



Digitalisering - hur konkurrerar tjänstemannavälden med algoritmer?

Stipendieresa till Bryssel 23-26 november 2021



Förord

Tisdagen, den 23 november. Tidigt på morgonen är styrelsens representanter för Saco-S Af direkt samlade på Arlanda flygplats. Med bekvämt avstånd från Stockholm lockar Bryssel oss. Coronapandemin har dock verkligen satt oss på prov. Vår stipendieresa beviljades i februari 2020 men blev tvungen att gå på gång skjutas upp på grund av pandemin och kunde inte genomföras förrän i november 2021. Efter många om och men är vi redo att flyga till Bryssel, centrum för internationell politik och diplomati.

Under perioden den 23 till den 26 november får vi möjlighet att träffa fackliga representanter på Sacos kontor i Bryssel, arbetsförmedlare samt fackliga kollegor på Actiris, tjänstemän från Europakommissionen och WAPES för att prata om ämnet *"Digitalisering- hur konkurrerar tjänstemannavälden med algoritmer?"* utifrån ett fackligt perspektiv.

Programmet för vår vistelse är klart men det kan ändras efter givna omständigheter, informeras vi. Smittspridningen ligger fortfarande på en förhållandevis hög nivå i Bryssel. Innan vi kliver ombord på planet kontrollerar vi att vi har Covidpasset samt Public Health Passenger Locator Form, två intyg vi vet kommer att krävas av oss för att ens komma in i landet.

Vi gör en sista runda i butikerna på flygplatsen. Munskyddet är på. Nu kör vi!

Styrelsen för Saco-S Af direkt främst tackar Jonna Jaakke, besökshandläggare vid Sacos Brysselkontor som har gjort otroligt mycket för att vi ska kunna genomföra vår resa! Ett stort tack riktas till Sacos Stipendiefond som har beviljat styrelsens stipendieresa! Stort tack riktas även till Carl-Albert Hjelmborn, Eva-Lena Kapanen för goda dialoger och ett bra bemötande på Sacos kontor i Bryssel, till Freia Van Hee och Jenna Gailly från Actiris som har anordnat ett innehållsrikt möte, till Hilde Olsen, Polina Mosheva, Denis Genton och Kristian Ekman från Europeiska Kommissionen för ett mångfacetterat erfarenhetsutbyte och inte minst till Eve-Marie Mosseray och Thierry Hourt från WAPES för intressanta synvinklar om digitaliseringens-och automatiseringens implementering på arbetsförmedlingarna runt om i Europa.

Inledning

När automatisering debatteras är det främst farhågor kring ett rättssäkert myndighetsutövande som man kanske tänker på. Ett någorlunda aktuellt exempel är Trelleborgs kommuns socialtjänstrobot som tidigare hyllats, men där det senare uppkommit frågor om hur säker den är när det gäller att inte läcka sekretessbelagda uppgifter. Det kan emellertid uppstå fler problem med automatiserad handläggning.

I det långa loppet kan digitaliseringen och automatiseringen kan leda till utarmat krav på kompetens hos anställda. Inom delar av Arbetsförmedlingen i Sverige ser vi tendenser till att arbetsgivaren vill bortse från kravet på akademisk utbildning och motiverar det med minskat behov av kvalificerad personal. Digitalisering och automatisering kan användas som förevändningar för att inrätta lättvarianter av arbetsförmedlare. Vi har redan fått avstyra dessa försök från arbetsgivaren, men försöken blir allt fler.

Arbetsförmedlingen har fått allt svårare att rekrytera personal. Saco- anslutna med större möjligheter till andra jobb söker sig ifrån myndigheten. Det skulle kunna spela vår arbetsgivare i händerna som då kan hävda: "Vi måste sänka kraven, annars blir det svårt att rekrytera." Det är

ett nytt bekymmer och det skulle kunna komma att påverka antalet Saco- anslutna inom Arbetsförmedlingen.

Det är något som fackliga företrädare vid svenska myndigheter delar med hela västvärlden. Utbildning ska löna sig och kommer förmodligen även i fortsättningen göra det. Det kan komma att ske en förflyttning mellan akademiska yrken och förtroendevalda medlemsrepresentanter behöver gemensamt klia sig i sina kloka huvuden.

Med en resa till våra kollegor på ett arbetsförmedlingskontor i Bryssel har vi kunnat få inblick i deras sätt att bemöta arbetsgivaren och få möjlighet att diskutera vilka profiler de söker för offentlig anställning med digital inriktning.

Bakgrund

Arbetsförmedlingen är en statlig, politiskt styrd organisation. Genom anslag och ett omfattande regelverk, styr regeringen Arbetsförmedlingens verksamhet. För att kunna söka en tjänst som arbetsförmedlare behöver man ha en högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Viktiga egenskaper för rollen är kundorientering, analytisk och kommunikativ förmåga, målmedvetenhet och stabilitet.

