

# Vad kännetecknar en framgångsrik arbetsförmedlare?

Jonas Cederlöf

Martin Söderström

Johan Vikström



# Vad kännetecknar en framgångsrik arbetsförmedlare?<sup>a</sup>

av

Jonas Cederlöf<sup>b</sup>, Martin Söderström<sup>c</sup> och Johan Vikström<sup>d</sup>

2021-06-04

## Sammanfattning

Vi studerar vilken betydelse arbetsförmedlare har för de arbetssökandes jobbchanser, vilka egenskaper och arbetssätt som kännetecknar en framgångsrik arbetsförmedlare, och om det spelar roll hur arbetssökande matchas till förmedlare. Resultaten visar att det finns betydande skillnader i hur snabbt förmedlare får arbetssökande i jobb. När vi undersöker vilka egenskaper som kännetecknar framgångsrika förmedlare ser vi att kvinnor presterar bättre än män och att förmedlare presterar bättre efter två års erfarenhet. Andra egenskaper som till exempel arbetsförmedlarens kognitiva förmåga och utbildning saknar betydelse för de arbetssökandes jobbchanser. Förmedlarnas arbetssätt tycks ha betydelse. Till exempel lyckas förmedlare som ofta träffar sina arbetssökande bättre än andra. Hur arbetssökande och arbetsförmedlare matchas spelar också roll. Arbetssökande gynnas av att ha en förmedlare med liknande utbildning och arbetsmarknadshistorik.

---

<sup>a</sup>Den här rapporten är en sammanfattning av Cederlöf m.fl. (2021). Den intresserade läsaren hänvisas till den engelska versionen för utförligare analys. Författarna vill tacka Peter Fredriksson, Xavier D'Haultfoeuille, Francis Kramarz, Alexandre Mas, Arne Uhlendorff, Björn Öckert, Lisa Laun, Amelie Schiprowski, Martin Lundin och seminariedeltagare vid CREST, IFAU, JRC, Dares-Paris, UCLS, Nordic Summer Institute in Labor Economics, Göteborgs universitet, University of Edinburgh och Arbetsförmedlingen för värdefulla kommentarer. Cederlöf tackar Handelsbanken och Riksbankens Jubileumsfond för finansiella bidrag.

<sup>b</sup>jonas.cederlof@ed.ac.uk, University of Edinburgh, IFAU och UCLS.

<sup>c</sup>martin.soderstrom@ifau.uu.se, IFAU och UCLS.

<sup>d</sup>johan.vikstrom@ifau.uu.se, IFAU, Nationalekonomiska institutionen och UCLS, Uppsala universitet.

## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Arbetsförmedlare i Sverige.....	6
3	Hur studerar vi effekterna av arbetsförmedlare? .....	8
4	Data.....	10
4.1	Beskrivande statistik.....	11
5	Hur viktiga är arbetsförmedlare för de arbetssökandes jobbchanser? ....	14
6	Vilka egenskaper kännetecknar en framgångsrik förmedlare?.....	17
6.1	Demografi och utbildning.....	17
6.2	Erfarenheter och förmågor.....	18
7	Hur arbetar framgångsrika förmedlare?.....	20
8	Spelar det någon roll hur arbetssökande matchas till förmedlare? .....	22
9	Avslutande diskussion .....	24
	Referenser .....	27

# 1 Inledning

De flesta länder i världen lägger betydande resurser på arbetsmarknadspolitik, både i form av ersättning till de arbetssökande och i form av insatser för att påskynda övergången till arbete. Såväl arbetslöshetsersättningens utformning som de arbetsmarknadspolitiska insatserna påverkar de arbetssökandes jobbchanser och arbetsmarknadens funktionssätt. Idag finns en betydande kunskap om arbetsmarknadseffekterna av arbetsmarknadspolitiska insatser (Card m.fl. 2010, 2017). Däremot är kunskapen begränsad om betydelsen av de personer som verkställer arbetsmarknadspolitiken, det vill säga arbetsförmedlarna.

Kunskapsluckan är olycklig då arbetsförmedlare potentiellt kan påverka de arbetssökandes jobbchanser på många olika sätt. Arbetsförmedlarna har i uppgift att stödja de arbetssökande i sitt jobbsökande och matcha dem mot lediga jobb. Det gör de till exempel genom att bedöma de arbetssökandes färdigheter och vilka förutsättningar de har för att kunna få de lediga jobb som finns. De kan också ge de arbetssökande anvisningar och förslag om vilka jobb de ska söka, samt vid behov anvisa till olika arbetsmarknadspolitiska insatser. Kvaliteten i förmedlingsarbetet och förmågan att kunna anvisa till rätt insatser är därför av potentiellt stor betydelse för de arbetssökandes jobbchanser. Arbetsförmedlare i Sverige och många andra länder har också i uppgift att kontrollera att de arbetssökande uppfyller de villkor som finns för att få arbetslöshetsersättning. Hur arbetsförmedlare tar sig an och utför denna kontrolluppgift kan också påverka hur snabbt de arbetssökande får jobb.

En ändamålsenlig utformning av arbetsmarknadspolitiken förutsätter kunskap om effekterna av arbetsförmedlare och deras arbete. Den här rapporten studerar därför arbetsförmedlare och effekterna av deras arbete ur flera olika perspektiv. För att göra det använder vi detaljerad information om alla arbetssökande och arbetsförmedlare under åren 2003–2010. Vi väljer dessa år av metodologiska skäl. Ofta görs det en systematisk tilldelning av arbetssökande till förmedlare, där de mest kompetenta förmedlarna får ansvar för de arbetssökande som har störst behov av stöd. Detta försvårar i sin tur möjligheten till rättvisande jämförelser mellan olika förmedlare. För att hantera denna så kallade ”sektion” utnyttjar vi att många lokala arbetsförmedlingskontor under början av 2000-talet använde datumregler för att fördela arbetssökande till förmedlare. En datumregel innebär att förmedlare är ansvariga för olika födelsedagar i månaden; till exempel kan förmedlare 1 på ett kontor vara ansvarig för arbetssökande födda den 1:a till 5:e varje månad, förmedlare 2 för arbetssökande födda den 6:e till 10:e och så vidare. Eftersom det är mer eller mindre slumpmässigt vilken dag i månaden

en person är född medför en sådan datumfördelning att förmedlarna på ett lokalkontor i genomsnitt kommer ha arbetssökande med likadana förutsättningar, vilket gör att vi kan studera effekter av arbetsförmedlare på ett trovärdigt sätt.

Att vi studerar perioden 2003–2010 medför samtidigt att vi inte rakt av kan generalisera våra resultat till dagens situation. En anledning är att förmedlarna som vi studerar hade ett uttryckligt uppdrag att följa och ge stöd till sina arbetssökande under hela arbetslöshetsperioden. Idag ser situationen annorlunda ut. Många arbetssökande sköter sitt arbetssökande själva med hjälp av digitala tjänster och har därmed få kontakter med Arbetsförmedlingen. De arbetssökande som har kontakt med Arbetsförmedlingen träffar också i högre grad olika förmedlare och specialister. Dessutom sköts mycket av förmedlingsarbetet av fristående aktörer inom ramen för upphandlade matchningstjänster. Arbetsförmedlarnas roll ser därmed något annorlunda ut idag. Det är dock troligt att faktorer som kännetecknade framgångsrika arbetsförmedlare under 2003–2010 fortfarande är relevanta, och att de också är giltiga för personal hos fristående matchningsaktörer.

Vår studie är indelad i flera delar. För att få en uppfattning om hur viktiga arbetsförmedlarna är studerar vi inledningsvis hur stora skillnader det finns mellan förmedlare genom att beräkna så kallade förmedlarfixa effekter ("value-added"). Resultaten visar att arbetsförmedlare påverkar hur fort de arbetssökande får arbete; vissa förmedlare lyckas bättre än andra. Att få en förmedlare som är en standardavvikelse bättre ökar den arbetssökandes jobbchanser med 0,05–0,08 standardavvikelser. Ser man till sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 dagar ökar den med 2,6 procentenheter om den arbetssökande får en förmedlare som är en standardavvikelse bättre. Detta kan relateras till Cheung m.fl. (2019) som finner att tre extra möten med en förmedlare under de första tre månaderna efter inskrivning ökade sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 dagar med 3,9 procentenheter. Vi drar slutsatsen att effekterna av förmedlare på de arbetssökandes jobbchanser är betydande.

