

# **When a Human Says “No” to a Computer: Frontline Oversight of the Profiling Algorithm in Public Employment Services in Poland**

*Karolina Sztandar-Sztanderska and Marianna Zieleńska*

## **Abstract**

Based on the case study of profiling algorithm implemented in local Public Employment Services in Poland, the article analyses frontline oversight over the automated decision-making system (ADM). Putting humans in the decision-making loop is considered an accountability mechanism in a digital welfare state. Using evidence coming from interviews, documents, and statistics, the article takes a closer look at whether and why – despite critical attitude towards the algorithm – street-level bureaucrats were reluctant to say “no” to a computer. Research indicates that the reluctance to override automatic results at street-level is a context-dependent phenomenon, in which policy and organisational factors play a role, alongside invisible discretionary practices of working around ADM without overtly correcting it.

*Zusammenfassung: Wenn ein Mensch „Nein“ zu einem Computer sagt: Frontline-Überwachung des Profiling-Algorithmus in öffentlichen Arbeitsverwaltungen in Polen*

Anhand einer Fallstudie über einen Profiling-Algorithmus, der in lokalen Arbeitsämtern in Polen implementiert wurde, wird der Umgang der Fachkräfte mit dem automatisierten Entscheidungssystem (ADM) untersucht. Den Menschen in die Entscheidungsfindung eines Algorithmus einzubeziehen, wird im digitalen Wohlfahrtsstaat als ein Mechanismus angesehen, um Zuständigkeit zuzuweisen und demokratische Kontrolle zu erlauben. Anhand von Belegen aus Interviews, Dokumenten und Statistiken wird in dem Beitrag näher untersucht, ob und warum ‚Street-Level Bureaucrats‘ in der Arbeitsvermittlung auch bei einer kritischen Haltung gegenüber dem Algorithmus zögerten, computergestützten Entscheidungsvorschlägen zu widersprechen. Die Forschung zeigt, dass die Abneigung, automatisch gewonnene Ergebnisse durch Fachkräfte außer Kraft zu setzen, ein kontextabhängiges Phänomen ist, bei dem politische und organisatorische Faktoren eine Rolle spielen, ebenso wie unsichtbare diskretionäre Praktiken, die ADM zu umgehen, ohne sie offen zu korrigieren.

JEL-Codes: I38, O38