Komplexiteten i tjänsteutövningen har reviderats i samband med Förnyelseresan, ett omfattande förändringsarbete som startade 2014 och blev slutfört 2021. En ny verksamhetslogik har implementerats med kunden i fokus och där kunden själv äger sitt ärende. Med hjälp av digitala tjänster har kunden möjlighet att skriva in sig, följa sin planering samt skriva ut sig när hen får en ny anställning.

Internt har Förnyelseresan lett till omorganisering och etablering av nya verksamhetsområde bland annat verksamhetsområde Direkt, med koppling till kundverksamhet som bedrivs genom e-tjänster och personlig service som Arbetsförmedlingen erbjuder främst via telefon men även via chatt, e-post, videosamtal och i sociala medier. Målet är att ge rätt service till våra kunder, i rätt tid och i rätt kanal.

Omorganiseringen har även lett till en omfördelning av de fackliga styrelserna, indelade regionvis. Här utgör avdelningsstyrelsen för verksamhetsområde Direkt ett undantag eftersom styrelsen ansvarar för specifika yrkesroller och verksamhetsområden inom Personligt Distansmöte och Kundsupport & Ersättningar, med enheter och personal som finns spridda runt om i landet.

Inom verksamhetsområde Direkt har digitaliseringen och automatiseringen lett till en minskad svårighetsgrad i tjänsteutövningen för arbetsförmedlare och även till en förändrad kravprofil i rekryteringsprocessen när nya befattningar har införts. Två konkreta exempel är tjänsterna som beslutshandläggare¹ inom avdelningen Personligt Distansmöte och kontrollhandläggare² inom avdelningen Kundsupport och Ersättningar där tjänsterna är utan krav på högskoleutbildning.

Ur ett fackligt perspektiv ser vi detta som ett bekymmer på flera plan. Inom Saco-S Af Direkt värnar vi om värdegrunden att utbildning ska löna sig och att våra akademiker inom staten ska ha möjlighet till både karriär-och löneutveckling. Nu, när digitaliseringen och automatiseringen av

¹ Se bilaga 1

² Se bilaga 2

tjänsteutövningen tar fart, pratas det flitigt om en omdefiniering av rollen som arbetsförmedlare som ligger i linje med reformeringen av myndigheten. I den här kontexten blir det svårt att motivera våra medlemmar att stanna kvar inom organisationen i samma utsträckning.

Syftet med stipendieresan

För att kunna få en djupare inblick i hur tjänstemannavälden konkurrerar med algoritmer som en följd av digitaliseringen har vår styrelse initierat ett erfarenhetsutbyte med representanter från Actiris, Europakommissionen, WAPES samt Sacos kontor i Bryssel. För att kunna genomföra det har vi ansökt Sacos fackliga stipendiefond, vilken vi blev beviljade i mars 2020, men på grund av Coronapandemin blivit ett faktum först i november 2021. I våra dialoger har vi använt oss av följande frågeställning som en röd tråd:

- Hur långt har ni kommit gällande digitalisering och automatisering för era kunder?
- Hur långt har ni kommit gällande digitalisering och automatisering internt, det vill säga för era medarbetare?
- Finns krav på akademisk utbildning samt digitala kunskaper i samband med anställning av medarbetare?
- Ser ni några tendenser till att arbetsgivaren vill lätta på kraven gällande akademisk utbildning?

Kort presentation av rapportförfattare och koppling till ämnet

Styrelsen för Saco-S Af direkt har funnits sedan 2016 och består av ordförande, vice ordförande samt fem ledamöter. Tre (Björn, Hannes, Sara) av fem (Elisabeth, Anneli) ledamöter jobbar inom Personligt Distansmöte, den delen av verksamheten där digitaliseringen och automatiseringen av beslutsprocessen har varit mest intensivt. För att få en mer detaljerad bild av verksamhetsområde Direkt kan det beskrivas kortfattat att det ansvarar för ”*ingången till Arbetsförmedlingen och erbjuder service till både arbetsgivare och arbetssökande via digital självservice, telefon eller digitalt personligt möte*”.

Vår styrelse strävar efter kompetensutveckling och vi önskade en fördjupning i ämnet ”*Digitalisering - hur konkurrerar tjänstemannavälden med algoritmer?*” Fördjupningen i det här området kan tolkas som en bekräftelse på vårt engagemang och bidrag till verksamheten, som både fackliga företrädare och medarbetare. Med insamlade fakta från intervjuer, lediga diskussioner och intryck från vår stipendieresa till Bryssel har vi fått nya tankesätt på digitaliseringens implementeringsgrad och dess påverkan i verksamhetsområdet Direkt, likväl som till rekryteringsprocessen av ny personal och nya medlemmar inom Saco. Syftet med vunna erfarenheter och slutsatser är att bidra till utveckling av det fackliga arbetet inom styrelsen och inte minst till ett ökat samarbete nationellt och internationellt.

Besök och genomförande

Inför stipendieresan till Belgien har vår styrelse kontaktat Jonna Jaakke, besökshandläggare på Sacos Brysselkontor, och tillsammans har vi utformat ett innehållsrikt program under vår vistelse (se bilaga 3) På grund av Coronapandemin har vi varit tvungna att ändra på ordningen i planeringen och vissa möten har skett digitalt istället för fysiskt.