Därefter studerar vi vilka egenskaper som kännetecknar framgångsrika arbetsförmedlare. Ett resultat är att arbetsförmedlare som är kvinnor presterar bättre än de som är män. Arbetssökande som får en förmedlare som är kvinna är arbetslösa i genomsnitt 3,1 procent kortare tid än arbetssökande som får en förmedlare som är man. Vi ser också att erfarenhet har viss betydelse. Förmedlare med mer än två års erfarenhet i yrket presterar bättre än nyanställda förmedlare. Efter de två första åren har ytterligare erfarenhet dock ingen betydelse för hur fort förmedlarna får sina arbetssökande i jobb.

De andra förmedlareegenskaper som vi studerar kan inte förklara skillnaderna mellan förmedlare. Exempelvis använder vi mönstringsdata avseende arbetsförmedlare som är män för att undersöka om förmedlare med goda förmågor (kognitiva och icke-kognitiva) presterar bättre än förmedlare med sämre förmågor, men finner inget stöd för att så skulle vara fallet. En jämförelse mellan förmedlare med olika utbildningsbakgrund visar heller inte på några skillnader mellan förmedlare med och utan eftergymnasial utbildning.

Arbetsförmedlarnas arbetssätt har stor betydelse för de arbetssökandes jobbchanser. Arbetsförmedlarnas arbetssätt omfattar många olika saker, men i den här studien utgår vi ifrån tidigare forskningslitteratur (Arni m.fl. 2020) och karaktäriserar förmedlare som *restriktiva* (använder ofta insatser som testar arbetsviljan) eller *stödjande* (använder ofta insatser som fokuserar på stöd). Förutom denna uppdelning betecknar vi dessutom förmedlare som *aktiva* om de ofta har möten med sina arbetssökande. Våra resultat visar att aktiva arbetsförmedlare får sina arbetssökande snabbare i jobb. Att få en aktiv förmedlare ökar exempelvis sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 4,2 procentenheter. Våra resultat indikerar att effekterna på de arbetssökandes jobbchanser är större beroende på förmedlarnas arbetssätt än beroende på deras egenskaper. En möjlig slutsats av detta kan vara att det är viktigare att påverka förmedlarnas arbetssätt än att försöka rekrytera förmedlare med vissa egenskaper. Arbetssätt kan påverkas till exempel genom styrning, handläggarsöd och regelverk, samt genom internutbildning.

Våra resultat visar vidare att hur arbetssökande matchas till förmedlare spelar roll för deras jobbchanser. Framförallt påskyndas övergångarna till jobb om den arbetssökande har liknande utbildningsbakgrund eller liknande arbetsmarknadshistorik som sin förmedlare, då ökar sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 0,5 respektive 0,8 procentenheter. En tänkbar tolkning av dessa resultat är att om förmedlaren och den arbetssökande delar utbildningsbakgrund kan det ge förmedlaren en djupare förståelse för de yrken och branscher som skulle kunna vara aktuella för den arbetssökande. Den definition vi använder för att definiera likhet i arbetsmarknadshistorik (erfarenhet från tillverkningsindustri, bygg, hotell/restaurang eller handel) behöver vara ganska bred då relativt få förmedlare i vårt data har annan arbetslivserfarenhet än arbetsförmedling. Trots det är vår bedömning att den positiva effekten av att dela sådan erfarenhet åtminstone delvis kan bero på att förmedlaren har tillgång till ett bredare eller mer relevant kontaktnät. Vi noterar även att övergången till jobb påskyndas om den arbetssökande har samma kön som förmedlaren.

Vår studie knyter an till ett fåtal tidigare studier om arbetsförmedlare. De studier som trots allt finns handlar om hur förmedlare anvisar till arbetsmarknads-politiska program (Lechner & Smith 2007; Staghøj m.fl., 2010; Knaus m.fl., 2020), om arbetsförmedlares attityder och arbetssätt (Behncke m.fl. 2010b; Huber m.fl., 2017; Arni m.fl., 2020) och om matchningen mellan arbetssökande och förmedlare (Behncke m.fl. 2010a). I en nyligen publicerad studie visar Schiprowski (2020), med hjälp av data från Schweiz, att ett uteblivet möte med en förmedlare gör att arbetssökandes tid i arbetslöshet blir 5 procent längre. Det är i linje med vårt resultat att arbetsförmedlarna har relativt stor betydelse för hur fort de arbetssökande kommer i arbete.

Det finns fyra för oss relevanta svenska studier om arbetsförmedlare: Arai m.fl. (2020), Riksrevisionen (2020), Larsson (2019) och Lagerström (2011). Arai m.fl. (2020) visar att arbetsförmedlarnas uppfattningar om arbetssökandes utseende påverkar vilka sökande som får ta del av olika arbetsmarknadspolitiska program. Exempelvis har arbetssökande som uppfattas ha ett stereotypt svenskt utseende större chans att bli rekommenderade en arbetsmarknadsutbildning av manliga arbetsförmedlare. Bland förmedlare som är kvinnor ser författarna inte samma stereotypa uppfattningar. Ett av många intressanta resultat från Riksrevisionen (2020) är att förmedlare som ser positivt på arbetssätt som fokuserar på sökaktivitet förefaller uppnå bättre resultat än andra. Larsson (2019) visar att arbetsförmedlarna oftare tillskriver utrikes födda kvinnor egenskaper som ”svårjobbade” eller ”omotiverade”, medan män anses vara mer ”drivna” och ”på”, och att dessa uppfattningar kan påverka arbetsförmedlarnas arbete. Resultaten i Lagerström (2011) indikerar att förmedlarna är viktiga för arbetssökandes jobbchanser.

Rapporten är upplagd som följer. I avsnitt 2 ger vi en bakgrundsbeskrivning av Arbetsförmedlingen, arbetsförmedlarna och deras arbete. Avsnitt 3 beskriver metod och avsnitt 4 data. I avsnitt 5–8 redogör vi för våra resultat: avsnitt 5 handlar om förmedlarfixa effekter, avsnitt 6 om egenskaper, avsnitt 7 om arbetssätt och avsnitt 8 om matchningen mellan arbetssökande och förmedlare. Avslutningsvis sammanfattar och diskuterar vi resultaten i avsnitt 9.

## **2 Arbetsförmedlare i Sverige**

Arbetsförmedlingen bär huvudansvaret för utförandet av arbetsmarknads-politiken i Sverige. I början av 2000-talet var Arbetsförmedlingen organiserat i 21 länsarbetsnämnder och ca 300 lokala arbetsförmedlingskontor. Även om Arbetsförmedlingen omorganiserades 2007 och länsarbetsnämnderna togs bort, är det



fortfarande de lokala kontoren som anställer förmedlare, registrerar arbetssökande och verkställer arbetsmarknadspolitiken.

För den period vi studerar i den här uppsatsen, 2003–2010, blev de arbetssökande tilldelade en arbetsförmedlare när de registrerade sig på Arbetsförmedlingen. I många fall hade den tilldelade förmedlaren sedan huvudansvaret för den arbetssökande under inskrivningsperioden, och arbetsförmedlaren hade en stor uppsättning verktyg att tillgå i syfte att matcha de arbetssökande mot lediga jobb. Förmedlarna bestämde hur ofta de skulle träffa de arbetssökandena och vilka arbetsmarknadspolitiska insatser som kunde vara aktuella. Förmedlingsarbetet handlade också om att hjälpa och stödja de arbetssökande i jobbsökandet. Detta kunde förmedlaren göra bland annat genom att utnyttja sin kunskap om jobbsökande och arbetsmarknaden, och genom sina kontakter med olika arbetsgivare. Arbetsförmedlarna skulle även kontrollera att den arbetssökande uppfyllde de villkor som gällde för att erhålla arbetslöshetsersättning. Det betyder att arbetsförmedlare potentiellt kunde påverka de arbetssökandes jobbchanser på många olika sätt.

Idag ser situationen delvis annorlunda ut. Många arbetssökande registrerar sig digitalt på Arbetsförmedlingen, det har blivit allt vanligare att arbetssökande sköter sitt arbetssökande på egen hand med få kontakter med Arbetsförmedlingen, arbetssökande träffar olika förmedlare eller specialister när de har kontakt med Arbetsförmedlingen, och i många fall sköts förmedlingsarbetet av fristående aktörer inom ramen för upphandlade matchningstjänster. Det betyder att arbetsförmedlarnas arbete idag ser annorlunda ut än under den period vi studerar.

Det finns en relativt stor uppsättning lagar, regler och handläggarstöd som arbetsförmedlarna ska följa i sitt arbete. Undersökningar har dock visat att förmedlarna i början av 2000-talet upplevde att de hade ett betydande utrymme att själva bestämma vilken typ av stöd de arbetssökande skulle få under sin inskrivningsperiod (Lagerström 2011; Lundin 2004). En anledning till detta uppgavs vara att regler och handläggningsstöd lämnade ett relativt stort tolkningsutrymme för förmedlarna.

