

# Paradigmskifte inom den svenska arbetslinjen - effekter för arbetsförmedlarnas yrkesutövning och yrkesroll

Tora Nord

**Artikeln belyser förändringar i yrkesutövande bland anställda på Arbetsförmedlingen, som kan härledas till en ideologisk förskjutning inom den svenska arbetslinjen. Artikeln analyserar hur arbetsförmedlarna förhåller sig till förändringarna samt hur de omsätter dessa till en yrkespraktik. Därvid blir konsekvenserna av politisk reglering för yrkesutövande och yrkesroll tydlig liksom balansgången mellan yrkets å ena sida (politiskt) ideologiska dimension och å andra sidan dess professionella dimension.**

Full sysselsättning har länge varit en fråga som prioriterats högt på den politiska agendan. Arbetsmarknadspolitikerna kan i förlängningen delas in i två tidvis överlappande strategier: en ekonomisk sådan som syftar till att öka antalet sysselsatta, samt en strategi som syftar till att aktivera, förmedla och omskola arbetslösa (Olofsson & Wadensjö 2009). För den sistnämnda strategin är Arbetsförmedlingen central och har i uppdrag att skapa förutsättningar för att arbetsökande och arbetsgivare ska hitta varandra samt att stödja personer som står långt från arbetsmarknaden. Dessutom ska Arbetsförmedlingen säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring och således minimera perioden individen försörjer sig på A-kassa (Arbetsförmedlingen 2015, SFS 2007:1030). Arbetsförmedlingens förutsättningar påverkas av innehållet i den politiska strategin som reglerar uppdraget och graden av styrning inom regelverket. Ett regelverk som har sin grund i en politisk ideologi, en för tillfället rådande arbetslinje (Junestav 2004). Regelverket kan fungera möjliggörande men även hindra det professionella yrkesutövandet inom Arbetsförmedlingen. Av betydelse för yrkesutövande inom myndigheten är således den balans som råder mellan å ena sidan politiskt regelverk och å andra sidan professionell

FÖRFATTARE

Tora Nord, doktorand i arbetsvetenskap,  
Karlstads universitet, tora.dahl@kau.se

autonomi. Syftet med artikeln är att undersöka hur arbetsförmedlarnas yrkesutövande har förändrats samt hur förändringarna kan relateras till förskjutningar i det politiska regelverk som styr deras arbete.

## FÖRÄNDRINGAR I SYNEN PÅ ARBETSLÖSHET OCH ANSVAR

Av betydelse för yrkesutövande som arbetsförmedlare är förändringar i arbetsmarknadspolitiken. När förändringar i arbetsmarknadspolitiken analyserats i tidigare forskning har dessa beskrivits som förskjutningar från strukturella förklaringsfaktorer kring arbetslöshet till en betoning på mer individinriktade (Bengtsson & Berglund 2012, Walters 2000). Liknande ansvarsförskjutning har även observerats vad gäller synen på anställningsbarhet (Sparhoff & Fejes 2016, Jacobsson & Seing 2013, Garsten & Jacobsson 2004). I förlängningen har kritiker identifierat en ökad tendens till snäva tolkningsmodeller kring arbetslöshet där dess orsaker reduceras till en fråga om skill-mismatch som individen ansvarar för och förväntas åtgärda på egen hand (Janoski m fl 2014). Förutom att förändringarna avspeglar omställningar i relationen mellan välfärdsstat och arbetslösa vad gäller frågor om välfärdsstatens kontra individens ansvar, så påverkar förändringarna även den institutionella logik och praktik som detta mynnar ut i och i förlängningen även förutsättningarna och riktningen för arbetsförmedlarnas yrkesutövande. I genomgångar av förändringar i synen på aktivering sedan 1980-talet visar författarna hur offensiva arbetsmarknadspolitiska åtgärder alltmer ersätts av defensiva (Bengtsson och Berglund 2012). Aktiveringsstrategier som i första hand avsåg att utveckla färdigheter och kunskaper hos en aktiv individ har således ersatts av aktiveringsåtgärder i syfte att motverka individens passivitet (Johansson & Møller 2009). Tillsammans med åtstramningar i olika transfereringssystem mellan stat och individ innebär det att arbetslösa pressas alltmer genom hot om ekonomisk sanktion vid misskötsamhet (Kjellberg 2010). I sammanhanget blir arbetsförmedlarna centrala som främjare för styrning av den arbetslöses handlingar i enlighet med politiska ambitioner.

Detta skifte vad gäller fokus för arbetsmarknadspolitiken brukar på engelska beskrivas som en utveckling från *welfare to workfare* (Jessop 2002). Det innebär större krav på individens egenförsörjning, tydligare betoning på motprestation för att få ta del av ekonomisk ersättning samt skarpare sanktioner vid misskötsamhet (Rose 1999). Översatt till en svensk kontext kan förändringen sammanfattas som ett skifte *från välfärd till arbetsmarknadsåtgärd*. En förskjutning som arbetsförmedlarna har att hantera och förmedla i deras roll som länk mellan individ och stat. För att förstå hur detta omsätts till en praktik kan *governmentality* fungera som ett analytiskt verktyg. I kontrast till klassiska styrformer som till exempel disciplinering, vars främsta syfte är att begränsa individens frihet, kännetecknas *governme-*

*ntality* som styrningsrationalitet av att den integreras i individen och inte enbart utövas på individen (Foucault 2007). Foucault ser i förlängningen självstyrning och politisk styrning som sammanvävda (Nilsson 2008). Artikeln knyter an till denna teoretiska utgångspunkt genom att den undersöker vilken roll arbetsförmedlarna spelar i kanaliseringen av förändringar i arbetsmarknadspolitiken och i förlängningen hur omvandlingen av politisk styrning till självstyrning sker. Anorlunda uttryckt hur (nya) krav på aktiva och anställningsbara arbetslösa individer integreras i henne av arbetsförmedlare genom deras yrkesutövande. Frågan är hur utvecklingen påverkat arbetsförmedlarna i deras yrkesutövande och upplevda yrkesroll och artikeln bidrar i förlängningen med kunskap om detta.

