

Temadebat

"Ny teknologi i socialt arbejde og digitaliseringsbar lovgivning"

Helle Zinner Henriksen
hzh.digi@cbs.dk

Ny teknologi som rammer din hverdag

Automatisering

Big Data

Evidens-baserede beslutninger

Kunstig Intelligens

Chat-bots

Heatmaps

Robotter

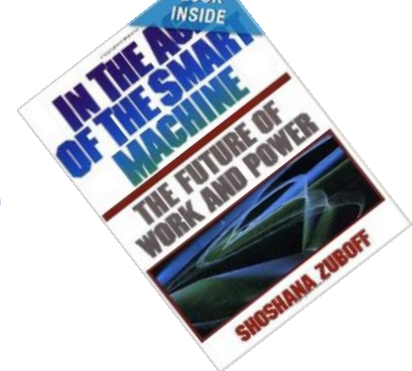
Sociale medier

Data er altid blevet anvendt som beslutningsstøtte. Det nye er, at kvantiteten af data og hastigheden hvormed, der kan findes mønstre i data

Yderligere digitalisering af dine arbejdsopgaver, hvad vil det betyde for dig? (skriv 3 stikord)



Teknologiens rolle i organisationer



Den teknologiske dualitet: teknologi kan kvalificere og degradere

Automatisering: Maskinen udkonkurrerer mennesket

(degradering)

kontrol over processer

gennemsigtighed

} effektivitet

Informatisering: Maskinen skaber nye udfordringer og krav

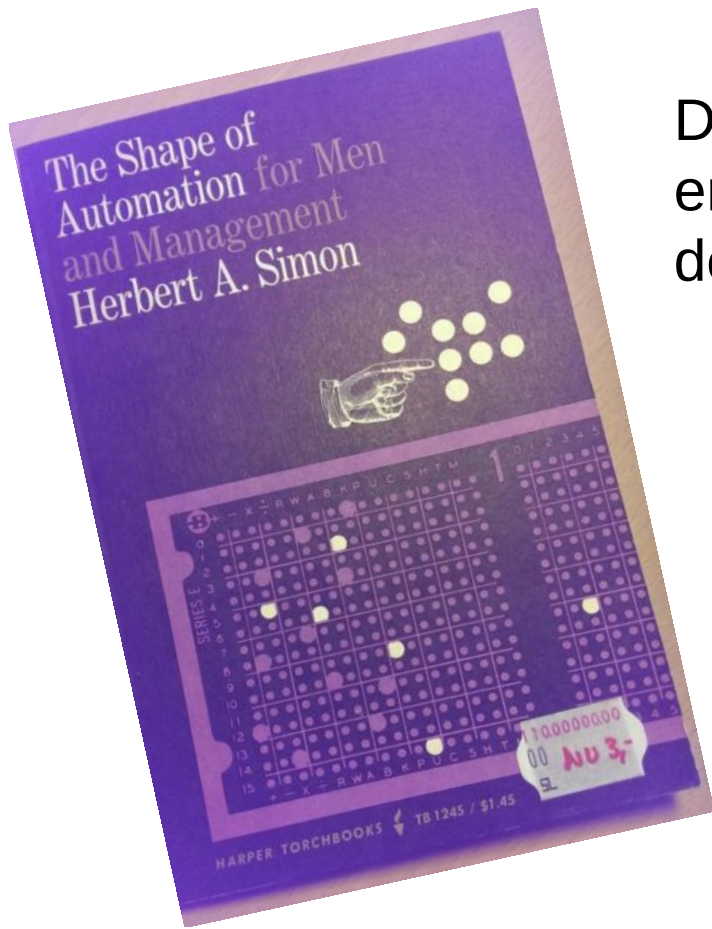
(kvalificering)

intellektuelle kompetencer

mindre kontrol

} kreativitet

Source: Zuboff: 1988 (*In the Age of the Smart Machine*)



Det helt centrale spørgsmål er: hvad kan en computer (nu eller i fremtiden) blive designet og bygget til at gøre?

