess befintliga hjälpmedel. Därefter tas en tjänstekarta, även kallat Blueprint, fram för att kartlägga kundens problemområden och känslor. Två studenter har deltagit för att skapa den. Allt detta har gjort det möjligt att formulera en mer specifik problemdefinition. Detta följs sedan av en marknadsanalys i utforskande syfte för att se vad vi kan lära och inspireras av från omvärlden.



Enkät

Min analytiska fas startade med en analys av CSN:s hemsida och informationen som finns där kring just fribeloppet. Därefter formulerade jag olika frågor kring fribeloppet och att arbeta som student, dessa skickades sedan ut i form av en enkät.

Totalt svarade 31 personer.

Första frågan var varför de arbetade. Resultatet visar på att det dels finns flera olika anledningar att arbeta då personer kommer från olika bakgrund och har olika förutsättningar, dels att behovet av att arbeta finns för dessa studenter. En del kommer direkt från gymnasiet och har behov av mer erfarenhet eller extra pengar. Flera som jobbat tidigare har behovet för att ekonomin ska gå ihop men detta stämmer också för många som studerar där hyran är mycket hög.

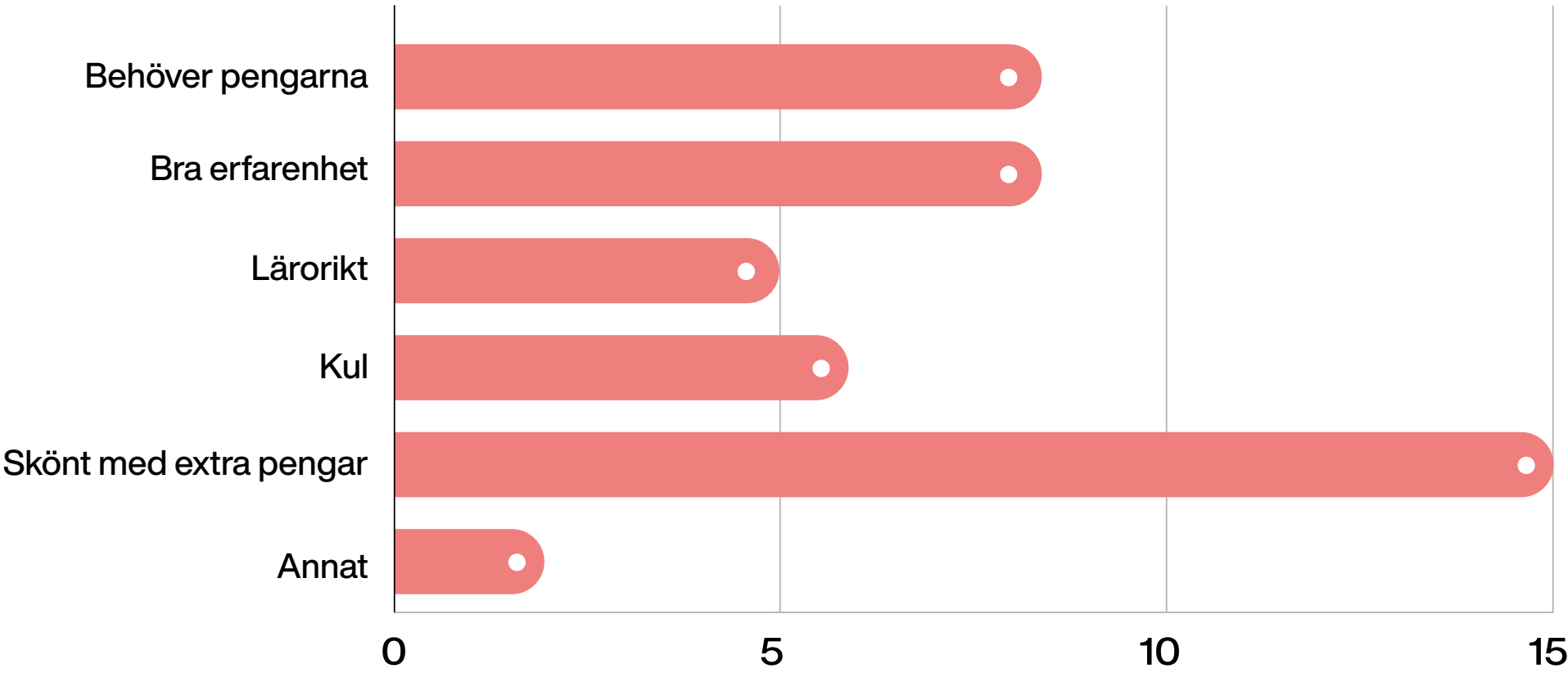
Andra frågan var vilken typ av anställning de hade. Här visade resultatet att de flesta är timanställda vilket stämde med min teori. Att vara timanställd gör det svårt att planera och veta hur mycket man får eller behöver jobba, vilket i sin tur gör det svårt att räkna ut inkomsten.

Sedan frågades om de kände till att det finns en inkomstgräns när man studerar. De allra flesta visste om det vilket är positivt, den informationen har gått fram. Hur många av dem hade då överskridit fribeloppsgränsen? Inte särskilt många men ändå betydande ca 1 av tio som svarade.

Vad som händer sen när man har överskridit var det ungefär hälften som visste och hälften som inte visste. Däremot finns det inget sätt att kontrollera om det verkligen stämde att de vet eller tror rätt. Här är det tydligt att informationen inte nått hela vägen till studenterna.

Hur mycket de tjänar varje halvår var ett liknande resultat men de flesta visste inte. Detta är en fråga man måste fylla i vid varje ansökan till CSN, att man ligger under ett visst belopp.

Varför arbetar du?



Enkät

Nästa fråga blev om de någonsin känt sig begränsade av fribeloppsgränsen. Här svarade mer än hälften att de känt sig det trots att bara ca 10 % faktiskt överskridit gränsen.

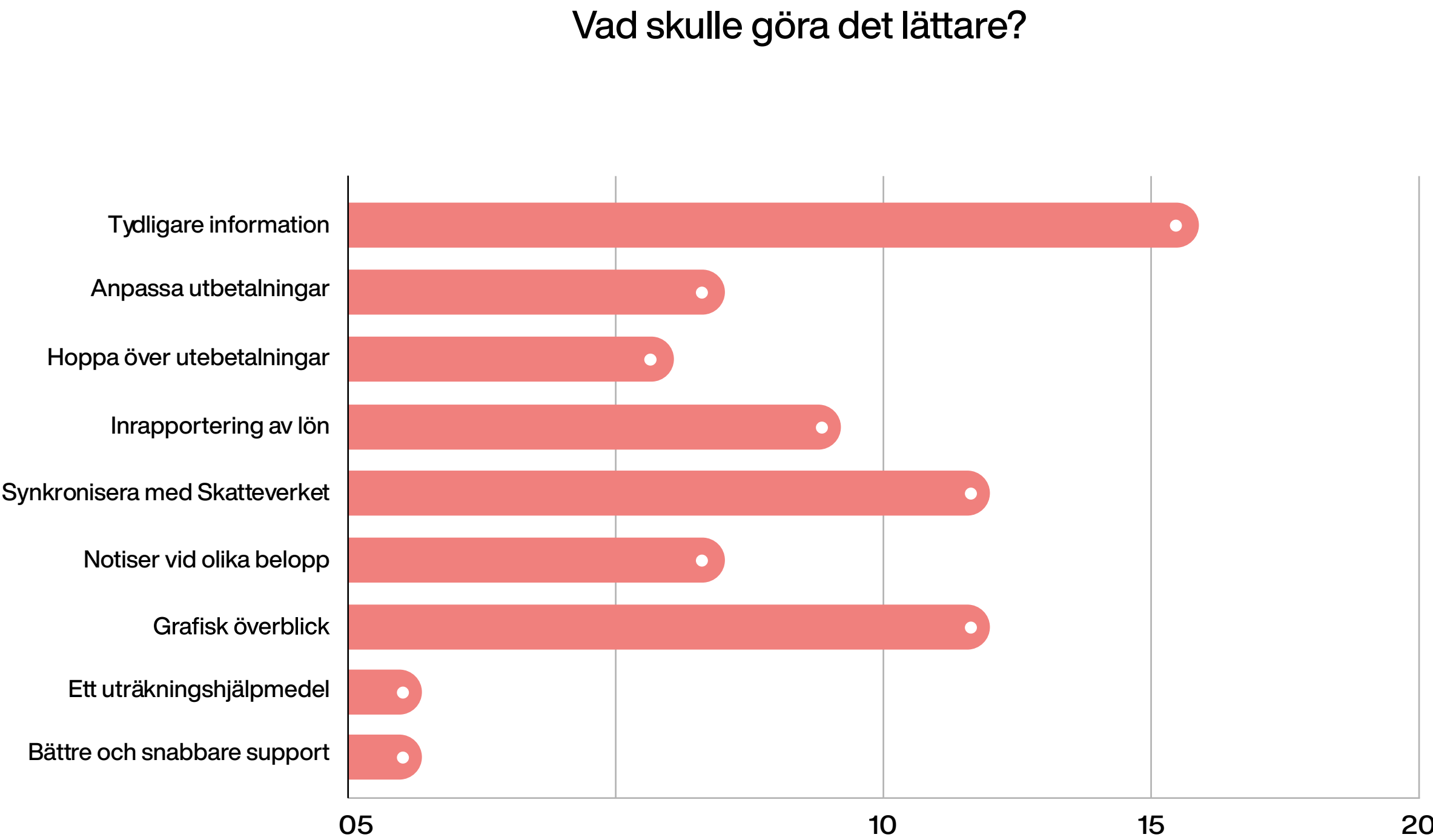
Nästan alla har någon gång känt sig förvirrade eller osäkra kring fribeloppet. Vilket visar på hur svårt hela konceptet egentligen är och det påverkar väldigt många studenter.

Ungefär 70% av de tillfrågade hade hittat information om fribeloppet och den största anledningen att de inte hittat var att de inte sökt informationen. Ett mycket positivt resultat.

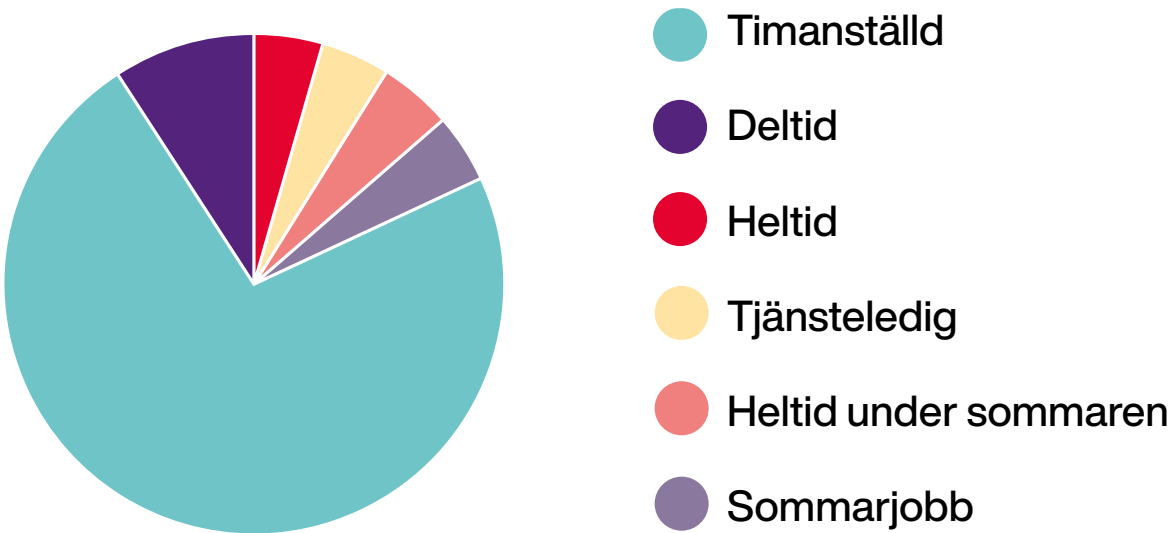
Sedan kom frågan om de förstod informationen och där var resultatet sämre. Alla förstod lite men väldigt få mycket bra, så informationen når inte hela vägen fram. Sista frågan fick de välja om något av alternativen skulle vara hjälpsamma för dem eller skriva dit sina egna förbättringsförslag. Här var det just tydligare information som visade sig vara viktigast tätt följt av en grafisk överblick och synkronisering med skatteverket.

Utöver dessa frågor fick de även skriva egna kommentarer och funderingar kring ämnet. Där framgår det att det finns en hel del frustration över just sommarmånaderna och hur det räknas av CSN. Även hela syftet med fribeloppet ifrågasätts och önskan om en bättre app delges.

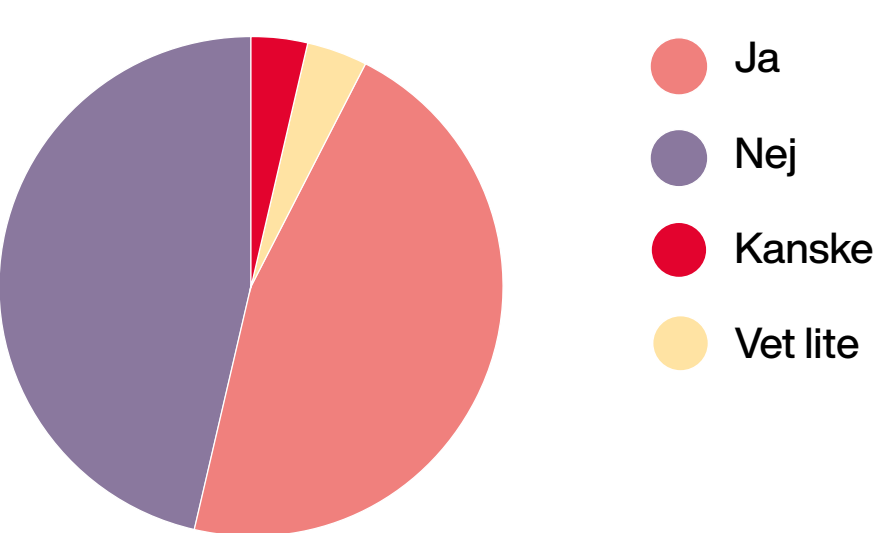
Det hade varit önskvärt med fler svar men med tanke på det specifika området är det ett godtyckligt resultat.