## FÖRÄNDRINGAR SOM PÅVERKAR ARBETSSÄTT OCH ARBETSORGANISERING

I syfte att få fler arbetslösa ut på arbetsmarknaden har en strategi på Arbetsförmedlingen under senare år varit att öka sökaktiviteten bland de inskrivna. Tidigare forskning ger dock inte något entydigt svar vad gäller sambandet mellan sökaktivitet och jobbchanser. En studie från Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (Nordlund & Strandh 2014) visar på ett mycket litet och otydligt samband. Betydligt tydligare samband råder mellan effekterna av det personliga mötet mellan arbetsförmedlare och individ, som dessutom visar sig öka i takt med antalet möten (van den Berg m fl 2014). Thorén (2009) finner att i synnerhet vissa grupper har behov av stöd under jobbsökningsprocessen samt att bristande stöd kan leda till begränsningar i sökaktiviteten. Paradoxalt nog indikerar material från Arbetsförmedlingen (2016) att andelen personer som upplevde att de inte fick tillräckligt med hjälp och stöd under tiden de var inskrivna succesivt har ökat sedan 2009. Kritik har även riktats mot att Arbetsförmedlingen förmedlar allt färre anställningar (Oleskog m fl 2014). Bidragande orsaker till utvecklingen har varit att uppdraget som arbetsförmedlare ständigt utvidgas i takt med att individer förs över från andra myndigheter: Migrationsverket, Försäkringskassan och Socialtjänsten (Paulsen 2015a, Arbetsförmedlingen 2014). Utöver själva arbetslösheten kan dessa individer ha eller upplevas ha andra problem, vilket försvårar matchningen mot lediga tjänster.

En annan förändring, som kan tänkas påverka arbetsförmedlarnas yrkesutövande, är kravet på att arbetslösa måste avlägga en månatlig aktivitetsrapport som kontrolleras av arbetsförmedlarna. Syftet med förändringen var att öka aktiviteten bland de arbetslösa och inflödet till den reguljära arbetsmarknaden samt att "den offentliga arbetsförmedlingens del i kontrollarbetet renodlas till att kontrollera och underrätta." (Prop. 2012/13:12, s 22). I förlängningen har den ekonomiska sanktionen som följde av utebliven inrapportering även effektiviserats genom införandet av en automatisk underrättelse till A-kassan (Arbetsförmedlingen 2014).

Om individen har giltiga skäl till utebliven inrapportering, kan arbetsförmedlarna stoppa underrättelsen till A-kassan (Prop. 2012/13:12). Knutet kravet på aktivitetsrapportering är även en tilltagande digitalisering av olika servicetjänster på Arbetsförmedlingen. Utvecklingen mot ökad digital självservice, ökad kontroll av och färre personliga möten med sökande torde också få effekter för yrkesutövandet, i synnerhet för relationen mellan sökande och arbetsförmedlare.

Arbetsförmedlingen har även genomgått en rad organisatoriska förändringar som kan antas påverka yrkesrollen och yrkesutövandet inom myndigheten. Mäkitalo och Säljö (2002) finner att Arbetsförmedlingen infört ett byråkratiskt kategoriseringssystem som, i syfte att undvika långtidsarbetslöshet, lägger fokus på vissa grupper. Paradoxalt nog med följderna att andra grupper negligeras och därmed riskerar hamna i långtidsarbetslöshet. Forskning om Arbetsförmedlingens arbetssätt har även visat att myndigheten präglas av en kontinuerlig och hög grad av kontroll som går via olika granskningssystem uppifrån och ner i organisationen där utvärdering i huvudsak används som kontrollinstrument och inte som verktyg till att förbättra myndighetens tjänster (Zovko m fl 2016). Även detta torde påverka arbetsförmedlarnas yrkesutövande i synnerhet vad gäller graden av autonomi i yrket.

Orsaker till att tjänstemän fått minskat inflytande över det egna arbetet går att finna i den ökade politiska styrningen som är en följd av nyliberala influenser och organisationstrender som *New Public Management* (NPM) (Börnfelt 2009). Effektiviseringsivern av offentlig sektor har sedan 1980-talet varit omfattande i Sverige. Genom införande av målstyrning och konkurrensutsättning via interna beställar- och utförarmodeller har offentlig sektor tagit efter näringslivet (Almqvist 2004). En konsekvens med NPM i offentlig sektor är att administrationen har ökat utan att organisationer för den delen blivit mer effektiva och som en följd av detta att administration har utvecklats till självändamål (Forsell & Westerberg 2014). Kännetecknande för NPMs styrningslogik är just en rationell-legal och hierarkisk auktoritet med betoning på regler. Strävan efter att standardisera förfaranden och målsättningar förläggs utanför kollegiet samtidigt som fokus förskjuts från områden som kunskap, etik och profession (Svensson 2011). Det är en utveckling som leder till att organisationen blir mer uppvisande (hålls ansvarig för någon) istället för betrodd (ta ansvar för något) (Christensen & Lågreid 2007). En svaghet med NPM, som ofta kritiserar, är den ensidiga betoningen på resultat och jämförbarhet, något som fordrar ett ökat anspråk på dokumentation. Med referens till Power (1997) sammanfattar Svensson det som en utveckling mot ett granskningssamhälle ”där dokumentation, transparens och kontroll genomsyrar så gott som allt professionellt arbete och har blivit den främsta metoden för legitimitet” (Svensson 2011: 315).

När principer för styrning, ledning och organisering ändras rubbas även förutsättningarna för yrkesgruppers yrkesutövande och autonomi. Organisatoriska förändringar, som påverkar yrkesutövande och yrkesrollen, ger därför inte så sällan upphov till en (mot)reaktion. Anställda kan i förekommande fall reagera mot styrningen som deras arbete underläggs genom det som Ackroyd & Thompson (1999) kallar *organisational misbehaviour*. I synnerhet om det rör organisatoriska förändringar som upplevs som meningslösa och kontrasterar rådande yrkeslogik eller utmanar en etablerad yrkespraxis. Men trots insikten om organisatoriska brister och kritiken av dessa visar en studie av arbetsförmedlare att tjänstemännen underordnade sig genom olika typer av lydnad i syfte att hantera dys-funktionaliteter knutna till arbete (Paulsen 2015a, Paulsen 2015b). En allt för tydlig konsensusorientering i organisationer där beslut och strategier inte ifrågasätts är visserligen ett effektivt sätt att leda en organisation men endast kortsiktigt. Bristen på kritisk reflektion i organisationer kan nämligen leda till funktionell dumhet enligt Alvesson & Spicer (2012). Medarbetarnas positionering men fram för allt deras utrymme för positionering som aktiva eller passiva i yrkesutövande är således relevant att undersöka knutet till förändringar i arbetsförmedlarnas yrkesutövande. Det är mot denna bakgrund som utvecklingen i yrkesutövande och yrkesroll bland arbetsförmedlare studeras i artikeln.

