

Ulla Lund
s071534

Lovforslag og digital administration

Fra HumanComputerInteraction til LawComputerInteraction

Eksamensprojekt, Februar 2011
IMM-B.Eng-2010-55

Lovforslag og digital administration, Fra HumanComputerInteraction til LawComputerInteraction

Author(s):

Ulla Lund
s071534

Supervisor(s):

Adjunkt Michael Kai Petersen

**Technical University of Denmark
Informatics and Mathematical Modelling**

Building 321, DK-2800 Kongens Lyngby, Denmark
Phone +45 45253351, Fax +45 45882673
reception@imm.dtu.dk
www.imm.dtu.dk

Release date:	25. august 2011
Class:	Red. offentlig udgave
Edition:	1. udgave
Comments:	This report is a part of the requirements to achieve titlen Diplomingeniør at Technical University of Denmark. The report represents 20 ECTS points.
Rights:	© Ulla Lund, 2011

Abstract

I Danmark har vi et cirkulære, som fastsætter reglerne for bemærkninger til lovforslag (jf. Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16/09/1998 om bemærkninger til lovforslag mv.) § 5 i dette cirkulære vedrører administrationen af lovforslag. Det har været opgaven at undersøge, om der er grundlag for at udvide cirkulæret med en ny bestemmelse om at ”angive” menneske-maskin interaktionen ved administrationen af lovforslag.

Det er sket med udgangspunkt i ISO 13407 (også kaldt 9241-210). Som led heri er der opstillet en konceptuel model og mulige designs for udvidelse af § 5. Der har været arbejdet både med visuelt og interaktivt design. En gruppe på 11 folketingspolitikere og 5 organisationer har indgået i brugerevalueringen, der har omfattet interviews og besvarelse af spørgeskema.

Gennemgående er der en positiv evaluering af de angivne designs. Der er således grundlag for en ny iteration.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	
1.1. Problemformulering	6.
1.2. Afgrænsning og projektrisici	6.
1.3. Deltagerkreds	7.
2. Metode og struktur	
2.1. ISO	8.
3. Kontekst of use	
3.1. Brugere	11.
3.2. Reglerne for udarbejdelse af lovforslag: Hvad er § 5?	13.
3.3. Lovforslagsprocessen	17.
3.4. Delkonklusion	21.
3.5. Undersøgelse af brugernes mål	22.
3.6. Undersøgelse og brugernes oplevelse og idealer på tidspunkt for samarbejde af IT og administration	23.
4. Krav	26.
5. Konceptualisering og design	
5.1. En konceptuel model	30.
5.2. Design af § 5	32.
5.3. Casen som skal designes	34.
6. Det visuelle design af casen	
6.1. Visuelt design	37.
6.2. Visuelt design med use case	39.
6.3. Visuelt design med tilstandsmaskine	43.
7. Det interaktive design af casen	
7.1. Interaktionsparadigme og interaktionstype mv.	45.
7.2. Klageboksen i ”interaktivt design”	46.
8. Evaluering: Den kvalitative del	
8.1. interviewets indledning	65.
8.2. Tværgående, kvalitative resultater	67.
8.3. Overgangen til designs	69.
8.4. Use casen: Kvalitative resultater	60.
8.5. Tilstandsmaskinen: Kvalitative resultater	72.
8.6. Interaktiv løsnings: Kvalitative resultater	73.
8.7. Konklusion	75.
9. Evaluering spørgeskemaet	
9.1. Metode	76.
9.2. Kravsopfyldelse	77.
9.3. Likert skala	80.
10. Konklusion	
10.1. Indledning	85.
10.2. Konklusion på designforslagene	85.
10.3. Fra HCI til LCI	86.
11. Litteraturliste	88.

Bilag

- Bilag 1. Metode, herunder (1) God teknik i evaluering, og (2) udvælgelse, spørgeskemaer og databehandling ()
- Bilag 2. Interviews (fortrolig)
- Bilag 3. Deltagere
- Bilag 4. Materiale vedr. deltager kontakt
- Bilag 5. Databehandling, tabeller og diagrammer (fortrolig)

1. Indledning

1.1. Problemformulering

Reglerne for udarbejdelse af lovforslag er fastsat i Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16. september 1998. Cirkulærets § 5 fastlægger kravene til belysning af administrationen af lovforslaget.

Kravene omfatter dog ikke en pligt til at behandle menneske-maskin interaktionen, dvs. hvilke dele af administrationen, som regeringen ser som en digital arbejdsgang og hvilke dele der ses som manuelle på lovforslagstidspunktet.

Det kan derfor i dag være svært at se ud af et lovforslag og dets bemærkninger, hvordan det kan/skal administreres digitalt af myndighederne. Det er opgaven i denne afslutningsopgave at undersøge mulige løsningsdesign til belysning af den digitale administration af lovforslag.

Afslutningsopgaven har således følgende problemformulering: "Undersøgelse af en ændring af Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16/09/1998 om bemærkninger til lovforslag mv. således, at cirkulæret tilføres en ny bestemmelse om at "angive" menneske-maskin interaktionen ved administrationen af lovforslag."

Undersøgelsen vil bygge på og anvende "Human Computer Interaction". Den skal opstille, afprøve og evaluere de mulige designløsninger på en kreds, som kan gøre det ud for brugerne. Kredsen kan bestå af politikere og høringsberettigede organisationer mv.

Der skal indgå en relevant case på et lovforslag. Det skal være et krav til casens sagsområde, at deltagerne kan forholde sig hertil. De mulige modeller skal omfatte et spektrum fra en low-level simpel illustration til en kompleks løsning i form af en egentlig applikation med adgang til interaktivt brugersamspil.

Hovedvægten skal lægges på den komplekse løsning. Der skal her være tale om en egentlig applikation, som er dækkende for casen. Casen skal være programmeret i et sprog og ved anvendelse af metoder relevante set i forhold til opgaven. Der reflekteres over metodevalg i forhold til opgaven.

Undersøgelsens produkt vil som nævnt bestå i en vurdering af behovet for at tilføje Statsministeriets cirkulære en bestemmelse om at "angive" menneske-maskin interaktionen ved administrationen af lovforslag, samt en vurdering af mulige modeller herfor.

1.2. Afgrænsning og projektrisici

Undersøgelsen ligger i grænsfeltet til andre uddannelses- og forskningsområder. Det gælder især det politologiske og juridiske område. En af udfordringerne er derfor også at

udskille og fastholde den som en ingeniøropgave. Det skal dog tilstræbes, at projektets forslag og løsninger fortsat giver mening i en politisk administrativ sammenhæng.

Det er vigtigt at forstå, at projektet alene vedrører § 5 og derfor ikke har noget at gøre med Folketingets lovforslags håndtering, som i øvrigt i stor udstrækning i dag sker digitalt.

Den væsentligste risiko ved projektet vedrører deltagerkredsen, især politikerkredsen.

Den første risiko vedrører det at få en aftale. Politikere er i reglen en meget efterspurgt ressource. Deres travleste tid er i efteråret især hen imod jul, hvor finansloven med tilhørende lovforslag skal vedtages. Der kan derfor være risiko for, at det er vanskeligt at få et tilstrækkeligt stort antal politikere til at deltage, samt at få den nødvendige bredde mellem politiske/ideologiske fløje.

Den anden risiko vedrører realisering af interviewet. Politikeres hverdag er uforudsigelig, hvor nye politiske sager pludseligt kan opstå med hasteindkaldte møder i Folketingets udvalg og/eller folketingsgruppen og hermed aflysning - eller endnu værre afbrud - af interview til følge. Sidstnævnte risiko er rimelig høj. Det har været årsagen til, at 2 interviews ikke blev fuldt gennemført, men det har ikke medført aflyste møder.

Hvad angår erhvervsorganisationerne så kan de også være vanskeligt at få i tale, men der er ikke samme risiko for aflysning eller afbrud som med politikerne.

Herudover er der også risiko knyttet til selve projektet og ledelsen heraf. Vigtigst her er tidsbegrænsningen på bygningen af den fulde interaktive løsning, som skal ske inden for den første måned af projektet og forud for start af interviews.

1.3. Deltagerkreds

Deltagerne i projektet fremgår af bilag 3.

2. Metode og struktur

2.1. ISO

Det er valgt som skabelon for metoden at anvende ISO 13407 og dens efterkommer ISO 9241-210¹.

Det er usædvanligt at bruge ISO på en politisk sammenhæng. Valget skyldes dens tidlige fokus på kontekst, bruger og deres opgaver, hvor bruger-, kontekst- og opgaveforståelse udgør en væsentlig kilde for inspiration, ideskabelse og vurdering.

ISO-processen er afbilledet i figur 2.1.

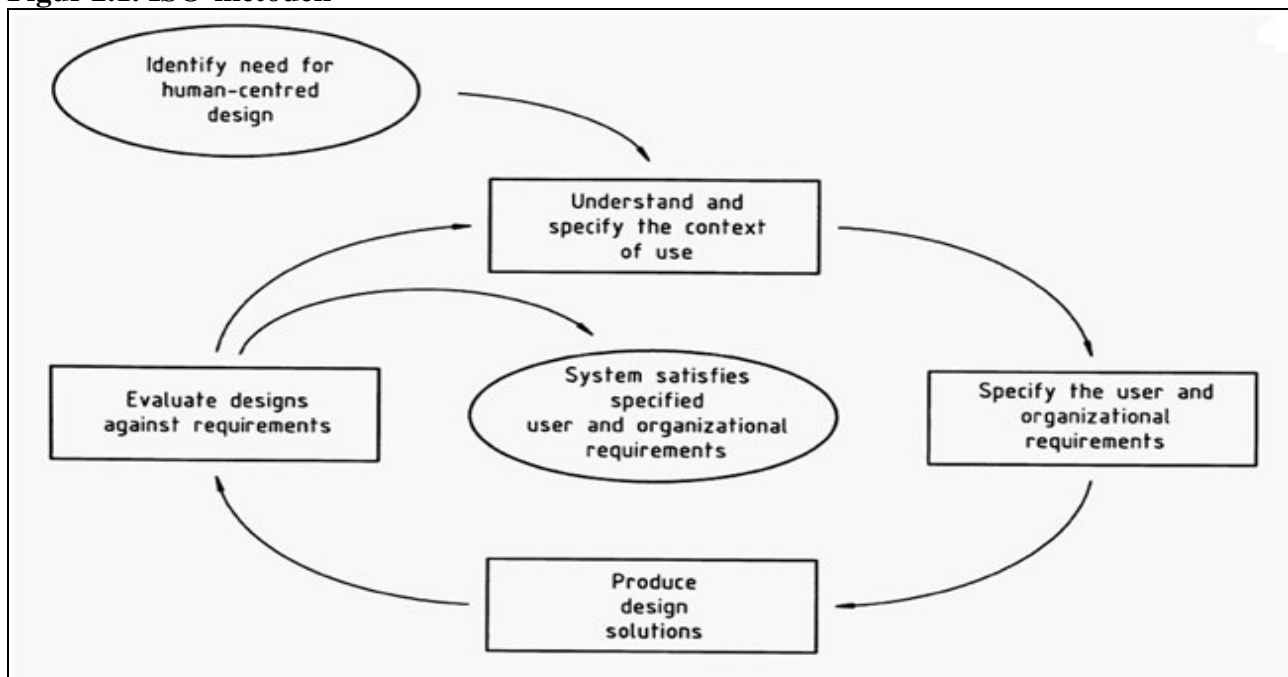
Baggrunden for projektet er i dette tilfælde en mangeårig arbejdserfaring inden for området med lovgivning, forvaltning og styring, som har givet anledning til identificering af ”problemer” og ”mangler”, hvad angår administration og digitalisering. Arbejdserfaringen har skabt selve inspirationen. I det videre arbejde med problemstillingen er det som nævnt valgt at bruge ISO 13407 (i dag ISO 9241-210) og har vedrørt identificering af ”behov” samt efterfølgende forståelse og specifikation af kontekst of use².

¹ Den nye version af ISO 13407 kaldes ISO 9241-210. I den ny version bruges begrebet ’user experience’. Tom Stewart, Chair of the sub-committee of the International Standards Organisation (ISO), anfører i en artikel herom: “The study of the relationship between people and technology has been called a variety of names over the years from computer ergonomics, human computer interaction and usability to, more recently, human-centred design and user experience. The term user experience is now widely used, especially by major players in the industry including Apple, IBM and Microsoft...”(Kilde: <http://www.experientia.com/blog/new-iso-usability-standard-defines-user-experience/>)

Spørgsmålet vil heller ikke blive yderligere behandlet her, og for så vidt nærværende projekt vurderes ændringen til ISO 9241-210 ikke have betydning. I fremstillingen refereres der alene til ISO -metoden.

² Selvom der fra arbejdserfaring o.lign. kan være en forståelse for, hvor der kan være et problem, indebærer det dog ikke, at ISO metoden med analyse og undersøgelse af ”kontekst of use” skal springes over. Der kan gives flere grunde hertil. For det første er det ikke sådan, at man kan udlede behov direkte ud fra identificerede problemer og mangler i en arbejdssituation. For det andet kan det rumme ulemper (lukkede øjne” og bias) at have været *inden for* et miljø, når man skal arbejde med at finde løsninger ved hjælp af en brugercentret metode. Der kan derfor tales om, at det angivne udgangspunkt i en arbejdserfaring både kan være en fordel og ulempe videnskabeligt set. Arbejdserfaringen er således alene blevet brugt som inspiration, og undersøgelsen er i øvrigt opbygget efter objektive principper, hvor der har været lagt vægt på at undgå eventuel bias.

Figur 2.1. ISO-metoden



Det er endvidere valgt at opbygge rapporten efter ISO-metoden. Rapportens opbygning med udgangspunkt i ISO-struktureringen gennemgås i det følgende.

Kapitel 3

I kapitel 3 vil der derfor ske en analyse og undersøgelse af "kontekst of use" ud fra ISO metoden.

Brugerbegrebet

Kapitlet definerer, hvad der skal forstås ved en bruger i denne sammenhæng. Der er valgt en teoretisk tilgang med udgangspunkt i 'economic man' til forståelsen af brugerne – dvs. politikere og interesseorganisationer – svarende til det menneskebegreb, som økonomisk teori lægger til grund. Tilgangen indebærer, at brugerne ses som bestræbende sig på at tage den bedste beslutning ud fra værdier og mål. Brugerbegrebet vil derfor ikke blive gjort til genstand for undersøgelse eller overvejelser. Det skal nævnes, at tilgangen har den fordel, at den formentlig vil komme tæt på de fleste politikers og interesseorganisationers egen selvforståelse.

Kildeanalyse på lovgivningsproces

For det andet er der behov for at få styr på det samlede beslutningsgrundlag for en lovgivning, herunder § 5, reglerne for udarbejdelse af lovforslag samt lovforslagsprocessen. Da der er tale om et regelstyret område, vil 'konteksten' i stor udstrækning være bestemt af reglerne. Det er derfor valgt at lægge vægt på kildeanalyse af regler, som indgang til forståelse af kontekst.

Empiriske resultater

Det skal nævnes, at der er foretaget en undersøgelse af mål på administration af lovgivning samt politikers m.fl. syn på processen omkring lovgivningsadministration i dag samt deres ideal. Denne undersøgelse er først sket som led i interviewet, som også indeholder

evalueringen, men af hensyn til en logisk opbygning af rapporten er det valgt at beskrive den i kontekst of use.

Kapitel 4

I kapitel 4 vil der på baggrund af analyse og undersøgelse af ”kontekst of use” blive opstillet en kravspecifikation. Det vedrører, hvilke krav der skal være til en eventuel ny § 5-bestemmelse og hermed til angivelse af menneske-maskin interaktionen ved administrationen af lovforslag.

Kapitel 5

I kapitel 5 opstilles en konceptuel model for, hvad et eventuelt nyt § 5 kan indebære. Der opereres overordnet med to mulige designs, henholdsvis det ’visuelle’ og det ’interaktive’. Den konkrete case til udfoldelse af de principielle overvejelser overvejes og udvælges.

Kapitel 6

Kapitel 6 vedrører det visuelle design.

Kapitel 7

I kapitel 7 gennemgås det interaktive design.

Kapitel 8

Designløsningerne er blevet evalueret af brugerne. Resultatet fra det kvalitative interviews gennemgås her.

Kapitel 9

Der er også blevet brugt spørgeskemaer til evaluering af designløsningerne, og kapitlet gennemgår resultaterne.

Kapitel 10

Dette kapitel indeholder konklusion og perspektivering.

3. Kontekst of use

Et karakteristika ved offentlige processer og beslutninger i al mindelighed er dels åbenhed, dels dokumentationskrav. Det gælder især hele lovgivningsarbejdet fra start til slut, hvor der ligger en betydelig skriftlig dokumentation af

- hvad der skal ske (regelstyring),
- hvad og hvordan det faktisk sker
- hvornår det sker
- resultatet

Det er valgt, at det indledende arbejde bygger på disse skriftlige kilder. Der er derfor tale om, at undersøgelsesmateriale er let tilgængeligt og i øvrigt af høj kvalitet kildemæssigt set.

Der vil også ske brugerinvolvering, hvor brugerne vil blive interviewet om deres mål om administration af lovgivning og tidspunktet for samarbejde af administration og IT. Hvad angår tilrettelæggelsen af interview henvises til bilag 1.

3.1. Brugere

Brugerne af lovforslag er en relativ velafgrænset gruppe.

Den vigtigste brugergruppe er politikerne, som i et repræsentativt demokrati som det danske er valgt til beslutningstagning vedrørende lovgivning.

Herudover er der også interessegrupper, hvis hovedopgave er at påvirke lovgivningsarbejde for at sikre specifikke hensyn. De største interessegrupper får lovforslag i høring³ og kan derfor også betragtes som en brugergruppe.

Der kan også være offentlige institutioner, som normalt får lovforslag i høring og kan karakteriseres som brugere. Det gælder Rigsrevision, Kammeradvokaten. Denne gruppe høres på grund af deres særlige roller i forvaltningen og er derfor ikke medtaget her. Ministerierne er endvidere producenter af langt hovedparten af lovgivning, men høres i nogle sammenhænge i øvrigt også om *andre* ministeriers lovforslag (f.eks. ved regelsamspil). På grund af denne dobbeltrolle og af hensyn til at begrænse undersøgelsen medtages ministerierne ikke her som brugergruppe.

Opgaven for brugergruppen er beslutningstagning. Beslutningstagning er en kognitiv proces, der resulterer i et valg blandt flere muligheder. Den kan bygge på rationalitet eller irrationalitet samt explicite eller tacite antagelser.

Det er et omfangsrigt videnskabeligt område, hvor der har været gennemført *mange* undersøgelser, ligesom der eksisterer mange teorier om politisk beslutningstagning og beslutningsproces.

³ Det er kun nogle af de største interesseorganisationer, som vil blive inddraget her.

Det er valgt her at lægge det teorikompleks (den teoriretning) til grund, som kan betragtes som en byggeklods for det repræsentative demokrati og i øvrigt for den økonomiske videnskab, nemlig teorien om "economic man". Overført til politikerne vil det sige, at de altid må forventes at træffe den "bedste" beslutning set ud fra deres værdigrundlag og ideologi.