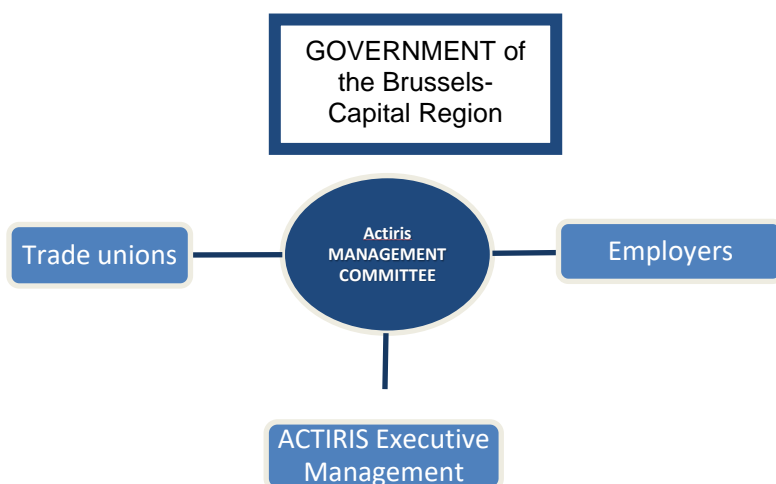
Arbetsförmedlingen Actiris- stort kliv i den digitala utvecklingen

Kort fakta: Arbetsförmedlingen Actiris³ är en fristående myndighet i Bryssel som adresserar sig till 89 000 arbetssökande. Organisationen har 18 kontor runt om i landet och samarbetar med 15 Job Centers. Arbetslösheten ligger på 12,4%. Ungdomar och låg utbildade är målgrupperna som behöver mest hjälp i att hitta en sysselsättning.

Actiris grundläggande principer förankras till Globala Deklaration av Mänskliga Rättigheter artikel 23 som stipulerar att "Alla har rätt till arbete, till fritt val av anställning, till rättvisa, förmånliga arbetsvillkor och till skydd mot arbetslöshet".



Den fristående myndigheten i Bryssel är en platt myndighet med horisontell arbetsledning. I samordnade centrum finns GD tillsammans med sin styrelse följd av kommunikationsavdelningen och stabens strategiska ledning. Styrelsen består av fackliga organisationer som spelar en betydande roll som beslutande organ. Det är bra att poängtera att de fackliga organisationerna är politiskt budna och är indelade i två block - det röda (socialdemokraterna) och det blå (liberalerna).



³ <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/>

Delegationen som vi träffar från Actiris består av Jonathan Chevalier, metodexpert på Arbetsgivaravdelningen och representant för det socialistiska förbundet, Ann Van Goidsenhoven, jobbrådgivare på den lokala byrån i Sint-Agatha-Berchem, representant för det liberala facket Gisèle Dedobbeleer, strategisk analytiker för Actiris Academy, Cécile Baudon, HR representant för Actiris Academy, Jenna Gailly, specialist i internationella relationer vid generaldirektoratet. På det här mötet har det inte funnits en deltagare från det digitala utvecklingsteamet.

Under pandemin har anställda från Actiris blivit tvungna till att ta ett mycket stort kliv i sin digitala utveckling. Många av tjänstemännen från Actiris har innan pandemin inte använt sig av digitala verktyg och detta baserat på att många belgare värderar högt fysiska möten och den mänskliga interaktionen. Att coacha arbetssökande på distans har varit utmanande, berättar Ann Van Goidsenhoven.

” Vi upptäckte att det trots den ökade arbetslösheten var det bara i den rikare delen av landet som arbetslösa registrerade sig digitalt. Därför ändrade vi arbetssättet. Vi såg att det inte fungerade lika bra för arbetssökande med lägre eller ingen utbildning, så vi öppnade igen. Även ungdomarna ville vi se i ögonen för att få insikten att de har förstått inskrivningsprocessen och nyttan med det.”

När vi ställer frågan om Actiris har automatiserat delar av sin verksamhet så visar det sig att de inte har kommit så långt än gällande digitaliseringen av sitt uppdrag, vilket i sig gör att en automatisering av arbetsuppgifter inte är aktuell, inte än i vart fall. Man ställer sig dock positiv till att enklare och mindre delar av rutinuppgifter skulle kunna automatiseras, för att frigöra tid till annat.

Arbetsförmedlarna påpekar dock att i själva arbetet med exempelvis att göra handlingsplaner eller jobbmatchning så ser man inte att det skulle kunna skötas med stöd av någon automatisering. Här menar de att en automatisering inte fungerar med mjuka värden och att algoritmer inte kan avgöra när det gäller mjuka egenskaper som kan avgöra om en arbetssökande passar för ett visst arbete eller ej.

Jonathan Chevalier, metodexpert på Arbetsgivaravdelningen och representant för det socialistiska förbundet påpekar att *”algoritmer kan vara bra som instrument, men att de är just bara instrument. Det är viktigt att komma ihåg.”* Det finns också en uppfattning att det är viktigt att se varje arbetssökande för sig på ett sätt som någon robot inte kan göra.