## METOD OCH MATERIAL

Datainsamlingen bygger på 14 kvalitativa djupintervjuer med anställda på Arbetsförmedlingen genomförda under perioden december 2015 till februari 2016. Urvalet baserades på anställda vid 5 olika kontor spridda mellan landsbygd och stad. Med utgångspunkt i studiens syfte om att undersöka förändringar i arbetsförmedlarnas yrkesutövande har urvalet omfattat anställda med lång erfarenhet som arbetsförmedlare där lång erfarenhet fastställts till minst 20 år. Respondenternas anställningstid som arbetsförmedlare varierar således från strax över 20 år till strax över 40 år. Kontakten med respondenterna förmedlades genom platschef på respektive kontor. Urvalskriteriet om minst 20 års erfarenhet som arbetsförmedlare innebar att respondenterna troligtvis hade en högre medelålder än en genomsnittlig anställd på Arbetsförmedlingen.

Strukturen för intervjuernas genomförande byggde på en tematisk öppen intervjuguide med följande teman: *Det operativa arbetet*, *Arbetsmarknadspolitiken*, *Arbetsmarknadens krav* och *Individens förutsättningar*. För att ringa in förändringar var samtliga teman strukturerade med retrospektiva underfrågor och samtalet präglades av ett jämförande upplägg mellan förr och nu. Den tematiskt öppna intervjuformen skapade utrymme för flexibilitet i samtalet samtidigt som de olika temana i intervjuguiden skapade en viss struktur (Aspers 2011). Intervjuformen

öppnade upp för möjligheten att respondenterna kunde utgå från egna begrepp i deras beskrivningar och därmed kunde en djupare förståelse för arbetsförmedlarnas livsvärld uppnås. Det kvalitativa angreppssättet med djupintervjuer som metod innebar också att nyanser i respondenternas berättelser kunde tråda fram. Intervjuerna spelades in och transkriberades ord för ord.

Analysen inleddes med att reducera data utan att för den skull förlora sammanhången de framträdde ur. Detta bör inte förväxlas med att data kvantifierades utan att den kondenserades ner till för syftet relevanta koder (Miles & Huberman 1994). Kodningsprocessen var inledningsvis öppen men i takt med att centrala kategorier utkristalliserades övergick kodningen till en mer selektiv sådan (Glaser 1978). Analysen mynnade ut i ett antal kategorier och begrepp. Kategorierna och begreppen var i viss mån teoretiskt förankrade men utvecklades i ständig dialog med empirin (Becker 1998). Denna växelverkan mellan teori och empiri innebär att angreppssättet växlade mellan en induktiv och deduktiv ansats. Analysens kategorier länkades ihop till tre övergripande teman som sammantaget illustrerar förskjutningen i yrkesutövande och yrkesroll bland arbetsförmedlarna, nämligen: *Från aktör till administratör, från tillit till kontroll och från stöd till styrning.*

## RESULTAT

### Från aktör till administratör

I likhet med Börnfelt (2009), som problematiserar organisationstrenden att processer allt mer ersätter funktioner i organisationer, framkom i intervjuerna med arbetsförmedlarna att en betydande förändring är att yrkesutövningen i allt större utsträckning är underlagd på förhand definierade och centralt styrda processer. Processerna genomsyrar såväl organiseringen av arbetet som själva arbetsinnehållet, enligt arbetsförmedlarna och styr således både vad som utförs och hur det utförs. Utvecklingens betydelse för den upplevda yrkesrollen kan sammanfattas som en förskjutning från aktör till administratör. Syftet med tydliga processer tror arbetsförmedlarna dels handlar om att säkerställa likabehandling av de arbetssökande dels även att underlätta jämförbarhet och öka transparensen i yrkesutövandet. Vilken betydelse detta har för uppdraget att förmedla arbete, skapa effektivare matchning, eller att fler arbetslösa kommer ut på arbetsmarknaden, är oklart. Det som skapar mest frustration är att processerna standardiserats genom digitala verktyg, som innebär att arbetsförmedlarna lägger allt mer tid på administration och dokumentation.

”Jag tror att det (arbetet) ska bli mer likartat och transparent. Och det handlar om att vi ska visa vad vi gör och vart pengarna går... så jag förstår det *men* det tar tid. Om man jämför med... om man säger jag som jobbat här så länge, så tar det mycket tid, det gör det.”

Förskjutningen i yrkesrollen från aktör till administratör sker genom att en rad lokala arbetsmarknadspolitiska satsningar ersätts med centralt framtagna och upphandlade insatser. Tidigare tog dessa ofta utgångspunkt i lokalkontorens enskilda kunskaper om den lokala arbetsmarknadens behov, möjligheter och begränsningar med en tydlig förankring till arbetsförmedlarnas yrkeskunnande. I ett retrospektivt perspektiv beskriver arbetsförmedlarna sig själva som autonoma aktörer i omsättandet av den övergripande arbetsmarknadspolitiken på lokal nivå. Kunskapsinhämtningen om den lokala arbetsmarknadens behov skedde genom en kontinuerlig dialog mellan arbetsförmedlare och arbetsgivare i närområdet. Kontakten med arbetsgivare och sökande var en tidskrävande process och i viss mån även en personbunden angelägenhet eller som en arbetsförmedlare uttrycker det: ”En fråga om förtroende och tillit.” Just därför upplevs det som en särskild stor förlust att dessa upparbetade relationer trängts undan till förmån för större kontor och centralt upphandlade satsningar.

Tidigare präglades processerna av ett friare sätt att nå de av regering, Länsarbetsnämnd och lokalkontor uppsatta målen, som enligt arbetsförmedlarnas berättelser fungerade som övergripande ramar. Hur respektive kontor nådde dessa bestämdes lokalt i arbetslagen och genom yrkesomdöme, inte av regelverket. Förutom upplevelsen av minskad autonomi i yrkesutövandet är en annan konsekvens att arbetsförmedlarna, i synnerhet på större kontor, upplever sig som rollspecifika köpare av insatser som upphandlats högre upp. Arbetsförmedlarens arbete i sammanhanget är således inte längre att identifiera och/eller ta fram satsningar, utan istället att administrera redan centralt framtagna satsningar. Utvecklingen i yrkesutövande har således förskjutits från att arbetsförmedlarna varit aktörer till att bli köpare, något som avspeglas i yrkesrollen.