En forudsætning for at kunne træffe den "bedste" beslutning er dog tilstedeværelse af "fuldstændig" information, ubegrænset sensitivitet og rationalitet. Disse krav er selvfølgelig en idealtipe. Ved fuldstændig information forudsættes således, at der er oversigt over alle handlingsalternativer samt kendskab til konsekvensen heraf. Rationalitet indebærer, at brugerne kan rangordne 'tilstande' og blandt alternativerne vælge det, der er bedst set fra brugerens synsvinkel.

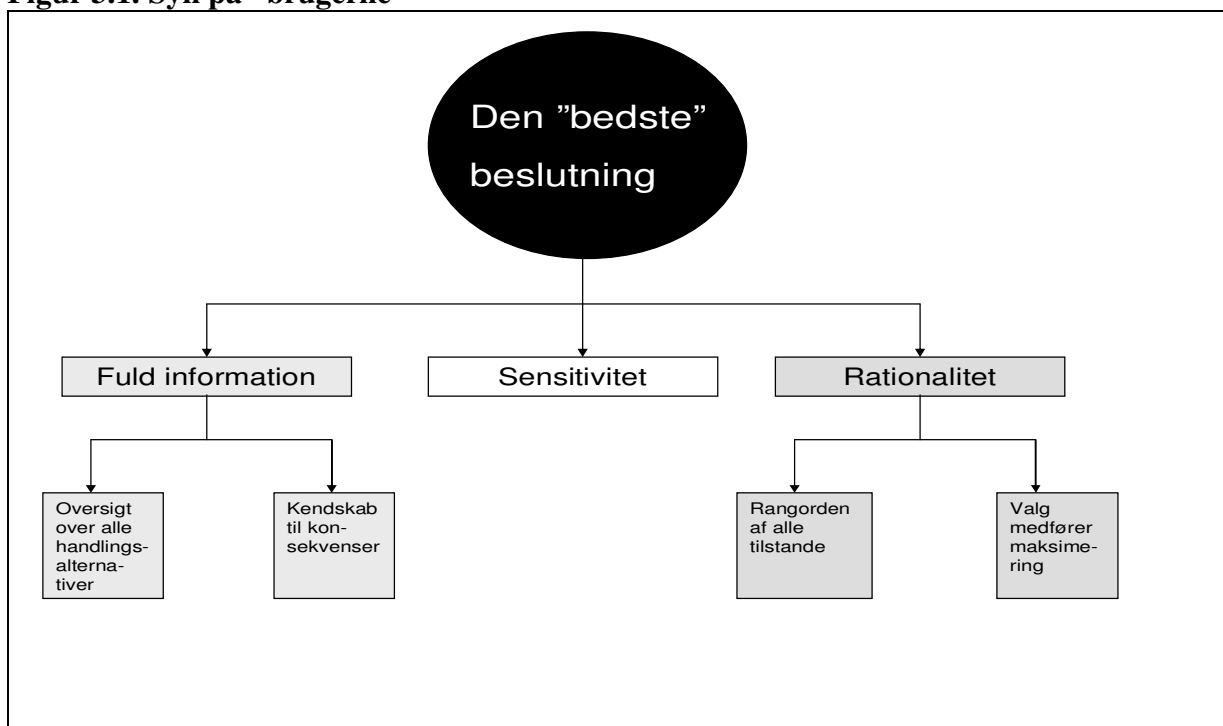
Og igen hvis man overfører det til politikerne, så kræver deres muligheder for at træffe den 'bedste' beslutning ligeledes information om den administration, som et lovforslag vil udfolde. Projektet her vedrører derfor, om informationen om administrationen af et lovforslag⁴ er tilstrækkelig i dag. Eller sagt anderledes: Om der kan skabes bedre beslutninger ved at forbedre informationen om administrationen og dens mulige samspil med informationsteknologien.

I figur 3.1 sammenfattes synet på brugerne. Figuren er inspireret af beskrivelsen hos Blegen og Nylehn, men er dog her vist i en forenklet udgave.

⁴ Det er vigtigt at være opmærksom på, at når der tales om administration af et lovforslag i det følgende, så dækker det administrationen af lovgivningens *materielle* indhold. Eksempelvis hvis skatteministeren lader udarbejde et lovforslag om befordringsfradrag, dækker begrebet lovforslagets administration processen udmåling af afstand (evt. med indhentning af oplysninger fra borger mv.), beregning, fradrag, afgørelse, kontrolforanstaltninger samt klageproces. Med andre ord det dækker de administrative sagsgange/processer mv. for at et befordringsfradrag kan blive et fradrag(sret) for hver enkelt borger.

Det må ikke forveksles med det apparat, som håndterer de praktiske lovforslags faser så som at oversende det fra producentministeriet til FT og den videre håndtering i FT med distribution til politikerne.

Figur 3.1. Syn på ”brugerne”



Anm. Pilene angiver forudsætningsforhold. Det vil sige den ”bedste” beslutning forudsætter bl.a. fuld information. Diagrammet er inspireret af fremstillingen p. 115 i ”Organisasjonsteori” af Blegen, Hans Marius og Nylehn, Børre (1971), men bygger i øvrigt på traditionelle teorier om ’economic man’ og det rationelle menneske.

3.2. Reglerne for udarbejdelse af lovforslag: Hvad er § 5?

I Danmark er der fastlagt regler for udarbejdelse af lovforslag, som skal overholdes. Det er valgt at indlede med en kort gennemgang af disse regler med vægt på lovforslagets administration.

Reglerne for udarbejdelse af lovforslag er i dag fastsat i Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16. september 1998.

Cirkulæret vedrører som nævnt generelt reglerne for udarbejdelse af lovforslag. Overordnet set er det strukturen af lovforslaget, som cirkulæret fastlægger. Men det indeholder også krav til den information, der skal ledsage et lovforslag. Konkret sker det ved at fastlægge krav til indholdet af de almindelige bemærkninger. Strukturen for opbygning af et lovforslag er vist i figur 3.2.

Cirkulærets § 5 vedrører således krav om, at lovforslaget skal omtale de administrative konsekvenser for det offentlige af forslaget. Konkret har § 5 følgende ordlyd:

” § 5. Bemærkningerne bør indeholde et skøn over forslagets administrative konsekvenser for staten. Det bør herunder navnlig oplyses, om det vil blive nødvendigt at oprette nye administrative organer eller at udvide bestående organer væsentligt. Er dette tilfældet, bør der gives et skøn over de forventede merudgifter til administration, herunder til personale og lokaler.

Stk. 2. Bemærkningerne bør endvidere indeholde en vurdering af forslagets administrative konsekvenser for såvel kommuner som amtskommuner.

Stk. 3. Hvis lovforslaget skønnes ikke at have administrative konsekvenser for staten, kommuner eller amtskommuner, bør dette oplyses i bemærkningerne.”

Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16/09/1998

Som det fremgår, er kravene vedrørende de administrative konsekvenser af et lovforslag hovedsageligt orienteret imod opgørelse af merudgifter (mindreudgifter). Processen med administrationen og digitalisering er der ikke krav om skal omtales.

Et andet centralt forhold omkring § 5 er, at det alene kræver formidling gennem ”ord”. Cirkulæret kommer ikke ind på muligheden af interaktion omkring eller i øvrigt visualisering af administrative processer. Spørgsmål som det at arbejde med design af den administrative proces, prototyper, interaktion o.lign. er således ikke berørt.

Figur 3.2. Struktur for opbygning af et lovforslag

Lovtekst	<p>Paragrafteksten</p> <p>Der er ingen regler for, hvordan denne tekst skal være opbygget udover f.eks. ikrafttrædelse, er et af de sidste punkter.</p> <p>I f t kvalitet lægges der vægt på let tilgængelighed, logisk opbygning og god systematik og klar affattelse.</p>
Almindelige bemærkninger	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indledning <ul style="list-style-type: none"> • Lovforslagets hovedindhold • Den overordnede baggrund for lovforslaget • Hovedlinjer i lovforberedelse (herunder udvalgsarbejde, indstillinger, anbefalinger fra myndighed eller organisation) 2. Redegørelse for hovedpunkter i lovforslaget opstillet efter emne. <p>Under det enkelte emne redegøres der for</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gældende ret på området • Eventuelle overvejelser i udvalg mv. • Fagministeriets overvejelser • Den ordning, som lovforslaget lægger op til 3. De økonomiske konsekvenser for det offentlige (§ 4) 4. De administrative konsekvenser for det offentlige (§ 5) 5. De økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv. (§§ 6 og 11, stk.2) 6. De miljømæssige konsekvenser (§ 7) 7. Forholdet til EU-retten (§ 8) 8. Hørte myndigheder og organisationer mv. (§ 9) 9. Sammenfattende skema (§ 13)
Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser	<p>Bemærkninger til de enkelte paragraffer.</p> <p>De specielle bemærkninger har navnlig til formål detaljeret og udførligt at redegøre for indholdet af de enkelte bestemmelser, herunder at give anvisninger på de enkelte spørgsmål, som lovforslagets bestemmelser kan rejse.</p>
Bilag	

Kilde: Bormann, Anne Louise m.fl.: "Loven. Om udarbejdelse af lovforslag" Jurist- og Økonomforbundets forlag (2002)

Selvom cirkulæret ikke stiller krav til omtale af administrationsproces og digitalisering heraf i lovforslaget, så kan der godt blive arbejdet hermed i departementerne mv. I afsnit 3.6 gennemgås resultatet af undersøgelsen blandt politikerne og organisationer af deres oplevelse af omfanget af arbejdet med digitalisering af administrationen undervejs frem til implementeringen hos myndigheden⁵.

⁵ Det skal nævnes, at der er flere måder at undersøge, hvornår IT og administration samarbejdes i dag på et konkret lovforslag. Her er det valgt at spørge brugerne om deres oplevelse. En alternativ tilgang kunne have været at gennemgå sagsakterne i hele sagsforløbet for nogle konkrete lovforslag. Eller man kunne have spurgt producentledet, om deres oplevelse af, hvornår det sker. Når det er valgt at spørge politikerne m.fl., om deres oplevelse heraf, så skyldes det, at de er de ansvarlige og derfor den gruppe, hvis beslutnings'kvalitet' er en 'funktion' af, hvor fyldestgørende beslutningsgrundlaget er.

I tabel 3.3 vises nogle eksempler på udmøntningen af §5 på lovforslag fra samling 2010-2011. Som det fremgår, er forslagene blevet vurderet til enten ingen eller begrænsede administrative konsekvenser. Ingen af de to forslag går dog dybere ind i de administrative processer, hvilket kunne styrke beslutningsgrundlaget for at vurdere de administrative processer før og efter og hermed korrektheden af udsagnene om ingen eller begrænsede administrative virkninger.⁶

Tabel 3.3. Nogle eksempler på udmøntningen af §5 på lovforslag fra samling 2010-2011

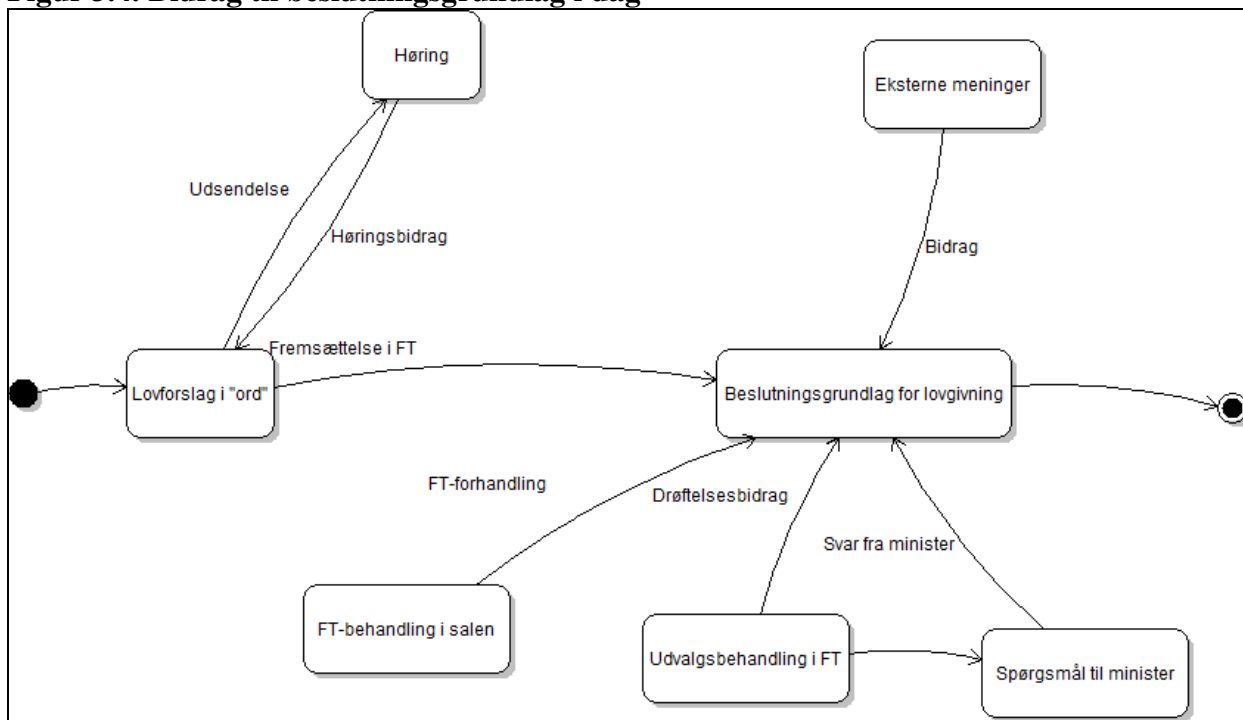
Folketingsnummer og titel	Formål	§ 5
L 4 Forslag til lov om ændring af lov om retsafgifter. (Sagsomkostninger til statskassen ved afgiftsfritagelse på grund af retshjælpsforsikringsdækning, opgørelse af sagens værdi i lejesager m.v.). Af Justitsministeren <u>Lars Barfoed (KF)</u>	Denne del af lovforslaget har således til formål at fjerne den forskel, der i dag, uden at det har været tilsigtet, er mellem de sagsomkostninger, den tabende part skal betale, afhængig af om den vindende part (som opfylder de økonomiske betingelser for fri proces) har retshjælpsforsikringsdækning eller ej.	Lovforslaget skønnes ikke at have (...) administrative konsekvenser af betydning for staten, kommuner eller regioner.
L 8 Forslag til lov om ændring af lov om sygedagpenge. (Ændring af beskæftigelseskravet, afskaffelse af ret til sygedagpenge på søgnehellidage m.v.). Af Beskæftigelsesministeren <u>Inger Støjberg (V)</u>	Lovforslaget er en opfølgning på aftalen mellem regeringen og Dansk Folkeparti fra maj 2010 om genopretning af dansk økonomi, idet forslaget udmønter de ændringer, der er aftalt på sygedagpengeområdet om forlængelse af beskæftigelseskravet og afskaffelse af ret til sygedagpenge på søgnehellidage.	Forslaget vurderes alene at have begrænsede administrative konsekvenser for det offentlige.

Et lovforslag danner det væsentligste informationsgrundlag for politikerne. Det kan dog godt blive suppleret af yderligere information undervejs i Folketingets behandling. Politikerne kan eksempelvis selv stille spørgsmål, som besvares af den ansvarlige minister. Hermed kan politikerne øge og forbedre informationsgrundlaget.

I figur 3.4 sammenfattes de mulige inputs til beslutningsgrundlaget – og her specifikt inputs vedrørende forståelsen af de administrative processer – som der i dag kan komme undervejs i Folketingets behandling af lovforslaget.

⁶ Det skal nævnes, at dette ikke i samme grad er tilfældet for de erhvervsøkonomiske vurderinger, hvor der er de såkaldte AMVAB-målinger.

Figur 3.4. Bidrag til beslutningsgrundlag i dag



Anm. Sort prik angiver start, Hvid prik med sort angiver slut.

Beslutningsgrundlaget kan også ses som den samlede mængde af informationer. Det er valgt at fremstille det som en tilstandsmaskine.

3.3. Lovforslagsprocessen

I figur 3.5 er vist den samlede lovforslagsproces fra start til slut. Det er valgt at gennemgå figuren bagfra.

Den administrerende myndighed og 'fortolkningsudvanding'

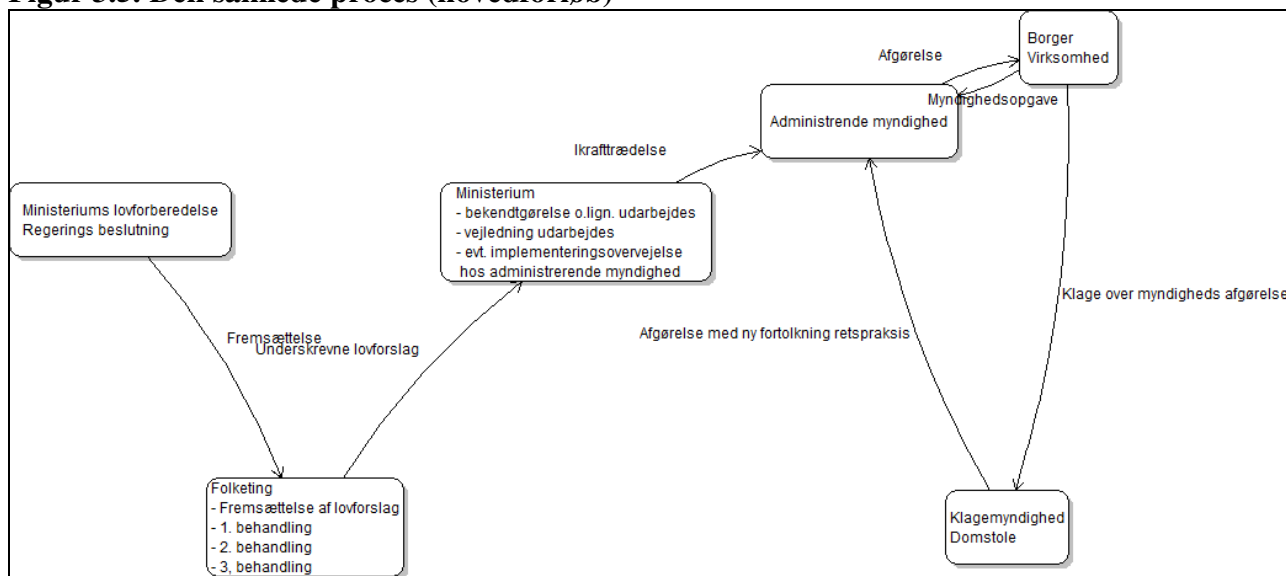
Administrationen af et lovforslag er 'den aktivitet', som skal udfolde sig for, at loven kan blive implementeret. Den kan blandt andet bestå af sagsgange og processer, som er mere eller mindre digitalt understøttet. Det er den administrerende myndighed, som står for administrationen, og hermed skal opfylde de krav, som er lagt ind i lovgivningen. Det starter fra det tidspunkt, hvor loven med bekendtgørelser træder i kraft. Der er i dag ingen regler for, hvor meget indflydelse den administrerende myndighed har haft på den lovgivning, som de skal administrere.

