

Evaluering av AMS

*– med kunden och
framtiden i fokus*



ÅLANDS
STATISTIK
OCH
UTREDNINGSBYRÅ

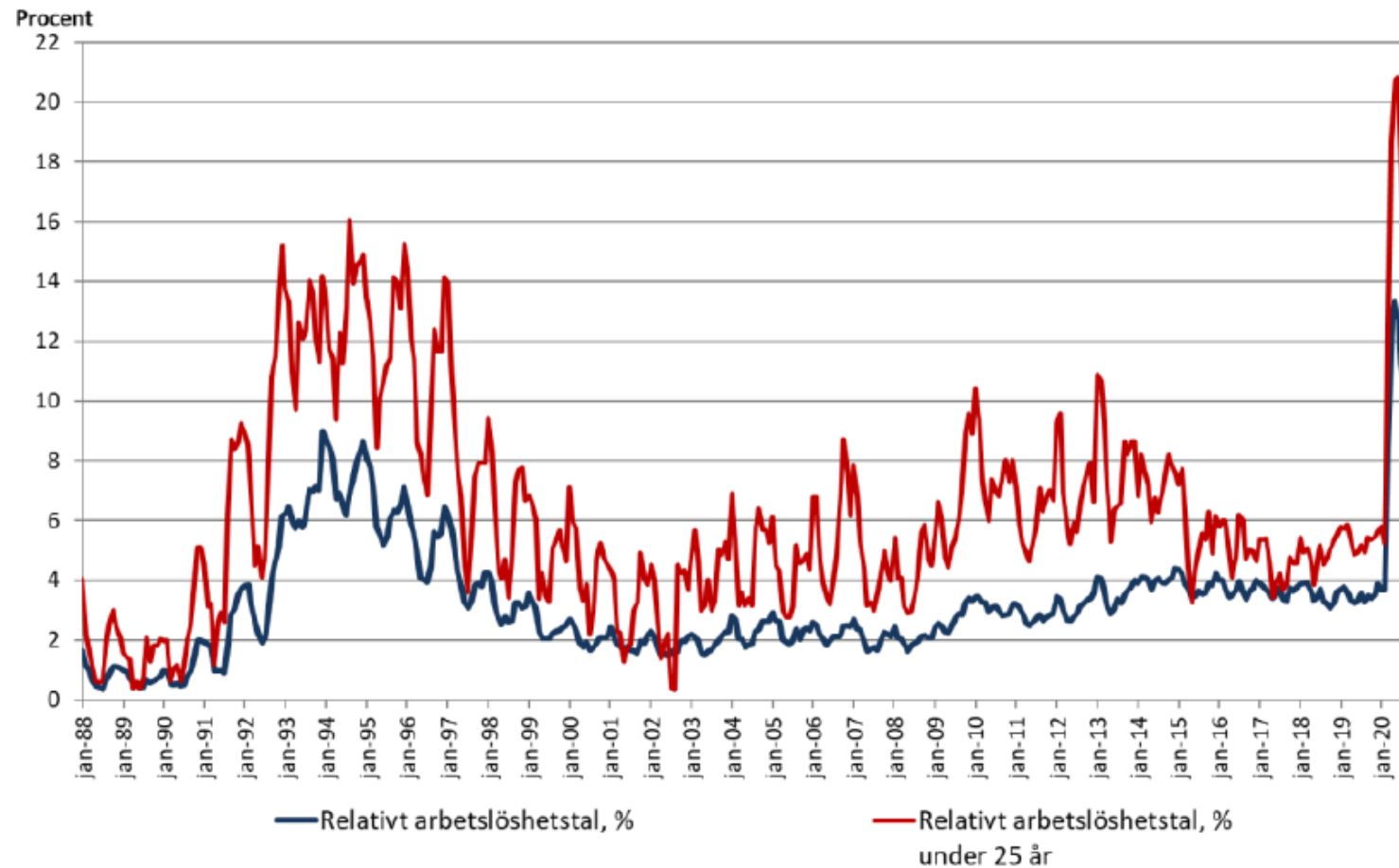
Arbetsmarknad i omvandling

- Teknisk utveckling
- Förskjutning av den ekonomiska makten
- Förändringar i befolkningsstrukturen
- Klimatförändringar



Arbetsmarknad i omvandling

Figur 2. Total arbetslöshet och arbetslöshet för unga under 25 år 1988–2020, procent