”Jag känner ibland att man har... lämnat bort arbetsförmedlarrollen till... köpta kurser eller till aktörer, som vi kallar det för, tyvärr. Jag har blivit mer en administratör, tycker *jag*. Den biten, den stora administrativa biten, den gillar jag inte. Och det var inte så förut utan då kunde jag gå fritt och gå ut på företag, man pratade, man hade kontakter, man... man hade mycket mer.”

Att arbetsförmedlarna upplever att de förr hade mer tid för och förväntades skapa och upprätthålla kontakter med arbetsgivare ledde också till en bredare yrkeskompetens. Enligt arbetsförmedlarna är matchning mer än att fylla i formulär och pussla ihop lediga befattningar med sökande. Matchning handlar för dem om förtroende, nätverk och kunskap om den lokala arbetsmarknaden, dess villkor samt utveckling, ett arbete som präglas av att kartlägga behoven på arbetsmarknaden samt identifiera vilka aktörer som verkar på den. Avgörande för möjligheterna till en lyckad matchning är således att veta hur arbetsplatsen och arbetsmarknaden

ser ut eftersom en stor del av jobben än i dag förmedlas via personliga kontakter där arbetsgivarrelationen ses som ett viktigt inslag. Vikten av informella nätverk och att anställningar till stor del förmedlas via personliga relationer finns stöd för i forskningen (se till exempel Håkansson 2014 och Granovetter 1995). I sammanhanget ser arbetsförmedlarna sig själva som dörröppnare till olika arbetsplatser, något som underlättar för grupper som står långt från arbetsmarknaden.

”För har du bra relationer till arbetsgivare då kan du ringa och säga såhär att nu har jag Kalle här och han har haft lite struligt. Kan inte han få komma ut på en praktik hos er, så kan ni få pröva honom....? Och det kanske, om man inte har någon relation, så kan man inte riktigt göra det.”

En nackdel av att arbetet allt mer styrs av processer istället för egna yrkeskunskaper är också att det kan ta längre tid att upptäcka fel. Genom det snäva och detaljstyrande regelverk som följer med processerna hamnar förfarandet i fokus och yrkesutövandet präglas av att följa stegen i processen genom att mata in data i olika system. Förutom en ökad administrativ börda (jämfört Forsell & Westerberg 2014) innebär det att fokus flyttas till att göra saker rätt istället för att göra rätt saker och förskjutningen från aktör till administratör blir påtaglig. Sammantaget leder detta till att mer tid läggs på administration med följderna att det återstår mindre tid för personliga möten med de arbetslösa. Tid som arbetsförmedlarna anser vara värdefull att investera för att identifiera fall där tidiga insatser är nödvändiga. Den tilltagande digitaliseringen av olika servicetjänster på Arbetsförmedlingen innebär också enligt arbetsförmedlarna ökade svårigheter för vissa individer. Utvecklingen mot ökad digital självservice och färre träffar mellan arbetssökande och arbetsförmedlare får således effekter för yrkesutövande, i synnerhet vad gäller relationen mellan myndighet och individ.

## FRÅN TILLIT TILL KONTROLL

Utvecklingen från profession till process visar sig även genom att arbetsförmedlarnas yrkesutövande i mycket större utsträckning än tidigare är kopplat till kvantitativa mått, som precis som i andra organisationer, används till att säkerställa effektivitet, kvalitet och likvärdighet. Denna utveckling mot NPM metoder (Christensen & Lågreid 2007, Svensson 2011) kan bäst sammanfattas som en upplevelse av att yrkeskunnande sätts inom parantes eller som en av respondenterna säger: ”Finns det kvalitetssäkrade metoder så behöver man inte tänka.” Men det handlar också om att betoningen har flyttats från uppföljning till kontroll.



”Nu finns det lite som en tro till att man (den arbetslöse) söker jobb för att tillfredsställa systemet. Men faktum är att man ska söka jobb för sin egen skull och vi har alltid jobbat så... *jag* har alltid jobbat så även innan det här med aktivitetsrapporteringen infördes så hade vi det på pappret att dom (de arbetslösa) skulle komma varje månad med det – det var lokalt... lokala lösningar, så man hade koll även då.”

Ett återkommande exempel på en arbetsprocess som under senare tid underlagts ökad direktstyrning är den digitala uppföljningen av de arbetssökandes aktiviteter, även kallad aktivitetsrapportering. Noterbart är att arbetsförmedlarna anser att de alltid har arbetat med uppföljning av de arbetssökandes aktiviteter, främst i syfte att överblicka, vägleda och stötta de arbetslösa eller som uppföljning av ett arbetsmarknadspolitiskt program. Uppföljningssystemen kunde bestå av lokalt framtaget eller egentillverkat underlag för dokumentation och graden av autonomi var tidigare stor vad beträffar denna del av yrkesutövandet. Men även betydligt mer vaga typer av uppföljningssystem tilläts, som till exempel att ”samtala” eller ”fråga” den sökande hur det går eller att vara ute på arbetsplatser och ”titta”, alltså ett mer situationsanpassat uppföljningssystem. Att flexibiliteten i uppföljningssystem och avstånd mellan utförare och uppföljningsstruktur var avsevärt mindre, gynnade i synnerhet de arbetssökande som hade svårt att leva upp till kravet på egen regelbunden, skriftlig dokumentation. I sammanhanget finns det risk för en växande digital klyfta mellan brukargrupper något Abalo & Danielsson (2008) härleder till skillnader mellan resursstarka respektive resurssvaga grupper avseende digital användning.

Förutom att arbetsförmedlarna tidigare använde individuella och ofta informella uppföljningssystemen som byggde på yrkeskunnande så fanns även en tillit till att den sökande gjorde vad som förväntades, nämligen sökte arbete och engagerade sig i andra jobbskapande aktiviteter. En viktig utgångspunkt var övertygelsen att individen ville ta sig ur arbetslösheten, en utgångspunkt som arbetsförmedlarna fortfarande delar. Centralt för själva yrkesutövandet var samtalet. Endast vid misstankar om passivitet eller misskötsamhet vad arbetssökandet beträffade ombads den sökande visa dokumentation för sökaktivitet eller då arbetsförmedlarna misstänkte att den sökande hade svårigheter att till exempel formulera sig i skrift. Uppföljningssystemet byggde således tydligare på ett förtroende mellan arbetsförmedlare och arbetssökande med betoning på att ge relevant stöd. Detta är en praxis som trots det nya digitala systemet för inrapportering har varit svår att lägga på hyllan, inte minst av yrkesetiska skäl.