Det finns ingen särskild utbildning för att bli arbetsförmedlare. I själva verket har Arbetsförmedlingen av tradition eftersträvat en mångfald bland sina arbetsförmedlare. Under den tid vi studerar i den här rapporten (2003–2010) fanns enbart två formella krav för att kunna få jobb som arbetsförmedlare: minst en gymnasieutbildning och minst tre års arbetslivserfarenhet.

### 3 Hur studerar vi effekterna av arbetsförmedlare?<sup>1</sup>

Att utvärdera om förmedlare spelar roll för de arbetssökandes jobbchanser är svårt. En viktig anledning är att i de allra flesta fall fördelas arbetssökande till förmedlare på ett systematiskt sätt, till exempel genom att de svagaste arbetssökande tilldelas de ”bästa” förmedlarna. All typ av sådan systematisk fördelning gör att det blir mycket svårt att avgöra om en förmedlare har ett bra resultat för att hen är duktiga på sitt arbete, eller för att hen har arbetssökande som är lätta att jobba med. För att hantera detta problem utnyttjar vi att vissa lokala arbetsförmedlingskontor under tidsperioden vi studerar använde en datumregel för att fördela arbetssökande till förmedlare. Datumregeln innebär att olika förmedlare på ett kontor får ansvar för arbetssökande födda olika dagar i månaden (1–31). Då vilken dag i månaden en person är född är oberoende av individens egenskaper, kan detta betraktas som en slumpmässig fördelning. Det betyder att förmedlare på ett kontor som använder en datumregel i genomsnitt har arbetssökande med likadana förutsättningar, och att eventuella skillnader mellan förmedlarnas prestationer kan hänföras till skillnader i förmedlarnas arbete.<sup>2</sup>

Figur 1 illustrerar hur en datumregel påverkar fördelningen av arbetssökande till förmedlare. Figuren ovan visar ett kontor som använder en datumregel, medan figuren nedan visar ett kontor som inte använder en datumregel. I respektive figur visas hur de arbetssökandes födelsedatum (dag i månaden) fördelar sig över förmedlarna inom kontoret. I Figur 1 (ovan) ser vi tydligt att Förmedlare 1 har ansvaret för de arbetssökande som är födda den 23:e till 31:a varje månad, att Förmedlare 3 har ansvaret för dem födda 16:e till 22:a och så vidare. För kontoret i Figur 1 (nedan) utan datumregel ser vi inte någon sådan uppdelning, utan födelsedatumerna är jämnt spridda mellan förmedlarna.

Det framgår också av Figur 1 (ovan) att det på kontor med datumregel finns arbetssökande som avviker från datumregeln. Det kan till exempel bero på att det finns vissa arbetssökanden som är undantagna från regeln, att vissa förmedlare har särskilda uppdrag eller att sjukfrånvaro påverkar tillämpningen av datumregeln. Även om undantagen är relativt få måste vi ta hänsyn till dem när vi studerar effekter av arbetsförmedlarna. Vi gör det genom att tillämpa en så kallad ”instrumentvariabel”-strategi (IV).

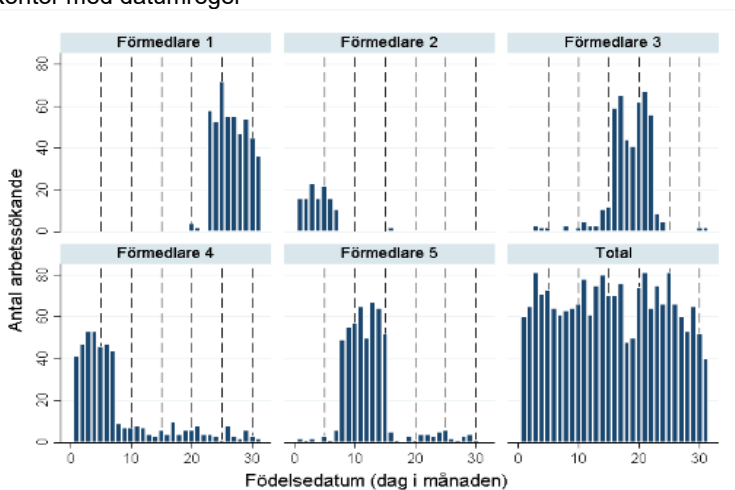
---

<sup>1</sup> Det här avsnittet är en förenkling och sammanfattning av metodavsnittet i Cederlöf m.fl. (2021).

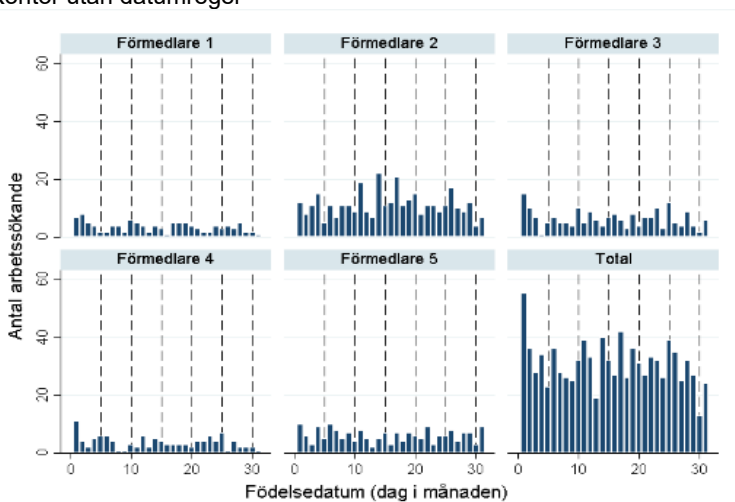
<sup>2</sup> En anledning till att många kontor använde datumregler har uppgetts vara att det medför ett transparent och tydligt sätt att skapa en jämn arbetsbörda mellan förmedlare på ett kontor.

**Figur 1** Fördelning av arbetssökande till förmedlare efter födelsedatum (dag i månaden), i kontor med datumregel (ovan) respektive utan datumregel (nedan)

Kontor med datumregel



Kontor utan datumregel



*Not:* Figureerna visa hur arbetssökande på två kontor fördelar sig till förmedlare efter vilken dag i månaden de är födda. Den översta figuren visar ett kontor som använder en datumregel (förmedlare tilldelas arbetssökande födda specifika dagar i månad). Den nedersta figuren visar ett kontor som inte använder datumregel (förmedlare tilldelas arbetssökande födda alla dagar i månaden).

IV innebär, förenklat uttryckt, att man med hjälp av ett instrument bara utnyttjar den variation i den variabel man vill undersöka som är slumpmässig. I vårt fall innebär detta att vi för varje arbetssökande skapar en så kallad *predicerad* förmedlare, vilket motsvarar den förmedlare som en arbetssökande skulle ha haft om en datumregel tillämpades. Vi instrumenterar sedan den *faktiska* förmedlaren med den predicerade förmedlaren. På motsvarande sätt använder vi den predicerade förmedlarens egenskaper och arbetssätt som instrument för den faktiska förmedlarens egenskaper och arbetssätt. Det betyder att vi bara kommer att utnyttja den variation mellan förmedlare som impliceras av datumregeln och som därmed kan anses vara slumpmässig. För mer information om den empiriska strategin hänvisar vi till Cederlöf m.fl. (2021). Där diskuterar vi de villkor som behöver vara uppfyllda för att ansatsen ska anses vara trovärdig och genomför en rad tester som visar att så är fallet. Detta, i kombination med en rad känslighetstester som också ger stöd för vår metod och vårt tillvägagångssätt, gör att vi bedömer att vi på ett trovärdigt sätt beräknar effekterna av arbetsförmedlare, identifierar vilka egenskaper och arbetssätt som kännetecknar en framgångsrik arbetsförmedlare, och fastställer betydelsen av hur arbetssökande matchas till arbetsförmedlare.

## 4 Data

Vår population av arbetsförmedlare utgår från Arbetsförmedlingens personalregister 2003–2010.<sup>3</sup> Till denna population har vi hämtat information från olika register på Arbetsförmedlingen och Statistiska Centralbyrån (SCB).

Från SCB:s register LOUISE hämtar vi demografisk information (t.ex. kön, ålder, civilstånd och födelseland) och utbildningsinformation (nivå och inriktning). Från registret RAMS får vi tillgång till information om samtliga anställningar förmedlarna har haft sedan 1993. De uppgifterna används för att skapa mått på hur länge förmedlarna varit anställda på Arbetsförmedlingen (erfarenhet), och mått på erfarenheter från andra branscher.<sup>4</sup>

Från Arbetsförmedlingens Datalager har vi uppgifter om samtliga inskrivningsperioder på Arbetsförmedlingen sedan 1992. Datalagret innehåller bland annat uppgifter om datum för inskrivning, vilket stöd en arbetssökande fått och vilket datum personen lämnar Arbetsförmedlingen. Vi kan därmed skapa mått

---

<sup>3</sup> Vi begränsar oss till perioden 2003–2010 då vi saknar information om förmedlare före 2003, och då färre kontor efter 2010 använder sig av en datumregel.