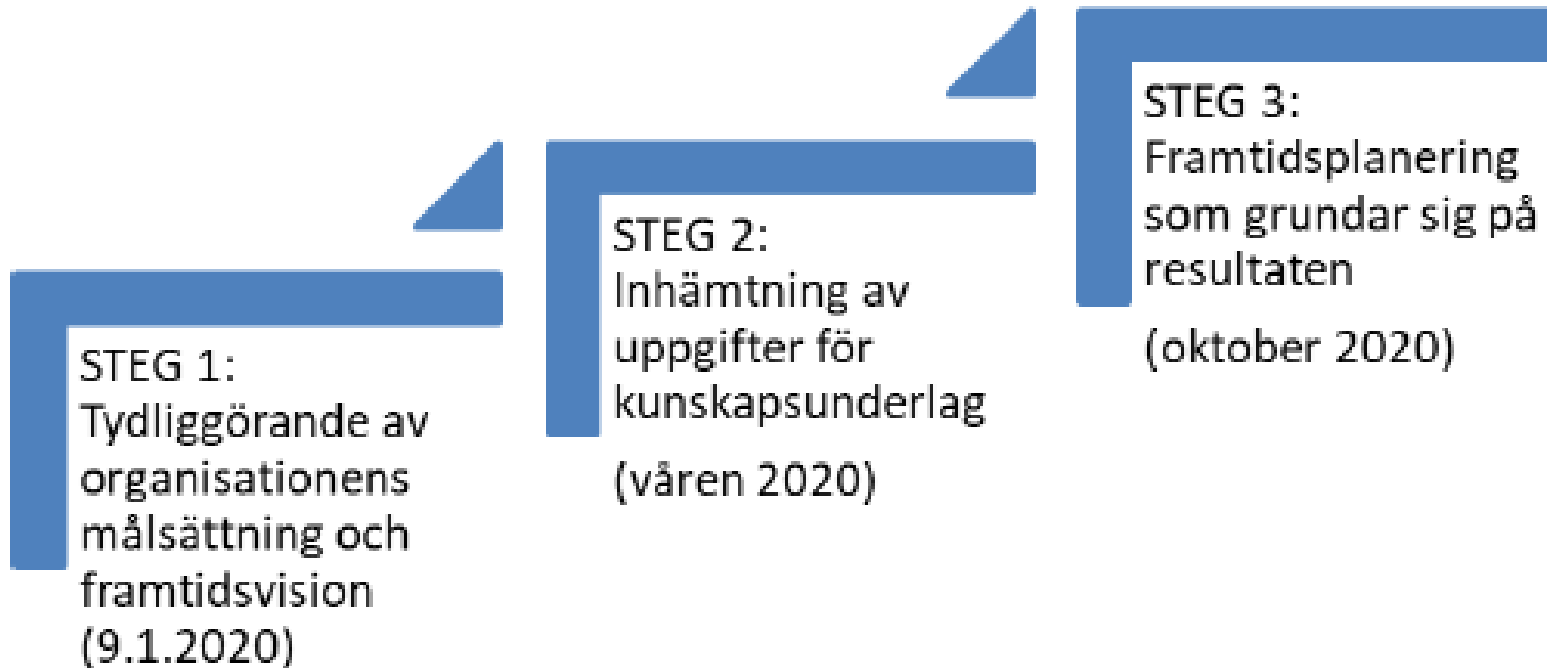


Källa: ÅSUB



Evaluering av AMS

Figur 1. Evalueringens tre steg



Källa: ÅSUB



Steg 1: Vad vill AMS åstadkomma med evalueringen? (9.1.2020)

1. En välfungerande organisation
2. Moderna verktyg och arbetssätt
3. Ev. uppdatering av lagarna
4. Kunskap om vad kunderna vill ha

Den gemensamma målsättningen för evalueringen blev förbättrad kundservice.