Vidare berättar Cécile Baudon, HR representant för Actiris Academy att det finns en lång väg att gå vad gäller digitaliseringen innan man ens kan börja fundera på automatisering av arbetsuppgifter. Anledningen till att Actiris har en lång väg att gå, är att det saknas system som kan ”prata med varandra”. Utöver detta så föreligger ibland vissa språkförbistringar då det finns mer än ett huvudspråk, både franska och holländska. Detta utgör även en utmaning vad gäller IT.

Angående kravet på akademisk utbildning samt digitala kunskaper i samband med anställning av medarbetare finns det en enad uppfattning. Arbetsgivaren behöver anställa personal med akademisk utbildning och utökade digitala kunskaper för att kunna klara av komplexiteten i tjänsteutövningen i framtiden. I den strategiska kartan för 2022 finns det sex utvecklingsområden som är identifierade, bland annat *”starting our digital transformation as a tool for better services to our clients”*. För att bemästra den digitala transformationen som ett verktyg för bättre tjänster till kunderna behöver personalen på Actiris få kompetenshögjande insatser och varför inte möjlighet till erfarenhetsutbyte med Arbetsförmedlingen i Sverige.

På det digitala området ligger Skandinavien i framkant

Kort fakta: LO:s, TCO:s och Sacos gemensamma Brysselkontor⁴ har som uppgift att bevaka samarbetet i Europeiska unionen samt stödja centralorganisationernas arbete för en europeisk politik som motsvarar fackmedlemmarnas intressen och behov. Det fackliga Brysselkontoret betraktas som en länk mellan Sverige och EU som hjälper LO, TCO och Saco och deras förbund med kontakter och information i Bryssel.



Kontoret leds av Carl-Albert Hjelm born sedan januari 2020 och har tre anställda Eva-Lena Kapanen, senior rådgivare, Katja Olbers- Goderis, ekonomi- och personalassistent och Jonna Jaakke, besökshandläggare. Organisationen har minst en studerandepraktikant per termin.

Mötet med Carl-Albert Hjelm born ger oss en övergripande bild om hur beslutsprocessen mellan de tre centralorganisationerna är utformad. Den styrs av avtal och en överenskommelse mellan organisationerna.

” Vi bedriver inte eget arbete om det inte är beställt hemifrån, förklarar Carl-Albert. Viktigast är att LO, TCO och SACO ska ha en gemensam ståndpunkt i frågorna. Vi kan ta som ett tydligt exempel lönetransparensen inom EU. Direktiven är att öka transparensen om hur lönerna sätts och minska skillnaden mellan könen. Sverige stöttade inte ståndpunkten angående lönetransparens då man ansåg att mer tid hade behövt läggas på de tekniska diskussionerna om direktivet”.

Påverkansarbete sker i faser, får vi lära oss. Först är det Europakommissionen som föreslår den politiska linjen som för EU framåt. I den fasen kan vi påverka om vi vet att Europakommissionen är på väg med något förslag. Samrådsförfaranden är öppna för alla och LO, TCO och Saco kan komma med idéer tidigt i processen. När förslaget kommer förs lagstiftningen ihop med Europaparlamentet. Det ger ny påverkansmöjlighet gentemot Europaparlamentet. I den här situationen får Europaparlamentariker också frågor från de svenska ledamöterna.

På det digitala området tycker Carl-Albert Hjelm born att Skandinavien ligger i framkant. Vidare får vi rekommendationer att undersöka arbetsförmedlingarna i Estland, ett land som har kommit långt i den digitala utvecklingen. Inom Europakommissionen finns det en insikt att det krävs en digital omställning i Europa och det ska baseras på sex initiativ. Den 4 april 2021 har Europakommissionen presenterat ett förslag om harmoniserade regler för artificiell intelligens samt ändring av vissa unionslagstiftningsakter.

” Syftet med förslaget är att genomföra det andra målet och utveckla av ett ekosystem av förtroende genom att föreslå en rättslig ram för tillförlitlig AI. Förslaget bygger på EU:s värden och grundläggande rättigheter och syftar till att se till att människor och andra användare kan känna sig trygga att anamma AI-baserade lösningar och samtidigt uppmuntra företagen att utveckla dem. AI bör vara ett verktyg för människor och vara en positiv kraft i samhället med det yttersta målet att öka människors välbefinnande.”⁵

⁴ <https://www.fackligt.eu/>

⁵ https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e0649735-a372-11eb-9585-01aa75ed71a1.0003.02/DOC_1&format=PDF

När vi bläddrar i dokumentet ”Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om harmoniserade regler för artificiell intelligens om ändring av vissa unionslagstiftningsakter” som innehåller 110 sidor hittar vi på fjärde sidan ett ytterligare viktigt argument till varför förslaget ska gå till beslut:

”Förslaget är också ett svar på uttryckliga krav från Europaparlamentet och Europeiska rådet som upprepade gånger har uttryckt krav på lagstiftningsåtgärder för att säkerställa en välfungerande inre marknad för system med artificiell intelligens (AI-system) där både fördelar och risker med AI hanteras på lämpligt sätt på unionsnivå. Förslaget stöder unionens mål att bli världsledande inom utvecklingen av säker, tillförlitlig och etisk artificiell intelligens, såsom fastställts av Europeiska rådet, och säkerställer skyddet av etiska principer, såsom särskilt begärts av Europaparlamentet”.

