

Revisionsverkets ställningstaganden

Elektroniska arbetskraftstjänster

De senaste åren har utvecklingen gått mot att personalresurser inom arbetskraftsförvaltningen allt mer ersätts med elektroniska arbetskraftstjänster på webben. Målet har varit att lägga om statens servicestrukturer och öka andelen av elektroniska tjänster till medborgarna och företagen. På så sätt är det möjligt att ge högkvalitativ service på ett effektivare och lönsammare sätt, vilket i sin tur kan höja produktiviteten inom serviceproduktionen.

Vid revisionen utvärderades funktionaliteten och ändamålsenligheten av dessa webbtjänster i dag. Webbtjänsterna utgör en försumlig kostnad för staten, men på grund av de samhällsekonomiska förlusterna till följd av arbetslösheten har arbetsförmedlingen en betydande indirekt inverkan, även på statsfinanserna.

Enligt observationerna vid revisionen hör arbetsförvaltningen till de första som byggt upp webbtjänster inom statsförvaltningen. Tjänsterna har utvecklats utifrån kundernas behov, även om resurserna för utvecklingsarbetet har varit små i förhållande till bland annat de arbetskraftspolitiska utgifterna. Statens produktivetsprogram har påskyndat övergången till webbtjänster. Det är inte längre meningen att alla kunder ska få personlig service på arbets- och näringsbyråerna.

I avsaknad av direkta kundkontakter har det blivit svårare att identifiera vilka tjänster de enskilda kunderna behöver. Kunderna slussas mekaniskt in på olika servicelinjer, utan att ta hänsyn till deras verkliga arbetslivserfarenhet och -kompetens. Det är numera allt svårare att ge träffande jobberbudanden eftersom det är svårt att skapa en bild av den arbets sökandes verkliga potential på basis av den information som lämnats via webben eller under telefonsamtal.

Meningen med webbtjänsterna har varit att låta kunderna ta hand om en del av de rutinmässiga inmatningsuppgifterna. Då kan tjänstemännen på arbets- och näringsbyråerna koncentrera sig på mer krävande rådgivning. Detta syfte har inte helt uppfyllts, eftersom den information som kunderna matar in via webben ofta innehåller fel som behöver korrigeras på byråerna. På så vis matas en del av uppgifterna in två gånger i systemet. Webbtjänsterna har inte medfört en ökning av den mottagningstid som kan användas på ingående rådgivning på arbets- och näringsbyråerna.

Användargränsnittet till webbtjänsterna bör göras så tydliga och enkla att använda som möjligt. Det är också viktigt att undvika användning av invecklad myndighetsjargong. Om avsikten är att förbättra webbtjänsternas funktion, bör tjänsterna tilldelas mer resurser än nu. Det skulle också ge tjänstemännen mer tid för primära kundserviceuppgifter.

Det har funnits brister i uppföljningen och bedömningen av de elektroniska arbetskraftstjänsterna, men uppföljningsproceduren i sig har följt gängse praxis. Det är inte möjligt att dra slutsatser om policyernas och programmets effekter utifrån uppföljningen av enskilda statistiska nyckeltal.

I dagens läge är det omöjligt att göra en grundlig bedömning av webbtjänsternas effekter, eftersom databasen över tjänsterna inte innehåller över två år gamla kunduppgifter. Därför är det inte möjligt att länka uppgifterna till bland annat Statistikcentralens sysselsättningsstatistik, som färdigställs först två år efter det år som statistiken gäller.

Detta är en omständighet som arbets- och näringsministeriet bör notera.

Revisionsverket anser att personliga arbetsförmedlingstjänster inte heller i framtiden helt kan ersättas med elektroniska tjänster. En del av kunderna saknar kunskap eller möjlighet (t.ex. nätbankskoder) att använda webbtjänsterna. Det finns personer som av princip motsätter sig dylika "tjänster" och vill ha personlig service. Även i framtiden behöver en del av kunderna mer ingående handledning och råd, speciellt unga som kommer in på arbetsmarknaden utan kunskaper och erfarenheter av arbetslivet. För nationalekonomin utgör de en potentiellt god arbetsstyrka som har hela arbetslivet framför sig.

En del av arbeidskraftsförvaltningens webbtjänster får ett relativt gott betyg av kunderna. Enligt arbets- och näringsbyråerna bör webbtjänsterna marknadsföras och lyftas fram mer, eftersom kundkretsen – som ändras hela tiden – ofta har skrala kunskaper om tjänsterna. Informationen borde vara riksomfattande och skötas centraliserat. I praktiken borde arbets- och näringsministeriet sköta marknadsföringen av tjänsterna.

Utifrån revisionen var det inte möjligt att fastställa vilka fördelar webbtjänsterna har jämfört med personlig service. Med andra ord är det oklart om man med hjälp av webbtjänster har kunnat hjälpa upp den förlängning av arbetslöshetsperioder som orsakats av minskningarna i arbets- och näringsbyråernas personalstyrka.

Revisionsverkets rekommendationer

Revisionsverket rekommenderar att arbets- och näringsministeriet

1. gör en mer systematisk och ingående bedömning av webbtjänsternas effekter och säkerställer tillgången till material för bedömningen
2. utreder om de unga som kommer ut på arbetsmarknaden slussas till de olika servicelinjerna på ett rättvist och ändamålsenligt sätt
3. vidtar åtgärder för ett mer lättfattligt språk i webbtjänsterna och förbättrar tjänsternas användargränsnitt
4. marknadsför webbtjänsterna över hela landet.