

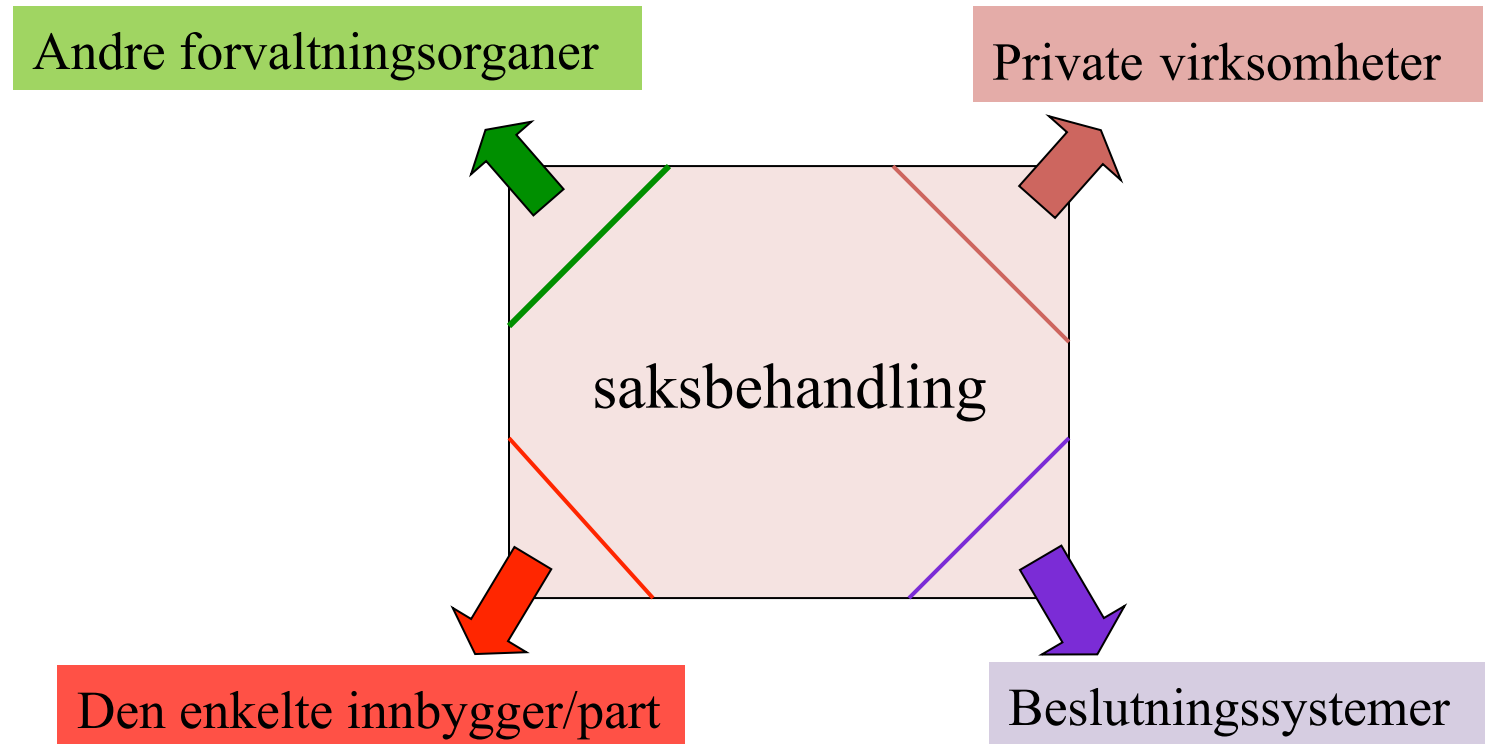
# Elektronisk selvbetjening – fremskritt eller selvskudd?

Dag Wiese Schartum,  
Senter for rettsinformatikk,  
Avdeling for forvaltningsinformatikk,  
UiO

# Hva er selvbetjent forvaltning?

- En forvaltning der innbyggere/parter hjelper seg selv med
  - (generelt) *Finne* relevant informasjon vedrørende forvaltningsordningene, *forstå* denne på korrekt måte og *bruke* den til angitte formål
  - (i kvalifisert forstand) være «*sin egen saksbehandler*», dvs. ta stilling til beslutningsgrunnlag og korrekt behandling av egen sak, frem til enkeltvedtak
- I økonomisk perspektiv er det et mål at forvaltningen skal *investere minst mulig ressurser* for å produsere forsvarlige og tilstrekkelig gode resultater
- Selvbetjening kan – mer generelt – ses som et spørsmål om *endret arbeidsdeling* ved utførelse av oppgaver innenfor offentlig forvaltning
- En parallell fra privat sektor er overgangen til *banktjenester* over skranke til selvbetjening i nettbank
- **I hvilken grad og under hvilke forutsetninger er det mulig og ønskelig med selvbetjening i offentlig forvaltning?**

# Generelt om IKT og endret arbeidsdeling i offentlig forvaltning



IKT benyttes aktivt for å endre arbeidsdelingen i samfunnet, og dette har klare konsekvenser for hva fremtidens forvaltning vil bli

Vi står overfor reelle valg med klare konsekvenser for innbyggere/partner og arbeidstakere