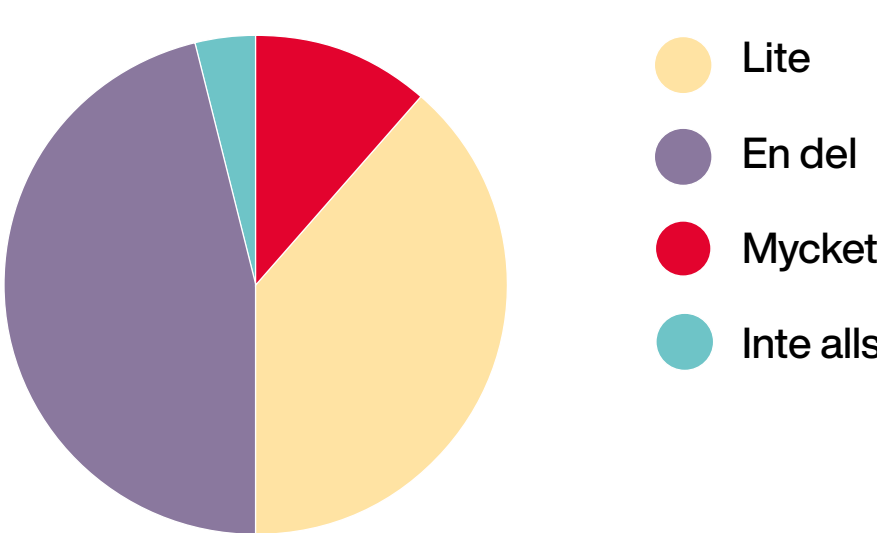
Vilken typ av anställning har du?



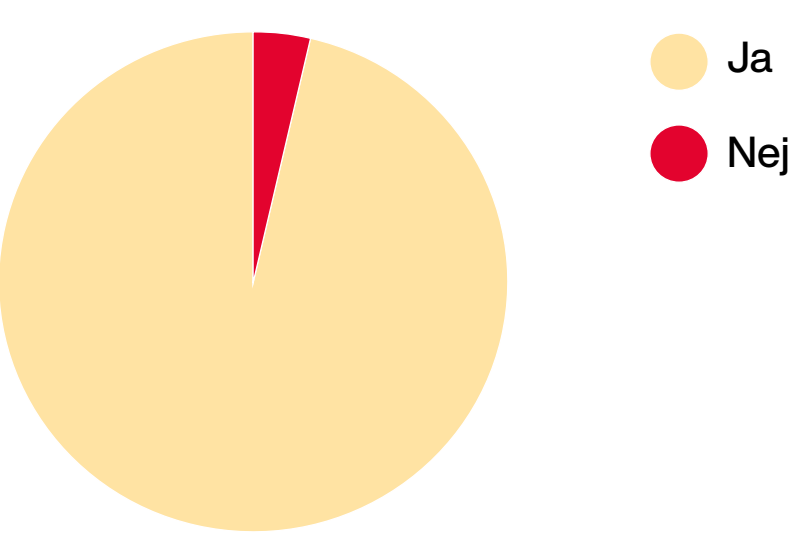
Vet du vad följderna blir om du överskrider gränsen?



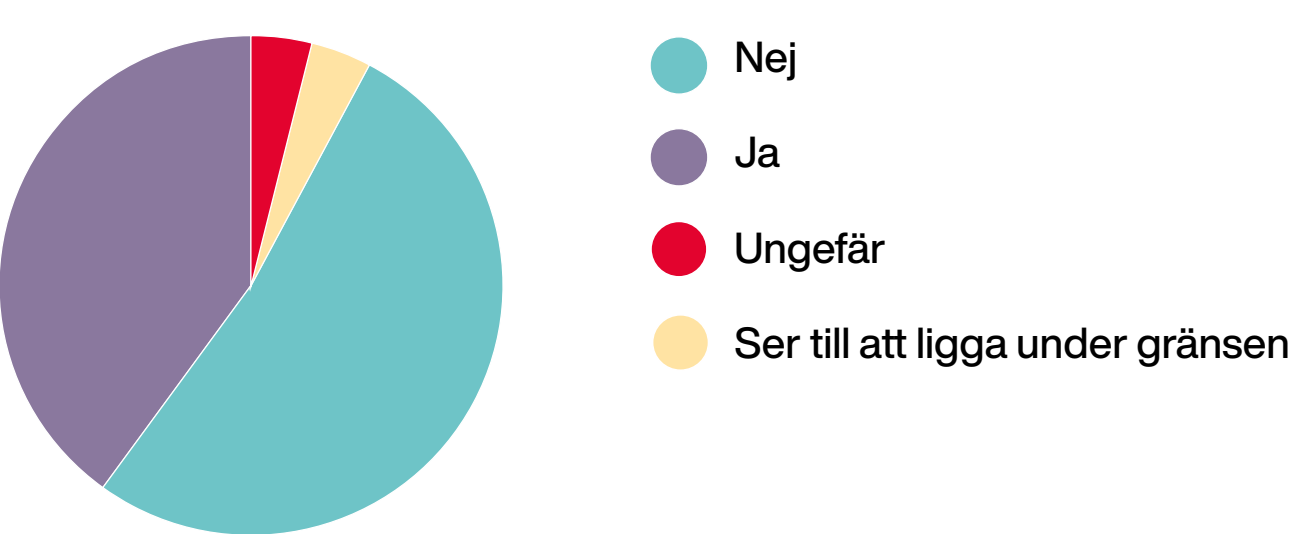
Har du någonsin känt dig osäker eller förvirrad kring fribeloppet?



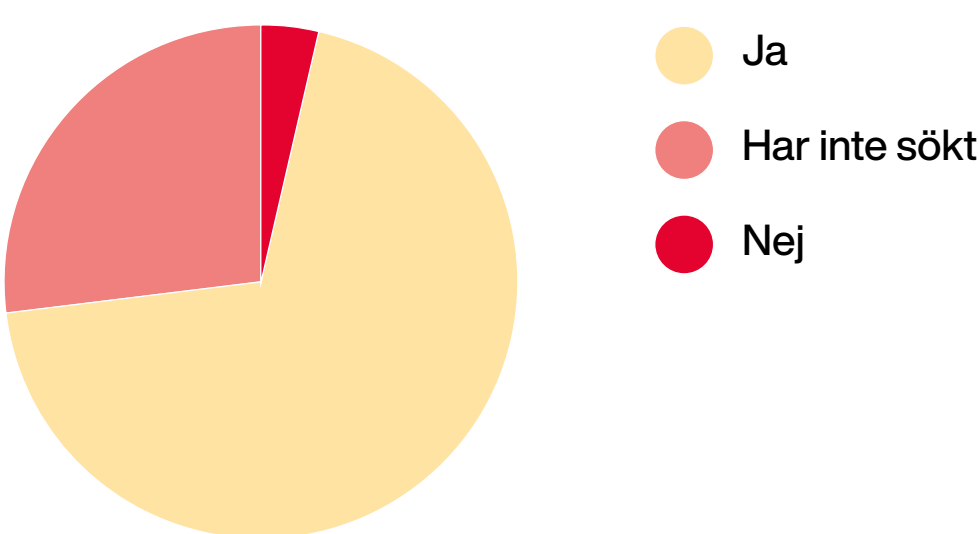
Känner du till att det finns ett inkomsttak?



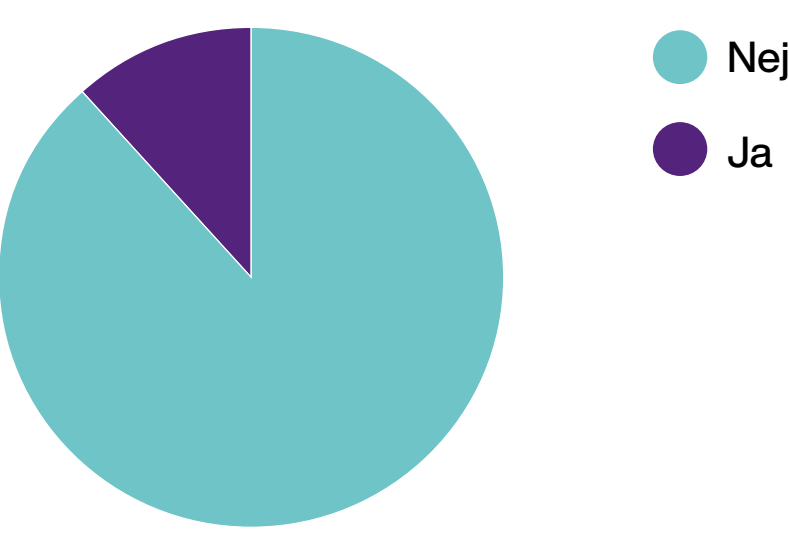
Håller du koll på hur mycket du tjänar varje halvår?



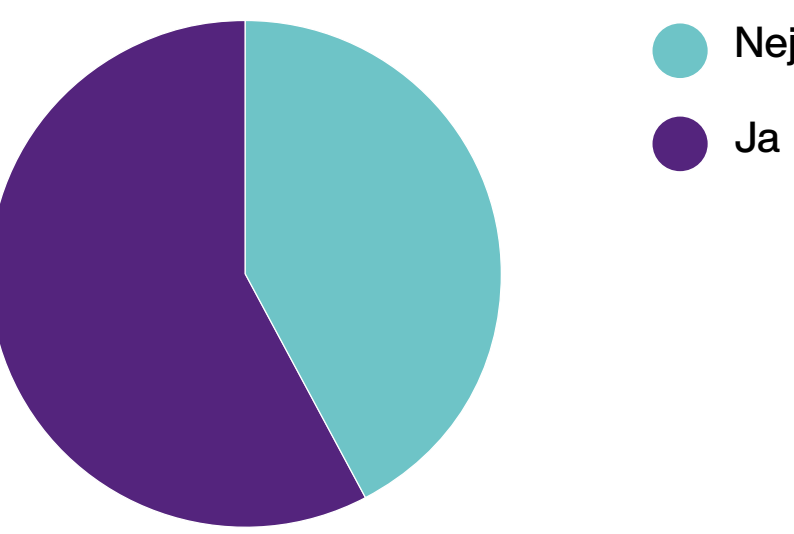
Har du kunnat hitta information om fribeloppet?



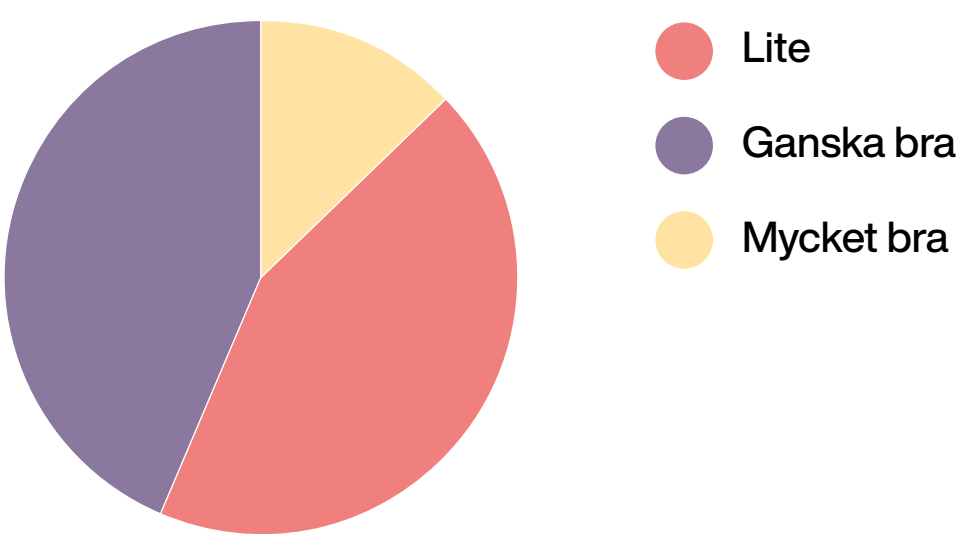
Har du någonsin överskridit gränsen?



Har du någonsin känt dig begränsad av fribeloppet?



Har du förstått informationen om fribeloppet?



Intervju

Undersökningen följdes sedan av sju mer djupgående intervjuer av studenter som arbetar. Jag ville få fram vad de upplevde i dagsläget, hur de tänkte kring sitt arbete och vad de saknade. Mycket stämde också överens med tidigare studier och enkäten.

Flera upplevde fribeloppet som förvirrande och hade även svårt att förstå konsekvenserna av att överskrida det. En del av studenterna upplevde informationen om fribelopp som svår att förstå och en del hade aldrig orkat kolla upp informationen. De flesta jag intervjuat ville att fribeloppet skulle tas bort helt då de inte förstod syftet med det.

En av dem förstod dock värdet av att inte kunna jobba för mycket och lägga sin tid på studierna. En av de jag intervjuade var en sjuksköterskestudent och de är en grupp som påverkats mycket av borttagandet av fribeloppet under covid-19. Hon oroar sig över pressen de har att jobba mer och hur många av hennes klasskamrater som riskerar att bli utbrända innan de ens blir färdigutbildade.

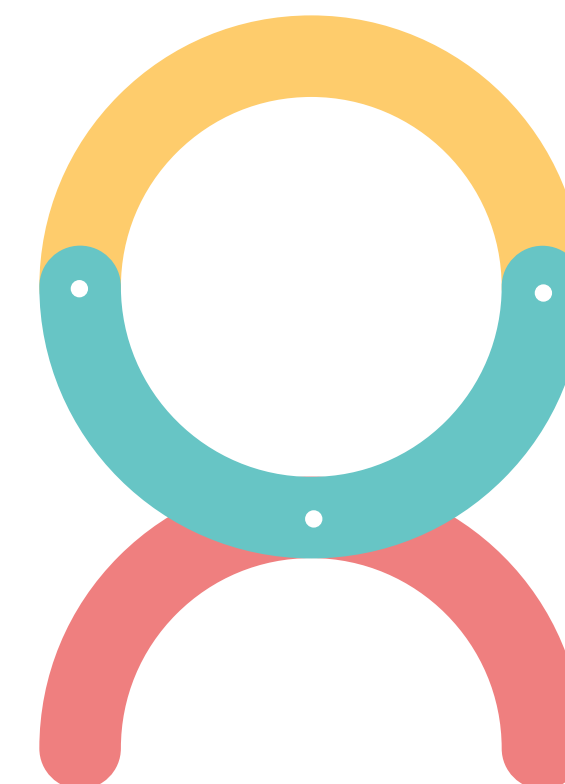
De jag pratade med arbetade för att få extra pengar och för att det är bra erfarenhet. De ser värdet av att få ingå i en annan krets och få nya erfarenheter. Att arbeta är också väldigt lärorikt på flera plan och det ger ett avbrott från studierna där man kan fokusera på något annat.

