

# Vem får mer?

Två enkätexperiment om  
arbetsförmedlares beslut i den  
dagliga kontakten med  
arbetssökande

Martin Lundin

Josefin Häggblom



# Vem får mer?

Två enkätexperiment om arbetsförmedlares beslut i den dagliga kontakten med arbetssökande<sup>a</sup>

av

Martin Lundin<sup>b</sup> och Josefin Häggblom<sup>c</sup>

2022-09-08

## Sammanfattning

De beslut som arbetsförmedlare tar har stor betydelse för vilken hjälp arbetssökande får från staten. Därför är det viktigt med kunskap om hur förmedlarna väljer att agera i sin yrkesroll. Vi undersöker i den här rapporten hur arbetssökandes egenskaper och beteenden påverkar hur tjänstemännen fördelar sin arbetstid och hur de fattar beslut om arbetsmarknadsutbildning. Analysen bygger på två stora enkätexperiment med omkring 2 000 arbetsförmedlare vardera. Vi finner bland annat att förmedlare lägger mer tid på passiva och osäkra arbetssökande, men att dessa klienter inte har en större chans att få en arbetsmarknadsutbildning. Vi finner också att arbetssökande som sagt upp sig för att de inte gillar sitt jobb får lika mycket uppmärksamhet som de som blivit uppsagda på grund av arbetsbrist. Däremot minskar chanserna att få en arbetsmarknadsutbildning markant om den arbetssökande sagt upp sig självmant.

---

<sup>a</sup> Rapporten är en svensk sammanfattning av en forskningsuppsats på engelska (Lundin och Häggblom 2022). Vi tackar för synpunkter från Maria Hemström Hemmingsson, Sebastian Jilke, Martin Söderström och deltagare på IFAU:s forskningsseminarium. Vi tackar också Helge Bennmarker, Linus Liljeberg, Sara Martinson, Sara Roman och Martin Söderström för kommentarer i samband med att vi konstruerade den enkät som studien bygger på, samt personal på Arbetsförmedlingen som gett synpunkter på enkäten och hjälpt till med datainsamlingen. Ett stort tack även till de arbetsförmedlare som deltagit i våra undersökningar.

<sup>b</sup> IFAU, Uppsala Center for Labor Studies (UCLS) och Statsvetenskapliga institutionen vid Uppsala universitet. [martin.lundin@ifau.uu.se](mailto:martin.lundin@ifau.uu.se)

<sup>c</sup> IFAU, [josefin.haggblom@ifau.uu.se](mailto:josefin.haggblom@ifau.uu.se)

## Innehållsförteckning

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Inledning .....  | 3  |
| 2   | Två enkätexperiment .....  | 5  |
| 3   | Resultat .....   | 11 |
| 3.1 | Hur påverkas arbetsförmedlares agerande av de arbetssökandes beteende? .....                     | 11 |
| 3.2 | Varierar effekterna i olika grupper av arbetsförmedlare? .....                                   | 16 |
| 3.3 | Varför lägger arbetsförmedlare mer tid på arbetssökande som har ett större behov av hjälp? ..... | 19 |
| 4   | Avslutande diskussion .....  | 21 |
|     | Referenser .....   | 24 |
|     | Appendix .....   | 26 |

# 1 Inledning

Arbetsförmedlare har viktiga uppgifter inom arbetsmarknadspolitiken. Bland annat ska de hjälpa och stötta dem som söker jobb, besluta om arbetsmarknadspolitiska program, kontrollera att de jobbsökande aktivt söker arbete, samt slussa sökande vidare till offentliga och privata aktörer som organiserar arbetsmarknadspolitiska insatser. Det innebär att arbetsförmedlarna i mångt och mycket avgör vilken typ av politik de arbetslösa i praktiken får ta del av. Flera studier från Sverige (Cederlöf, Söderström och Vikström 2021; Riksrevisionen 2020) och andra länder (Behncke m.fl. 2010; Schiprowski 2020) visar att handläggarnas agerande påverkar de arbetssökandes jobbchanser. Därför är det viktigt att förstå hur det går till när de utför sitt arbete: På vilka grunder fattar arbetsförmedlarna beslut, och vilka faktorer avgör hur de lägger upp arbetet och fördelar sin arbetstid? I den här rapporten sammanfattar vi resultaten från en undersökning vars syfte är att bidra med delsvår på dessa frågor.

Vi studerar vilken betydelse de arbetssökandes egenskaper och beteenden har för hur arbetsförmedlare agerar i sin yrkesroll. Det finns en stor internationell forskningslitteratur om ”gräsrotsbyråkrater” – det vill säga de yrkesgrupper som i sitt dagliga arbete verkställer offentlig politik i direktkontakt med invånarna i ett land – som betonar att egenskaper och beteenden hos klienter påverkar hur tjänstemän utför sitt arbete (se t.ex. Lipsky 1980; Godsell 1981; Jilke och Tummers 2018). Lärare påverkas av sina elever, poliser av misstänkta brottslingar och socialsekreterare av dem som söker ekonomisk hjälp för sin överlevnad. På samma sätt kan de jobbsökande påverka arbetsförmedlares beslut. Men på vilka sätt och i vilka situationer gör de det?

I forskning om gräsrotsbyråkrater finns en etablerad teori om *client deservingness*, som stöds av empiriska resultat, som tar fasta på att vissa klienter uppfattas vara mer förtjänta av hjälp än andra. De personerna tenderar att prioriteras av tjänstemän (Jilke och Tummers 2018). I korthet handlar teorin om att handläggare i en ansträngd arbetssituation konfronteras med ett ständigt inflöde av komplex information och för att hantera situationen använder de ”kognitiva genvägar”. Det innebär att de utnyttjar en begränsad informationsmängd, som baseras på tidigare erfarenheter och minnesbilder, för att kunna fatta sina beslut snabbt och effektivt. Processen blir i det närmaste intuitiv och tjänstemännen gör mer eller mindre omedvetet en bedömning om i vilken utsträckning klienten förtjänar att prioriteras i arbetet.

Van Oorschot (2000) listar fem dimensioner som är centrala i en sådan process. Vi undersöker två av dem i rapporten: En första dimension handlar om hur stort *behov* av hjälp klienten tycks ha. Om individen förefaller att ha ett särskilt ömmande behov kommer hen, enligt teorin, att bemötas av ett mer för-

delaktigt eller aktivt agerande från tjänstemannens sida. Den andra dimensionen handlar om vilket *ansvar* för den uppkomna situationen som klienten upplevs ha. En tjänsteman kan förväntas prioritera en klient om det framstår som att de problem som personen möter kan hänföras till faktorer utanför den egna kontrollen, snarare än om de beror på personens eget agerande.<sup>1</sup>

Vi analyserar betydelsen av klientens behov och ansvar med avseende på två centrala uppgifter för arbetsförmedlare. För det första undersöker vi hur förmedlare väljer att fördela arbetstid mellan arbetssökande. För det andra studerar vi hur beslut om arbetsmarknadspolitiska program går till, i det här fallet beslut om arbetsmarknadsutbildning. Hypoteserna är att arbetsförmedlarna kommer att lägga mer tid på arbetssökande som tycks ha större behov av hjälp och ett mindre ansvar för att de har blivit arbetslösa. Dessutom förväntar vi oss att sannolikheten att den arbetssökande ska få en arbetsmarknadsutbildning ökar om hen upplevs ha ett större behov av hjälp och ett mindre ansvar för arbetslösheten.

För att besvara frågorna har vi genomfört två enkätexperiment. I enkäter som riktats till arbetsförmedlare har vi presenterat fiktiva fall med klienter som förmedlarna har fått bedöma. Vi har slumpmässigt varierat attribut hos de arbetssökande i syfte att fånga effekter av tecken på behov av hjälp och ansvar för arbetslösheten. Vi finner att arbetsförmedlare hanterar situationerna olika beroende på hur den sökande beskrivs, men olika delar av förmedlarnas arbete påverkas på olika sätt, och effekterna av behov och ansvar är inte likadana.

Till att börja med visar resultaten att förmedlarna, allt annat lika, lägger mer tid på arbetssökande som kan uppfattas ha större behov av hjälp från Arbetsförmedlingen. Däremot ökar inte den arbetssökandes sannolikhet att få en arbetsmarknadsutbildning av detta. En möjlig förklaring till skillnaderna kan vara att det finns fler begränsningar för hur arbetsförmedlare kan agera i fallet med beslut om arbetsmarknadsutbildning; när det handlar om fördelning av arbetstid är manöverutrymmet större.

