

Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen

60 arbetssökande akademikers
syn på Arbetsförmedlingen

Ossian Wennström och Johanna Diehl

Innehåll

FÖRORD -----	1
SAMMANFATTNING -----	2
INLEDNING -----	3
ARBETSMARKNADSVERKET I OMVANDLING -----	4
DATA OCH METOD -----	7
TOLV SAMTAL OM ARBETSFÖRMEDLINGEN -----	9
Kontakt och kommunikation -----	10
Deltagarnas erfarenheter-----	10
Aspekter som deltagare framhållit-----	11
Information om regler och service -----	12
Deltagarnas erfarenheter-----	12
Aspekter som deltagare framhållit-----	14
Informationsinhämtning -----	15
Deltagarnas erfarenheter-----	15
Aspekter som deltagare framhållit-----	16
Kompetens -----	17
Deltagarnas erfarenheter-----	17
Aspekter som deltagare framhållit-----	19
Stöd, engagemang och bemötande -----	20
Deltagarnas erfarenheter-----	20
Aspekter som deltagare framhållit-----	22
Kontroll och myndighetsutövning -----	23
Deltagarnas erfarenheter-----	23
Aspekter som deltagare framhållit-----	24
MÖNSTER -----	25
APPENDIX -----	28
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING -----	29

Förord

Hur upplever arbetssökande akademiker sina kontakter med Arbetsförmedlingen? Och hur skulle de vilja att Arbetsförmedling fungerade om de själva fick bestämma?

Ossian Wennström, som är utredare och ansvarar för arbetsmarknadsfrågor inom SACO, och Johanna Diehl, som var praktikant vid SACO hösten 2004, har samtalat med 60 arbetssökande akademiker om Arbetsförmedlingen. Resultatet har blivit en spännande läsning som vi gärna vill förmedla vidare till dem som är engagerade i arbetsmarknadspolitiken.

I rapporten illustreras deltagarnas upplevelser av Arbetsförmedlingen och deras tankar om arbetsförmedlarnas arbete genom deras egna historier. I rapporten får vi ta del av vad slags bemötande, service och kompetenser de efterfrågar. Deltagarnas beskrivningar åskådliggör olika svårigheter, problem och dilemman som ingår i arbetsförmedlarnas arbete. Rapportens exempel visar effektivt på betydelsen av bra kommunikation om vad arbetssökande kan förvänta sig av förmedlingen och vad förmedlingen förväntar sig av sökande.

Deltagarnas berättelser bär också vittnesbörd om situationer när allt inte fungerat som det är tänkt. Det kan handla om bristande enhetlighet i tillämpningen av arbetslöshetsförsäkringen, det kan handla om ageranden som upplevts som kränkande eller felaktiga och det kan handla om den besvikelse som lätt uppstår när man söker jobb utan att få gensvar.

I denna rapport är perspektivet på Arbetsförmedlingen kundens; det är med enskilda arbetssökandes ögon som förmedlingen ses. Rätt, fel eller missförstånd – det är viktigt att de sökandes subjektiva upplevelser av förmedlingen kommer fram.

Rapporten är en kvalitativ studie, och urvalet av deltagare som deltagit i de samtal som ligger till grund för den är inte slumpmässigt. Deltagarnas beskrivningar kan inte generaliseras. Det deltagarna berättar är naturligtvis giltigt för dem, men jag vet inte om det gäller för alla, många, några eller inga andra. Men blotta förekomsten av exempelvis kränkande behandling är tillräcklig för att ta med sig rapportens resultat in i den fortsatta diskussionen om Arbetsförmedlingens framtida utveckling.

Jag är övertygad om att rapporten är till stor nytta för alla oss som tycker att en väl fungerande Arbetsförmedling är en kärnuppgift för Arbetsmarknadsverket. Om rapporten kan bidra till en framåtsyftande diskussion om bland annat förutsättningarna för arbetsförmedlarnas viktiga arbete och om Arbetsförmedlingens organisering, så blir jag mer än nöjd!

Stockholm i mars 2005

Anna Ekström
Ordförande

Sammanfattning

Denna studie bygger på samtal med sammanlagt 60 arbetssökande akademiker om deras syn på Arbetsförmedlingen. Perspektivet på Arbetsförmedlingen är den arbetssökandes – kundens. I den meningen är detta en partsinlaga.

Resultaten utgör en nyansrik färgkarta över olika arbetssökande akademikers upplevelser av och tankar kring Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlares arbete. Resultaten redovisas i sex olika avsnitt, med olika teman. Även om Arbetsförmedlingen illustreras ur ett sökandeperspektiv finns mycket att hämta för den som är intresserad av att identifiera olika svårigheter och möjligheter som finns i arbetsförmedlares dagliga arbete.

Vid sidan om denna översiktsbild är det kanske mest slående resultatet den rika flora av olika uppfattningar och erfarenheter som framkommit när det gäller vissa funktioner i Arbetsförmedlingens verksamhet. Ett område där den stora variationen manifesteras särskilt tydligt är Arbetsförmedlingens myndighetsutövning och kontrollen av att arbetssökande är aktivt sökande. Variationen är till en viss del sannolikt ett resultat av att Arbetsförmedlingen hanterar sökande olika när det gäller områden där det finns krav på enhetlighet och rättsäkerhet.

Behovet av olika slags kompetenser inom Arbetsförmedlingen är ett annat av de områden där variationen i deltagarnas uppfattningar är särskilt påtaglig. En slutsats skulle kunna vara att om målet är att förmedlingen skall vara kapabel att stödja sökande med skiftande och specifika behov krävs att förmedlingen i en eller annan form organiseras så att specialiserade kompetenser kan byggas upp och bli tillgängliga.

Precis som förekomsten av olika mönster i deltagarnas uppfattningar om Arbetsförmedlingen kan vara viktiga signaler kan också blotta förekomsten av vissa av deltagarnas erfarenheter vara viktiga att konstatera. Det har bl.a. framkommit att enskilda arbetssökande ibland utsätts för en behandling som är inadekvat, felaktig. Resultaten i denna studie kan visserligen inte generaliseras, men blotta förekomsten av exempelvis kränkande behandling är tillräckligt för att i vart fall fråga sig vad slags arbetsorganisation, rutiner, arbetsmetoder och metodstöd etc. som krävs för att säkerställa att sådant inte händer.

En annan erfarenhet utifrån denna studie är att alldeles oavsett hur förmedlingen organiseras och vilka metoder som används, är det viktigt att arbetssökande har en riktig uppfattning av vad Arbetsförmedlingen förväntar sig av dem och vad de kan förvänta sig av Arbetsförmedlingen. Att Arbetsförmedlingen genom att vara duktig på att förklara vad den är till för kan vara ett sätt att undvika onödiga missförstånd och onödig frustration.

Trots att alla personer som deltagit i denna studie var akademiker är det vår samlade bedömning att de upplevelser som deltagarna har förmedlat bara till liten del har att göra med att individerna råkar vara akademiker. Ett område som sannolikt utgör ett undantag från denna huvudregel gäller behoven av olika specialkompetenser. Vi bedömer detta mot bakgrund av att arbetssökande akademiker särskiljer sig från andra arbetssökande genom lång eftergymnasial utbildning och hög grad av specialisering. Sett ur ett arbetsförmedlarperspektiv är det lätt att inse att akademiker, genom sina ofta ”udda” erfarenheter och utbildningar är särskilt ”svåra” att förstå sig på och hjälpa.

Inledning

Denna studie bygger på tolv gruppsamtal om Arbetsförmedlingen med 60 arbetssökande akademiker inom olika SACO-förbund. Syftet med studien är att beskriva deltagarnas upplevelser av och åsikter om Arbetsförmedlingen.

Av särskild betydelse är vad för slags arbetsförmedling arbetssökande akademiker efterfrågar, vilka fördelar, nackdelar och möjligheter de kan identifiera utifrån sina egna erfarenheter, hur de upplevt kontakterna med Arbetsförmedlingen och förmedlingens bemötande, service och kompetens.

Utgångspunkten i de samtal som denna studie bygger på har varit att diskutera Arbetsförmedlingen givet dess nuvarande uppdrag. Målsättningen är att öka förståelsen för hur arbetssökande akademiker upplever olika aspekter av Arbetsförmedlingen och identifiera svårigheter och möjligheter som ingår i Arbetsförmedlarnas dagliga arbete. Perspektivet är kundens. Viktigt är därför att understryka att denna rapport i den meningen är en partsinlägga.

Arbetsmarknadsverket i omvandling

I detta kapitel ges en kortfattad bakgrund om Arbetsmarknadsverket, AMV, och den utveckling som pågår där.

Dagens svenska arbetsmarknadspolitik är till stora delar en 1900-talsprodukt. Visserligen bildades de första arbetslöshetskassorna redan under 1800-talets sista år, men det var först under 1900-talet som politiken samordnades nationellt och blev riksomfattande.