Steg 2: Inhämtning av uppgifter till kunskapsunderlag (våren 2020)

- PERSONALEN: smågruppsintervjuer
totalt 24 personer; hela personalen och ledningsgruppen
- KUNDERNA: kundenkät
totalt 367 kunder; 195 inom arbetsmarknadsservice + 172 vid studiestödsenheten
- SAMARBETSPARTNERS, INTRESSEORGANISATIONER: intervjuer
totalt 9 instanser
- ARBETSGIVARE: enkät
totalt 294 respondenter/företag; 69 inom offentlig sektor + 225 inom privat sektor



Personalens perspektiv

- AMS som organisation
 - Ev. omfördelning av uppgifterna, kunderna, ansvaret
 - Ökad extern samplanering
- Personalens välmående
 - Utvecklad expertis och tidsresurser möjliggör ett bra arbete
 - Personal som arbetar under stor press är sårbar
- Om social rättvisa
 - En tydlig strategi kring kunder som har svaga kunskaper i svenska
 - En referenspunkt eller en riktlinje för bl.a. besluten om återkrav av studiestöd
 - Nätverket med de 16 kommunerna kunde i vissa fall fungera smidigare



Personalens perspektiv

- Metoder och verktyg
 - Nya dataverktyg
 - Mer effektiv sammanställning av information önskas
- Kunnande inom personalen
 - Personalen önskar språkträning, kunskap om olika diagnoser, stärka sitt kunnande inom kundbemötande
 - Tidsramar för individuell kompetensutveckling behövs
- AMS som lärande organisation
 - Lärdomar från fördelning av nya arbetsuppgifter
 - Bättre kännedom om varandras arbetsuppgifter, en introducerande utbildning för nyanställda, dokumenterade arbetsrutiner och manualer, koordinering av personalens kunnande inom lagstiftning etc. etc.



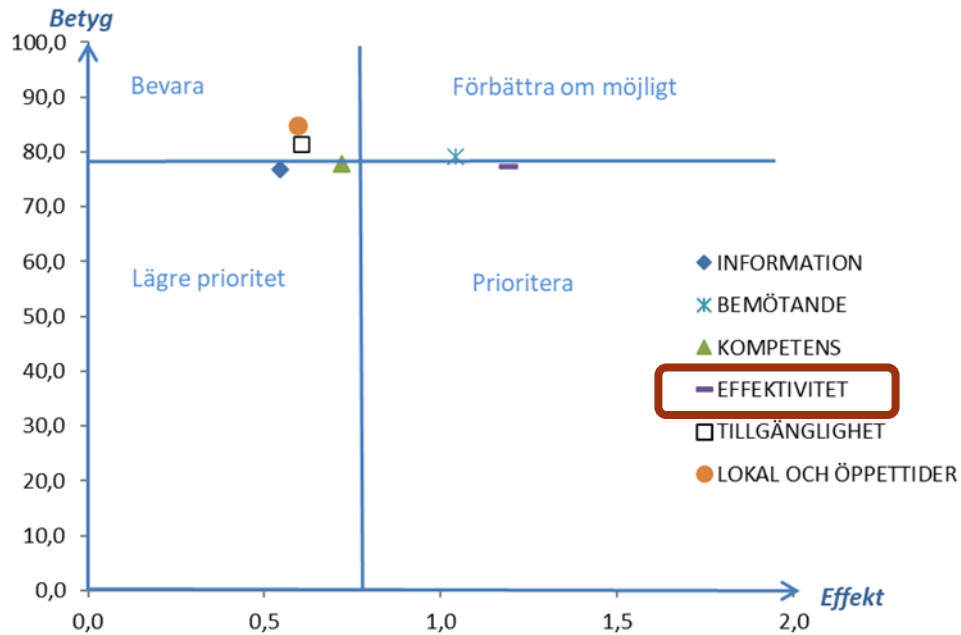
Ledningsgruppens perspektiv

- AMS är en relativt platt organisation
 - Större flexibilitet för omorganisering/ombildande av tjänster önskas
- Personalens välmående är viktigt
 - Finns tärande kundbesök, KST:s roll i framtiden
 - Värdegrund: respekt och tydlig kommunikation, under corona större behov för kommunikation
- Lagstiftning
 - Revidering av lagen om studiestöd (2006) på kommande, personalens synpunkter på övrig lagstiftning
 - Verkställande av lagstiftning ofta en större utmaning än själva lagen
- Ändamålsenliga arbetssätt: datasystem, kartläggning och kundregister, personalutbildning