Mönstret blir mer komplext när vi undersöker effekten av den arbetssökandes eget ansvar för arbetslösheten. Vi finner inga belegg för att en sökande vars arbetslöshet i högre grad beror på hans eget agerande, och som därför skulle kunna ses som mer ansvarig för den uppkomna situationen, blir nedprioriterad när arbetsförmedlarna fördelar sin arbetstid. Vi finner dock att en sådan person har en klart lägre sannolikhet att få delta i en arbetsmarknadsutbildning.

Det är svårt att veta vad skillnaderna mellan resultaten från experimenten beror på. Det skulle kunna vara så att ett större eget ansvar för arbetslösheten

---

<sup>1</sup> Van Oorschot (2000) benämner dessa dimensioner för *need* respektive *control*. De övriga tre dimensionerna utgörs av *identity*, *attitude* och *reciprocity*; se Lundin och Häggblom (2022) för mer information.

indikerar att det handlar om en klient som behöver övervakas och kontrolleras, vilket skulle kunna leda till att tjänstemännen väljer att lägga lika mycket tid på dessa fall som på de personer som har blivit arbetslösa på grund av ”otur”. Det större egna ansvaret för arbetslösheten skulle emellertid alltså kunna utgöra ett tecken på att den sökande är opålitlig och inte är förtjänt av den extraordinära arbetsmarknadsutbildningen som hen visar intresse för.

Rapporten disponeras enligt följande: i avsnitt 2 beskriver vi enkätexperimenten, i avsnitt 3 redovisas analyserna och i avsnitt 4 sammanfattas och diskuteras resultaten. Notera att rapporten är en svensk sammanfattning av en mer utförlig version på engelska (Lundin och Häggblom 2022). I den engelska versionen finns mer detaljerade teoretiska resonemang, metodologiska diskussioner, beskrivande statistik, samt ytterligare empiriska tester.

## 2 Två enkätexperiment

Som en del av ett större forskningsprojekt har vi genomfört två enkätundersökningar (2018 och 2019), i form av webbenkäter, där alla arbetsförmedlare på 48 arbetsförmedlingskontor fick svara på flera frågor om sitt arbete. Samma kontor ingick i båda undersökningarna. Urvalet av kontor var inte slumpmässigt, men kontoren var väl utspridda över olika typer av arbetsmarknader i mellersta och södra Sverige. En analys av bakgrundsdata som redovisas i den engelska versionen av studien visar att de förmedlare som ingick i urvalet liknar förmedlarna i Sverige i stort. Svarsfrekvensen var drygt 50 procent i båda undersökningarna, vilket betyder att analyserna bygger på svar från ungefär 2 000 arbetsförmedlare i vardera experimentet. Respondenter och ursprungsurval är mycket lika med avseende på bakgrundsegenskaper. Detta gör det troligt att analyserna genomförts på ett representativt urval av svenska arbetsförmedlare.

Enkäterna innehöll, utöver ett flertal andra frågor, ett experiment vardera där arbetsförmedlarna ställdes inför ett fiktivt fall som de skulle bedöma (se Fallbeskrivning 1 och 2 nedan). I den ena enkäten handlade fallet om fördelning av arbetstid mellan arbetssökande. I den andra var uppgiften att fatta beslut om huruvida en arbetsmarknadsutbildning skulle beviljas eller inte. Vi varierade den arbetssökandes behov (stort vs. litet) och ansvar för den uppkomna arbetslöshets-situationen (stort vs. litet) i de båda fallbeskrivningarna. Det genererade fyra beskrivningar av den arbetssökande i respektive experiment.<sup>2</sup> Dessa fördelades slumpmässigt till arbetsförmedlarna och således kan vi skatta (den kausala)

---

<sup>2</sup> De fyra kombinationerna var alltså: stort behov/stort ansvar, stort behov/litet ansvar, litet behov/stort ansvar och litet behov/litet ansvar.

effekten av en arbetssökandes behov av hjälp och ansvar för sin arbetslöshets-situation på hur handläggarna väljer att handla i respektive situation.<sup>3</sup>

I det experiment som fokuserade på *fördelning av arbetstid* (se Fallbeskrivning 1 nedan) ville vi fånga effekter av klientens behov och ansvar med avseende på hur förmedlarna väljer att prioritera sin arbetstid. Arbetstid inkluderar möten med arbetssökande, men även annan tid så som förberedelsearbete, administration och uppföljning. Vi gav förmedlarna information om två fiktiva kvinnor som var arbetslösa och som sökte jobb, Anna och Boel. Arbetsförmedlarna fick därefter i uppgift att ange hur de skulle fördela sin arbetstid mellan Anna och Boel. Det vi ville veta var hur förmedlarna valde att prioritera Boel, relativt Anna, beroende på hur vi beskrev Boels situation i termer av behov av hjälp respektive ansvar för sin arbetslöshet (dvs. fyra olika versioner av Boel). Anna beskrevs på samma sätt i alla fyra versionerna och hon utgör en gemensam referenspunkt för alla förmedlarna oavsett vilken version av Boel de tilldelades. Svarsskalan går från 0 till 10 där 0 betyder att ”avsevärt mycket mer tid läggs på Anna”, 5 att ”lika mycket tid läggs på Anna och Boel” och 10 att ”avsevärt mycket mer tid läggs på Boel”. Ett högre värde innebär därför att Boel prioriteras mer. Vi förväntar oss ett högre värde – och att Boel prioriteras mer – när Boel kan antas ha ett större behov av förmedlarens hjälp och när hon har ett begränsat eget ansvar för att hon har blivit arbetslös.

I studien är vi intresserade av subtila och svårsmåttade faktorer som kan förklara handläggares ageranden, snarare än av konkreta och lättobserverade saker så som klientens utbildningsnivå eller hur länge den arbetssökande har varit arbetslös. Vi mäter därför behov av hjälp genom att beskriva Boel antingen som ”utåt-riktad, självsäker och ganska aktiv” (litet behov) eller som ”tystlåten, osäker och ganska passiv” (stort behov). Det är rimligt att förvänta sig att mer tid läggs på Boel när behovet av hjälp förefaller vara större. Samtidigt är det inte helt självklart. Det går att tänka sig att förmedlare i en situation av ständig tidsbrist inte klarar av att prioritera och helt enkelt ger lika mycket tid till alla klienter. En annan möjlighet är att de prioriterar sökande som egentligen har mindre behov av hjälp utifrån en logik om att det kan vara lättare att jobba med den gruppen.

Boels ansvar för sin arbetslöshet mäter vi genom att beskriva anledningen till att hon förlorade sitt senaste arbete på två olika vis. Antingen blev hon arbetslös på grund av att företaget hon arbetade för skar ned på personal (litet eget ansvar)

---

<sup>3</sup> Alla arbetsförmedlare verksamma på ett specifikt kontor fick samma version av fallet. Det innebär att vi i praktiken har ett så kallat klusterurval, vilket vi tar hänsyn till i de empiriska analyserna. För utförligare diskussioner om urval och design av experimenten hänvisar vi till Lundin och Häggblom (2022).



eller beroende på att hon inte trivdes med arbetet och sa upp sig självmant (stort eget ansvar).

### Fallbeskrivning 1 Fördelning av arbetstid

*Avslutningsvis har vi en fråga om hur du skulle fördela arbetstid mellan två påhittade arbetssökande om du skulle träffa dem i ditt arbete. I en verklig situation finns det många faktorer som kan påverka bedömningen, men hur skulle du fördela arbetstiden om du utgår från informationen som finns här? Det finns inget svar som är rätt eller fel. För undersökningens trovärdighet är det mycket viktigt att du svarar på frågan utan att diskutera den med dina kollegor.*

#### Sökande A. Anna

Anna är 38 år. Hon har en avslutad 3-årig gymnasieutbildning inom handel och administration. Som person utmärker sig Anna inte tydligt på något särskilt sätt. Under de fem senaste åren har hon varvat perioder av öppen arbetslöshet med tillfälliga anställningar. Hon har också haft en arbetspraktik. Hennes senaste anställning var ett kortare vikariat som löpte ut. Nu har hon varit öppet arbetslös under drygt 5 månader och söker heltidsjobb.

#### Sökande B. Boel

Boel är 46 år och har en 2-årig gymnasieutbildning. Du upplever henne som utåtriktad, självsäker och ganska aktiv [1]. Under de senaste fem åren har hon haft två kortare perioder av arbetslöshet. Men nu har hon varit öppet arbetslös under drygt 5 månader och söker heltidsjobb. Innan dess hade hon ett enklare kontorsjobb på deltid. Boel trivdes dock inte med arbetsuppgifterna och sade upp sig på eget initiativ [2].

#### Hur skulle du fördela arbetstid mellan Anna (sökande A) och Boel (sökande B)?

Avsevärt mycket  
mer tid på Anna

Lika mycket tid  
på Anna och Boel

Avsevärt mycket  
mer tid på Boel

Behov [1] och ansvar [2] varierar genom olika versioner av den understruken texten (som *inte* var understruken i själva undersökningen) enligt följande:

Litet behov = "Du upplever henne som utåtriktad, självsäker och ganska aktiv."