Under 1900-talets inledningsår växte ett första nät av arbetsförmedlingar fram runt om i landets kommuner. I samband med mellankrigstidens massarbetslöshet tog staten ett större ansvar än tidigare, bl.a. infördes s.k. Nödhjälpsarbeten och Ungdomsreservarbeten. Från 1935 fanns ett statligt bidragssystem till a-kassor. Det verkliga steget mot en samordnad statlig arbetsmarknadspolitik kom vid 1900-talets mitt. I samband med LO-kongressen 1951 presenterade Gösta Rehn och Rudolf Meidner en modell för svensk arbetsmarknadspolitik som skulle komma att bli gällande lång tid därefter. Stora delar av de principer som dessa LO-ekonomer lade fast i rapporten *Fackföreningsrörelsen och den fulla sysselsättningen* har varit vägledande för arbetsmarknadspolitikerna ända till idag. Arbetsförmedlingen fick då en viktig roll i samhälls ekonomin.¹ Det som gällde var att se till så att arbetssökande snabbt fick jobb, inte bara i syfte att de skulle få försörjning utan även för att effektivt motverka inflationsdrivande flaskhalsar. Att snabbt och effektivt förmedla jobb sågs som ett sätt att se till att tillväxt och produktivitet utvecklades positivt, vilket sågs som en förutsättning för reallöneökningar. Det senare och hög sysselsättningsgrad var, ur fackligt hänseende, viktiga målsättningar.

Under senare år har AMV fått utstå omfattande kritik när det gäller brister i Arbetsförmedlingens service samt hur kontroll och myndighetsutövning hanteras.

En första orsak till kritiken är att det på senare tid kommit ett antal studier som visat på brister som rör Arbetsförmedlingen. En viktig del av kritiken har gällt olika rättssäkerhetsaspekter. För inte så länge sedan pekade exempelvis Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen på brister när det gäller likabehandling av arbetssökande.²

En andra orsak är att de senaste årens ökning av antalet arbetssökande bidragit till att öka pressen på Arbetsförmedlingen.

En tredje förklaring till kritiken är att förmedlingen idag arbetar på andra sätt än tidigare. Grovt uttryckt har arbetsförmedlingsarbetet blivit mer mekaniskt och mindre personligt. Denna förändring har skett successivt och sammanfaller till stor del med att Arbetsförmedlingen i ökande omfattning utnyttjat tekniska hjälpmedel för att rationalisera arbetet och ändrat prioriteringar. När de första arbetsförmedlingarna kom till, och långt in på 1900-talet, präglades förmedlingsarbetet av ett individinriktat arbetssätt och enkla metoder.

¹ Uppbyggnaden av en omfattande arbetsförmedling var en del av ett omfattande reformpaket som brukar benämnas Rehn- och Meidnermodellen. Modellen bestod i huvudsak av fyra delar. Restriktiv ekonomisk politik. Solidarisk lönepolitik; med ledorden *lika lön för lika arbete*. Rölighetsstimulerande åtgärder, vilka bl.a. bestod av arbetsförmedling och arbetsmarknadsutbildning. Selektiva sysselsättningsinsatser, vilka bestod av subventioner för att lokalt mildra sysselsättningskonsekvenserna av ökande lönekostnader (p.g.a. solidarisk lönepolitik) och/eller hård konkurrens och små möjligheter till prisökningar (p.g.a. restriktiv ekonomisk politik). För utförligare beskrivning se Björklund.A m.fl. 1996.

² IAF, 2004.

En fjärde orsak kan vara att arbetsförmedlingsarbetet blivit svårare. Förr var visserligen de verktyg som förmedlare hade till sitt förfogande mer begränsade än de som står till buds idag, men samtidigt var också uppgiften att förmedla jobb på vissa sätt enklare än vad den är idag. Graden av specialisering på arbetsmarknaden har ökat. Detta gäller både arbetsgivares efterfrågan av arbetskraft och sökandes kompetenser. Arbetsmarknaden har kort sagt blivit allt mer komplicerad. Denna utveckling har ställt nya krav på Arbetsförmedlingen och gjort det svårare att som förmedlare skaffa sig en överblick och ha tillräckliga kunskaper. En annan orsak till att jobbet som förmedlare har blivit svårare är förändringar i arbetslöshetens struktur. Parallellt med att specialiseringen har ökat, har andelen arbetssökande med eftergymnasial utbildning ökat.

Som svar på kritiken mot AMV och som en följd av olika uppdrag från regering och riksdag pågår sedan flera år tillbaka ett intensivt förnyelse- och utvecklingsarbete inom verket. Det som kännetecknar AMVs utvecklingsarbete idag är satsningar på att, med bl.a. teknikens hjälp, göra rationaliseringsvinster samt en fokusering på att klara olika rättssäkerhetsaspekter. Effekterna av utvecklingsarbetet är ännu svåra att förutsäga. I det följande ges en kort redogörelse för AMVs utvecklingsarbete.

AMV arbetar för att säkerställa enhetlighet och kvalitet i tjänsteutbudet, utveckla metoder och arbetssätt. Det handlar exempelvis om att utveckla Arbetsförmedlingens internetidor, anpassa arbetssätt och kompetens till kvalitetssäkrade arbetsmetoder och förbättra förmedlingens arbete med arbetssökandes individuella handlingsplaner. När det gäller handlingsplanerna handlar det exempelvis om att förtydliga ansvarsfördelningen mellan den arbetssökande och arbetsförmedlaren.

Arbetsförmedlingen levererar idag service genom i huvudsak tre kanaler, förmedlingens internetjänster, kundtjänsten samt den lokala arbetsförmedlingen. AMVs mål är att den lokala arbetsförmedlingen skall ha mer tid till fördjupad service till arbetssökande och arbetsgivare som behöver det. Målet är även att Arbetsförmedlingens internetjänster och kundtjänsten skall bidra till detta. Prioriteringen när det gäller olika kategorier av arbetssökande är klar. Främst är det sökanden som är eller riskerar att bli långtidsarbetslösa eller bedöms stå långt från arbetsmarknaden som skall få ytterligare personligt stöd.

AMV har också tagit initiativ till ett arbete som syftar till att stödet till och styrningen av arbetssökandes aktiviteter skall ske mer enhetligt och rättssäkert. AMV skall kartlägga hur handläggarna arbetar och hur praxis kan förändras för att garantera likabehandling av arbetssökande. Arbetet skall undersöka förutsättningarna för att precisera och harmonisera bl.a. kravnivåer, hur och när krav ställs, hur och när krav följs upp samt hur och när sanktioner används. AMV arbetar även med att utveckla formerna för hur Arbetsförmedlingen skall underrätta a-kassan, exempelvis om en viss sökande inte är aktivt sökande. Principen som prövas är att Arbetsförmedlingen i varje enskilt ärende om ifrågasättande skall ta ett aktivt beslut om huruvida underrättelse skall skickas eller ej. Detta innebär att i de fall där underrättelse inte ges skall grunderna till detta dokumenteras.

Även frågor om Arbetsförmedlingens bemötande står på dagordningen för förändringsarbetet inom AMV. Hösten 2005 skall det ske ett arbete med att kvalitetssäkra förhållningssätt till och bemötande av arbetssökande, arbetsgivare och kollegor inom Arbetsförmedlingen.

I denna studie är det arbetssökande akademikers upplevelser av och förväntningar på Arbetsförmedlingen som står i centrum. Även om upplevelser och förväntningar är individuella hänger de intimt samman med hur Arbetsförmedlingen fungerar och hur väl Arbetsförmedlingen lyckas med att förklara vad sökande kan förvänta sig. Mot bakgrund av kritiken mot AMV,

AMVs förändrade inriktning och de strukturella förändringarna på arbetsmarknaden är ökad kunskap om hur arbetsökande upplever Arbetsförmedlingens tjänster angelägen. Den här studien kan visserligen inte ge oss svaret på hur Arbetsförmedlingen bör organiseras men väl peka på faktorer som kan vara viktiga.

Data och metod

Denna studie bygger huvudsakligen på tolv gruppsamtal, s.k. fokusgrupper, med arbetssökande akademiker. Samtalen har genomförts under perioden oktober till december 2004 och har, med undantag från två samtal i Malmö, genomförts i Stockholm.

Totalt deltog 60 arbetssökande akademiker i gruppsamtalen. Något fler än hälften av deltagarna var kvinnor. Huvuddelen av deltagarna var i åldrarna 30 till 50 år, samtliga var över 20 år och någon var över 60 år. Merparten av deltagarna hade före arbetslösheten varit yrkesaktiva. Merparten av deltagarna hade vid undersökningstillfället varit arbetssökande mer än ett halvår, många hade varit arbetssökande mer än ett år och flera hade erfarenhet av Trygghetsstiftelsen alternativt Trygghetsrådet. Deltagarna var medlemmar i de fyra SACO-förbunden Jusek, Naturvetareförbundet, DIK och Sveriges Civilingenjörersförbund. Dessa förbund har tillsammans många arbetssökande medlemmar. I december 2004 var ca hälften av de förbundsanslutna medlemmarna med arbetslöshetsersättning i Akademikernas Erkända Arbetslöshetskassa medlemmar i något av dessa fyra förbund. Deltagandet i samtalen har varit frivilligt. Huvuddelen av de deltagare som var medlemmar i Naturvetareförbundet, DIK och Sveriges Civilingenjörersförbund fick erbjudande om att delta i gruppsamtal via brev eller mail. De deltagare som var medlemmar i Jusek, samt de som bor i Malmö, fick erbjudande i samband med olika kursverksamheter.