De afgørelser, som den administrerende myndighed træffer, kan indbringes for klagesystemet og i sidste instans for domstolene. Kendelser herfra bidrager til fortolkning af lovgivningen, og myndighederne skal rette sig herefter, så længe den pågældende er gældende. Lovgivningen kan derfor blive ved med at være i forandring - også efter at den er blevet vedtaget og implementeret.

Komplicerede digitaliseringsløsninger kan vælges – i det omfang at de overhovedet kommer ind i den materielle lovgivning - implementeret i administrationen på to måder. Enten direkte

uden en administrativ forskrift eller med en administrativ forskrift⁷. Det kan gøre en stor forskel, fordi hvis sidstnævnte er tilfældet begrænses mulighederne for en gradvis udvanding

Figur 3.5. Den samlede proces (hovedforløb)



Det er valgt at fremstille den samlede lovproces fra lovforberedelse til implementering som en tilstandsmaskine.

af effektiviseringen og lettelsen gennem ”nye fortolkninger” hos klagesystemer og domstole, som ikke *kan* være indeholdt i den oprindelige digitaliseringsløsning. Dette fænomen er i det følgende valgt kaldt ”fortolkningsudvanding”. Sidstnævnte kan have betydning for investeringsvilligheden i digitaliseringsløsninger blandt offentlige myndigheder. Spørgsmålet hermed er illustreret med eksemplet om befodringsfradraget hos Skatteministeriet, jf. boks 3.6.

Sidstnævnte eksempel viser således også, at lovgivning, administration og digitalisering hænger tæt sammen.

Når det er vigtigt at påpege disse forhold hænger det sammen med, at det kan være omstændigheder, som politikerne vil tilskrive stor betydning, jf. analysen af politikernes mål omkring administration af lovgivning.

Administrative forskrifter

Inden en lovgivning kan sættes i værk ude hos den administrerende myndighed, skal eventuelle bemyndigelser til ministeren være udmøntet. Det sker ved administrative forskrifter (bekendtgørelser o.lign.) Det er almindeligt, at administrative spørgsmål omkring en lovgivning ikke indgår i lovteksten men derimod udformes som en bemyndigelse, som ministeren skal sikre udmøntet gennem en administrativ forskrift. Dette forhold medvirker derfor også til at begrænse den information om administrationen, som er til rådighed i dag for politikerne, fordi bekendtgørelser ofte først udformes efter lovforslaget er vedtaget. Det er

⁷ Der opereres her ikke med muligheden for at sætte det ind direkte i lovteksten, jf. anbefalinger i Bormann, Anne Louise m.fl. ”Loven. Om udarbejdelse af lovforslag” Jurist- og Økonomforbundets forlag (2002)

selvfølgelig klart, at denne praksis kan have indflydelse på Folketingets muligheder for at påvirke regulering på områder, som politikerne opfatter som centrale. Der er derfor også set eksempler på, at partierne bag en lovgivning har stillet som krav, at ministerens konkrete udmøntning i bekendtgørelser skal vises i og godkendes af partierne bag lovgivningen.

Boks 3.6. Skatteministeriets befordringsfradrag

I 2003 anvendes i Skatteministeriet et system⁸ ('en algorithm') fra konsulenthuset Carl Bro og Krak.dk, som automatisk beregner afstand mellem hjem og arbejde, hvorudfra befordringsfradraget for personer stort set automatisk kan beregnes.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at befordringsfradraget som udgangspunkt ikke afhænger af det valgte transportmiddel. Hvis man benytter bil, vil man hermed oppebære det samme fradrag, som hvis man benytter cykel eller tog.

I Skatteministeriet er algorithm-systemet for befordring ikke lovunderstøttet i form af at være lagt ind i en bekendtgørelse, og ministeriet kan derfor ikke 'støtte ret' på systemet ('algorithmen').

En skatteyder klager over sit fradrag for 2003 med henvisning til, at den pågældende i mange år har kørt en længere rute, end den som algorithmen udpeger, og fået fradrag herfor.

Da algorithm-systemet ikke er lovunderstøttet, er Landskatteretten ikke forpligtet til at lægge vægt herpå i sin behandling af klagen. Landskatteretten træffer derfor kendelse om, at klager skal have medhold, og der bliver bevilliget et andet fradrag end det, som skattemyndighederne 'automatisk' har beregnet.

I kendelsen anføres det at befordringsfradraget mellem hjem og arbejdsplads er beregnet ud fra en konkret vurdering af trafikforholdene på grundlag af den af skatteyderen valgte rute, uanset at denne ikke var den korteste eller hurtigste rute. . (Offentliggjort 8/11-2006 (SKM2006.669.LSR))

Konsekvensen af afgørelsen er, at den automatiske beregning af befordringsfradraget er blevet udvandet, og man er tilbage til individuel stillingtagen. Kendelsen indebærer derfor dét, som man kan kalde en 'fortolknings-udvanding' af den mere intelligente og automatiske beregning.

Eksemplet illustrerer således problemstillingen om, at hvis man udvikler intelligente (og dermed ofte dyre) digitale systemer til aflastning af administration og borger, så skal der lovgives herom ved f.eks. at komme det intelligente system ind i en administrativ forskrift (en bekendtgørelse o.lign.), hvis man vil undgå problemstillingen med 'fortolknings-udvanding'. Eller det kan også formuleres anderledes: nemlig at intelligente systemer set som investering let risikerer ikke at kunne betale sig for myndighederne uden ikke at være lovunderbygget. Eksemplet illustrerer således også betydningen af at tage højde for administrationen på et tidligt tidspunkt i lovgivningen.

Folketingets behandling

Når et lovforslag er vedtaget underskrives loven af regenten og af den relevante minister. Loven offentliggøres herefter i Lovtidende, og træder - med mindre andet er besluttet - i kraft en uge efter denne offentliggørelse.

Forud herfor har lovforslaget været gennem en proces for, at den kan vedtages gyldigt af Folketinget. For lovgivning består den af 3 behandlinger, henholdsvis en førstebehandling, en andenbehandling samt en tredjebehandling⁹.

⁸ Det er valgt ikke at gå yderligere ind i den intelligente løsning, som består blandt af overvejelser om tid og afstand. Det er Dijkstra's algorithme kombineret med Kraks vejfortegnelse, som anvendes.

⁹ Det er kun relevant i denne sammenhæng at have fokus på lovgivning og derfor omtales beslutningsforslag ikke.

Det skal nævnes, at selve lovforslagsprocessen i Folketinget ikke kører på papir men derimod formidles digitalt. Samspejlet mellem ministerium og Folketinget, når lovforslaget skal fremsættes, er ligeledes også i høj grad digital. Det er dog vigtigt ikke at sammenblende denne proces med det materielle indhold af lovforslaget. Når begrebet administration bruges her om lovforslaget, så vedrører det administrationen af lovforslagets materielle del, dvs. den administration der skal være af de regler, som er indholdet af lovforslaget, når det vedtagne træder i kraft.

Ved førstebehandlingen (tidligst to dage efter rundsending til folketingsmedlemmerne) gør partiernes ordførere rede for deres synspunkter om forslaget. Der kan ikke stilles ændringsforslag under førstebehandlingen. Efter førstebehandlingen bliver forslaget henvist til behandling i et af Folketingets udvalg.

Siden førstebehandlingen har lovforslaget været behandlet i det relevante udvalg, som har udarbejdet en betænkning om det. Ved andenbehandlingen drøftes forslaget generelt, ligesom dets enkelte dele debatteres. Ofte har partierne stillet ændringsforslag til forslaget. Andenbehandlingen slutter med en afstemning, hvor disse forslag vedtages eller forkastes.

Hvis Folketinget finder, at forslaget ikke er tilstrækkeligt gennemarbejdet endnu, går det tilbage i udvalget til behandling, og der udarbejdes så en tillægsbetænkning inden tredjebehandlingen af forslaget. Alternativt går forslaget direkte til tredjebehandling.

Folketingsmedlemmerne drøfter ved tredjebehandlingen eventuelle nye ændringsforslag, der er blevet stillet siden tingets andenbehandling af lovforslaget. Der stemmes først om ændringsforslagene, derefter om lovforslaget som helhed og til sidst om den endelige vedtagelse af lovforslaget.

Lovforberedelse i ministerium

Inden fremsættelsen skal lovforslaget forelægges og godkendes af:

1. Økonomiudvalg (især lovforslag med økonomisk virkning)
2. Justitsministeriet som led i lovteknisk gennemgang
3. Finansministeriet
4. Evt. behandling af lovforslag med ordfører og på partigruppemøder med ministeren¹⁰
5. Koordinationsudvalget i Statsministeriet
6. Ministermøde
7. Forestilling til dronningen

Lovforslaget skal endvidere sendes i høring hos relevante interessenter. Høringsrunden behøver ikke at være afsluttet inden fremsættelse i Folketinget.

Det indledende arbejde med et lovforslag varetages i reglen af departementet hos det ansvarlige ministerium. Lovforberedelsesarbejdet kan ske i ministeriet, eller der kan være nedsat en arbejdsgruppe eller udvalg eventuelt med tværministeriel deltagelse. Ved mere principielle eller omfattende karakter nedsættes udvalg eller kommissioner med ekstern

¹⁰ Det er ministeren som foranlediger disse indledende forhandlinger og drøftelser. I modsætning til de andre listede elementer er det ikke et krav, at det sker, men det er kutymen.

deltagelse af organisationer, kommuner, regioner mv., som afgiver betænkning. Mange gange udarbejdes en rapport, som lægges til grund for lovforslaget.

Ministeriet har som nævnt pligt til at omtale administrationen af et lovforslag under de almindelige bemærkninger, jf. § 5 i Statsministeriets cirkulære. Som nævnt er pligten begrænset til kun at vedrøre information om økonomien i administrationen men ikke sagsgange/processer og digitalisering.

3.4. Delkonklusion

Hvad angår ministerierne, kan det konkluderes

- at ministeriet ikke behøver at have en forståelse af, hvordan et lovforslags administration skal udfolde sig på tidspunktet for fremsættelse af lovforslaget.
- at ministeriet ikke behøver at have udmøntet bemyndigelserne til ministeren i forslag til administrative forskrifter på tidspunktet for fremsættelse af lovforslaget.
- at ministeriet faktisk slet ikke behøver at have overvejet udmøntningen af bemyndigelserne i nævneværdigt omfang.
- at ministeriet ikke behøver at have gjort sig overvejelser over intelligente løsninger i administrationen og et eventuelt behov i denne sammenhæng for understøttelse heraf gennem lovgivning (en bemyndigelse til ministeren som kan blive til administrativ forskrift).

Det følger derfor også heraf at ministeriet på lovforslagstidspunktet

- ikke behøver at have en forståelse for de administrative digitaliseringsmuligheder.
- ikke behøver at have en visualisering eller interaktiv løsning for administrationen og dens samspil med IT.

Hvad angår politikerne tegner der sig et billede

- at politikernes krav på information om lovforslagets administration er begrænset
- at forudsætningerne på information for, at politikerne kan træffe de 'bedste' beslutninger
 - ikke er tilstede eller
 - er langt fra idealbilledet for 'economic man'
- at lovgivning i dag besluttet på et ufuldstændigt grundlag

3.5. Undersøgelse af brugernes mål

Brugernes holdning til lovgivningens administration er blevet undersøgt. Det er sket som indledning af de interview, som vedrører evalueringen af designet, jf, kapitel 8 og 9. Spørgsmålet som de blev bedt om at svare på

Administration af lovforslag
Hvad er dine mål?

Med mål kan også forstås, hvad man som politiker/organisation lægger vægt på.

Politikernes svar på mål

Alle tilkendegav, at det var et mål med administrationen, at den kunne opfylde lovgivningens krav og ønsker og hermed realisere det politiske projekt med lovgivningen.

Men herudover havde mange politikere også selvstændige mål med administrationen. I de fleste tilfælde var disse mål knyttet til dels styring og udgiftspolitik, dels hensynet til borger og virksomheder.

Svarene er sammenfattet i nedenstående tabel. Svarene angiver hvad politikerne umiddelbart lægger vægt på, når de bliver adspurgt. Tabellen kan derimod ikke læses som udtryk for politiske uenigheder. Det vil have krævet, at spørgsmålet var anderledes formuleret. Svarene kan bruges til at indikere, at styring og udgiftspolitik er væsentlige hensyn, når der ses på administration af et lovforslag. Også hensyn til bureaukratisering er et vigtigt hensyn.

Figur 3.7. Politikers svar til spørgsmålet mål på administration af lovforslag

	Forståelighed 1)	Styring/udgiftspolitik			Administrations proces Ikke-bureaukratisk	Borgerservice		
		Nemme 2)	Billigt 3)	Effektivisering		God service borger	Bruger-involverende	Rets-sikkerhed
Blå blok								
Konservative	x	x						
Dansk Folkeparti	x	x	x	x	x			
Venstre	x	x	x	x		x		
Liberal Alliance		x		x	x		x	
Rød blok								
SF					x			
Socialdemokratiet		x		x				x
Radikale			x					

1) Forståelighed omfatter også godt forklaret

2) Omfatter også begrebet enkelt og administrerbarhed

3) Omfatter også at der er sammenhæng ml omkostninger og resultat/output.

Organisationernes svar på mål

Alle tilkendegav, at et væsentligt hensyn er, hvordan administrationen påvirker erhvervslivet, som måles med AMVAB. Når det gælder den administration – oftest i offentligt regi - som er nødvendig for at implementere lovgivningen, er det gennemgående hensyn for erhvervslivet, at det skal være billigt, og at der skal være sammenhæng mellem omkostninger og resultat/output. Også for organisationerne vejer hensynet til udgiftspolitikken hermed tungt.

Figur 3.8. Organisationers svar til spørgsmålet mål på administration af lovforslag

	Forståelighed 1)	Kvalitet	Regelfor- enkling	Digitali- serings- potentiale	Admini- strativt work- flow	Billigt 2)	Effekti- visering
Dansk IT	x	x				x	
Dansk Industri			x	x	x		
Håndværks- rådet 3)							
Dansk Byggeri						x	
Dansk Erhverv	x					x	x

1) Forståelighed omfatter også godt forklaret, grundighed samt gennemskuelighed

2) Omfatter også at der er sammenhæng ml omkostninger og resultat/output i betydningen ”mest for penge”, herunder forstås også at administration og ”byrder” skal være rimelige

3) Håndværksrådet tilkendegiver, at rådet koncentrerer sig om byrder for erhvervslivet, som måles med det der kaldes AMVAB.

3.6. Undersøgelse af brugernes oplevelse og idealer på tidspunkt for samarbejde af IT og administration

Herudover undersøges politikernes de facto indtryk af, hvornår IT og administration samarbejdes for et lovforslag. Sker det i begyndelsen, undervejs eller tilslut. Sker det i departementets lovforberedelse og inden fremsættelse i Folketinget eller bagefter?

Undersøgelsen er i øvrigt gennemført sammen med målundersøgelsen som indledning af de interview, som vedrører evalueringen af designet, jf. kapitel 8 og 9¹¹.

¹¹ Metode-spørgsmål gennemgås i bilag 1

Hvordan ser vejen for et lovforslag ud i dag i f t IT og administration?

Afmærk på tidslinien hvornår IT og administration

'samarbejdes' i dag (hvordan oplever jeg at det gøres i dag)

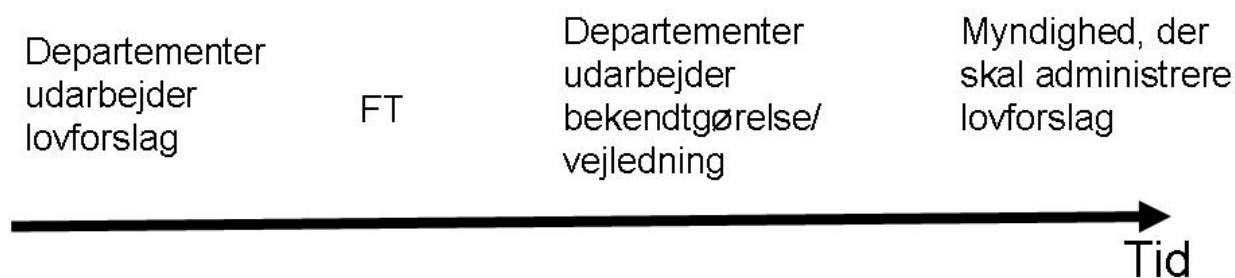


Resultatet af undersøgelsen er vist nedenfor. De fleste mente først, at det skete i slutningen, og hermed når det var på vej ud til eller ude hos myndigheden.

Herudover undersøges politikernes ideal for, hvornår IT og administration skal samarbejdes for et lovforslag. Er det ideelt set bedst, at det sker i begyndelsen, undervejs eller tilslut. Sker det i departementets lovforberedelse og inden fremsættelse i Folketinget eller bagefter.

Hvordan ser vejen for et lovforslag ideelt set ud i f t IT og administration?

Mine idealer herfor (hvordan skulle det ideelt set gøres?)

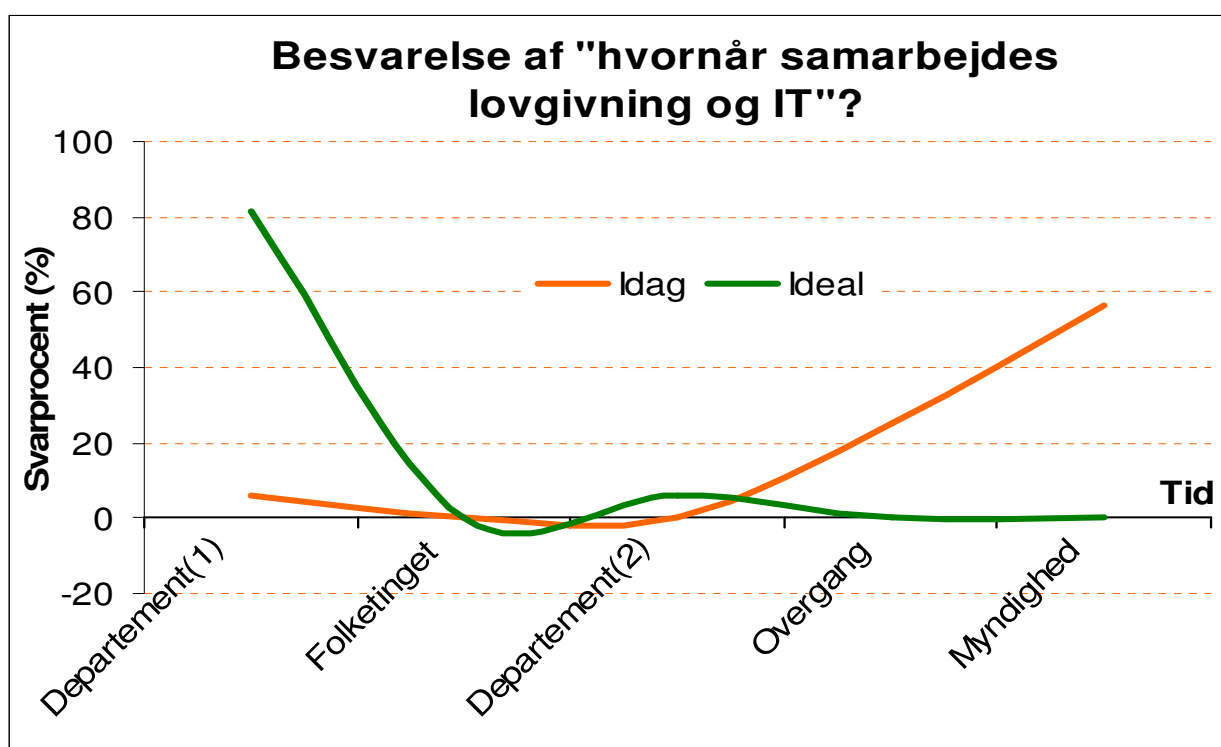


Resultatet af undersøgelsen er vist i figur 3.9.