Spørsmålet om selvbetjening er med andre ord del av en større debatt

# Betjening og selvbetjening

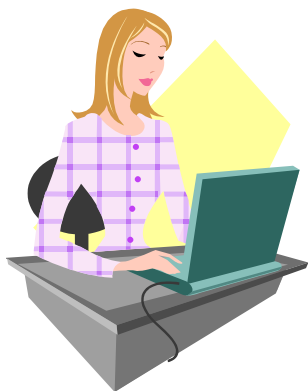
initiativ	
<b>Betjent, manuell innsats</b>	<i>Individuell veiledning av ekspert</i>
<b>Selvbetjent, «manuell» (også IKT- bruk)</b>	<i>Les brosjyrer og annen informasjon Svar på vanlige spørsmål</i>
<b>Selvbetjent, automatisk støttet</b>	<i>IKT-system gir tilstrekkelig informasjon</i>
<b>Helt automatisk</b>	<i>Ingen manuell innsats, verken betjent eller selvbetjent</i>

## Saksbehandling

# Setter loven rammer for selvbetjening?

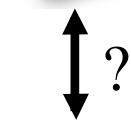
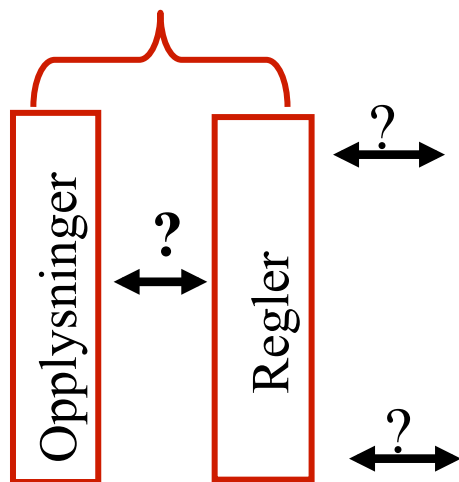
- Forvaltningsloven
  - § 11 etablerer en generell veiledningsplikt
  - § 17 første ledd gir forvaltningen en plikt til å utrede
- Innenfor rammene av disse pliktene har forvaltningsorganene imidlertid stor frihet til å
  - organisere og innrette arbeidet, og til å
  - fastlegge hvilken prioritert veiledning og utredning skal ha
- Forvaltningen kan imidlertid bare velge løsninger som er forsvarlige
- *Under hvilke forutsetninger er selvbetjent forvaltning forsvarlig?*

# “Den selvbetjente forvaltning”



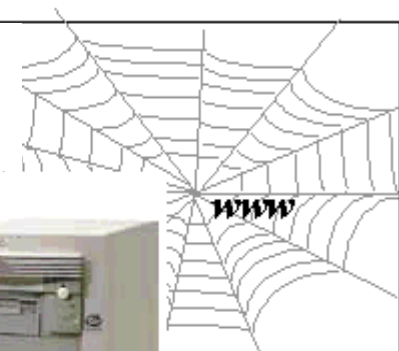
Inngir opplysninger  
i sin sak

Automatisk rettsanvendelse:  
Behandler opplysningene



Krav til rettslig  
informasjonssystem

Forklaringer  
Utdypende info  
Kilder



# Mulige argumenter *for* selvbetjening

- Idealet om aktive borgere er viktig for rettsstaten, og **IKT-basert** selvbetjening kan legge til rette for aktivitet når som helst
- Læringseffekten av selvbetjening kan være større enn ved betjent hjelp, fordi informasjonsmengden og tilgjengeligheten kan være langt bedre
- Læringseffekten kan ha betydning for realiseringen av demokratiidealet
- Ikke sikker på om selvbetjening gir billigere forvaltning, jf. nedenfor om utfordringer og løsninger

# De viktigste utfordringene

- Selvbetjeningsopplegget må kunne formidle riktig informasjon som er tilpasset det enkelte individ/sak
- Selvbetjening vil ofte innebære at parter bes om å gjøre et kvalifisert juridisk arbeid
  - Teknologiske forutsetninger?
  - Kompetansemessige forutsetninger?
  - Manglende interesse og motivasjon
- Vanskelig å unngå at sosiale og digitale skiller oppstår og får stor betydning
  - Hvor store forskjeller er forsvarlige og dermed akseptable?
  - Hva må forvaltningen gjøre for å forsikre seg om at selvbetjening er forsvarlig?



# De viktigste løsningene

- Bare selvbetjening når det store flertallet av parter innen forvaltningsområdet kan forventes å mestre oppgaven
- Alltid selvbetjening med betjent bakland
- Selvbetjening basert på kurant-/ukurantklassifisering
- Rettslige informasjonssystemer
  - Som ikke underslår kompleksitet
  - Som gir utfyllende informasjon
    - Hva er riktig rettslig definisjon av opplysningene som etterspørres?
    - Hvordan har opplysningene betydning for vedtaket?
  - Som gir informasjon på valgfritt nivå
    - Kortfattet forklaring av felt
    - Utdypende forklaring (jf nivået for rundskriv)
    - Autentiske rettskilder

# Elektronisk selvbetjening – fremskritt eller selvskudd?

- Teknologi gir vesentlig bedre muligheter for forsvarlig bruk av selvbetjening, men det er viktige begrensninger
- Ikke alle kan gjøre bruk av teknologien
- Teknologikunnskap og evnen til å tilegne seg fagkunnskap vil variere mye
- Mulighetene for å lykkes er best med en homogen målgruppe med motiverte og relativt kunnskapsrike brukere
- Forsvarlig selvbetjening vil ofte kreve store investeringer i avanserte informasjonssystemer
- Og uansett må det alltid være betjent hjelp når selvbetjeningen ikke lykkes