Samtal i fokusgrupp är en kvalitativ metod och har som sådan både nackdelar och fördelar. En nackdel med gruppsamtal i jämförelse med alternativa kvantitativa metoder är att det inte är möjligt att generalisera resultaten. Det går således inte att räkna ut ett medelvärde eller exempelvis konstatera att någon uppfattning är typisk eller vanligare än någon annan. En andra nackdel är att resultaten bara gäller för de berörda individerna. En tredje är att det inte går att göra jämförelser, eftersom resultaten inte kan kvantifieras. Till detta kan läggas risken för att vi som intervjuare och enskilda deltagare på olika sätt kan ha påverkat varandra och därmed resultaten. En vanlig gruppspsykologisk effekt är att deltagare spär på varandras historier, vilket exempelvis kan leda till att saker antingen under- eller överdrivs.

En viktig fördel med gruppsamtal är möjligheten att få en stor mängd information. En intervjusituation är dynamisk i jämförelse med exempelvis en enkät, vilket ökar möjligheterna att behandla komplicerade frågeområden och exempelvis diskutera förklaringar och att problematisera. Viktigt är även att samtalsformen möjliggör anpassning till respondenternas referensramar, vilket ökar möjligheterna att behandla ”rätt” frågor. Detta är alla viktiga anledningar till valet av metod i denna studie. Genom det öppna förhållningssättet får vi en bättre och mer mångfacetterad bild av arbetssökande akademikers uppfattningar om Arbetsförmedlingen.

För ett effektivt genomförande av samtal i fokusgrupper är det bl.a. viktigt att det finns tillräckligt med tid och att respondenterna har förtroende för hur den information de lämnat kommer att behandlas. Vår bedömning är att det i detta sammanhang sannolikt var en fördel att samtliga respondenter var medlemmar i SACO-förbund. Samtalen har genomförts i SACOs lokaler och i hyrda konferenslokaler; platser som avsiktligt valts för att de är neutrala i förhållande till Arbetsförmedlingen. Samtalen har vanligen tagit två timmar, vilket visat sig vara tillräckligt, även om utrymme alltid funnits för längre diskussioner. Viktigt för ett lyckat samtal är också att intervjuaren i så liten utsträckning som möjligt påverkar deltagarnas uppfattningar eller styr samtalet på ett sätt som påverkar resultatet felaktigt. Av denna anledning har vi i så stor utsträckning som möjligt ställt öppna frågor utan invädda värderingar om Arbetsförmedlingens

verksamhet. Vid samtliga samtal har vi utgått från den frågelista som finns bifogad i ett särskilt appendix längst bak i denna rapport. I den mån respondenterna frågat om SACOs uppfattningar i olika frågor har vi svarat på dem efter att samtalet avslutats. Viktigt att påpeka är att vi p.g.a. olika orsaker kan ha missat någon individs uppfattning och att vår beskrivning därmed blivit mindre mångfacetterad.

Samtalen har inriktats på vad för slags arbetsförmedling olika arbetssökande efterfrågar och i synnerhet på sådant som rör deras kontakter med Arbetsförmedlingen, Arbetsförmedlingens bemötande och behovet av olika kompetenser i förmedlingen.

Vid sidan av dessa teman har samtalen även kommit att handla om hur Arbetsförmedlingen bör organiseras för att kunna uppfylla olika mål och hantera olika former av problem.

Tolv samtal om Arbetsförmedlingen

I det följande försöker vi i sex olika avsnitt med olika teman beskriva vad som kommit fram under de gruppsamtal som ligger till grund för denna studie.

Varje avsnitt består av två delar. I den första delen redovisar vi deltagarnas syn på Arbetsförmedlingen idag och deras tankar om hur det skulle kunna och borde vara. Denna del syftar till att ge en rättvis bild av deltagarnas uppfattningar och erfarenheter.

I den andra delen går vi igenom stora som små aspekter som vi ansett vara värda att reflektera över när det gäller Arbetsförmedlingens arbete. Aspekterna som vi lyfter fram har framhållits som viktiga av olika deltagare under samtalen. Resultaten i denna del redovisas i form av en lista med *att-satser*. Eftersom innehållet i listan är sammanställd med utgångspunkt i vad olika personer anser så skall den inte ses som en helhet utan i huvudsak som en lista med en rad oberoende punkter. Viktigt är därför att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera.

Perspektivet på Arbetsförmedlingen är i denna rapport kundens. En svårighet med ett kundperspektiv är att det ibland är svårt att särskilja missnöje med Arbetsförmedlingens sätt att hantera gällande regelverk och missnöje med regelverket som sådant. Bakgrunden till detta är att förmedlingens uppgifter är komplicerade. Förmedlingen skall både ge bra service och vara myndighet. Mellan service och myndighetsroll kan det, ur kundens perspektiv, lätt uppstå konflikter. Utgångspunkten i de samtal som denna studie bygger på har varit att diskutera Arbetsförmedlingen givet dess nuvarande uppdrag. I den redovisning som följer framkommer att det hos olika sökande ibland finns åsikter om hur förmedlingen borde fungera som innebär att förmedlingens uppdrag skulle behöva omformuleras för att de skall kunna förverkligas. I de fall sådana åsikter lyser igenom är det viktigt att understryka att de finns med för att de ingår i ett sammanhang som på något sätt bidrar till att nyansera bilden av deltagarnas uppfattningar om Arbetsförmedlingen och hur den borde arbeta för att klara sitt uppdrag bättre.

Kontakt och kommunikation

Hur Arbetsförmedlingen hanterar kontakterna och kommunikationen med arbetssökande har stor betydelse för vilket intryck sökande får av förmedlingen. Formerna för hur och med vilken intensitet Arbetsmarknadsverket, AMV, håller och tar kontakt med olika arbetssökande är bl.a. beroende av vilka resurser som finns och olika prioriteringar. Regeringen formulerar årligen AMVs uppdrag i ett s.k. regleringsbrev. Enligt AMVs regleringsbrev skall Arbetsförmedlingen prioritera dem som har svårt att få ett arbete och dem som har varit utan arbete under lång tid. Särskilt prioriterade är arbetslösa ungdomar, arbetshandikappade och personer med utländsk bakgrund.³ Vid sidan om dessa och andra prioriteringar finns generella krav som bl.a. anges i Förvaltningslagen. Enligt denna lag gäller att AMV har en serviceskyldighet som t.ex. innebär att frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt och att den som berörs av myndighetsbeslut skall underrättas och har rätt till en motivering.⁴ Av AMVs verksamhetsplan för 2005 framgår att sökande, med hög åtkomlighet och god service, alltid skall vägledas till den tjänst och serviceväg som är mest tillgänglig och effektiv. I det följande redovisar vi deltagarnas erfarenheter av och tankar om hur Arbetsförmedlingen hanterar och borde hantera kontakter och kommunikation.

Deltagarnas erfarenheter

Återkommande var att deltagarna ansåg att kontakterna med Arbetsförmedlingen är begränsade. Samtidigt framkom att det mellan deltagarna finns en stor variation beträffande kontakternas intensitet; alltifrån någon enstaka kontakt under det senaste året till månatlig kontakt eller tätare.

Flera av deltagarna angav att arbetsförmedlarna ofta är stressade och att arbetsförmedlarnas tid per arbetssökande är mycket begränsad.

Några deltagare hävdade att det både via mail och telefon är svårt att få tag på handläggare. Flera deltagare har pekat på att de inte alltid får svar när de mailar till sin handläggare. En deltagare pekade på att telefontiderna är begränsade samtidigt som några deltagare särskilt har pekat på att Arbetsförmedlingens kundtjänst på ett positivt sätt bidragit till ökad tillgänglighet. En person menade att kontakterna med Arbetsförmedlingen fungerar utmärkt och att möjligheten att hålla kontakt via mail är en fördel. En deltagare undrade varför inte Arbetsförmedlingen har som rutin att tidigt fråga arbetssökande om vilket kontaktsätt som är bäst för den personen.

Återkommande var att deltagare uttryckte missnöje med att arbetsförmedlare inte visar respekt för arbetssökandes tid. Missnöjet gäller exempelvis att mötestider ändras med kort varsel, att kallelser skickas med liten framförhållning och att Arbetsförmedlingen inte meddelat när möten eller aktiviteter ställts in. Samtidigt som en grupp deltagare var missnöjda med hur arbetsförmedlingen hanterar bokning av tider, kallelser till möten etc så uttryckte andra deltagare att dessa funktioner fungerar bra.

³ Regeringen 2004.

⁴ Förvaltningslagen 1986:223.

Flera deltagare ansåg att Arbetsförmedlingen är dålig på att informera om väntetider. En arbetssökande berättade att: ” ... det är svårt att avgöra hur lång tid det tar, jag fick vänta i tre timmar, [man är] trött när man väl kommer fram ... ”.

En person menade att allt ansvar att hålla tider ligger på den arbetssökande medan Arbetsförmedlingen är ofelbar. En arbetssökande berättade följande om ett besök vid Arbetsförmedlingen: ”När det antligen blev min tur var klockan precis tre, när jag bad om den blankett jag behövde blev jag uppmanad att komma tillbaka nästa dag...”. En annan beskrev det som att: ” ... man får vänta en timme ... men jag skall hålla tiderna exakt – annars blir jag av med ersättningen”. Viktigt att understryka är att detta missnöje hängde samman med upplevelsen att det i information och meddelanden från Arbetsförmedlingens ofta finns ett underförstått eller direkt utskrivet ”hot” om nedsatt a-kassa om man inte gör som det står.