<sup>4</sup> Vi har definierat ett mått på erfarenhet från den privata sektorn, som indikerar om förmedlaren de senaste 10 åren har jobbat inom någon av följande branscher: tillverkning, bygg, handel eller hotell- och restaurang.

på förmedlarens egen arbetslöshetshistorik och mått på om förmedlaren själv var arbetslös när hen anställdes på Arbetsförmedlingen. Med hjälp av Datalagret kan vi också identifiera vilka åtgärder arbetsförmedlarna har vidtagit för sina arbetsökande (programinsatser, möten etc.). Denna information använder vi för att karaktärisera förmedlarnas strategier för att få de arbetssökande tillbaka i arbete (arbetssätt).

Slutligen har vi tillgång till mönstringsdata med information om kognitiva och icke-kognitiva förmågor för de *män* som har mönstrat. Båda måtten går från 1–9 med fem som medelvärde.<sup>5</sup>

Sammantaget har vi tillgång till detaljerad information om varje arbetsförmedlare. Vi har även liknande information om de arbetssökande. Uppgifterna om de arbetssökande kan vi bland annat använda för att mäta förmedlarnas resultat. Vi använder Arbetsförmedlingens Datalager för att skapa följande utfallsmått: antal dagar i arbetslöshet och sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 eller 180 dagar. Datalagret ger oss också information om vilken dag i månaden varje arbetssökande är född, vilket gör att vi kan utnyttja datumregeln.

Vi utgår från samtliga på Arbetsförmedlingen registrerade arbetssökande, 2003–2010 men tillämpar några restriktioner. För det första exkluderar vi de kontor som har färre än 200 arbetssökande per år, och förmedlare som har färre än 30 arbetssökande per år. Därtill exkluderar vi de arbetssökande som haft en arbetslöshetsperiod under föregående år, då dessa kan vara undantagna från datumregeln.

## 4.1 Beskrivande statistik

Vår data innehåller 6 812 förmedlare på 252 kontor (Tabell 1). En förmedlare är i genomsnitt ca 47 år, nästan två tredjedelar är kvinnor och knappt 9 av 10 är födda i Sverige. Nästan alla förmedlare har minst en gymnasieutbildning (i enlighet med kraven på att bli arbetsförmedlare) och nästan två tredjedelar har en eftergymnasial utbildning. De två vanligaste utbildningsinriktningarna är företagsekonomi och samhällsvetenskap; ungefär hälften av förmedlarna har utbildning med sådan inriktning. Det är stor spridning i hur länge förmedlarna har jobbat som förmedlare. Till exempel är ca 12 procent relativt nyanställda (mindre än två års erfarenhet) medan 53 procent har jobbat på Arbetsförmedlingen mer än 10 år. Drygt 40 procent av förmedlarna var arbetslösa när

---

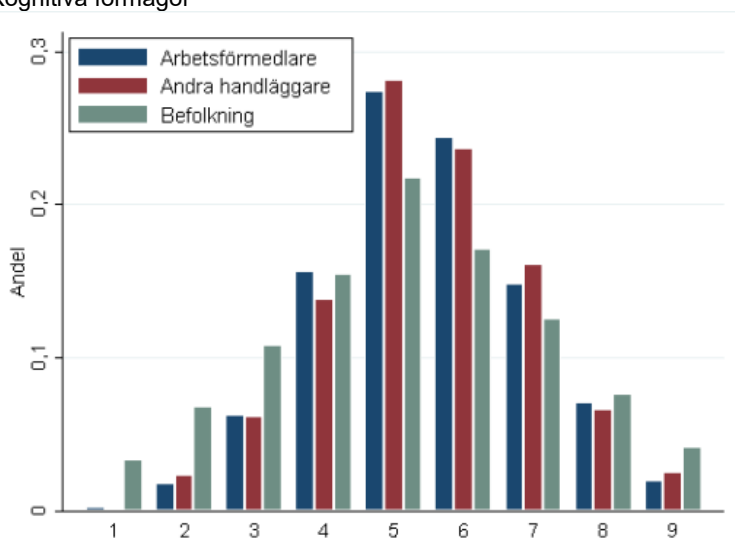
<sup>5</sup> I princip alla män födda mellan 1951 och 1981 mönstrade vid 18 års ålder. Måttet på kognitiva färdigheter fångar logisk, verbal, spatial och teknisk förståelse, och måttet på icke-kognitiva färdigheter baseras på bedömningar av en psykolog. Se t.ex. Lindqvist och Vestman (2011) för en mer detaljerad beskrivning av mönstringstesterna.



Figur 2 visar fördelningen av kognitiva och icke-kognitiva förmågor bland de arbetsförmedlare (män) som gjort mönstringsproven. Som jämförelse visar vi motsvarande fördelningar för handläggare på Försäkringskassan och Skatteverket ("Andra handläggare"), samt för befolkningen som helhet. Figuren visar att förmedlare har bättre kognitiva och icke-kognitiva förmågor än befolkningen som helhet. Det kommer inte som någon överraskning: förmedlare tillhör gruppen sysselsatta, och vi vet av erfarenhet att förmågorna hos de sysselsatta är högre än för de arbetslösa och för dem utanför arbetskraften. Vi noterar vidare att arbetsförmedlarna har något sämre kognitiv förmåga men lika bra icke-kognitiva förmåga som handläggare på Försäkringskassan och Skatteverket.

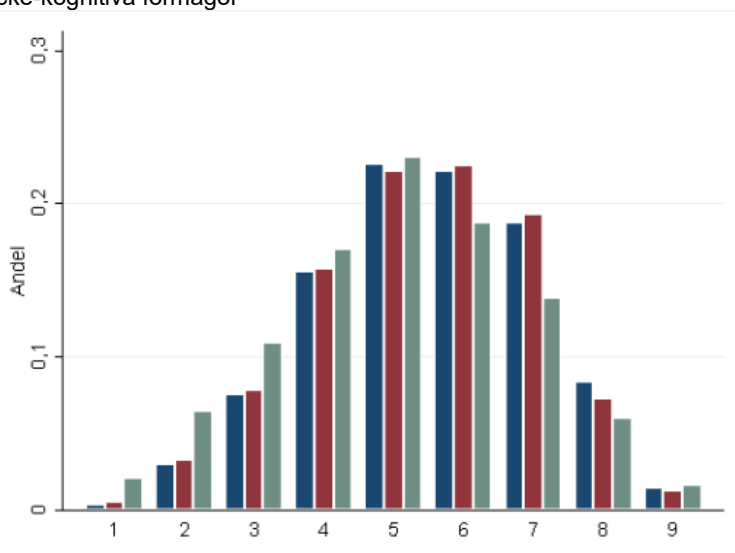
**Figur 2** Fördelningen av kognitiva förmågor (ovan) och icke-kognitiva förmågor (nedan) för arbetsförmedlare, andra handläggare och befolkningen

#### Kognitiva förmågor



Forts Figur 2.: Fördelningen av kognitiva förmågor (ovan) och icke-kognitiva förmågor (nedan) för arbetsförmedlare, andra handläggare och befolkningen

Icke-kognitiva förmågor



Not: Figureorna visar fördelningen av kognitiva förmågor (ovan) och icke-kognitiva förmågor (nedan), så som de mäts på mönstringsproven för män, för arbetsförmedlare, andra handläggare (Försäkringskassan och Skatteverket) och befolkningen. Både det kognitiva och icke-kognitiva måttet varierar mellan 1 och 9 med medelvärde 5.