”Men du får egentligen aldrig säga: jamen det var ok. *Jag* får inte säga det är ok, vi glömmer det (att sökande inte lämnat in aktivitetsrapport) denna

gången, vi får inte göra det *egentligen*, nej! För det är tjänstefel. Men dom (kollegorna) gör det hela tiden, hela tiden. Precis hela tiden som dom alltid har gjort.”<sup>1</sup>

Arbetsförmedlarna är även tveksamma till att aktivitetsrapporterna inneburit ökad kvalitativ (sök)aktivitet bland de arbetslösa. Än mindre övertygade verkar de vara om aktivitetsrapporteringen lett till att fler arbetslösa kommit ut på den reguljära arbetsmarknaden. Detta främst eftersom kontrollfunktionen inte kan specificera vilka yrken som är relevanta att söka eller som en av respondenterna uttryckte det: ”Alltså centralt va, där tittar dom mer på att du har sökt jobb inte hur.” Arbetslösa söker alltså yrken de inte är kvalificerade för och kontrolldimensionen får snarare konsekvensen att arbetslösa utvecklar en instrumentell inställning till arbetssökandeprocessen. Arbetsförmedlarna visar i sammanhanget en låg tilltro och en ganska pragmatisk attityd till förändringen:

”Nej, nej... jag tror inte att dom (arbetslösa) söker mer jobb. Jag tror att det (aktivitetsrapporterna) kommer försvinna som så mycket annat. Alltså jag lägger inte energi på en del saker längre.”

## FRÅN STÖD TILL STYRNING

Genom centralt framtagna och standardiserade processer har fokus för yrkesutövande således förskjutits från professionell bedömningsförmåga till att inordna sig i olika processer. Knutet till utvecklingen ligger en misstro till effektiviteten i processerna och i förlängningen en tilltro till att arbetsförmedlarnas eget yrkeskunskande sträcker sig längre än systemen. Arbetsförmedlarna själva identifierar vissa positiva sido-effekter som till exempel att aktivitetsrapporteringen och dokumentationen över den arbetssökandes aktiviteter nu finns samlad och i digital form. Den är således enkel att ta fram och använda som underlag att samtala kring i mötet med arbetssökande och vägleda individen i rätt riktning. Sidoeffekten blir att aktivitetsrapporterna underlättar en av de för arbetsförmedlarna mer centrala frågorna i yrkesutövningen, nämligen uppföljningen och vägledning av hur de arbetslösa söker tjänster. Nya krav och processer integreras här med gammal yrkespraktik i en funktionell om-styrning.

”Men det (aktivitetsrapporterna) kan jag känna är ett stöd att prata utifrån. Men även innan det här kom (krav på aktivitetsrapportering) så har jag haft en egen blankett som jag har velat att dom (arbetslösa) ska fylla i. Sen har det

<sup>1</sup> Inspektionen för arbetslöshetsförsäkring (IAF) fann i sin granskning av skälen som angavs till varför arbetsförmedlare stoppat en underrättelse till A-kassan att dessa byggde på en vid tolkningsram vad gäller de motiv som befogade ett avbrott i underrättelsen (IAF 2015).

kanske inte hänt så mycket mer med den blanketten mer än att vi har suttit och tittat på den tillsammans, för att få överblick: hur har det gått, mer för att se söker dom *rätt* jobb. Så att det kan vara ett bra underlag på så sätt.”

Samtidigt som arbetsförmedlarna uttrycker en lättnad över att slippa fatta beslut om eventuella varningar och sanktioner knutna till A-kassan, då den arbetslöse misskött aktivitetsrapporteringen, är de också klivna till frågan som helhet. De upplever att en del sökande inte har kapacitet att leva upp till kraven på motprestation och därför behöver stöttning snarare än sanktionering. Arbetsförmedlarna ger exempel på hur de som en följd av insikten buffrar för de konsekvenser det får om den arbetslöse till exempel skickar ofullständiga aktivitetsrapporter. Det kan handla om att hjälpa den sökande att komma på aktiviteter som kan klassificeras som arbetsskapande aktiviteter. Till exempel kan grillfesten som den sökande har deltagit i leda till nya nätverk och genom detta klassificeras som en arbetsskapande aktivitet. Men buffringen sker även genom att stoppa underrättelsen till A-kassan och parallellt kalla den sökande till ett extra samtal för att tydliggöra vad som förväntas, även om detta torde vara uppenbart. Genom detta förfarande ges den sökande en extra utväg, en chans att lära sig att göra rätt. Ett tillfälle för feltramp bäddas in i systemet samtidigt som reglerna tänjs för att hantera den känslomässiga balansen att agera både stödjande och kontrollerande (se även Walter 2011).

”Man ska inte enligt mig gå hårt på dom första gången för alla kan begå misstag. Men om du har haft en diskussion och dom fortsätter med att *inte* söka jobb då meddelar jag till A-kassan direkt. För egentligen äger vi inte frågan.”

Men det är inte enbart i avseende interna kontrollfunktioner som förskjutningen från stöd till styrning blir tydlig, utan den är även knuten till förändringar som rör förväntningar om anställningsbarhet. Arbetsförmedlarna upplever en ökad diskrepans mellan arbetsmarknadens nya krav på anställningsbarhet och den arbetssökandes kvalifikationer till följd av att inträdeströsklen till arbetsmarknaden höjts.<sup>2</sup> En central orsak till upplevelsen av diskrepans rör faktorer som kan sammanfattas som en ökad personcentrering på arbetsmarknaden. I deras yrkesutövande måste arbetsförmedlarna i allt större utsträckning förmedla kunskap och förväntningar kring hur den sökande bör framställa sig för att leva upp till arbetsmarknadens syn på anställningsbarhet och styra individen i rätt riktning. Ett exempel är att uppmuntra sökande att maskera perioder av sjukskrivning eller

<sup>2</sup> Grundkvalifikationer som uppges vara mer eller mindre standardkrav från arbetsmarknaden att den arbetssökande har körkort och gymnasieutbildning. Avsaknaden av dessa försvårar matchningen avsevärt.

arbetslöshet genom att skriva ett tematiskt CV istället för ett kronologiskt eller att praktikperioder kategoriseras som *tidigare erfarenheter* istället för just praktik. Andra sätt kan inbegripa anpassning av individens egen personbeskrivning till de nya personlighetskraven, såsom att *försiktig* ersätts med *eftertänksam* och *blyg* med *anspråkslös*. Gemensamt för förändringen i arbetssätt är att fokus i allt större utsträckning riktas mot den arbetssökande, att åtgärda, anpassa och styra individen till yttre krav. En anpassningsstrategi till arbetsmarknadens norm för anställningsbarhet.