Stort behov = "Du upplever henne som tystlåten, osäker och ganska passiv."

Litet ansvar = "Boel blev dock uppsagd eftersom företaget minskade sin verksamhet."

Stort ansvar = "Boel trivdes dock inte med arbetsuppgifterna och sade upp sig på eget initiativ."

Det andra experimentet handlar om *beslut om arbetsmarknadsutbildning* (se Fallbeskrivning 2). Här visar en arbetssökande 45-årig kvinna intresse av att delta i en arbetsmarknadsutbildning. Väljer förmedlaren att anvisa kvinnan till utbildningen? Arbetsmarknadsutbildning är ett dyrt arbetsmarknadspolitiskt program. På så sätt är det en extraordinär insats i den svenska arbetsmarknadspolitiken idag och antalet deltagare är förhållandevis litet. Att delta i utbildning innebär också att klienten kan lägga mindre tid på andra aktiviteter, till exempel på att söka jobb. Arbetsförmedlarna ska särskilt beakta två aspekter vid beslut: dels ska arbetsmarknadsutbildning bara användas när sannolikheten att deltagare får ett arbete efter avslutad utbildning är hög, dels ska sökande som har det särskilt svårt på arbetsmarknaden prioriteras. Regelverket anger emellertid att det är möjligt att besluta om en utbildningsinsats i andra fall, exempelvis i situationer då den arbetssökande står närmare arbetsmarknaden (Arbetsförmedlingen 2018). Relativt experimentet om fördelning av arbetstid är friheten att besluta om arbetsmarknadsutbildning dock klart mindre.

Frågan som ställdes var: Anvisar du den arbetssökande till arbetsmarknadsutbildning? Förmedlaren kunde svara ”Ja, helt säkert”, ”Ja, troligen”, ”Nej, troligen inte” och ”Nej, helt säkert inte”. I rapporten redovisar vi svaren på samtliga svarsalternativ, men i vissa analyser har vi slagit ihop ja- respektive nej-svaren och skapat ett dikotomt (ja/nej) utfallsmått.

Den arbetssökandes behov av hjälp fångas på precis samma sätt som i experimentet om fördelning av arbetstid. Det innebär att vi antingen beskriver klienten som ”utåtriktad, självsäker och ganska aktiv” (litet behov) eller som ”tystlåten, osäker och ganska passiv” (stort behov).

Ansvar mäts också på ett liknande vis som i föregående experiment. I fallet med stort eget ansvar anges att den arbetssökande inte gillade arbetet och sa upp sig självmant. I versionen med litet eget ansvar gick företaget istället i konkurs, vilket ledde till att den sökande blev arbetslös. I den senare versionen av fallet inkluderade vi information om att den arbetssökande har ”haft svårt att hitta ett jobb” efter det att hon förlorat sitt arbete, vilket tyvärr leder till ett visst metodproblem. Genom tillägget introduceras ett inslag av behov i ansvarsmåttet. Det manar till viss försiktighet vid tolkningen av just denna effekt. Samtidigt anges i alla versionerna att den arbetssökande varit arbetslös i fem månader och betydelsen av tillägget bör därför inte överdrivas; vi ser den aktuella texten som en förstärkning av information som redan finns. Därför menar vi att det trots allt främst är det egna ansvaret för arbetslösheten som vi kommer åt även i det här fallet.

## Fallbeskrivning 2 Beslut om arbetsmarknadsutbildning

*Avslutningsvis har vi en fråga om hur du skulle hantera ett ärende som du skulle kunna ställas inför i ditt arbete. Självklart finns det i en verklig situation många olika faktorer som kan påverka din bedömning, men vilket beslut skulle du ta om du utgår från informationen som finns här? Det finns inget svar som är rätt eller fel. För undersökningens trovärdighet är det mycket viktigt att du svarar på frågan utan att diskutera den med dina kollegor.*

Du ansvarar för en arbetssökande kvinna i 45-årsåldern med tvåårig gymnasieutbildning och med yrkeserfarenhet från enklare kontorsarbete. Personen är utåtriktad, självsäker och ganska aktiv. [1] Hon har tidigare haft vissa kortare perioder av arbetslöshet, men har nu varit inskriven som arbetssökande under drygt 5 månader. Den sökande trivdes inte med arbetsuppgifterna på sin senaste arbetsplats och sade därför upp sig på eget initiativ. [2]

Den sökande visar ett visst intresse av att gå en yrkesinriktad arbetsmarknadsutbildning. Det handlar om en utbildning som du vet är ganska dyr och som har ett begränsat antal platser. Det finns flera exempel på arbetssökande som har fått ett arbete efter just den här utbildningen, men även flera fall där utbildningen inte har lett till jobb.

### Anvisar du den sökande till arbetsmarknadsutbildningen?

- Ja, helt säkert
- Ja, troligen
- Nej, troligen
- Nej, helt säkert inte

Behov [1] och ansvar [2] varierar genom olika versioner av den understrukna texten (som *inte* var understruken i själva undersökningen) enligt följande:

Litet behov = ”Personen är utåtriktad, självsäker och ganska aktiv.”

Stort behov = ”Personen är tystlåten, osäker och ganska passiv.”

Litet ansvar = ”På sin senaste arbetsplats hade den sökande arbetat i tre år och trivdes bra. Företaget gick dock i konkurs och sedan dess har den sökande haft svårt att hitta ett jobb.”

Stort ansvar = ”Den sökande trivdes inte med arbetsuppgifterna på sin senaste arbetsplats och sade därför upp sig på eget initiativ.”

Den experimentella ansatsen innebär att vi på ett enkelt och trovärdigt sätt kan mäta effekter; i princip räcker det med att redovisa hur svarsfördelningarna ser ut beroende på vilken beskrivning av den arbetssökandes behov och ansvar som arbetsförmedlaren får ta del av. I rapporten är det också i huvudsak just den typen av resultat som vi presenterar. Av olika anledningar kan det emellertid finnas skäl att förfina de statistiska analyserna, till exempel genom att ta hänsyn till kontrollvariabler eller genomföra olika tester avseende exempelvis statistisk signifikans. I viss mån redovisas den typen av analyser i rapporten, men ytterligare varianter av analyserna återfinns i den engelska versionen av studien (Lundin och Häggblom 2022).

Innan vi övergår till att presentera resultaten är det på sin plats att notera några reservationer: Den första har vi redan diskuterat ovan, nämligen att det finns en viss osäkerhet avseende måttet på ansvar i experimentet om beslut om arbetsmarknadsutbildning. En andra sak att tänka på är att vi inte kan vara helt säkra på att de samband vi ser (och inte ser) hänger samman med och kan förklaras av i vilken grad de arbetssökande ”förtjänar att hjälpas” enligt arbetsförmedlarnas uppfattning, vilket är tanken enligt de teorier som vi utgår ifrån. Här tror vi framför allt att det är tolkningen av effekterna av de arbetssökandes behov som kan diskuteras. Vi återkommer till detta i avsnitt 3.3 och genomför där en del analyser som tyder på att det (åtminstone delvis) handlar om att det är arbetsförmedlarnas uppfattningar om att dessa klienter behöver mer hjälp som styr resultaten, men det är ändå svårt att veta det helt säkert. För det tredje bör man notera att vi fokuserar på specifika aspekter av behov och ansvar. Det hade varit möjligt att mäta det på andra sätt. I stället för att ta fasta på hur självsäker och aktiv den arbetssökande är hade vi till exempel kunnat mäta behov av hjälp genom att ange vilken utbildning eller hur stort kontaktnät personen har. Effekterna är inte nödvändigtvis samma då. Vårt intresse riktas dock mot förhållandevis subtila faktorer som kan styra tjänstemäns ageranden, vilket också kan sägas ligga i linje med teorierna och forskningslitteraturen om *deservingness*. Slutligen bör läsaren komma ihåg att även om det experimentella upplägget är mycket trovärdigt för att mäta effekter, är det svårt att veta om, och i så fall hur svar som uttrycks i en enkät kan generaliseras till en verklig situation. Vad man som forskare kan göra åt detta är att konstruera så realistiska fall som möjligt, samt försvåra för respondenten att veta vad som precis ska undersökas i experimentet och därigenom ge ”tillrättalagda” svar.