## 5 Hur viktiga är arbetsförmedlare för de arbetssökandes jobbchanser?

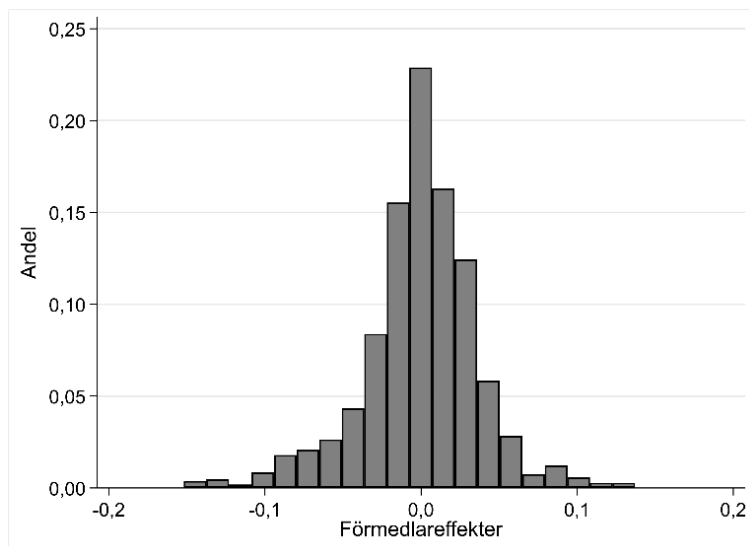
För att studera vilka effekter arbetsförmedlare har på de arbetssökandes jobbchanser beräknar vi så kallade förmedlarfixa effekter. Metoden vi använder innebär att vi beräknar ett utfallsmått (hur det går för förmedlarnas arbetssökande) för varje enskild förmedlare. Dessa utfallsmått illustreras i Figur 3 som visar andelen förmedlare inom varje utfallsnivå där värdet 0 motsvarar den genomsnittlige förmedlaren.<sup>7</sup> Eftersom utfallet är tid i arbetslöshet (logaritmerad) innebär ett positivt värde en sämre förmedlare eftersom dess arbetssökande då är

<sup>7</sup> Av tekniska skäl kan den empiriska modell vi använder endast tillämpas på de kontor där datumregeln används, vilket gör att analysen i det här avsnittet har begränsats till 51 av de 252 kontoren. Vidare beräknas fixa effekter med viss osäkerhet. Det betyder bl.a. att spridningen i de fixa effekterna överskattas, vilket måste korrigeras. Figur 3 och Tabell 2 visar därför spridningen i s.k. justerade fixa effekter. För en detaljerad beskrivning av på vilket urval av kontor de fixa effekterna har beräknats, och hur fördelningen av de fixa effekterna har justerats, se Cederlöf m.fl. (2021).



arbetslösa längre tid. Exempelvis innebär ett värde på -0,05 respektive 0,05 att förmedlarens arbetssökande kommer i arbete 5 procent snabbare respektive långsammare än den genomsnittlige förmedlarens arbetssökande.

**Figur 3** Fördelningen av förmedlareffekter



*Not:* Figuren visar fördelningen av justerade förmedlarfixa effekter. Utfallet är logaritmerad tid i arbetslöshet vilket betyder att negativa värden är bra förmedlare (deras arbetssökande kommer i jobb fortare). Ett värde på t.ex. -0,05 innebär att förmedlarens arbetssökande kommer i jobb 5 procent fortare än en genomsnittlig förmedlars. Stapeln vid noll visar att ca 23 procent av förmedlarna presterar som en genomsnittlig förmedlare. För en beskrivning av hur de fixa effekterna har beräknats, se Cederlöf m.fl (2021).

En övergripande slutsats från Figur 3 är att förmedlarna har betydelse för de arbetssökandes jobbchanser. Vi ser till exempel att vissa förmedlare får sina arbetssökande i jobb mer än 10 procent fortare än den genomsnittlige förmedlaren (värde lägre än -0,1). Att förmedlarna är viktiga bekräftas också av resultaten i Tabell 2 som visar hur utfallet förändras om man rör sig en standardavvikelse uppåt i fördelningen av de förmedlarfixa effekterna. Att till exempel få en förmedlare som är en standardavvikelse bättre ökar sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 3,0 procentenheter (kolumn 1) eller med 0,063 standardavvikelser (kolumn 2). Ett sätt att tolka storleken på denna effekt är att exemplifiera med ett förmedlingskontor med 100 arbetsförmedlare. Om en arbetssökande på kontoret får den 20:e bästa förmedlaren istället för den 80:e bästa förmedlaren, innebär våra resultat att den arbetssökandes chanser att lämna

arbetslöshet inom 180 dagar ökar med 5,0 procentenheter.<sup>8</sup> Tabell 2 visar liknande skillnader när vi använder jobb inom 90 dagar och tid i arbetslöshet som utfallsmått.

**Tabell 2** Fördelning av förmedlarfixa effekter, 2003–2010

	Nivå	Standardavvikelse
Sannolikhet att lämna arbetslöshet inom		
90 dagar	0,026	0,052
180 dagar	0,030	0,063
Tid i arbetslöshet	0,110	0,085

*Not:* Estimaten visar hur utfallet förändras om man rör sig en standardavvikelse uppåt i fördelningen av de justerade förmedlarfixa effekterna. Effekterna är beräknade på de 51 kontor som använder datumregel. Tid i arbetslöshet mäts som log (inskrivningstid i dagar). Se Cederlöf m.fl. (2021) för en mer detaljerad beskrivning av metoden.

Det är svårt att hitta en lämplig jämförelse till de beräknade effekterna i Tabell 2. En jämförelse kan vara effekten av förstärkta förmedlingsinsatser. Cheung m.fl. (2019) utvärderar effekterna av en insats som ökade antalet möten med en förmedlare från 2 till 5 under de första tre inskrivningsmånaderna. De finner att insatsen ökade sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 dagar med 3,9 procentenheter. Den effekten är en dryg procentenhet större än den vi uppskattar, det vill säga att få en arbetsförmedlare som är en standardavvikelse bättre ökar sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 dagar med 2,6 procentenheter (se Tabell 2).

Vi har studerat om betydelsen av att ha en bra förmedlare skiljer sig åt mellan olika grupper av arbetssökande. Vi gör detta genom att studera om högpresterande förmedlare har större betydelse för arbetssökande som står nära eller långt ifrån arbetsmarknaden (mätt som uppskattad tid i arbetslöshet). Resultaten visar att alla arbetssökande gynnas av att ha en bra förmedlare, men att effekten tycks vara något större för personer som står längre från arbetsmarknaden.

<sup>8</sup> Om vi utgår ifrån en normalfördelning är skillnaden mellan 20:e och 80:e percentilen  $2 * 0,84 = 1,68$  standardavvikelser. Enligt våra skattningar motsvarar det en effekt på  $0,030 * 1,68 * 100 = 5,0$  procentenheter.

## 6 Vilka egenskaper kännetecknar en framgångsrik förmedlare?

I det här avsnittet undersöker vi vilka egenskaper som kännetecknar förmedlare som presterar bättre än andra. Vi presenterar resultat i två sektioner: demografi och utbildning samt erfarenheter och förmågor.

### 6.1 Demografi och utbildning

I Tabell 3 studerar vi hur förmedlarnas kön, ålder, födelseland (svenskfödd eller inte) och utbildning (nivå och inriktning) påverkar hur framgångsrika förmedlarna är att få sina arbetssökande i arbete. Inledningsvis ser vi att förmedlare som är kvinnor presterar bättre än de som är män. Arbetssökande som har en förmedlare som är kvinna är inskrivna hos Arbetsförmedlingen 3,1 procent kortare tid (kolumn 3), och har 1,0 respektive 1,1 procentenheters högre sannolikhet att lämna arbetslöshet inom 90 respektive 180 dagar (kolumn 1–2).<sup>9</sup> Vi har i den här rapporten inte kunnat förklara varför kvinnor presterar bättre än män. Det är en intressant fråga för framtida forskning att studera. Är det till exempel så att kvinnor i större utsträckning än män använder sig av vissa framgångsrika förhållningssätt eller arbetsstrategier?

Övriga egenskaper i Tabell 3 kan inte förklara förmedlares prestationer: Vi ser inga skillnader mellan äldre och yngre förmedlare eller mellan förmedlare med och utan utländsk bakgrund. Vidare har förmedlare med och utan eftergymnasial utbildning lika bra utfall. Det är dock viktigt att komma ihåg att många av förmedlarna som vi studerar är födda på 50–60-talet och vi kan inte utesluta att eftergymnasial utbildning har större betydelse för yngre personer idag. Slutligen presterar förmedlare från de två vanligaste utbildningsinriktningarna företagsekonomi och samhällsvetenskap varken bättre eller sämre än andra förmedlare.

---

<sup>9</sup> Utfallet i kolumn 3 är logaritmerad tid i arbetslöshet, vilket innebär att koefficienten kan tolkas som en effekt i procent.

**Tabell 3** Demografi och utbildning – effekter av förmedlares egenskaper på arbets-sökandes jobbchanser

	Lämna arbetslöshet inom		Tid i arbetslöshet
	90 dagar	180 dagar	
<i>Demografi</i>			
Ålder	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Kvinna	0,010*** (0,003)	0,011*** (0,003)	-0,031*** (0,009)
Född i Sverige	0,006 (0,005)	0,006 (0,005)	-0,009 (0,015)
<i>Utbildning, nivå</i>			
Gymnasium	-0,002 (0,008)	0,006 (0,008)	0,003 (0,023)
Eftergymnasial	-0,007 (0,008)	0,002 (0,008)	0,028 (0,023)
<i>Utbildning, inriktning</i>			
Företagsekonomi	0,001 (0,003)	-0,000 (0,004)	0,001 (0,010)
Samhällsvetenskap	0,005 (0,005)	-0,000 (0,005)	-0,009 (0,014)

*Not:* Andelen som lämnar arbetslöshet inom 90 och 180 dagar är 0,423 respektive 0,634. Tid i arbetslöshet är log(inskrivningstid) med medelvärde 4,769. Modellen är skattad 2003–2010 och antal observationer är 2 217 863. Standardfelen i parentes är klustrade på förmedlarnivå. Signifikansnivåer: \* = 10%, \*\* = 5% och \*\*\* = 1%.

