

Uppföljning av piloten – Service på distans

Working Paper 2018:3

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Piloten.....	4
1.3	Vad innebär service på distans?.....	4
1.4	Syfte	5
1.5	Avgränsningar.....	5
1.6	Data.....	6
1.7	Disposition.....	6
2	Beskrivning av de arbetssökande	7
2.1	Antal inskrivna i piloten	7
2.2	Vad kännetecknar de individer som tar del av service via olika kanaler?	7
2.2.1	Är pilotområdena representativa?	9
3	Resultat	10
3.1	Insatser och utfall för service på distans jämfört med de lokala kontoren .	10
3.1.1	Hur skiljer sig förmedlingsinsatserna mellan service på distans och de lokala kontoren?	10
3.1.2	Hur har det gått för de som har tagit del av service på distans?	13
3.2	Insatser och utfall för lokala kontor i pilotområden jämfört med lokala kontor utanför pilotområden.....	15
3.2.1	Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan de lokala kontoren i och utanför pilotområdet?	16
3.2.2	Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan direktinskrivna och de som inte är direktinskrivna?	18
3.2.3	Hur har det gått för inskrivna på lokalkontor inom pilotområdet?.....	18
4	Slutsatser	21
5	Teknisk bilaga	24

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I juni 2016 fattade generaldirektör Mikael Sjöberg ett inriktningsbeslut om att fler arbetssökande och arbetsgivare skulle erbjudas digitala möten. Dessa möten skulle erbjudas på nationell nivå vid Arbetsförmedlingens kundtjänstkontor. Förändringen från lokal service till nationell digital service skulle ske successivt och inledningsvis fokusera på de arbetssökande som stod närmast arbetsmarknaden. Möjligheten till service på distans ses som en viktig del av Arbetsförmedlingens förnyelseresa och anpassning till den digitalisering som sökande och arbetsgivare efterfrågar. Utöver det förväntas utbyggnaden av service på distans innebära en avlastning för de lokala kontoren som då kan använda frigjord tid till mer stöd för de arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden.

1.2 Piloten

Verksamheten ”service på distans” startade som ett pilotprojekt.¹ Syftet med piloten var att pröva och utveckla olika arbetssätt, metoder och tjänsteutbud, samt att utveckla samarbetet mellan olika servicevägar. Syftet var också att ta fram ett erfarenhetsbaserat underlag inför utbyggnaden av service på distans.²

Piloten pågick mellan februari 2016 och april 2017. Den 1 februari 2016 påbörjades verksamheten med kundtjänstkontoren i Luleå och Östersund samt kontorsenheterna i Luleå och Östersund. I oktober 2016 inkluderades ytterligare fyra lokalkontor i piloten. Det var enheterna nordöstra Göteborg, norra Dalarna, Umeå och Gävle.

I maj 2017 övergick service på distans från att vara en pilot till att betraktas som ordinarie verksamhet. Samtliga kundtjänstkontor kan fr.o.m. maj erbjuda service på distans. Lokalkontoren kommer att kopplas på successivt.

1.3 Vad innebär service på distans?

Den person som uppfyller vissa villkor när hen loggar in på Arbetsförmedlingen med e-legitimation får erbjudande om att välja att skriva in sig vid ett kundtjänstkontor i stället för på lokalkontoret. Att vara arbetssökande vid ett kundtjänstkontor innebär att man får service digitalt och per telefon.

För att få möjlighet att välja service på distans under pilotperioden måste personen:

- vara nyinskriven eller återinskriven (personer som redan skrivit in sig kan inte välja service på distans)
- skriva in sig och boka tid för första mötet med e-legitimation via Arbetsförmedlingens hemsida, dvs använda sig av direktinskrivning

¹ Det officiella namnet på piloten var Digitala Arbetsförmedlingen. Vi har valt att genomgående använda begreppet Service på distans som är det uttryck som används idag när utbyggnaden av kundtjänstkontoren och verksamheten knutet till det beskrivs.

² Se ”Slutrapport Digitala Arbetsförmedlingen”, <http://vis.arbetsformedlingen.se/download/18.3fc6725515c877814583cco/1497342094733/slutrapport-digitala-arbetsformedlingen-1.0.pdf>

- ha fyllt 25 år
- inte behöva fördjupat stöd, utifrån dialog och bedömningsstöd vid planeringssamtalet
- bo på ett postnummer som tillhör pilotkontorens upptagningsområden.

Om personen under inskrivnings/planeringssamtalet bedöms stå nära arbetsmarknaden och inte har behov av fördjupade insatser, kan personen vara fortsatt inskriven vid service på distans och få en ansvarig handläggare på kundtjänstkontoret. Om det under samtalet framkommer behov av utökat stöd/tidiga insatser görs en bedömning om fortsatt handläggning vid det lokala kontoret. Den arbetssökande får då en bokad tid hos det lokala kontoret. Inskrivningen vid service på distans omfattar de första 6-9 månaderna. Om personen fortfarande är inskriven vid service på distans efter dessa månader flyttas den arbetssökande över till den lokala arbetsförmedlingen.

Under den första sexmånadersperioden genomför kundtjänstkontoret ett planeringssamtal och minst två coachande uppföljningssamtal samt månatliga återkopplingar på aktivitetsrapporter. Kundtjänstkontoret kan också erbjuda de sökande intervjuer. Det är det enda arbetsmarknadspolitiska program som kundtjänstkontoret kan fatta beslut om under pilotperioden.

1.4 Syfte

Den här rapporten presenterar en uppföljning av den pilotverksamhet som beskrivits ovan.

Rapporten har två syften. Det första är att jämföra insatser och utfall för arbetssökande som är inskrivna på service på distans med insatser och utfall för de som står inskrivna på ett lokalkontor.

Det andra är att studera hur insatser och utfall för inskrivna på lokalkontor i pilotområden skiljer sig åt från insatser och utfall för inskrivna på lokalkontor utanför pilotområden både innan och under pilotperioden.

1.5 Avgränsningar

Under perioden genomfördes även en pilot som riktade sig mot arbetsgivare.³ Piloten om fördjupad arbetsgivar-service har skett vid kundtjänsterna i Arvidsjaur och Karlskoga. Från och med april 2017 har alla arbetsgivare möjlighet att få denna service som erbjuds vid samtliga kundtjänstkontor. I den här uppföljningen har vi valt att endast fokusera på den del av piloten som avser kundtjänsterna i Luleå och Östersund.

Även om piloten startade i februari 2016 har vi valt att analysera pilotverksamheten fr.o.m. oktober 2016, då samtliga pilotkontor är påkopplade. Genom att inte inkludera den första tiden av piloten undviker vi att få med ett antal barnsjudomar

³ En slutrapport kan läsas på http://vis.arbetsformedlingen.se/download/18.2bbe3b6515a3f33d07e255b4/1489132474234/Slutrapport_Arbetsgivar-service_Arvidsjaur.pdf.

som alltid uppstår när nya verksamheter startas. Dessutom var volymerna mycket små de första månaderna av piloten.

1.6 Data

I uppföljningen används data från Arbetsförmedlingens datalager som innehåller registerdata över samtliga registrerade arbetssökande hos Arbetsförmedlingen.⁴

Datamaterialet avser alla nyinskrivna arbetssökande som skrivit in sig vid Arbetsförmedlingen fr.o.m. oktober 2016 t.o.m. april 2017. Dessa arbetssökande följs upp från det datum de har skrivit in sig på Arbetsförmedlingen till dagen innan sista uttag för data som är 2017-09-18. Eftersom vi jämför kontorsenheter som tillhör upptagningsområdet med kontorsenheter som inte tillhör upptagningsområdet består urvalet både av de arbetssökande som har varit inskrivna inom pilotens upptagningsområde och av de arbetssökande som inte har tillhört pilotens upptagningsområde.

Då ett antal arbetssökande flyttas över från service på distans till lokalkontoret under den allra första tiden, samtidigt som det även sker överflyttningar från lokalkontor till service på distans tidigt i inskrivningsperioden, så definieras en arbetssökande som inskriven på det kontor som hen var inskriven på en vecka in i inskrivningsperioden. Det betyder att de som direkt flyttas till lokalkontor från service på distans här kommer att definieras som inskrivna på lokalkontoret, och vice versa. En ytterligare begränsning av urvalet är att vi endast redovisar de individer som har varit inskrivna på ett visst kontor mer än 1 vecka, det vill säga vi exkluderar de individer som inom en kort period bytt kontor eller lämnat Arbetsförmedlingen. Denna period är så kort att vi inte kan förvänta oss att utfallet har orsakats av insatserna på det kontor som personen skrevs in på dag ett.

För de individer som ingår i studiepopulationen har information om individegenskaper (såsom kön, utbildningsnivå, ålder), inskrivningssätt (e-leg eller inte), information om de kontakter som den arbetssökande har haft med Arbetsförmedlingen samt datum och orsak för avregistrering kopplats på.

I avsnittet som jämför lokala kontor i och utanför pilotområdet ingår även data över arbetsförmedlares kontakter med arbetsgivare och order som har tagits emot från arbetsgivare.⁵ För att kunna jämföra lokala kontor inom och utanför pilotområdena för perioden före pilotstarten så har data även tagits fram för tidsperioden oktober 2015 till januari 2016.

Tabell A1 i den tekniska bilagan innehåller en utförligare variabelbeskrivning.

1.7 Disposition

Rapporten inleds med en beskrivning av de individer som tar del av service via olika kanaler. Därefter presenteras resultat i kapitel 3. Först presenteras insatser och utfall för de som varit inskrivna på service på distans och de som varit direktinskrivna på de lokala kontoren. Därefter presenteras insatser och utfall för de individer som har

⁴ De tabeller som ligger till grund för datamaterialet är insper och hist_aktso.

⁵ De tabeller som ligger till grund för arbetsgivarkontakter och order är arbetsgivare respektive order.

varit inskrivna på lokala kontor utan att använda sig av direktinskrivning, uppdelat på lokala kontor inom pilotområdena och lokala kontor utanför pilotområdena. Kapitel 4 innehåller slutsatser.