Carl-Albert Hjelbom undrar vad kommer att hända om förslaget godkänns och det sedan ifrågasätts av en facklig organisation.

”Då blir det krock om inre marknaden och därför behövs en harmonisering av förslaget i form av debatt. Arbetstagarerna ska inte ha en algoritmisk arbetsledning” konkluderar Carl-Albert.

Digitaliseringen och automatiseringen på europeiska arbetsförmedlingar, inte problemfritt

Telefonkonferensen med representanterna från Europakommissionen äger rum från Sacos Brysselkontor. Vid det här tillfället får vi möjlighet att diskutera digitalisering och automatisering med Hilde Olsen tjänsteman på Europakommissionen och representant för den norska arbetsförmedlingen, Polina Mosheva och Denis Genton, tjänstemän på Europakommissionen samt Kristian Ekman kvalificerad handläggare på VO AG

Arbetsförmedlingen Sverige, NEPT-kandidat på generaldirektoratet för Sysselsättning, socialpolitik och inkludering i Bryssel.



Hilde Olsen inleder med en presentation av PES- nätverket (Public Employment Services)⁶ i Europa. Huvudsyftet med PES-nätverket är att främja modernisering av arbetsförmedlingarna som finns representerade i länderna som tillhör den Europeiska unionen, att uppmuntra till optimal användning av utvecklande teknik och förbättrade datakällor, hjälpa arbetsförmedlingarna runt om i Europa att anpassa sin roll och funktion som bidrar till genomförandet av EU:s sysselsättningspolitik och strategier. Detta kommer att uppnås genom att öka nätverkets kapacitet att förbättra arbetsmarknadsfunktionen för olika målgrupper.

Styrelsen för PES byter ordförande varje år och leds under detta år av Maria Mindhammar. Hilde Olsen understryker att Europakommissionen lyckats hålla igång nätverket på ett bra sätt, fast de nu under senaste tiden behövt lägga om till ett digitalt nätverkande.

Polina Mosheva inflikar i dialogen att inom Europakommissionen har det åtminstone sedan 2016, diskuterats digitalisering och automatisering inom PES- nätverket. Implementeringen av

⁶ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=sv>

digitalisering och automatisering på europeiska arbetsförmedlingar har inte varit problemfritt. Dels har det handlat om metodfrågor som säkerhet, GDPR och övriga sekretessfrågor dels om digitalisering som blivit ett krav, ett måste under pandemin. Parallella processer inom digitalisering har drivits igenom samtidigt. Europakommissionen var tvungen att tänka på en strategi för att inte lämna någon bakom eller utanför på grund av att de inte har tillräckliga digitala kunskaper.

”Vi var tvungna att dra med även de som inte har internetkunskaper och vi behövde automatisera interna arbetsuppgifter. Problematiken har uppstått kring Big data.”

Polina Mosheva påtalar även att det är viktigt att Europakommissionen i sammanhanget har i åtanke att digitaliseringen inte alltid enbart är bra, inte för alla arbetssökande. Man behöver även tänka på hur man på bästa sätt kan använda de resurser som sparas in genom digitalisering och automatisering, så att det kommer verksamheten till nytta.

I Sverige har vi kommit långt gällande digitaliseringen i kanalerna som adresserar sig både till arbetssökande och anställda, påpekar Kristian Ekman. På Arbetsförmedlingen diskuteras mycket om att i digitaliseringsprocessen får man inte glömma bort dessa arbetssökande som inte är så digitala, en bild som förstärks av Hilde Olsen. Hon upplever att i rekryteringarna av nya medarbetare höjs kraven på utbildning till följd av den ökade digitaliseringen och automatiseringen av arbetsuppgifter. Hilde understryker att en ökad specialisering inom arbetsmarknaden även leder till en intensifiering av interna utbildningar och som det även förekommer att medarbetare läser via universitet.

Vi får höra att inom PES- nätverket kommer man under nästa år att avhandla ett område gällande ”Staff management” och att det kunde vara bra om Arbetsförmedlingen i Sverige är involverad på något sätt. Hilde Olsen sammanfattar att intern kommunikation blir allt viktigare nu när det är mycket förändringar på gång. En investering i intern kommunikation kan vara en nyckel till Arbetsförmedlingens framgång i utvecklingen av digitalisering och automatisering i verksamheten.

Artificiell Intelligens-relaterade verktyg måste förbli underordnade människor

Fakta: World Association of Public Employment Services (WAPES)⁷ är verksam sedan 1988 och definieras som en plattform för utbyte av information och kunskap mellan flera medlemsländer. Organisationen är en referenspunkt på en global skala för arbetsmarknadspolitiken. Den samlar 80 offentliga arbetsförmedlingar och över 1 miljon anställda från hela världen.