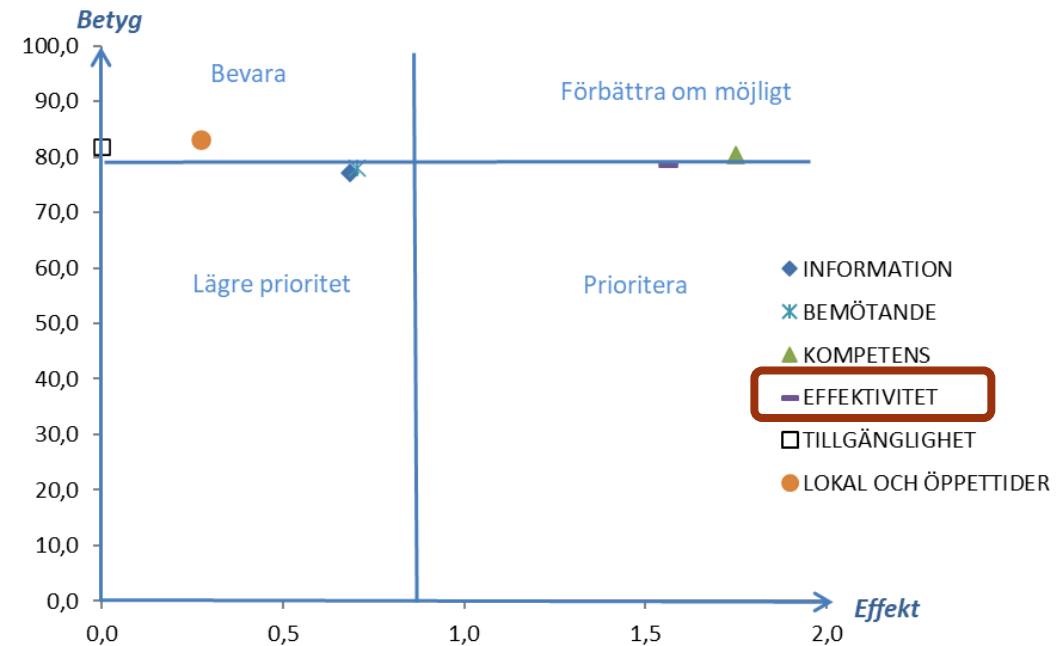


Kundernas perspektiv

Arbetsmarknadsservice



Studiestöd

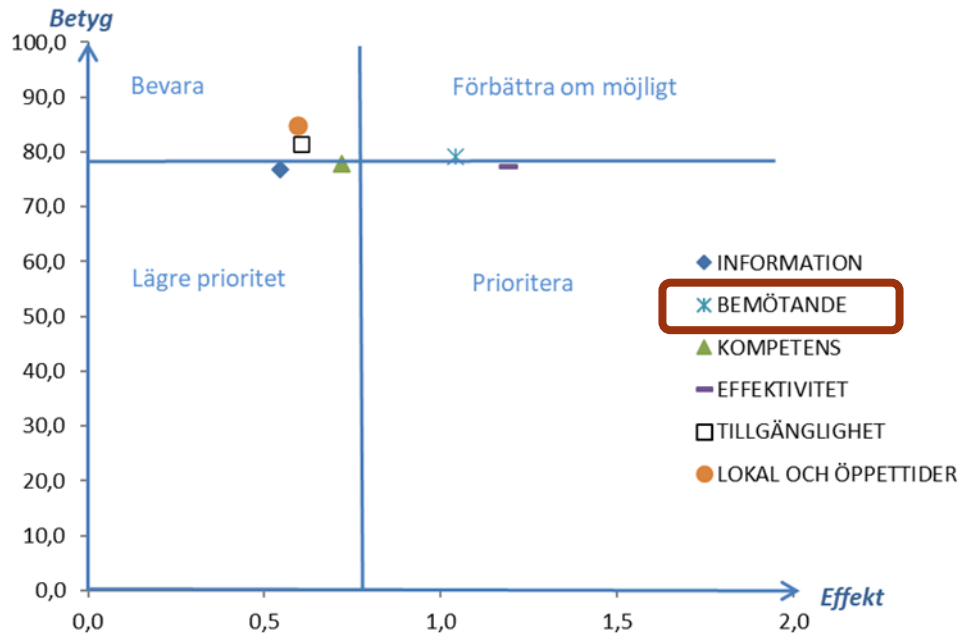


EFFEKTIVITET = handläggning och behandling av kundens ärenden, den tid det tar att handlägga kundens ärenden, den tid det tar att få svar på frågor per mail, nöjdhet med effektiviteten totalt sett