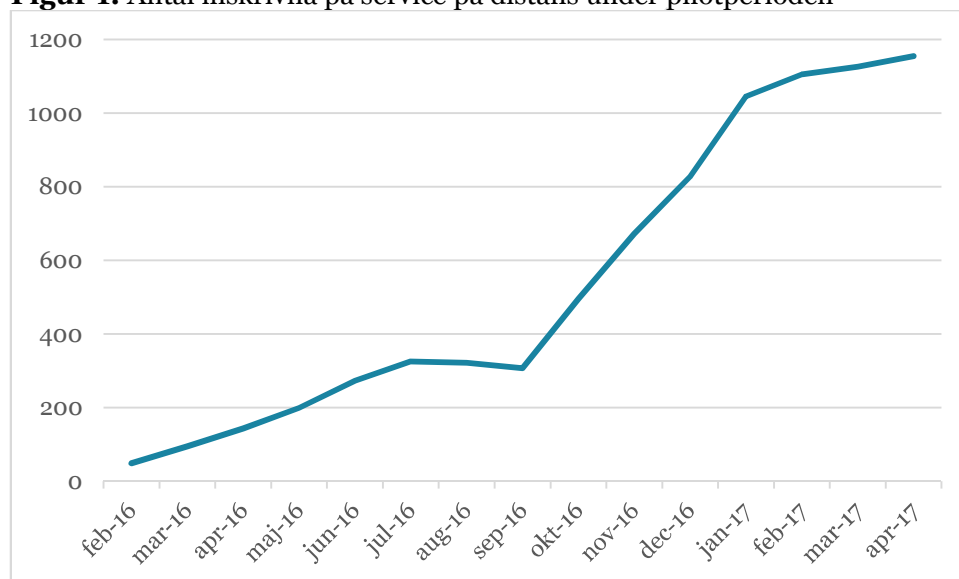
Vi har valt att inte ha med de statistiska analyserna i huvudtexten. För de som är bekanta med och vill läsa dessa analyser hänvisar vi till en teknisk bilaga som medföljer rapporten. I stället redovisas resultaten av analyserna på ett sammanfattande sätt i den löpande texten.

2 Beskrivning av de arbetssökande

2.1 Antal inskrivna i piloten

Figur 1 visar antal inskrivna på service på distans under pilotperioden. Antalet inskrivna har ökat från ca 50 personer första månaden till nästan 1 200 sista månaden. En stor ökning skedde efter september 2016 då fyra nya pilotkontor kopplades på. Vi analyserar pilotverksamheten fr.o.m. oktober 2016.

Figur 1: Antal inskrivna på service på distans under pilotperioden



Not. Antal inskrivna på service på distans är definierat som antal kvarstående inskrivna arbetssökande på kontor 0248 sista dagen i månaden.

Källa: Statistik och Analys, Arbetsförmedlingen.

2.2 Vad kännetecknar de individer som tar del av service via olika kanaler?

Tabell 1 visar egenskaperna hos de individer som har skrivit in sig som arbetssökande i pilotområdena uppdelat på de som väljer direktinskrivning⁶, de som inte väljer direktinskrivning samt de som väljer service på distans. Genomgående för tabellen är att arbetssökande under 25 år, inom etableringen eller med en kod för

⁶ Med direktinskrivning avses att man skriver in sig för första mötet med e-legitimation via Arbetsförmedlingens hemsida. Hädanefter kommer uttrycket direktinskrivning att användas.

funktionsnedsättning som innebär nedsatt arbetsförmåga⁷ inte inkluderas, då de inte tillhör målgruppen för service på distans under pilotperioden.⁸

Tabell 1: Beskrivning av arbetssökande inom pilotområdena med inskrivning under perioden oktober 2016 – april 2017

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Alla in-skrivna	Ej direkt-inskrivna	Direkt-inskrivna	Service på distans	Service på distans efter en vecka
Andel kvinnor	0,45	0,44	0,47	0,48	0,47
25-34	0,44	0,39	0,50	0,49	0,50
35-49	0,25	0,26	0,23	0,24	0,24
50-59	0,19	0,20	0,16	0,17	0,16
60-64	0,13	0,15	0,10	0,10	0,10
Högst grundskola 9 (10) år	0,24	0,32	0,13	0,12	0,10
Gymnasial utbildning	0,44	0,42	0,47	0,48	0,48
Eftergymnasial utbildning	0,32	0,26	0,39	0,40	0,42
Inrikes född	0,61	0,46	0,79	0,82	0,84
Antal observationer	9 763	5 447	4 316	2 170	2 152

Not. Alla skillnader mellan direktinskrivna och ej direktinskrivna är signifikanta på 1 % nivå (kolumn 2 och 3).

Den första kolumnen visar andelar för samtliga arbetssökande som har skrivit in sig i pilotområdena, oavsett val av inskrivningsmetod eller val av kontor. Kolumn 2 visar samma egenskaper för de arbetssökande inom pilotområdena som *inte* har använt sig av direktinskrivning medan kolumn 3 visar egenskaper för de arbetssökande som har skrivit in sig via direktinskrivning. Genom att studera hur de som har skrivit in sig på dessa två olika sätt skiljer sig åt kan vi se om det finns skillnader i vilka grupper som använder sig av de olika inskrivningssätten. Här framträder en tydlig bild; de som väljer direktinskrivning är yngre, har högre utbildning och är i större utsträckning inrikes födda. Det är även vanligare att kvinnor använder sig av direktinskrivning. Det är enbart de som har använt direktinskrivning som har haft möjlighet att välja

⁷ Hädanefter benämnt funktionsnedsättning.

⁸ Vi har gjort en motsvarande tabell av de som skrivits in på lokalkontor inom pilotområdena och på service på distans under perioden april 2016- september 2016. Under den här perioden är det enbart inskrivna inom Luleå och Östersundskontorets upptagningsområde som ingår i piloten. Grupperna som har valt att använda sig av direktinskrivning och som har valt service på distans är likartade dem under pilotperiod oktober 2016-april 2017 i tabell 1.

service på distans, vilket innebär att den grupp som får möjlighet att välja service på distans är en selekterad grupp av de nyinskrivna.

Kolumn 4 visar samma egenskaper för de som har skrivit in sig med direktinskrivning och som har gjort valet att få service på distans. De som väljer det lokala kontoret har i större utsträckning enbart förgymnasial utbildning och är i större utsträckning utrikes födda än de som väljer service på distans. Det är de enda statistiskt signifikanta skillnaderna mellan de individer som väljer service på distans och de som väljer det lokala kontoret.⁹ Den stora skillnaden mellan de arbetssökande som får service på distans och de som får service på lokalkontoret beror alltså på att olika grupper väljer att använda sig av direktinskrivning i olika stor utsträckning.

I analyserna utgår vi från det kontor som en individ är inskriven på en vecka in i inskrivningsperioden.¹⁰ Vi visar därför i kolumn 5 egenskaperna hos de arbetssökande som står som inskrivna vid service på distans efter en veckas inskrivning. Det betyder att de arbetssökande som under sin första vecka har flyttats till ett lokalt kontor eller lämnat Arbetsförmedlingen inte inkluderas här, medan de som inom en vecka har förts över från lokalkontor till service på distans inkluderas. Inte heller här syns något tydligt mönster, med avseende på de egenskaper som vi kan observera i datamaterialet, mellan de som är inskrivna vid service på distans dag ett och de som är inskrivna vid service på distans en vecka in i inskrivningsperioden (jämför kolumn 4 och 5).

2.2.1 Är pilotområdena representativa?

I tabell 1 såg vi att egenskaperna hos arbetssökande som använder sig av direktinskrivning och egenskaperna hos arbetssökande som skriver in sig vid lokalkontoret utan att använda sig av direktinskrivning skiljer sig åt. Vi har därför studerat om samma förhållande gäller utanför pilotområdena. Detta kan ge en bild av hur gruppen som skriver in sig på service på distans kan se ut framöver när service på distans introduceras i fler områden.¹¹

Sammanfattningsvis skiljer sig de inskrivna inom pilotområdena och utanför pilotområdena något från varandra. Vi ser dock samma mönster kring vilka som väljer att använda sig av direktinskrivning och vilka som inte väljer direktinskrivning, både utanför och inom pilotområdena. Det är därför rimligt att tänka sig att den grupp som kommer att använda sig av service på distans i övriga områden när erbjudandet vidgas kommer att likna den grupp som har använt sig av service på distans i pilotområdena.

⁹ Dessa skillnader är signifikanta på 1 % nivå. Genomsnittet för de som är direktinskrivna men har valt lokalkontor presenteras inte i tabellen men det är dessa genomsnitt som har t-testats mot genomsnitt i gruppen direktinskrivna som har valt service på distans (kolumn 4). Det skulle kunna finnas ett samband mellan var man är född och utbildningsnivå när det gäller val av service på distans eller lokalkontoret. Vi har därför tittat på hur andelen lågutbildade fördelar sig mellan inrikes och utrikes födda bland dem som inte väljer service på distans. Analysen visar att bland utrikes födda är inte utbildning avgörande för valet mellan lokalkontor eller service på distans. För inrikes födda är det däremot en signifikant högre andel av de med lägst utbildning som väljer det lokala kontoret jämfört med service på distans. Resultaten för lågutbildade drivs alltså av lågutbildade inrikes födda.

¹⁰ I avsnitt 3.1.2 görs en känslighetsanalys där vi studerar om resultaten påverkas av om de arbetssökande istället identifieras av var de är inskrivna efter två veckor, eftersom det kan ta mer än en vecka från inskrivning innan en överflyttning mellan kontoren sker. Analysen visar att resultaten inte påverkas av detta.

¹¹ Tabell A2 i den tekniska bilagan visar individegenskaper för direktinskrivna och ej direktinskrivna inom pilotområdena respektive utanför pilotområdena.

3 Resultat

För rapportens första syfte, nämligen att jämföra insatser och utfall för inskrivna på service på distans och för direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena, innehåller datamaterialet de arbetssökande som är över 24 år, som inte tillhör etableringsuppdraget och som inte har eller har fått en kod för funktionsnedsättning under den aktuella inskrivningsperioden. Detta eftersom service på distans under pilotperioden har avsett just den här gruppen arbetssökande. I denna del ingår endast direktinskrivna.

För rapportens andra syfte, att beskriva insatser och utfall för inskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdet, görs en separat analys där ovan beskrivna begränsningar inte har applicerats. I denna del ingår endast de som *inte* använt direktinskrivning.

3.1 Insatser och utfall för service på distans jämfört med de lokala kontoren

Urvalet i detta avsnitt har begränsats till de arbetssökande som använt sig av direktinskrivning. Motiveringen till denna avgränsning baseras på avsnitt 2.2 som visar att de arbetssökande som har använt direktinskrivning skiljer sig i ett antal egenskaper från övriga arbetssökande. Då service på distans huvudsakligen riktar sig till de arbetssökande som har använt direktinskrivning är det mer informativt att jämföra dessa med individer som har använt direktinskrivning även på de lokala kontoren.¹²

3.1.1 Hur skiljer sig förmedlingsinsatserna mellan service på distans och de lokala kontoren?

I detta avsnitt redovisar vi om intensiteten i förmedlingsinsatser skiljer sig åt mellan service på distans och de lokala kontoren. De förmedlingsinsatser som redovisas är kontakter mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. För att få en så bra jämförelse som möjligt bör de grupper som jämförs vara så lika som möjligt. Antalet kontakter vid service på distans kan jämföras med två olika jämförelsegrupper. Den första jämförelsegruppen utgörs av de som är direktinskrivna på de lokala kontoren *inom* pilotområdena. Den andra jämförelsegruppen utgörs av direktinskrivna vid lokala kontor *utanför* pilotområdena. Eftersom båda grupper har sina förtjänster och brister väljer vi att redovisa resultaten för service på distans tillsammans med resultat för båda jämförelsegrupperna.