Återkommande var att deltagare vittnade om flera handläggaryten under en och samma arbetslöshetsperiod. Detta uppfattades av några som en nackdel, eftersom det därigenom blir svårare att bygga upp en bra relation och möjligheterna att bli förstådd minskar. Flera deltagare som har egen erfarenhet av hur Trygghetsrådet m.fl. arbetar påpekade skillnader när det gäller just detta. En som istället ville byta handläggare fick veta att det var kö i flera månader.

Flera personer ansåg även att Arbetsförmedlingen borde ta intryck av Trygghetsrådet m.fl. och satsa på att bli en naturlig mötesplats för sökande. En person menade att detta exempelvis kan handla om att erbjuda sökande en trivsamt miljö att skriva ansökningar i, datorer för fri internetsökning, porto och kuvert för ansökningar, tillgång till tidningar, möjlighet till kopiering osv.

Aspekter som deltagare framhållit⁵

- ✓ Att i god tid informera om möten som ställts in, om ändrade lokaler och väntetider mm kan vara sätt att visa respekt för arbetssökande.
- ✓ Att se till att sökande som vänder sig till förmedlingen via exempelvis mail alltid får svar, kan vara ett annat sätt att visa respekt.
- ✓ Att fråga arbetssökande om vilket kontaktsätt de föredrar, om de exempelvis föredrar e-post framför brev kan minska risken för att arbetssökande missar viktig information.
- ✓ Att säkerställa kontinuiteten, genom att sökande får träffa samma förmedlare vid varje besök, kan underlätta kommunikationen mellan förmedling och sökande.
- ✓ Att det inom rekryteringsföretag, Trygghetsrådet m.fl. kan finnas värdefulla erfarenheter som skulle kunna bidra till att exempelvis utveckla bra rutiner för kontakt och kommunikation med arbetssökande och/eller bidra till att göra Arbetsförmedlingen till en naturlig mötesplats för arbetssökande.

⁵ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Information om regler och service

För arbetssökande är det viktigt med bra information om vilka krav som Arbetsförmedlingen ställer på den som uppstår a-kassa och vilken slags service som det finns tillgång till. I AMVs regleringsbrev för 2005 tas inte information om arbetslöshetsförsäkringens regler upp specifikt men en viktig målsättning, som kommer till uttryck i regleringsbrevet, är att tillämpning av det arbetsmarknadspolitiska regelverket skall vara likartad över hela landet. Denna målsättning förutsätter att alla arbetssökande får samma information om vad som gäller.⁶ När det gäller informationen om arbetsförmedlingens tjänster och service anger AMVs regleringsbrev att Arbetsförmedlingens tjänster skall erbjudas på ett lättillgängligt sätt.

Den individuella handlingsplanen är ett av flera verktyg förmedlingen har till förfogande när det gäller att informera om vad som gäller och vilka åtaganden som gäller den sökande respektive förmedlingen. I Arbetsmarknadsstyrelsens föreskrifter om individuella handlingsplaner står angivet att det av planen skall framgå vilka aktiviteter som den arbetssökande skall genomföra, tidpunkten för dessa samt hur och när de skall följas upp. Vidare framgår att det av planen skall framgå vilka tjänster förmedlingen skall erbjuda den arbetssökande.⁷ I detta avsnitt redogör vi för deltagarnas syn på Arbetsförmedlingens information om regler och service.

Deltagarnas erfarenheter

Återkommande var att deltagarna ansåg att Arbetsförmedlingen inte är transparent när det gäller vad förmedlingen förväntar sig av arbetssökande och vad arbetssökande kan förvänta sig av förmedlingen.

En återkommande uppfattning hos deltagarna var att om man som arbetssökande vill att något skall hända; att Arbetsförmedlingen skall göra något för en eller om man vill få del av en viss information, så måste man ta reda på det själv. Flera deltagare menade att Arbetsförmedlingen är dålig på att kommunicera vilken service Arbetsförmedlingen kan ställa upp med. Flera deltagares beskrivningar av Arbetsförmedlingen är att de upplever att arbetsförmedlare själva har dålig kunskap om vilka tjänster de kan erbjuda. En deltagare menade att eftersom det till stor del är upp till en själv att skaffa information så borde arbetssökande erbjudas en utbildning i hur man använder Arbetsförmedlingens internetjänster. Flera deltagare uttryckte också ett missnöje med den information de får inför möten vid Arbetsförmedlingen. Några personer menade att de inte vet vilka frågor som skall tas upp när de går till Arbetsförmedlingen och att de skulle kunna utnyttja den begränsade mötestiden bättre om de kunde förbereda sig.

Flera deltagare berättade om skolmässiga informationsmöten. Flera deltagare vittnade om föreläsare som läste innantill. En person sa om sitt första informationsmöte att det: ”... gjorde mig deprimerad; det var det sämsta mötet jag varit på i mitt liv.”. En menade att föreläsaren vid ett annat sådant möte pratade till dem som om de vore: ”... slöa tonåringar...”.

De flesta deltagarna berättade att de hade en s.k. handlingsplan. Samtidigt visade det sig att åsikterna om handlingsplanen varierar. Någon menade att handlingsplanen skulle kunna förtydligas genom att det särskilt anges vad som är sökandens aktiviteter respektive förmedlarens

⁶ Regeringen 2004.

⁷ AMSFS 2004:11.

aktiviteter. En person upplevde att det ibland kan vara svårt att tolka innebörden av det som står i handlingsplanen; denne kunde berätta om att hon vid ett tillfälle hade blivit *avanmäld* från a-kassan just p.g.a. ett onödigt missförstånd av texten i handlingsplanen. En deltagare ansåg att bristande information, i exempelvis handlingsplanen, skapar onödig stress. Deltagare menade att det är svårt att förutsäga vad Arbetsförmedlingen förväntar sig av den sökande.

En återkommande upplevelse var att information ofta framförs på ett osympatiskt sätt med tonvikt på vad man som arbetssökande inte får och vilka sanktioner som kan drabba en om regler inte följs. Flera har uttryckt besvikelse över att arbetsförmedlingens möjligheter och service till de arbetssökande ges litet utrymme vid sådana möten. En arbetssökande berättade om sitt informationsmöte: ”Det som framfördes var krav, krav och krav – inget om vad de kan göra för mig ...”.

En deltagare uttryckte tillfredsställelse med enskilda förmedlingskontor där de har som rutin att möta arbetssökande redan i dörren. Hon menade att det är både trevligt och effektivt. En annan deltagare berättade om sitt eget första förvirrade besök vid Arbetsförmedlingen då hon antagligen just skulle ha behövt bra information: ”Jag är så förbannad, jag går in dit, ingen information om vart man går, jag frågar - är det en kö här? [får till svar] – ja det är det nog, folk ställer sig bakom, 10 till 15 minuter går, någon [arbetsförmedlare] kommer fram [och frågar] – varför står ni här? [jag säger] – jag vill skriva in mig! [arbetsförmedlaren svarar] – det gör du på en dator ...”.

Flera deltagare efterlyste åtgärder som skulle kunna minska risken för missförstånd och underlätta för den som kommer till Arbetsförmedlingen för första gången. En person ansåg att det behövs tydliga informationsskyltar. En annan person ansåg att Arbetsförmedlingen borde ta fram en lista med de vanligaste frågorna för att på så sätt minska belastningen på förmedlingen och underlätta för sökande.

Aspekter som deltagare framhållit ⁸

- ✓ Att Arbetsförmedlingen, dess rutiner och reglerna kring arbetslöshetsförsäkringen kan vara svåra att greppa för den som aldrig har varit på en arbetsförmedling.
- ✓ Att en tydlig handlingsplan kan vara ett sätt att undvika onödiga missförstånd och att en otydlig handlingsplan kan vara sämre än ingen alls.
- ✓ Att ett sätt att förtydliga handlingsplanen skulle kunna vara att klart formulera vad som är sökandes respektive förmedlingens åtaganden.
- ✓ Att det kan finnas vinster i att vara tydlig i all slags informationsgivning; att exempelvis en sådan sak som tydliga informationsskyltar kan minska risken för missförstånd.
- ✓ Att informationsblad eller informationssidor med vanliga frågor kan minska risken för missförstånd.
- ✓ Att se till att sökande i förväg får information om vad möten skall handla om så att de kan förbereda sig.
- ✓ Att *hur* information framförs har betydelse för hur den uppfattas, att exempelvis arbetslöshetsförsäkringen både kan uppfattas som hot och möjlighet samt att det ibland kan vara viktigt att särskilt betona det senare.
- ✓ Att en person som välkomnar och kan svara på frågor skulle kunna innebära minskad risk för missförstånd och öka sökandes och förmedlares trivsel.
- ✓ Att det kan vara ett klokt förhållningssätt att arbetsförmedlare i möjligaste mån inte framstår som den sökandes främste motståndare utan som stödjare. Det kan därför vara en god strategi att lyfta fram allt det som Arbetsförmedlingen faktiskt har att erbjuda.
- ✓ Att det kan vara bra att i första hand uppmuntra arbetssökande att söka aktivt och först i andra hand ”hota” med sanktioner.

