

When the Client becomes her own Caseworker: Dislocation of Responsibility through Digital Self-support in the Swedish Public Employment Service

Ylva Wallinder and Ida Seing

Abstract

Drawing on ethnography in the Swedish Public Employment Service, this article compares caseworkers' and local managers' perceptions of changes towards increasing digital self-services for clients. Findings reflect a conflict of interest between different service ideals: vulnerable subjects in need of personalized guidance (caseworkers) versus competent subjects ready to manage their own unemployment via digital self-services (local managers). As we argue, the dislocation of responsibility via digital self-services serves to reinforce responsabilization, thus turning the client into her own caseworker. This development runs the risk of pushing vulnerable groups even further away from employment than they already are.

Zusammenfassung: Wenn die Klientin ihre eigene Sachbearbeiterin wird: Verlagerung von Verantwortung durch digitale Selbsthilfe in der schwedischen öffentlichen Arbeitsverwaltung

Mit einem ethnographischen Ansatz werden Erfahrungen von Vermittlungsfachkräften und Managern der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Schweden untersucht, die sich im Zuge einer Umstellung auf digitalisierte Dienstleistungen gesammelt haben. Die Ergebnisse deuten auf einen Interessenkonflikt zwischen unterschiedlichen Serviceidealen und ihnen zugrunde liegenden Bildern von den Personen hin, an die sich die öffentliche Arbeitsvermittlung richtet: dem verletzlichen Subjekt, welches persönliche Betreuung braucht (Vermittlungsfachkräfte), im Gegensatz zum kompetenten Individuum, welches bereit ist, mit Hilfe des digitalen Services selber Verantwortung für die Arbeitslosigkeit zu übernehmen (Führungskräfte). Der Artikel zeigt, dass die Einführung von digitalisierten Dienstleistungen zu einer Verantwortungsverschiebung führen kann, insofern Arbeitssuchende zu ihren eigenen Sachbearbeitenden werden. Diese Entwicklung birgt das Risiko in sich, dass sich schutzbedürftige Gruppen von Beschäftigungschancen entfernen.

JEL-Codes: H75, I38, O38