Tabell 2 redovisar en sammanställning av genomsnittligt antal kontakter som en arbetssökande har haft (med sin arbetsförmedlare) på ett visst kontor under en viss månad.^{13,14}

¹² Det finns en liten andel individer som inte har använt direktinskrivning men som ändå har tagit del av service på distans. Denna grupp utgörs av sådana arbetssökande som har hänvisats till service på distans från lokala kontor. Dessa individer har exkluderats från urvalet.

¹³ Antal kontakter som en arbetssökande har haft på ett visst kontor under en viss inskrivningsperiod har summerats ihop och delats med antal dagar inom den inskrivningsperioden för att skapa antal kontakter per dag. Denna siffra har senare multiplicerats med 30 för att få ett approximerat månadsgenomsnitt på antal kontakter för respektive arbetssökande.

¹⁴ Inskrivningsperiod på kontoret definieras som antal dagar fr.o.m. inskrivningsdag på det aktuella kontoret fram till det individen byter kontor eller avregistrerar sig. Om individen är inskriven på kontoret vid det datum

Första raden anger det totala antalet kontakter (oavsett kontakttyp) som en arbetssökande har haft under en månad. Telefon- och webbkontakter används mest frekvent inom service på distans medan besök och telefon är de mest frekventa kontakttyperna på de lokala kontoren. Antal kontakter är högst (3,63) för de arbetssökande som har fått service på distans och lägst för de arbetssökande som har fått service på de lokala kontoren utanför pilotområdet (2,17). Siffran för kontakter på de lokala kontoren i pilotområdet ligger något högre (2,29).¹⁵ Skillnaderna mellan lokala kontoren i och utanför pilotområdet är dock små.

Tabell 2: Antal kontakter per månad per arbetssökande – totalt och separat för olika kontakttyper. Direktinskrivna på service på distans, lokala kontor i pilotområdet och lokala kontor utanför pilotområdet.

	(1)	(2)	(3)
Typ av kontakt	Service på distans Direktinskrivna	Lokala kontor i pilotområde Direktinskrivna	Lokala kontor utanför pilotområde Direktinskrivna
Totalt antal kontakter/månad	3,63	2,29	2,17
Antal telefon/månad	1,88	0,72	0,59
Antal post/månad	0,02	0,03	0,02
Antal webb och chatt/månad	1,23	0,42	0,58
Antal e-post/månad	0,51	0,22	0,22
Antal besök/månad	-	0,91	0,75
Antal individer	1640	2650	55961

Vi utför även en analys där vi studerar om skillnaderna mellan kontoren kvarstår när man kontrollerar för att individerna som är inskrivna på de olika kontoren har olika egenskaper. Resultatet visar att signifikanta skillnader mellan service på distans och lokala kontor i och utanför pilotområde kvarstår även när hänsyn tas till individegenskaper. Detta kan tolkas som att givet att individerna har samma kön, utbildningsnivå, födelseland och ålderskategori, får de sökande som är inskrivna på service på distans fler antal kontakter per månad med arbetsförmedlare jämfört med arbetssökande som är direktinskrivna på de lokala kontoren. (Den statistiska modellen presenteras i tabell A3 i den tekniska bilagan.)

Hittills har vi studerat skillnader i antalet kontakter för samtliga. Nu fortsätter vi och tittar på skillnader i antalet kontakter för olika delgrupper. I tabell 3 redovisar vi samma uppgifter som i tabell 2 uppdelat på kvinnor och män. Kvinnor har fler kontakter än män vid service på distans men färre kontakter än män bland de

då datauttaget har gjorts, har sista dagen för inskrivningen definierats som datumet för datauttaget (18 september 2017).

¹⁵ Skillnaderna i totala antalet kontakter mellan service på distans och lokala kontoren i pilotområdena samt mellan service på distans och lokala kontoren utanför pilotområdena är statistiskt signifikanta. Även skillnaderna mellan lokala kontoren är signifikanta.

direktinskrivna på lokalkontoren. Mönstret i könsskillnader mellan service på distans och lokala kontor kan förklaras av att kvinnor i större omfattning tar del av kontakter via webb och e-post medan män i större omfattning besöker kontoren. När möjligheten till besök försvinner och betydelsen av kontakter via webben ökar, som sker vid service på distans, så gynnar det kvinnorna.¹⁶

Tabell 3: Antal kontakter per månad per arbetssökande – totalt och separat för olika kontakttyper. Direktinskrivna på service på distans, lokala kontor i pilotområdena och utanför pilotområdena. Kvinnor och män.

Typ av kontakt	Service på distans		Lokala kontor i pilotområde		Lokala kontor utanför pilotområde	
	Direktinskrivna	Direktinskrivna	Direktinskrivna	Direktinskrivna	Direktinskrivna	Direktinskrivna
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Totalt antal kontakter/månad	3,81	3,48	2,24	2,34	2,13	2,20
Antal telefon/månad	1,92	1,84	0,73	0,72	0,59	0,59
Antal post/månad	0,02	0,01	0,03	0,02	0,02	0,02
Antal webb och chatt/månad	1,30	1,17	0,40	0,44	0,57	0,60
Antal e-post/månad	0,57	0,45	0,26	0,19	0,24	0,21
Antal besök/månad	-	-	0,83	0,98	0,71	0,79
Antal individer	755	885	1 235	1 415	29 005	29 956

Vi utför även en analys där vi kontrollerar för personernas olika individegenskaper och studerar skillnader mellan inrikes och utrikesfödda, olika utbildningsgrupper och olika åldersgrupper (analysen presenteras i den tekniska bilagan, tabell A4).

Utrikes födda har fler kontakter jämfört med inrikes födda om de tar del av service på distans, medan det motsatta gäller service på lokala kontor. Skillnaderna är dock inte signifikanta, med undantag för direktinskrivna på lokala kontor utanför pilotområdena. Inom dessa områden har utrikes födda signifikant färre kontakter jämfört med inrikes födda.

Resultaten visar inga tydliga mönster i skillnader mellan olika utbildningsnivåer när det gäller service på distans och direktinskrivna vid lokalkontoren inom pilotområdena. Däremot har individer med högre utbildning flera kontakter än individer med förgymnasial utbildning på de lokala kontoren utanför pilotområdena.

¹⁶ Detta resultat bekräftas i den statistiska analys där resultatet för kvinnor kvarstår när man konstanthåller för övriga individegenskaper. Se tabell A4 i den tekniska bilagan.

Vid service på distans finns ingen skillnad i antalet kontakter mellan olika åldersgrupper. Däremot får man färre kontakter ju äldre man är vid de lokala kontoren.

3.1.2 Hur har det gått för de som har tagit del av service på distans?

I det här avsnittet jämförs utfall för arbetssökande som är inskrivna på service på distans med utfall för direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. Utfall mäts som avslut¹⁷ i form av avaktualisering totalt, avaktualisering till osubventionerat arbete och avaktualisering till reguljär utbildning.

I tabell 4 redovisas medelvärden för de olika avsluten (den statistiska analysen presenteras i tabell A5 i den tekniska bilagan). Vi ser från första raden i tabell 4 att de inskrivna på service på distans går till arbete i hög utsträckning. Inom sex månader har ca hälften (49 %) av de inskrivna avaktualiserats till arbete. Genomgående ser vi också att inskrivna på service på distans har en högre andel avslut till arbete än direktinskrivna på lokalkontor, oavsett om vi använder de direktinskrivna i eller utanför pilotområdena som jämförelsegrupp. För de direktinskrivna på lokalkontor i pilotområdet är skillnaden i andelen som går till arbete inom sex månader 14 procentenheter jämfört med service på distans. Övergångar till reguljär utbildning är mycket små och det är inte någon större skillnad mellan service på distans och lokalkontoren.

I denna analys har de arbetssökande varit definierade utifrån var de var inskrivna en vecka in i inskrivningsperioden. Vi har även utfört en känslighetsanalys där de arbetssökande definieras utifrån var de var inskrivna *två veckor* in i inskrivningsperioden. Resultaten från denna känslighetsanalys skiljer sig inte från de resultat vi får när vi utgår från var individen var inskriven efter en vecka.

Det är viktigt att inte dra alltför långtgående slutsatser av den här jämförelsen, eftersom vi i de statistiska modellerna inte kan kontrollera för det faktum att de individer som har valt att få service på distans kan ha gjort det i vetskap om att service i det formatet passar dem bättre. Vi kan helt enkelt inte utesluta att gruppen som får service på distans skiljer sig åt från den grupp direktinskrivna som får service på lokalkontoren gällande egenskaper som vi inte kan observera. Jämförelsen visar dock att de som får ta del av service på distans har ett betydligt snabbare utflöde till arbete.

¹⁷ Baserat på variablerna avaktualiseringsdatum och avaktualiseringsorsak i databasen insper.

Tabell 4: Andelar i % som har avaktualiserats totalt, avaktualiserats till osubventionerat arbete samt avaktualiserats till reguljär utbildning bland inskrivna på service på distans och direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Andel avaktualiserade inom tidsperioden			Andel avaktualiserade till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Andel avaktualiserade till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader
Inskrivna på service på distans	13 %	36 %	62 %	9 %	29 %	49 %	1 %	2 %	3 %
Direktinskrivna på lokalkontor i pilotområdet	10 %	30 %	51 %	6 %	20 %	35 %	1 %	2 %	3 %
Direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområdet	11 %	30 %	50 %	8 %	22 %	38 %	1 %	1 %	2 %

Not. Vid avslut inom 6 månader har enbart inskrivningsperioder som startade innan den 18:e mars 2017 studerats, eftersom uppföljningen har begränsats till och med datauttaget den 18:e september 2017.