Som det fremgår, oplever de fleste, at samarbejdet af IT og administration sker sent i den samlede proces og hermed først, når det er på vej ud til den myndighed, der er ansvarlig for administrationen.

Hvad angår idealbilledet, så er billedet det omvendte. De fleste ønsker, at samarbejdet af IT og administration skal ske tidligere. Mange peger på, at det skal ske inden eller omkring tidspunktet for fremsættelse i Folketinget.

Figur 3.9. Politikernes oplevelse af 'hvordan det faktisk sker' sammenholdt med deres 'idealer' herfor



4. Krav

Med krav forstås almindeligvis udsagn om et forventet produkt, som specificerer, hvad det skal kunne, og hvordan det skal kunne det. I det følgende vil kravs begrebet blive brugt i forhold til overvejelser om udvidelse af og hermed en tilføjelse til § 5 i Statsministeriets cirkulære. Det kan konkret ske ved at tilføje et stk. 4 til den nuværende § 5.

Det er umiddelbart muligt ud fra de tidligere analyser og undersøgelser af kontekst of use at drage konklusioner, som kan række frem imod formuleringen af krav til en udvidelse af §5.

For det første kan det konkluderes, at der ikke er nogen pligt til at lade informationer om administration af lovforslaget foreligge på tidspunktet for beslutning. Selvom der ikke er et krav/en pligt, kunne det godt foreligge på tidspunktet for beslutning. Det vurderes ud fra brugernes oplevelse ikke at være tilfældet.

For det andet kan man derfor stille spørgsmålstejn ved informationsgrundlaget for at træffe de 'bedste' beslutninger, for så vidt der tales om den administration, som lovforslaget udløser. Blandt andet vil der i beslutningsgrundlaget mangle information om administrationen som proces (workflow). Der vil ligeledes i beslutningsgrundlaget ikke indgå information om de digitale løsningsmuligheder på administrationen, herunder

- Information om menneske-maskin interaktionen,
- Information om muligheden for nye intelligente, og innovative løsninger.

For det tredje er det også karakteristisk, at lovforslaget kun formidles gennem "ord". Spørgsmålet er derfor også, om ovenstående problemstillinger overhovedet bedst lader sig formidle gennem "ord"-mediet. - Eller om andre værktøjer såsom visualisering og interaktion er bedre til at skabe informationsgrundlaget, når det gælder administration.

Endelig peger en analyse blandt brugerne, at der generelt set er formuleret selvstændige mål for administration. Forståelighed og gennemskuelighed er mål, som prioriteres. Ligeledes lægges der vægt på styring, udgiftspolitik, afbureaukratisering. Kodeordene er således blandt andet effektivitet, nemt og billigt (omkostning og resultat skal hænge sammen).

Det er valgt på baggrund af analysen at kategorisere kravene. Kategorierne skræddersyes ud fra det overordnede formål i form af at styrke politikere og organisationers muligheder for at træffe de bedste beslutninger ud fra deres værdigrundlag og ideologi i forhold til administrationen af lovgivningen. Det vil sige, at kategorierne skal kunne beskrive påvirkningen af beslutningstagningsgrundlaget og –processen, og det er derfor valgt at operere med følgende kategorier til inddeling af kravene:

1. 'Større' viden/information om lovgivning og IT (mængde)

Under denne kategori kan indgå krav om, at informationer om administration af lovforslaget skal foreligge på tidspunktet for beslutning i overensstemmelse med politikernes idealbillede. Et andet krav kan være en styrkelse af informationsgrundlaget for at træffe de bedste beslutninger, for så vidt der tales om den administration, som lovforslaget udløser, herunder

- krav om information om administrationen som proces (workflow).

- krav om der skal foreligge information om de digitale muligheder (processer) for administrationen af lovforslaget, herunder
 - Information om menneske-maskin interaktionen,
 - Information om muligheden for nye intelligente, og innovative løsninger (dvs. mulighed for at spare ressourcer gennem intelligente algoritmer mv.)

Under kategorien kan også indgå krav om at bruge andre værktøjer end ord til formidling af information om administrationsprocessen af lovforslaget. For eksempel interaktive systemer. Endelig er det valgt under kategorien at placere kravet om medvirken til at skabe en platform for informationsdeling og debat om lovforslags administration, som også kan bidrage til at øge informationen om administration og IT

2. Let at forstå

Det kan vedrøre krav, om at det skal være let at forstå, herunder lettere end det samme formidlet gennem 'ord'.

3. Bedre styring

Effektivitet, styring, udgiftspolitik og afbureaukratisering er mål som politikerne ligeledes prioriterer i forhold til administrationen, hvorfor det er medtaget som selvstændig kategori.

4. Hurtig og effektiv beslutningstagning

Det vedrører krav i forhold til beslutningstagningen. Det kan vedrøre at øge produktiviteten (i beslutningstagningen), og at man skal kunne beslutte sig hurtigere.

5. Krav til brug af løsningen

Det kan vedrøre en bred vifte af krav. Det kan gælde krav til pædagogik og hermed læring. Det kan også vedrøre krav om, at oplevelsen skal være spændende.

Kategorier og krav oven for er som nævnt skræddersyet ud fra den analyse og undersøgelse, som der var i kapitel 3. Kategorierne afviger fra den traditionelle typeinddeling i HCI. I tabel 4.1 er vist et eksempel på en af de mulige traditionelle inddelinger¹².

¹² Der henvises til Sharp, Helen, Rogers, Yvonne and Preece, Jenny "Interaction design beyond human-computer interaction" (2009)

Tabel 4.1. Eksempel på mulig typeinddeling af krav

Type	Kategorier	Definition
Funktionalitet	-	Krav til de funktioner som løsningen/produktet skal udføre.
Data	-	Krav til de data, som løsningen/produktet skal bruge.
Brugervenlighed 1)	Effectiveness Efficiency God utilitet Let at lære Let at huske	<p>Krav om hvor godt et produkt er til at gøre det, som det forventes at gøre.</p> <p>Referer til måden et produkt understøtter brugeren i at udføre sin opgave. F.eks. hvor mange klik for at udføre en opgave</p> <p>Referer til den udstrækning at et produkt tilvejebringer den rigtige funktionalitet, sådan at brugerne kan gøre, hvad de behøver eller ønsker at gøre, dvs. tilvejebringer et passende sæt af funktioner som vil gøre det muligt for brugerne at udføre alle deres opgaver på en måde, som de ønsker.</p> <p>Referer til hvor let det er at lære at bruge. Folk ønsker ikke at bruge meget tid på at lære et produkt. Der kan her være forskel på produkttyper, f.eks. ved mere komplekse systemer. Derfor vigtigt at finde ud af, hvor meget tid brugerne ønsker at bruge. Spørgsmål er her om det vil være muligt for brugerne at finde ud af, hvordan produktet skal bruges alene ved at explore interface og prøve på at udføre visse handlinger...</p> <p>Referer til hvor let det er at huske, hvordan et produkt skal bruges, når det er lært. Meget vigtigt ved produkter som ikke bruges så ofte. De skal hermed ikke igen-lære, hvordan det skal bruges men skal have husket det.</p> <p>Spørgsmål er her hvilke interface som understøtter at hjælpe brugere i at huske, hvordan deres opgaver skal udføres.</p>
Brugeroplevelse	2)	<p>Brugeroplevelsen (f.eks. spændende, sjovt mv.) Der er tale om subjektive kvaliteter og hermed <i>følelsen</i> for brugeren.</p> <p>De adskiller sig således fra de mere objektive usabilitets mål, idet de koncentrerer sig om, hvordan en bruger <i>erfarer</i> et interaktivt produkt <u>mere end vurderingen</u> af, hvor brugbart eller produktivt et system er set fra ejerens synsvinkel.</p>
Miljø- og kontekstkrav	2)	Krav omkring sociale aspekter, organisatoriske krav samt tekniske krav og krav til fysiske miljø.

1) Det er valgt kun at medtage kategorier på underinddelinger med relevans for projektet. Sikkerhed er derfor ikke medtaget.

2) Det er valgt ikke at foretage kategoriseringer her.

Der kan på den baggrund nu opstilles krav til en udvidelse af § 5. Det er også valgt at typeinddele kravene i såvel de skræddersyede som de traditionelle kategorier. Denne klassifikation skal ses som et hjælpeværktøj til at identificere, hvad der skal være ledende gennem konceptualiserings- og designprocessen. Der er endvidere ikke et clear cut. Derfor skal det også ses sammen i forhold til det samlede design af en bruger'oplevelse'.

Det har ikke været muligt at foretage en prioritering af kravene. Som det fremgår, er der mange funktionelle krav. Der er dog også en del krav vedrørende brugervenlighed.

Table 4.2. Kravspecifikation vedrørende en udvidelse af § 5

Krav	Type
<p>Krav om 'mere' information om lovgivning og IT(mængde) Krav om information om administration af lovforslaget Krav om information om administrationen som proces (workflow) Krav om der skal foreligge information om de digitale muligheder (processer) for administrationen af lovforslaget, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> • information om menneske-maskin interaktionen • information om intelligente eller innovative løsninger <p>Krav om <u>andre "værktøjer"</u> end "ord" til formidling af information om administrationsprocessen af lovforslaget (f.eks. interaktion) Krav om at medvirke til at skabe en platform for informationsdeling og debat om lovforslags administration</p>	<p>Funktionalitet Funktionalitet Funktionalitet Funktionalitet Funktionalitet</p>
<p>Krav om bedre styring Krav om at gøre offentlige myndigheder mere produktive Krav om at gøre offentlige myndigheder mere effektive Krav om information til forbedring af offentlig udgiftsstyring</p>	<p>Brugervenlighed/ Efficiency Brugervenlighed/ Efficiency Data</p>
<p>Hurtig og effektiv beslutningstagning Krav om at løsningen skal øge produktivitet i beslutningstagningsprocessen Krav om løsningen skal bidrage til hurtigere beslutningstagning</p>	<p>Brugervenlighed/ Effectiveness Brugervenlighed/ Efficiency</p>
<p>Let af forstå Krav om at gøre det <u>lettere at forstå</u> administrationen end det samme beskrevet ved "ord" Krav om den administrative opgave udløst af lovforslaget umiddelbart kan forstås</p>	<p>Brugervenlighed/ Effectiveness Brugervenlighed/ God utilitet</p>
<p>Krav til brugen af prototypen Krav om at være selvforklarende Krav om at det er let at bruge prototypen Krav om den skal være pædagogisk (forståelighed) Krav om det skal være spændende at bruge prototypen Krav om hjælpsom instruktion og guides</p>	<p>Brugervenlighed/ God utilitet Brugervenlighed/ God utilitet Brugervenlighed/ Let at lære Brugeroplevelse Brugervenlighed/ Let at lære</p>
<p>Andet Krav om at kunne bruge løsningen på de fleste lovforslag med administrative konsekvenser</p>	<p>Organisation</p>

5. Konceptualisering og design

5.1. En konceptuel model

Der er i de foregående kapitler opnået forståelse og indsigt omkring miljøet i dag for udfoldelse af § 5 i sin nuværende udformning samt krav til en udvidelse. Det næste skridt er derfor at gå i gang med at konceptualisere designet og designrummet. Formålet hermed er at skabe grundlaget for den efterfølgende designproces.

Hvad der skal forstås ved en konceptuel model, kan der i øvrigt godt være flere forskellige bud på.¹³ Her ses den konceptuelle model som en abstrakt forståelse, hvis formål er at skabe grundlag og struktur for designløsningen. Den abstrakte forståelse baserer sig på undersøgelsen og kravspecifikationen.

Med andre ord vil det i det følgende dreje sig om at få oversat behov og krav til en konceptuel model. En konceptuel model kan betragtes som god i denne sammenhæng, hvis politikerne m.fl. umiddelbart kan forstå, hvad løsningen kan bruges til. Det vil sige kan se et formål umiddelbart i forhold til den politiske opgave og beslutningstagningen.

Metafor

Arbejdet med metaforer og begreber kan fremme forståelsen af formålet med en ny løsning samt hvad den kan bruges til. Udfordringen med at konstruere et godt begreb eller metafor ligger i at kunne kombinere 'det eksisterende' med 'det nye' på en måde, som vil hjælpe brugeren i at forstå systemet. Mulige begreber eller metaforer, som kan indramme den nye løsning kunne være:

- lovAdmin
- lovDesign
- LovComputerInteraktion (LawComputerInteraction)

Disse begrebsliggørelser indrammer alle tre, at det drejer sig om den måde, som vi vælger at designe lovgivning på samt samspillet mellem lovgivning, administration og IT. Begreberne er velegnet til at anskueliggøre, hvem der er målgruppen i form af politikere med ansvar for endelige design af lovgivningen samt berørte interessenter såsom høringsberettigede organisationer.

Metaforen 'lovAdmin' har den mangel, at det ikke signalerer skiftet i formidling – bort fra ord og over til andre formidlingsværktøjer som visualisering og interaktion. Begrebsliggørelsen mangler også at signalere, at det drejer sig om den tidlige fase af lovgivningen.

'LovComputerInteraktion' kan forkortes til 'LCI' og vil hermed kunne ses som beslægtet med HCI. En svaghed ved 'LCI-begrebet' er dog, at begrebet menneske ikke indgår i interaktionen længere. På den anden side kan der godt argumenteres for, at det netop er ITs samspil med loven, som må være i fokus i forhold til lovforslaget. Eller sagt anderledes det er i sidste instans lovgrundlaget, som vil bestemme også den efterfølgende HCI-løsning. Sidstnævnte

¹³ p. 51, Sharp, Helen, Rogers, Yvonne and Preece, Jenny "Interaction design beyond human-computer interaction" (2009)

skal jo holde sig inden for lovgrundlaget og kan hermed ikke blive bedre end det. Ved at skrive 'LCI' kommer der netop fokus på denne problemstilling.

'lovDesign' har den fordel, at det understreger, at lovgivning er noget som skal designes. En svaghed er, at begrebet administration ikke indgår, samt at slægtskabet med HCI heller ikke fremhæves.

Det er valgt at arbejde videre med alle 3 metaforer, fordi de alle tre har kvaliteter til at billedliggøre, hvad det drejer sig om.

Konceptuel model

Der kan herefter opstilles en konceptuel model for en udvidelse af § 5 med et nyt stk. 4. Den konceptuelle model vil have fokus på det ingeniørmæssige indhold af det ny stk. 4, og hermed ikke det juridiske (f.eks. den konkrete formulering).

Det overordnede mål er en forbedring af beslutningsgrundlaget for politikerne m.fl. for så vidt administration. Der skal derfor ske et samarbejde af administration og IT tidligt, så det bliver en del af beslutningsgrundlaget for lovforslaget.

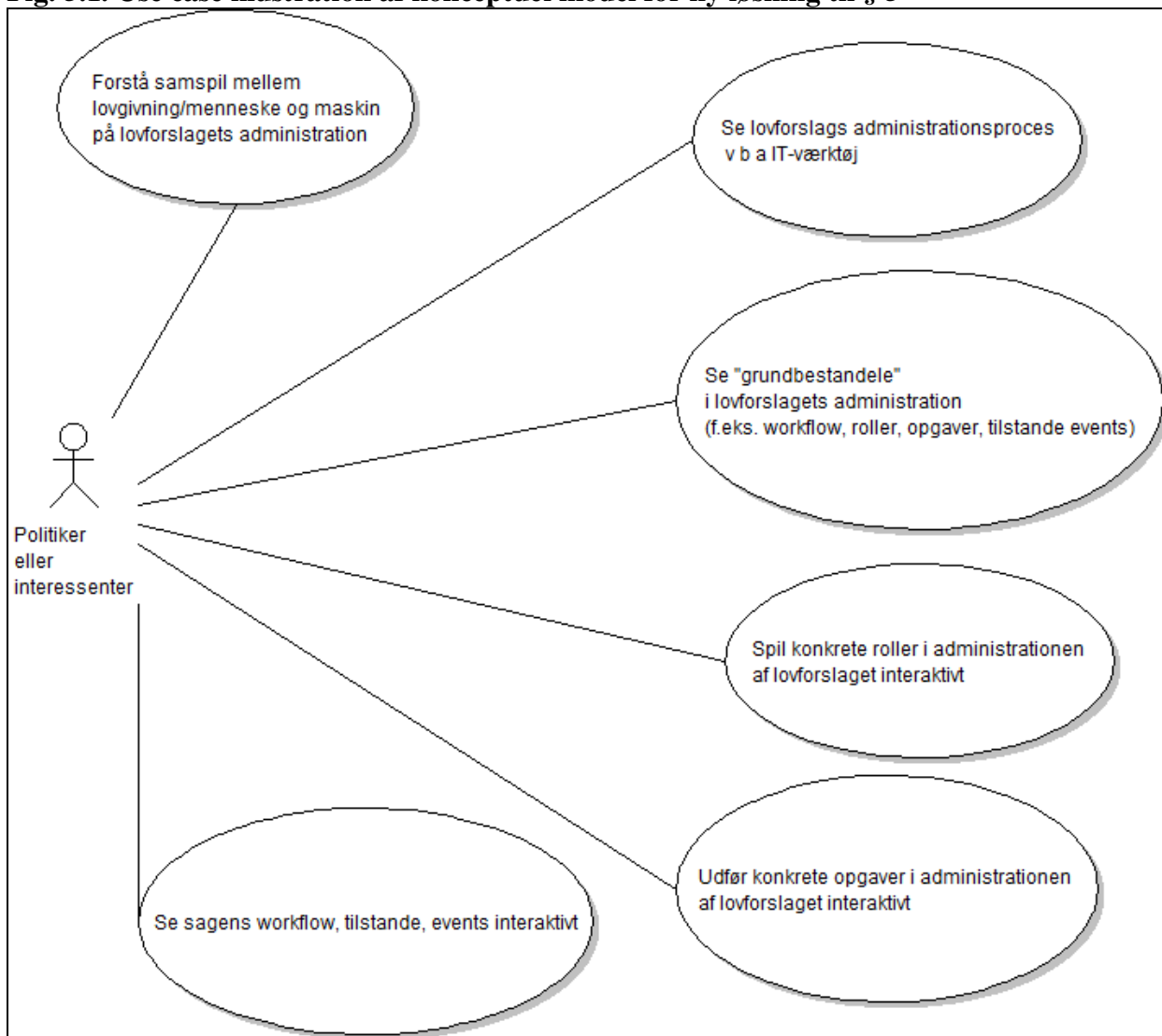
Politikerne som beslutningstagere er hermed aktøren, og konceptualiseringen kan derfor bedst illustreres ved at beskrive, hvad den skal kunne set fra politikerens synsvinkel. En velegnet og enkel modellering hertil er use casen, jf. figur 5.1.