## 6.2 Erfarenheter och förmågor

Tidigare studier har visat att erfarenhet spelar roll för produktivitet och prestation (Shaw & Lazear 2008; Haggag m.fl. 2017). I Tabell 4 undersöker vi därför inledningsvis om erfarenhet i yrket ger bättre förmedlare. Resultaten visar att förmedlare presterar bättre efter två års erfarenhet i yrket. Notera att den utelämnade kategorin i tabellen är förmedlare med mindre än två års erfarenhet. Våra resultat innebär därmed att en arbetssökande är 1,3–1,5 procentenheter mer sannolik att lämna arbetslöshet inom 180 dagar om hen får en förmedlare med minst två års erfarenhet i yrket, jämfört med att få en nyanställd förmedlare (mindre än två års erfarenhet). Tabellen visar också att ytterligare erfarenhet utöver två års erfarenhet inte tycks spela någon roll; förmedlare med två till fyra års erfarenhet presterar lika bra som förmedlare med längre förmedlarerfarenhet.

Vi har undersökt om resultaten med avseende på erfarenhet är ett resultat av att det är de bästa personerna som stannar i yrket. I Cederlöf m.fl. (2021) undersöker vi detta. Resultaten visar att personer som var framgångsrika under de första två åren som förmedlare inte är mer sannolika att fortsätta som förmedlare.

Det tyder på att det beräknade sambandet i Tabell 4 inte påverkas av att olika typer av förmedlare är mer sannolik att stanna i yrket.

Tabell 1 visade att ca 40 procent av förmedlarna anställdes ur arbetslöshet. Är egen arbetslöshet en bra eller dålig erfarenhet? Det kan vara en signal om att förmedlarna har egenskaper som gör dem mindre produktiva, men att ha varit arbetslös kan också ge värdefulla insikter och kunskaper om hur det är att vara arbetslös och söka jobb. Sambandet mellan egen arbetslöshet och utfall kan därför gå åt båda hållen. Resultaten i Tabell 4 visar också att effekten av att anställas ur arbetslöshet är liten och inte statistiskt säkerställd, vilket indikerar att egen erfarenhet av arbetslöshet saknar betydelse för hur väl en förmedlare presterar.

Vi har tillgång till detaljerad information om samtliga anställningar förmedlarna har haft de senaste tio åren. Med hjälp av informationen har vi skapat ett mått på om förmedlaren har erfarenhet från den privata sektorn innan hen blev arbetsförmedlare, definierat som erfarenhet från någon av sektorerna tillverkningsindustri, bygg, handel eller hotell- och restaurang. Många arbetssökande söker jobb inom dessa branscher och därför är det möjligt att förmedlare med erfarenhet från dessa branscher kan erbjuda effektivt stöd i jobbsökandet. Tabell 4 visar dock att sådan erfarenhet förefaller sakna betydelse, åtminstone för den genomsnittlige jobbsökaren. Det är dock möjligt att den här typen av erfarenhet endast spelar roll för dem som söker jobb i den privata sektorn, en fråga vi återkommer till i avsnitt 8.

Avslutningsvis studerar vi om förmedlare (män) med bra kognitiva och icke-kognitiva förmågor har bättre resultat än andra förmedlare. Trots relativt stor spridning i dessa egenskaper bland förmedlare (se Figur 3), visar Tabell 4 inga tydliga samband. För både icke-kognitiva förmågor och kognitiva förmågor är effekterna nära noll och inte statistiskt skilda från noll.

**Tabell 4** Erfarenheter och förmågor – effekter av förmedlares egenskaper på arbetssökandes jobbchanser

	Lämna arbetslöshet inom		Tid i arbetslöshet
	90 dagar	180 dagar	
<i>A: Erfarenhet som förmedlare</i>			
2–4 år	0,009 (0,006)	0,015** (0,006)	-0,028* (0,017)
4–6 år	0,010 (0,007)	0,013** (0,007)	-0,028 (0,019)
6–8 år	0,003 (0,007)	0,013* (0,007)	-0,018 (0,019)
8–10 år	0,005 (0,007)	0,010 (0,007)	-0,021 (0,019)
10+ år	0,006 (0,005)	0,013** (0,005)	-0,028* (0,015)
<i>B: Annan arbetslivserfarenhet</i>			
Anställd ur arbetslöshet	0,000 (0,003)	-0,002 (0,003)	0,007 (0,009)
Erfarenhet från privat sektor	0,001 (0,006)	-0,002 (0,006)	-0,014 (0,017)
<i>C: Förmågor</i>			
Kognitiva	-0,002 (0,005)	0,003 (0,005)	0,002 (0,014)
Icke-kognitiva	0,008 (0,005)	0,000 (0,005)	-0,010 (0,014)

*Not:* Andelen som lämnar arbetslöshet inom 90 och 180 dagar är 0,423 respektive 0,634 (Panel A och B) samt 0,444 respektive 0,656 (Panel C). Tid i arbetslöshet är log (inskrivningstid) med medelvärde 4,769 (Panel A och B) samt 4,694 (Panel C). Modellen är skattad 2003–2010 och antal observationer är 2 217 863 (Panel A och B) och 254 165 (Panel C). Standardfelen i parentes är klustrade på förmedlarnivå. Signifikansnivåer: \* = 10%, \*\* = 5% och \*\*\* = 1%.

## 7 Hur arbetar framgångsrika förmedlare?

Vi har detaljerad information om vilka program och insatser förmedlarna använder sig av i sitt arbete för att få de arbetssökande i jobb. Det använder vi för att undersöka hur framgångsrika förmedlare arbetar. Förmedlare gör givetvis många olika saker men vi har valt att studera skillnader mellan tre breda typer av strategier. Vi följer Arni m.fl. (2020) och definiera förmedlare som *stödjande* ("supportive") om de i stor utsträckning använder sig av insatser som syftar till att öka de arbetssökandes jobbchanser genom att förbättra deras humankapital eller underlätta jobsökandet, och *restriktiva* ("restrictive") om de i stor utsträckning använder sig av insatser som (i alla fall delvis) syftar till att upprätthålla sökaktiviteten genom att testa arbetsviljan. Vi använder i linje med

den internationella forskningen arbetsmarknadsutbildning och aktiviteter inom vägledning och platsförmedling för att definiera stödjande förmedlare, och arbetspraktik för att definiera restriktiva förmedlare. Under den period vi studerar är arbetsmarknadsutbildning och arbetspraktik några av de vanligaste insatserna som en arbetssökande kan få ta del av. Benämningarna som vi lånar från den internationella litteraturen – stödjande och restriktiv – är kanske inte helt optimala för vad vi de facto mäter i en svensk kontext. Det är dock vår bedömning att måtten trots det kan fånga två grundläggande aspekter av hur förmedlarna arbetar och förhåller sig till sina arbetssökande.

Vidare har vi tillgång till information om alla kontakter förmedlarna har haft med sina arbetssökande. Denna information använder vi för att definiera förmedlare som *aktiva* i sitt yrkesutövande om de träffar sina arbetssökande ofta.<sup>10</sup> I Cederlöf m.fl. (2021) beskriver vi i detalj hur dessa mått på arbetssätt definieras. För de resultat vi presenterar här har vi delat upp förmedlarna i två grupper för respektive arbetssätt, de som befinner sig över respektive under medianen. Det betyder till exempel att resultaten för *stödjande* ska tolkas som effekten av att byta från en icke-stödjande till en stödjande förmedlare.

Resultaten i Tabell 5 visar att ha en stödjande förmedlare inte påverkar de arbetssökandes jobbchanser, däremot visar resultaten att en restriktiv förmedlare får arbetssökande något snabbare i jobb, i alla fall om man ser till sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 90 dagar. Mest påtagligt är dock att aktiva förmedlare ökar de arbetssökandes jobbchanser: sannolikheten att lämna arbetslösheten inom 90 och 180 dagar ökar med 2,6 respektive 4,2 procentenheter, och tiden i arbetslöshet minskar med 7,6 procent.