En av de sju jag pratade med hade överskridit gränsen en gång. Studenten upplevde inga större problem med återbetalningen men det kändes konstigt att det var så långt efter och såklart lite jobbigt att betala tillbaka.

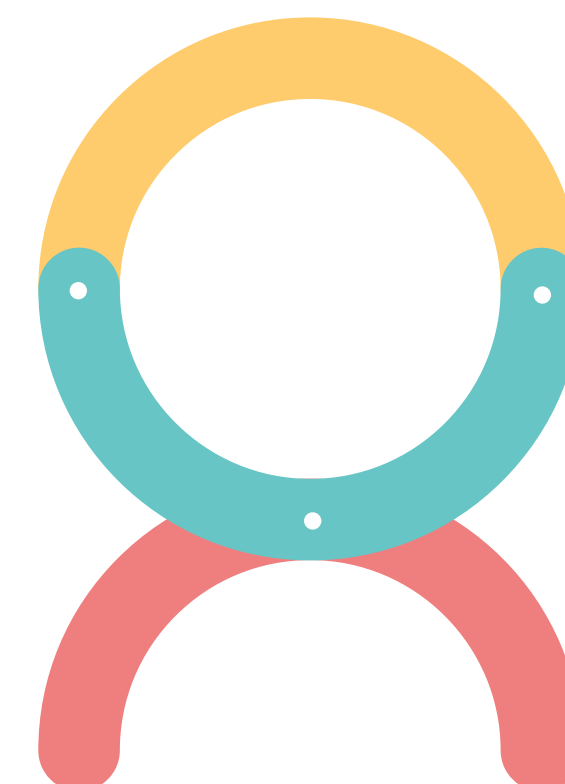
Det många tyckte var jobbigt var att hålla koll på inkomsten då de alla är timanställda och inte lägger sitt schema många veckor i förväg. De ville ha en tjänst som kan hjälpa dem med detta och hjälpa dem att få en överblick. Det tär också på dem att inte veta om de överskridit gränsen förrän två år senare, detta behöver ske snabbare. En del vill också ha hjälp med uträkningar så att de kan planera bättre.

Flera ifrågasatte även hur deras inkomst kan räknas fastän de inte studerar under sommaren. De känner att när de inte har inkomst från CSN borde de ha rätt att få det från annat håll.

Två huvudsakliga typer kan skiljas ur gruppen. En del som är mer planerande och vill ligga i framkant. Den andra delen är mer spontan och inte lägger lika mycket energi på planering utan hoppas att det går bra ändå. Båda grupperna känner däremot en osäkerhet kring fribeloppet och situationen de befinner sig i som arbetande studenter. Utifrån detta har jag tagit fram två personor som kommer vara grunden till min målgrupp.



Kim
24 år
Timanställd
Arbetar för att få extra pengar
Planerar sitt arbete
Vill ta till sig informationen men
förstår inte helt



Emma
26 år
Timanställd
Arbetar för att få ihop ekonomin
Arbetar så ofta hon kan
Räknar inte på sin inkomst och
upplever oro över följderna

Existerande hjälpmedel

På CSN:s hemsida finns det väldigt mycket information man kan läsa, men det uppfattas något rörig och informationstungt. Här finns en lista på just hur mycket man får ha i inkomst. Den är svår att tyda då det är mycket siffror som klumpas ihop. Dessutom ska du veta hur många veckor per termin du studerar och det är inte ett begrepp som är enkelt att förstå. Förut motsvarade ett högskolepoäng en veckas studier men så är det inte längre, numera är det trettio poäng per termin vilket motsvarar tjugo veckor. Dessutom börjar listan på en vecka, trots att det finns väldigt få som studerar så kort. Det borde tydliggöras vad som är informationen de flesta vill åt.

På sidan förklaras också vad som ingår i inkomsten men också att alla ändringar ska rapporteras till CSN. I slutet av sektionen finns även några förklarande videoklipp som tydliggör vad fribeloppet är och vad som räknas till ens inkomst.

På CSN:s andra plattform, deras mobilapp finns lite information om fribeloppet och man kan även se vilket fribelopp som gäller under vilken period.

Båda plattformarna förutsätter att studenten själv vet hur den ligger till och ingen information om tidigare perioder tillhandahålls fastän CSN får rapporter om detta varje år.

Studiemedel

Fribelopp för 2021, studiemedel

Här ser du hur hög inkomst du får ha utifrån hur många veckor med studiemedel du fått och om du studerar på heltid eller deltid. Gäller för 2021.

Antal veckor med studiemedel per kalenderhalvår	Heltid	75 %	50%
1	179 842	180 918	182 084
2	175 229	177 462	179 780
3	170 617	174 006	177 476
4	166 005	170 550	175 172
5	161 392	167 095	172 868
6	156 780	163 639	170 565
7	152 167	160 183	168 261
8	147 555	156 727	165 957
9	142 942	153 272	163 653
10	138 330	149 816	161 349

Mina sidor



Fribelopp

Fribeloppet är den inkomst du kan ha under det eller de halvår du studerar utan att det påverkar dina studiemedel eller ditt studiestartstöd.

Fribeloppet för studiemedel är borttaget till och med den 30 juni 2021 med anledning av coronapandemin. Läs mer på [csn.se](#).

Studiemedel

1 januari 2021 - 30 juni 2021

Fribelopp:

82 981 kr

Problemdefinering

För att definiera problemområdena i tjänsten har jag valt att utforma en tjänstekarta eller Blueprint som det också heter. Där följer jag studentens aktiviteter, tankar men också CSN:s roll i processen och hur de interagerar med varandra.

Första steget är att söka studiemedel, här måste studenten ange om den har högre inkomst än en viss summa under de kommande sex månaderna. Detta skapar förvirring då många inte vet hur mycket de kommer att få arbeta och vad som räknas till inkomsten. Summan de anger att de tjänar mindre än är dessutom en annan än det faktiska fribeloppet som de får tjäna. Här har CSN lagt in en marginal, detta skapar en ännu större förvirring. Det enklaste för studenten blir ändå att ange att de tjänar mindre då de egentligen inte har någon aning om vad de kommer ha för inkomst. Här uppskattar jag att de flesta interaktionerna sker på hemsidan med mobil och dator.

Andra delen är att studenten arbetar och får lön under sin studieperiod. Här är inte CSN delaktiga alls då de inte får någon information om att studenten börjat få inkomst. Denna fas pågår tills studenten börjar känna sig osäker och börjar söka information. Informationen är då inte lika lättillgänglig på telefonen där de flesta studenter interagerar med CSN, dessutom är den svår att förstå. CSN:s uppgift i det steget är att just tillhandahålla informationen och här resulterar det även i samtal och mail till CSN av de som inte förstår informationen. Nästa steg blir för studenten att räkna på sin inkomst men också det kan vara svårt, lönen kommer i efterhand och studenten vet inte vad som räknas in. Även om studenten då kommer till nästa steg att den vill ändra sin ansökan så ställs frågan igen ”vad är din inkomst” svaret är fortfarande osäkert. Nästa månad kanske studenten inte får några arbetspass. Här blir det återigen enklare för många att ange att de tjänar under gränsen då de inte vill förlora sitt bidrag eller stöd. CSN:s uppgift är att ta emot ändringarna, vilket

sker automatisk och även ta emot frågor och funderingar via telefon. Två år senare får studenten uppgifter via post om att de har blivit återbetalningsskyldiga. Det är en lång fördröjning som skapar osäkerhet. Dessa pengar som man fick för mycket av är mest troligt redan spenderade. CSN får uppgifter från Skatteverket om den årliga inkomsten som de sedan delar på två, inte enligt fribeloppets perioder. Sedan är det upp till studenten att bevisa vad de tjänat när, om återbetalningen ska bli helt rätt. Studenten har då svårt att komma ihåg alla pass men chansen finns att de även slutat på sin arbetsplats då det gått två år. I dagsläget spenderas 10 000 timmar per år på att kontrollera inkomsten hos studenter som man tror har tjänat för mycket.

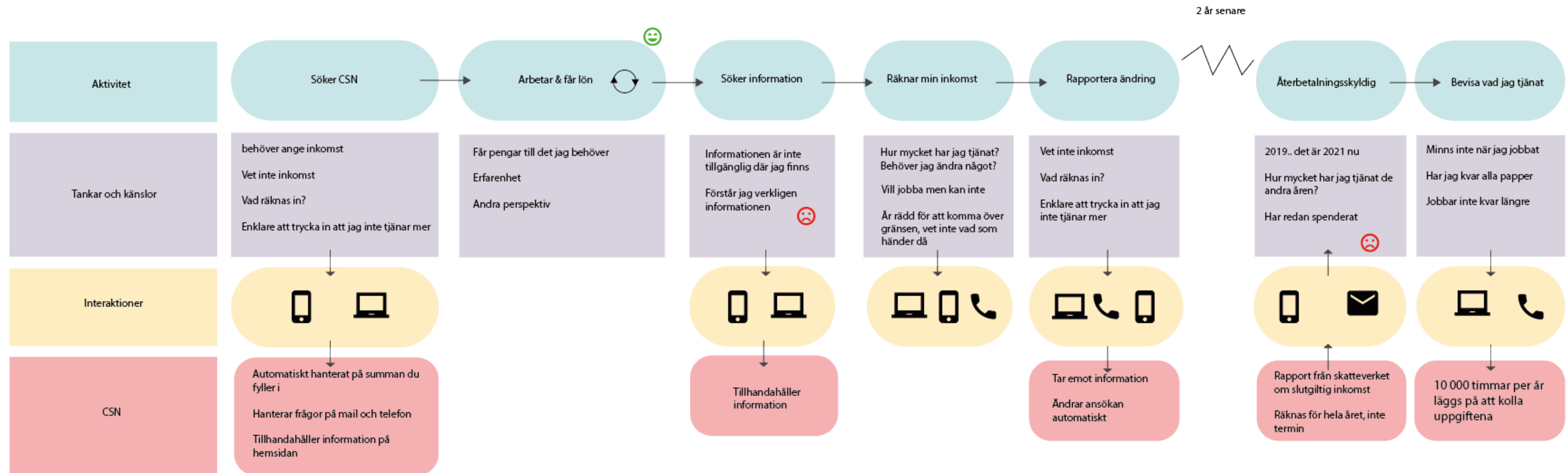
Tidigare undersökningar från CSN:s innovationsteam har även visat att kunderna vill göra uttag och insättningar själva utifrån sin ekonomiska situation. De vill inte använda mer studiestöd än nödvändigt och de vill att studiestödet ska vara lätt att förstå, vilket stämmer bra överens med mina undersökningar. Sedan vill även staten veta hur mycket studiestöd som verkligen behövs så att skattepengar används på rätt sätt och få till ett ekonomiskt hållbart studiestödsystem.

Min slutsats av dessa undersökningar är att informationen behöver förbättras och bli mer tillgänglig. Dessutom måste den bli lättare att läsa och förstå. Flera oroar sig i onödan bara för att de inte kan förstå informationen.

Det är svårt att förutspå inkomsten för timanställda och till detta måste ett hjälpmedel tas fram. Studenter ska inte behöva känna sig oroliga eller onödigt begränsade av systemet.

Det finns en irritation över hur fribeloppet fungerar och hela systemet behöver ses över.

Att arbeta och studera med studiestöd



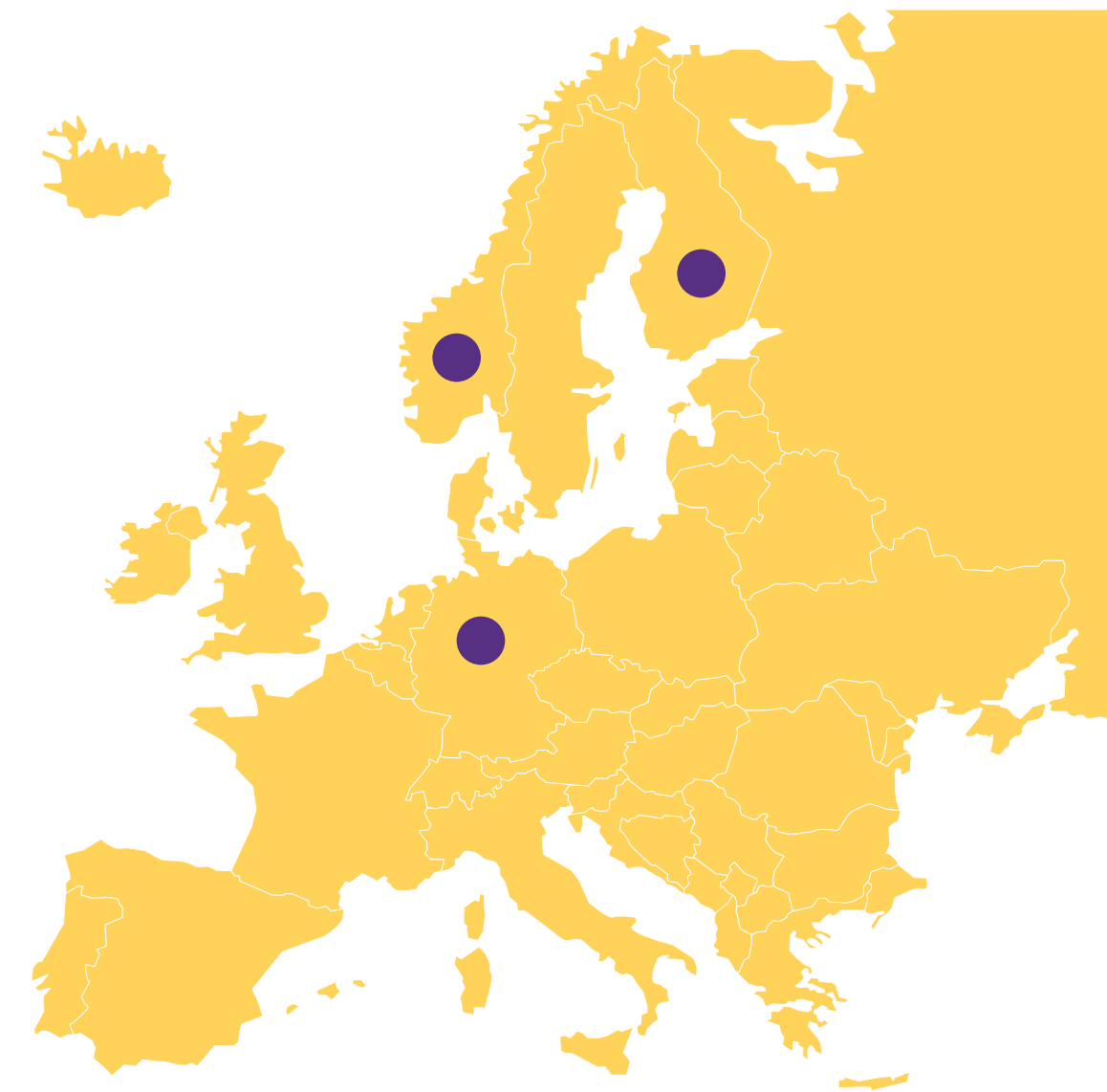
Marknadsanalys

I min marknadsanalys har jag valt att se närmre på studiestödssystemen i andra länder. Fokus ligger då på själva systemet och hur det fungerar med arbete och inkomst för studenter.