Politikeren skal kunne forstå lovforslagets administration, hvad angår samspil mellem lovgivning, menneske og maskin. Aktøren skal kunne se forslagets administrative grundbestanddele i form af eksempelvis roller, opgaver, tilstande, events og workflow. Administrationsprocessen skal kunne ses ved brug af relevant IT-værktøj.

Indtil nu har konceptualiseringen ikke involveret interaktion. De sidste elementer i use casen består derfor i at give aktøren adgang til at opleve administrationen interaktivt.

Som led i den konceptuelle model tages der også stilling til interaktionsparadigme og interaktionstype, men det vil dog hovedsageligt vedrøre en interaktiv løsning. Og det drøftes derfor først i kapitel 7 i forbindelse med det interaktive design.

Fig. 5.1. Use case illustration af konceptuel model for ny løsning til § 5



5.2. Design af § 5

Med udgangspunkt i kravene og den konceptuelle model kan der nu opstilles et nyt muligt design for udvidelse af § 5. Der er lagt vægt på, at politikerens som aktør skal kunne forstå lovforslagets administration, hvad angår samspil mellem lovgivning, menneske og maskin. Administrationsprocessen skal kunne ses ved brug af relevant IT-værktøj.

En mulighed for at arbejde hermed kunne være ved protyper, jf. boks 5.2. Ved sidstnævnte kan forstås "a process of designing and realizing a simplified version of the system for evaluation with the user."¹⁴ Hvis man skal overføre det på § 5, så kunne det udformes således:

"For at brugerne (politikere, organisationer mv.) kan tage stilling til et lovforslag, må

¹⁴ P. 728, "Object-Oriented Software Engineering" Using UML, Patterns, and Java. Bernd Bruegge and Allen H. Dutoit, 2004.

embedsmændene producere en prototype af deres ide til en administration.”

Boks 5.2. Prototyping

En prototype er en begrænset repræsentation af et design, som tillader brugeren at interagere med det og udforske dens egnethed.¹⁵

Styrken ved prototyping er, at det ofte kan være vanskeligt for brugerne at fortælle, hvad de ønsker. Derimod er det lettere for brugerne at byde ind, når de har et konkret eksempel på design. Prototyper besvarer spørgsmål og understøtter designere/beslutningstagere i at vælge mellem alternativer. Det er en brugbar hjælp til at diskutere ideer og styrke refleksion i design og hermed muligvis også i lovDesign.

Som metode kan prototyping derfor ses som inspireret af falsifikationsprincippet¹⁶ ved at stille imod at udskille det ikke brugbare frem for at vise idealet.

En prototype kan udformes på mange forskellige måder. En yderlighed er for eksempel papirbaserede illustrationer over designet. For eksempel er papirbaserede skærbilleder ofte anvendt men også anden 'visualisering' kan anvendes. En anden yderlighed er en interaktiv løsning med den væsentligste funktionalitet eller en færdig løsning i form af et kompleks stykke software. Det vil ofte gælde, at jo tættere prototypen kommer på et virkeligt eksemplar, der kan prøves og bruges, jo lettere vil det ofte være for brugerne at komme med deres ønsker.

Når det her er valgt ikke kun at bruge en papirbaseret model men egentlig interaktion så skyldes det at opgaven jo netop er at undersøge hvad der kan være relevant at udvide § 5 med. Det er derfor også relevant ikke kun at afprøve det at erstatte "ord" med visualiseringer men også at afprøve det at erstatte "ord" med egentlig digital interaktion, hvor brugerne afprøver mulige administrative konsekvenser digitalt af deres kommende beslutninger.

Det er her valgt at prioritere forskellighed på designløsningerne for at skabe bredde i valgmulighederne, som politikerne skal præsenteres for under evalueringen.

En yderlighed kan derfor være at arbejde med administrationen i en "hel abstrakt form for prototype". Det kunne være ved at bruge velkendte visualiseringsværktøjer, som anvendes i software udviklingen i dag. Det benævnes i det følgende "det visuelle design". Et eksempel kunne være administrationen af lovforslaget fremstillet ved brug af UML.

En anden yderlighed kunne være at arbejde med administrationen udformet som interaktiv prototype med en stor del af den væsentlige funktionalitet indbygget samt forslag til relevante interfaces. Det benævnes i det følgende "det interaktive design".

I det følgende ses der derfor på design af disse to forskellige prototypeløsninger, henholdsvis det visuelle og det interaktive.

Hvad angår de opstillede opgaver i figur 5.1, så kan det 'interaktive design' opfylde dem alle, medens det 'visuelle design' kun opfylder de tre første men dog alle opgaver, som ikke indeholder interaktion.

Konsekvensen på beslutningsgrundlaget, hvis man forestillede sig, at § 5 blev udvidet med både et krav om et visuelt og et interaktivt design, er vist i figur 5.3. Som det fremgår, vil

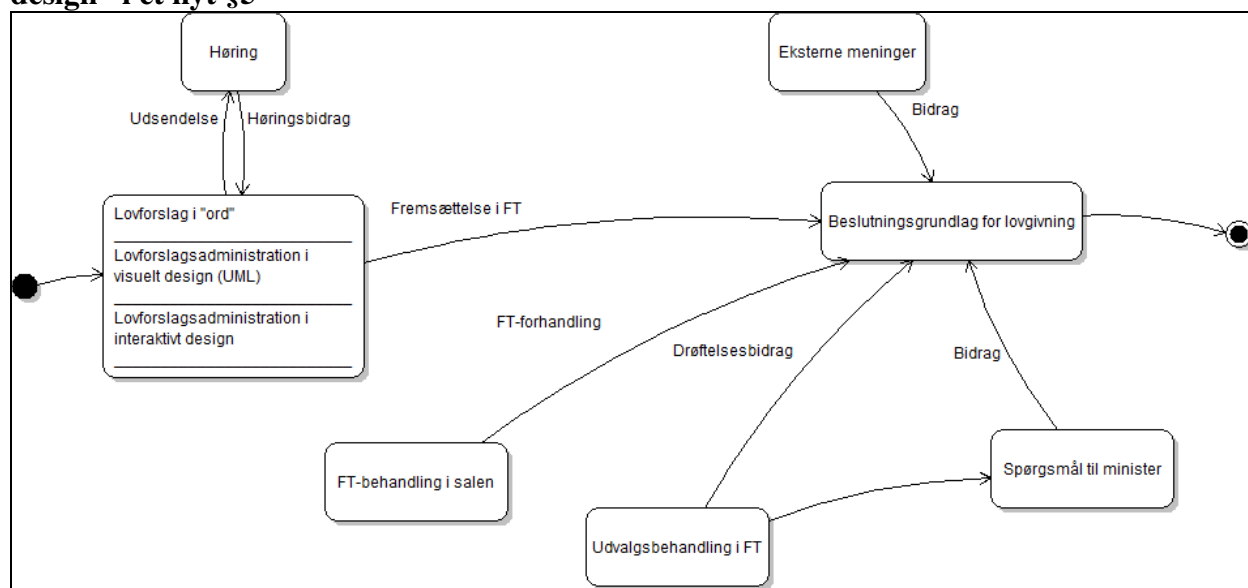
¹⁵ Preeche p. 530

¹⁶ "Objective knowledge: An Evolutionary Approach" Clarendon, Oxford, 1992.

lovforslaget udover det, som det er i dag, også indeholde visuelle samt en interaktiv prototype på administrationen af lovforslaget.

I overensstemmelse med ISO 13407 vil det være brugerne, som skal evaluere designløsningerne. Det at operere med så forskellige designløsninger giver et godt grundlag for at identificere, hvor der er et potentiale for at arbejde videre med.

Figur 5.3. Beslutningsgrundlag ved krav om både et ”visuelt design” og et ”interaktivt design” i et nyt §5



Anm. Sort prik angiver start, Hvid prik med sort angiver slut.

Den specifikke udformning af det visuelle design overvejes i kapitel 6, og det interaktive design overvejes i kapitel 7.

5.3. Casen som skal designes

Da tilgangen er casebaseret er det centralt at sikre en relevant case. Der vil kun være plads til at arbejde med en case som følge af undersøgelsen kun må vare 1 time. Med relevans lægges der her vægt på, at casen repræsenterer den lidt mere *komplekse* administration. Der skal hermed være tale om en case, som vil være lidt vanskeligere at modellere på en overskuelig måde og hermed vil stille pædagogiske krav til værktøjet. Argumentet herfor er, at hvis det kan lade sig gøre at arbejde med den komplekse, så vil det også være muligt med en simpel case. Herudover skal casen også være *typisk* for de offentlige processer. Der må ikke være tale om administration, som er sektorspecifik eller på anden måde særlig.

Det er derfor valgt at arbejde med klage Lovgivning, fordi der kan klages over 'omtrent' alle afgørelser, som træffes i den offentlige sektor¹⁷. Klagesager involverer i reglen megen "trafik" – et større workflow. Oftest vil mange myndigheder skulle høres eller spørges til råds i klagesager. Stillingtagen til sagen er også krævende, hvor ikke blot myndigheden skal tage stilling, men den skal mange gange også forelægges et nævn o.lign. med eksterne repræsentanter.

¹⁷ Det er sjældent, at der er lukket for adgang til at klage over en afgørelse, men det kan ske.

Det skal nævnes, at der også kunne være stillet et krav om, at casen skulle være aktuel. Det vil sige, at der for nylig havde været en politisk debat herom. Et sådan aktualitetskrav har ikke været lagt til grund, men undersøgelsen kommer faktisk til at foregå i umiddelbar forlængelse af, at sagsbehandlingstider for klagesager er sat på dagsordenen. Der henvises til boks 5.4 herom.

Boks 5.4. Sagsbehandlingstider og klagesager i den offentlige og politiske debat i efteråret 2010

Sagsbehandlingstider – herunder i klagesystemet – er et emne, som kommer frem med jævne mellemrum. Det gjorde den også i efteråret 2010. Blandt andet TV2 kørte en kampagne. De konservative satte den også på dagsordenen ved at kræve indførelse af en generel svarfrist. Der skulle fastsættes en generel svarfrist, så det offentlige forpligtes til at komme med en afgørelse til borgerne inden for en ganske kort frist. Som udgangspunkt skulle en sag højst tage tre måneder at behandle, men der kan være ting, der taler for, at det kan gøres hurtigere eller vil tage lidt mere tid¹⁸.

For at kunne vise et udvidet § 5 i et *konkret* visuelt eller interaktivt design er det nødvendigt at have et eksempel på en ændring af den gældende retstilstand, som kræver lovgivning. Casen indebærer derfor et retskrav for klager på at få en klageboks.

Det politiske miljø er et diskussionsmiljø, hvor der er ”pro” og ”con”. Det er valgt at ”dramatisere” casen i form af, at lovforslaget om klageboksen afstedkommer en (offentlig) diskussion om de administrative byrder for forvaltningen ved indførelse af retskravet for klager til at have en klageboks. Casen præsenteres på følgende måde:¹⁹

Casen ”KlageRådet”

Casens udgangspunkt er, at det ønskes at alle klager i ”KlageRådet” skal have online adgang til sin klagesag og løbende kan følge med i, hvad der sker. Det vil sige der kommer et retskrav på at klager får en klageboks. Som følge af lange sagsbehandlingstider er der endvidere ønske om, at der elektronisk kommer styr på sagsbehandlingen og åbenhed i arbejdsindsatsen på en sag.

KlageRådet er en ”fiktiv” institution, som behandler klagesager på Skatteministeriets område.

Men da det logiske lag - fordi det er det samme lovgivningskompleks i form af forvaltningslov, offentlighedslov som overordnet set regulerer klagerne - er meget ens i klagesager, er det dog ikke afgørende hvilken klageinstitution som undersøges.

¹⁸ Kilde: Berlingske Tidende d. 5/10 2010, <http://www.dr.dk/Nyheder/Politik/2010/10/05/072508.htm>

¹⁹ Den valgte præsentation her svarer til den præsentation, som er anvendt under evalueringen.

Fremsættelsen af lovforslaget skaber en del diskussion om hensigtsmæssigheden af det beskrevne initiativ, og der er især fokus på institutionernes administrative byrder. Da casen udspilles i et scenario, hvor § 5 om administration i statsministeriets cirkulære om lovforberedelse er ændret og der er indført krav om at lovforslag skal indeholde

- > use case,
- > state diagrammer
- > fuld interaktiv prototype

kan du muligvis have fået værktøjer, så du selv vil få adgang til at vurdere, hvad der er oppe og nede i sagen om de administrative byrder.

”Dramatiseringen” er valgt for at skabe en realistisk kontekst, hvor man har en problemstilling (opgave) at forholde sig til, når man skal tage stilling til det udvidede § 5 udfoldet i et konkret visuelt samt et konkret interaktivt design og hermed om designene kan være hjælp til en vurdering af, hvad der er oppe og nede i diskussionen af de administrative byrder.

KlageRådet er en fiktiv institution, men det er valgt, at den skal ligne en eksisterende institution. Som model anvendes Landsskatteretten²⁰. KlageRådets sagsprocesser vil derfor minde om Landsskatterettens. Under gennemgangen af det interaktive design vil der ske en mere detaljeret introduktion af casen med sagsskridt og processer, jf. kapitel 7.

Det var generelt indtrykket, at deltagerne i evalueringen har opfattet klageområdet som en relevant og interessant case.

²⁰ Der henvises til rapporten »Kortere sagsbehandlingstider i Landsskatteretten«, Skatteministeriet, 2007.

6. Det visuelle design af casen

I det følgende opstilles det 'visuelle' design for et udvidet § 5. Der indledes med at overveje og argumentere for valg af løsningsdesign. Herefter vises hvordan de visuelle designs vil se ud anvendt på den valgte case.

6.1. Visuelt design

Ifølge den konceptuelle model skal lovforslagets administrationsproces vises ved brug af et IT-værktøj, jf. figur 5.1. Der er under kravspecifikationen endvidere angivet som krav om, at løsningen skal medvirke til at skabe en platform for informationsdeling og debat om lovforslags administration, som også kan bidrage til at øge informationen om administration og IT. Dette krav skal blandt andet ses i sammenhæng med, at det kan være vigtigt, at de indledende tanker om lovforslaget bliver til del af softwareudviklingen for at undgå, at der bruges ressourcer på at erkende og beskrive det samme undervejs i lovprocessen og hermed at sikre højest mulige genbrug.

Som IT-værktøj er UML valgt. Valget skyldes, at UML er blevet en standard inden for udformning af diagrammer over strukturer og forløb i objekt-orienterede softwaresystemer med udbredt anvendelse world wide, jf. boks 6.1.

Som det fremgår indeholder UML mange forskellige metoder for visualisering, hvor vægten enten kan være på struktur eller adfærd.

Ved udvælgelse af diagramtype til dette formål er der lagt vægt på hensynet om, at det skal kunne bruges på en personkreds, der alene har interesse i at forstå et lovforslags administrationsproces og i øvrigt ikke har nogle faglige forudsætninger eller ambitioner omkring objekt-orienteret softwaresystemdesign. Der kan blandt peges på følgende hensyn, som UML-diagrammerne skal tilgodese:

- Umiddelbart forståelige
- Pædagogiske
- Helhedsindtryks skabende
- Høj visualiseringsevne og hermed kan fungere uden ord
- Vise hele processen fra start til slut

Herudover skal diagrammerne være gode til at visualisere elementer i administrationsprocessen så som workflow, roller, tilstande og events.

Boks 6.1. UML

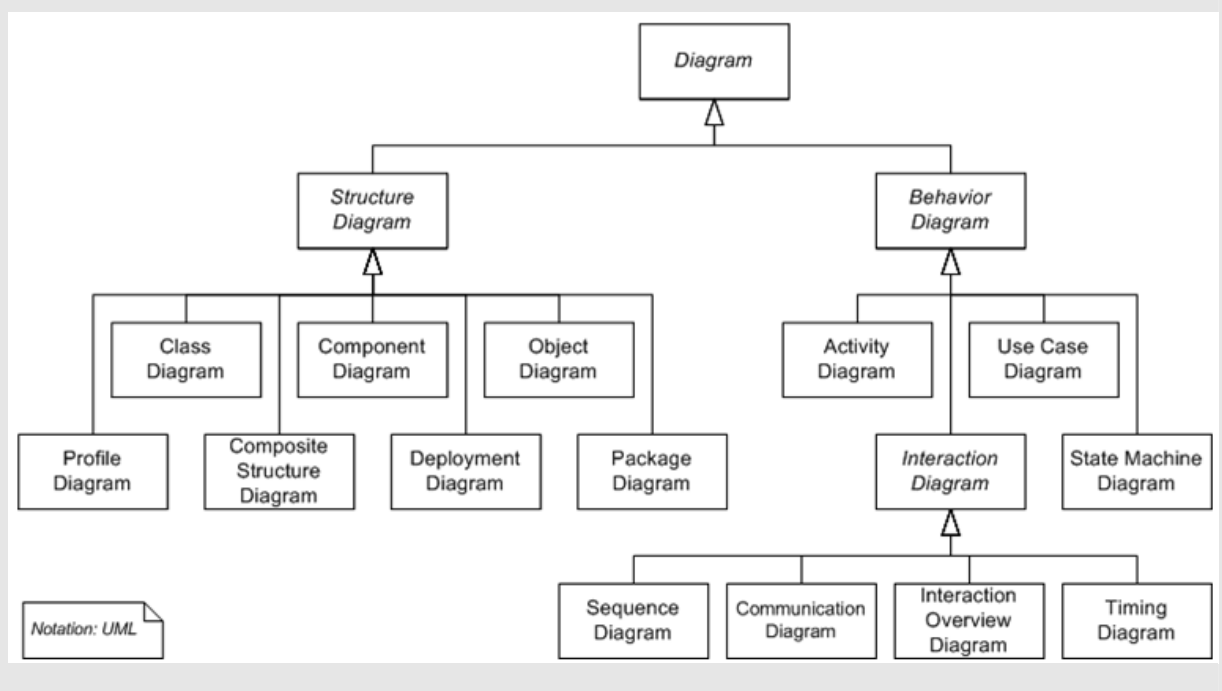
Unified Modeling Language (UML) er i dag et verdensspændende fællessprog og de facto standard til visualisering, specifikation, konstruktion og dokumentation inden for objekt-orienteret software udvikling.

Det kan bruges til visualisering af aktiviteter, aktører samt processer i alle dele af softwareudviklingens livscyklus, jf. figur.