⁸ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Informationsinhämtning

En viktig fråga för i vilken mån Arbetsförmedlingen skall kunna bistå arbetssökande med relevant service är att Arbetsförmedlingen har korrekt information om arbetssökande. I AMVs regleringsbrev för 2005 anges att Arbetsförmedlingens service skall vara individanpassad. Detta förutsätter att AMV har god kännedom om arbetssökandes individuella förutsättningar. För bl.a. detta ändamål har regeringen uppdragit åt Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, att utveckla arbetsmetoder, resultatredovisning och analyser som för den enskilde fångar upp resultaten av förmedlingens insatser över tiden.⁹ I AMVs verksamhetsplan för år 2005 anges att hög registerkvalitet är en förutsättning för att förmedlingen skall ha den information om sökande och vakanser som behövs för att klara matchningsuppdraget.¹⁰ I detta avsnitt beskriver vi deltagarnas upplevelser av hur förmedlingen inhämtar uppgifter om sökande och om hur de ser på hur förmedlingen borde hantera denna uppgift.

Deltagarnas erfarenheter

Flera deltagare pekade på problem som har med Arbetsförmedlingens informationsinhämtning att göra. Brister som påtalades gäller exempelvis i vilken mån Arbetsförmedlingen förmår fånga in arbetssökandes kompetens genom de mallar och nomenklaturer som Arbetsförmedlingen använder sig av.

Återkommande var att deltagare ansåg att det via de mestadels internetbaserade systemen är svårt att fylla i rätt uppgifter. En deltagare beskrev detta som att det inte finns en enda ruta som stämmer, en annan menade att: ”... det är svårt att hitta sig själv”. Anledningarna till att arbetssökande inte känner igen sig kan naturligtvis vara många och högst individuella. Flera deltagare pekar på att dessa problem bl.a. hänger samman med att systemen baseras på en gammal yrkesnomenklatur. En arbetssökande menade att: ”... allting är anpassat för sökande utan högre utbildning”.

Återkommande var även att deltagare menade att arbetsförmedlares kompetens är avgörande för i vilken mån de kan ta till sig den information som de arbetssökande delar med sig av. En deltagare menade att: ”... när man säger att man är molekylärbiolog så blir de helt blanka i ögonen”. En deltagare menade att det ibland vore bra om förmedlare kan: ”... erkänna ...” sin okunskap och utnyttja de arbetssökandes kunskaper. Flera deltagare pekade på betydelsen av individuella samtal för att Arbetsförmedlingen skall få riktig information. En person menade att det utan personligt samtal kan vara svårt att upptäcka behov. Flera deltagare betonade även att kontinuiteten i kontakterna, att träffa samma Arbetsförmedlare varje gång har betydelse för arbetsförmedlingens möjligheter att förstå.

⁹ Regeringen 2004.

¹⁰ AMV 2004.

Aspekter som deltagare framhållit ¹¹

- ✓ Att det, som förmedlare, ibland kan vara bra att erkänna sin okunskap och då fråga den sökande om vad olika yrken och utbildningar står för.
- ✓ Att ett sätt att komma fram till de effektivaste sökstrategierna för en viss individ kan vara att utnyttja dennes egna erfarenheter och kunskaper om sin utbildning, tidigare yrken och branscher.
- ✓ Att sökandes personliga behov kan vara svåra att upptäcka på annat sätt än genom ett individuellt samtal.
- ✓ Att personliga och kontinuerliga kontakter med Arbetsförmedlingen kan vara ett sätt att säkerställa att regelbundna avstämningar sker och att förmedlingen får information om sökande som har behov av mer omfattande eller förändrade insatser.
- ✓ Att självserviceverktyg som bygger på föråldrade nomenklaturer och som innehåller frågor som sökande inte upplever att de passar in i kan skapa onödig frustration, besvikelse och skada sökandes förtroende för förmedlingen och dess kompetens.

¹¹ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Kompetens

Arbetsförmedlares kompetens är en viktig fråga för kvaliteten på de tjänster Arbetsförmedlingen utför. I AMVs regleringsbrev för 2005 anger Regeringen att AMS skall verka för en långsiktig och god personalförsörjning med för verksamheten ändamålsenlig kompetens.¹² Regeringen anger vidare att AMS uppdrag är att utarbeta mål för kompetensförsörjningen inom AMV samt följa upp och redovisa dem. Vad som är en ändamålsenlig kompetens är således upp till AMS att formulera. Av AMVs verksamhetsplan för 2005 framgår att det är länsarbetsnämnderna som svarar för medarbetarnas kompetensutveckling. Vad som är ändamålsenliga kompetenser kan naturligtvis vara olika saker. I AMVs verksamhetsplan står exempelvis att: ”särskilt väsentligt är gedigen kunskap om arbetslöshetsförsäkringen och tillämpningen av denna”. I verksamhetsplanen står även att förmedlare skall ha: ”... sådana kontakter med arbetsgivare att matchningsarbetet kan bedrivas framgångsrikt”.¹³ I detta avsnitt redogör vi för deltagarnas erfarenheter av Arbetsförmedlingens kunskapsmässiga resurser och vad slags kompetenser de skulle efterfråga om möjligheten fanns.

Deltagarnas erfarenheter

Även om det var en återkommande uppfattning bland deltagarna att kompetens är viktig för Arbetsförmedlingens kvalitet så pekade olika deltagare på behov av olika slags kompetenser.

Flera betonade vikten av kunskaper om sökandes arbetsmarknad, bransch, potentiella arbetsgivare och om individuella arbetsgivares rekryteringsbehov. Deltagare menade att detta i olika mån förutsätter att arbetsförmedlare har kontakter med arbetsgivare och bygger upp kontaktnät. En person menade att: ”... även om man är akademiker och kan skriva en ansökan så har man inte nödvändigtvis de rätta kontakterna och det är där Arbetsförmedlingen skulle kunna göra en insats”.

Några deltagare menade att arbetsförmedlare bör ha kunskaper om innebörden av olika arbetsuppgifter och yrkesroller. Någon menade att arbetsförmedlare, för att kunna fungera som bollplank, också måste ha kunskaper om vad som gäller i olika branscher; hur exempelvis ansökningshandlingar skall se ut och hur CV skall utformas beroende på vilka typer av jobb som de sökande söker.

Vidare pekade åtskilliga på betydelsen av att arbetsförmedlare har kunskaper om de sökandes utbildningar för att arbetsförmedlare skall kunna erbjuda rätt stöd, ge rätt råd och göra bra anvisningar till jobb. En person ansåg att Arbetsförmedlingen uppmuntrar de arbetssökande att söka jobb som de inte kommer att få. Deltagaren menade att det både kan handla om tjänster som kräver en högre formell kompetens än den arbetssökanden har och tjänster för vilka den arbetssökande är överkvalificerad. När det gäller det senare menade deltagaren att det är svårt att få mindre kvalificerade tjänster då arbetsgivarna är medvetna om att den arbetssökande kommer att söka sig till andra tjänster så fort arbetsmarknadsläget förbättras.

¹² Regeringen 2004.

¹³ AMV 2004.

En deltagare ansåg att arbetsförmedlares kunskapsbrister lätt orsakar förödmjukande situationer. Någon menade att arbetsförmedlare tycker det är svårt att hjälpa akademiker och sa att det känns som att: ” ... de är lite rädda för mig”.

Både när det gäller kunskaper om arbetsgivare och sökandes utbildningar så pekade deltagare på problem med Arbetsförmedlingens nuvarande organisation. Flera framhöll särskilt betydelsen av specialisering som en metod för arbetsförmedlare att bygga relevant kompetens. Några tog de numera nedlagda specialförmedlingarna i Stockholms län, bl.a. AF Teknik och Data, som exempel på hur det borde fungera (nedlagda år 2002).

Flera deltagare menade också att arbetsförmedlare behöver bättre kunskaper om regler för a-kassan och den service som Arbetsförmedlingen kan erbjuda. Någon hade erfarenhet av att olika förmedlare gett olika besked om regler för bl.a. studier i samband med arbetslöshet och a-kassa.

Vid sidan om utbildnings-, yrkes- och arbetsmarknadsrelaterade kompetenser menade några deltagare att arbetsförmedlare även behöver vara duktiga coacher. Någon menade att det inte alltid är så viktigt med ”relevanta” kunskaper, att det kan vara bra att träffa någon som ser en med andra ögon.

När det gäller de egna förväntningarna på Arbetsförmedlingens kompetens så fanns även deltagare som menade att det av olika orsaker inte är rimligt att förvänta sig så mycket när det gäller Arbetsförmedlingens kompetens. En person sade just att: ” ... det är svårt att förvänta sig att Arbetsförmedlingen skall ha kompetens om utbildningar ... Arbetsförmedlingen är ju till för de svagaste”.

Deltagare pekade även på att arbetsförmedlare behöver kompetens för att hantera människor i kris. En menade att: ” ... drömscenariot vore en person som förstår att man är i kris ... ”.

När det gäller vilken utsträckning tillgänglighet går före kvalitet ansåg flera deltagare att fysisk närhet till förmedlingen ibland är underordnat möjligheten att få prata med en person som har en relevant kompetens.

Aspekter som deltagare framhållit ¹⁴

- ✓ Att även välutbildade sökande kan ha behov av hjälp med att formulera brev och CV.
- ✓ Att specialkunskaper hos förmedlaren kan öka förutsättningarna för att tillgodose olika individuella behov.
- ✓ Att det kan finnas vinster i att anstränga sig för att matcha arbetssökande med förmedlare med relevanta erfarenheter eller kompetenser.
- ✓ Att specialisering mot olika kategorier av arbetssökande kan vara ett sätt att bygga upp och utveckla kompetenser för att ha en beredskap att erbjuda sökande med specifika behov relevant service.
- ✓ Att fysisk närhet till förmedlingen, för sökande, ibland kan vara underordnat möjligheten att få prata med en person som har relevant kompetens.