Teknologisk radikalisme:

”computere vil være i stand til at gøre alt, hvad mennesket kan”

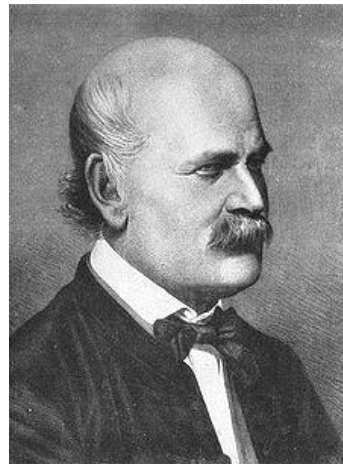
Teknologisk konservatisme:

”computere kan kun udføre det, som de programmeres til at gøre”

Evidens-baserede indsatser

Kommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020:

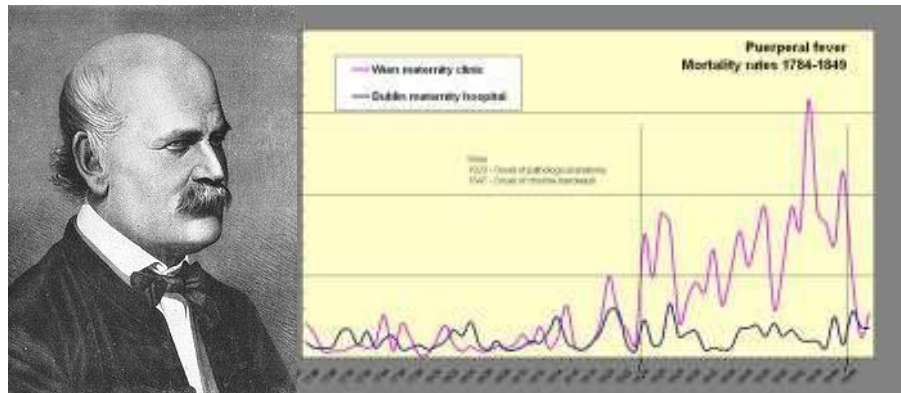
"Viden i data: Moderne anvendelse af data giver nye muligheder for at tilrettelægge evidensbaserede indsatser og give beslutningsstøtte – både for den enkelte med arbejder i konkrete situationer og for kommunens beslutningstagere i forhold til fremtidige prioriteringer." (p. 15-16)



Ignax Semmelweis

Data som kilde til evidens





Hvorfor er det vanskeligt at praktisere?

- For meget evidens/data
- Der er ikke tilstrækkelig evidens/data
- Evidens/data passer ikke helt til situationen
- Andre forsøger at vildlede dig
- Du forsøger at vildlede dig selv
- (Rige) fortællinger er mere overbevisende