### 3 Resultat

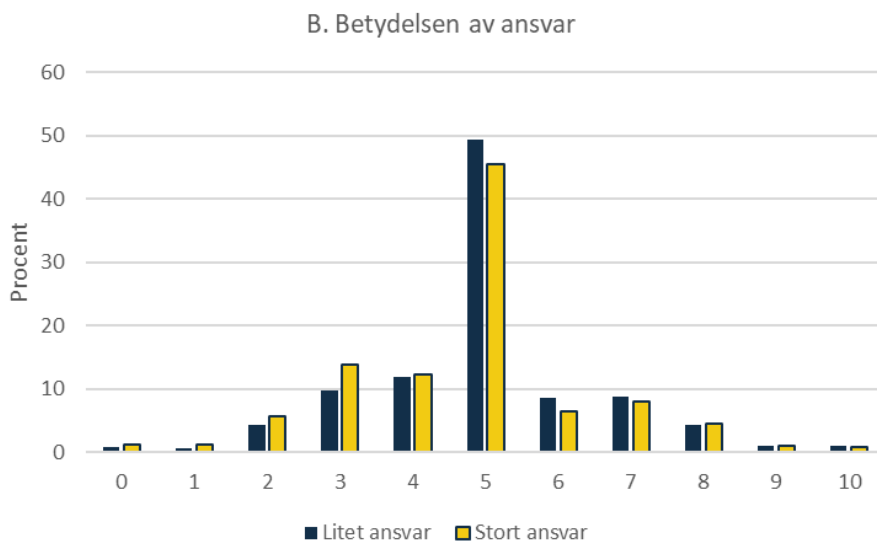
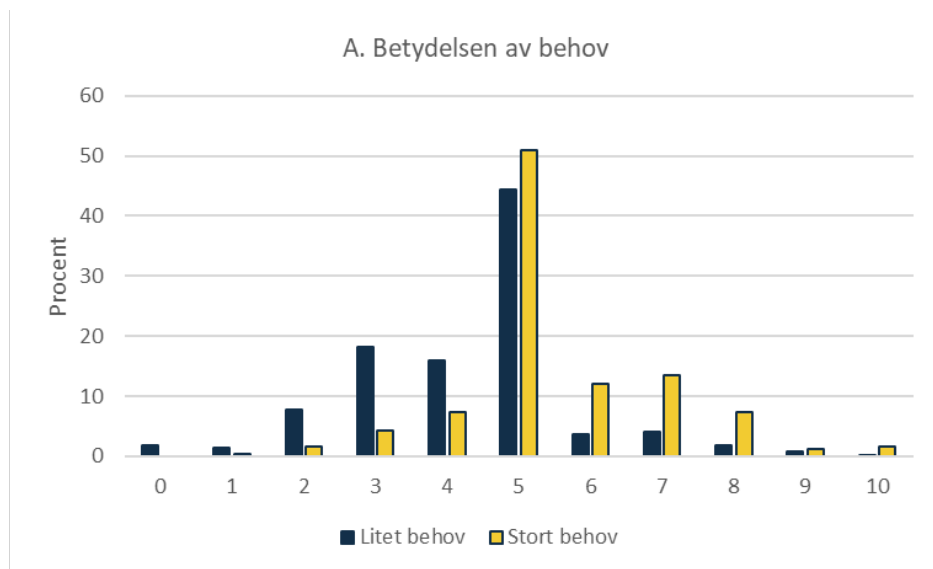
Nedan presenterar vi analyserna. I avsnitt 3.1 återfinns huvudresultaten, medan avsnitt 3.2 och 3.3 redovisar resultaten från analyser där vi undersöker effekter i olika grupper av förmedlare.

#### 3.1 Hur påverkas arbetsförmedlares agerande av de arbetssökandes beteende?

Figur 1 visar resultaten från analysen av experimentet om hur arbetsförmedlarna fördelar sin arbetstid. Innan vi analyserar själva experimentet kan det vara intressant att notera att det klart vanligaste svaret från förmedlarna är att de lägger lika mycket tid på Anna och Boel oavsett hur vi väljer att beskriva Boel i termer av behov av hjälp och eget ansvar för arbetslösheten. Mönstret skulle exempelvis kunna förklaras av att andra faktorer i huvudsak styr valet av fördelning av arbetstid (t.ex. hur länge personen har varit arbetslös). Det skulle också kunna vara så att normer om att man som tjänsteman i normalfallet ska lägga ungefär lika mycket tid på alla sina klienter kan vara starka, och att det därför krävs ännu större skillnader än de vi har stipulerat i experimentet för att handläggarna ska frånga denna princip.

Syftet med den här studien är dock att ta reda på hur den arbetssökandes behov av hjälp och ansvar för arbetslösheten inverkar på förmedlarnas agerande. I Figur 1A ser vi tydligt att det spelar roll om den sökande är aktiv och utåtriktad (litet behov) eller passiv och introvert (stort behov): förmedlarna allokerar betydligt mer arbetstid i det senare fallet. Detta illustreras av att de gula staplarna i högre grad är fördelade mot högre värden än de blå. Beräknar vi ett medelvärde på skalan 0–10 uppgår det till 4,3 om Boel beskrivs som aktiv och 5,5 om hon är passiv, alltså en skillnad på 1,2 enheter eller 27 procent.

**Figur 1** Hur prioriteras arbetssökande tidsmässigt av arbetsförmedlare beroende på (A) behov av hjälp och (B) ansvar för sin arbetslöshet (n=1 965)?



*Not:* Arbetsförmedlarnas prioritering av den arbetssökande (Boel) redovisas längs den horisontella axeln: 0="Avsevärt mycket mer tid på Anna", 5="Lika mycket tid på Anna och Boel" och 10="Avsevärt mycket mer tid på Boel". Ett högre värde innebär att förmedlaren lägger mer tid på klienten vars behov och ansvar varierar i enkätexperimentet. Fallbeskrivning 1 visar hur ärendet presenterades för arbetsförmedlarna, samt hur behov och ansvar operationaliseras.

Vi har också studerat effekterna av klientens behov på tidsallokering med hjälp av olika regressionsanalyser. En fördel med detta är vi får möjlighet att ta hänsyn till andra faktorer som skulle kunna ”störa sambanden”. I kolumn (1) och (2) i Tabell 1 redovisas resultaten från två av regressionsanalyserna. Effekten av behov som visas i kolumn (1) motsvarar i princip den effekt som finns i Figur 1A. Den genomsnittliga skillnaden är 1,2 på skalan 0–10 beroende på om Boels behov är litet eller stort. Här kan vi också se att det handlar om en statistiskt säkerställd effekt. I kolumn (2) har vi lagt till ett antal kontrollvariabler. Det handlar om faktorer som relaterar till arbetsförmedlaren (t.ex. ålder, erfarenhet, utbildning, kön och arbetsbelastning) och om faktorer som fångar den lokala kontexten (kontorsstorlek och arbetsmarknadsområde). Det är betryggande att se att den skattade effekten av behov inte ändras relativt den första analysen. Sammantaget framgår det tydligt att större behov av hjälp leder till att arbetsförmedlarna lägger mer tid på fallet.

I Figur 1B visas effekten av det ansvar som den arbetssökande har för att hen har blivit arbetslös. I det här fallet är det ingen större skillnad på hur de blå och gula staplarna fördelar sig längs skalan, vilket indikerar att det inte spelar någon roll för arbetsförmedlarna vilken orsaken är till Boels arbetslöshet. Det går förvisso att skönja en marginell tendens till att Boel prioriteras mer om hon blev uppsagd på grund av att arbetsgivaren tvingades skala ner sin verksamhet, då de blå staplarna (litet ansvar) är något högre i den övre delen av skalan och de gula (stort ansvar) i den nedre del av skalan. Beräknar vi medelvärdet uppgår det ungefär till 4,8 vid stort ansvar och 5,0 vid litet ansvar, vilket innebär en skillnad på 0,2 enheter eller 4 procent. Skillnaden är i linje med våra teoretiska förväntningar, men den är liten.

I kolumn (1) och (2) i Tabell 1 visas också effekterna av ansvar på tidsallokering om vi skattar dessa med regressionsanalyser. Det finns en liten negativ och statistisk säkerställd effekt om vi inte tar hänsyn till kontrollvariabler (kolumn 1): den genomsnittliga prioriteringen av Boel är ungefär 0,12 enheter lägre på skalan 0–10 i de fall då Boel sa upp sig på eget initiativ. Om vi lägger till kontrollerna (kolumn 2) krymper effekten något och blir inte längre statistiskt säkerställt skild från noll. Vi har provat en mängd varianter av analyserna och i samtliga fall blir effekten liten och, i nästan samtliga fall, inte statistiskt säkerställd. Vår slutsats blir därför att den arbetssökandes ansvar för sin arbetslöshet inte har någon direkt betydelse för hur arbetsförmedlare väljer att fördela sin arbetstid. Om det finns en effekt är den sannolikt liten.