WAPES bygger på medlemmarnas värderingar. Värdena är ideell inriktning, transparens, lika möjligheter, hög kvalitet i tjänsteleveransen, tillgänglighet och serviceinriktning.

WAPES är det enda globala nätverket för beslutsfattare inom området offentlig arbetsförmedling. Beslut som fattas i detta nätverk har en betydande inverkan, tack vare ett högt deltagande och en genomtänkt ledningsstruktur.



⁷ <https://wapes.org/en>

Den 22 december öppnar Eve-Marie Mosseray, generalsekreterare på WAPES vårt TEAMS-möte med en presentation av verksamheten följt av en genomgång av rapporten ”*AI & Public Employment Services*” skriven av Thierry Hourt, senior konsult och ambassadör för den franska arbetsförmedlingen Pôle Emploi International. Rapporten grundar sig på en enkät med slutna frågor som har skickats till 31 länder med syfte att undersöka hur det europeiska PES- nätverket använder sig av den Artificiella Intelligensen (AI) i deras verksamhet. Samling av data har gjorts utifrån fem olika kategorier: etik, HR och mänskliga resurser, styrning av externa relationer, data förvaltning samt AI lösningar och resultat.

I rapporten lyfts det fram att en stor majoritet av länderna som tillhör PES-nätverket har haft det etiska ramverket i fokus vid användning av Artificiell Intelligens (AI). En annan erfarenhet som PES -nätverket delar med sig är att i AI transformationen bör man skilja den juridiska aspekten och den etiska aspekten åt. Den juridiska aspekten bör betraktas som en regelefterlevnad samtidigt som den etiska aspekten bör betraktas som en bekräftelse på att alla AI-relaterade verktyg måste förbli underordnade människor och erbjuda bättre stöd till arbetssökande.

Gällande HR och mänskliga resurser kan ett antal trender identifieras med betoning på en progressiv orientering mot mer specialiserade tekniska roller som till exempel AI-plattformsingenjörer, ML-ingenjörer, AI/ML-arkitekter. Inför nya införda roller på arbetsmarknaden ska arbetsförmedlarna ta del av interna utbildningar och en fortsatt karriärplanering fortsätta råda. Omdefinieringen av rollen som arbetsförmedlare bör handla mer om specialisering genom att bemästra information. I länderna där det krävs en förändrad hantering av Artificiell Intelligens och ett brett engagemang av användare kommer mjuka färdigheter som empati, flexibilitet, kreativitet och strategiutveckling bli kärnan i utvecklingen av AI.

Uppkomst av nya yrken kommer att leda till en ny form av styrning av externa relationer. Nya behov kopplade till en ökad användning av AI kommer så småningom att leda till ett behov av omskolningsplaner. De första partnerna till PES i utvecklingen av AI är offentliga myndigheter, och förvaltningar på nationell eller regional nivå beroende på land. Detta samarbete gäller särskilt datadelning som kommer att öka myndigheter emellan men även inom forskningssektorn. Samarbetet inom ramen för datadelning kommer att bidra till en förändring av kulturen inom organisationerna.

Enligt PES- nätverket är det mängden av kvalitativt data som har betydelse för att nå relevanta lösningar. Dataförvaltningen nämns i rapporten som den första nyckelfaktorn för AI-transformation. Däremot finns insikten att datadelningssamarbetet mellan olika partners fortfarande kommer att vara begränsad avseende GDPR. Efterlevnad av den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) verkar vara ett måste, men också en källa till komplexitet i utvecklingen av AI-användning, och i synnerhet för datadelning. Arbetet med en strukturerad data får allt större betydelse och för detta behövs specialiserad kompetens.

AI-lösningar och resultat sammanfattas som en bidragande faktor till ökade möjligheter för tillgång till hållbar sysselsättning för arbetssökande, förbättring av arbetsförmedlarnas kunskaper och effektivisering av deras arbetssätt samt ökad kundnöjdhet. AI-lösningar anses vara lovande för arbetsförmedlingarnas verksamhet i Europa även om dessa är mer kvantitativa.

Här kan vi vara mer försiktiga i att dra några slutsatser med tanke på att resultaten i rapporten från WAPES kan förändras inom en snar framtid. 19 länder av 31 har inte besvarat enkäten än vilket gör att tolkningsramarna från inkommande enkäter kan bidra till nya infallsvinklar i ämnet.

Styrelsens upplevelser från stipendieresan

I Svenska Akademiens ordbok⁸ definieras en upplevelse som en händelse som en person har upplevt. Styrelsens stipendieresa kan relateras till intressanta händelser som har berikat oss som fackliga representanter, tjänstemän och inte minst som vanliga turister. Våra upplevelser har direkt koppling till egna observationer kring människor och bemötande, mötesformer och dynamik i samtal, politikens inflytande i det fackliga arbetet, det mångkulturella samhället som skapar kontraster i invånarnas liv. Vi återger också våra upplevelser kring kärnämnet i rapporten om digitaliseringens implementering på arbetsförmedlingens fristående myndigheter i Belgien.