De adfærdsmæssige diagrammer viser samarbejde mellem objekter og tilstandsændringer. Fokus er på funktionaliteten og hermed, hvad der skal ske/sker i systemet, der modelleres. Disse diagrammer er derfor også velegnet til mere komplicerede processer og workflows.

Struktur diagrammer kan indeholde systemets objekter, attributter, operationer og relationer og er især anvendeligt som værktøj i forhold til selve programmeringen.

Når det gælder hensyn til forståelighed og pædagogik, er der derfor betydelig forskel mellem adfærdsmæssige og struktur diagrammer. Adfærdsmæssige diagrammer synes at være mere intuitivt forståelige og kræver ikke digitale forudsætninger.



Gennemgående vurderes de statiske, strukturelle UML-diagrammer ikke at opfylde disse krav. En svaghed ved disse er, at de forudsætter kompetencer på objekt-orienterede softwaresystemer. For eksempel har klassesdiagrammer som formål at beskrive strukturen i et system ved at vise systemets klasser, deres egenskaber, og forholdet mellem klasserne, og derfor er de mindre velegnet til visualisering af eksempelvis et lovforslags administrationsprocesser for en personkreds uden programmerings erfaring eller -interesse.

Derimod vurderes mange af de dynamiske adfærdsmæssige diagrammer at være velegnede til visualisering af processer. Det er valgt her at anvende use case og tilstandsmaskiner, da disse opfylder de angivne hensyn og især er gode til at vise processen fra start til slut.

Det skal nævnes, at andre diagrammer såsom aktivitets- og sekvensdiagrammer også kunne være brugt. Der er dog kun plads til at inddrage to diagrammer. Her vurderes use case med sin fokus på roller og opgaver og tilstandsmaskinen med sit fokus på tilstande og event at komplementere hinanden godt og tilvejebringe forskellig information om administrationsprocessen i lovforslaget.

6.2. Visuelt design med use case

I softwareudvikling er det almindeligt at lade use case udgøre et væsentligt grundlag for udviklingsarbejdet.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at det i det følgende vil være diagrammet for use case, som er i fokus og hermed ikke use case som tekst og ord²¹.

En use case beskriver, *hvad et system skal gøre* uden specificering af, hvordan systemet skal optræde. Det er funktionaliteten og hermed opgaverne, der skal løses, som er i fokus.

Et centralt element i use casen er aktøren.

Aktøren skal have et navn, som svarer til den rolle, som aktøren skal spille. Det er vigtigt, at aktøren ikke er en konkret person men netop en rolle. Aktøren – materialiseret i navnet – fastlægger en rolle eller sæt af roller som et menneske, et computersystem, en organisation mv. skal spille i forhold til en eller flere use cases.

Opbygningsmæssigt placeres en aktør i en use case som regel i venstre side og de andre aktører på højre side. Af hensyn til pædagogikken er dette syntakskrav dog fraveget nogle steder i denne fremstilling.

Det samlede sæt af use cases skal afspejle alle de funktioner, som vil være indeholdt i en administration af loven og udmønte loven.

For så vidt lovgivning kan det være vigtigt, at der kun er fokus på det som er relevant, og hermed det *materielle indhold* af den givne lovgivning. Eksempelvis er der ingen grund til at medtage en login-funktion, fordi det ikke er et kendetegn for den specifikke lovgivning men derimod er noget, som kan henregnes til basalt, tværgående funktionalitet.

Endvidere kan det også være hensigtsmæssigt at skelne mellem det *grundlæggende* og det *usædvanlige* hændelsesflow.

Det *grundlæggende* handlingsforløb er det ideelle scenario – den hovedrute fra start til slut, som aktøren og systemet følger under normale omstændigheder. Antagelsen er, at hovedaktøren ikke begår fejl, og at systemet ingen fejl genererer.

²¹ I ”Applying UML and patterns” (2005) ser Craig Larman ikke use case som diagrammer men derimod tekst. Uanset hvad så må man nok sige, at det er use case som diagram, som i praksis ofte anvendes. Henset til at der er tale om at understøtte visuelt et lovforslag i ”ord” og hermed en tekst, så er det selvfølgelig diagrammet, som er af interesse her.

Det *usædvanlige* hændelsesflow (alternative handlingsforløb) er en vej gennem en use case, som repræsenterer en fejltilstand eller en vej, som aktøren og systemet ikke så ofte følger. En use case har ofte mindst et usædvanligt hændelsesflow. Det er valgt ikke at tage højde for det usædvanlige hændelsesflow her, da det har mest relevans i en egentlig implementeringsproces. Der vil i reglen ikke være nogen grund til i lovforslaget at have fokus på de usædvanlige hændelser med fejl osv. Det er dog klart, at det er relevant i en egentlig implementeringsproces, hvor denne type af hændelser også skal samles op.

Det visuelle design ved brug af use case til at beskrive den valgte case med oprettelse af en 'klageboks' for klager er vist i figur 6.2.

Diagrammet skal læses horisontalt og første række for sig og herefter anden række. Og til sidst tredje række.

For at undgå at gennemgangen af hvert design også beskriver hele casen med KlageRådet, vil sagsskridt og proces kun blive beskrevet én gang, og det vil være som led i det interaktive design, jf. kapitel 7.

Som angivet skal der lige være nogle bemærkninger omkring syntaksen. Da fokus er på KlageBoks, er det valgt at vise tydeligt 'de bokse', som der arbejdes med i den administrative løsning. Udover KlageBoksen arbejder sagsbehandleren således også med en intern SagsBoks, hvor materiale, der udarbejdes undervejs og som ikke skal offentliggøres, kan uploades.

At sagsbehandleren arbejder i de to bokse - både i KlageBoksen og SagsBoksen - er vist ved at placere rollen i midten og hermed med adgang til at agere på begge, medens klager kun har adgang til sin egen boks. Også kontorchef mv.²² og retsmedlem vil ligesom sagsbehandler kunne se ind i begge bokse, når sagen er *nået frem til* dem, og herefter uploade indstilling i sagsboksen.

For at sikre overblikket i det visuelle design er fremstillingen søgt begrænset til at stå på en side, hvorfor det har været nødvendigt at placere kontorchef mv. og retsmedlem inde i samme use case-opsætning, selvom det havde været mest korrekt at vise dem adskilt og sekventielt efter hinanden, svarende til det faktiske sagsforløb.

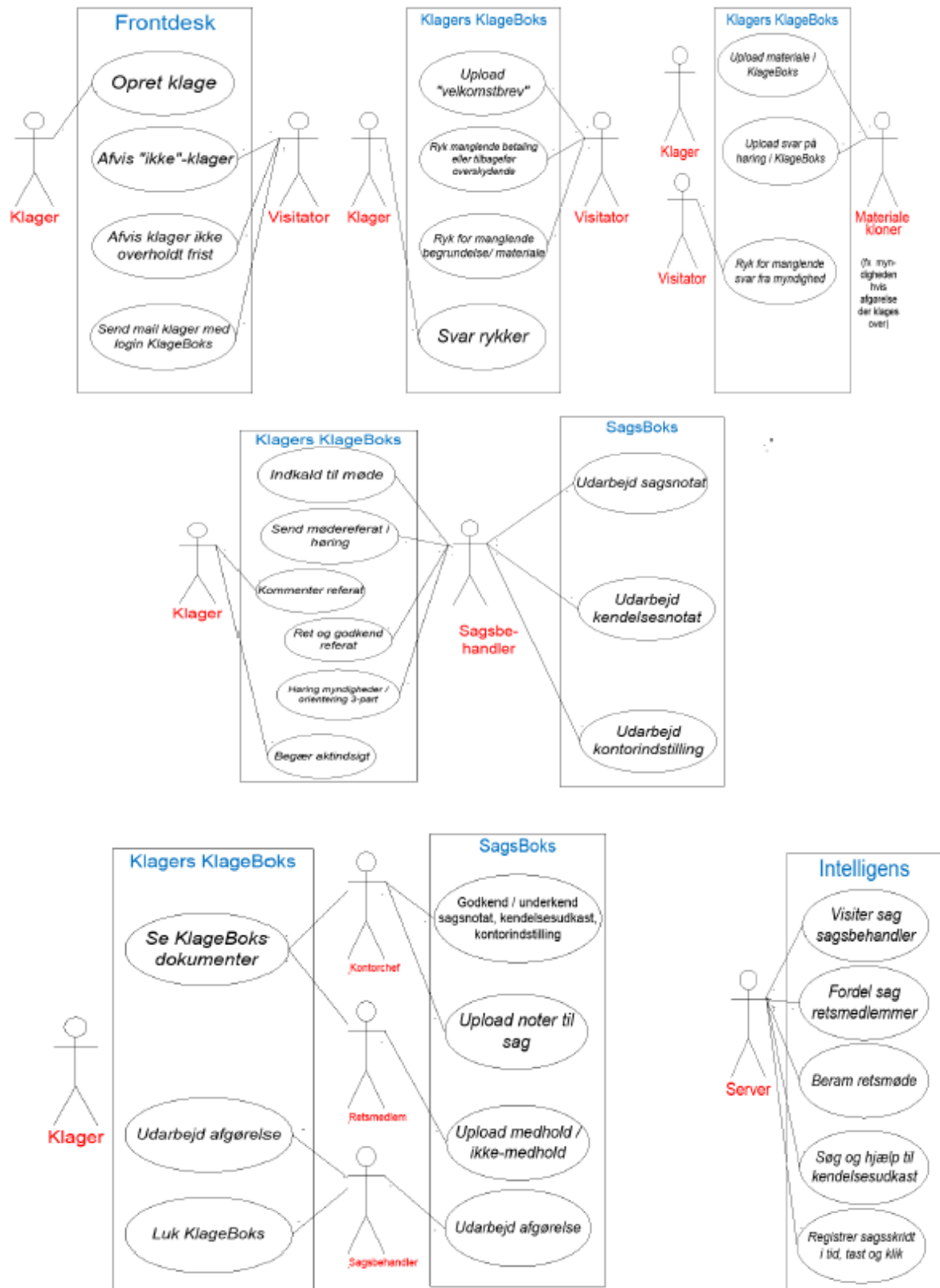
Den sidste use case med intelligens angiver nogle af de opgaver, som er valgt løst maskinelt. Det gælder visitation og fordeling af sager til sagsbehandler, håndtering af udvælgelse af hvilke retsmedlemmer, som skal behandle hvilke sager samt eventuel beramning af (rets)møde, hvis det er påkrævet. Skriftlig votering er dog ofte anvendt. Spørgsmål om intelligens kan dog også vedrøre hjælp til behandling af kendelsesudkastet.

Det er vigtigt at use case diagrammet er *selyforklarende*. Forudsat kendskab til UML og use case så skal man kunne læse diagrammet og forstå rollerne og opgaverne i administrationen. Det er i hvert tilfælde det overordnede mål. Der kan dog være konkrete afvigelse, som kræver lidt flere ord med på vejen. I forhold til dette diagram så gælder det høringsprocessen, hvor det er valgt at operere med 'en materialekloner' (jf. figurens øverste højre hjørne).

²² Kontorchef mv. dækker også over use case for retspræsidenten, som det er valgt ikke at medtage her, fordi den er helt den samme som kontorchefens.

Baggrunden for det er, at i denne administrationsmodellering skal høringsmyndigheden kunne arbejde i klagemyndighedens workflow, men dog kun med adgang for høringsmyndigheden til den del af det samlede workflow, som berører myndigheden. For at kunne etablere denne løsning vil det være nødvendigt at lovgive herom, og det er denne løsning, som her er valgt at kalde en materialekloner. Der henvises til boks 7.9 og 7.13 for yderligere forklaring.

Figur 6.2. Visuelt design med use case diagram på administrationen på KlageBoks



6.3. Visuelt design med tilstandsdiagram

Tilstandsdiagrammer²³ er en måde at beskrive et systems adfærd. Diagrammet kan beskrive en hel proces fra start til slut. Tilstandsdiagrammet beskriver således alle de mulige tilstande, som et objekt kan gå ind i, og hvordan objektets tilstande ændrer sig som et resultat af begivenheder, der når objektet.

Tilstandsdiagrammet angiver livscyklus for et objekt mens det er ”levende” i systemet: Det vil sige hvilke events, som det kommer ud for samt hvilke tilstande, som objektet er i mellem disse events. Det er vigtigt at være opmærksom på, at tilstandsdiagrammet kan beskrive livscyklus på et simpelt såvel som et kompleks detaljeringsniveau²⁴. Tilstandsdiagrammer er derfor gode til at beskrive adfærd af et objekt *på tværs af* flere forskellige use cases.

En tilstand kan defineres som et forhold, som et objekt i et tidsrum kan indgå i på et tidspunkt i sit liv. Medens objektet befinder sig i en tilstand kan det

- udføre en aktivitet (eller flere aktiviteter)
- vente på en hændelse
- opfylde en eller flere betingelser

Ved en overgang skal forstås en ændring/flytning af et objekt fra en tilstand til anden. Den kan sættes i gang ved at en given event indtræffer (triggered overgang). Der kan dog også være triggerless overgange, der er karakteriseret ved at gå i gang uden betingelser (f.eks. når et objekt, fordi den aktivitet som er knyttet til kildetilstanden, er afsluttet er parat til at gå fra en tilstand til en anden.)²⁵

Hvad angår events, så kan det beskrives som ”udløseren”. Der opereres blandt andet med change-events, som forekommer, når en eller anden betingelse er opfyldt (ordet ”når”), samt tidsevent, som indtræffer efter et bestemt stykke tid (ordet ”efter”).

Figur 6.3 tilhører dét, som kan kaldes et simpelt tilstandsdiagram. Der kan også arbejdes med sammensatte tilstande – dvs. tilstande, som kan have flere indlejrede tilstande eller subtilstande. Der kan her skelnes mellem parallelle eller sekventielle tilstande²⁶.

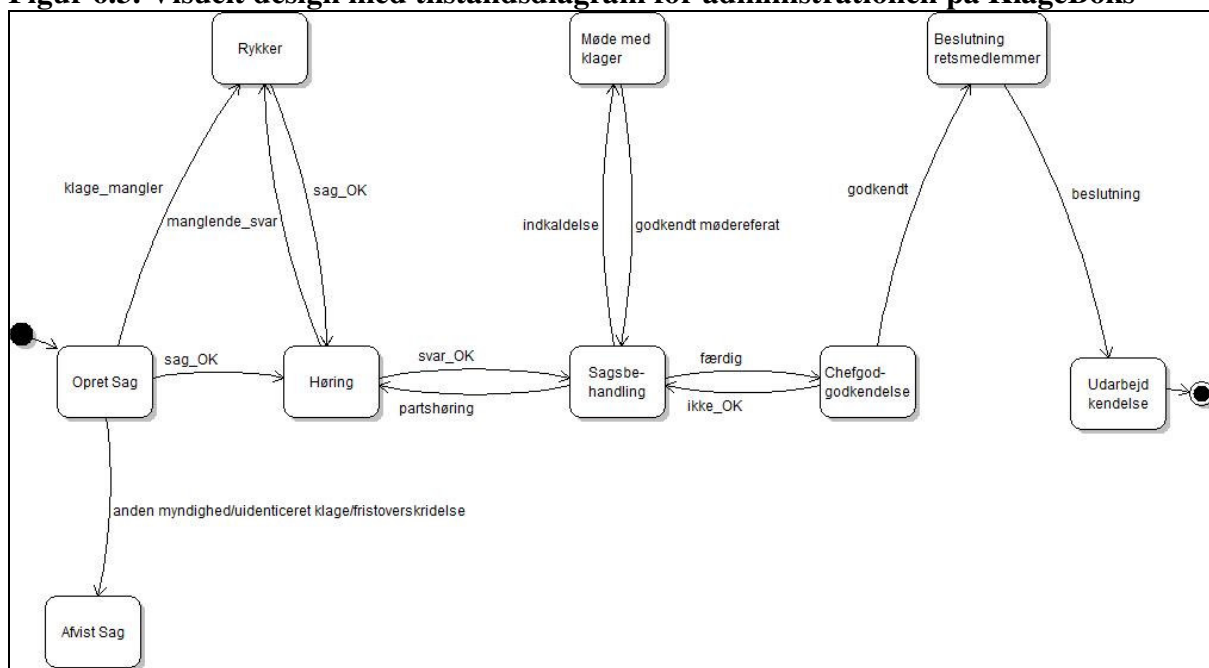
²³ UML baserer sig på David Harel (1987) statechart, men der er i øvrigt flere former for state diagrammer og deres semantik varierer.

²⁴ ”Applying UML and patterns” Craig Larman, 2005, p. 496.

²⁵ Det vurderes ikke at være nødvendigt at komme ind på selvovergange her.

²⁶ Der arbejdes kun med en sekventiel tilgang her, men problemstillingen er central i forhold til casen med workflow og lovgivningsadministration, fordi det kan påvirke eksempelvis sagsbehandlingstiden, hvorvidt der arbejdes parallelt eller sekventielt.

Figur 6.3. Visuelt design med tilstandsdiagram for administrationen på KlageBoks



Anm. Sort prik angiver start, Hvid prik med sort angiver slut.

7. Det interaktive design af casen

Det 'interaktive' design for et udvidet § 5 er opstillet i det følgende. Det vises, hvordan det interaktive designs kan se ud anvendt på den opstillede case.

Som metode for udviklingen af løsningen er valgt extreme programming, fordi det skulle gå hurtigt. Det interaktive design er modelleret i Eclipse/java. Som server anvendes TomCat, og databasen er en MySQL. Det er en meget stor applikation, fordi den dækker det meste af KlageRådets workflow.

For så vidt rapporten er det valgt at holde fokus på problemformuleringen, og derfor vil der ikke blive gået i detaljer med produktionen af den interaktive løsning. I interviewene er der arbejdet localhost. Det vil blive tilstræbt, at der etableres en netadgang nu med henblik på at læseren kan afprøve den interaktive løsning i praksis. Det skal endvidere nævnes, at skærbillederne, som har fungeret godt på skærmen under interaktionen, desværre har en farvelægning, som bliver uklar udskrevet på papir.

7.1. Interaktionsparadigme og interaktionstype mv.

Almindeligvis vil spørgsmål som interaktionsparadigme og interaktionstype også blive besluttet som led i den konceptuelle model. Da det kun har betydning for det interaktive design, er det valgt udskudt til behandling her.

På Folketingets hjemmeside www.ft.dk er der et stort udbud af løsninger. Eksempelvis er der adgang til at følge med i lovforslagsbehandlingen elektronisk og se status, ændringsforslag, betænkninger osv. Det vil derfor ligge i naturlig forlængelse, at en udvidelse af § 5 med et interaktivt design kan placeres her. Lovforslag offentliggøres endvidere også på det ansvarlige ministeriums hjemmeside, hvorfor det også er muligt at gøre det tilgængeligt her.

Interaktionstyper vedrører, hvordan brugeren interagerer med løsningen. Af typer for interaktion kan der eksempelvis skelnes mellem instruktion, konversation, manipulation og undersøgelse/udforskning. Det at afgøre, hvilken som er mest egnet, skal ses i sammenhæng den konkrete løsning under udvikling og domænet for applikationen.