Eksempel på evidens-baseret indsats

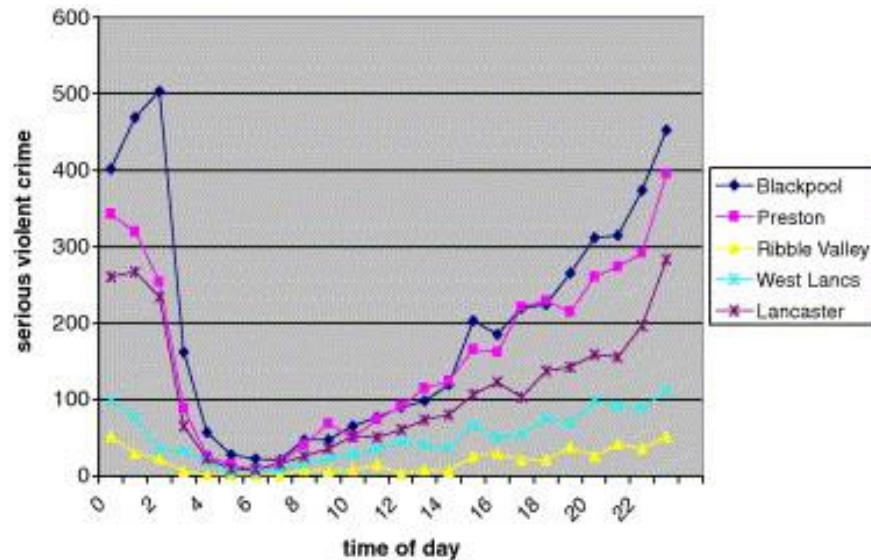
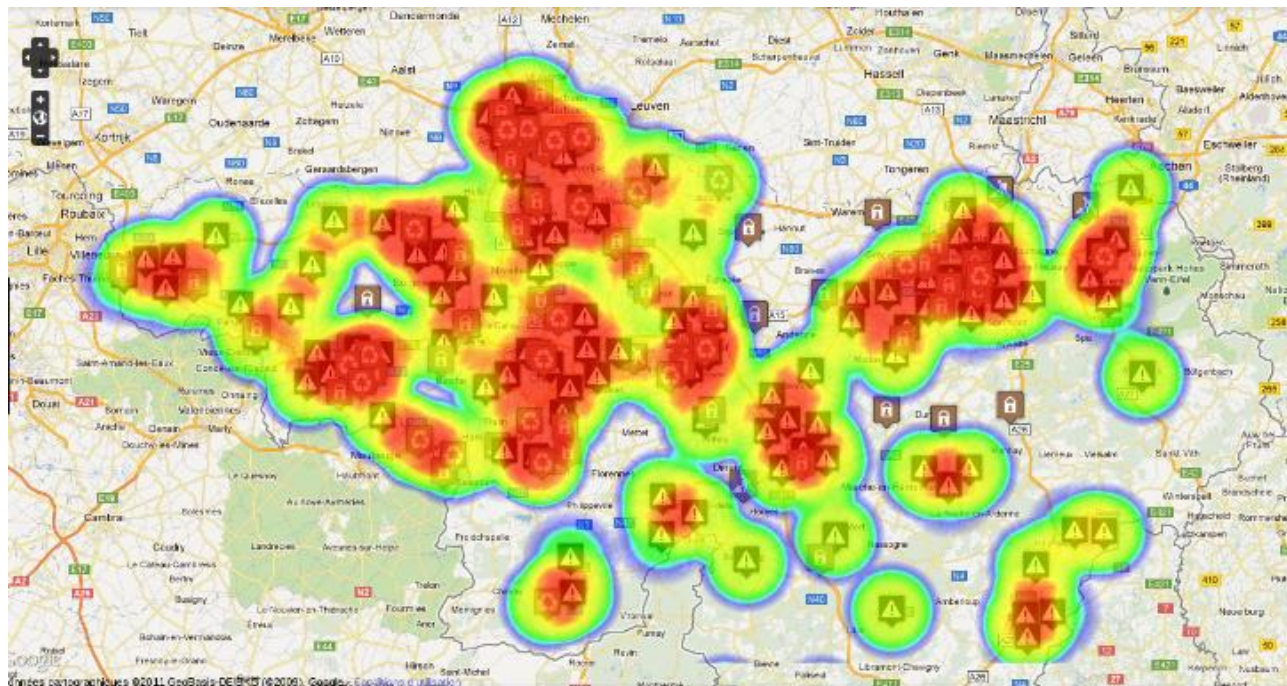


Table 2. Correlations between environmental factors and the prevalence of alcohol-related violent crime (ward level analysis)^a

Environmental factor (ward level statistics)	Correlation with alcohol-related violence
Outlet density (i.e., number of licensed premises relative to geographical size of ward)	0.78
Index of social deprivation – ward level	0.48
Student population per ward	0.45
Economically active population per ward	0.40
Owner occupation per ward	0.16

kilde: David G. Wastell, *Information systems and evidence-based policy in multi-agency networks: The micro-politics of situated innovation. The Journal of Strategic Information Systems*, Volume 15, Issue 3, 2006, Pages 197-217.