Tjänstemannavällden är välkomnade, bekräftande och inkluderande i Bryssel. Det positiva bemötandet är en grundprincip för ett bra och långvarigt samarbete. Efter presentationsrunda får vi känslan att vi är ”en av dem” och alla deltagare har all tid i världen för att lyssna på varandra och få nya infallsvinklar. Dialogen är öppen, varm och artig. Även kroppsspråket tyder via gester och ansiktsuttryck på att det finns ett kreativt klimat i rummet. Vi ska inte glömma att många belgare föredrar att träffas fysiskt framför digitalt. Det är ett kulturellt emblem, en prägel som står för den direkta kommunikationen människor emellan.

Dynamiken i samtalet ändras omedelbart beroende på mötesform. Som vi beskriver i rapporten har vår styrelse haft två fysiska träffar med tjänstemän och fackliga representanter från arbetsförmedlingen Actiris, Sacos Brysselkontor samt ett digitalt möte och telekonferens med Europakommissionen respektive WAPES. Det som vi tar med oss är att ett fysiskt möte kan betraktas som mer effektivt. Alla deltagare är en aktiv del i samtalet, alla är synliga. Mötets utfall blir annorlunda. Vi vill träffas igen, behålla kontakten. Här kommer några konkreta exempel.

Actiris visar fortsatt intresse att ha ett erfarenhetsutbyte med oss och den svenska arbetsförmedlingen genom att informera om vår vistelse på deras intranät. Ett annat exempel på fortsatt kontakt är Sacos Brysselkontoret där vi blev tillfrågade om vi vill prenumerera på deras veckobrev och kontakta dem vid frågor. Effekterna från digitala möten är inte mätbara på samma sätt. Det krävs mer logistik för att boka ett uppföljningsmöte utifrån ett hierarkiskt kontaktnät.

Det fackliga arbetet och politik går hand i hand i Bryssel, får vi konstatera. I Belgien är fackliga organisationer politiskt bundna och indelas i två block: Den röda (socialdemokrater), och den blå (liberalerna). Debattklimatet kan många gånger beskrivas med hjälp av två begrepp: Konflikt och kaos, får vi information från Carl-Albert Hjälbom. Oenighet kan leda till strejk, till demonstrationer och till kravaller. I den här kontexten skiljer Sverige sig markant från Belgien. Förhandlingarna spelar en viktig roll när arbetsgivaren i Sverige inte kommer överens med fackliga representanter och förhandlingarna fortsätter tills ett beslut fattas.

Kontrasterna mellan Sverige och Belgien är stora även när digitaliseringen och automatiseringen kommer på tal. I Belgien består arbetsförmedlingen av tre fristående myndigheter indelade efter geografiskt område- Actiris i Bryssel, VDAB – Flandern, FOREM i Vallonien. Enligt Actiris utsaga har dessa tre fristående myndigheter inte kommit lika långt i digitalisering av deras arbetssätt som arbetsförmedlingen i Sverige. Anställda har tvingats genomföra digitala tjänster först när restriktionerna har införts. Äldre kollegor är fortfarande vana vid att arbeta med pappersarkiv framför digital arkivering. Vi uppfattar att det finns ett visst avstånd mellan ledning och verksamheten på golvet. Frustration uttrycks över skillnaderna mellan socioekonomiskt svaga

⁸ Svenska Akademiens ordbok, 2011

grupper och medelklass. Det är inte enkelt att övertyga en medarbetare att jobba digitalt när det inte finns dator i familjen.

Kontrasterna mellan socioekonomiskt svaga grupper och medelklass finns representerade tydligt i det offentliga rummet också. Under våra promenader till Actiris, Sacos Brysselkontor eller i stan märker vi att under huvudstadens pampiga utseende gömmer sig en fattigdom som politikerna ser på varje dag. Migranter och bostadslösa sover på madrasser under klar himmel. Barn tigger på gatan. Samtidigt förbereder staden sig inför jul och första advent. I de stora varuhusen finns ett utbud på julklappar för de som har en bra ekonomi. Utanför affären träffar vi Jultomten som ler sorgligt mot oss samtidigt som han sträcker fram handen och väntar på några euro. Den upplevelsen glömmet vi aldrig, varken som turister eller medmänniskor.

Slutsats

Syftet med vår stipendieresa är att undersöka hur EU:s institutioner och arbetsförmedlingen i Bryssel arbetar med implementeringen av digitalisering och automatisering i offentliga sektorn. I dialog med partnererna lyfter vi frågan om det finns några tendenser på att arbetsgivaren vill lätta på kraven om akademisk utbildning vid anställning av nya medarbetare. Detta i samband med att delar av tjänstemännens arbetsuppgifter automatiseras. Det är viktigt att understryka att vår rapport behandlar varken juridiska eller etiska aspekter relaterade till digitaliserings- och automatiseringsprocessen.

Ett annat syfte med stipendieresan är att stärka vårt fackliga arbete och uppmärksamma Saco - federationen på problematiken som kan uppstå inom Saco på den svenska arbetsförmedlingen i fall att antalet medlemmar kan minska när kvalifikationskraven på beslutande handläggare sänks.