Det fanns fyra olika varianter av fallet i enkätexperimentet. Det innebär att vi kan studera så kallade interaktionseffekter. Med den menas att vi kan undersöka om effekten av den arbetssökandes behov ser annorlunda ut beroende på vilket

ansvar hen har för sin arbetslöshet och vice versa. Det skulle till exempel kunna vara så att kombinationen av att den arbetssökande sagt upp sig själv och att hen har litet behov av hjälp leder till att arbetsförmedlaren prioriterar ned fallet extra mycket, och kanske väljer att nästan inte lägga någon tid alls på det. Analyser som vi har genomfört tyder dock inte på att det finns några interaktionseffekter; se Tabell A1 i appendix samt Lundin och Häggblom (2022).

**Tabell 1** Betydelsen av arbetssökandes behov av hjälp och ansvar för sin arbetslöshet för arbetsförmedlares tidsallokering och beslut om arbetsmarknadsutbildning

|                             | Modell (1)               | Modell (2)               | Modell (3)                       | Modell (4)                       |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Behov                       | 1,20***<br>(0,06)        | 1,20***<br>(0,06)        | -0,01<br>(0,04)                  | -0,04<br>(0,03)                  |
| Ansvar                      | -0,12**<br>(0,06)        | -0,08<br>(0,06)          | -0,15***<br>(0,04)               | -0,16***<br>(0,02)               |
| Utfall                      | Tidsallokering<br>(0–10) | Tidsallokering<br>(0–10) | Autb. beviljas?<br>(0=nej; 1=ja) | Autb. beviljas?<br>(0=nej; 1=ja) |
| Medelvärde, utfall          | 4,86                     | 4,86                     | 0,67                             | 0,67                             |
| Analys                      | Linjär<br>regression     | Linjär<br>regression     | Logit                            | Logit                            |
| Kontrollvariabler           | Nej                      | Ja                       | Nej                              | Ja                               |
| Korr./Pseudo R <sup>2</sup> | 0,14                     | 0,14                     | 0,02                             | 0,06                             |
| Observationer               | 1 965                    | 1 896                    | 2 262                            | 2 183                            |

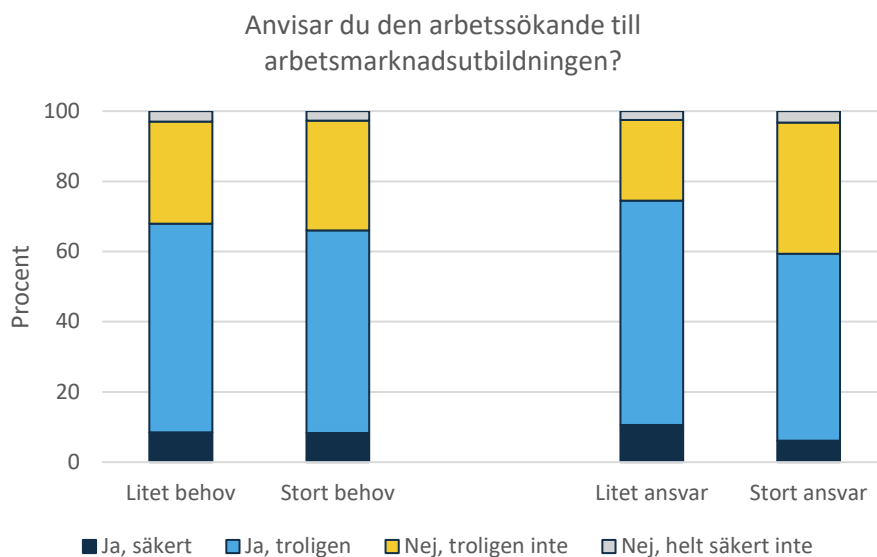
*Not:* I kolumn 1 och 2 redovisas regressionskoefficienter från analyser baserade på experimentet om hur förmedlare fördelar sin arbetstid. Se Fallbeskrivning 1 och Figur 1 för beskrivningar av hur utfallet och behov/ansvar har kodats. I kolumn 3 och 4 anges marginaleffekter från logit-analyser baserade på experimentet avseende beslut om arbetsmarknadsutbildning (andra variabler som ingår i modellen hålls på sitt medelvärde när behov och ansvar varierar). Se Fallbeskrivning 2 och Figur 2 för beskrivningar av hur utfallet och behov/ansvar har kodats. I analyserna som redovisas i kolumn 3 och 4 är utfallet 1 om enkätsvaret är ”Ja, helt säkert” eller ”Ja, troligen” och 0 om enkätsvaret är ”Nej, helt säkert inte” eller ”Nej, troligen inte”. Robusta standardfel klustrade på arbetsförmedlingskontor redovisas i parentes. I modell 2 och 4 ingår följande kontrollvariabler: arbetsförmedlarens antal utbildningsår, universitetsexamen, typ av utbildning, kön, ålder, ålder<sup>2</sup>, erfarenhet som förmedlare, heltid- eller deltidsarbete, antal klienter, kontorsstorlek och arbetsmarknadsområde. För mer information och ytterligare analyser, se Lundin och Häggblom (2022). \*\*/\*\*/\*\*\* indikerar att den skattade effekten är statistiskt säkerställt skild från noll på 1/5/10-procentsnivån.

Figur 2 visar arbetsförmedlarnas svar avseende vad de skulle besluta om deltagande i arbetsmarknadsutbildning beroende på hur vi har beskrivit den arbetssökande. Här är mönstret ett annat än i experimentet om fördelning av arbetstid. Det första som kan observeras, i den vänstra delen av Figur 2, är att svarsfördelningen är i det närmaste identisk när den sökande kan förmodas ha litet och stort behov av hjälp (så som vi har mätt det). Vi finner således ingen effekt av detta på sannolikheten att erbjudas att få delta i en arbetsmarknadsutbildning. Däremot finns det en skillnad i arbetsförmedlarnas svar beroende på om den sökande har stort eller litet eget ansvar för sin arbetslöshet. Detta framgår



i den högra delen av figuren. I scenariot där den arbetssökande sa upp sig själv (stort ansvar) är det ca 60 procent som svarar ”Ja, säkert” eller ”Ja, troligen” på frågan om de skulle anvisa personen till utbildningen. Andelen ökar till 75 procent om det var arbetsgivaren som sa upp personen (litet ansvar). Slutsatsen är att den arbetssökandes ansvar för den uppkomna situationen har stor betydelse i det här fallet.

**Figur 2** Arbetsförmedlares beslut om arbetsmarknadsutbildning beroende på den arbetssökandes behov av hjälp och eget ansvar för sin arbetslöshet (n=2 262)



*Not:* Se Fallbeskrivning 2 för information om hur fallen har presenterats för arbetsförmedlarna.

Svaren från experimentet avseende arbetsförmedlaren beslut om arbetsmarknadsutbildning har dessutom analyserats med så kallade logit-analyser. Två av dessa redovisas i kolumn (3) respektive kolumn (4) i Tabell 1 ovan. Skillnaden mellan analyserna är att den senare inkluderar kontrollvariabler. Resultaten är tydliga: Sannolikheten för ett positivt svar från handläggaren påverkas inte av om den sökande beskrivs som passiv och introvert (stort behov) eller utåtriktad och aktiv (litet behov) eftersom den skattade effekten är nära noll och inte statistiskt säkerställd. Däremot minskar sannolikheten till ett positivt svar med ca 0,15 om den arbetssökande sa upp sig själv (stort ansvar) snarare än att arbetsgivaren sa upp henne (litet ansvar), allt annat lika. Detta kan relateras till

sannolikheten i hela gruppen som uppgår till 0,67. Effekten är stor och statistiskt säkerställt skild från noll.