”Jag försöker pusha, det försöker jag göra. Ehmm jag försöker också att... vad ska man kalla det... avhospitalisera: man sätter sig ner och *gör* någonting med människan men jag försöker lämna kvar det viktigaste man har och det är ens eget ansvar.”

I dessa sammanhang blir det även tydligt att arbetsförmedlarna upplever att processerna, som används för att få ut arbetslösa på arbetsmarknaden i dag, mer fokuserar på individen istället för på omvärld eller kontext, något som de ställer sig kritiska till. Sammantaget upplever de en förskjutning från processer som var mer omvärldsorienterade till tydligare individcentrerade processer för att få ut arbetslösa i arbetslivet. Orsaker bakom arbetslöshet reduceras här till en fråga om *skill-mismatch*, som forskare hävdar kan leda till en ”skylla på offret-retorik” i vilken individen antas bära det yttersta ansvaret att ta sig ur arbetslösheten. Arbetslöshet som fenomen förenklas således till en fråga om individ och/eller individens val eller felval (Janoski m fl 2014). En utveckling som kan sammanfattas som en förskjutning från politik till person. Att arbetsmarknaden är mer selektiv vad gäller vilken personlighet som önskas för en viss befattning är en förändring som beskrivs som generell. Överlag upplever arbetsförmedlarna svårighet att konkretisera denna av arbetsmarknaden önskvärda personlighet. Återkommande mönster i beskrivningarna är att det ska vara ”rätt person” och en ”social person”. Men varför dessa krav ställs, samt hur arbetsförmedlarna förväntas omsätta kraven till en konkret praxis eller arbeta med arbetslösa som upplevs sakna egenskaperna, ställer arbetsförmedlarna sig frågande till.

I: Men jag förstår inte, vad är då *rätt* social kompetens?

”Ja, alltså serviceinriktad, trevlig... att du har ett bra kundbemötande.”

I: Men... säger du att du upplever att fler personer är *fel* i dag än tidigare?

”Ja, litegrann så.”

I: Och vad kan ni på Arbetsförmedlingen göra åt det?

”Ja du (skrattar)... Det här med attityd och personlighet är inte lätt att... att åtgärda.”

Tidigare studier har visat att attityden till arbete och förmågan att framställa sig själv i positiva termer har stor betydelse för individens anställningsbarhet. Samtidigt har det trängt undan mer traditionella och konkreta kvalifikationer som erfarenhet och utbildning. Individerna förväntas själv upprätthålla och ta ansvar för att marknadsföra sin personlighet och således öka den egna anställningsbarheten (Fodge 2009, Jacobsson & Seing 2013). Förutom enstaka coachande kurser, som arbetsförmedlarna inte ger mycket för, saknar arbetsförmedlarna insatser för att stötta arbetssökande som inte besitter de personliga egenskaper som förknippas med dagens anställningsbarhetsnorm.

En annan faktor som anges bidra till att fler av de arbetssökande i dag inte upplevs som särskilt anställningsbara rör förändringar i den övergripande politiska ambitionen att alla som har en arbetsförmåga skall matchas mot den reguljära arbetsmarknaden. Förändringen har inneburit ett inflöde till Arbetsförmedlingen av personer som står långt från arbetsmarknaden och vars förutsättningar att komma ut på en, enligt arbetsförmedlarna, kräsen arbetsmarknad inte är särskilt gynnsamma. I kombination med en praxis som fordrar att arbetsförmedlarna skall identifiera vilka konkreta hinder som står i vägen för en anställning på den reguljära arbetsmarknaden leder det till ”att vi utreder till förbannelse”, som en arbetsförmedlare uttrycker det. Risker med förfarandet är att ju mer man utreder desto större chans att avslöja brister hos individen, som individen själv kanske inte var medveten om fanns. Förfarandet resulterar i en synlighetseffekt i vilken den arbetssökandes hinder och tillkortakommanden synliggörs:

”Och sen så får det inte finnas mycket skavanker på dig... heller. Jag tror... nu jobbar inte jag med det direkt så, men att vi kodar (sätter medicinska koder) folk mer i dag än vad vi gjorde förr. Man, man... nej, alltså man försöker inte hitta fel på folk, det ska jag inte säga men man behöver inte vara så jävla udda i dag för att vara utanför och jag tror att det är färre arbetsgivare som känner ansvar. Det är ett lite hårdare samhälle. Så jag tror att vi funktionshinderkodar fler människor i dag än vad vi gjorde... alltså hade vi fått in samma människa för 20 år sedan så hade vi inte gjort så.”

Funktionshinderkodningen blir i förlängningen en lösning på problemet med bristande anställningsbarhet eftersom kodningen öppnar möjligheter till olika typer av subventionerade anställningar. Holmqvist (2006) problematiserar detta och diskuterar en ökad medikalisering av arbetslöshet (se även Jacobsson & Seing 2013). I motsättning till den ideologiska ambitionen är arbetsförmedlarna inte övertygade om att det finns ett arbete till alla. För vissa arbetslösa hade det därför varit mer värdigt att i ett tidigare skede ge utrymme för att sluta försöka.

Återkommande i materialet nämns den förra regeringens arbetslinje och verkställandet av denna, under dåvarande generaldirektören som en ytterlighet. Upplevelsen är dock att det har skett en uppluckring under senare år vad gäller ett mer generöst spelrum avseende till exempel att göra arbetsmarknadspolitiska bedömningar, eller som en av respondenterna uttrycker det: "Nu är vi tillbaka på ruta ett. Så nu har pendeln slått tillbaka så nu... nu ska vi ta tillbaka förtroendet igen!" Detta bäddar för ökad autonomi i yrkesutövandet och upplevs som en efterlängtd utveckling. Satsningarna är dock noggrant kopplade till ekonomi och i det avseendet finns det fortsatta faktorer som kan tänkas begränsa autonomi i yrkesutövandet. Det återstår med andra ord att se hur pendeln kommer att slå.