Heatmaps



Hvor må data komme fra?

- hvor går grænsen for, hvilke data der kan inddrages i forvaltningens skøn?



Ustrukturerede data

Strukturerede data

Digitaliseringsklar lovgivning



”Regeringen ønsker derfor at skabe digitaliseringsklar lovgivning – lovgivning, som er enkel og klar og skaber grundlaget for en mere reel og systematisk afbureaukratisering af den offentlige sektor. ”

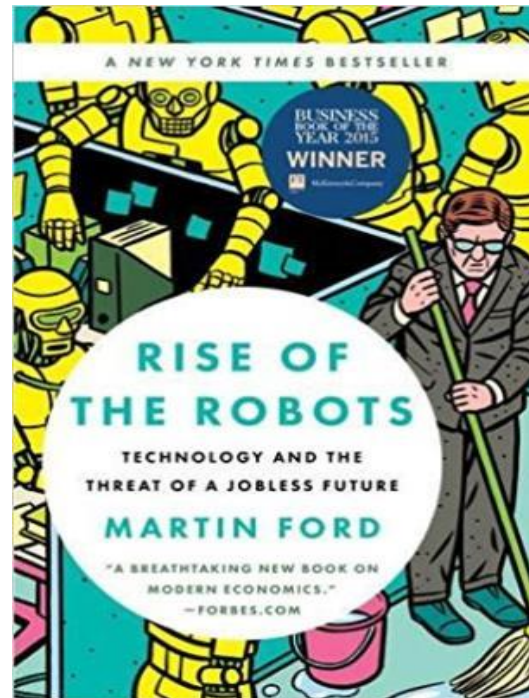


Robotterne kommer!

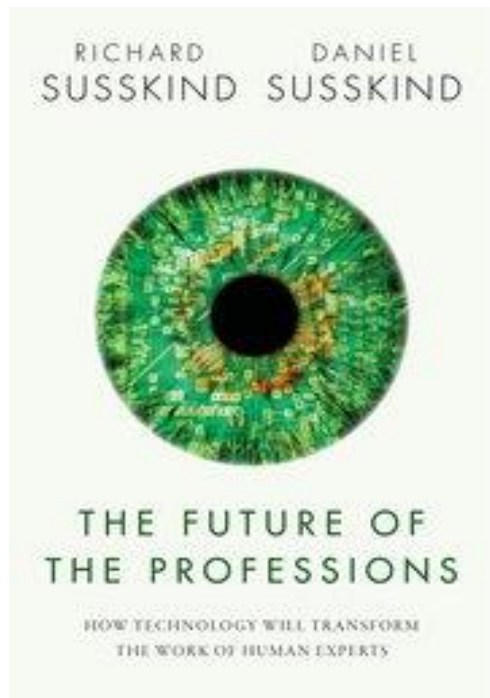
- altså også de som kan understøtte sagsbehandling

”Sandheden er, hvis du arbejder med eller bliver understøttet af et smart software system, så er det et rigtig godt gæt, at hvad enten du er klar over det eller ej, så er du i gang med at oplære systemet i at erstatte dig”

Martin Ford



Hvad karakteriserer professionelle



Professionelle udmærker sig ved at kunne

- Tænke - analysere
- Føle – være empatiske
- Mærke – berøre
- Moralisere – vurdere om rigtigt eller forkert

Kan det repliceres i automatiserede processer?

Susskind & Susskind: JA!

KI fejlslutning (AI fallacy)

Den antagelse at den eneste måde systemer kan træffe beslutninger på, er at replicere menneskelig adfærd

Det afgørende må være kvaliteten af udfaldet ikke processen

Skiftet fra personlig kontakt til data til automatisering



Street-level bureaucracy - Screen-level bureaucracy - System-level bureaucracy

”Skøn er som hullet i en doughnut”



”Hullet i en doughnut er som et åbent område omringet af et bælte af restriktioner”

Det er gade-plans bureaukraterne der udfylder hullet via deres professionelle skøn.