Det er valgt i det interaktive design at anvende den instruerende interaktionstype. Det hænger også sammen med, at tankegangen vil være ny for politikerne, hvorfor der i første omgang blot skal styr på den basale funktionalitet, samt at politikerne hele tiden oplever at have styr på interaktionen. Det er dog vurderingen, at man sagtens – når tankesættet er mere velkendt og erfaringen med at arbejde med administration på denne måde – kan forestille sig afprøvning af konceptualiseringer med brug af andre interaktionstyper såsom konversation, manipulation og udforskning.

I den løsning, som vil blive vist her, vil der i øvrigt også indgå en database. Da designet skal afprøves mange forskellige steder, er prototypen valgt afviklet local host. Fordelen herved er at undgå risiko for, at der kan opstå problemer med firewalls, system-nedbrud o.lign.

7.2. KlageBoksen i 'interaktivt design'

Det 'interaktive design' følger den konceptuelle model og er valgt kaldt lovAdmin, jf. figur 7.1. Lovforslaget om KlageBoksen er givet nummeret L110 i overensstemmelse med terminologien i Folketinget. Da det er nyt for politikerne, er der endvidere udarbejdet en generel introduktion til udvidelsen af § 5.

Det interaktive design er opbygget som et workflow-system, og bygger videre på både use case og tilstandsmaskinen. Derfor er disse to diagrammer også en del af hovedmenuen²⁷, og hvis man 'klikker' herpå, kan man få et overblik over roller og tilstande samt opgaver og events.

Designet af lovAdmin skal give adgang til at gennemspille de forskellige roller, der vil være på administrationen af lovforslaget. Der arbejdes med helt de samme roller som i use casen. Den eneste forskel er, at der ikke er en server, fordi den vil i en eller anden udstrækning – afhængigt af det valgte intelligensniveau – være bygget ind i den interaktive løsning.

Uanset hvilken rolle, som man vælger at spille, er hele det indledende forløb stort set det samme for brugerne. Forløbet kunne i øvrigt være gengivet med et sekvensdiagram. Forløbet kan beskrives således:

- Brugeren vælger en rolle
- Maskinen returnerer log in siden
- Brugeren udfylder og sender brugerID og password
- Maskinen returnerer en oversigt med sager i forskellige tilstande, som svarer til det valgte brugerID.
- Brugeren kan så vælge en sag i en given tilstand
- Maskinen vil returnere sagen i den tilstand.

Hvad der sker efterfølgende vil derimod være specifikt for den pågældende rolle.

Klager

Klagen starter med, at klager opretter en klage, hvilket er vist i figur 7.2.

KlageBoksen oprettes dog ikke med det samme, og klager får derfor blot en mail som kvittering. Klagen skal først godkendes af visitator, førend der kan oprettes den KlageBoks, som klager skal have retskrav på. Når det er sket, vil klager kunne følge med i sin sag.

Undervejs i klagebehandlingen vil klagen blive behandlet af forskellige medarbejderroller, som uploader sagsmateriale i KlageBoksen i takt med, at det bliver færdigt. Ligeledes kan klager også uploade udtalelser, som f.eks. kommentarer til referat af møde i Rådet og andre kommentarer.

Figur 7.3 viser et eksempel på en klageboks, hvor klagesagen er næsten færdigbehandlet, og der kun mangler en kendelse. Det er muligt at klikke og se de enkelte dokumenter i

²⁷ Hovedmenuen er placeret under 'lovAdmin' og indeholder punkterne 'forslagets roller', 'forslagets tilstande' samt 'hjælp'.

klageboksen. Figur 7.4 viser et eksempel på en klager, som er ved at uploade sin kommentar til og godkendelse af et mødereferat.

Figur 7.1. Startside i det interaktive

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

lovAdmin?

Alle lovgivninger, der vedtages, skal administreres. Det er indholdet af lovforslaget, som i stor udstrækning bestemmer administrationen. IT spiller i dag en stor rolle men der er mulighed for, at den kan blive endnu større.

lovAdmin er et forslag til at 'samarbejde' administration og IT på lovforslagstidspunktet. Formålet hermed er flerfoldigt. Et mål kan være at sikre en så agil proces omkring at omsætte lovforslag til IT. Et andet formål kan være at sikre, at flest mulige opgaver løses ved brug af IT, og forslaget tager højde herfor. Et tredje formål kan være at styrke information omkring administration uden at indføre belastende manuelle kontrolmekanismer. Et fjerde mål kan være gennem prototyping at hjælpe og aflaste institutionerne på IT-delen.

I det følgende vises hvordan lovAdmin kan virke på et konkret, tænkt eksempel, nemlig L110 om "Indførelse af klageboks og fuldt digitalt workflow i Klagerådet".

lovAdmin følger rollerne og tilstandene angivet i de to andre prototyper.

Lovforslagets forskellige roller er angivet neden for. Du kan logge dig ind i en rolle og se, hvad det er for en administration, som rollen skal spille.

- **Spil rolle som klager**
- Spil rolle som visitator
- Spil rolle som sagsbehandler
- Spil rolle som høringsberettiget myndigheder (MaterialeCloner)
- Spil rolle som kontorchef
- Spil rolle som retspræsident
- Spil rolle som retsmedlem

Kontext?

- §-er i lovforslaget
- §-er vedrørende administration
- Administrative byrder

Hvor er jeg?

Det er forsiden til lovAdmin. Du kan vælge en rolle og komme videre.

Søg i lovforslaget

 Igangsæt

Figur 7.2. Oprettelse af en klage

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

KlageRådet

Velkommen til klageportalen for KlageRådet. Der kan indgives en klage over en afgørelse truffet hos myndigheder under Skatteministeriet her

Kvittering og password vil blive sendt med en sikker mail.

Klagers fornavn:

Klagers efternavn:

Kontaktadresse:
Vej:

Postnummer:

By:

Klagers kontaktemail:

CPR-nummer eller CVR-nummer:

Klagens emne

Anfør dato for afgørelse:

Hvilken myndighed har truffet afgørelsen som der klages over?

Begrundelse for klagen anføres her Angiv alle punkter, som der klages over

Der klages over, at SKAT ikke vil tage hensyn til den mindre brændsel på en ny omfartsvej, som betyder, at jeg skal køre 20 pct. længere men kommer hurtigere hjem.

Vedlæg afgørelse klages over her:

Kontext?

- er i lovforslaget
- er vedrørende administration
- Administrative byrder

Hvor?

Du er igang med at oprette en ny klage.

Søg i lovforslaget

Lovforslag L 110 KlageBoks for klagere www.KlageRadet.dk

Figur 7.3. Eksempel på en KlageBoks for en næsten færdigbehandlet klage

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Din KlageBoks

Nummer	Type	Overskrift	Dato
1	Velkomst	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-09
2	Høring af myndighed	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-09
3	Høeringsvar fra afgørelsesmyndighed	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-09
4	Moedeindkaldelse	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-14
5	fristreferat	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-15
6	udkastmoedereferat	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-14
7	godkendtmoedereferat	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-14
8	svarmoedereferat	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-14
9	Andre bemærkninger fra klager	<input type="button" value="Åben"/>	2010-12-21

Kontext?

§-er i lovforslaget
§-er vedrørende administration
Administrative byrder

Hvor?

Du er klager og igang med at logge på din klageboks.

Søg i lovforslaget

Figur 7.4. Klager i gang med at udforme og uploade et hørings svar i KlageBoksen

The screenshot shows the LovAdmin web interface. At the top, there is an orange header with the text 'lovAdmin' and 'udfolder administrationen på lovforslag 110'. Below the header is a navigation bar with links for 'Forside', 'Forslagets roller', 'Forslagets tilstande', and 'Hjælp'. The main content area is titled 'Skriv et indlæg i klageboksen for 31.' and contains a text area with the following text: 'Jeg skrev til Jer d. 21/11-2010 - jf. "Andre bemærkninger fra klager" - omkring hvornår der kan forventes en afgørelse. Det hænger også sammen med, at jeg har økonomiske vanskeligheder og derfor har brug for den likviditetsstyrkelse som ikke medhold vil kunne indebære.' Below the text area are two buttons: 'Med håb om en snarlig afgørelse!' and 'Med venlig hilsen klager'. At the bottom of the form, there is a dropdown menu for 'Andre bemærkninger' with options: 'Rykker svar', 'Hørings svar', 'Svar på referat', 'Andre bemærkninger' (selected), and 'KlageType'. To the right of the dropdown menu are two buttons: 'Rediger og upload KlageBoks' and 'Tilbage SagsView'. On the right side of the page, there is a sidebar with three sections: 'Kontext?' with options '§-er i lovforslaget', '§-er vedrørende administration', and 'Administrative byrder'; 'Hvor?' with the text 'Du er i Du er i KlageBoks og igang med at oprette et indlæg.'; and 'Søg i lovforslaget' with a search input field and an 'Igangsæt' button.

Visitator

I figur 7.5 er vist forsiden for visitatorrollen. Som det fremgår, er der mange sager i mange forskellige tilstande, jf. boks 7.8.

Visitator står for at modtage og godkende klagerne. Klageboksen oprettes, når klagen er godkendt som en klage tilhørende KlageRådet, hvilket kræver, at den rent faktisk vedrører KlageRådet som myndighed og overholder klagefristen, som her er på 3 måneder. Hvis klagen ikke opfylder betingelserne, så vil den blive afvist, og klager vil modtage en email herom.

Visitator afgør hvilken type klagen tilhører, og efterser om klagen er velbegrunderet, pålagt betaling og om et korrekt beløb er modtaget, jf. figur 7.6. Hvis der er mangler, så rykkes klager, jf. figur 7.7. Det er almindeligt kun at udsende et vist antal rykkere, og der sker afvisning af en klage, hvis kravene ikke imødekommes. Den sidste del er der dog ikke taget højde for i programmet.

Figur 7.5. Visitators forside

lovAdmin
udfører administrationen på lovforslag 110

[Forside](#)
[Forslagets roller](#)
[Forslagets tilstande](#)
[Hjælp](#)

Visitator

Tilstand: OpretSag

IDklagen	Emne	CPR	Fornavn	Efternavn	Aktion
42	Indkomstskat	230456@0007	Poul	Poulsen	<input type="button" value="Igangsat"/>

Tilstand: Ubesvårne rykker

IDklagen	Nummer	Emne	CPR	Aktion
24	2	Indkomstskat	250666-2412	<input type="button" value="Følg op"/>
41	2	Indkomstskat	140770-2456	<input type="button" value="Følg op"/>

Tilstand: Svar på rykker

IDklagen	Nummer	Emne	CPR	Aktion
29	2	Indkomstskat	220365-0008	<input type="button" value="Godkend"/>

Tilstand: Afvisning af svar på rykker og udsendelse af ny rykker

IDklagen	Nummer	Emne	CPR	Aktion
29	2	Indkomstskat	220365-0008	<input type="button" value="Godkend"/>

Tilstand: Afviste, ikke lukkede sager

IDklagen	Emne	CPR	Fornavn	Efternavn	Aktion
5	Indkomstskat	121275-1221	Jens	Jensen	<input type="button" value="Lukning"/>
14	blindende svar	231076-0765	Ove	Kolle	<input type="button" value="Lukning"/>
16	Indkomstskat	310789-3627	Jens Peter	Jensen	<input type="button" value="Lukning"/>

Kontext?

- §-er i lovforslaget
- §-er vedrørende administration
- Administrative byrder

Hvor?

Du er i tilstanden visitatoren. Det er indgangen for klagen. I visitationen får hver klage et nummer kaldet 'IDklagen', som er et unikt nummer.

Søg i lovforslaget

Figur 7.6. Eksempel på workflow for visitorator

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Visitationsproces igang for 35

IDklagen:	35	CPR:	210367-8989
Emne:	indkomstskat	Myndighed:	skat
Afgørelsesdato:	2010-12-20	Modtagelsesdato:	2011-01-03
Fornavn:	Lise	Efternavn:	Olsen
Adresse:	Hammerup vej 3	4000 Roskilde	Email: Lise3@hotmail.c

SKAT har valgt ikke at tage hensyn til mine vilkår for befordring i 2009, hvor jeg var nødsaget til at køre en omvej. SKAT har fået dokumentationen.

Klageafgift for IDklage :35:

Er betaling sket?

Ingen betaling
 Med betaling

Hvilken klage type ?

Godkend

Tilbage SagsView

Kontext?

5-er i lovforslaget
5-er vedrørende administration
Administrative byrder

Hvor?

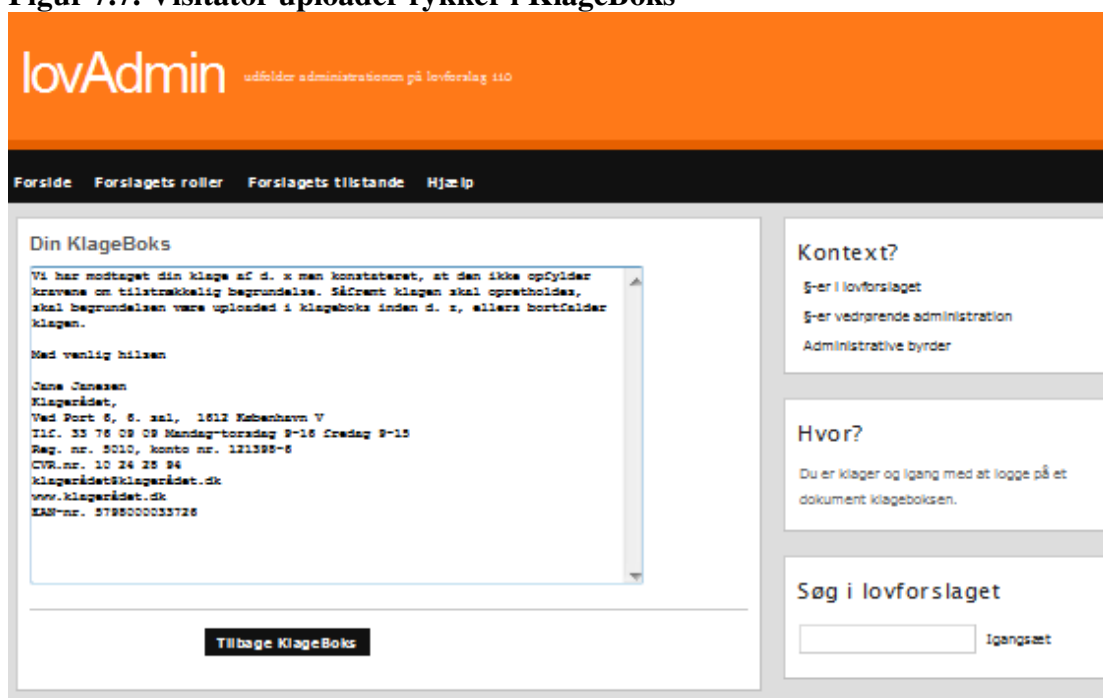
Du er igang med den indledende visitationsproces. Og den kan ikke afbrydes.

Søg i lovforslaget

Igangsæt

Lovforslag L110 KlageBoks for klagere www.KlageRadet.dk

Figur 7.7. Visitator uploader rykker i KlageBoks



Boks 7.8. Rolle og tilstandene

Systemet med KlageBoksen kan opdeles i 2 *overordnede* rolletyper. I den ene type vil der være tale om "sager i *mange forskellige* tilstande". En situation som karakteriserer visitator- og sagsbehandlerrollen. I den anden type vil der derimod være tale om "sager i *en og samme* tilstand", hvilket gør sig gældende for høringsberettiget myndighed (materialekloner), kontorchef mv. og retsmedlem. Klager falder lidt uden for denne kategorisering ved kun at have en sag, men den vil så blive vist kronologisk og hermed i de tilstande, som den har været igennem i sagsbehandlingen.²⁸

Når visitationen er færdiggjort, så glider sagen automatisk over i næste skridt, der er høring af afgørelsesmyndighed.

Høring hos myndighed (materialekloner)

En klagesag skal sendes til høring hos den myndighed, som har foretaget afgørelsen, som der klages over. Den korrespondance, som der har været mellem klager og myndigheden i form af sagsfremstilling, afgørelse og andet materiale kan klagemyndigheden enten vælge indhentet fra klager, afgørelsesmyndighed eller begge steder.

²⁸ Det er valgt her, at hver klagesag har sig egen klageboks. Klager kan dog godt have flere verserende sager samtidig, og vil i såfald have flere klagebokse. En række forhold vil gøre det u hensigtsmæssigt at køre det sammen.

Figur 7.9. Materialekloner – et eksempel på samspil mellem lovgivning og digitalisering

Materialekloneren vedrører den problemstilling, at to myndigheder som følge af persondataloven ofte i dag ikke vil kunne arbejde på integrerede platforme i et fælles workflow og hermed ikke umiddelbart have adgang til den løsning, som præsenteres her. Hvis det skal kunne lade sig gøre, vil det være nødvendigt at lovgive herom.

'Smarte' digitale løsninger – også inden for administration - er derfor ofte vanskeligt at etablere uden ikke at involvere lovgivning.

Det er her valgt som løsning at høringsmyndigheden skal deltage i workflow og hermed at sagerne, når de er klar hertil, lægges op til myndigheden, som skal høres.

Workflowssamspillet mellem klagemyndigheden og afgørelsesmyndigheden er her valgt kaldt 'materialekloning'. Korrespondancen mellem klager og afgørelsesmyndighed er i øvrigt her valgt indhentet fra (afgørelses)myndigheden i forbindelse med høringen frem for klager.

Den forside, som møder høringsmyndigheden (materialekloneren), når denne log in sig ind på Klagerådet for at se, om der er sager, er vist i figur 7.10. Som det fremgår, er der i eksemplet tre sager i høring. Materialekloneren kan vælge at gå i gang med at uploade på en sag ved at klikke herpå og kommer over på en side med hovedpunkter i sagen og kan nu begynde at uploade materiale direkte til KlageRådet, jf. figur 7.11.

Ligeledes kan myndigheden (materialekloneren) komme med en kommentar til klagen, som uploades direkte i KlageBoksen, jf. figur 7.12. Når der trykkes afslut, videresendes sagen til sagsbehandling.

Figur 7.10. Høringsmyndighedens (materialeklonerens) forside

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Loginmyndighed: (SKAT)

PLATFORMSDELING mhp materialecloning mellem Klagerådet og SKAT

Materiale i høring hos SKAT

Åben	CPR	Frist	Upload	Skriv	Send
23	141077-1917	2011-02-06	Upload Boks	Høringssvar	Afslut
36	230939.9765	2011-02-06	Upload Boks	Høringssvar	Afslut
37	050649-3524	2011-02-06	Upload Boks	Høringssvar	Afslut

Kontext?

- §-er i lovforslaget
- §-er vedrørende administration
- Administrative byrder

Hvor?

Du er i tilstanden høring af myndighed, som ligger i forlængelse af visitatoren. Høringen vedrører den myndighed, som har truffet den afgørelse, som klager klager over. Som det fremgår, er høringen en integreret del af platformen, som myndigheden har adgang til at logge på.