Finland är känt för sin goda utbildningsstandard och det är något vi vill eftersträva, därför kändes det som ett bra exempel. Enligt Edsys (Edsys, 2019) har Finland det bästa utbildningssystemet i världen. I Finland baseras ditt studiebidrag på din boendesituation, ålder och dina föräldrars inkomst kan också räknas med. Däremot räknas inte studentens eller föräldrarnas andra tillgångar. Studielånet tas sedan från en separat bank som man får välja själv. Det deras studiemyndighet bidrar med är en lånegaranti från staten. (Kela, 2021)

Norge är även bra att se på då de också har hög standard och likande den svenska modellen ser de studiestöd som en rättighet, vilket kan göra att deras lösningar passar oss också. Deras myndighet kallas Lånekassen. Lånet man får ut ses som bassupport, det kan sedan omvandlas till ett stipendium om du går klart din utbildning, har långt till universitetet eller har inkomst och tillgångar under en viss gräns. Upp till 40% av ditt lån kan omvandlas till ett stipendium. Din inkomst eller dina tillgångar har ingen påverkan på grundbeloppet du får låna, tjänar du mycket kan du däremot behöva betala tillbaka hela lånet istället för att få någon del som stipendium. (lånekassen, 2021)

Tyskland beräknar lånet baserat på dina föräldrars inkomst och studentens egna om den har någon, även andra tillgångar räknas in. Har studenten arbetat heltid de senaste åren räknas endast den inkomsten. Deras system baserar sig på att föräldrarna är försörjningsskyldiga till sitt barn fram till att de har utbildat sig. Utbildar studenten sig snabbt, betalar tillbaka snabbt eller har mycket bra betyg kan man få ett minskat belopp att betala tillbaka.



Marknadsanalys

Sydkorea distribuerar lån via Korea Student Aid Foundation (KOSAF). Dessa lån baseras på dina studieresultat och i vissa fall din inkomst. Bara tre av tio studenter tjänar efter sina studier bra nog för att betala tillbaka sitt lån enligt KOSAF (Koreatimes, 2019). I Sydkorea är det mycket ovanligt att studenter arbetar på sidan av sina studier och därför fanns lite information om just detta (education.stateuniversity, 2021). På Universitetens hemsidor finns mycket information om just stipendium och på universitetet Kookmin får 60% av studenterna stipendium varje år, baserat på deras studieresultat. Här beskrivs även ett särskilt stipendium man kan få för arbete inom skolans administrativa avdelning. (Kookmin, 2021)

I USA kollar deras myndighet efter behovet av finansiellt stöd för att få låna pengar men har ingen särskild summa som gräns. USA är även känt för att vara väldigt dyrt land för högre utbildning och många har inte alltid råd. Däremot finns det många vägar till särskilda stipendium för de som är extra duktiga på något. Något som inte är lika känt är deras system som kallas Work-Study. Det innebär att skolan med hjälp av deras motsvarighet till CSN distribuerar jobb som kan hjälpa dig att finansiera dina studier. Med detta kommer även en del krav. Skolan begränsar antalet timmar du kan jobba och bestämmer hur mycket som är rimligt tillsammans med arbetsgivaren. Sedan vägs detta mot betygen och får du dåliga betyg får du inte heller fortsätta att jobba. Vid högre utbildning som exempel masterutbildningar ställs även kravet att arbetet ska vara relevant för din utbildning och din framtida karriär. (Student aid, 2021)

Sammanfattningsvis så finns det många olika system där ute och dessa är bara några exempel. Sverige har en annan syn på studiemedel än många andra länder men det betyder inte att den är fel. Längre har även Sverige befunnit sig bland de bästa länderna i världen när det kommer till utbildning. Lärdomarna från analysen är att det finns många vägar att gå och systemet behöver inte se ut på ett särskilt sätt.



Idéutveckling

Jag har tagit fram flera olika koncept som skulle kunna lösa problemet med osäkerheten kring att arbeta vid studier. Här nedan går jag igenom dem och utvärderar dess påverkan på systemet och studenterna. Jag har genomfört intervjuer med fem olika studenter som arbetar extra på sidan av sina studier för att diskutera dessa koncept och funktioner. Detta för att få deras insikter på vad som skulle kunna hjälpa dem utifrån deras situation.



Inget fribelopp

I dagsläget är gränsen borttagen vilket gör att studenter kan jobba hur mycket de vill men också att de kan köpa/sälja aktier, fonder och bostäder.

Vart går gränsen för hur mycket man får äga/tjäna och ändå få stöd?

Behöver man verkligen stödet då?

I min intervju med en sjuksköterskestudent framkommer det att hon oroar sig över utbrändhet i hennes klass, nu när de får jobba så mycket.

Att fribeloppet är borttaget möjliggör också för att folk anmäler sig till utbildningar som de inte deltar i och får lån och bidrag som de aldrig betalar tillbaka. Regeringen förlorar extremt mycket pengar på att inte ha någon gräns alls. Det är blandade känslor från en del studenter men med mer information om varför det finns kan de flesta förstå meningen med det. Därför känns denna idé inte aktuell att jobba vidare med.

Tydligare information

Bättre och tydligare information skulle hjälpa många visade min undersökning och intervjuer. Något jag genast tänkte på då var informationsgrafik. Det behövs ett bra sätt att få en överblick av hur mycket man tjänar och dess påverkan på studielånet. Bilder och symboler uppfattas mycket snabbare av ögat än ord och ger en överblick som text inte kan bidra till på samma sätt. Ett problem med CSN:s befintliga sida är att det är mycket information på samma ställe och det är svårt att förstå vad som gäller just dig.

Att studenterna förstår informationen de ges skulle undanröja mycket osäkerhet.

Egen rapportering

Ett alternativ är att ha en tjänst där man kan rapportera in sin inkomst varje månad. Detta sammanställs sedan och visas upp för användaren. Då kan man enkelt följa hur mycket man tjänar och här finns också möjlighet till att lägga in andra inkomster som aktier och bidrag.

Denna funktion kräver mycket egen motivation och ett enkelt system att fylla i. Detta kan i kombination med andra funktioner bidra till en ökad förståelse och trygghet.



Automatisk synkronisering

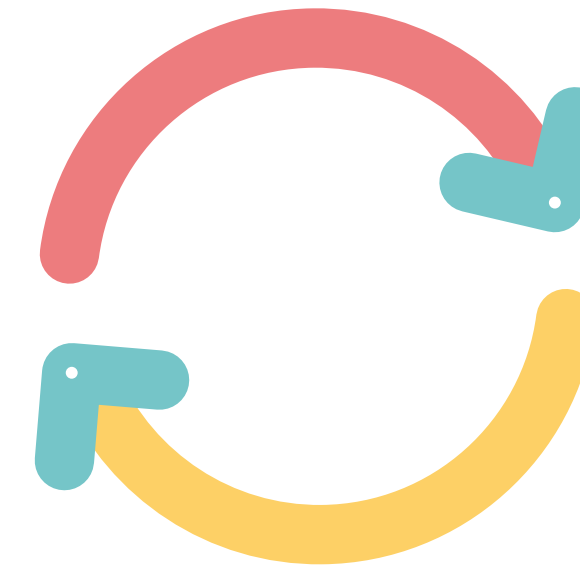
Synkronisering med Skatteverket kan börja göras varje månad och på så sätt få uppgifterna om inkomst automatiskt uppdaterade. Då kan studenten alltid få veta hur den ligger till i förhållande till sin gräns och få en bra överblick om när det kan passa att bromsa arbetstakten eller ändra sitt studielån. Ett annat alternativ skulle vara att synkronisera med studentens bankapp där inkomster redan kategoriseras och registreras. I båda dessa system skulle det även gå att hålla koll på flera inkomster inte bara lön från arbete. Det alternativet skulle uppskattas av flera och även bidra till en minskad arbetsbörda på CSN då uppgifterna inte sprids ut på ett helt år.

Chattfunktion

En funktion som diskuterats är att kunna chatta med en AI chatt för att få hjälp att hitta det man söker eller ändra sin ansökan. Detta skulle ge en mer personlig upplevelse till tjänsten. Allt fler vill kunna undvika att prata i telefon och det tjänar också CSN arbetstimmar på. Flera av testpersonerna har upplevt dåliga liknande tjänster och de skulle hellre vilja hitta det de söker på sidan istället. Chattarna som beskrivs har ofta varit otydliga och svårt att få fram exakt rätt information från. För att få en liknade tjänst att fungera bra krävs en väldigt stor arbetsinsats.

Röststyrt

Att kunna använda röststyrda hjälpmedel är något som behövs. I CSN:s komponenter som deras UX team tagit fram är alla bitar anpassade för att fungera med sådana system vilket möjliggör en större tillgänglighet. Ett alternativ var också att ta hjälpmedlet till alla, liknande en röstassistent. Alternativet ses som ganska likt en chatt visar mina intervjuer. Förslaget upplevs som rörigt då testpersonerna framförallt har behov av att få se siffror och uträkningar inte få det uppläst.



Timbaserat

En idé jag funderade på var att ändra systemet till att vi räknar på timmar istället för inkomst. Då skulle det vara mycket enkelt att veta hur mycket man kan jobba. Ett syfte med gränsen är att få studenten att fokusera på sina studier och med en timgräns begränsas just tiden. Detta system skulle göra det mycket enkelt för studenten att veta vad som gäller men det kan bidra till en stor orättvisa när timlönen för olika arbeten varierar stort.

Räknas till hela studietiden

Ett system skulle vara att man räknar inkomsten under hela studietiden och då bli mer flexibla än att räkna varje termin. Men det skulle göra det ännu svårare att planera och mest troligt resultera i stora problem om man arbetar mycket i början av sin utbildning. Då kanske man inte kan jobba sin sista tid trots att man behöver pengarna. Detta bidrar med för många problem och är inget jag kommer att arbeta med.

Räkning av summor i stället för veckor

Systemet med studieveckor börjar kännas föråldrat. Ingen vet längre hur många veckor de studerar utan de vet hur många poäng. Detta behöver ändras i CSN:s interna system och istället räkna på hur mycket pengar en student har rätt till. På så sätt kan man spara summor till senare studier om man väljer att inte ta fullt studiestöd. I dagsläget förlorar många arbetande studenter hela veckor av studiestöd trots att de bara får ut summan av 75% av en vecka. Stödet ska inte behöva vara anpassat till dina veckor utan du kan få ut exakt det du vill ha anpassat till din inkomst.

Räknas inte under sommaren

Många studenter upplever att det är konstigt att deras inkomst under sommaren räknas då många inte går skola eller får CSN då. Detta räknas av CSN då de får rapport från Skatteverket för hela året. Om vi istället kan få rapporter för varje månad så kan vi jämföra det mot vilka månader studenten fick bidrag, även återbetalningen skulle ske mycket snabbare om man överstigit gränsen om rapporterna kom direkt efter varje månad. Detta betyder att inkomstgränsen bara appliceras när du faktiskt studerar vilket möjliggör för flera att arbeta heltid när de har studieuppehåll under exempelvis sommaren.



CSN konto

Detta är ett koncept som uppkommit under den tidigare designsprinten där jag deltog. Tanken är att det finns ett konto där CSN betalar ut varje månad det fulla beloppet och sedan får studenten ta ut det den faktiskt behöver varje månad. På så vis kan man minska hur mycket pengar studenterna använder och då blir de inte återbetalningsskyldiga i samma grad. Detta system känns snabbt komplicerat och fördelarna upplevs inte överväga omständigheten.

Anpassning av bidragsdel

Inspirerat av Norges system skulle vi kunna anpassa bidraget i efterhand och göra studenterna säkra på att de inte blir återbetalningsskyldiga direkt utan det är lånets återbetalning i framtiden som påverkas av arbete. Det kräver att allas inkomst räknas under varje termin under flera år och sedan jämförs mot lånet. Detta system tror jag skulle bidra till mer arbetstimmar för CSN och känns därför inte aktuellt att arbeta med.

Notiser

Notiser är något jag diskuterat i flera intervjuer. Det är något kunderna får dagligen i sina telefoner och inget som verkar störa någon. Fler ser det som positivt att få tillgång till sin information på ett enklare sätt. Något att fundera över är såklart frekvensen, en del föredrar att bara få notiser om det är väldigt viktigt medan en del kan tänka sig att få vid alla förändringar som sker vid till exempel inrapporterad inkomst. Ett alternativ är att göra mängden notiser valbart, vilket skulle öka flexibiliteten av tjänsten. I telefonen går det såklart alltid stänga av notiser helt men det läggs till ett mellan alternativ där man kan välja att bara få det viktigaste.



Hushållets inkomst

Flera andra länder räknar på hela hushållets inkomst och/eller tillgångar. Om vi skulle implementera ett liknande system skulle det leda till ett stort missnöje visar intervjuerna. Det ses som mycket konstigt att din bakgrund och familj eller partners inkomst skulle spela roll. Sverige upplevs som ett mer självständigt land och flera uttrycker att en sådan förändring skulle vara åt fel håll. Min slutsats är att vi i dagsläget ser på studiestöd mer som en rättighet än ett stöd för dem som inte har råd att finansiera sina studier på annat sätt. Sverige har ett av de mest generösa studiestöden i världen.

Godkända jobb

I USA finns det jobb som deras motsvarande myndighet ger ut till studenter för att hjälpa dem att finansiera sina studier. I högre utbildning finns det även krav på vad jobbet ska handla om.

Att på detta sätt skriva avtal mellan CSN och arbetsplatsen kan vi få en kontrollerad arbetstid och ett kvalitetssäkrat arbete som gynnar studenten i längden.

Detta förslag bidrar inte till att studenten har mer kontroll själv utan här krävs ett större arbete från CSN:s sida. Denna brist på kontroll kan leda till att studenterna fortfarande känner sig osäkra i sin situation.

Ändra utbetalningar

Att ändra de kommande utbetalningarna för att kompensera när man överskridit gränsen skulle ge en ökad kontroll. Då slipper studenter vänta två år på att få veta att de behöver betala tillbaka pengar de förmodligen redan har spenderat. Detta skulle också kunna ske automatisk av CSN när någon överskrider.