Restriktionerne er love og regler samt politiske og kulturelle normer.

Politiske og kulturelle normer

Digitaliseringsstrategien 2016-2020: ”Og det kan lette de administrative processer og sagsbehandling, når manuelle arbejdsgange og i nogle tilfælde afgørelser kan automatiseres.” (p. 8) ”Bedre brug af data og hurtigere sagsbehandling [...] Og myndighederne kan løse opgaverne mere effektivt, fx når det bliver muligt at automatisere dele af sagsbehandlingen.” (p. 25)

Kommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020: *”Men vi skal videre, og derfor vil kommunerne målrettet forfølge mulighederne for at udnytte potentialet i de nye løsninger frem mod 2020 med fokus på øget automatisering af sags gange og muligheder for straks afgørelser.”* (p. 31)

”Viden i data: Moderne anvendelse af data giver nye muligheder for at tilrettelægge evidensbaserede indsatser og give beslutningsstøtte – både for den enkelte med arbejder i konkrete situationer og for kommunens beslutningstagere i forhold til fremtidige prioriteringer.” (p. 15-16)

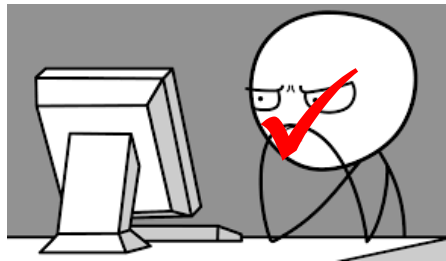
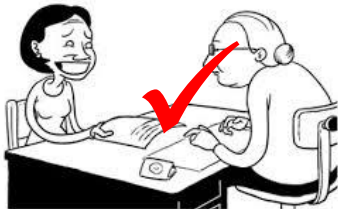
VLAK regeringsgrundlag: *”Endvidere vil regeringen styrke it-sikkerheden, og vi vil foreslå mere tidssvarende digitaliseringsklar lovgivning.* (p. 59)

Innovationsministerens Sammenhængsreform: ”Regeringen ønsker en mere tidssvarende offentlig sektor, der tager nye teknologier og løsninger i anvendelse hurtigere end i dag. Det gælder både teknologier, som møder borgere og virksomheder, samt teknologier, der understøtter en mere effektiv administration”. (p 15)

Forvaltningslovens §24

§ 24. En begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Stk. 2. Begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.



Når skøn afskaffes....

- ❑ Studie af styrelse med ca. 50.000 sager per år
- ❑ Behov for individuelt skøn af professionelle
- ❑ Styrelsen lavede forsøg med automatiseret sagsbehandling
- ❑ Øvelsen mislykkedes
- ❑ Styrelsen er nu lukket og sagerne er overført til UDK

One Step Forward and Two Steps Back: E-government Policies in Practice

Helle Zinner Henriksen

Abstract A central goal of e-government policy is to increase efficient administration, and one way to increase efficiency is via the increased automation and rule-based decision making. The use of data to streamline processes has a prominent role in public policy today. This chapter specifically discusses the role of discretion in data-driven public administration. The empirical setting of the discussion is the Danish public sector which has been among the first to implement e-government solutions. Denmark has a long tradition of policies defining goals of front-office e-services as well as back-office e-services.

H.Z. Henriksen (✉)

Department of Digitalization, Copenhagen Business School, Frederiksberg, Denmark
e-mail: hzh.digi@cbs.dk

© Springer International Publishing AG 2018

J.R. Gil-Garcia et al. (eds.), *Policy Analytics, Modelling, and Informatics*, Public Administration and Information Technology 24,
DOI 10.1007/978-3-319-61762-6_4

Digitaliseringsparat lovgivning + IT + organisatorisk forandring =