Vi noterar att förmedlarnas arbetssätt tycks vara av större betydelse för de arbetssökandes jobbchanser än förmedlarnas egenskaper (Tabell 3 och Tabell 4). Dels kan flera förmedlaregenskaper (exempelvis utbildning och förmågor) inte förklara förmedlarnas prestationer, dels verkar effekterna av viktiga egenskaper (kön och erfarenhet) vara mindre än effekterna av förmedlarnas arbetssätt. En tänkbar slutsats av detta skulle kunna vara att det är mer ändamålsenligt att fokusera på intern styrning och vidareutbildning, än att leta efter personer med specifika egenskaper vid rekryteringen.

Slutligen noterar vi att framtida forskning kan undersöka ytterligare aspekter av förmedlarnas arbetssätt. Exempelvis jämför vi i vår analys aktiva och icke aktiva förmedlare, men det kan också finnas andra skillnader att beakta. Det skulle till exempel vara intressant att ta reda på om sambandet (enbart) beror på att förmedlarna träffar sina arbetssökande oftare eller på om det (också) handlar

---

<sup>10</sup> Notera att i Sverige finns inga regler för hur ofta en förmedlare ska träffa sina arbetssökande, utan det är upp till förmedlaren att avgöra.

om att de jobbar på annat sätt. En annan intressant infallsvinkel att studera är om olika kombinationer av arbetssätt är olika bra för olika grupper av arbetssökande.

**Tabell 5** Effekter av förmedlares arbetssätt på arbetssökandes jobbchanser

	Lämna arbetslöshet inom		Tid i arbetslöshet
	90 dagar	180 dagar	
Stödjande	0,004 (0,010)	0,007 (0,010)	-0,038 (0,028)
Restriktiv	0,031*** (0,011)	0,018* (0,011)	-0,050* (0,030)
Aktiv	0,026** (0,012)	0,042*** (0,011)	-0,076** (0,032)

*Not:* Utfallens medelvärden i kolumnerna 1 och 2 är 0,423 respektive 0,635. Tid i arbetslöshet är log (inskrivningstid) med medelvärde 4,766. Modellen är skattad 2003–2010 och antalet observationer är 2 278 293. Standardfelen är klustrade på förmedlarnivå. Signifikansnivåer: \*= 10%, \*\* = 5% och \*\*\*=1%.

## 8 Spelar det någon roll hur arbetssökande matchas till förmedlare?

Tidigare litteratur har visat att personer med vissa gemensamma egenskaper (t.ex. kön eller etnicitet) beter sig annorlunda gentemot varandra jämfört med hur de beter sig mot personer från andra grupper. Exempelvis har sociologiska studier visat att om man delar social identitet kan förmågan att kommunicera och lita på varandra förbättras (se t.ex. Sherif m.fl. 1961). Ett sådant argument har bäring på kontakterna mellan förmedlare och arbetssökande. Om kommunikation och samarbete kan underlättas, bör det även kunna påverka hur framgångsrika förmedlare kan vara på att få arbetssökande i jobb (se Behncke m.fl. 2010a). På liknande sätt kan det vara en fördel om förmedlare och arbetssökande delar arbetsmarknadshistorik, exempelvis om förmedlaren har egen erfarenhet från branschen där den arbetssökande söker jobb. Då kan förmedlaren utnyttja sina egna erfarenheter för att bättre kunna förstå och bedöma de arbetssökandes jobbchanser, vilka insatser som skulle kunna vara lämpliga, och hur jobsökandet bäst ska bedrivas. Dessutom är det möjligt att förmedlaren då bättre kan använda sina egna kontakter för att hjälpa de arbetssökande att hitta ett jobb. Det kan vara relevant eftersom tidigare forskning har visat att informella nätverk och kontakter är betydelsefulla vid anställningar (se t.ex. Hensvik och Nordström Skans 2016; Dustmann m.fl. 2016).

Sammantaget betyder det att matchningen mellan förmedlare och arbetssökande kan ha betydelse i olika dimensioner. För att undersöka detta definierar



vi likhetsmättet och studerar så kallade match-effekter. Vi studerar likhet i fyra separata dimensioner: kön, invandringsbakgrund, utbildning och erfarenhet från den privata sektorn. Notera att vi har definierat den privata sektorn utifrån de fyra branscherna tillverkningsindustri, bygg, handel och hotell/restaurang.

För kön och invandringbakgrund (svenskfödd eller inte) är match-effekten uppenbar: för kön är det effekten av att ha en förmedlare med samma kön. Match-effekten för utbildning avser om förmedlaren och den arbetssökande båda har (eller båda inte har) eftergymnasial utbildning. För erfarenhet från den privata sektorn är match-variabeln definierad utifrån om den arbetssökandes senaste anställning var inom den privata sektorn och om förmedlaren har erfarenhet av att ha jobbat inom den privata sektorn de senaste tio åren (eller om förmedlaren saknar sådan erfarenhet och den arbetssökande inte kommer från sådant jobb). Notera att många förmedlare har jobbat länge på Arbetsförmedlingen, mer än hälften av förmedlarna har jobbat på Arbetsförmedlingen i mer än 10 år (se Tabell 1). Det betyder att även om vi har information om 10 års arbetsmarknads-historik har vi inte tillräckligt med precision för att till exempel kunna använda likhetsmått baserat på erfarenhet från enskilda branscher.

Tabell 6 visar att om man matchar förmedlare med arbetssökande med samma kön gynnar det den arbetssökande: sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar ökar med 0,4 procentenheter. Notera dock att den direkta effekten av att ha en kvinnlig förmedlare är 1,1 procentenheter (Tabell 3). Det betyder att kvinnliga arbetssökande kommer tillbaka i arbete inom 180 dagar 1,5 procentenheter ( $0,4+1,1$ ) fortare om de har en kvinnlig istället för en manlig förmedlare. Trots den positiva match-effekten betyder det också att manliga arbetssökande totalt sett gynnas av att ha en kvinnlig förmedlare.

Tabell 6 visar också att dela invandringsbakgrund inte tycks påverka de arbetssökandes jobbchanser (kolumn 2). Det är med andra ord inte så att förmedlare med invandringsbakgrund ger bättre stöd till arbetssökande med invandringsbakgrund.

Kanske mer intressant är att resultaten visar att det gynnar den arbetssökande om förmedlaren och den arbetssökande har liknande utbildnings- och arbetsmarknadshistorik (kolumn 3 och 4). Att dela liknande utbildningsbakgrund ökar den arbetssökandes sannolikhet att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 0,5 procentenheter. Motsvarande siffra för att ha liknande sysselsättnings-erfarenhet (erfarenhet från att ha, eller inte ha, jobbat i den privata sektorn) är 0,8 procentenheter. Det kan finnas flera förklaringar till dessa effekter och vårt mått på gemensam sysselsättningshistorik är relativt brett. Trots detta är vår bedömning att en sannolik förklaring kan vara att delad utbildnings- och sysselsättningsbakgrund ger förmedlaren en djupare förståelse för de yrken och

branscher som kan vara aktuella för den arbetssökande. Liknande sysselsättningshistorik kan också innebära att förmedlaren på ett mer effektivt sätt kan utnyttja kunskaper, erfarenheter och kontakter för att hjälpa den arbetssökande. Sammantaget visar resultaten i Tabell 6 att det kan finnas betydande fördelar med att aktivt försöka matcha förmedlare och arbetssökande.

**Tabell 6** Effekter av att arbetssökande och förmedlare har liknande egenskaper på sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar

	Kön	Svenskfödd	Utbildning	Erfarenhet från privat sektor
Match-effekt	0,004*** (0,002)	-0,003 (0,004)	0,005** (0,003)	0,008** (0,004)

*Not:* Utfallets medelvärde är 0,634 och antalet observationer är 2 217 863. Den privata sektorn är definierad utifrån de fyra branscherna tillverkningsindustri, bygg, handel och hotell/restaurang. Standardfelen är klustrade på förmedlarnivå. Signifikansnivåer: \* = 10%, \*\* = 5% och \*\*\* = 1%.

## 9 Avslutande diskussion

I den här rapporten har vi studerat vilken betydelse arbetsförmedlare har för de arbetssökandes jobbchanser, vilka egenskaper och arbetssätt som förklarar vad som kännetecknar en framgångsrik förmedlare, och om det spelar roll hur arbetsökande matchas till förmedlare.

Resultaten visar att förmedlare har betydelse för de arbetssökandes jobbchanser: att få en skicklig arbetsförmedlare ökar tydligt den sökandes chanser på arbetsmarknaden. Att förflytta sig en standardavvikelse upp i fördelningen av förmedlarfixa effekter ökar den arbetssökandes sannolikhet att lämna arbetslöshet med 0,05–0,08 standardavvikelser.