Som framgick av tabell 2 så har arbetssökande på service på distans fler kontakter med arbetsförmedlare än de arbetssökande som är direktinskrivna vid de lokala kontoren. Det skulle kunna vara så att skillnader i antalet kontakter mellan kontoren kan förklara en del av skillnaden i avslut mellan de på service på distans och de på lokalkontoren som vi ser i tabell 4. Vi studerar därför hur skillnaden i avslutsfrekvens ser ut när vi har kontrollerat för att de arbetssökande på service på distans har fler antal kontakter i genomsnitt. Vi begränsar oss till att analysera avslut till reguljärt arbete inom 6 månader (resultaten från den här skattningen presenteras i tabell A6 i den tekniska bilagan). Analysen visar att den skillnad vi ser i avslutssannolikhet minskar markant när vi kontrollerar för att de inskrivna på service på distans har ett större antal kontakter med sina förmedlare än de direktinskrivna på lokalkontoren. Skillnaden minskar med ca hälften vid jämförelse med direktinskrivna på lokalkontor inom pilotområdena och med ännu mer än så vid jämförelse med direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena. En del av skillnaden i avslutsfrekvens som vi har observerat kan alltså kopplas till skillnader i antal kontakter mellan kanalerna. Det kvarstår dock en skillnad i avslut som inte kan förklaras med att de inskrivna på service på distans har fler kontakter.

Vi har även analyserat skillnader i avslutssannolikheter separat för kvinnor/män, inrikes/utrikes födda och för olika utbildningsnivåer.

Män har högre sannolikhet att lämna arbetslösheten för arbete än vad kvinnor har, både vid service på distans och bland de direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. Vi ser även att kvinnor har en något högre sannolikhet att lämna för reguljär utbildning. Det finns inget tydligt mönster i hur skillnaderna mellan kvinnor och män varierar mellan service på distans och lokalkontoren (se tabell A7 i den tekniska bilagan för analysen).

Inrikes födda har en högre sannolikhet för avslut till arbete, oavsett om det gäller de inskrivna på service på distans eller de direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. Däremot ser vi att skillnaderna i sannolikhet för avslut mellan inrikes födda och utrikes födda är mindre på service på distans än på lokalkontoren. Vi ser inte någon skillnad mellan inrikes och utrikes födda gällande sannolikheten att lämna för reguljär utbildning (se tabell A8 i den tekniska bilagan för analysen).

Som förväntat har de med högre utbildning större sannolikhet att avsluta för ett arbete än de med endast förgymnasial utbildning. Detta gäller oavsett om man är inskriven vid service på distans eller lokalkontoren. När det gäller avslutssannolikheter till reguljär utbildning finns ingen skillnad mellan utbildningsgrupper för de som är inskrivna på service på distans och de som är direktinskrivna på lokalkontor i pilotområdena. Däremot har de med högre utbildning på lokalkontoren utanför pilotområdena lägre sannolikhet att gå till reguljär utbildning än övriga utbildningsnivåer (se tabell A9 i den tekniska bilagan för analysen).

3.2 Insatser och utfall för lokala kontor i pilotområden jämfört med lokala kontor utanför pilotområden

Syftet med detta avsnitt är att undersöka om möjligheten att välja service på distans inom ett område inneburit att de lokala kontoren inom samma område har fått

frigjord tid som använts för att arbeta mer med dem som står längre från arbetsmarknaden. För att få en sådan bra jämförelsegrupp till de lokala kontoren inom pilotområdena som möjligt, har urvalet i detta avsnitt begränsats till de arbetssökande som *inte* använt sig av direktinskrivning.¹⁸ Det kan ändå förekomma att de arbetssökande som inte skriver in sig direkt via webb kan få information från arbetsförmedlarna vid de lokala kontoren om att de kan få del av service på distans. Antalet arbetssökande som hänvisas till service på distans från de lokala kontoren är relativt få.¹⁹ I jämförelser mellan lokala kontor inom och utanför pilotområdena tar vi även bort de begränsningar i urvalet som vi har använt för att jämföra service på distans och lokala kontor i kapitel 3.1, det vill säga här ingår ungdomar under 25 år, arbetssökande inom etableringen och personer med en kod för funktionsnedsättning. Syftet med dessa begränsningar i förra avsnittet var att få ett urval som var så likt målgruppen som möjligt (de som valt service på distans). När insatser och utfall mellan lokala kontor jämförs vill vi ha ett urval som lämpar sig bättre för att studera om avlastningen på lokalkontoren har gjort att grupper som står längre ifrån arbetsmarknaden har gynnats.

3.2.1 Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan de lokala kontoren i och utanför pilotområdet?

Ett av målen för de lokala kontoren i pilotområdena var att de skulle använda de resurser som frigjordes i samband med service på distans för att öka arbetet med de som står långt från arbetsmarknaden och även öka antalet arbetsgivarkontakter.

Tabell 5 redovisar antal kontakter med arbetssökande för de lokala kontoren i och utanför pilotområdena, innan pilotperioden (oktober 2015 till och med januari 2016) och under pilotperioden (oktober 2016 till och med januari 2017).²⁰ En sådan jämförelse kan indikera om kontoren i pilotområdena redan från början skilde sig från andra kontor (med avseende på kontakter) eller om eventuella skillnader har uppstått i samband med införandet av service på distans. Om eventuella skillnader fanns redan innan piloten, är det mindre troligt att det är pilotverksamheten som orsakat skillnaderna. Tabellen visar att antal kontakter med arbetssökande är högre på de lokala kontoren i pilotområdena än antalet kontakter på de lokala kontoren utanför pilotområdena, efter att piloten startade. Före pilotperioden var relationen den omvända, med färre kontakter inom pilotområdena och fler kontakter utanför pilotområdena.

¹⁸ Här har vi använt oss av variabeln senaste kontakttyp för att identifiera direktinskrivningar, det vill säga inskrivning med e-legitimation. Anledningen är att vi i detta avsnitt även studerar en tidsperiod då variabeln "Direktinskriven" inte finns. Vi definierar istället en arbetssökande som direktinskriven om hen har "I" (Inskrivning via webb) som kontakttyp för den allra första kontakten i inskrivningsperioden. Denna variabel är mycket högt korrelerad med variabeln "Direktinskriven" för de tidsperioder då båda datakällorna finns tillgängliga.

¹⁹ Från oktober 2016 till april 2017 flyttades i genomsnitt 12 personer/vecka över manuellt från det lokala kontoret till service på distans (se "Slutrapport Digitala Arbetsförmedlingen").

²⁰ Anledningen till att vi begränsar mätperioden under piloten till oktober 2016 -januari 2017 är att vi för alla pilotkontor behöver ha en före-period som täcker samma månader på året som pilotperioden. Detta för att utesluta att eventuella skillnader i resultat drivs av säsongseffekter. Då piloten startade i två områden redan i februari 2016 så kan före-perioden inte sträcka sig längre än till januari 2016, varför också mätningen för pilotperioden avslutas i januari 2017. Då riskerar vi inte att variationer över året påverkar slutsatserna.

Tabell 5: Antal kontakter per månad och arbetssökande.

	Lokala kontor i pilotområde e okt2015 - jan2016	Lokala kontor utanför pilotområde e okt2015 - jan2016	Lokala kontor i pilotområde e okt2016 - jan2017	Lokala kontor utanför pilotområde okt2016 - jan2017
Totalt antal kontakter /månad	2,15	2,31	2,33	2,25

Vi gör även en analys för att se om den förändring som har skett (i kontakter med arbetssökande) före och efter pilotens start i pilotområdena är större eller mindre än den förändring som har skett utanför pilotområdena. I denna analys tar vi hänsyn till skillnader individegenskaper (se tabell A10 i den tekniska bilagan). Resultaten indikerar att antalet kontakter har varit 0,3 fler per arbetssökande och månad, vid pilotområdenas lokala kontor jämfört med lokala kontor utanför pilotområdena. Detta ger stöd till hypotesen att lokala kontor i pilotområdena kan ha fått mer tid för arbetssökande.

För att se om arbetsgivarkontakter har intensifierats har vi sammanställt antal kontakter med arbetsgivare samt antal order som har hanterats på de lokala kontoren innan och efter pilotperioden i och utanför pilotområdena. Antalet kontakter med arbetsgivare samt antal order har definierats som genomsnittliga antalet kontakter som en arbetsförmedlare har haft under en viss månad på ett visst kontor.²¹ Genom att beräkna arbetsgivarkontakter per arbetsförmedlare istället för per kontor tar vi hänsyn till att kontoren kan skilja i storlek, dvs. antal arbetsförmedlare kan variera mellan kontoren.

Tabell 6 presenterar genomsnittliga antalet kontakter som en arbetsförmedlare har haft med arbetsgivare per månad, samt antal order som har slutförts, separat vid lokala kontor inom pilotområdena och lokala kontor utanför pilotområdena, före och under pilotperioden. Resultaten visar att lokala kontor i pilotområdena har något fler kontakter med arbetsgivare jämfört med lokala kontor utanför pilotområdena både före och under pilotperioden. Dessutom har antalet kontakter minskat avsevärt vid de lokala kontoren utanför pilotområdena.

Antalet order är både fler och ökar mer vid lokala kontor utanför pilotområdena än vid lokala kontor inom pilotområdena. Att antalet order är fler vid kontor utanför pilotområdena förklaras av att inga storstadsregioner ingår i pilotområdena, och dessa regioner har betydligt fler order än de lokala kontoren inom pilotområdena.

²¹ Vi har beräknat totala antalet kontakter/order som har hanterats vid ett kontor under en månad och delat denna summa med totala antalet arbetsförmedlare som jobbat på respektive kontor under samma månad. Antal kontakter med arbetsgivare har baserats på variablerna `senaste_kontakt_sign` och `senaste_kontakt_kontor` i tabellen arbetsgivare. Antal hanterade order definieras som antal slutförda order och baseras på variabeln `avrord` i tabellen order.

Tabell 6: Antal kontakter med arbetsgivare och antal hanterade order per månad/arbetsförmedlare/ kontor.

	Lokala kontor i pilotområde okt2015 - jan2016	Lokala kontor utanför pilotområde okt2015 - jan2016	Lokala kontor i pilotområde okt2016 - jan2017	Lokala kontor utanför pilotområde okt2016 - jan2017
Kontakter med arbetsgivare	10,13	9,53	10,51	7,93
Antal hanterade order	17,57	29,75	27,81	60,25

I den tekniska bilagan (tabell A11) presenteras en statistisk analys av om den förändring som har skett före och efter pilotens start på lokalkontoren inom pilotområdena, är signifikant skild från förändringen före och efter pilotens start på lokalkontoren utanför pilotområdena. Resultaten indikerar att antalet arbetsgivarkontakter har ökat signifikant i pilotområdena under pilotperioden, medan antalet slutförda order har minskat signifikant.

Sammanfattningsvis kan sägas att lokala kontor i pilotområdena har ökat intensiteten i kontakter med arbetssökande och arbetsgivare i större utsträckning än lokala kontor utanför pilotområdena under pilotperioden oktober 2016 – april 2017.

3.2.2 Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan direktinskrivna och de som inte är direktinskrivna?

