

Exploring New Challenges for Street-Level Bureaucrats through the Implementation of ADM Systems

Kathrin Hartmann

Abstract

The implementation of algorithms to inform decision-making has been shown to raise issues of quality, fairness, and accountability. However, the consequences of this technology can only really be understood by focusing on the actors using the technology in their daily working routines. It is therefore crucial to understand how decision-making processes change when algorithms are put into practice and to analyse street-level bureaucrats' perceptions of these algorithms. This paper addresses this question with a case study on the Austrian algorithm-based decision-making system AMAS, which is designed to assist street-level bureaucrats in the Austrian employment service (AMS) through profiling job seekers.

Zusammenfassung: Die Untersuchung neuer Herausforderungen für 'Street-Level Bureaucrats' durch die Implementierung von ADM-Systemen

Der Einsatz von Algorithmen zur Entscheidungsfindung hat Fragen zur Qualität, Fairness und Verantwortlichkeit algorithmenbasierter Entscheidungen aufgeworfen. Die Folgen dieser Technologie können jedoch nur dann verstanden werden, wenn man das Handeln der Akteure in den Blick nimmt, die diese Technologie in ihrem Arbeitsalltag einsetzen. Daher ist es von entscheidender Bedeutung zu verstehen, wie sich die Entscheidungsprozesse ändern, wenn Algorithmen in der Praxis eingesetzt werden, und die Wahrnehmung dieser Algorithmen durch die Fachkräfte zu analysieren. Der vorliegende Beitrag befasst sich mit dieser Frage anhand einer Fallstudie über das österreichische algorithmenbasierte Entscheidungssystem AMAS, das Fachkräfte des österreichischen Arbeitsmarktservice (AMS) bei der Erstellung von Profilen von Arbeitssuchenden unterstützen soll.

JEL-Codes: I38, Z18