¹⁴ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Stöd, engagemang och bemötande

Att arbetssökande upplever att det finns ett engagemang från förmedlingens sida, att förmedlingen lyckas väl med att stödja arbetssökande och att förmedlingen bemöter arbetssökande professionellt är viktiga kvalitetsfrågor. I AMVs verksamhetsplan för 2005 anges att Arbetsförmedlingen skall arbeta utifrån ett kundperspektiv med inriktning på att stödja arbetssökande och arbetsgivare i deras egna aktiviteter. Där fastslås att det är kundmötet som är avgörande för hur arbetssökande och arbetsgivare uppfattar Arbetsförmedlingen. Vidare framgår att den service som den sökande får av Arbetsförmedlingen skall bestämmas av förmedlingen i samråd med kunden.¹⁵ Enligt Förvaltningslagen gäller att anställda inom AMV, i likhet med anställda inom andra myndigheter, skall beakta allas likhet inför lagen och vara sakliga och opartiska.¹⁶ I AMVs regleringsbrev heter det att en offensiv platsförmedling är grunden i arbetsmarknadspolitiken och att Arbetsförmedlingen genom effektiv matchning bl.a. skall bidra till hög omställningsförmåga på arbetsmarknaden.¹⁷ I detta avsnitt redovisar vi vad deltagarna i denna studie uttryckt angående förmedlingens stöd, engagemang och bemötande.

Deltagarnas erfarenheter

Deltagarnas upplevelser av Arbetsförmedlingens stöd, engagemang och bemötande var mycket varierade. Det fanns deltagare som var helt nöjda samtidigt som det fanns de som ansåg sig kränkta och felbehandlade.

De brister i stöd, engagemang och bemötande som olika deltagare pekade på tar sig olika uttryck. Det kan handla om en sublim upplevelse av att arbetsförmedlaren inte vill eller kan hjälpa till, uppgivenhet eller upplevelser av direkt kränkande handlingar. Återkommande var att deltagare kände att de av olika anledningar i sitt arbetssökande är utlämnade till sig själva och att det finns brister i Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande.

Flera deltagare kunde berätta om olika kränkande situationer. En person berättade om en arbetsförmedlare som inte ville ta i hand eller se den sökande i ögonen. En annan kände sig kränkt av att flera olika arbetsförmedlare skojat om dennes utbildning och sagt: ”... du är ju flumutbildad”.

Flera deltagare påpekade att det ojämlika maktförhållandet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare känns kränkande eller obehagligt. Någon berättade om en obehaglig situation där en arbetsförmedlare vid ett gruppmöte låste dörren till möteslokalen för att efterslänrare inte skulle kunna komma in. En som kom strax efter fick höra arbetsförmedlaren ropa genom dörren att: ”Du är försenad du får inte komma in”.

Under samtalen med arbetssökande akademiker var uppfattningen att Arbetsförmedlingens kontakter med arbetssökande till stor del handlar om kontroll och registrering återkommande. En person menade att: ”Servicebiten märker man inte av – de har aldrig frågat mig vad de kan hjälpa mig med”. Den upplevda betoningen på kontroll gjorde att flera deltagare kände sig misstänkliggjorda. En person menade att det inte känns som att Arbetsförmedlingen utgår från

¹⁵ AMV 2004.

¹⁶ Förvaltningslagen 1986:223.

¹⁷ Regeringen 2004.

att sökande vill ha jobb; denne sade: ” ... de gjorde att jag kände mig skyldig.”. En annan deltagare sa att det kändes: ” ... som att man borde skämmas för att man inte har jobb”. Ytterligare en annan menade att: ” ... hos Arbetsförmedlingen trycks man ned i skosulorna”. En person menade att Arbetsförmedlingen gärna får kontrollera, men att det är viktigare att ge coachning, input och bekräftelse.

En återkommande uppfattning är att arbetsförmedlare av olika anledningar inte är engagerade. Någon upplevde även att dennes arbetsförmedlare inte trodde att denne skulle få ett jobb. En kvinnlig deltagare hade fått höra att: ” ... det är väl inte så viktigt att du jobbar, du är äldre och har en man som jobbar.”. Kvinnan kände sig kränkt över kommentaren.

Återkommande var även att deltagare ansåg att Arbetsförmedlingens information ibland framförs på ett sätt som om den var avsedd för barn. Flera upplevde detta som nedlåtande och förnedrande. En person ansåg även att Arbetsförmedlingen borde nivåanpassa sitt budskap efter målgrupp. En deltagare menade att de krav som arbetsförmedlingen ställer på att sökande skall komma förberedda till möten också borde gälla förmedlare.

När det gäller orsakerna till upplevda brister i stöd, engagemang och bemötande pekade flera personer på tidsfaktorns betydelse och menade att arbetsförmedlare är hårt belastade. En person, som utan att själv ha juridisk kompetens, blev anvisad ett jobb som krävde det menade att: ” ... det är svårt att veta om det berodde på arbetsförmedlarens stress eller kunskapsbrist?”. Även deltagare som inte upplevde några brister när det gäller stöd, engagemang och bemötande pekade på att arbetsförmedlare ofta verkade vara hårt pressade. Någon menade vidare att bemötandet i mycket stor utsträckning beror på vilken arbetsförmedlare man träffar, att variationen är stor i hur olika arbetsförmedlare agerar.

Flera deltagare ansåg att de blir särbehandlade p.g.a. att de är akademiker. Upplevelserna av särbehandling var både positiva och negativa. Några ansåg exempelvis att förmedlare särbehandlar akademiker negativt när de utgår från att akademiker klarar sig själva. Andra ansåg att akademiker särbehandlas positivt genom att förmedlare ställer lägre krav på akademikers sökande, eftersom de just utgår från att akademiker klarar sig bra själva.

Deltagarna förde fram en mängd olika idéer om hur Arbetsförmedlingen kan bli bättre när det gäller stöd, engagemang och bemötande. Någon menade att Arbetsförmedlingen i större utsträckning borde betrakta arbetssökande som kunder. Någon ansåg att arbetsförmedlare borde träna i samtalsteknik. En ansåg att arbetsförmedlingen borde ha en *Code of Good Conduct*. En annan person påpekade att information från Arbetsförmedlingen måste förmedlas på ett neutralt och professionellt sätt. Ytterligare en deltagare ansåg att arbetsförmedlare bör ha en mer positiv ansats i relationen till arbetssökande; att de exempelvis bör ställa frågor som: Vad kan jag göra för dig? Vilka är dina ambitioner? Vad vill du göra?”. En deltagare menade att: ” ... man måste bli *varmt* bemött, det gäller människor i kris!”. Någon menade att ökade möjligheter att bygga upp specialkompetenser genom specialisering skulle kunna göra jobbet som förmedlare roligare och att förmedlare därmed skulle göra ett bättre jobb.

Flera deltagare menade att den fysiska miljön på Arbetsförmedlingen kan ha betydelse för hur arbetssökande upplever ett besök. En person ansåg att kaffe-, frukt- och godisautomater kan vara bra sätt att undvika onödig frustration över långa väntetider.

Aspekter som deltagare framhållit ¹⁸

- ✓ Att information till arbetssökande kan anpassas så att *svårighetsgraden* överensstämmer med mottagarnas förutsättningar att förstå. Information som framförs på fel nivå kan uppfattas som kränkande, oavsett om det är för lätt eller för svårt.
- ✓ Att det kan vara en viktig utgångspunkt att utgå från att arbetssökande vill ha jobb och kan få jobb för att undvika att sökande känner sig kränkta eller misstänkliggjorda. En bra regel kan vara att inte bemöta arbetssökande som ”arbetslösa” utan som personer som vill ha ett jobb. Ett annat förhållningssätt skulle kunna vara att betrakta arbetssökande som kunder.
- ✓ Att träning i samtalsteknik kan vara ett sätt att förbereda förmedlare på olika situationer och därmed minska risken för att sökande känner sig felbehandlade.
- ✓ Att en för Arbetsförmedlingen gemensam ”Code of Good Conduct” kan vara en metod som innebär att fler arbetssökande känner sig korrekt bemötta och likabehandlade.
- ✓ Att krav på att komma förberedd och i tid till möten skall gälla för såväl arbetsförmedlare som sökande.
- ✓ Att medvetenhet om att arbetssökande kan befinna sig i en personlig krissituation kan vara en viktig förutsättning för att kunna bemöta på rätt sätt och erbjuda rätt service.
- ✓ Att det ojämna maktförhållandet som gäller mellan den sökande och myndigheten Arbetsförmedlingen kan göra att sökande läser in ett underförstått hot om indragen eller sänkt a-kassa i allt som kommer från förmedlingen.
- ✓ Att en huvudregel skulle kunna vara att alltid fråga alla sökande vad slags stöd de skulle vilja ha. Det är inte säkert att de behöver eller vill ha något stöd, men frågan i sig kan göra att de känner sig bekräftade och synliggjorda.
- ✓ Att den fysiska miljön på Arbetsförmedlingen kan ha betydelse för hur arbetssökande upplever besök.