I avsnitt 2.2 såg vi att egenskaperna hos arbetssökande som var direktinskrivna skiljer sig från egenskaperna hos arbetssökande som inte var direktinskrivna. Vi har också jämfört dessa två grupper av arbetssökande med avseende på förmedlingsinsatser. Vi gör det genom att jämföra antalet kontakter för arbetssökande som var direktinskrivna med antalet kontakter för arbetssökande som inte var direktinskrivna i pilotområdena, men för perioden före pilotstarten. Resultaten visar att givet att individerna hade samma egenskaper (i termer av kön, ålder, utbildningsnivå, funktionsnedsättning, om man tar del av etableringsuppdraget, inrikes/utrikes född) träffade de direktinskrivna arbetsförmedlare oftare än de som inte var direktinskrivna. Detta resultat indikerar att de arbetssökande som skriver in sig direkt (som utgör målgruppen för service på distans) är selekterade, inte bara i termer av sina individegenskaper, utan också i termer av hur intensivt de tar del av Arbetsförmedlingens service. Uttryckt på ett annat sätt har de som är direktinskrivna vid service på distans fler förmedlarkontakter, inte bara för att de får service på distans, utan också på grund av egenskaper som vi inte kan observera i våra dataregister. Exempel på sådana egenskaper kan vara motivation, självförtroende och initiativförmåga. Den statistiska analysen presenteras i A12 i den tekniska bilagan.

3.2.3 Hur har det gått för inskrivna på lokalkontor inom pilotområdet?

I det här avsnittet jämförs utfall för arbetssökande som har varit inskrivna på lokalkontor inom och utanför pilotområdena. De arbetssökande som studeras här har

inte använt sig av direktinskrivning. Utfall mäts liksom tidigare som avslut i form av avaktualisering totalt, avaktualisering till osubventionerat arbete och avaktualisering till reguljär utbildning.

I tabell 7 studeras hur stor andel av de arbetssökande som har avslutat sin arbetslöshet inom 1, 3 och 6 månader. Vidare studeras i vilken utsträckning avsluten har lett till arbete eller utbildning. Både inom och utanför pilotområdena har andelen som går till arbete minskat under pilotperioden jämfört med tiden före. Andelen som gått till utbildning är mycket små både före och under pilotperioden liksom både inom och utanför pilotområdena.

Överlag ser vi dock inte några tydliga skillnader i hur sannolikheten för avslut till arbete eller utbildning har förändrats mellan de lokala kontoren i och utanför pilotområdena i samband med införandet av piloten. Dessa resultat presenteras i en statistisk analys som återfinns i tabell A13 i den tekniska bilagan.

Eftersom vi i detta avsnitt är intresserade av utfall för de personer som står längre från arbetsmarknaden har vi också analyserat sannolikheten att lämna arbetslösheten både till osubventionerat och subventionerat arbete. Resultaten från denna analys skiljer sig dock inte från resultaten när bara avslut till osubventionerat arbete inkluderas.

Tabell 7: Andelar i % som har avaktualiserats totalt, avaktualiserats till osubventionerat arbete samt avaktualiserats till reguljär utbildning, jämförelse innan och under pilotperioden i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Andel avaktualiserade inom tidsperioden			Andel avaktualiserade till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Andel avaktualiserade till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	1 månad	3 månader	6 månader	1 månad	3 månader	6 månader	1 månad	3 månader	6 månader
Före pilotperioden									
Lokala kontor i pilotområde	7 %	23 %	47 %	5 %	14 %	28 %	1 %	2 %	3 %
Lokala kontor utanför pilotområde	6 %	21 %	43 %	4 %	13 %	26 %	1 %	2 %	3 %
Under pilotperioden									
Lokala kontor i pilotområde	7 %	22 %	41 %	4 %	12 %	24 %	1 %	2 %	3 %
Lokala kontor utanför pilotområde	6 %	19 %	35 %	3 %	11 %	21 %	1 %	2 %	2 %

Not. Arbetssökande definieras som inskriven på det kontor som hen var inskriven på en vecka in i inskrivningsperioden.

4 Slutsatser

I denna rapport följs pilotverksamheten för service på distans upp. Inledningsvis studeras om de arbetssökande som skriver in sig med e-legitimation och som tar del av service på distans skiljer sig från de arbetssökande som inte gör det. Därefter jämförs insatser och utfall för service på distans med insatser och utfall för lokala kontor. Avslutningsvis jämförs lokala kontor inom pilotområdena med lokala kontor utanför pilotområdena.

Det finns stora skillnader mellan dem som väljer att skriva in sig direkt med hjälp av e-legitimation och de som väljer att skriva in sig på traditionellt sätt. De som väljer direktinskrivning är yngre, har högre utbildning och är i större utsträckning inrikes födda. Det är även vanligare att kvinnor använder sig av direktinskrivning. Skillnaden i nästa steg mellan de som tar del av service på distans och de som tar del av service på det lokala kontoret är inte lika tydlig. Den stora skillnaden mellan de arbetssökande som får service på distans och de som får service på lokalkontoret beror alltså på att olika grupper väljer att använda sig av direktinskrivning i olika stor utsträckning. Ett sätt att öka användningen av den digitala kanalen är därför att fokusera på de grupper som använder sig av direktinskrivning i lägre omfattning, det vill säga lågutbildade, utrikes födda och äldre.

Inskrivna på service på distans har fler kontakter per månad med arbetsförmedlare jämfört med inskrivna på de lokala kontoren, även när vi kontrollerar för individegenskaper. Kvinnor har fler kontakter än män vid service på distans men färre kontakter än män bland de direktinskrivna på lokalkontoren. Utrikes födda har färre kontakter än inrikes födda på de lokala kontoren men vid service på distans finns ingen skillnad i antalet kontakter. Således bidrar service på distans till att jämna ut skillnader i insatser mellan kvinnor och män samt mellan utrikes och inrikes födda. En kommande rapport (Cheung, 2018) visar att en förklaring till att Arbetsförmedlingens resurser är ojämnt fördelade mellan kvinnor och män är att män har fler arbetsförmedlarkontakter än kvinnor. Service på distans kan därmed bidra till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen.

Det är en högre sannolikhet för avslut till arbete bland de inskrivna på service på distans, jämfört med direktinskrivna i och utanför pilotområdena. Skillnaderna minskar dock markant när man kontrollerar för genomsnittligt antal kontakter. Fler kontakter verkar vara förknippat med högre utflöde till arbete, något som man även funnit i andra studier.²²

När lokalkontoren inom pilotområdena jämförs med lokalkontoren utanför pilotområdena ser vi att lokala kontor i pilotområdena har ökat intensiteten i kontakter med arbetssökande och arbetsgivare i större utsträckning än kontor utanför pilotområdena. Däremot har antalet slutförda order ökat signifikant mer vid

²² Se Card, D. Kluge, J. och A. Weber, (2017), "What works? A meta analysis of recent active labor market program evaluations", *Journal of the European Economic Association*, 2017, p. jvx028; Malbom m.fl., (2017), "Experimental evidence on the effects of early meetings and activations", *The Scandinavian Journal of Economics*, 2017, 119 (3), s. 541-570; van den Berg, G. och B. van der Klauuw, (2006), "Counseling and monitoring of unemployed workers: theory and evidence from a controlled social experiment", *International Economic Review*, 2006, 47, s. 895-936.

de lokala kontoren utanför pilotområdena jämfört med lokala kontor inom pilotområdena.

Vi ser inga tydliga skillnader i avslutsfrekvens mellan lokalkontor i och utanför pilotområdena. Detta gäller oavsett hur vi definierar avslut till arbete. Det betyder att vi, med vårt sätt att mäta, inte kan se att de lokala kontoren inom pilotområdena har lyckats bättre än de lokala kontoren utanför pilotområdena, trots att ett syfte med service på distans var att de lokala kontoren skulle avlastas och få mer tid att arbeta med arbetsgivarkontakter och de som står längre ifrån arbetsmarknaden. Det är möjligt att vi har en alltför kort uppföljningstid för att kunna identifiera resultat för de lokala kontoren och att det är ett resultat som uppstår först på längre sikt.²³ Det behövs dock en mer djupgående analys för att utreda hur de lokala kontoren arbetar med den frigjorda tid de fått, och varför en förbättring av de arbetssökandes utfall inte kan observeras.

Det är viktigt att komma ihåg att detta är en uppföljning. Vi har försökt skapa så lika grupper som möjligt, bland annat genom att bara jämföra direktinskrivna med andra direktinskrivna och bara jämföra ej direktinskrivna med andra ej direktinskrivna, eftersom direktinskrivna och ej direktinskrivna skiljer sig mycket åt i de egenskaper som vi kan se. Vi har också kontrollerat för de individegenskaper som vi har information om. Slutligen har vi även kontrollerat för att de skillnader som vi uppmäter uppstod efter det att pilotperioden började, det vill säga skillnaderna skulle inte finnas före pilotperioden.

Trots detta kan vi inte kontrollera fullt ut för att de som deltar i service på distans är en selekterad grupp inte bara i de egenskaper som kan observeras utan även i de egenskaper som inte kan observeras i registerdata. De som tar del av service på distans kan skilja sig från andra direktinskrivna i egenskaper som motivation, hälsa, självförtroende och liknande hos de arbetssökande. Även arbetsförmedlares subjektiva bedömning spelar in i avgörandet av vilka som ska få ta del av och bli kvar inom service på distans. Detta är egenskaper som vi inte kan mäta.

För att studera om det fortfarande finns selektion kvar trots de kontroller vi gör, gjordes en jämförelse i antal kontakter innan pilotverksamheten startade bland de som valde direktinskrivning och som inte gjorde det. Om antalet kontakter bara beror på själva verksamheten borde antalet kontakter vara lika många i dessa båda grupper. Det visar sig dock att de som valde direktinskrivning tog del av fler kontakter även innan pilotverksamheten påbörjade. Det indikerar att mer intensiva kontakter på service på distans inte enbart kan hänföras till verksamhetens utformning utan också är ett resultat av faktorer som vi inte kontrollerar för.

För att kunna särskilja vad som är ett resultat till följd av verksamhetens utformning och vad som är ett resultat till följd av den arbetssökandes och förmedlarens egenskaper behövs en effektutvärdering. En effektutvärdering som utnyttjar den fortsatta utrullningen av service på distans är planerad. Resultaten från den utvärderingen kommer att presenteras under 2020. Först då kan vi med säkerhet säga hur mycket av resultaten som beror på service på distans, och hur mycket av resultaten som beror på att de personer som får service på distans skiljer sig åt från de personer som får service vid de lokala kontoren. Det är därför viktigt att

²³ Se Bilaga 1 i "Slutrapport Digitala Arbetsförmedlingen" för en diskussion om vad service på distans har för betydelse för de lokala kontoren inom pilotområdena.

utrullningen 2018 och 2019 sker på ett sådant sätt att en utvärdering av service på distans blir möjlig.