## DISKUSSION

Genom att undersöka hur arbetsförmedlare förhåller sig till förändringar i deras uppdrag vill jag påvisa konsekvenser av politisk reglering för yrkesutövande och yrkesroll. Skärningspunkten mellan å ena sidan en ideologisk logik, representerat genom regelverk och å andra sidan en yrkeslogik, företrädd genom yrkespraxis har varit i fokus för analysen. Genom att förena dessa logiker är arbetsförmedlarnas roll i sammanhanget att agera mellanliggande främjare av förändringarna i den svenska arbetslinjen. Resultaten visar att i de fall då arbetsförmedlarna upplever att det råder diskrepans mellan dessa tänjer de, så långt det går, på regelpraxis för att minimera eventuella konsekvenser som ett stelt och kontrollorienterat regelverk upplevs ha för den arbetssökande individen. På så sätt fungerar arbetsförmedlarna både som intermediär katalysator och buffert för konsekvenserna av ideologiska förskjutningar inom den svenska arbetslinjen.

Artikeln identifierar tre konkreta riktningar vad gäller hur förskjutningarna manifesterar sig i arbetsförmedlarnas yrkesutövande: från *aktör till administratör*, från *tillit till kontroll* och från *stöd till styrning*. Genom att tydligare integrera mekanismer för kontroll och sanktion i en institutionell praxis, som fallet är på Arbetsförmedlingen, styrs den arbetslöses handlingar i önskvärd riktning. Tillsammans med uppfattningar om att forma anställbara individer utgör detta exempel på governmentality-processer. Som centrala styrningsfunktioner förmedlas dessa till individen genom arbetsförmedlarnas yrkesutövande i syfte att styra individen mot ökad självstyrning (jämför Foucault 2007, Rose 1999, Jacobsson & Seing 2013). Arbetsförmedlarnas roll i sammanhanget är därför central och även om övervakningen har digitaliserats så har behovet av att förmedla de krav som ställs på en aktiv arbetssökande ökat. I tillägg även nödvändigheten av att integrera arbetsmarknadens specifika och många gånger snäva krav på anställningsbarhet, något som sker genom att visa på hur individen kan anpassa sig. I linje med det

som Rose (1999) kallar avancerad liberal styrning förskjuts styrningen från att vara direkt i sin karaktär till att istället rikta sig mot individens möjligheter att ta sig an och vilja anpassa sig till förändringar. Digitalisering, standardiserade procedurer och processer är avgörande styrningsverktyg i sammanhanget för att forma lydiga samt fogliga arbetssökande som underlättar för arbetsförmedlarna att följa regelverket i yrkesutövandet. Samtidigt skapar verktygen försvarande omständigheter för arbetsförmedlarna att avvika från regelverket.

Den ökade graden av detaljstyrning, som arbetsförmedlarna beskriver att deras yrkesutövande genomgått under senare år, kan knytas till de ideologiska förskjutningar som problematiserats inledningsvis i artikeln där förklaringsfaktorer kring arbetslöshet som fenomen i allt större utsträckning reduceras till en betoning på individ (Bengtsson & Berglund 2012, Sparhoff & Fejes 2016, Walters 2000). Men förskjutningarna är också knutna till organisationstrender som NPM som kännetecknas av ett ökat fokus på resultatmätning och förskjutningar mot ett ökat politiskt inflytande till förmån för tjänstemännens (Börnfelt 2009). Förutom den ökade administrativa börda som arbetsförmedlarna upplever, har tiden som arbetsförmedlarna kan disponera för träffar med de sökande minskat. Materialet visar i förlängningen att balansen mellan (politiskt) regelverk och yrkespraktik som tidigare skapade förutsättningar för ett aktivt yrkesutövande och en yrkesroll som kännetecknades av aktörskap, har förskjutits mot ett yrkesutövande som kan beskrivas som mer auktoritärt och med en känsla av minskad autonomi i yrkesrollen. Foucaults syn på makt är att den är relationell och alltså inte koncentrerad till enstaka aktörer (se Nilsson 2008). Maktrelationen mellan å ena sidan yrkesutövande (efterlevande) och å andra sidan regelverk (föreskrivande) i exemplet med arbetsförmedlarna utmärker sig genom att dessa återfinns representerade i form av olika styrningsrationaliteter. Inbäddade i organisationen bygger dessa på olika logiker, något som kan skapa spänningar men som inte nödvändigtvis behöver göra det. Arbetsförmedlarna uppger att de i sitt yrkesutövande alltid har haft en hög grad av politisk styrning att förhålla sig till. Det är inte denna utveckling i sig som lett till upplevelsen av minskad autonomi i yrkesutövandet. Men när autonomi i yrkesutövandet utmanas förskjuts emellertid jämvikten mellan styrningsrationaliteterna. Regelverket styr då på detaljnivå och det professionella handlingsutrymmet för att hantera och omsätta regelverket krymper. Annorlunda uttryckt innebär det att regelverket styr över istället för att styra *med* yrkesutövandet.

Vid studiens genomförande befann sig myndigheten i en brytpunkt mellan två regeringar och resultatet visar att det rådde en uppfattning om att utvecklingen gick mot ökad autonomi och ökad grad av professionell styrning i yrkesutövandet. Utvecklingen var emellertid inte så övertygande att det går att beskriva som en fullständig återgång, åtminstone inte i bemärkelsen som kännetecknade yrkesutövandet inledningsvis i arbetsförmedlarnas yrkesverksamma liv. Detta går

att härleda till de organisatoriska förändringar som exemplet Arbetsförmedlingen visar är frikopplade från förändringar i regelverket, till exempel NPM, men också till att vissa förskjutningar i arbetslinjen är knutna till mer generella trender och således till en allmän förskjutning i synen på arbete som skyldighet istället för rättighet.