¹⁸ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Kontroll och myndighetsutövning

Kvaliteten i Arbetsförmedlingens myndighetsutövning och kontroll av att arbetssökande är aktivt sökande är av central betydelse för förmedlingens legitimitet hos de arbetssökande. Viktigt är exempelvis att arbetssökande bedöms på samma grunder och behandlas enligt samma principer. Regeringen anger i AMVs regleringsbrev för 2005 att det åligger AMV att hävda arbetslöshetsförsäkringens roll som omställningsförsäkring.¹⁹ Detta handlar om tillämpningen av det arbetsmarknadspolitiska regelverket och att detta sker rättssäkert. I detta avsnitt redogör vi för deltagarnas syn på hur arbetsförmedlingen hanterar och borde hantera detta.

Deltagarnas erfarenheter

När det gäller frågor som relaterar till hur Arbetsförmedlingen hanterar sin uppgift att kontrollera att arbetssökande är aktivt sökande är det slående att det finns en mycket rik flora av uppfattningar bland dem som deltog i denna studie.

I samband med samtalen har det kommit fram att Arbetsförmedlingens uppföljning av sökaktiviteten kan ta sig mycket olika uttryck. Deltagare vittnade om allt ifrån ingen uppföljning över huvud taget till mycket intensiv sådan. Stora skillnader tycks även finnas när det gäller formerna. Några personer har kravet på sig att rapportera sökta jobb via mail, några skall rapportera detta vid regelbundna möten samtidigt som andra regelbundet skall fylla i blanketter om sökta jobb. Det har vidare visat sig att flera olika blanketter används, ibland har de förmedlingens logga, ibland inte, ibland skall bara företagets namn fyllas i, ibland fordras mer detaljerad information; exempelvis telefonnummer till arbetsgivaren. Genom samtalen har det även framkommit att det finns stora skillnader beträffande kraven på hur många arbeten sökande skall redovisa att de sökt under en viss period. Kraven på redovisning av sökta jobb varierar från inga alls till 15 sökta jobb om dagen. Någon deltagare vittnade om en egen erfarenhet av att Arbetsförmedlingen ringt upp en arbetsgivare för att kontrollera att ett visst jobb verkligen söktes.

Flera arbetssökande uttryckte tillfredsställelse med att arbetsförmedlingen inte ställer krav på dem. En deltagare menade på att denne hade en tyst överenskommelse med sin arbetsförmedlare om att: ”... jag skall klara mig själv och att han inte kan hjälpa mig.”. Några deltagare berättade även om olika sätt att ”lura” Arbetsförmedlingen att göra vad de ansåg rätt för dem. En person sade sig undvika att skriva in vissa tidigare jobb, bl.a. sommarjobb, i sin CV eftersom det leder till att Arbetsförmedlingen, enligt reglerna i Lagen om arbetslöshetsförsäkring, breddar sökområdet yrkesmässigt.

Flera arbetssökanden hade erfarenheter av att rutinerna för uppföljning och kontroll ändrats flera gånger under samma arbetslöshetsperiod i samband med byten av arbetsförmedlare.

Återkommande var att deltagare ansåg att Arbetsförmedlingen mer fokuserar på antal sökta jobb än att det är rätt jobb som arbetssökande söker. Flera deltagare pekade på att Arbetsförmedlingens krav på antal sökta jobb inte tar hänsyn till att arbetsinsatsen för att söka olika slags jobb varierar mycket. En sade just att: ”Arbetsförmedlingen är inte medveten om arbetsinsatsen som krävs för avancerade befattningar, det går inte att ha samma volymkrav.”.

¹⁹ Regeringen 2004.

Personen menade att ansökningar till kvalificerade tjänster förutsätter dagar av förberedelser som kan handla om inläsning i sakfrågor, research om företaget, lunchträffar osv.

Några deltagare kunde berätta om situationer när de anvisats arbeten som de inte har relevant utbildning för. Deltagarna angav olika orsaker till att det blivit fel; däribland stress och bristande kunskaper.

Aspekter som deltagare framhållit²⁰

- ✓ Att arbetsförmedlares gemensamma ansträngningar att agera enhetligt kan öka sökandes förtroende för förmedlingen. Detta kan exempelvis ske genom att förmedlare för en ständig och systematiserad dialog kring arbetet.
- ✓ Att bra och enhetliga rutiner och metoder, för exempelvis kontroll av att sökande är aktivt sökande, kan förenkla förmedlingsarbetet och göra att arbetssökande inte upplever att olika förmedlare agerar olika.
- ✓ Att anvisningar till jobb som inte överensstämmer med den sökandes kompetens kan undergräva både arbetsgivares och sökandes förtroende för Arbetsförmedlingen.
- ✓ Att ansökningar till olika slags jobb kräver olika arbetsinsats och att det som arbetsförmedlare därför kan vara värt att tänka på att *antal* söka jobb och *rätt* söka jobb inte är samma sak.

²⁰ I listan redovisas stora som små aspekter som olika deltagare framhållit under samtalen. Viktigt att särskilt understryka att resultaten inte är en mall för hur arbetsförmedlare borde agera. Listan skall inte ses som en helhet utan som en lista med en rad oberoende punkter.

Mönster

Ett av de mest slående resultaten i denna studie är enligt vår uppfattning den stora variation i form av *olika* uppfattningar som framkommit när det gäller hur Arbetsförmedlingen hanterar flera specifika funktioner i sin verksamhet.

En möjlig förklaring till att det förekommer stora skillnader i hur arbetssökande upplever Arbetsförmedlingens sätt att hantera olika funktioner är att människor inte uppfattar saker på samma sätt. I denna förklaring ligger sannolikt en hel del, men den observerade variationen är sannolikt också ett resultat av att Arbetsförmedlingen verkligen hanterar sökande olika. Stämmer det senare finns särskild anledning att vara eftertänksam. Detta gäller naturligtvis i synnerhet områden där det finns krav på ett någorlunda enhetligt förfarande från Arbetsförmedlingens sida. Ett bra exempel på ett sådant område är Arbetsförmedlingens myndighetsutövning och kontroll. Anledningen till detta är att det finns starka rättssäkerhets- och legitimitetsskäl till att formerna för myndighetsutövning och kontroll bör vara enhetliga. Viktigt att understryka är att sådana krav också till del är giltiga när det gäller andra områden inom ramen för Arbetsförmedlingens verksamhet.

Hypotesen att Arbetsförmedlingen i olika sammanhang behandlar olika sökande olika inom områden där det finns krav på likabehandling är inte orimlig med tanke på vad andra studier kunnat visa. I november 2004 påtalade Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, IAF, att det fanns brister i just likabehandlingen av arbetssökande.²¹ IAF gjorde bedömningen att bristerna i likabehandling berodde på bristande enhetlighet i arbetsförmedlingarnas tillämpning av gällande regelverk.

Institutet för Arbetsmarknadspolitisk utvärdering, IFAU, visade i en intervjustudie hösten 2004 att det fanns skillnader i hur enskilda arbetsförmedlare såg på regelverk och regler.²² Bl.a. gällde skillnaderna hur förmedlare såg på tillämpning av sanktioner. I studien framkom vidare att arbetsförmedlare upplevde att de ibland inte hade full översikt över reglerna. I en studie från år 2002 påtalade Statskontoret att kunskaperna om Arbetsförmedlingens verksamhetsmål då var bristfälliga bland förmedlingens handläggare.²³ När det gäller kunskaper om just verksamhetsmål är det dock troligt att situationen förbättrats sedan år 2002. Nämnda studie från IFAU indikerade nämligen att kunskaperna om målen var relativt goda. Därmed inte sagt att kunskaperna om regelverket för arbetslöshetsförsäkringen är goda. IAF visade i sin rapport att endast ett fåtal länsarbetsnämnder hade något som kan betraktas som en plan för uppföljning och utveckling av kompetens. IAFs bedömning var att det inom AMV saknades en sammanhållen och genomtänkt planering av hur kunskaperna om arbetslöshetsförsäkringen skall upprätthållas för att uppnå en enhetlig och riktig hantering av arbetslöshetsförsäkringen. Denna bedömning motsägs inte av resultaten i IFAUs intervjustudie från 2004. I den framkom att det i första hand var med kollegor, exempelvis på lunchrasten, som förmedlare diskuterade frågor om regeltillämpning och bemötande. Organiserade samtal, chefer och medarbetare tillsammans, förekom däremot mer sällan.

Hypotesen att Arbetsförmedlingen behandlar sökande olika får även stöd i resultat som visar på brister i Arbetsförmedlingens rutiner. IAF pekade i sin rapport på brister när det gällde rutiner i samband med platsanvisningar samt när förmedlingen följer upp överenskomna kontakter. IAF

²¹ IAF, 2004.

²² IFAU, 2004.

²³ Statskontoret, 2003.

konstaterade även att länsarbetsnämnderna hanterar kontrollfunktionen olika och att de har olika strategier för detta ändamål.

Med utgångspunkt i dessa resultat och i karaktären på den variation som observerats när det gäller hur förmedlingen hanterar olika funktioner går det att sluta sig till att åtgärder för enhetlighet i förmedlingens handläggning både förutsätter rutiner och kunskaper.

Behovet av olika slags kompetenser inom Arbetsförmedlingen är ett annat av de områden där variationen i deltagarnas uppfattningar är särskilt påtaglig. Uppfattningarna om vilka slags kompetenser som Arbetsförmedlingen behöver är många och olika.