5 Teknisk bilaga

Tabell A1: Variabelbeskrivning

Variabelnamn	Beskrivning
Variabler för kontakter med arbetssökande:	
person_id	Id nummer för individen
akt_dat	Aktualiseringsdatum för inskrivningsperioden
inlnr	Löpnummer för inskrivningsperioden
kontor	Kontorskod för det kontor individen är registrerad på
senaste_kontakt_typ	Typ av kontakt den arbetssökande har haft med Af senast
ahkp	Kod för arbetshandikapp
Postnr	Postnummer för individens boendeadress
direktinskrivning	Om individen har skrivit in sig med e-legitimation
intr_dat	Datum för den senaste händelsen
insatsbehov	Individen bedöms ha behov av tidiga insatser
avors	Avregistreringsorsak
av_dat	Avregistreringsdatum
utbniv	Utbildningsnivå
fodland	Födelseland
koen	Kön
p-dat	Födelsedatum
Skat	Sökandekategori
Ska_dat	Datum för sökandekategori
Variabler för kontakter med arbetsgivare och order:	
Senaste_kontakt_dat	Datum för senaste kontakt med arbetsgivare
Senaste_kontakt_sign	Signatur till arbetsförmedlare som har haft senaste kontakt med arbetsgivare
Senaste_kontakt_kontor	Kontor som arbetsgivaren har haft kontakt med
avror	Avregistreringsorsak för order

Är pilotområdena representativa?

Tabell A2: Beskrivning av inskrivna arbetssökande i pilotområden och utanför pilotområden som skrev in sig under oktober 2016 – april 2017

	I pilotområde		Utanför pilotområde	
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Ej direkt- inskrivna	Direkt- inskrivna	Ej direk- tinskrivna	Direkt- inskrivna
Andel kvinnor	0,44	0,47	0,47	0,52
25-34	0,39	0,50	0,36	0,43
35-49	0,26	0,23	0,25	0,26
50-59	0,20	0,16	0,22	0,20
60-64	0,15	0,10	0,17	0,12
Högst grund- skola 9(10) år	0,32	0,13	0,29	0,14
Gymnasial utbildning	0,42	0,47	0,41	0,42
Eftergymnasial utbildning	0,26	0,39	0,31	0,44
Inrikes född	0,46	0,79	0,49	0,71
Antal observationer	5 447	4 316	74 550	57 425

Not. Alla skillnader mellan direktinskrivna och ej direktinskrivna i pilotområdena är signifikanta på 1 % nivå. Alla skillnader mellan direktinskrivna och ej direktinskrivna utanför pilotområdena är signifikanta på 1 % nivå, förutom skillnaden i andel som är mellan 35 och 49 år.

Kolumn 1 och 2 i tabell A2 motsvarar kolumn 2 och 3 i tabell 1 i rapporten, medan kolumn 3 och 4 visar genomsnittliga egenskaper för ej direktinskrivna och direktinskrivna i områden utanför pilotområdena. Trots att de genomsnittliga egenskaperna för direktinskrivna och ej direktinskrivna inom respektive utanför pilotområdena är relativt likartade är skillnaderna mellan områdena signifikanta.²⁴ Selektionen kring vilka som väljer att använda sig av direktinskrivning är likartad i områden utanför pilotområdena och pilotområdena, men den är inte riktigt lika utpräglad i områdena utanför som den är inom pilotområdena.

²⁴ Vid t-test av skillnader i medelvärden mellan ej direktinskrivna i och utanför pilotområdena (kolumn 1 och 3) är alla skillnader signifikanta på 5 % nivå förutom för de som är mellan 35-49 år. Vid t-test av skillnader i medelvärden mellan de direktinskrivna i och utanför pilotområdena (kolumn 2 och 4) är alla skillnader signifikanta på 10 % nivå.

Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan service på distans och de lokala kontoren?

I tabell A3 skattas en linjär regressionsmodell avseende totala antalet kontakter och enhet (service på distans, lokala kontor i pilotområden och lokala kontor utanför pilotområden) där kontrollvariabler för ett antal individegenskaper (kön, ålder, utbildning samt födelseland) inkluderas (se kolumn 2). Signifikanta skillnader mellan service på distans och lokala kontor i och utanför pilotområdena kvarstår även när hänsyn tas till individegenskaper. Detta kan tolkas som att givet att individerna har samma kön, utbildningsnivå, födelseland och ålderskategori, får de sökande som är inskrivna på service på distans fler kontakter per månad med arbetsförmedlare jämfört med arbetssökande inskrivna på de lokala kontoren.

Tabell A3: Linjära samband (OLS) mellan antal kontakter och kanaler (service på distans, lokala kontor i och utanför pilotområdena).

	(1)	(2)
	Antal kontakter per månad	Antal kontakter per månad
Kanaler, referens: service på distans		
Lokala kontor i pilotområde	-1.330***	-1.281***
	(0.0821)	(0.0825)
Lokala kontor utanför pilotområde	-1.462***	-1.394***
	(0.0715)	(0.0720)
Kontroll variabler: Kön, utbildningsnivå, födelseland, ålderskategorier.	Nej	Ja
Konstant	3.628***	3.745***
	(0.0709)	(0.0751)
Antal observationer	60,251	60,251
R²	0.012	0.021

Robusta standardfel i parenteser. *** p<0.01

I tabell A4 redovisas samma modell som i tabell A3 (kolumn 2) uppdelat på olika kanaler och med kontrollvariablerna redovisade. Tabellen visar att totala antalet kontakter är högre för kvinnor än för män på service på distans medan det motsatta gäller på de lokala kontoren (både inom och utanför pilotområdena).²⁵ Sammanställningen över kontakttyper, som redovisas i tabell 3 i rapporten, visar att kvinnor i större omfattning tar del av kontakter via webb och e-post medan män i

²⁵ T- test för totala antalet kontakter för service på distans (t- värde -7,32), lokala kontoren i pilotområdena (t- värde 6,61) samt lokala kontoren utanför pilotområdena (t- värde 4,10) visar att skillnaderna mellan könen är signifikanta på 5 % nivå.

större omfattning besöker kontoren. Detta kan vara en förklaring till det omvända mönstret - vad det gäller könsskillnader - mellan service på distans och lokala kontor. Tabell A4 visar vidare att utrikes födda arbetssökande har fler kontakter jämfört med inrikes födda arbetssökande om de tar del av service på distans och det motsatta gäller service på lokala kontor. Skillnaderna är dock inte signifikanta för service på distans och lokala kontor i pilotområdena. Resultaten visar inga tydliga mönster vad det gäller skillnader mellan olika utbildningsnivåer förutom att individer med högre utbildning har fler kontakter än individer med förgymnasial utbildning på de lokala kontoren utanför pilotområdena. Resultaten visar vidare att äldre arbetssökande har färre antal kontakter med Arbetsförmedlingen på lokala kontor. Sådana signifikanta skillnader observeras inte för service på distans.

Tabell A4: Linjära samband (OLS) mellan totala antal kontakter och individegenskaper, separata skattningar för olika kanaler.

	(1)	(2)	(3)
	Service på distans	Lokala kontor pilot område	Lokala kontor utanför pilotområde
	Antal kontakter	Antal kontakter	Antal kontakter
Kvinna	0.351** (0.141)	-0.0978 (0.0825)	-0.0788*** (0.0177)
Utrikes född	0.291 (0.213)	-0.116 (0.0924)	-0.248*** (0.0191)
Utbildningsnivåer, referens: förgymnasial utbildning			
Gymnasial utbildning	-0.0753 (0.264)	-0.159 (0.116)	0.0835*** (0.0260)
Eftergymnasial utbildning	-0.199 (0.261)	-0.109 (0.121)	0.103*** (0.0255)
Ålderskategorier, referens: 25-34 år			
35 – 49 år	0.0494 (0.150)	-0.370*** (0.0968)	-0.183*** (0.0204)
50- 59 år	0.380 (0.264)	-0.556*** (0.112)	-0.331*** (0.0252)
60-64 år	0.147 (0.476)	-0.695*** (0.152)	-0.659*** (0.0368)
Konstant	3.476*** (0.270)	2.724*** (0.123)	2.351*** (0.0269)
Observationer	1,640	2,552	55,961
R²	0.007	0.014	0.009

Robusta standardfel i parenteser. *** p<0.01, ** p<0.05

Hur har det gått för de som har tagit del av service på distans?

I tabell A5 har alla inskrivningsperioder som har startats på service på distans, och alla nya direktinskrivningar på kontor i och utanför pilotområdena studerats. Här studeras hur sannolikheten för att avaktualiseras från Arbetsförmedlingen skiljer sig mellan de inskrivna på service på distans och de direktinskrivna på lokalkontoren.

Värdena som presenteras i tabell A5 är regressionsestimater från linjära regressioner där sambandet mellan sannolikheten för avaktualisering inom en viss tidsperiod och att vara inskriven på antingen service på distans eller på ett lokalkontor studeras. I regressionsmodellen kontrollerar vi för den del av variationen i avslutssannolikhet som kan förklaras med individegenskaper. Dessa regressionsestimater presenteras dock inte i tabellen på grund av utrymmesbrist²⁶. Sannolikheten för avaktualisering inom 1, 3 respektive 6 månader skattas. Vidare studeras närmare i vilken utsträckning avaktualiseringarna har lett till osubventionerat arbete eller reguljär utbildning på de olika kontoren.

Den första raden i tabell A5 presenterar sannolikheten för ett avslut på service på distans,²⁷ och resterande två rader visar på skillnaden i sannolikhet för att avsluta arbetslöshetsperioden inom en viss tidsperiod för de direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena jämfört med de inskrivna på service på distans.

Vi ser genomgående i tabell A5 att inskrivna på service på distans har högre sannolikhet för avslut än direktinskrivna på lokalkontor, oavsett om vi använder de direktinskrivna i eller utanför pilotområdena som jämförelsegrupp. Inskrivna på service på distans går till osubventionerat arbete i högre utsträckning än liknande inskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. De inskrivna på service på distans har dubbelt så hög sannolikhet att lämna för ett arbete inom sex månader, jämfört med inskrivna på lokalkontor i pilotområdena. För övergångar till reguljär utbildning är det enbart de som står inskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena som har signifikant lägre sannolikhet till avslut än de inskrivna på service på distans.²⁸

För att ytterligare studera vad som kan förklara skillnaden i avslutsfrekvens mellan de inskrivna på service på distans och de direktinskrivna på lokalkontoren skattas en regressionsmodell där vi kontrollerar för individens genomsnittliga antal kontakter under inskrivningsperioden. Resultaten från skattningen presenteras i tabell A6. Här ser vi i kolumn 2 samma estimat som vi såg i kolumn 6 i tabellen ovan. I kolumn 1 ser vi däremot samma estimat om vi även kontrollerar för genomsnittligt antal kontakter per inskrivningsmånad. Det är tydligt att skillnaden i sannolikheten att avsluta för att gå till arbete mellan inskrivna på service på distans och direktinskrivna på lokalkontor till stor del kan förklaras av att de inskrivna på service på distans har ett större antal kontakter med sina förmedlare. Skillnaden minskar med ca hälften vid en jämförelse med direktinskrivna på lokalkontor inom pilotområdena och med ännu

²⁶ De personliga egenskaper som har använts som förklarande variabler i regressionen är ålder (fyra kategorier), kön, utbildningsnivå (tre kategorier), inrikes/utrikes född.