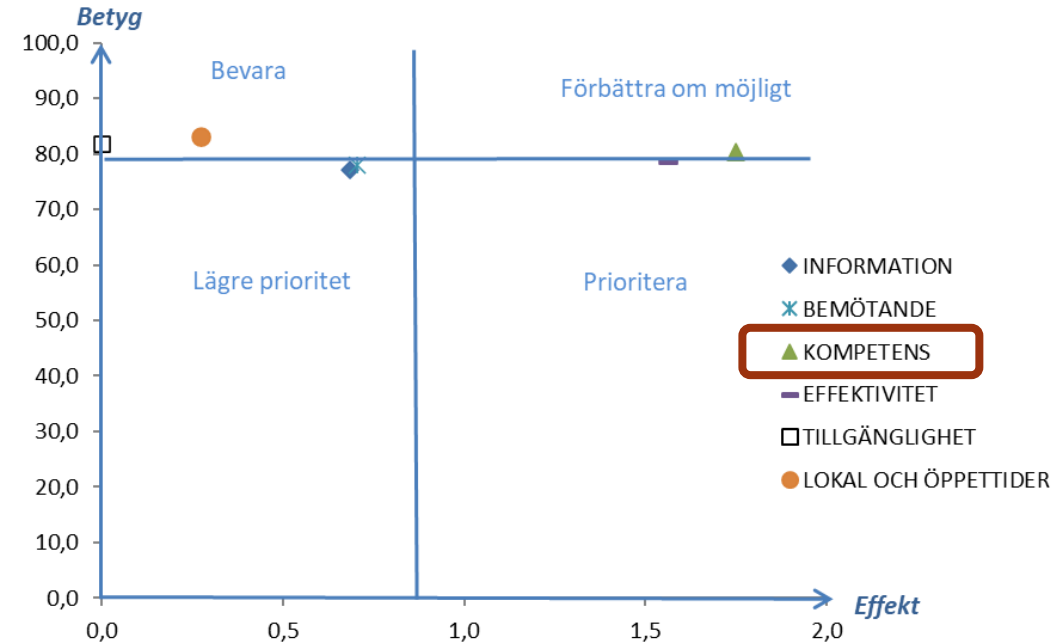


Kundernas perspektiv

Arbetsmarknadsservice



Studiestöd



BEMÖTANDE = Kommunikation med personalen, den vägledning och stöd personalen ger, den hjälpsamhet som personalen visar, bemötandet totalt sett

KOMPETENS = Kunskap och kompetens på AMS inom området som gäller dina ärenden, personalens förmåga att förstå dina ärenden, ...att muntligt förklara ärendet, ...att skriftligt förklara ärendet, personalens kompetens totalt sett



Samarbetspartners och intresseorganisationer

Önskar:

- Ökat samarbete: mycket bra erfarenheter (t.ex. Emmaus, Ung resurs, ÅYG, socialen, Handikappförbundet)
- En koordinerande myndighet/förbund behövs (t.ex. Emmaus, Ung resurs, Autismspektrumförening, Visa vägen)
- Utökade kontakter med näringslivet: praktikplatser etc. efterfrågas (t.ex. Emmaus, Ung resurs, Handikappförbundet, Autismspektrumföreningen, Visa vägen)