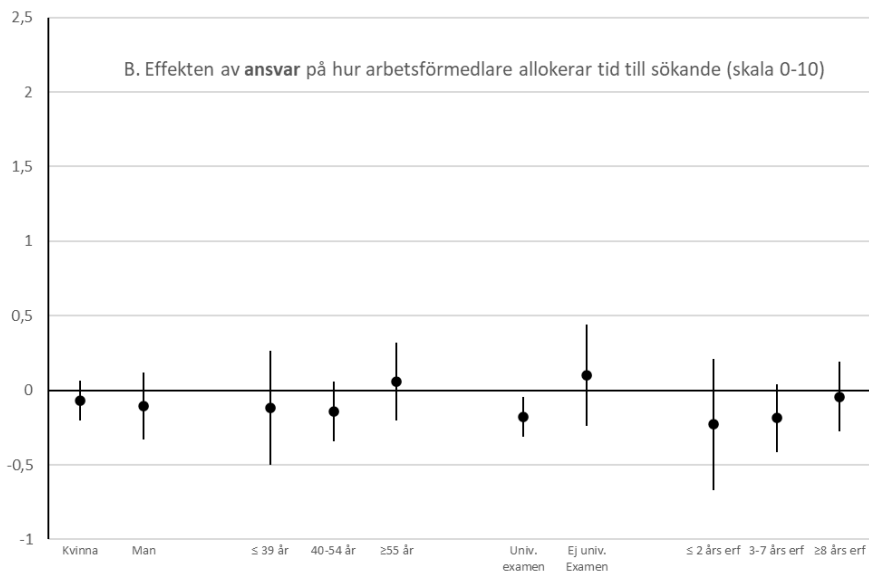
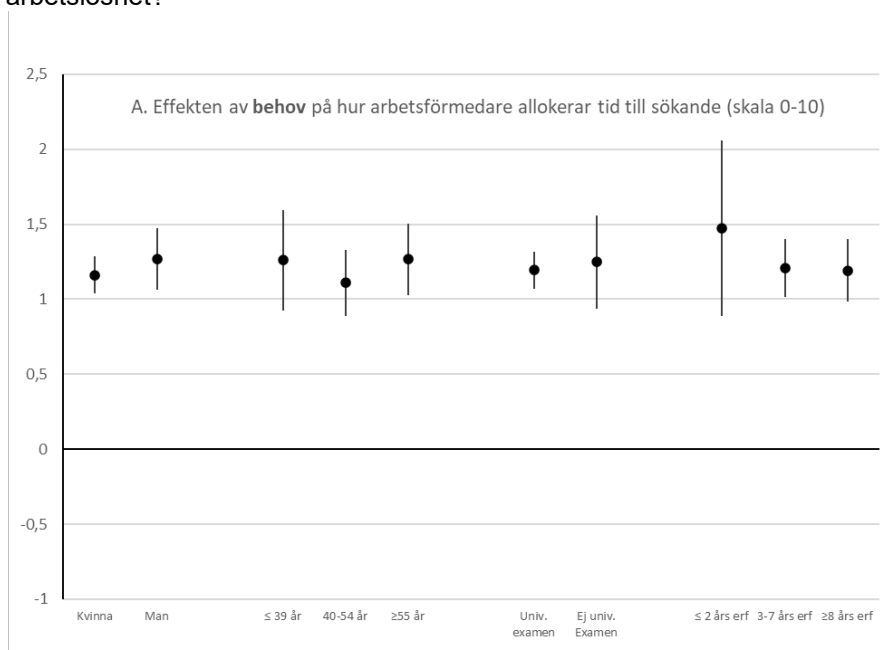
På samma sätt som i experimentet om tidsallokering kan vi undersöka om effekten av ansvar är olika beroende på hur stort behov av hjälp den arbetsökande har. Vi kan också studera om effekten av behov varierar beroende på anledningen till att den sökande blev arbetslös. Det finns emellertid inga tecken på att den här typen av interaktionseffekt existerar; se Tabell A1 i appendix samt Lundin och Häggblom (2022).

### **3.2 Varierar effekterna i olika grupper av arbetsförmedlare?**

I det här avsnittet redovisar vi resultaten från analyser där vi undersöker om effekterna är desamma eller varierar i subgrupper av arbetsförmedlare. Vi har inga klara förväntningar om att effekterna borde vara olika, men tidigare forskning från andra länder och med andra yrkesgrupper indikerar att det i viss mån skulle kunna vara så (se t.ex. Jilke och Tummers 2018). Det finns också studier av svenska arbetsförmedlare, med ett annat fokus än i den här rapporten, som tyder på att subgruppsanalyser är värdefulla (se t.ex. Assadi och Lundin 2018). Eftersom vi inte har några förutbestämda hypoteser om att effekterna borde se olika ut i olika grupper, ska analyserna dock betraktas som explorativa.

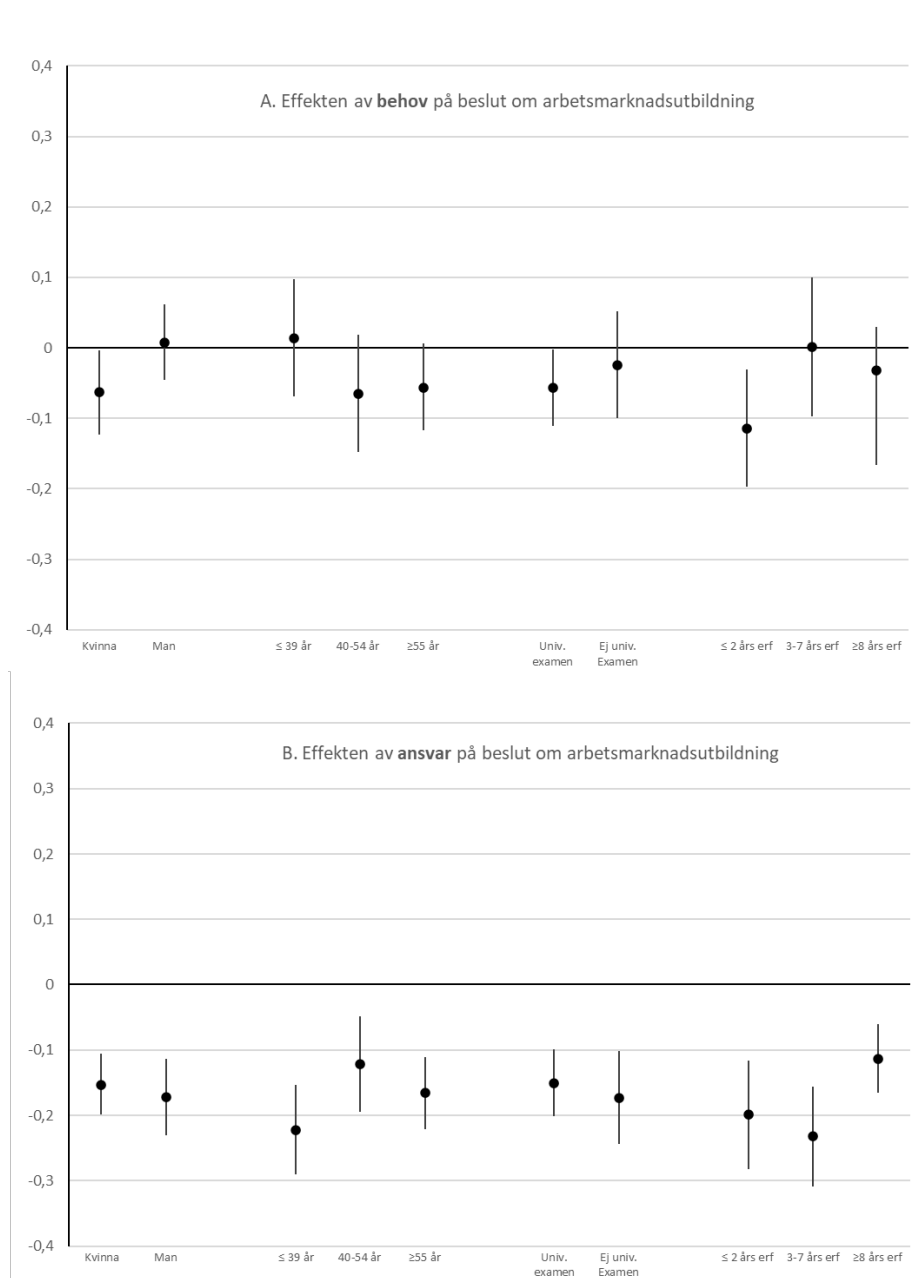
Figur 3 och 4 visar effekterna av behov och ansvar på tidsallokering respektive beslut om arbetsmarknadsutbildning i olika grupper av arbetsförmedlare: kvinnor och män, de med respektive utan högskoleexamen, i olika åldrar och med olika erfarenhet som arbetsförmedlare. Den övergripande slutsatsen är att effekterna är förhållandevis lika. Det finns till exempel en positiv effekt av den arbetssökandes behov av hjälp på hur mycket tid handläggaren ger till klienten (Figur 3A) och en negativ effekt av att den sökande sa upp sig självmant på sannolikheten att få en arbetsmarknadsutbildning (Figur 4B) i samtliga studerade grupper.

**Figur 3** Effekter i olika grupper av arbetsförmedlare: Hur fördelas arbetstid beroende på den arbetssökandes (A) behov av hjälp och (B) ansvar för sin arbetslöshet?



Not: Punktskattningar med 95 % konfidensintervall. Grupper av förmedlare baserade på deras bakgrundsegenskaper redovisas längs x-axeln. Se modell 2 i Tabell 1 för detaljer.

**Figur 4** Effekter i olika grupper av arbetsförmedlare: Hur påverkas sannolikheten att få en arbetsmarknadsutbildning av den arbetssökandes (A) behov av hjälp och (B) ansvar för sin arbetslöshet?