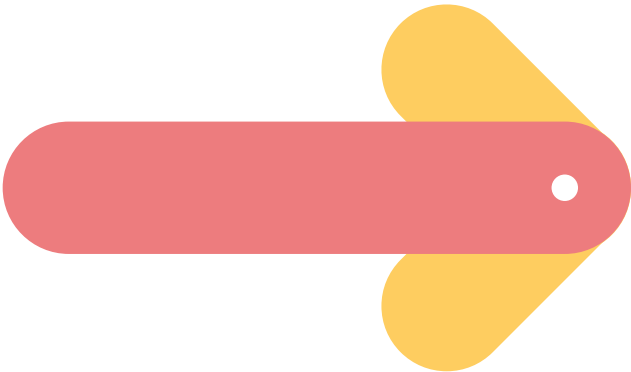
Utveckling av modell

CSN:s besöksstatistik visar att allt fler använder sin mobiltelefon för att besöka dem. Just nu sker 72% av besöken via just mobilen och det ökar varje år. Därför har jag valt att gå vidare med en mobilapplikation där jag kan kombinera och visualisera flera av lösningsförslagen och göra informationen tillgänglig där studenterna vill vara. I flera intervjuer och samtal som skett med andra studenter framkommer också att många saknar en fungerande app från CSN. Även alla skisser eller visualiseringar från tidigare arbeten har studenterna visat på en app och hur det skulle kunna fungera där.

Namnet fribelopp har upplevts otydligt i många sammanhang och därför ändrades det till inkomstgräns under designprocessen. Testpersonerna upplevde detta som positivt då man direkt kan höra vad det faktiskt handlar om. Ändringen uppskattas inte skapa någon förvirring då det blir tydligare även för dem som redan är mycket bekanta med fribeloppet. Tanken med att inte benämna det som en gräns är förståelig då man inte vill bidra till begränsningar eller en känsla av styrdhet hos kunderna. Här bedöms det vara mer fördelaktigt att byta.



Fribelopp

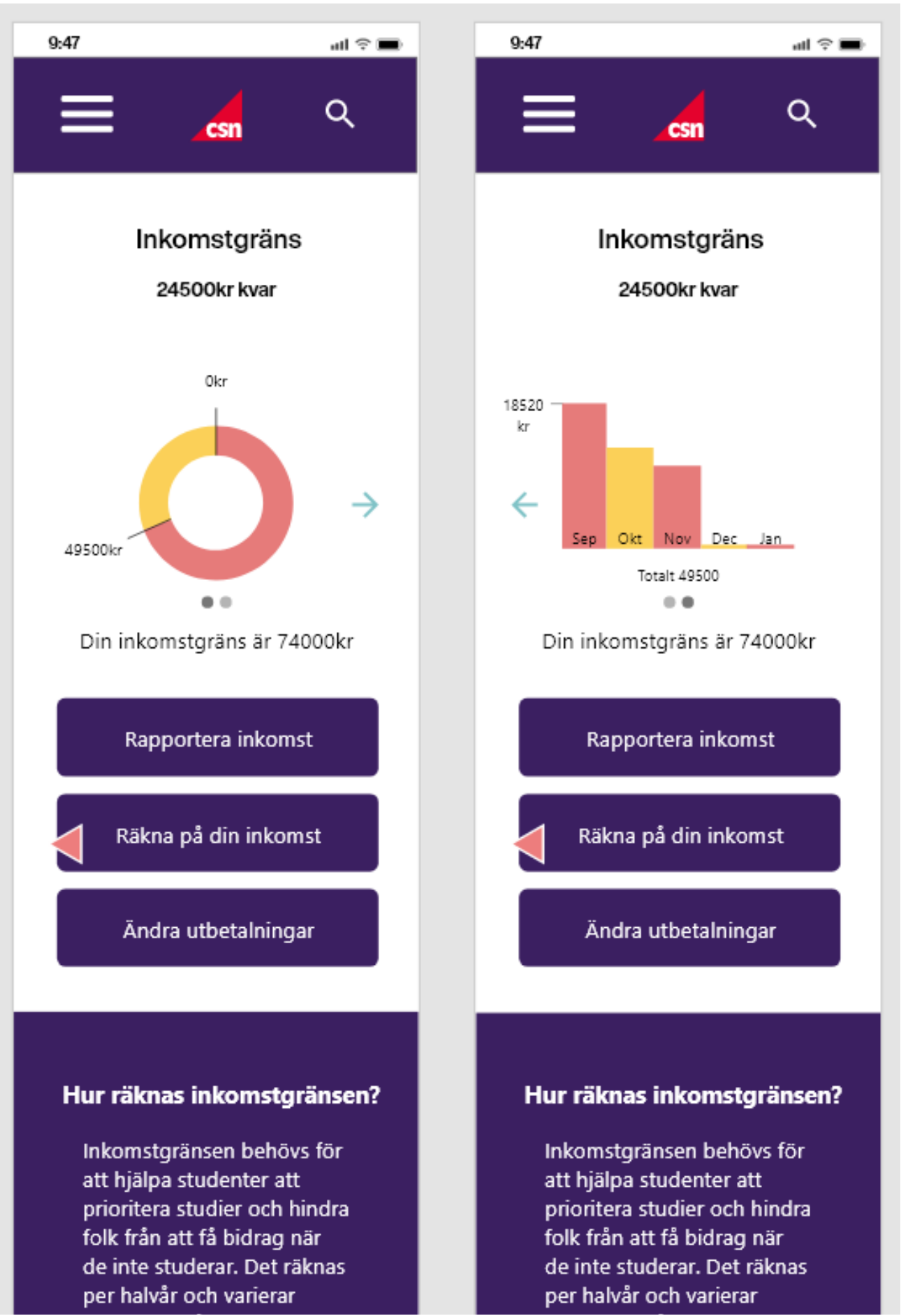


Inkomstgräns

Grafisk överblick och information

I min modell ville jag ha en grafisk överblick där man enkelt kan se hur man ligger till. Här kollade jag på andra appar och hemsidor som inspiration till mina grafer. I testen fick jag bra respons då flera verkligen ville ha denna överblick. Det var viktigt att få veta mycket av grafen därför valde jag att lägga in en till graf som visade inkomsten varje månad och mer detaljerat vad som registrerats som inkomst. Testet visade också att man behövde veta vilken period som gällde så detta inkluderades i en mindre text. Det viktigaste var att veta hur mycket mer man kunde tjäna och hur mycket man hade tjänat. Det skulle inte behövas några egna uträkningar. Grafiken inspirerades som sagt av andra appar men anpassades sedan av testen och till CSN:s grafiska profil.

Som ett komplement till grafiken ville jag att det skulle finnas lättillgänglig information på flera sidor. Genom att helt enkelt scrolla lite längre ned på sidan kan man läsa lite information som hör till sidan man befinner sig på. Den informationen hamnade lite lågt ned i flera fall och syntes inte från startvyn. På testen fick jag responsen att man måste kunna se att det finns mer information att ta del av och därför valde jag att lägga in en liten frågeteckensymbol. Trycker man på den så skickas man sedan ned till delen med mer relevant information. Jag har valt att dela upp informationen mycket eftersom det inte får kännas tungt som det gjort tidigare. Men vill man läsa djupare så har jag också lagt till en sida med mer sammanfattande information i något lättare format än tidigare.



Uträkningshjälpmedel och rapportering av inkomst

Ett annat hjälpmedel som behövde vara tillgängligt är ett uträkningshjälpmedel. Här har jag sett på andra typer av kalkyler, många från banksektorn. Jag kom fram till fyra olika uppgifter som skulle vara bra att kunna räkna ut 1) Hur mycket man kan arbeta per månad, 2) Hur mycket mer man kan tjäna, 3) Om man behöver betala tillbaka någonting, 4) Hur mycket lån man ska söka. Jag valde då att visualisera den första. Det krävs att man fyller i flera olika fält och från början tänkte jag att det skulle man skriva själv. Responsen blev att det är ganska jobbigt att fylla i massa siffror på telefonen och därför valde jag att använda förifyllda fält med plus och minustecken på sidan om för att ändra. Uträkningarna blir inte helt exakta men ger en bra vägledning till de studenter som vill ha den.

Rapportering av inkomsten kan ske på flera sätt och jag tänkte att man skulle ha möjligheten att välja själv hur det sker. Man kan synka med Skatteverket och få rapporterat in sin lön varje månad, man kan synka med sin bankapp och kategoriseringen som sker där eller rapportera in själv genom att fylla i. Valmöjligheten upplevde flera som bra men många skulle nog välja att synkronisera med Skatteverket. Därför valde jag att gå vidare med det som basalternativ, i mitt förslag är Skatteverket automatiskt anslutet när du har studielån. Det upplevs som smidigare då du direkt får tillgång till din personliga information. Däremot så behåller jag ändå alternativen för att studenter ska kunna fylla i uppgifter som inte kommer med som till exempel aktiehandel.

The image displays three sequential screens of a mobile application designed to help students calculate their income and expenses. The app has a dark purple header with a menu icon, the 'csn' logo, and a search icon. The time 9:47 is shown in the top left corner.

Screen 1: Vi hjälper dig att räkna!
This screen features four interactive buttons with icons:

- Hur mycket kan jag jobba?** (Person icon)
- Hur mycket mer kan jag tjäna?** (Stack of coins icon)
- Behöver jag betala tillbaka?** (Hand holding a coin icon)
- Hur mycket lån ska jag söka?** (Document icon)

Screen 2: Hur mycket kan jag jobba?
This screen contains input fields for:

- Antal veckor med studiestöd
- Studietakt
- Timlön
- Annan inkomst

A yellow button labeled **RÄKNA UT** is positioned below these fields.

Screen 3: Hur mycket kan jag jobba?
This screen is identical to the second screen, showing the same input fields and the **RÄKNA UT** button.

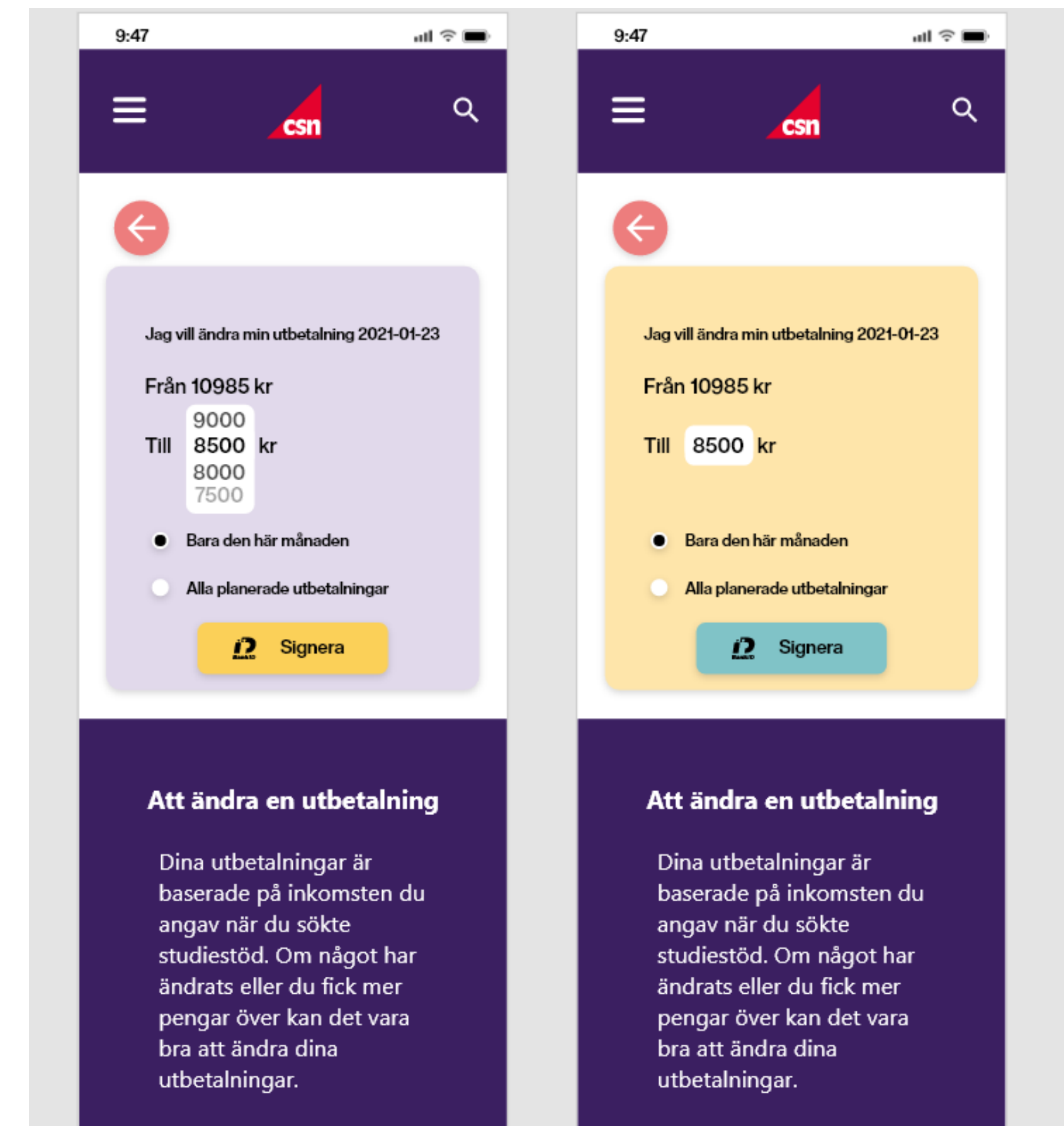
Bottom Section: Räkneverktyg
A dark purple section at the bottom of the app contains white text:

◀ Det kan vara lite svårt att veta hur mycket man får jobba eller hur mycket lån man ska söka. Med vårt räkneverktyg kan vi hjälpa dig att planera din ansökan eller framtida arbete.

Om du rapporterar din inkomst kan flera av dessa uträkningar ske automatiskt.