Samarbetspartners och intresseorganisationer

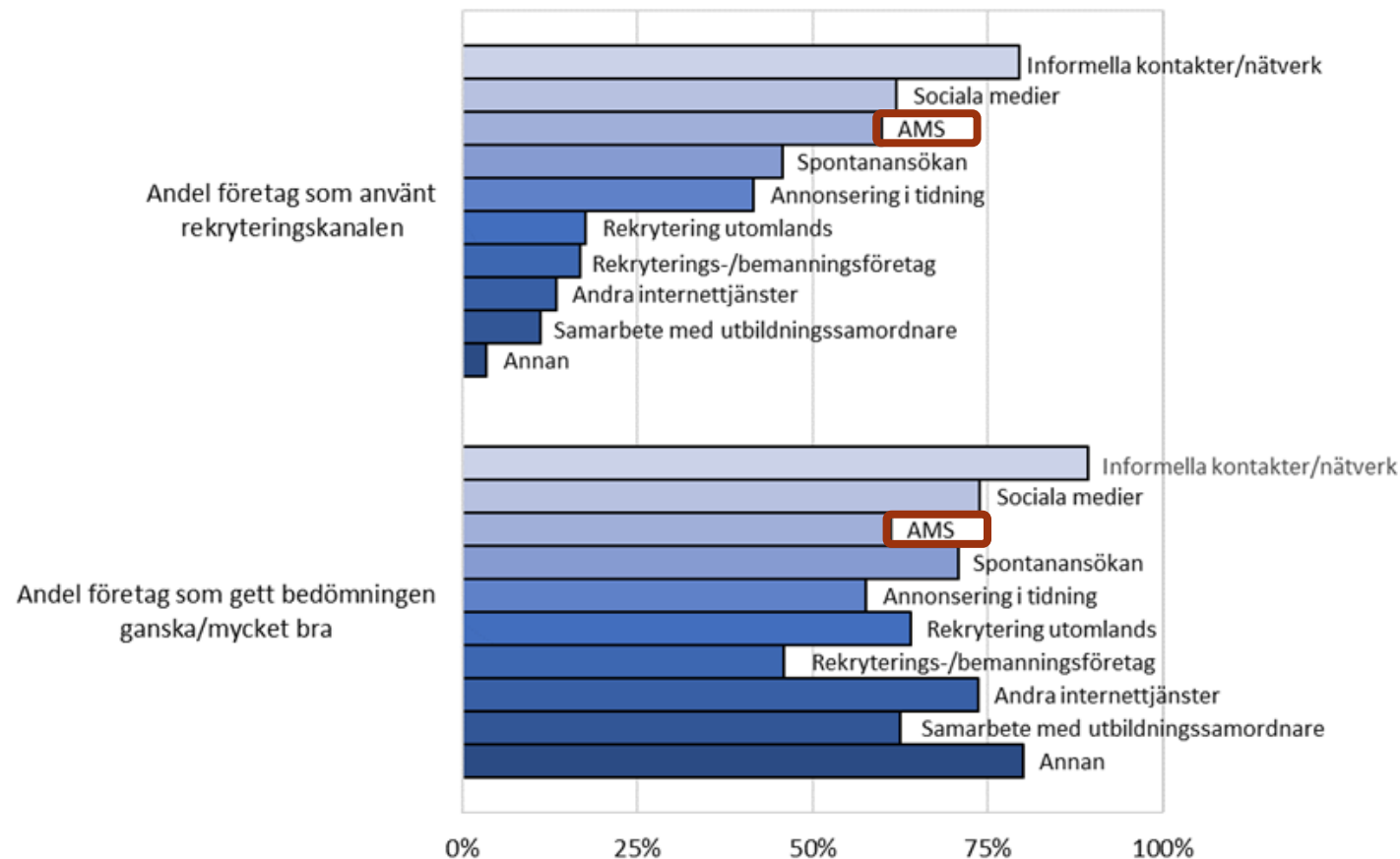
Erbjuder:

- Coachning eller liknande på arbets-/praktikplatsen (t.ex. Ung resurs, Autismspektrumföreningen)
- Möjlighet att hjälpa flera, större delaktighet i rekryteringen av kunderna (t.ex. Ung resurs, Medis, ÅYG, Visa vägen)
- Förändringsförslag kring lagstiftningen (t.ex. Emmaus, Medis, Socialen, Handikappförbundet)



