



## Automatiseret sagsbehandling, big data og kunstig intelligens: Myndighedsrollen i en digital tidsalder

*I dette synspunkt advarer Ulrik Røhl mod forsimplede sort/hvide-svar på, hvordan myndigheder kan, må og bør anvende avanceret teknologi i forbindelse med sagsbehandling i den offentlige sektor. Baseret på en aktuell interviewundersøgelse af praksis blandt danske myndigheder er anbefalingen, at det er nødvendigt at tage udgangspunkt i de bredere værdier for god myndighedsadfærd, som myndighedens arbejde forhåbentlig allerede er præget af.*

**Ulrik Røhl, PhD-stipendiat, KOMBIT A/S og Aalborg Universitet**

22. apr. 2020 05:00, <https://pro.ing.dk/digitech/artikel/automatiseret-sagsbehandling-big-data-og-kunstig-intelligens-myndighedsrollen-i-en>

Danske myndigheder anvender i stigende omfang avanceret teknologi til at understøtte sagsbehandlingen på en lang række områder. Det gælder fx fastsættelse af personskat, tildeling af SU, bevilling af hjælpemidler til handicappede og ældre borgere, og behandling af byggesagsansøgninger. Følger man dagspressen kan man indimellem endda forledes til at tro, at den offentlige sektors sagsbehandling primært styres ved hjælp af avancerede robotter og kunstig intelligens. Det er dog så langt fra hovedreglen, og i de fleste tilfælde er der tale om, at danske myndigheder understøtter sagsbehandling via it-systemer baseret på ekspertprogrammerede beslutningstræer og if-then-else-regler, som ofte strukturerer data og beslutninger, men sjældent rent faktisk foreslår løsninger eller træffer afgørelser. Der findes ikke et autoritativt overblik, men min egen forskning tyder på, at der alene anvendes egentlig fuldautomatisk sagsbehandling på omtrentlig tyve konkrete fagområder i den danske offentlige sektor.

Men anvendelsen af mere avancerede teknologier baseret på fx 'big data' og kunstig intelligens ér stigende, og den teknologiske udvikling øger løbende mulighederne. Det betyder også, at flere og flere myndigheder, ledere og medarbejdere i den offentlige sektor efterspørger forslag til ikke bare hvad man som myndighed *kan* og *må* anvende teknologi til, men også hvad man *bør* anvende teknologien til? Det skorter ikke på anbefalinger om dataetik og 'good algorithmic government' i disse år. [En gruppe forskere fra Harvard University](#) har for nylig sammenstillet hele 36 anbefalinger blot til anvendelse af kunstig intelligens i den offentlige sektor – og forskerne har endda ikke talt det såkaldte værdikompass fra [regeringens ekspertgruppe om dataetik](#) fra 2018 med.

Men spørgsmålet er, om 'bør' i forhold til anvendelsen af avanceret teknologi til understøttelse af sagsbehandling på den måde kan sættes på formel i en tid hvor både teknologien og – ikke mindst – vores opfattelse af teknologien udvikler sig markant? På mange måder er anvendelsen af avanceret teknologi fortsat umoden, og præget af en palette af farver frem for sort/hvid, rigtig/forkert og lovlig/ulovlig.

Derfor giver en lille rejse tilbage i tiden mening: I Danmark blev den første lov om 'Kørsel med Automobileer' vedtaget i 1903, hvor der på daværende tidspunkt alene i København fandtes 57 biler. Først tyve år senere – hvor antallet af biler formodentlig havde passeret 20.000 ([nationalmuseet.dk](#), 2020) – fik vi den første færdselslov, som siden er ændret et utal af gange og senest blev ændret 25. februar i år. Og ikke nok med at færdselsloven løbende har ændret sig, og dermed grundlaget for hvad man må og ikke må anvende en bil til her i landet. Nej,

vores opfattelse af hvad man bør og ikke bør anvende en bil til har også ændret sig: I 1997 mente 23 % af danskerne fx, at kørsel i let spirituspåvirket tilstand ikke var helt uacceptabelt, mens det tal i 2010 var faldet til 16 % (Rockwool Fondens Forskningsenhed, 2011).

Og hvad kan vi så bruge det til når myndigheder, ledere og medarbejdere i den offentlige sektor overvejer øget automatisering af sagsbehandlingen? Vi kan bruge det til at lægge troen på absolutte, statiske svar på hvad vi må og ikke må, hvad vi bør og ikke bør, på hylden. Rigtig meget i forbindelse med teknologi-anvendelse i den offentlige sektor handler om, hvordan man som myndighed ibrugtager og løbende kvalitetssikrer anvendelsen af teknologi – frem for præcis hvilken teknologi, der er tale om.