Not: Punktskattningar med 95 % konfidensintervall. Grupper av förmedlare baserade på deras bakgrundsegenskaper redovisas längs x-axeln. Se modell 4 i Tabell 1 för detaljer.

I en del fall ser vi skillnader i effektstorlek, men resultaten är inte så tydliga att det går att dra några säkra slutsatser. I några enstaka fall där vi inte hittade statistiskt säkerställda effekter i huvudanalyserna, finner vi det i en del undergrupper (se Figur 3B och 4A).<sup>4</sup> För det mesta handlar det om små skillnader och mönstren är inte tydligt tolkningsbara. En tendens är dock att förmedlare med mindre erfarenhet påverkas mer av de arbetssökandes egenskaper och beteenden. Vi vill understryka att resultaten i subgruppsanalyserna är behäftade med större statistisk osäkerhet än resultaten från huvudanalyserna, eftersom det är färre personer som undersöks i varje grupp. Slutsatser om likheter och skillnader mellan grupper ska därmed dras försiktigt.

### **3.3 Varför lägger arbetsförmedlare mer tid på arbetssökande som har ett större behov av hjälp?**

I de fall där vi har funnit en effekt är det intressant att förstå vilka mekanismer som förklarar sambanden. Teorierna som presenterades i inledningen hjälper oss med detta, men det är inte säkert att det är den antagna orsakskedjan som ligger bakom resultaten. En av de tydligaste slutsatserna från analysen ovan är att handläggare lägger mer tid på arbetssökande som är tystlåtna, osäkra och passiva. Teorin utgår från att det förklaras av att arbetsförmedlaren uppfattar det som att den sökande är mer förtjänt av hjälp. Det går dock att tänka sig konkurrerande eller kompletterande förklaringar. En sådan skulle kunna vara att förmedlarna lägger mer tid på klienter med till synes större behov av hjälp, eftersom de tror att resultaten av deras arbete blir bättre med den prioriteringen. Logiken i ett sådan tankekedja tar mer fasta på en kalkyl om effektivitet än på idén om att vissa personer förtjänar hjälp. I praktiken menar vi att de här två förklaringarna är nära sammankopplade och att de knappast kan separeras fullt ut. Det är tänkbart att förmedlarna uppfattar det som att en passiv och tillbakadragen arbetssökande är i ett stort behov av hjälp och att de instinktivt uppfattar det som att fallet ska prioriteras både på grund av att den sökande förtjänar mer uppmärksamhet och på grund av att de då anser sig göra mer nytta.

En annan möjlighet är att resultaten är en konsekvens av att förmedlarna vill följa de regler och riktlinjer som finns. Arbetsförmedlarna ska enligt regelverket vara extra uppmärksamma på och ge särskilt stöd till arbetssökande som riskerar långtidsarbetslöshet.<sup>5</sup> En alternativ tolkning av resultaten skulle alltså kunna

---

<sup>4</sup> Vi finner en signifikant negativ effekt på allokering av tid av ett större eget ansvar för arbetslösheten bland arbetsförmedlare med examen från universitet/högskola (Figur 3B). Vi finner också, tvärtemot teoretiska förväntningar, negativa effekter av behov av hjälp på sannolikheten till ett positivt svar om arbetsmarknadsutbildning bland kvinnor, bland förmedlare med examen från universitet/högskola och bland dem med liten arbetslivserfarenhet (Figur 4A).

<sup>5</sup> Se till exempel Förordning (2007:293) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

vara att respondenterna i vårt experiment gjort bedömningar om risk för långtidsarbetslöshet och fattat beslut utifrån det. Med den tolkningen kan det vara regel­följande som styr resultaten och inte föreställningar om vem som förtjänar att prioriteras. Som i så många andra studier går det inte att särskilja mekanismer definitivt och det är troligt att det i praktiken är flera förklaringar som samspelar. Vi kan dock ta ett steg i riktning mot att förstå mekanismerna med hjälp av de analyser som presenteras i Figur 5.

I den vänstra delen av Figur 5 redovisas en analys där vi delat upp förmedlarna i två grupper beroende på hur de ser på sitt uppdrag: Hur viktigt är det att hjälpa och stötta de arbets­sökande? Information om det har vi hämtat från en fråga som fanns med i våra webbenkäter till förmedlarna. Tanken är att om effekten är större bland förmedlare som i sitt arbete tycker att det viktigaste är att de hjälper och stödjer de arbets­sökande är det mer sannolikt att resultaten kan förklaras av uppfattningar om vem som förtjänar att prioriteras. Om effekten i stället drivs av förmedlare som i lägre grad prioriterar att hjälpa och stötta arbets­sökande är det möjligt att andra mekanismer kan förklara sambanden.

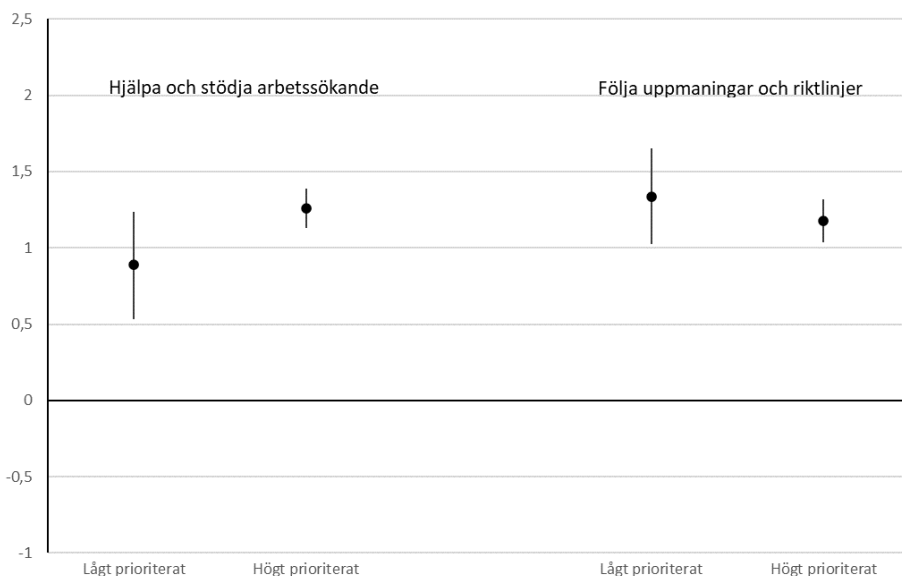
Analysen i den vänstra delen av Figur 5 visar en större effekt av den sökandes behov av hjälp på hur mycket arbetstid som läggs på fallet bland förmedlare som i hög grad ser det som viktigt att hjälpa och stötta arbets­sökande. Det resultatet ligger i linje med en tolkning om att uppfattningar om vem som är förtjänt av hjälp faktiskt är viktiga. Det kan emellertid noteras att även om skillnaden mellan grupperna är ganska tydlig, så är den inte statistiskt säkerställd.

En andra analys som också talar för att uppfattningar om vem som förtjänar att hjälpas är viktiga presenteras i den högra delen av Figur 5. I enkäten fanns en fråga om vilken vikt arbetsförmedlarna lägger vid uppmaningar och riktlinjer från högre nivåer inom Arbetsförmedlingen. Tanken den här gången är att om effekten drivs av ”regelföljarna” är det mer sannolikt att mekanismerna hänger samma med detta. Analysen visar att så inte är fallet. Effekten av klientens behov av hjälp på hur mycket tid handläggaren avsätter för ärendet är i stället något större bland de förmedlare som inte tycker att uppmaningar och riktlinjer är lika viktiga. Det bör dock påpekas att den statistiska osäkerheten är ganska stor.<sup>6</sup> Fler studier av mekanismer skulle därför vara värdefulla.

---

<sup>6</sup> Detta illustreras av de vertikala linjerna (de s.k. konfidensintervallen) som går igenom punkterna (de skattade effekterna) i Figur 5. Att dessa intervall överlappar varandra betyder att de skattade effekterna inte är statistiskt säkerställt skilda från varandra.

**Figur 5** Effekterna av den arbetssökandes behov av hjälp på hur arbetsförmedlare allokerar tid beroende på förmedlarnas inställning till (a) att hjälpa de arbetssökande och (b) uppmaningar och riktlinjer.



*Not:* Punktskattningar med 95 % konfidensintervall. Se modell 2 i Tabell 1 för detaljer. I en enkätfråga (placerad före experimentet i webbenkäten) fick förmedlarna ta ställning till följande påståenden: (i) ”Att hjälpa och stödja de arbetssökande är den viktigaste delen av mitt arbete” och (ii) ”Jag försöker alltid noggrant följa de uppmaning och riktlinjer som kommer från Marknadsområdet eller från Arbetsförmedlingen centralt”. Svarsskalan är 1–7, där 7 innebär att påstående stämmer helt och hållet. I analysen kategoriseras svaren 1–4 som låg och 5–7 som hög prioritering. Figuren redovisar effekter beroende på hur förmedlarna har svarat på dessa enkätfrågor.