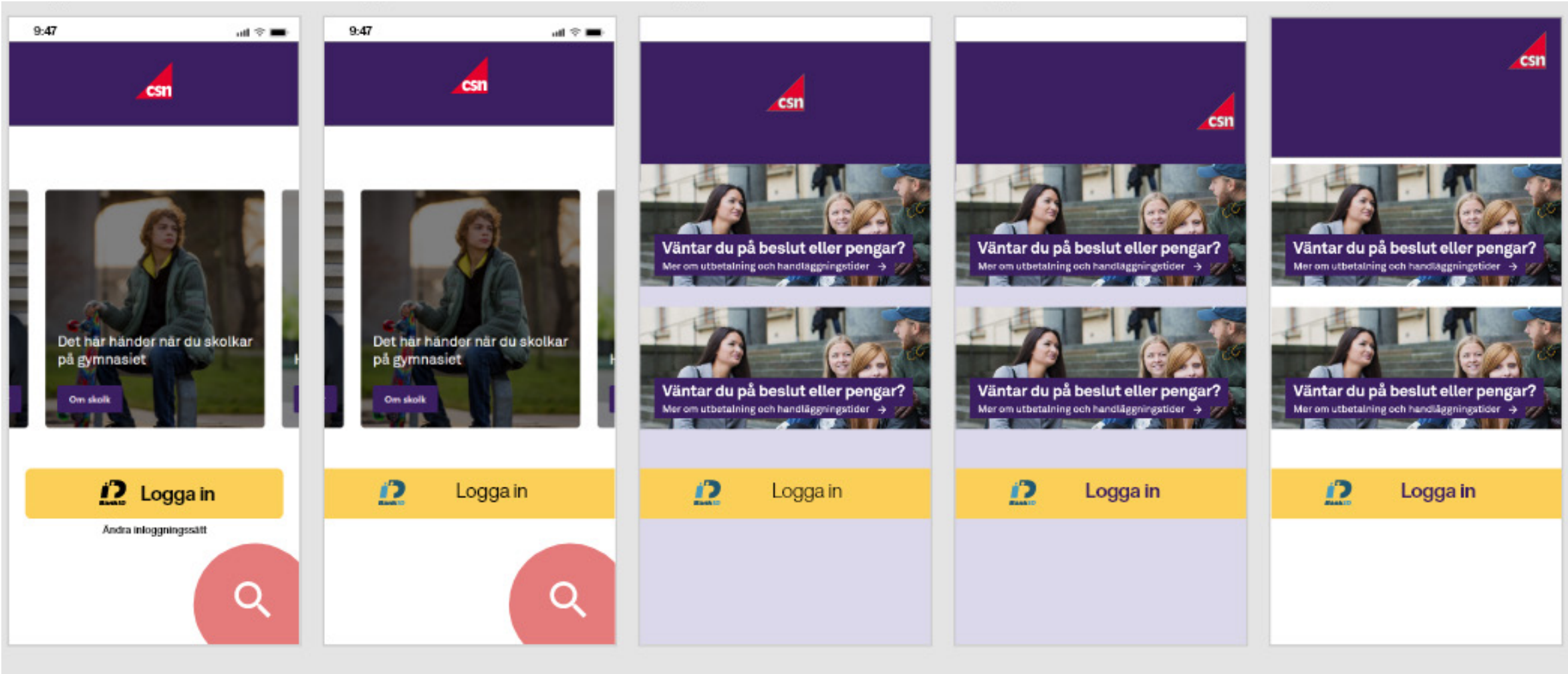
Ändra utbetalningar

Att kunna ändra sina utbetalningar är också en viktig funktion att ta med, den möjliggör för studenten att rätta för höga belopp själv vilket leder till mindre arbete för CSN. Här har jag valt att visa de kommande utbetalningarna, liknande dagens app. Men nu finns alternativet ändra och det finns på alla månader. På så sätt kan man alltså planera och välja vilken månad man kan få ut mindre, kanske en månad då man vet att man får mer i lön. Man får välja hur mycket man vill få ut den månaden i en rullista och om man är återbetalningsskyldig är det beloppet som behövs för att nollställa skulden förvalt, men går att ändra. Sedan kan man välja om det är endast en månad eller alla planerade utbetalningar ifall man vet att man kommer fortsätta tjäna mycket. Detta signeras sedan med en e-legitimation. Jag undersökte även om automatiska ändringar skulle vara bra men det skulle bidra till en större osäkerhet visade testen. Att istället få välja gav en större trygghet då man kanske inte har råd att förlora pengar just den månaden.



Logga in och startsida

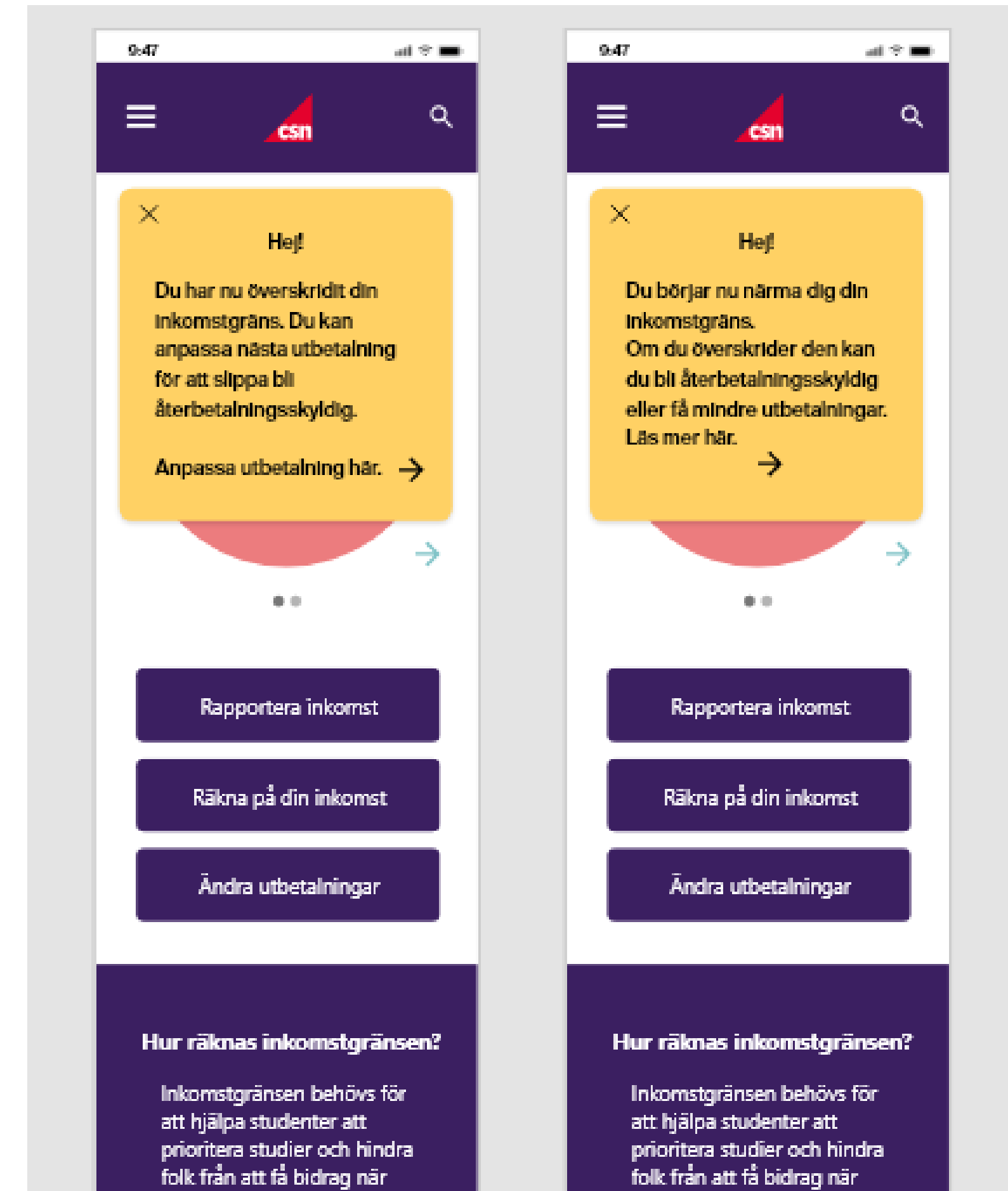
Till modellen ville jag även skapa några av delarna av upplevelsen fram till inkomstgränsen för att få en helhetsupplevelse under test och av den färdiga modellen. Därför skapade jag en startsida inspirerad av återigen bankappar. Här skulle det finnas lite information och en tydlig hänvisning till att logga in. De jag pratat med vill alla ha den personliga informationen i första hand och har inga problem med att logga in med e-legitimation för att få åtkomst till den. Ganska snabbt kom jag fram till att jag ville använda mig av några aktuella kampanjbilder på startsidan för att få den att kännas mindre tom, samtidigt som det kan bidra med relevant information och ändå behålla det stora fokuset som ligget på att logga in. Därefter skapades en menysida som är personligt anpassad till studenten. Här finns ett välkomstmeddelande och information om något aktuellt som behöver göras. Som exempel har jag tagit att lämna studieförsäkrän. Tanken är också att menyn ska vara anpassad till just din situation. Har du just börjat studera som exempel så borde inte återbetalning finnas så högt upp. På dessa sidor ska även möjligheten att ta fram en mer detaljerad meny finnas och möjligheten att söka på sidan.



Notiser och grafisk design

Notiser ville jag också använda mig av och flera av testpersonerna tyckte det var bra. De vill veta om det händer något som de borde ta del av. En del kan även tänka sig att få notis för varje inrapporterad inkomst. Mängden av notiser är viktig och här diskuterade vi om man skulle vilja ställa in det själv. De flesta ville däremot bara ha de viktiga notiserna. Jag hade lagt notiserna inuti appen vilket betyder att du inte får dem när du inte är inloggad. Det tyckte flera var dålig då de inte skulle logga in särskilt ofta, hur vet de då om det hänt något. Även meddelandet i notisen är viktigt, det måste stå vad det gäller inte "du har ett meddelande" som en del banker använder, då uppfattas notisen som oviktig. Därefter gick jag vidare och arbetade med notiser utanför appen.

Den grafiska designen ville jag skulle utgå från CSN:s befintliga färger och teman. Ett möte skedde även med en grafisk designer på CSN. Hon berättade om arbetet med den grafiska profilen och värdet av att kunderna kände igen sig. CSN upplever jag har en snäll profil med sina mjuka kanter men också livliga och lekfulla färger. Den röda loggan matchar inte alltid de andra färgerna men är däremot något alla känner igen och det ger en stor trygghet. Efter mötet bestämde jag mig för att jobba efter profilen så gott det går och jag fick även tillgång till deras interna bibliotek med illustrationer och färger som jag använder mig av. Sedan har jag också skapat en del symboler själv som ska passa med deras befintliga.



Tillgänglighet och UX-design

Ett möte skedde även med flera UX- designers på CSN. De gav tips om ändringar i texten som kunde göras för ökad läsbarhet och beskrev hur de arbetar med UX- design på CSN. De arbetar med tillgänglighet för alla och hänvisade till WCAG, (webbriktlinjer, 2021) lagen om tillgänglighet. Ett exempel på detta är att deras komponenter är anpassade till uppläsning av datorer. Detta vill jag också att mina komponenter ska vara.

Det är även viktigt att underlätta för synen, det finns många som är drabbade av olika synnedsättningar i samhället. (1177, 2021) För att göra skärmen tillgänglig för de med nedsatt ögonförmåga behöver det finnas bra kontraster och vara bra läsbart i svartvitt. Kontrasterna testas genom att lägga svartvita filter. Det visade att CSN:s grundfärger rosa, blå och gul låg ganska nära och därav gjordes en del fält ljusare och en del mörkare men behölls i samma kulör.



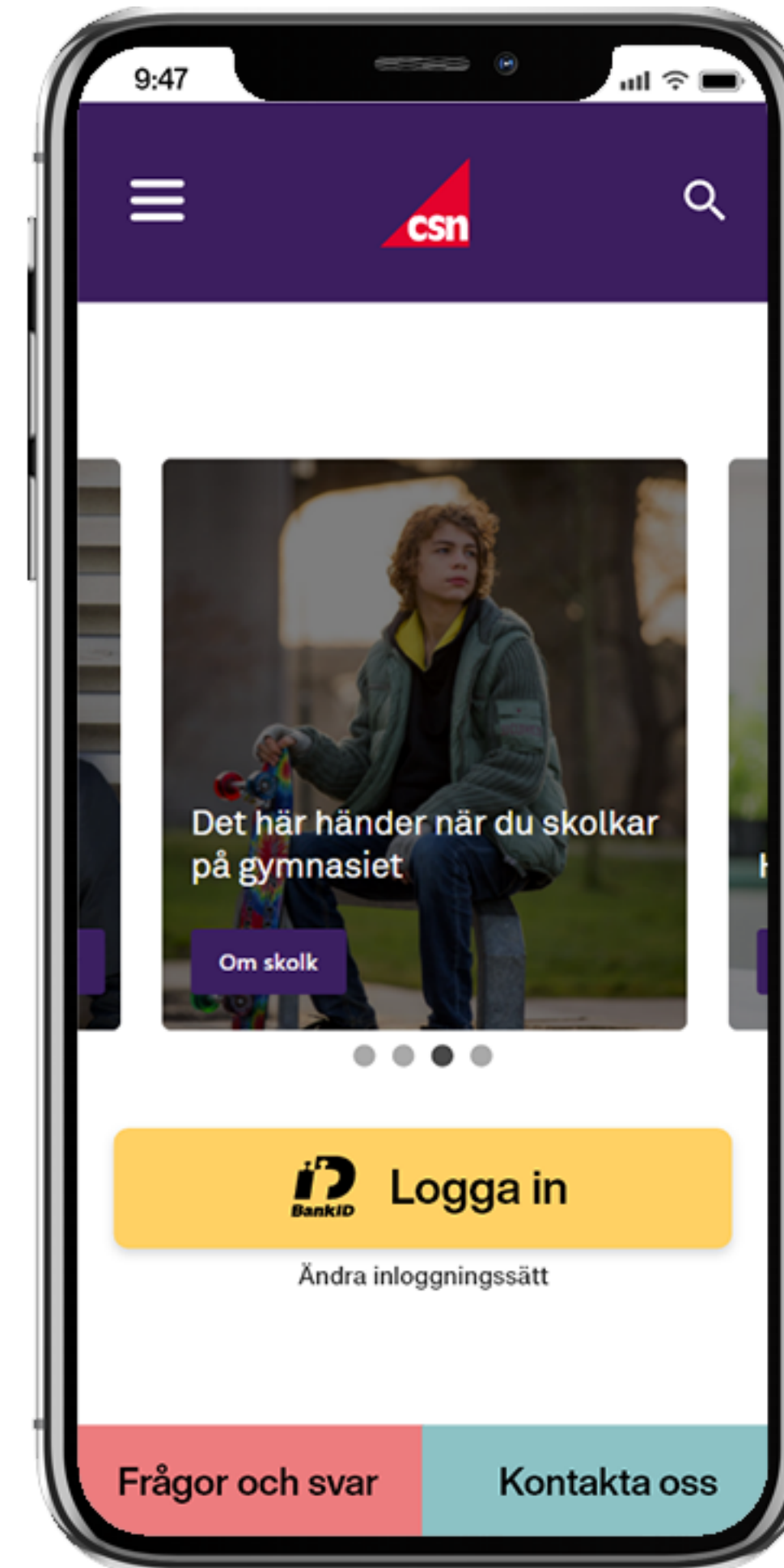
Resultat

Mitt resultat är en visualisering av hur den nya appen för CSN skulle kunna se ut.