²⁷ Det som presenteras är interceptet i regressionsmodellen. Interceptet visar sannolikheten för ett avslut för de inskrivna på service på distans när alla övriga kontrollvariabler är lika med 0.

²⁸ Då det finns ett antal arbetssökande som har bytt från service på distans till service på ett lokalkontor även efter den första inskrivningsveckan har vi gjort en analys där vi enbart jämför avslutssannolikheterna för den grupp som inte har bytt till lokalkontor med avslutssannolikheter för de inskrivna på lokalkontoren. Skillnaderna mellan de inskrivna vid service på distans och på lokalkontoren blir då större än i vår grundanalys. Innebörden av det är att de arbetssökande som förs över till lokalkontor före avaktualisering har en lägre avslutssannolikhet än de arbetssökande som inte byter till ett lokalkontor. Mönstret gäller både för avaktualiseringar till arbete och avaktualiseringar till utbildning.

mer än så vid en jämförelse med direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena. Det kvarstår dock en skillnad på ca 6,4 procentenheter i sannolikhet att avsluta inom sex månader för att gå till arbete när man jämför med de inskrivna inom pilotområdena. Denna skillnad kan alltså inte förklaras med att de inskrivna på service på distans har fler kontakter.

I tabell A7 presenteras hur avslutssannolikheter skiljer sig åt mellan kvinnor och män i de olika kanalerna. Analysen visar att män har högre sannolikhet att lämna arbetslösheten för arbete än vad kvinnor har, både vid service på distans och bland de direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. Vi ser även att kvinnorna har en något högre sannolikhet att lämna för reguljär utbildning. Det finns inget tydligt mönster i hur skillnaderna mellan kvinnor och män varierar mellan service på distans och lokalkontoren.

I tabell A8 och A9 presenteras samma analys för hur avslutssannolikheterna skiljer sig åt mellan inrikes och utrikes födda, samt mellan arbetssökande med olika utbildningsnivå. Inrikes födda har en högre sannolikhet för avaktualisering till osubventionerat arbete. Dessa mönster är återkommande oavsett om det gäller de inskrivna på service på distans eller de direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena. Däremot ser vi att skillnaderna i sannolikhet för avslut mellan inrikes födda och utrikes födda är mindre på service på distans än på lokalkontoren. Vi ser inte något mönster kring detta gällande avslut till reguljär utbildning.

Vid en jämförelse av hur avslutssannolikheterna för att gå till arbete ser ut för arbetssökande med olika utbildning på service på distans och på lokalkontoren ser vi inga tydliga skillnader. Vi ser dock att på lokalkontoren utanför pilotområdena har båda de två högre utbildade grupperna lägre sannolikhet att lämna för att påbörja utbildning än de med lägst utbildning har, medan vi inte ser dessa skillnader för de på service på distans eller de på lokalkontor inom pilotområdena.

Tabell A5: Skillnad i sannolikhet för avaktualisering (samt avaktualisering till jobb och reguljär utbildning) mellan inskrivna på service på distans och direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Skillnad i sannolikhet för avaktualisering inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader
Inskrivna på service på distans (intercept)	0.0532***	0.204***	0.408***	0.0463***	0.192***	0.370***	0.00441*	0.00377	0.00490
Direktinskrivna på lokalkontor i pilotområde	-0.0270***	-0.0791***	-0.120***	-0.0345***	-0.102***	-0.155***	-0.00473*	-0.00673	-0.00804
Direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområde	-0.0220***	-0.0740***	-0.120***	-0.0167**	-0.0760***	-0.126***	-0.00588**	-0.00885**	-0.0141***
Observationer	58,149	58,149	47,462	58,149	58,149	47,462	58,149	58,149	47,462
R²	0.006	0.021	0.036	0.006	0.023	0.041	0.002	0.005	0.008

Not. Vid avslut inom 6 månader har enbart inskrivningsperioder startade innan den 18e mars 2017 studerats. Detta då uppföljningen har avgränsats till och med datauttaget den 18e september 2017. De personliga egenskaper som har använts som förklarande variabler i regressionen är ålder (fyra kategorier), kön, utbildningsnivå (tre kategorier), inrikes/utrikes född.

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

Tabell A6: Skillnad i sannolikhet för avaktualisering (samt avaktualisering till jobb och reguljär utbildning) mellan inskrivna på service på distans och direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)
	Avslut till jobb inom 6 månader	Avslut till jobb inom 6 månader
start_kontor_kontakter	0.0908***	
	(0.00146)	
Direktinskrivna på lokalkontor i pilotområdena	-0.0641***	-0.155***
	(0.0173)	(0.0170)
Direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena	-0.0205	-0.126***
	(0.0143)	(0.0135)
Observationer	47,462	47,462
R²	0.188	0.041

Robusta standardfel i parenteser. ***p<0.01

Tabell A7: Skillnad i sannolikhet för avaktualisering mellan kvinnor och män (samt avaktualisering till jobb och reguljär utbildning) för inskrivna på service på distans och för direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Skillnad i sannolikhet för avaktualisering inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader
Service på distans									
Kvinna	0.0182	-0.0272	-0.0345	0.00248	-0.0680***	-0.0947***	0.0117**	0.0135*	0.0306***
Direktinskrivna på lokalkontor inom pilotområdena									
Kvinna	0.0046	-0.0151	-0.0807***	-0.0090	-0.0573***	-0.1320***	0.0066**	0.0194***	0.0328***
Direktinskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena									
Kvinna	-0.0037	-0.0248***	-0.0469***	-0.0112***	-0.0392***	-0.0680***	0.0028***	0.0080***	0.0123***

Not. Vid avslut inom 6 månader har enbart inskrivningsperioder startade innan den 18e mars 2017 studerats. Detta då uppföljningen har avgränsats till och med datauttaget den 18e september 2017. De personliga egenskaper som har använts som förklarande variabler i regressionen är ålder (fyra kategorier), kön, utbildningsnivå (tre kategorier), inrikes/utrikes född.

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

Tabell A8: Skillnad i sannolikhet för avaktualisering mellan inrikes och utrikes födda (samt avaktualisering till jobb och reguljär utbildning) för inskrivna på service på distans och för direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Skillnad i sannolikhet för avaktualisering inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader
Service på distans									
Inrikes född	0.0048	0.0202	0.0928**	0.0314*	0.0541*	0.1350***	0.0025	0.0040	0.0038
Direktinskrivna lokalkontor inom pilotområdena									
Inrikes född	0.0226*	0.1050***	0.1530***	0.0233**	0.0996***	0.1660***	-0.0048	-0.0016	0.0027
Direktinskrivna lokalkontor utanför pilotområdena									
Inrikes född	0.0265***	0.0914***	0.1370***	0.0264***	0.0914***	0.1430***	-0.0004	-0.0004	-0.0011

Not. Vid avslut inom 6 månader har enbart inskrivningsperioder startade innan den 18e mars 2017 studerats. Detta då uppföljningen har avgränsats till och med datauttaget den 18e september 2017. De personliga egenskaper som har använts som förklarande variabler i regressionen är ålder (fyra kategorier), kön, utbildningsnivå (tre kategorier), inrikes/utrikes född.

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

Tabell A9: Skillnad i sannolikhet för avaktualisering mellan inskrivna med olika utbildningsnivå (samt avaktualisering till jobb och reguljär utbildning) för inskrivna på service på distans och för direktinskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	Skillnad i sannolikhet för avaktualisering inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till osubventionerat arbete inom tidsperioden			Skillnad i sannolikhet för avaktualisering till reguljär utbildning inom tidsperioden		
	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader	Inom 1 månad	Inom 3 månader	Inom 6 månader
Service på distans									
Gymnasial	-0.0143	-0.0200	0.0541	0.0227	0.0455	0.1470***	-0.0092	-0.0083	0.0065
Eftergymnasial	-0.0171	-0.0302	0.0208	0.0205	0.0615	0.1530***	-0.0028	-0.0102	-0.0085
Direktinskrivna lokalkontor inom pilotområdena									
Gymnasial	-0.0526***	-0.0213	-0.0487	0.0099	0.03880*	0.0609**	-0.0088	-0.0069	-0.0091
Eftergymnasial	-0.0424**	-0.0087	-0.0131	0.0187	0.0684***	0.1290***	-0.0062	-0.0112	-0.0199*
Direktinskrivna lokalkontor utanför pilotområdena									
Gymnasial	0.0057	0.0306***	0.0529***	0.0224***	0.0714***	0.1090***	-0.0014	-0.0037**	-0.0060***
Eftergymnasial	0.0073**	0.0378***	0.0636***	0.0282***	0.0896***	0.1440***	-0.0020**	-0.0053***	-0.0103***

Not. Vid avslut inom 6 månader har enbart inskrivningsperioder startade innan den 18e mars 2017 studerats. Detta då uppföljningen har avgränsats till och med datauttaget den 18e september 2017. De personliga egenskaper som har använts som förklarande variabler i regressionen är ålder (fyra kategorier), kön, utbildningsnivå (tre kategorier), inrikes/utrikes född.

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan de lokala kontoren i och utanför pilotområdet?

Tabell A10 visar resultat från en så kallad ”difference in difference” estimering. Kolumn 1 i denna estimering indikerar om den förändring som har skett (i kontakter med arbetssökande) före och efter pilotens start i pilotområdena är signifikant skild från den förändring som har skett utanför pilotområdena. För att studera detta jämförs antal kontakter med arbetssökande i och utanför pilotområdena under perioden oktober 2015 till och med januari 2016 (före-perioden) med antal kontakter i samma områden under pilotperioden (perioden oktober 2016 till och med januari 2017).²⁹ I kolumn 2 tas även hänsyn till individegenskaper. Resultaten i kolumn 2 indikerar att antalet kontakter med arbetssökande har varit fler vid de lokala kontoren inom pilotområdena jämfört med lokala kontor utanför pilotområdena. Detta ger stöd till hypotesen att lokala kontor i pilotområdena kan ha fått mer tid med arbetssökande.