Vi ser vidare att de arbetsförmedlare som är kvinnor i genomsnitt presterar bättre än de som är män, medan förmedlarens ålder eller om hen har invandringsbakgrund inte påverkar hur fort arbetssökande får ett arbete. Vi ser också att förmedlare presterar bättre efter två års erfarenhet i yrket. Efter detta verkar dock inte ytterligare erfarenhet spela roll. Eftersom ungefär 40 procent av förmedlarna är arbetslösa och registrerade hos Arbetsförmedlingen när de anställs som förmedlare har vi undersökt betydelsen av förmedlarens egen erfarenhet av arbetslöshet. Egen erfarenhet av arbetslöshet påverkar dock inte hur väl en förmedlare presterar.

Våra resultat visar vidare att förmedlarnas arbetssätt tycks ha betydelse för de arbetssökandes arbetsmarknadsutfall. Vi definierar tre olika typer av arbetssätt utifrån vilka insatser förmedlarna använder sig av. Vi följer Arni m.fl. (2020)

och definierar *stödjande* förmedlare som de som framförallt använder sig av insatser som förbättrar de arbetssökandes humankapital (arbetsmarknadsutbildning), och *restriktiva* förmedlare som de som i huvudsak fokuserar på insatser som testar arbetsviljan (arbetspraktik). Dessutom definierar vi *aktiva* förmedlare som de som ofta träffar sina arbetssökande. Ett resultat är att aktiva förmedlare är framgångsrika: att få en aktiv förmedlare ökar sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 4,2 procentenheter. Våra resultat indikerar att effekterna av arbetsförmedlarnas arbetssätt är större än dem vi ser av arbetsförmedlarnas bakgrundsegenskaper. En möjlig slutsats av detta är att det skulle kunna vara mer framgångsrikt att försöka påverka förmedlarnas arbetssätt – till exempel genom intern styrning, handledarstöd och regelverk eller genom internutbildning – än att försöka rekrytera förmedlare med vissa bakgrundsegenskaper.

Hur arbetssökande matchas till förmedlare spelar också roll. Det kanske mest intressanta resultatet är att den arbetssökandes jobbchanser ökar om denne får en förmedlare med liknande utbildnings- eller sysselsättningshistorik som den arbetssökande. Till exempel ökar sannolikheten att lämna arbetslöshet inom 180 dagar med 0,8 procentenheter om förmedlaren och den arbetssökande delar erfarenhet från att ha jobbat i den privata sektorn. Vårt mått på liknande sysselsättningserfarenhet är förvisso relativt brett – definierat utifrån de fyra branscherna tillverkningsindustri, bygg, handel och hotell/restaurang – och det finns sannolikt flera förklaringar till de resultat vi ser. Men en tänkbar förklaring kan vara att förmedlare med liknande erfarenheter som den arbetssökande har större förståelse för de yrken och branscher som kan vara aktuella för den arbetssökande. Förmedlaren kan då också använda sina kunskaper, erfarenheter och branschkontakter för att hjälpa den arbetssökande på ett bättre sätt. Även att ha samma kön som förmedlaren påverkar den arbetssökandes jobbchanser positivt. Sammantaget indikerar våra resultat att det sannolikt finns anledning att beakta hur arbetssökande fördelas till förmedlare för att kunna utforma en bra arbetsmarknadspolitik.

Slutligen är det viktigt att notera att vi har studerat arbetsförmedlare och arbetssökande under perioden 2003–2010. På den tiden hade många förmedlare ett uttryckligt uppdrag att följa och ge stöd till sina arbetssökande under hela arbetslöshetsperioden. Idag är situationen delvis annorlunda. Många arbetssökande sköter sitt arbetssökande själv med hjälp av Arbetsförmedlingens digitala tjänster, de arbetssökande som har kontakter med Arbetsförmedlingen träffar olika förmedlare och specialister vid sina kontakter med Arbetsförmedlingen, och mycket av förmedlingsarbetet sker numera hos fristående aktörer inom ramen för upphandlade matchningstjänster. Våra resultat om betydelsen av bra

förmedlare, vad som kännetecknar en bra förmedlare och om betydelsen av förmedlarnas arbetssätt är dock med största sannolikhet även relevanta idag och i hög grad troligen giltiga för personalen hos fristående aktörer.

## Referenser

- Arai M., M. Gartell, M. Rödin, och G. Özcan (2020), “Ethnic Stereotypes and Entry into Labor Market Programs”, *ILR Review*, 74(2), 293–320.
- Arni, P., G. J. van den Berg, och R. Lalive (2020), “Treatment Versus Regime Effects of Carrots and Sticks” *Journal of Business & Economic Statistics*, p. 1–17.
- Behncke, S., M. Frölich, och M. Lechner (2010a), “A Caseworker Like Me – Does The Similarity Between The Unemployed and Their Caseworkers Increase Job Placements?”, *Economic Journal*, vol. 120 (549), 1430–1459.
- Behncke, S., M. Frölich, och M. Lechner (2010b), “Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes?”, *Journal of the Royal Statistical Society – Series A*, vol. 173 (1), 67–92.
- Card, D., J. Kluve, och A. Weber (2010), “Active labour market policy evaluations: A Meta-Analysis”, *Economic Journal*, vol. 120, 452–477.
- Card, D., J. Kluve, och A. Weber (2017), “What Works? A Meta Analysis of Recent Active Labor Market Program Evaluations” *Journal of the European Economic Association*, vol. 16(3), 894-931.
- Cederlöf, J., M. Söderström och J. Vikström (2021), ”What makes a good caseworker?”, Working Paper 2021:9, IFAU, Uppsala.
- Cheung, M., J. Egebark, A. Forslund, L. Laun, M. Rödin, och J. Vikström (2019), “Does job search assistance reduce unemployment? Experimental evidence on displacement effects and mechanisms”, IFAU Working Paper 2019:25.
- Dustmann, C., A. Glitz, U. Schönberg och H. Brucker (2016), “Referral-based Job Search Networks”, *Review of Economic Studies*, vol. 83(2), 514–546.
- Haggag, K., B. McManus, och G. Paci (2017), “Learning by Driving: Productivity Improvements by New York City Taxi Drivers”, *American Economic Journal: Applied Economics*, vol. 9(1), 70–95.
- Hensvik, L. och O. Nordström Skans (2016), “Social Networks, Employee Selection and Labor Market Outcomes”, *Journal of Labor Economics*, vol. 34 (4), 825– 867.
- Huber, M., M. Lechner, och G. Mellace (2017), “Why Do Tougher Caseworkers Increase Employment? The Role of Program Assignment as a Causal Mechanism”, *Review of Economics and Statistics*, vol. 99 (1), 180–183.

- Knaus, M., M. Lechner, och A. Strittmayer (2020), "Heterogeneous Employment Effects of Job Search Programs: A Machine Learning Approach", *Journal of Human Resources*, forthcoming.
- Lagerström, J. (2011), "How important are caseworkers – and why? New evidence from Swedish employment offices", IFAU Working paper 2011:10.
- Larsson J.K. (2019), "Vad händer i mötet? Hur arbetsförmedlares arbetssätt kan bidra till ökad jämställdhet", Rapport Arbetsförmedlingen Analys 2019:12, Dnr Af-2017/0033 5976
- Lechner, M. och J. Smith (2007), "What is the value added by caseworkers?", *Labour Economics*, vol. 14(2), 135–151.
- Liljeberg, L. och M. Söderström (2018), "Arbetsförmedlarna och deras arbetsmarknad", IFAU Rapport 2018:9.
- Lindqvist, E. och R. Vestman (2011), "The Labor Market Returns to Cognitive and Noncognitive Ability: Evidence from the Swedish Enlistment", *American Economic Journal: Applied Economics*, vol. 3(1), 101–28.
- Lundin, D. (2004), "Vad styr arbetsförmedlarna?", IFAU Rapport 2004:16.
- Riksrevisionen (2020), "Effektiviteten i förmedlingsverksamheten – förmedlarnas attityder och arbetssätt har betydelse", Granskningsrapport 2020:5, Riksrevisionen.
- Schiprowski, A. (2020), "The Role of Caseworkers in Unemployment Insurance: Evidence from Unplanned Absences", *Journal of Labor Economics*, vol. 38(4), 1189–1225.
- Shaw, K. och E. P. Lazear (2008), "Tenure and output", *Labour Economics*, vol. 15, 705–724.
- Sherif, M., O.J. Harvey, B.J. White, W.R. Hood och C.W. Sherif (1961), *The Robbers Cave Experiment: Intergroup Conflict and Cooperation*, Harper and Row Publishers, Pennsylvania, US.
- Staghøj, J., M. Svarer och M. Rosholm (2010), "Choosing the best training programme: is there a case for statistical treatment rules?", *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, vol. 72(2), 172–201.