Alla sidor är baserade på CSN:s befintliga grafiska profil vilket gör att kunderna känner igen sig och blir mindre stressade.

Startsidan visar någon aktuell kampanj från CSN och visar tydligt vart du ska logga in för att nå just din personliga information. Här finns också möjligheten till att söka information och få svar på frågor i utloggat läge.

Menyn visar om studenten har något aktuellt att hantera som exempelvis att lämna studieförsäkrans. Det visar också när du inte har något att göra just nu vilket också bidrar till lugn och förståelse. Här finns också en personlig meny med ikoner som kan vara aktuella för studenten, baserat på vart i sin studietid de befinner sig. En enkel överblick som skapar lugn och gör det lätt att hitta. Gränsen för inkomst kallas inte längre för fribelopp utan har döpts om till inkomstgräns vilket gör det lätt att förstå för kunden.



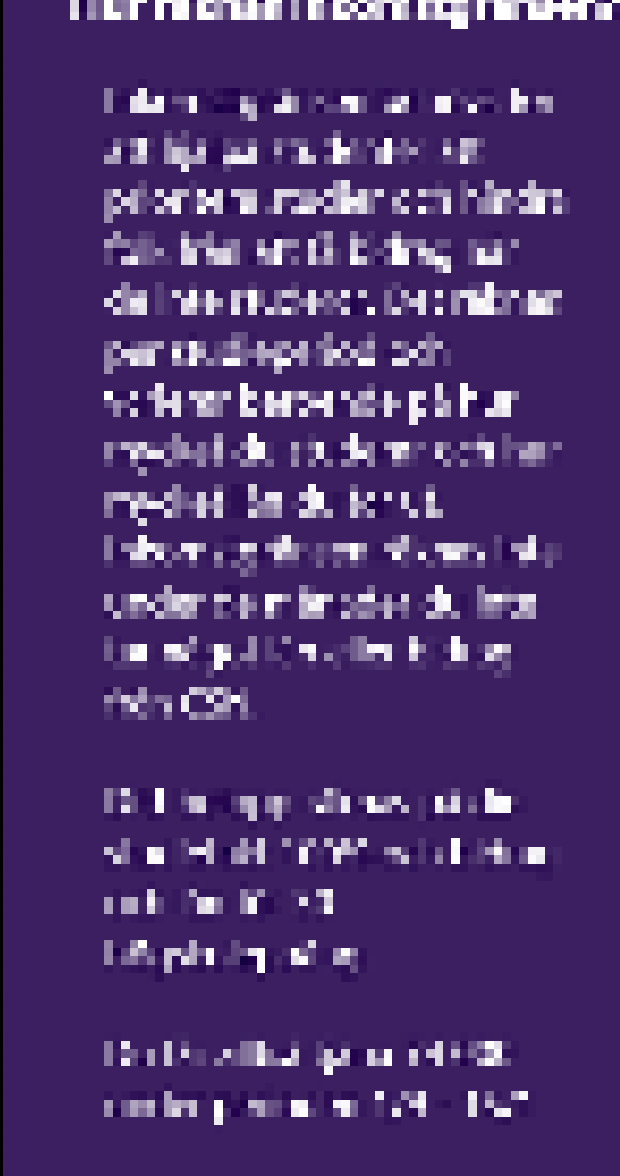
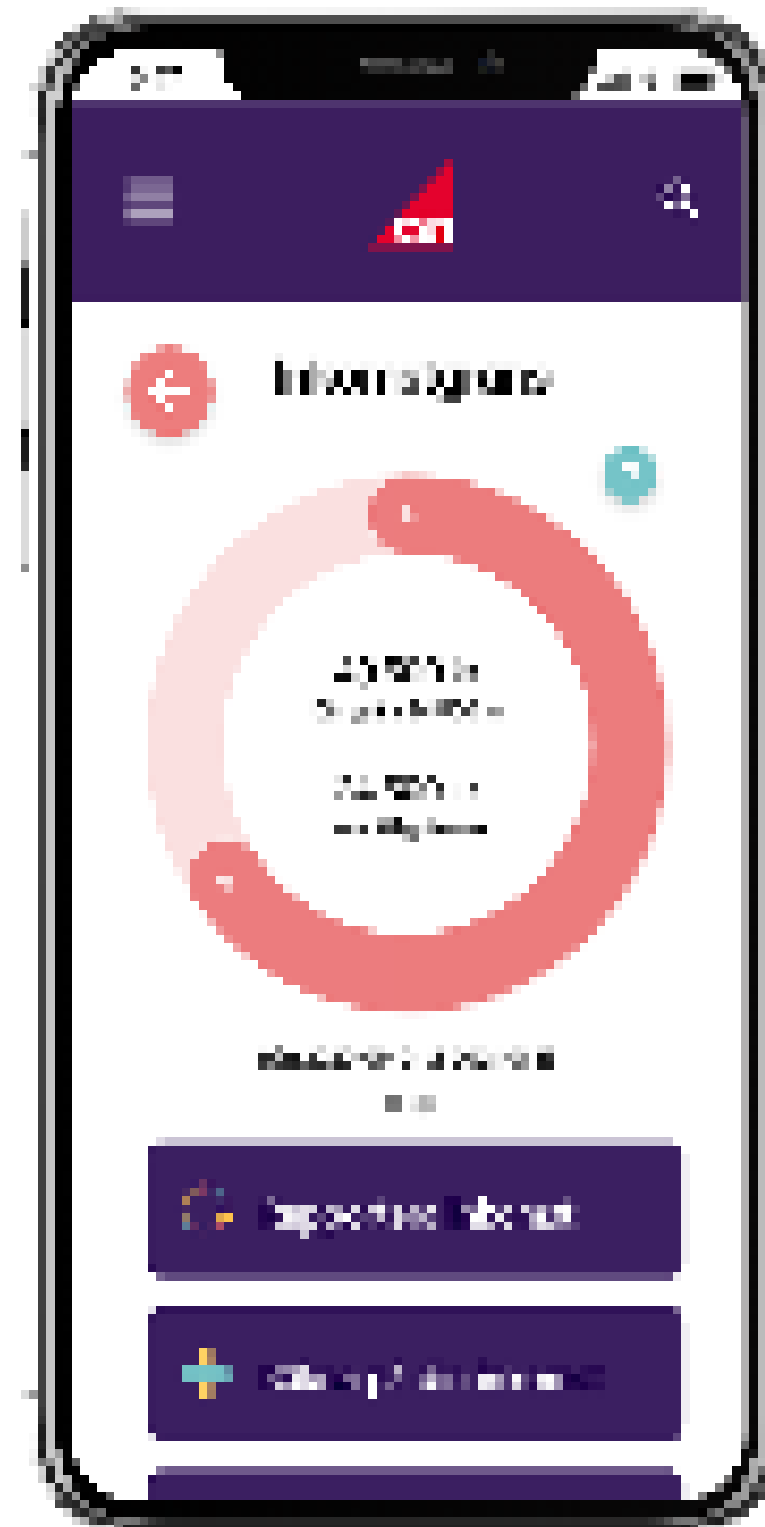
Uträkningshjälpmedel

Uträkningsverktyget hjälper de som vill att planera sitt arbete och sitt studiestöd vilket minskar oron. Även om det inte är en väldigt exakt uträkning så ger det en riktlinje att förhålla sig till och det uppskattas av många. Verktuget är enkelt att fylla i då det inte krävs någon manuell ifyllning av fälten utan kunden använder bara plus och minussymbolen för att fylla fälten.



Grafik

Inkomsten visualiseras sedan i form av en cirkulär graf där man enkelt kan se hur mycket man har tjänat, hur mycket mer man kan tjäna och vilken period det gäller. Ett svep åt sidan synliggör en till graf med information om vad du tjänat vilket datum fördelat i staplar om månader. Perioden är den period du får CSN utbetalt vilket för de flesta kommer att innebära att sommarmånaderna inte räknas in vilket bidrar till en större flexibilitet och frihet de månader du inte studerar. Information som är relevant till sidans funktioner finns alltid lättillgängligt på samma sida om man vill veta mer. Vill man läsa allt som har att göra med fribeloppet finns en separat länk dit.



1 Hur räknas inkomstgränserna?

Inkomstgränserna beräknas utifrån ett typiskt hushålls inkomster och utgifter. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

2 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

3 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

4 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

5 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

6 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

7 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

8 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

9 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

10 Vilken typ av skatt betalar man på inkomsterna?

Man betalar inkomstskatt på inkomsterna. Detta innebär att de inte inkluderar skatt och andra kostnader som inte är typiska för ett hushåll.

Lär mer om inkomstgränserna →

Rapportering av inkomst

Rapportering av inkomst sker i mitt koncept automatiskt via Skatteverket och uppdateras i slutet av varje månad. När studenten söker CSN får personen också godkänna den automatiska hämtningen av informationen. Här kan också information om andra inkomster hämtas från bankapp eller fyllas i manuellt av kunden om det är något annat de behöver räkna in.



Notiser

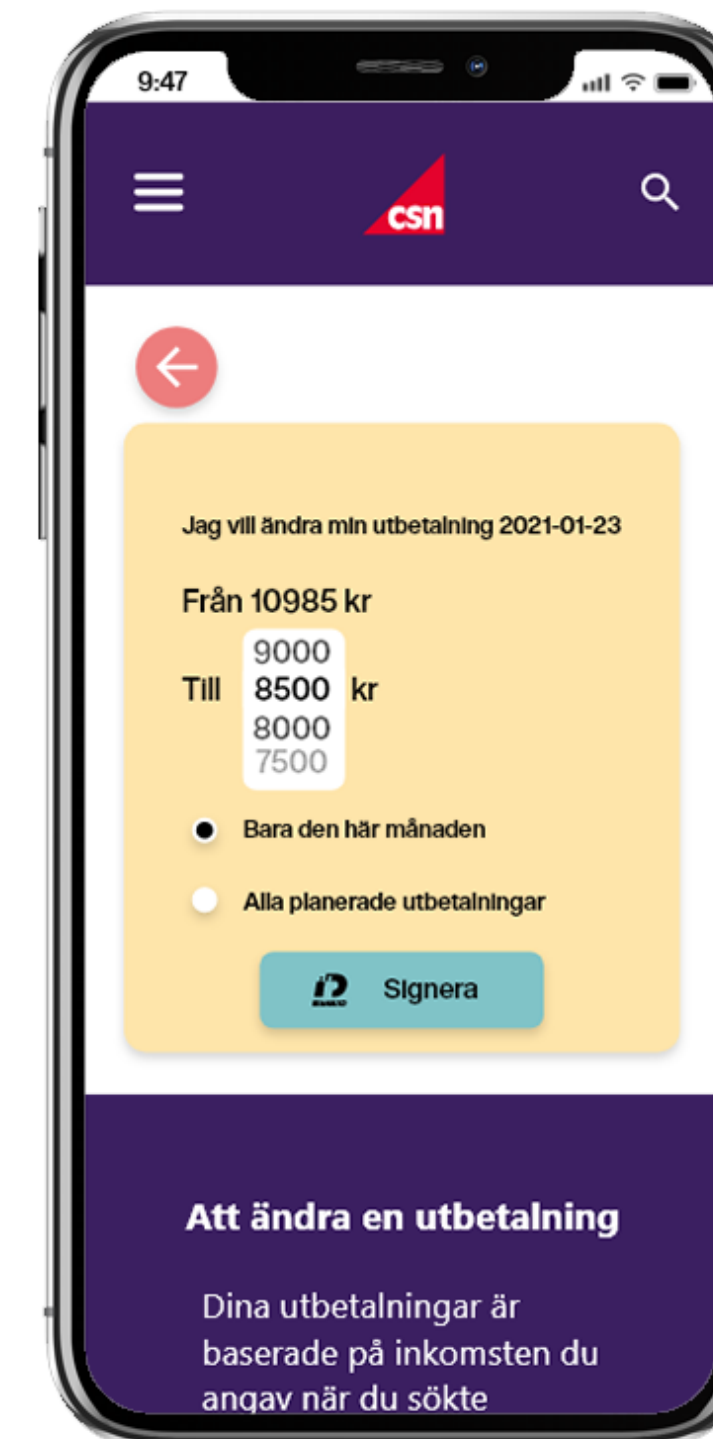
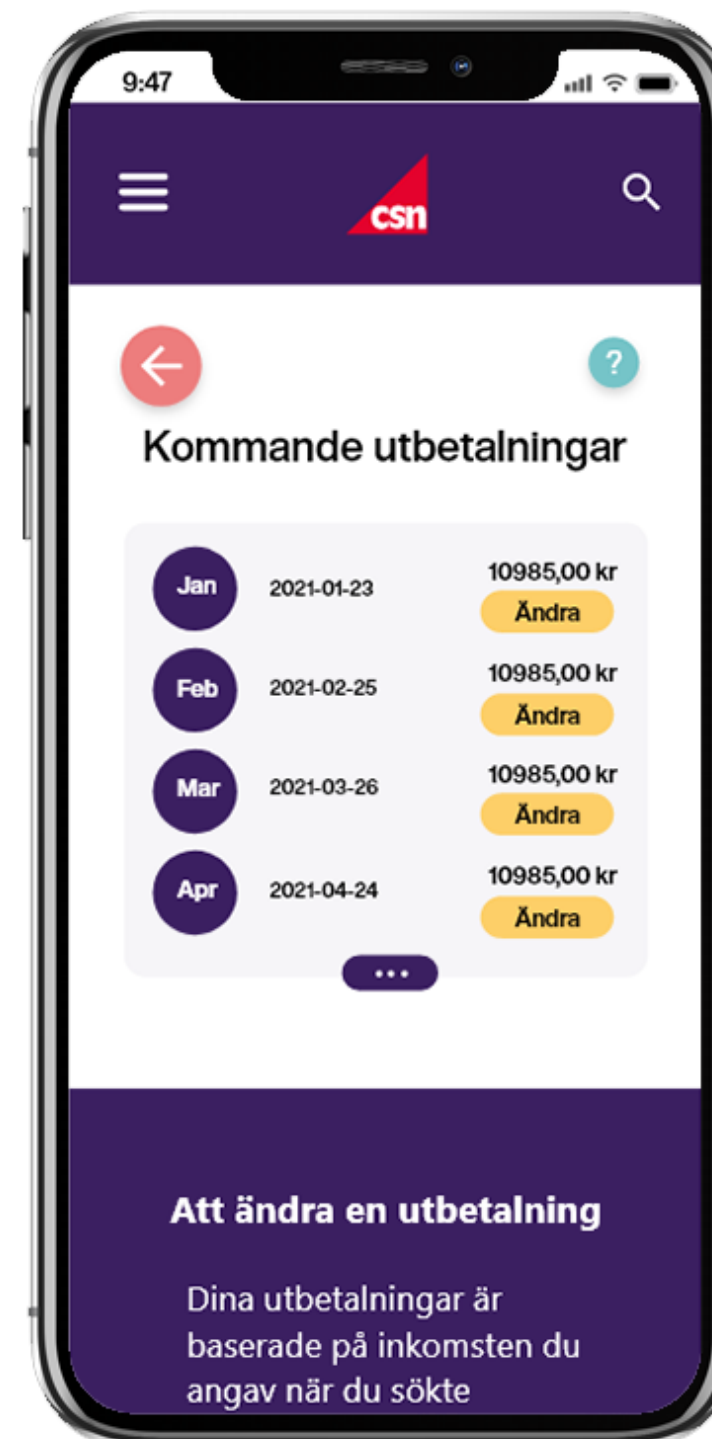
Notiser kompletterar min design med en säkerhet av att CSN kommer att notifiera dig om det är något du behöver tänka på. Notiserna informerar dig om att: 1) CSN räknar din inkomst och ger dig möjlighet att läsa mer om vad som gäller första gången en inkomst rapporteras. 2) Du tjänar pengar i en för snabb takt för din period. Om du fortsätter i samma takt kommer du att överskrida gränsen och informerar om vad som händer då. 3) Då du närmar dig din gräns och vad som gäller om den överskrids. 4) När du har överskridit och hur du kan ändra utbetalningar eller söka mindre lån.