Oavsett vilka kompetenser som behövs eller inte behövs inom Arbetsförmedlingen är det lätt att inse svårigheterna för enskilda arbetsförmedlare att leva upp till arbetssökandes individuella förväntningar och behov. Sökande efterfrågar kompetenser inom vitt skiftande områden. Sökande efterfrågar kunskaper om regelverk och regeltillämpning, de efterlyser arbetsmarknadsrelaterade kunskaper, om yrken, utbildningar, arbetsgivare, och efterfrågar dessutom kunskaper som gör att arbetsförmedlare kan fungera som vägledare, coacher eller rent av som kuratorer. Viktigt att peka på i detta sammanhang är att när deltagare efterfrågade goda kunskaper om regelverk och regeltillämpning avsågs i huvudsak generellt goda kunskaper hos alla förmedlare, medan när de framhöll betydelsen av olika specialistkunskaper avsågs i regel expertkunskaper hos vissa förmedlare.

Även om det inte i denna studie är möjligt att göra långtgående antaganden om hur Arbetsförmedlingen bör organiseras eller arbetsförmedlare utbildas för att bättre motsvara sökandes individuella behov av olika kompetenser så står det klart att organisations- och kompetensfrågorna är de centrala.

Deltagarnas egna idéer om hur arbetsförmedlingen, i syfte att kunna erbjuda bra och kompetent service, borde organiseras är precis som när det gäller andra områden många och olika. Detta, tillsammans med den stora variation av specialkompetenser som sökande efterfrågar, ger vid handen att det antagligen kan vara svårt att med en enda modell för all arbetsförmedling tillfredsställa alla slags önskemål. En slutsats skulle kunna vara att om målet är att förmedlingen skall vara kapabel att stödja sökande med skiftande och specifika behov krävs att förmedlingen i en eller annan form organiseras så att specialiserade kompetenser kan byggas upp och bli tillgängliga.

Sammanfattningsvis går det att se två områden som, ur ett kundperspektiv, påverkar Arbetsförmedlingens kvalitet. För det första handlar det om i vilken mån Arbetsförmedlingen klarar att bemöta arbetssökande korrekt, enhetligt och rättssäkert. För det andra handlar det om att kunna ge kvalificerat stöd och bistå arbetssökande utifrån deras olika individuella behov. Metoderna för att uppnå det första handlar främst om enhetlighet, rutiner, arbetssätt samt kunskaper om regler och mål. Metoderna för att uppnå det andra är svårare att entydigt definiera. Detta eftersom kvalificerat och flexibelt stöd förutsätter specialistkunskaper av olika slag och urvalet av kompetenser som arbetsförmedlingen kan/skall förfoga över är beroende av både resurser och prioriteringar.

Inledningsvis i denna rapport redogjordes för förändringar som skett och är på gång inom Arbetsmarknadsverket, AMV. Relateras utvecklingen inom AMV till de två områden som nämndes ovan står det klart att den nuvarande linjen snarare innebär prioritering av enhetlighet och rättssäkerhet än av individuell anpassning och flexibilitet. Huruvida den avvägning som valts

är riktig eller inte är ej en fråga för denna rapport. Viktigt är dock att understryka att alldeles oavsett hur förmedlingen organiseras och vad som prioriteras är det essentiellt att arbetssökande vet vad Arbetsförmedlingen förväntar sig av dem och vad de kan förvänta sig av Arbetsförmedlingen. Deltagarna i denna studie har haft mycket varierande uppfattningar om många olika saker. Denna variation är sannolikt både ett resultat av att Arbetsförmedlingens service och agerande varierar, men även av att olika sökande har olika och ibland felaktiga förväntningar på Arbetsförmedlingen. Utifrån detta följer att Arbetsförmedlingen genom att vara duktig på att förklara vad den är till för kan undvika onödiga missförstånd och onödig frustration.

Precis som förekomsten av olika mönster i deltagarnas uppfattningar om Arbetsförmedlingen kan vara viktiga signaler kan också blotta förekomsten av vissa av deltagarnas erfarenheter vara viktiga att konstatera. Det har i denna studie bl.a. framkommit att enskilda arbetssökande ibland utsätts för en behandling som är inadekvat, felaktig. Resultaten i denna studie kan visserligen inte generaliseras, men blotta förekomsten av exempelvis kränkande behandling är tillräckligt för att i vart fall fråga sig vad slags kunskaper, arbetsorganisation, arbetsmetoder och metodstöd etc. som krävs för att säkerställa att sådant inte händer.

Trots att alla de personer som deltagit i denna studie var akademiker är vår samlade bedömning att de upplevelser som deltagarna har förmedlat bara till liten del har att göra med att individerna råkar vara akademiker. Ett område som sannolikt utgör ett undantag från denna huvudregel gäller behoven av olika specialkompetenser. Vi bedömer detta mot bakgrund av att arbetssökande akademiker särskiljer sig från andra arbetssökande genom lång eftergymnasial utbildning och hög grad av specialisering. Sett ur ett arbetsförmedlarperspektiv är det lätt att inse att akademiker, genom sina ofta ”udda” erfarenheter och utbildningar är särskilt ”svåra” att förstå sig på och hjälpa.

Appendix

Nedan redovisas den frågelista som samtliga tolv gruppsamtal om Arbetsförmedlingen utgått ifrån. Viktigt att understryka är att listan inte är en fullständig redogörelse för allt som diskuterats i samband med gruppsamtalen utan en minimilista.

Kontakter med Arbetsförmedlingen

- ✓ När och i vilken omfattning bör Arbetsförmedlingen ta kontakt?
- ✓ Hur och på vilket sätt borde kontakterna och kommunikationen med Arbetsförmedlingen gå till?
- ✓ Vilka slags tjänster kan och bör Arbetsförmedlingen erbjuda arbetssökande?
- ✓ Vad krävs för att Arbetsförmedlingen skall lyckas med att fånga upp olika arbetssökandes behov?
- ✓ Vad krävs för att Arbetsförmedlingen skall kunna ge så bra service som möjligt; givet att den samtidigt måste klara sin kontrolluppgift?
- ✓ Varför är kontakt med Arbetsförmedlingen viktig?
- ✓ Positiva erfarenheter?
- ✓ Andra infallsvinklar:
 - Betydelsen av fysisk närhet?
 - Transparens, förutsägbarhet
 - Flexibilitet

Arbetsförmedlingens bemötande

- ✓ Vad är ett korrekt och professionellt bemötande; givet Arbetsförmedlingens båda uppgifter av service och kontroll?
- ✓ Vad är en bra balans mellan service och kontroll?
- ✓ Upplevelsen av Arbetsförmedlingens engagemang?
- ✓ Positiva erfarenheter?
- ✓ Andra infallsvinklar:
 - Förekommer särbehandling; positiv/negativ?

Arbetsförmedlars kompetens

- ✓ Vad är det för slags kunskaper arbetsförmedlare bör ha?
- ✓ Är någon kompetens viktigare
 - Kunskaper om utbildningar?
 - Kunskaper om yrken?
 - Kunskaper om potentiella arbetsgivare?
 - Kunskaper om annat?
- ✓ Varför?
- ✓ Eftersom alla förmedlare inte kan veta allt om allt; finns behov av olika kompetenser?
- ✓ Finns det tillgänglighetsaspekter?
- ✓ Har kompetenskrav någon betydelse för frågor som rör hur förmedlingen bör organiseras?

Positiva erfarenheter?

Käll- och litteraturförteckning

Intervjuer

Minnesanteckningar från tolv samtal med arbetssökande akademiker om Arbetsförmedlingen.

Litteratur

AMS, AMSFS 2004:11, Arbetsmarknadsstyrelsens föreskrifter om individuella handlingsplaner.

AMV, 2004, Verksamhetsplan år 2005 för Arbetsmarknadsverket, Dnr MR 04-2131-09.

Björklund.A m.fl. 1996, Arbetsmarknaden.

Förvaltningslagen 1986:223.

IAF, Arbetsmarknadsverkets handläggning av ärenden som gäller arbetslöshetsförsäkringen, 2004.

IFAU, 2004, Daniela Lundin, Vad styr arbetsförmedlarna, 2004.

Statskontoret, 2003:3, Styrningen av länsarbetsnämndernas verksamhet.

Regeringen, 2004, AMS regleringsbrev, regeringsbeslut 2004-12-22, N2004/101 samt N2004/990.

Sveriges Akademikers Centralorganisation, SACO, är den samlande organisationen för akademiker. Våra 26 självständiga förbund företräder yrkes- och examensgrupper och har sammanlagt en halv miljon medlemmar. SACOs uppgift är att påverka samhällspolitiken så att den stimulerar kunskapstillväxt och en positiv välfärdsutveckling. SACO är en partipolitiskt obunden organisation och vi engagerar oss i frågor som är centrala för att vi ska nå vår vision om ett kunskapssamhälle för alla med hög kunskapsnivå, högt välstånd och stor individuell valfrihet under ansvar. Läs mer om SACO och vad vi tycker i olika frågor på vår webbplats www.saco.se!



Sveriges Akademikers Centralorganisation
Box 2206, 103 15 Stockholm • Besöksadress: Lilla Nygatan 14
Tel: 08-613 48 00 • Fax: 08-24 77 01 • E-post: kansli@saco.se • www.saco.se