Derfor er en del af opskriften på, hvordan myndighedsrollen i en digital tidsalder ser ud, at både ledere og medarbejdere i højere grad melder sig ind i overvejelserne om *bør*. Spørgsmålet skal ikke overvejes til myndighedens it-chef, men skal i stedet besvares ved at fokusere på de værdier for god myndigheds-adfærd, som langt de fleste af os – inkl. medarbejdere, ledere og folkevalgte ubevidst bærer rundt på – bærer rundt på. Baseret på en aktuell interview-undersøgelse af praksis blandt danske myndigheder bør myndigheder i særlig grad være opmærksom på de følgende værdier, når de ibrugtager og anvender både delvist og fuldautomatisk sagsbehandling:

- *Korrekthed*: Det vil næppe komme bag på nogle, at myndigheders afgørelser skal være korrekte, men hvad vil korrekthed rent faktisk sige? Er det som myndighed rent faktisk tilfredsstillende at basere fremtidige afgørelser på historiske afgørelser, som mange machine learning-modeller gør? Hvordan er man som myndighed opmærksom på at sikre, at der ikke opstår nye bias'er i data hen ad vejen, som forvrider myndighedens afgørelser?
- *Borgerens integritet*: Hvordan kan man som myndighed ramme en tilfredsstillende balance mellem viden om borgere og virksomheder, og hensynet til deres privatliv? Kan man fx anvende automatiseret sagsbehandling til at begrænse medarbejderes indsigt i personfølsomme data?
- *Professionalisme*: Hvad vil det sige at være en professionel, digital myndighed? Hvilke kompetencer er nødvendige, og hvad kan vi overlade til fx private it-leverandører? Hvordan sikrer vi en løbende kvalitetssikring af vores teknologi-anvendelse, så den ikke 'sander til'?
- *Tillidsskabende*: Hvordan anvender vi teknologien til at skabe mere tillid fra borgeres og virksomheders side til vores ageren som myndighed? Og undgår, at teknologien virker fremmedgørende for vores interessenter? Kan vi fx anvende automatiseret sagsbehandling til at udforme mere sigende og illustrative begrundelser, som ikke alene kan forstås af veluddannede borgere, men også af fx svage læsere?
- *Responsivitet*: Hvordan agerer man som myndighed imødekommende og lydhør på trods af, at dialogen med borgere og virksomheder i høj grad foregår digitalt? Hvordan sikrer man fx, at også de borgere eller virksomheder med særlig komplicerede behov også kan henvende sig til myndigheden og få deres sag behandlet?
- *Selvstændiggørelse ('empowering')*: Kan man som myndighed anvende de muligheder, som anvendelsen af big data i sagsbehandlingen giver, til at øge borgeres og

## ✓ FAKTA

Den omtalte undersøgelse er baseret på kvalitative interviews med 43 beslutningstagere og praktikere, som arbejder med automatiseret sagsbehandling i og omkring den offentlige sektor. Undersøgelsen indgår i Ulrik Røhls igangværende ph.d.-projekt: 'Management, Organisation and Good Administrative Behaviour in the Age of Digital Government'.

virksomheders egne handlemuligheder? Er det muligt at anvende fx prædiktioner (forudsigelser) i sagsbehandlingen som led i dette, frem for indirekte at stigmatisere grupper af borgere eller virksomheder?

Der er typisk to tilgange til værdier: Enten så anskuer man værdier som noget, man kan tilvælge efter man har opfyldt nogle minimumskrav – som en 'icing on the cake'. Det kan fx være efter at man som offentlig leder har sikret sig, at myndighedens automatiserede sagsbehandling er i overensstemmelse med forvaltningsretlige krav. Eller også anskuer man værdier, som det der udfylder alle de tomrum, som sort/hvid-, rigtig/forkert- og lovlig/ulovlig-distinktioner nødvendigvis efterlader.

Her er det min anbefaling, at både medarbejdere og ledere i den offentlige sektor vælger den sidste tilgang, og accepterer, at svarene på hvad man som myndighed *kan*, *må* og *bør* anvende avanceret teknologi til, ikke er entydige, men i stedet bl.a. skal ta' udgangspunkt i de værdier for god myndighedsadfærd, som myndighedens arbejde forhåbentlig allerede er præget af. Kun derved kan danske myndigheder forny myndighedsrollen i en digital tidsalder, hvor anvendelsen af automatiseret sagsbehandling, big data og kunstig intelligens vil vokse markant.

---

## **Ulrik Røhl**

*Cand.scient.adm. og ph.d.-stipendiat ved Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet, i samarbejde med kommunernes IT-fællesskab, KOMBIT, og underviser på uddannelserne i Politik og Administration samt Digitalisering og Innovation. Han forsker i sammenhængen mellem 'god myndighedsadfærd', ledelse og digitaliseringen af den offentlige sektor, og er tidligere stabschef i KOMBIT.*

---