Tabell A10: Antal kontakter med arbetssökande per kontor och per månad. Jämförelse inom och utanför pilotområde, innan och under pilotperioden.

	(1)	(2)
	Kontakter med arbetssökande	Kontakter med arbetssökande
Pilotperiod	-0.055***	-0.143***
	(0.0086)	(0.0085)
Lokala kontor i pilotområde	-0.154***	-0.0935***
	(0.0226)	(0.0223)
Pilotperiod * lokala kontor i pilotområde	0.234***	0.268***
	(0.0327)	(0.0324)
Kontroll variabler för individegenskaper (kön, inrikes/utrikes född, tillhör etableringen, har funktionsnedsättning)	Nej	Ja
Konstant	2.308***	2.305***
	(0.0065)	(0.0082)
Antal observationer	263,348	263,348
R²	0.000	0.028

Robusta standardfel i parenteser. *** p<0.01

²⁹ Anledningen till att vi enbart studerar pilotens resultat under perioden oktober 2016 till januari 2017 är att vi behöver ha en före-period för alla pilotkontor som täcker samma månader på året som pilotperioden för att utesluta att eventuella skillnader i resultat drivs av säsongseffekter. Då piloten startade i två områden redan i februari 2016 så kan före-perioden inte sträcka sig längre än till januari 2016, varför också mätningen av piloten avslutas i januari 2017.

I tabell A11 studeras om den förändring som har skett i arbetsgivarkontakter före och efter pilotens start i pilotområdena är signifikant skild från förändringen utanför pilotområdena. Resultaten indikerar att antalet arbetsgivarkontakter har ökat vid de lokala kontoren i pilotområdena under pilotperioden jämfört med innan och jämfört med de lokala kontoren utanför pilotområdena, men en minskning har skett vad det gäller antalet slutförda order. Det är viktigt att påpeka att denna estimering endast indikerar om det har skett signifikanta förändringar i pilotområdena innan och efter pilotstarten jämfört med utanför pilotområdena. Estimeringen utgör inte på något sätt grund för att det finns ett kausalt samband mellan de förändringar som har skett i pilotområdena och införandet av service på distans.

Det kan förekomma mätfel vad det gäller antal hanterade order. Enligt samtal med arbetsförmedlare kan detta delvis bero på tidsbristen till följd av den höga arbetsbelastningen. Det kan också delvis bero på att arbetsförmedlare inte har etablerat registrering av order i sina rutiner. En underregistrering som sker på grund av tidsbrist skulle innebära att de kontor som har hög arbetsbelastning kommer att ha färre registrerade hanterade order än vad de faktiskt har hanterat.

Tabell A11: Antal kontakter med arbetsgivare samt antal order, jämförelse innan och efter pilotperioden i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)
	Antal kontakter arbetsgivare	Antal slutförda order
Pilotperiod	-1.649*** (0.534)	30.50*** (5.006)
Lokala kontor i pilotområde	0.612 (0.580)	-12.18*** (3.143)
Pilotperiod * lokala kontor i pilotområde	2.806*** (0.856)	-20.25*** (6.916)
Konstant	9.514*** (0.382)	29.75*** (1.917)
Antal observationer	2,566	1,185
R²	0.004	0.044

Robusta standardfel i parenteser. *** p<0.01

Hur skiljer förmedlingsinsatserna sig mellan direktinskrivna och icke-direktinskrivna?

I Tabell A 12 studeras om direktinskrivna på lokala kontor skiljer sig från de som inte är direktinskrivna i termer av förmedlingsinsatser som de tar del av. Tabellen innehåller en linjär skattning av sambandet mellan att vara direktinskriven och antalet kontakter med Arbetsförmedlingen och avser perioden innan pilotverksamheten påbörjades (oktober 2015 - januari 2016). Skattningen kontrollerar för individegenskaper. Resultaten indikerar att direktinskrivna arbetssökande har ca 0.4 fler möten per månad med Arbetsförmedlingen jämfört med arbetssökande som inte är direktinskrivna. Uttryckt på ett annat sätt har de direktinskrivna arbetssökande fler antal kontakter på grund av egenskaper som inte kan observeras i registerdata.

Tabell A12: Linjärt samband mellan antal kontakter mellan arbetssökande och arbetsförmedlare och att vara direktinskriven. Oktober 2015 – januari 2016.

	Antal kontakter mellan arbetssökande och arbetsförmedlare
Direktinskriven	0.417***
	(0.0458)
Kontrollvariabler för individegenskaper (kön, ålder, utbildningsnivå, funktionsnedsättning, deltar i etableringen, inrikes/utrikes född)	Ja
Konstant	2.223***
	(0.0515)
Antal observationer	9,911
R²	0.049

Standardfel i parenteser. *** p<0.01

Hur har det gått för inskrivna på lokalkontor inom pilotområdena?

I tabell A13 studeras sannolikheten att de arbetssökande som har skrivits in under den studerade perioden avslutar sin arbetslöshet inom 1, 3 och 6 månader. Vidare studeras i vilken utsträckning avsluten har lett till arbete eller utbildning. I panel a studeras enbart de avslut som innebär avaktualisering från Arbetsförmedlingen. Här definieras avslut till arbete som avslut till osubventionerat arbete (tillsvidareanställning/egen näringsverksamhet, tidsbegränsad anställning, fortsatt anställning hos tidigare arbetsgivare samt anställning på Samhall).

I tabell A13, panel b, definieras både de fall då en sökande registreras i en sökandekategori som innebär arbete³⁰ och de fall då den sökande avaktualiseras till arbete som avslut av arbetslöshet. Att vi här definierar övergång till arbete något annorlunda än i panel a innebär att arbetslöshet också definieras något annorlunda. I panel a definieras den arbetssökande som arbetslös under hela den period som hen är inskriven på Arbetsförmedlingen medan en arbetssökande i panel b enbart definieras som arbetslös under de tidsperioder (inom en inskrivningsperiod) som hen är i öppen arbetslöshet eller program med aktivitetsstöd. Här exkluderas också de inskrivningsperioder som inte har påbörjats i öppen arbetslöshet eller program med aktivitetsstöd.

Vi studerar om inskrivna på lokalkontoren inom pilotområdena har lämnat arbetslösheten i högre takt efter pilotens införande jämfört med perioden före, samt om förändringen i avslutsfrekvens på lokalkontoren i pilotområdena är större än motsvarande förändring på lokalkontor utanför pilotområdena. Modellen har skattats i en regression där man även tagit hänsyn till de arbetssökandes egenskaper. De faktorer som har kontrollerats för är ålder, kön, utbildningsnivå, inrikes/utrikes född, om den arbetssökande någon gång i inskrivningsperioden har varit inom etableringen samt om hen någon gång inom inskrivningsperioden har fått en kod för funktionsnedsättning.

Tabell A13 presenterar resultaten. I första raden i varje panel visas sannolikheten för avslut på lokalkontoren utanför pilotområdena under perioden före piloten. I nästa rad ser vi hur sannolikheten för avslut skiljer sig åt mellan inskrivna på lokalkontor i och utanför pilotområdena, i perioden före pilotens införande. Tredje raden visar hur sannolikheten för avslut har förändrats utanför pilotområdena. Slutligen visar den fjärde raden skillnaden i sannolikhet för avslut för inskrivna på lokalkontor i pilotområdena jämfört med inskrivna på lokalkontor utanför pilotområdena. Ett positivt signifikant resultat här innebär att under tiden som piloten har införts har avslutsfrekvensen ökat mer på lokala kontor i pilotområdena än på lokala kontor utanför pilotområdena.

Intressantast den sista raden, nämligen hur förändringen i avslutsfrekvens skiljer sig åt i det område som har blivit påverkat av pilotens införande och det område som inte har blivit det. Överlag ser vi inte några tydliga skillnader i förändrad sannolikhet

³⁰ Dessa kan vara osubventionerade som i fallet med deltidsarbetslösa, timanställda, ombytessökande och start av näringsverksamhet men de kan också vara subventionerade anställningar.

för avslut, eller för avslut till arbete, mellan de två områdena. Detta gäller oavsett vilken definition vi använder för att definiera av avslut till arbete.

Tabell A13: Sannolikhet för avslut, jämförelse innan och under pilotperioden i och utanför pilotområdena.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
	<i>Avslut av arbetslöshet inom tidsperioden</i>			<i>Avslut till arbete inom tidsperioden</i>			<i>Avslut till reguljär utbildning inom tidsperioden</i>		
	1 månad	3 månader	6 månader	1 månad	3 månader	6 månader	1 månad	3 månader	6 månader
Panel a									
Intercept	0.0597***	0.1720***	0.3900***	0.0382***	0.1150***	0.2510***	0.0050***	0.0072***	0.0095***
Lokala kontor i pilotområde	-0.0001	-0.0013	0.0044	0.0033	-0.0010	0.0033	-0.0007	0.0010	0.0028
Pilotperiod	0.0022*	0.0020	-0.0295***	-0.0003	-0.0033**	-0.0132***	0.0003	0.0003	-0.0005
Pilotperiod * lokala kontor i pilotområde	0.0046	0.0114	0.0101	-0.0042	0.0027	-0.0032	0.0023	0.0003	0.0004
Panel b									
Intercept	0.0947***	0.2390***	0.4750***	0.0577***	0.1430***	0.2890***	0.0098***	0.0174***	0.0236***
Lokala kontor i pilotområde	-0.0045	-0.0083	-0.0091	0.0005	-0.0047	-0.0055	-0.0011	0.0003	0.0019
Pilotperiod	0.0013	-0.0013	-0.0315***	-0.0008	-0.0050**	-0.0146***	0.0002	-0.0003	-0.0007
Pilotperiod * lokala kontor i pilotområde	0.0095	0.0122	0.0121	-0.0010	-0.0020	-0.0056	0.0029	0.0017	0.0011

Panel a: Avslut som innebär avaktualisering från Arbetsförmedlingen till arbete, avslut till osubventionerade arbeten.

Panel b: Avslut som innebär avaktualisering från Arbetsförmedlingen till arbete samt registrering i en sökandekategori som innebär arbete, avslut till osubventionerade och subventionerade arbeten.

Not. Arbetssökande definieras som inskriven på det kontor som hen var inskriven på en vecka in i inskrivningsperioden. * innebär att regressionsestimatet är signifikant på 10 procents nivå, ** signifikant på 5 procents nivå, *** signifikant på 1 procents nivå. I modellen kontrolleras för individegenskaper såsom kön, ålder, utbildningsnivå, svenskfödd, inom etableringen, funktionshinderkod.

Tabell A13: Sannolikhet för avslut, jämförelse innan och under pilotperioden i och utanför pilotområdena.