## 4 Avslutande diskussion

Vi har undersökt hur det går till när arbetsförmedlare fördelar sin arbetstid och hur de fattar beslut om arbetsmarknadsutbildning baserat på information om de arbetssökandes personlighet samt orsaken till de sökandes arbetslöshet. Målet har varit att lära oss mer om hur de arbetssökandes egenskaper och beteenden påverkar förmedlarnas dagliga arbete. Teorier som tar fasta på att tjänstemän vid frontlinjen av den offentliga sektorn (s.k. gräsrotsbyråkrater) delvis agerar utifrån uppfattningar om vilka klienter som förtjänar att bli mer eller mindre prioriterade i arbetet har legat till grund för analysen. Med den utgångspunkten har vi studerat dels hur arbetsförmedlare agerar beroende på hur pass stort behov av hjälp den arbetssökande uppfattas ha, dels hur de agerar beroende på den

arbetssökandes grad av eget ansvar för sin arbetslöshet. Analysen bygger på två enkätexperiment med omkring 2 000 arbetsförmedlare vardera.

I linje med teoretiska förväntningar och tidigare empiriska forskning finner vi att arbetssökande som har ett större behov av hjälp, mätt som att de är mer inåtvända och passiva, får mer uppmärksamhet av förmedlarna, allt annat lika. Resultatet är förväntat. Det är troligen också den typ av effekt som beslutsfattare vill se, även om vår analys inte kan svara på vilken allokering av tid som ger bäst resultat. Vi finner däremot inte att chanserna för en arbetssökande att få en arbetsmarknadsutbildning påverkas av om den arbetssökande har ett större eller mindre behov av hjälp (så som vi har mätt det). En möjlig förklaring till skillnaderna mellan de två situationerna som undersökts är att det finns tydligare begränsningar för hur arbetsförmedlare kan agera vid beslut om arbetsmarknadsutbildning än vid fördelning av arbetstid. Arbetsmarknadsutbildning ska användas sparsamt, och bara om chanserna att få ett jobb efter utbildningen är goda och den sökande har en särskilt svår situation på arbetsmarknaden. Förmedlarnas manöverutrymme är således mindre. De tecken på ett större behov av hjälp (tystlåten, osäker och passiv) som vi studerar i experimentet tycks inte vara tillräckligt för att göra att den sökande erbjuds arbetsmarknadsutbildning i högre grad än om den sökande upplevs som aktiv och utåtriktad. Resultatet är intressant, då det delvis kan sägas gå emot direktiven om att arbetssökande med större behov ska prioriteras vid beslut om arbetsmarknadsutbildning. Samtidigt finns det alltså en motverkande kraft i form av att utbildningsinsatser bör undvikas om de inte förväntas leda till jobb. Observera att det mycket väl kan finnas effekter av ett större behov av hjälp på anvisning till andra arbetsmarknadspolitiska program, till exempel till förberedande utbildning eller praktik. Här finns inte samma begränsningar av handläggarnas beslutsutrymme. Detta skulle vara intressant att undersöka i framtida studier.

Den arbetssökandes ansvar för sin arbetslöshet har vi mätt genom att variera om den sökande blev uppsagd på grund av arbetsbrist (litet ansvar) eller om hen sa upp sig självmant (stort ansvar). Vi finner att ett stort eget ansvar för arbetslösheten markant minskar chanserna att få ta del av en arbetsmarknadsutbildning. Däremot ser vi inga tecken på att arbetsförmedlarna lägger mindre tid på arbetssökande som sagt upp sig på eget initiativ. Det kan vara så att det senare resultatet beror på att förmedlarna ser ett behov av att övervaka arbetslösa som sagt upp sig själva och som kanske kan betraktas som opålitliga, vilket i så fall skulle leda till en motverkande effekt. Att förmedlarna i vissa beslutssituationer påverkas av vad den arbetssökande gjorde för fem månader sedan i samband med att arbetslösheten uppstod är en intressant observation. Huruvida det är ett korrekt och rimligt agerande från arbetsförmedlarnas sida är svårt att veta, men det är i



alla fall bra att känna till att den här typen av mer subtila faktorer faktiskt kan påverka hur arbetsmarknadspolitiken genomförs i praktiken.

Vår studie bidrar till den tidigare forskningen om gräsrotsbyråkrater på flera sätt. Litteraturen domineras av kvalitativ forskning och det finns bara ett fåtal studier som likt vår bygger på experiment (Jilke och Tummers 2018; Lu; Xu and Wang 2021; Scott 1997). Den tidigare forskningen har för det mesta genomförts i USA och det inte finns några studier om just arbetsförmedlare. Slutsatserna i vår studie ligger i huvudsak i linje med huvudslutsatsen från andra studier – gräsrotsbyråkraters arbete påverkas av uppfattningar om i vilken grad klienter förtjänar att få hjälp. Men i den tidigare forskningen brukar inte effekterna av olika dimensioner av klienternas beteenden, till exempel ansvar och behov, separeras. Vår studie visar i likhet med Jilke och Tummers (2018) att man bör göra det, eftersom effekterna är olika. Vi har också visat att olika typer av arbetsuppgifter som tjänstemän har kan påverkas på olika sätt av klienternas egenskaper och beteenden. Detta har inte alls beaktats i den tidigare forskningslitteraturen.

## Referenser

- Arbetsförmedlingen (2018), "Arbetsmarknadsutbildning", Arbetsförmedlingens handläggarstöd AFHS 6/2014 version 7.0, Arbetsförmedlingen, Stockholm.
- Assadi, A. och M. Lundin (2018), "Street-level bureaucrats, rule-following and tenure: How assessment tools are used at the front line of the public sector", *Public Administration* 96(1):154–170.
- Behncke, S., M. Frölich och M. Lechner (2010), "A caseworker like me – Does the similarity between unemployed and caseworker increase job placements?", *Economic Journal* 120:1430–1459.
- Cederlöf, J., M. Söderström och J. Vikström (2021), "What makes a good caseworker?", Working paper 2021:9, IFAU, Uppsala.
- Förordning (2007:293) med instruktion för Arbetsförmedlingen
- Goodsell, C. T. (1981), "Looking once again at human service bureaucracy", *Journal of Politics* 43:763–778.
- Hägglom, J. och M. Lundin (2022), "Client deservingness and street-level decision making. Two survey experiments on the use of discretion in the public sector", Working paper 2022:17, IFAU, Uppsala.
- Jilke, S. och L. Tummers (2018), "Which clients are deserving of help? A theoretical model and experimental test", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(2):226–238.
- Lipsky, M. (1980), *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*, Sage, New York.
- Lu, X., H. Xu och W. Wang (2021), "Clients' help deservingness, crowd situational stress and discretionary decision-making: An experimental study of regulatory street-level bureaucrats in China", *International Public Management Journal* 24(2):287–312.
- Riksrevisionen (2020), *Effektiviteten i förmedlingsverksamheten – förmedlarnas attityder och arbetssätt har betydelse*, RiR 2020:5, Riksrevisionen, Stockholm.
- Schiprowski, A. (2020), "The role of caseworkers in unemployment insurance: Evidence from unplanned absences", *Journal of Labor Economics* 38(4):1189–1225.

Scott, P. G. (1997), "Assessing determinants of bureaucratic discretion: An experiment in street-level decision making", *Journal of Public Administration Research and Theory* 7(1):35–58.

Van Oorschot, W. (2000), "Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public", *Policy & Politics* 28(1):33–48.

## Appendix

**Tabell A 1** Medelvärden/andel "ja"-svar i alla experimentgrupper av arbetsförmedlare

|   | Litet behov,<br>Litet ansvar | Litet behov,<br>Stort ansvar | Stort behov,<br>Litet ansvar | Stort behov,<br>Stort ansvar |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <i>A. Experiment om allokering av tid</i>   |                              |                              |                              |                              |
| Medelvärde,<br>skala 0–10   | 4,4                          | 4,3                          | 5,6                          | 5,5                          |
| <i>B. Experiment om beslut om arbetsmarknadsutbildning</i>                                    |                              |                              |                              |                              |
| Andel "ja"-svar på<br>fråga om förmedlare<br>anvisar till utbildning i<br>det aktuella fallet | 0,76                         | 0,59                         | 0,73                         | 0,60                         |

*Not:* Tabellen visar sammanfattande mått på hur arbetsförmedlarna väljer att agera beroende på hur den arbetssökande beskrivs i termer av behov av hjälp och ansvar för sin arbetslöshet. Se Fallbeskrivning 1 och 2 för beskrivningar av de olika varianter av ärendena som ingick i de två experimenten.