Arbetsgivare

Andel företag som använt och varit nöjda med olika rekryteringskanaler



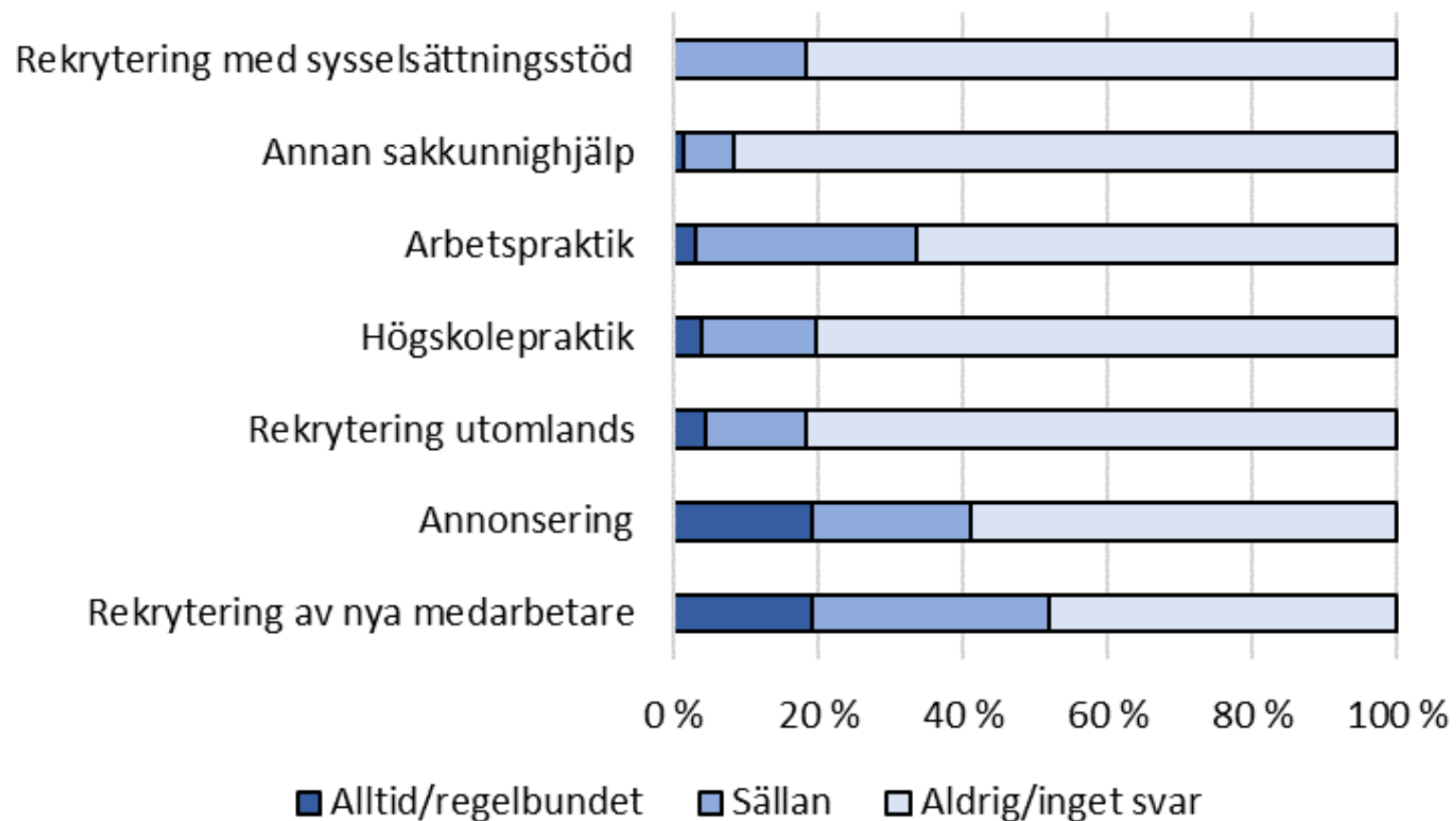
Not: Resultatet visar andelen företag som använt den specifika rekryteringskanalen av de respondenter som använt minst en rekryteringskanal och andelen företag som valt svarsalternativen "mycket bra" eller "ganska bra" av de företag som använt den aktuella rekryteringskanalen.

Källa: ÅSUB



Arbetsgivare

Andel svarande i privat sektor efter användning av sakkunnighjälp på AMS



Not: Svaren redovisas för de företag som gjort åtminstone en rekrytering det senaste året.
Källa: ÅSUB



Steg 3: Framtidsperspektiv

1. Ökad systematik i matchningsarbete:
 - Utökade kontakter till privata arbetsgivare
 - Ändamålsenlig dokumentation (kring den arbetssökande, rutiner, metoder, manualer)
2. Kompetensutveckling:
 - Utveckling av kompetens hos individen i allmänhet, personalen och ledningen på AMS
 - Kontinuerligt främjande av sysselsättning; *Visa vägens ev. roll*



Steg 3: Framtidsperspektiv

3. Personer med svår ställning på arbetsmarknaden

- Åtgärder: tydlig information, förenklad antagningsprocess till SFI, näringslivets ansvarstagande, kortare väntetider
- Ökat samarbete och samverkan, utveckling av lagstiftningen

4. Att leda utvecklingsarbetet

- Externa krav: lättillgänglig och face-to-face kundservice
- Interna krav: ansvaret kring utvecklingsarbetet, fastställda möjligheter för personalens yrkesmässiga utveckling och stöd
- Resurser till ledningen: Tillgång till kompetensutveckling och externt stöd, utvecklingsarbetet behöver prioriteras och skapas utrymme för



Tack för visat
intresse!



www.asub.ax



www.facebook.com/AASUB