För att kunna dra korrekta slutsatser behöver vi göra en sammanfattning av insamlade fakta avseende digitaliseringens- och automatiseringens implementering och dess effekter i offentlig sektor inom EU och Sverige.

Inom EU kommer frågan om utveckling av digitalisering i statlig sektor vara aktuell under 2022. Om digitalisering av offentliga arbetsförmedlingar i Europa har det pratats inom PES-nätverket sedan 2016 och i samband med Coronapandemin har kraven på digitalisering tagit fart. Under 2022 kommer PES-nätverket fortsätta jobba aktivt med att effektivisera verksamheten vid de offentliga arbetsförmedlingarna med hjälp av ömsesidigt lärande. Med stöd av den metodiken har de offentliga arbetsförmedlingarna i olika länder möjlighet lära sig av varandra om åtgärder som gäller resultatstyrning, effektivitet, digitalisering, automatisering samt förbättring av verksamheten och processerna. Medlemsstaterna inom nätverket kommer att genomföra de landspecifika rekommendationerna för offentliga arbetsförmedlingstjänster i syfte att stimulera sysselsättning och tillväxt med tyngdpunkt på långtidsarbetslösa och ungdomar. Här är Europakommissionen tydlig med att inte exkludera de arbetssökande som inte är så digitala samt att andra alternativ kan vara aktuella för att kontakt med myndigheten ska behållas.

I dialog med Europakommissionen har vår styrelse lämnat en del synpunkter på hur vi arbetar i Sverige för att förbättra arbetssökandes ställning på arbetsmarknaden. Representanterna från PES -nätverket var mycket intresserade av våra tankar. Vi och hela federationen kan räkna med att våra synpunkter finns med när frågorna i ämnet kommer tas upp under 2022.

Digitaliseringen och användning av Artificiell Intelligens på arbetsförmedlingarna runt om i Europa för med sig en omdefiniering av rollen som arbetsförmedlare som handlar mer om specialisering genom att bemästra information. I Sverige pratas redan om att arbetsförmedlarna ska vara mer "specialister än generalister" men inte i resten av Europa. För att kunna jobba som

specialist behövs en kontinuerlig kompetensutveckling som kan grunda sig på en akademisk utbildning.

Det är ganska tidigt att göra en analys gällande automatiseringens effekter i offentlig sektor som för med sig sänkt krav på högskoleutbildning vid anställning på arbetsförmedlingarna som tillhör PES-nätverket. I vår rapport framkommer tydligt att Sverige ligger i framkant inom digitalisering. De myndigheter och organisationer som vi kom i kontakt med hade inte kommit lika långt i utvecklingen och de hade inte kunnat se problem med automatisering i samma utsträckning som vi. Vår förhoppning om att kunna prata om lösningar infriades inte. Men de flesta tjänstemän var öppna inför vår problembeskrivning.

Hur utvecklade stipendiet din fackliga roll

Under stipendieresan fick styrelsen för Saco-S Af Direkt en bra kontakt med representanterna för Sacos Brysselkontoret och en fördjupad inblick i EU:s arbete om digitalisering av arbetsförmedlingarna som ingår i PES-nätverket. Stipendiet har varit en viktig faktor för utökning av det fackliga nätverket internationellt samt kompetensutveckling i ämnet.

Vår frågeställning är högaktuell och vi fick goda rekommendationer på hur vi ska kunna fortsätta dialogen om digitaliseringens- och automatiseringens effekter inom arbetsförmedlingens verksamhet med våra fackliga kollegor i Estland. Vi hoppas få möjlighet att undersöka det vidare och verka i den fackliga rollen för att se behovet av kompetenta statstjänstemän på den svenska arbetsförmedlingen.

Hur är det till nytta för Saco-federationen

Enligt Jonna Jaakke, besökshandläggare på Sacos Brysselkontoret, är vår styrelse den första svenska delegationen som vill prata om automatisering av handlägningsprocesser som en direkt följd av digitalisering i offentlig sektor. Det är väl känt att Sverige ligger i framkant gällande digitalisering, en digitalisering som ökar behovet av kompetensutveckling och ökar komplexiteten i tjänstgöringsgraden för medarbetarna. Automatiseringen kan ha en motsatt effekt.

Som styrelserepresentanter för Saco-S Af Direkt värnar vi principen att utbildning ska löna sig och komma till användning i tjänsteutövning. Automatisering av beslutsprocesser bringar förenklade arbetsuppgifter som inte kräver högskolekompetens och frigör resurser för andra åtgärder som att lägga fokus på de som behöver mer hjälp. Inom besluts- och kontrolluppdraget har arbetsförmedlarna inte möjlighet att jobba med andra arbetsuppgifter vilket gör att många akademiker söker sig vidare i myndigheten eller utanför.

Att belysa problematiken som vi gjorde i Bryssel och att vilja fortsätta dialogen med fackliga representanter från andra länder, exempelvis Estland, kan Saco federationen dra nytta av genom styrelsens konkreta erfarenheter i ämnet, inhämtade både på nationell och internationell nivå.