## REFERENSER

- Abalo E, Danielsson M (2008): Digitalisering och social exklusion: Om medborgares användning av och attityder till Arbetsförmedlingens digitala tjänster. MiV-Rapport 1/2008. Växjö University Press.
- Ackroyd S, Thompson P (1999): *Organizational Misbehaviour*. London: Sage.
- Almqvist R (2004): Två decennier med 'New Public Management' - Succés eller fiasko? *Kommunal Ekonomi och Politik*, 8(4)7-24.
- Alvesson M, Spicer A (2012): A Stupidity-Based Theory of Organizations. *Journal of Management Studies*, 49(7)1194-1120.
- Arbetsförmedlingen (2014): Arbetsmarknadsrapport 2014. Stockholm: Arbetsförmedlingen.
- Arbetsförmedlingen (2015): Arbetsförmedlingens årsredovisning 2015. Stockholm: Arbetsförmedlingen
- Arbetsförmedlingen (2016): Arbetsmarknadsrapport 2016. Stockholm: Arbetsförmedlingen
- Aspers P (2011): *Etnografiska metoder. Att förstå och förklara samtiden*. 2:a uppl. Malmö: Liber.
- Becker H S (1998): *Tricks of the Trades – Yrkesknep för samhällsvetare*. Malmö: Liber.
- Bengtsson M, Berglund T (2012): Den stora omvandlingen – svensk arbetsmarknadspolitik under tre decennier. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 18(3)21-33.
- Börnfeldt P O (2009): *Arbetsorganisation i praktiken – en kritisk introduktion till arbetsorganisationsteori*. Stockholm: SNS förlag.
- Christensen T, Lägerid P (2007): *Transcending New Public Management – The Transformation of Public Sector Reform*. Surrey: Ashgate Publishing Limited.
- Fogde M (2009): The work of job seeking: studies on career advice for white-collar workers. Doktorsavhandling, Örebro: Örebro Universitet.
- Forsell A, Westerberg A I (2014): *Administrationssamhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Foucault M (2007): *Security, Territory, Population*. Lectures at the college de France 1977-78. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Garsten C, Jacobsson K (2004): Learning To Be Employable: An Introduction. I: Garsten C, Jacobsson K (red): *Learning To Be Employable. New agendas on Work, Responsibility, and Learning in a Globalizing World* (s 1-22). Basingstoke, Houndsmills: Palgrave Macmillan.
- Glaser B G (1978): Theoretical Sensitivity. *Advances in the Methodology of Grounded Theory*. Mill Valley, California: The Sociology Press.
- Granovetter M (1995): *Getting a job: Study of contacts and careers*. 2nd ed. Chicago: University of Chicago Press.
- Holmqvist M (2006): Medikalisering av arbetslöshet. I: Holmqvist M, Maravelias C (red): *Hälsans styrning av arbetet* (s 27-60). Lund: Studentlitteratur.
- Håkansson P (2014): Ungdomsarbetslösheten – Åttio år med återanvänd arbetslöshetspolitik. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 20(2)41-55.
- IFA (2015). *Arbetsförmedlingens skäl för att inte underrätta arbetslöshetskassan när aktivitetsrapport saknas*. Kartläggning 2015: 8. Katrineholm: IAF.
- Jacobsson K, Seing I (2013): En möjliggörande arbetsmarknadspolitik? Arbetsförmedlingens utredning och klassificering av klienters arbetsförmåga, anställningsbarhet och funktionshinder. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(1)9-24.
- Janoski T, Luke D, Oliver C (2014): *The Causes of Structural Unemployment*. Cambridge: Polity Press.
- Jessop B (2002): *The Future of The Capitalist State*. Cambridge: Polity Press.
- Johansson H, Möller I H (2009): Vad menar vi med aktivering? I: Johansson H, Möller I H (red): *Aktivering – arbetsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring* (s 9-28). Malmö: Liber.
- Junestav M (2004): *Arbetslinjer i svensk socialpolitisk debatt och lagstiftning 1930-2001*. Doktorsavhandling. Uppsala: Uppsala universitet.



- Kjellberg A (2010): Vilka "hoppade av" a-kassan eller avstod från att gå med? En studie av a-kassornas medlemsras. *Studies in Social Policy, Industrial Relations, Working Life and Mobility. Research Reports* 2014:2. Lund: Lunds universitet.
- Miles M B, Huberman A M (1994): *Qualitative Data Analysis*. (2nd ed). London: Sage.
- Mäkitalo Å, Säljö R (2002): Invisible People: Institutional Reasoning and Reflexivity in the Production of Services and "Social Facts" in Public Employment Agencies. *Mind, Culture, and Activity*, 9(3)160-178.
- Nilsson R (2008): *Foucault – en introduktion*. Malmö: Égalité.
- Nordlund M, Strand M (2014): Selektivitet och jobbchanser bland arbetslösa. IFAU rapport 2014:21. Uppsala: IFAU
- Oleskog N T, Bergström A, Ohlsson J (2014): Förtroendet för Arbetsförmedlingen. SOM-rapport 2014:18. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Olofsson J, Wadensjö E (2009): Arbetsmarknadspolitik. Förändrade förutsättningar och nya aktörer. Stockholm: SNS förlag.
- Paulsen R (2015a): *Vi bara lyder. En berättelse om Arbetsförmedlingen*. Falun: Atlas.
- Paulsen R (2015b): Lydnadsmodus på Arbetsförmedlingen – En kontextualisering av funktionell dumhet. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 21(2)42-57.
- Proposition 2012/13:12. *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.*
- Rose N (1999): *Powers of Freedom: Refraining Political Thought*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SFS (2007:1030). *Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- Sparhoff G, Fejes A (2016): Anställningsbarhetens olika innebörder. I: Sparhoff G Fejes A (red): *Anställningsbarhet – Perspektiv från utbildning och arbetsliv* (s 11-21). 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Svensson L G (2011): Profession, organisation, kollegialitet och ansvar. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4, 2011: 301-319.
- Thorén H K (2009): Socialt arbete och aktiverings praktik. I: Johansson H, Möller I H (red): *Aktivering – arbetsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring* (s 131-153). Malmö: Liber.
- van den Berg G J, Back Kjærsgaard L, Rosholm M (2014): *Betydelsen av möten mellan arbetslösa och förmedlare*. IFAU rapport 2014:5. Uppsala: IFAU
- Walter L (2011): Arbetsförmedlingens dubbla funktion: att stödja och att kontrollera. I: Garsten C, Lindvert J, Thedvall R (red): *Arbetsmarknad – arbetsmarknadens nya organisering* (s 49-63). Malmö: Liber.
- Walters W (2000): *Unemployment and Government. Genealogies of the Social*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zovko D, Ekeremo M, Brunberg E (2016): Användning av utvärdering inom Arbetsförmedlingen. *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 22(1)6-26.