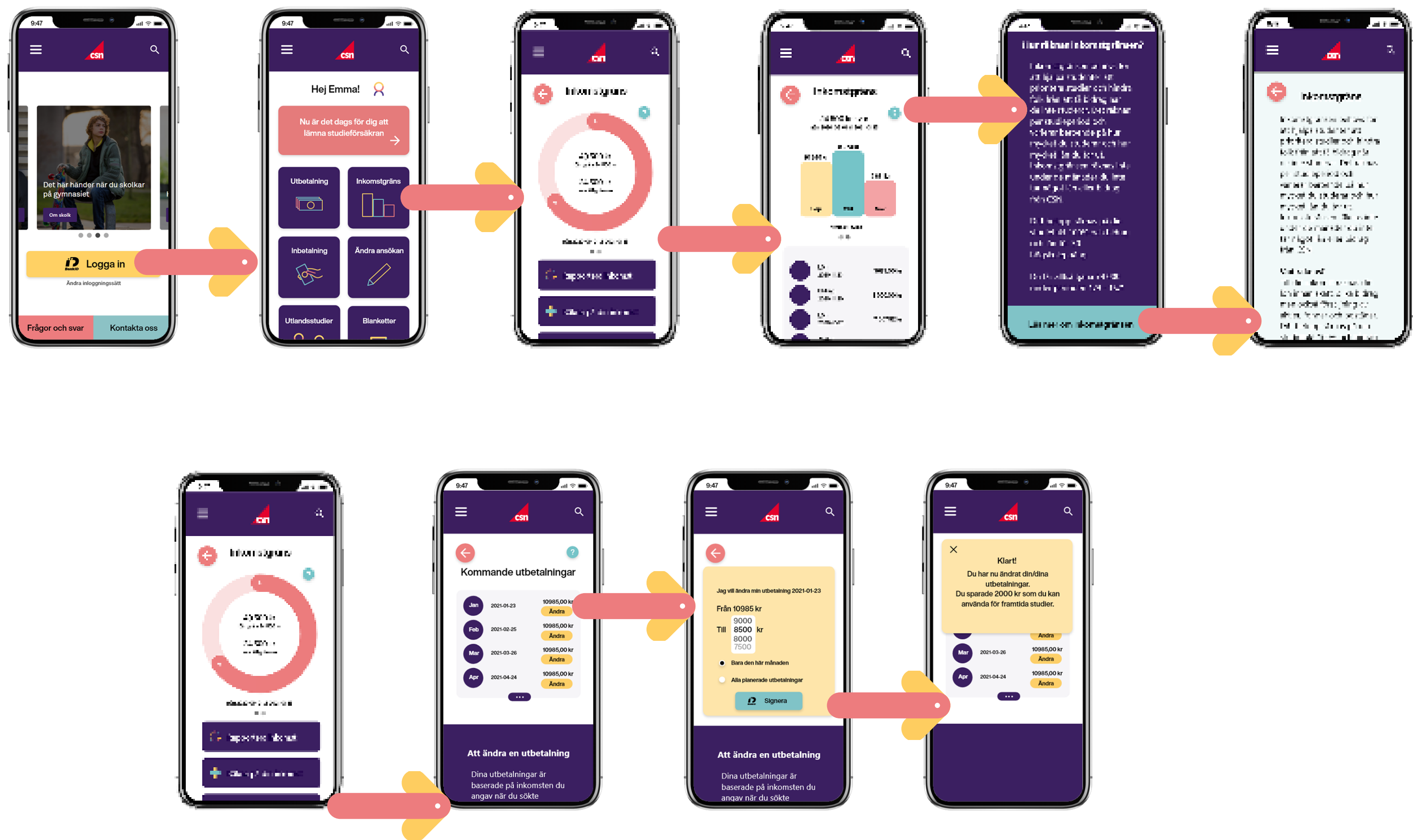


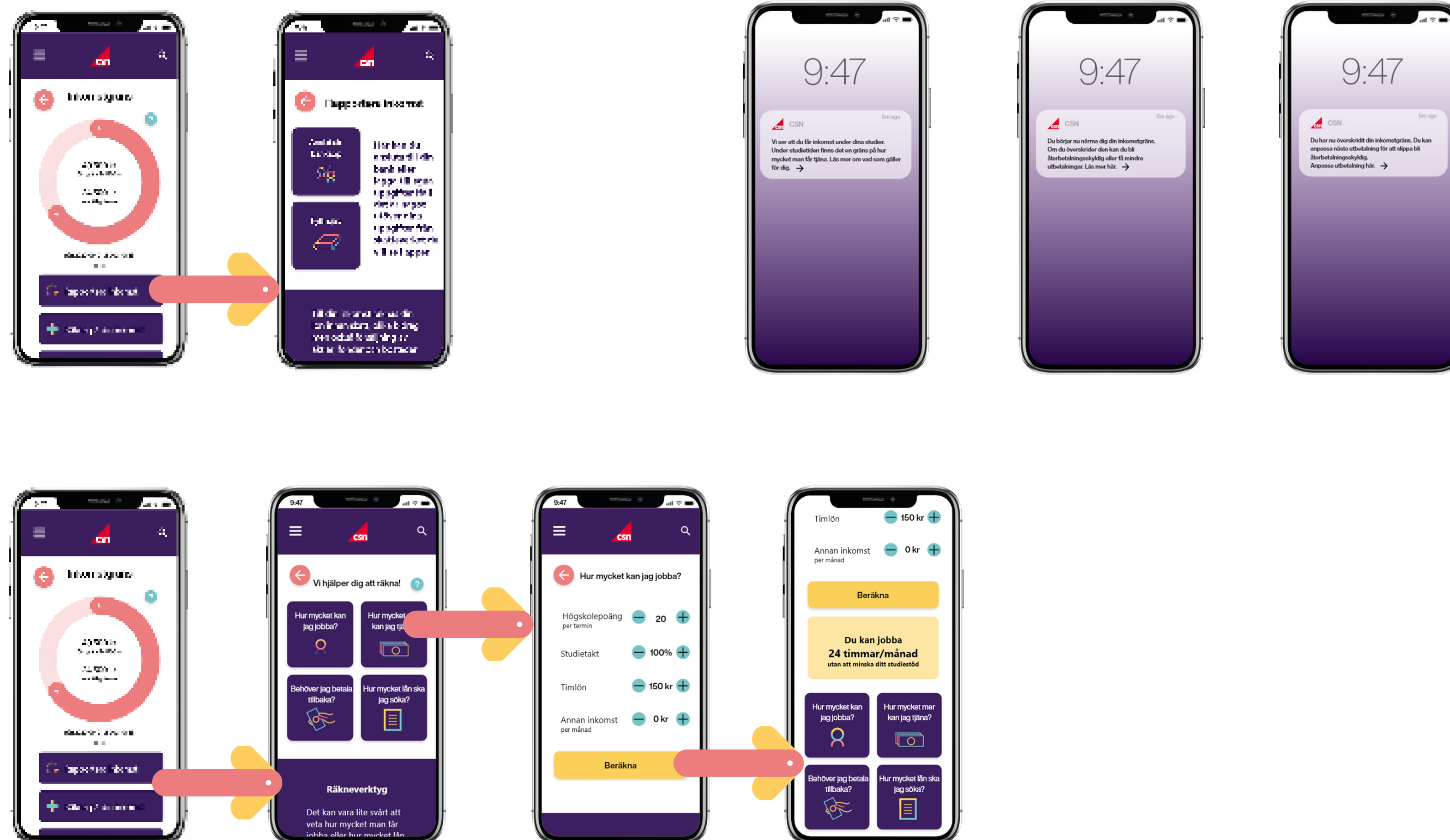
Ändra utbetalningar

Att ändra utbetalningar är ett viktigt steg som ger en känsla av kontroll och man kan välja vilken månad som passar att få ut mindre lån, kanske då man får en högre lön. Med detta system ska man också kunna spara studiemedel när man tar mindre bidrag och lån. Detta medger en större flexibilitet för studenter som inte måste ta ut hela lånet och kan vara en motivation till att ta mindre lån då man kan spara det till framtiden.

Dessa funktioner kommer alla var för sig att bidra till en minskning av antalet återbetalningsskyldiga studenter, deras oro och en minskning av CSN:S behov att kontrollera dessa uppgifter. Tillsammans kommer de också att ge en ännu större påverkan på den upplevda tryggheten hos flera olika grupper studenter när de interagerar med CSN.







Diskussion

Resultatet kommer att användas för att utveckla CSN:s tjänster. Det kommer att vägas mot andra insatser och fungera som ett underlag till beslutstagande i deras organisation. I fortsättningen skulle mer tester behöva göras men det är tydligt att många saknar en app från CSN.

Lösningarna skulle kunna användas separat också då de var för sig underlättar lite för studenterna. Att ta till sig en lösning i taget kan även vara fördelaktigt för CSN då jag vet att de finns mycket annat som insatserna ska vägas mot. Myndigheten behöver bli mer effektiv och flexibel i hur dessa fall hanteras. Det fortsatta arbetet behöver också se mer på de andra typerna av inkomst så att allt kan räknas med på ett smidigt sätt, då min avgränsning inte fokuserade på detta. I designprocessen är testerna mycket viktiga och jag anser det viktigt att fortsätta involvera studenterna i denna process. Det är de som behöver tjänsten och den måste därför vara skapade efter dem.

En stor skillnad med mitt resultat är att det möjliggör för studenter att arbeta mycket under sommaren, då kommer de också kunna sälja sin bostad och värdepapper utan påverkan. CSN behöver fortsatt tydliggöra hur de ställer sig i den moraliska frågan om hur mycket kapital man får ha tillgång till. Flera andra länder räknar på detta och är inkomstgränsen till för att begränsa kapital och andra tillgångar bör det förtydligas. I min undersökning så vill studenterna bli mindre begränsade och tycker att de ska ha tillgång till stöd oavsett deras ekonomiska situation, därför skulle en kapitalbegränsning också kännas som ett steg i fel riktning.

Appen bör arbetas vidare med för att alla tjänster ska ingå inte bara inkomstgränsen, då det är något många saknar. Så fort jag diskuterat mitt arbete med någon student så nämner de den befintliga appen och hur den inte fyller sin funktion. Flexibilitet är något som värderas högt av studenterna och det bör genomsyra det fortsatta arbetet.

Källförteckning

Centrala studiestödsnämnden. (2021-05-05).
<https://www.csn.se>

Regeringen. *Uppdrag för att minska felaktiga utbetalningar*. (2021-01-26)
<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2021/01/uppdrag-for-att-minska-felaktiga-utbetalningar/>

Edsys. *Best education system in the world*. (2019-05-22)
<https://www.edsys.in/best-education-system-in-the-world/>

Kela. *Financial aid for students- study grant*. (2021-01-01)
<https://www.kela.fi/web/en/financial-aid-for-students-study-grant>

Lanekassen. *Converting basic support to a grant*. (2021-05-13)
<https://lanekassen.no/en-US/grants-and-loans/omgjoring-av-basislan/>

FederalStudentAid. *Loans*. (2021-05-14)
<https://studentaid.gov/understand-aid/types/loans>

FederalStudentAid. *Work-study*. (2021-05-14)
<https://studentaid.gov/understand-aid/types/work-study>

Koreatimes. *Only 3 in 10 college graduates able to pay back student loans*. (2015-07-23)
http://www.koreatimes.co.kr/www/nation/2019/03/113_183377.html

Stateuniveristy. *South Korea Higher Education*. (2021-05-14)
<https://education.stateuniversity.com/pages/1403/South-Korea-HIGHER-EDUCATION.html>

Kookmin University. *Stipendium på campus*. (2021-03-19)
<https://www.kookmin.ac.kr/comm/menu/user/38ed50965e3afc689a95758a1ae9bba4/content/index.do>

Globala målen. *Mål 8 anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt*. (2021-02-23)
<https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-8-anstandiga-arbetsvillkor-och-ekonomisk-tillvaxt/>

Globala målen. *Mål 4 god utbildning för alla*. (2021-02-23)
<https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-4-god-utbildning-alla/>

T-sciences. *Humans Process Visual Data Better*. (2014-09-15).
<https://www.t-sciences.com/news/humans-process-visual-data-better>

Webbriktlinjer. *Tillgänglighet*. (2021-02-15).
<https://webbriktlinjer.se/tillganglighet/>

1177. *Synnedsättning*. (2018-10-22).
<https://www.1177.se/Vasternorrland/sjukdomar--besvar/ogon-oron-nasa-och-hals/syn/synnedsattning/>