Søg i lovforslaget

Lovforslag L 110 KlageBoks for klagerer www.KlageRadet.dk

Figur 7.11. Materialeklonerens uploading af materiale KlageRådet

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

View klagen

IDklagen:	35	CPR:	210367-8989
Emne:	indkomstskat	Myndighed:	skat
Afgørelsesdato:	2010-12-20	Modtagelsesdato:	2011-01-03
Fornavn:	Lise	Efternavn:	Olsen
Adresse:	Hammerup vej 3	4000 Roskilde	Email: Lise3@hotmail.com

SKAT har valgt ikke at tage hensyn til mine vilkår for befordring i 2009, hvor jeg var nødsaget til at køre en omvej. SKAT har fået dokumentationen.

Vælg materialetype til upload?

Kommentar:

Vælg file:

Kontext?

5-er i lovforslaget

5-er vedrørende administration
Administrative byrder

Hvor?

Du er i materialecloner. Det er en delt platform med SKAT.

Søg i lovforslaget

Lovforslag L110 KlageBoks for klagere www.KlageRadet.dk

Figur 7.12, Materialeklonerens hørings svar til KlageRådet

The screenshot shows the 'View klagen' page in the LovAdmin system. The page has an orange header with the 'lovAdmin' logo and the tagline 'udfolder administrationen på lovforslag 110'. Below the header is a navigation bar with links for 'Forside', 'Forslagets roller', 'Forslagets tilstande', and 'Hjælp'. The main content area is divided into several sections:

- View klagen:** A table displaying case details:

IDklagen:	35	CPR:	210367-8989
Emne:	indkomstskat	Myndighed:	skat
Afgørelsesdato:	2010-12-20	Modtagelsesdato:	2011-01-03
Fornavn:	Lise	Efternavn:	Olsen
Adresse:	Hammerup vej 3	4000	Roskilde
Email:	Lise3@hotmail.c		
- Kontext?:** A list of related items:
 - §-er i lovforslaget
 - §-er vedrørende administration
 - Administrative byrder
- Hvor?:** A text box stating: 'Du er i materialekloner. Det er en delt platform med SKAT.'
- Søg i lovforslaget:** A search bar with an 'Igangsæt' button.

Below the table, there is a text block: 'SKAT har valgt ikke at tage hensyn til mine vilkår for befordring i 2009, hvor jeg var nødsaget til at køre en omvej. SKAT har fået dokumentationen.'

A scrollable text area contains the following text: 'Skatteydere bemærkninger hænger ikke sammen. Den vej, som påstås at være en omvej, er slet ikke nogen vej men et stisystem brugt til udflugter. På den baggrund kan SKAT ikke godkende det.'

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Upload Klageboks' and 'Tilbage SagsView'.

Hele spørgsmålet om materialekloner er interessant, fordi det sætter lys på det nære samspil mellem lovgivning og administration. For at materialekloneren kan blive en realitet og hermed at høringsmyndigheden kan arbejde i KlageRådets workflow, så kræver det, at der er lovgivet herom, jf. boks 7.9. Den lovgivningsmæssige løsning er gennemført i forhold mellem SKAT og Landsskatteretten, jf. boks 7.13. Skal den gælde for andre klagemyndigheder, skal der i hvert tilfælde lovgives herom.

Når materialekloneren er færdig, så går sagen videre.

Boks 7.13. Lovgivning om udveksling af materiale og høring mellem Landskatteretten og SKAT

For at begrænse sagsbehandlingstiden i klagesager fremsatte skatteministeren i 2007 et lovforslag (L116), som gav ministeren mulighed for at fastsætte regler, hvorefter Landskatteretten m.fl. kan få elektronisk adgang til oplysninger registreret hos told- og skatteforvaltningen, hvis oplysningerne er nødvendige for behandlingen af en klage.

Baggrunden herfor er, at Landskatteretten ved modtagelsen af en klage anmoder den myndighed, der har truffet den påklagede afgørelse, om klagen samt om eventuelt at komme med en udtalelse og i øvrigt indsende det materiale, der har dannet grundlag for afgørelsen. Denne korrespondance var hidtil på papir hos retten.

Som det fremgår, er den løsning, som skatteministeren fik adgang til med L116 en 'omvendt' materialekloner, fordi det er klageinstansen, som henter materiale ude hos afgørelsesmyndigheden. I casen med Klagerådet er det som sagt instansen, som har truffet afgørelsen, der uploader materiale og udtalelse, hvilket muliggøres ved, at myndigheden er deltager i Rådets workflow.

I begge tilfælde skal der ske overholdelse af persondatalovens regler, herunder

- fastsættelse af bestemmelser i overensstemmelse med sikkerhedsbekendtgørelsens regler om autorisation og adgangskontrol
- at de pågældende (klage)myndigheder vil skulle fastsætte uddybende sikkerhedsregler for bl.a. at sikre:
 - at kun autoriserede brugere kan få adgang, og
 - at disse kun kan få adgang til de personoplysninger og anvendelser, som de er autoriserede til.
- fastsættelse af regler om sikkerhed ved modtagelse og videregivelse, opbevaring og sletning af oplysninger.

Sagsfordeling til sagsbehandler forudsættes her at ske maskinelt, men der er ikke her taget stilling til den konkrete udformning af en løsning.

Sagsbehandling

Forsiden for sagsbehandleren er vist i figur 7.14. Som det fremgår, har sagsbehandleren sager i mange forskellige tilstande. Det giver hermed et godt indblik i, at tilstandsforståelse kan være en vigtig del af den administrative proces.

Sagsbehandleren vil kunne åbne sagen i den tilstand, som den er nået til. Herefter vil sagsbehandleren komme ind på en forside for *den enkelte* sag, jf. figur 7.15. Det er vigtigt at forstå, at denne forside for den enkelte sag vil være opdelt i to, henholdsvis selve KlageBoksen, som også kan tilgås af klager, og en intern SagsBoks, som der arbejdes på som led i at færdiggøre sagen, og som ikke vil være åben for klager. I designet er det valgt, at SagsBoksen altid "fødes" med en skabelon til kontorindstilling, kendelsesudkast og sagsnotat.

Som led i sagsbehandlingen vil der typisk ske en afholdelse af et møde med mødeindkaldelse, aftale om møde, udarbejdelse af mødereferat og endelig færdiggørelse, når klager har godkendt referat.

Forsiden for den enkelte sag skifter i takt med, at sagsbehandlingen bliver løst, og hele tiden guides sagsbehandleren om, hvad der er næste procedureskridt ved siden af at udfærdige sagsnotat mv. I figur 7.15 vises for sagsbehandleren, at der endnu ikke er indkaldt til møde

med klager. Når det er gjort, så vil det næste være at få mødet afholdt og udarbejde mødereferat. Det vil blive uploadet automatisk i KlageBoks, når det er udarbejdet, og klager vil blive bedt om at kommentere på det.

Der er mange skridt i sagsbehandlingen, som det interaktive design tager højde for. Ikke alle kan gennemgås her.

Figur 7.14. Sagsbehandlers forside

lovAdmin udførelsesadministration på lovforlaget

Forside Forlagets roller Forlagets tilstande Hjælp

Sagsbehandling

Tilstand: Nye klager til godkendelse

IDklagen	Emne	Myndighed	CPR	Aktion
8	bindende svar	skat	111289-0876	Start
12	indkomatkat	skat	221149-0314	Start
20	indkomatkat	skat	230370-7777	Start
22	indkomatkat	skat	140985-9999	Start
25	indkomatkat	skat	210367-8989	Start

Tilstand: Sager igang

IDklagen	Emne	CPR	Aktion	Godkendelse
11	bindende svar	291161-0987	Åben sag	Læg til chef
18	indkomatkat	230179-0007	Åben sag	Læg til chef
22	indkomatkat	230845-0009	Åben sag	Læg til chef
26	indkomatkat	221058-0102	Åben sag	Læg til chef
28	indkomatkat	230467-0009	Åben sag	Læg til chef
33	indkomatkat	241234-9785	Åben sag	Læg til chef

Tilstand: Sager retur chef (ikke godkendt)

IDklagen	Emne	CPR	Aktion	Godkendelse
12	indkomatkat	220760-9999	Åben sag	Læg til chef
15	indkomatkat	200179-0777	Åben sag	Læg til chef

Tilstand: Godkendte sager klar til afgørelse

IDklagen	Emne	Myndighed	CPR	Aktion
2	indkomatkat	skat	209670-0005	Seram

Kontext?
 Søger i lovforlaget
 Søger vedrørende administration
 Administrative Byrder

Hvor?
 Du er i tilstanden sagsbehandling. En sagsbehandler har mange sager igang på samme tidspunkt, hvor hver sag befinder sig på forskellige steder. Nogle er næsten færdige. Nogle er lige begyndt. Og igen andre er midtvejs. Dvs. sagsbehandleren har mange sager i mange forskellige tilstande

Søg i lovfor slaget
 Igangsat

Figur 7.15. Sagsbehandlers forside på den enkelte sag (SagsBoks og KlageBoks)

lovAdmin udvald administratøren på lovforslag 110

forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Sagsbehandling af IDklagen 35

Sagsbehandlers sagsmappe på klage nummer 35

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Sæt i proces
35	1	sagenotat	Åben
35	2	kendelsesudkast	Åben
35	3	kontorindstilling	Åben

Indkald møde
 Delagene | | | Dag | | | Minut | | | År | | | Time | | | Minut | | | Copi mode

Sagens status

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Dato	Åben
35	1	valkommen	2011-02-08	Åben
35	2	Hearing af myndighed	2011-02-08	Åben
35	3	Hearingsvar fra afgørelsesmyndighed	2011-02-08	Åben

Tilbage SagsView

Kontext?

Er i lovforslaget
 Er vedrørende administration
 Administrative Byrder

Hvor?

Sagsbehandling er igang på sag.

Søg i lovforslaget

 Igangsat

Lovforslag L110 KlageBoks for klagerer www.klageboks.dk

Godkendelsesproces

Kontorchef mv.

Når sagen er færdig hos sagsbehandler, vil den gå til godkendelse hos kontorchef.

Hos kontorchef vil alle sager stort set være i samme tilstand, nemlig at de nu er færdig til godkendelse. Kontorchefens forside fremgår af figur 7.16.

Figur 7.16. Kontorchefs forsider

The screenshot shows the 'lovAdmin' web interface. At the top, there is a navigation bar with 'lovAdmin' and 'udvaldsadministrationen på lovforslagssite'. Below this is a dark navigation bar with links for 'Forside', 'Forslagets roller', 'Forslagets tilstande', and 'Hjælp'. The main content area is divided into several sections:

- Kontorchef**: A section titled 'Klager til godkendelse' containing a table with columns for 'ID/klagen', 'Emne', 'CPR', 'Sagsbehandler', and 'Start godkendelse'. There are three rows of data, each with a 'Via KlageBoks' button.
- Kontext?**: A section with links for 'Er i lovforslaget', 'Er vedrørende administration', and 'Administrative byrder'.
- Hvor?**: A section with text: 'Du er i tilstanden godkendelse hos kontorchef. Kontorchefen vil lægge sine bemærkninger ind i sagsbehandlerens klageboks.'
- Søg i lovforslaget**: A search bar with a 'Tilgang' button.

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Lovforslag L110 KlageBoks for klager' and a small URL 'www.klageboks.dk'.

Sagerens historik kan dog godt være forskellig, hvor nogle af sagerne har været frem og tilbage flere gange mellem sagsbehandler og kontorchef. Det vil i givet fald fremgå af SagsBoksen men er valgt ikke at kunne ses i KlageBoksen.

Kontorchefen vil have adgang til at gå ind på den enkelte sag og vil her ligesom sagsbehandleren have adgang til såvel KlageBoksen som den interne SagsBoks. Det vil sige kontorchefen vil have fuld adgang til det hele, jf. figur 7.17. I reglen vil det dog kun være kontorindstilling og eventuelt kendelsesudkast, som kontorchefen vil gå ind i.

Kontorchefen kan godkende sagen (med eller uden bemærkninger) og lægge den til retspræsident eller sende den tilbage til sagsbehandler, hvis den ikke er godkendt.

Nogle sager har status af kontorsager og vil derfor kunne afsluttes endeligt af kontorchefen uden yderligere forelæggelse, medens de øvrige sager – udover at blive godkendt af retspræsidenten – også skal forelægges et råd/nævn.

Figur 7.17. Kontorchefens forsider på den enkelte sag (SagsBoks og KlageBoks)

lovAdmin udførelsesadministrationen på lovforslag 110

[forside](#) [forslagets roller](#) [forslagets tilstande](#) [Hjælp](#)

Kontorchefgodkendelse af IDklagen 25 er igang.

Sagsbehandlers sagsmappe på klage nummer 25

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Via notat	KC bemærkning
25	1	sagenotat	<input type="button" value="Via"/>	<input type="button" value="KC noter"/>
25	2	kendelsesudkast	<input type="button" value="Via"/>	<input type="button" value="KC noter"/>
25	3	kontorindstilling	<input type="button" value="Via"/>	<input type="button" value="KC noter"/>

Klageboksen for IDklagen 25

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Dato	Åben
25	1	velkomat	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	2	Hearing af myndighed	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	3	Hearingssvar fra afgeordnede myndighed	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	4	Meddelelse om afslag	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	5	udkast med referat	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	6	referat	2010-12-09	<input type="button" value="Åben"/>
25	7	Rykker svar fra klager	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>
25	8	godkendt med referat	2010-12-06	<input type="button" value="Åben"/>

GO DOKEND UDEN BEMÆRKNING

GO DOKEND MED BEMÆRKNING

RETUR SAGSBEHANDLER MED BEMÆRKNING

Tilbage SagsView

Kontext?

Er i lovforslaget
Er vedrørende administration
Administrative Byrder

Hvor?

Du er i medarbejders KlageBoks på den enkelte sag.

Lovforslag L110 KlageBoks for klager www.lovforslag110.dk

Retspræsident

Hvis sagen er godkendt af kontorchef, kan den blive lagt til retspræsidenten. Skabelonen er stort set den samme som for kontorchefen, og er derfor valgt ikke gennemgået her.

Beslutningsproces

Når sagen er godkendt, skal den - forudsat det ikke er en kontorsag - videre til beslutningstagerne i form af nævnsmedlemmer, og der skal også tages beslutning, om den skal behandles på et møde eller kan køre i skriftlig votering. Hvordan der sker udvælgelse, er igen ét af spørgsmål, som kan varetages maskinelt, eller som kan ske manuelt. I den interaktive løsning er det valgt, at udvælgelse af nævnsmedlemmer sker af sagsbehandleren.

Når sagsbehandleren har udvalgt retsmedlemmerne til den enkelte sag, så vil medlemmerne have adgang til denne sag og den vil ligge på det enkelte medlems forside sammen med de øvrige sager, som den pågældende skal tage stilling til, jf. figur 7.18.

Figur 7.18. Retsmedlems forside

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag 110

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Retsmedlem

Tilstand: Retsmødesager, hvor retsmøde ikke afholdt

IDklagen	Emne	CPR	Retsmødetid	Aktion
----------	------	-----	-------------	--------

Tilstand: Voteringssager inden for frist

IDklagen	Emne	CPR	Svarfrist	Start godkendelse
2	Indkomstskat	209870-0008	2011-02-27	VIS KLAGEBOKS

Tilstand: Voteringssager med overskreden frist

IDklagen	Emne	CPR	Svarfrist	Aktion
1	Indkomstskat	212162-0101	2010-12-08	VIS KLAGEBOKS
10	Indkomstskat	201164-6456	2011-01-03	VIS KLAGEBOKS

Kontext?

- §-er i lovforslaget
- §-er vedrørende administration
- Administrative byrder

Hvor?

Du er i tilstanden afgørelse og i rollen retsmedlem, som skal tage stilling til sagen. Retsmedlemmet vil lægge sine bemærkninger ind i sagsbehandlerens klageboks.

Søg i lovforslaget

 Igangsat

Figur 7.19. Retsmedlems forsider på den enkelte sag (SagsBoks og KlageBoks)

lovAdmin udfolder administrationen på lovforslag.no

Forside Forslagets roller Forslagets tilstande Hjælp

Retsmedlemmets behandling af IDklagen 2 er igang.

Sagsbehandlers sagsmappe på klage nummer 2

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Vis notat
2	1	sagsnotat	Vis
2	2	kendelsesudkast	Vis
2	3	kontorindstilling	Vis
2	4	kogodkendallmedbemærkning	Vis
2	5	ceogodkendall	Vis

Klageboksen for IDklagen 2

IDklagen	Nummer	Klageteksttype	Dato	Åben
2	1	velkomst	2010-11-28	Åben
2	2	Begrundelse er mangelfuld men eventuel betaling er tilstrækkelig	2010-11-28	Åben
2	3	Rykkersvar fra klager	2010-11-28	Åben
2	4	Høringssvar fra afgoerelsesmyndighed	2010-12-03	Åben

Medhold uden bemærkning

Medhold med bemærkning

Ikke medhold

Kontext?
 S-er i lovforslaget
 S-er vedrørende administration
 Administrative byrder

Hvor?
 Du er tilstanden beslutningsfase for retsmedlem.

Søg i lovforslaget
 Igangsæt

Retsmedlemmet vil ligesom kontorchefen have adgang til at gå ind på den enkelte sag og her have adgang til såvel KlageBoksen som den interne SagsBoks, jf. figur 7.19. Det enkelte retsmedlem vil uploade sin beslutning om medhold/ikke medhold i SagsBoksen. Når alle retsmedlemmer har taget stilling, vil sagen gå tilbage til sagsbehandler, som kan færdiggøre kendelsesudkast og afslutte sagen.²⁹

²⁹ Det skal nævnes at denne del er det valgt ikke at have med, fordi den ikke er 'særlig' for lovgivningen om KlageBoksen.

8. Evaluering: Den kvalitative del

De producerede designforslag er blevet evalueret på brugerne, dvs. politikere og høringsberettigede organisationer.

I evalueringen testes udvidelsen af § 5 med visuelt og interaktivt design. Målet for evalueringen er derfor alene at skabe et første indtryk af brugernes syn på løsningsdesignet. Evalueringen er opdelt i en kvalitativ og kvantitativ del.

Interviewet starter med, at interviewer skal svare på spørgsmålene, hvad den pågældendes mål er på administration af lovforslag samt den pågældendes oplevelse af, hvornår IT og lovforslags administrationen samarbejdes i dag og ideelt set. Af hensyn til fremstillingen i rapporten er det valgt at gennemgå disse resultater i kapitel 3.

Den resterende del vedrører evalueringen af de udarbejdede designs. Det er vigtigt at gøre sig klart, at evalueringen vedrører en ny problemstilling set for brugerne. Derfor har det været nødvendigt at bygge evalueringen op omkring slides, som præsenteres for deltagerne i en fast, forudbestemt rækkefølge. Den følgende gennemgang af evalueringen følger derfor denne rækkefølge. Spørgeskemaet afslutter interviewet og har til formål at opsummere deltagerens samlede evaluering. Det gennemgås i kapitel 9.

Neden for gennemgås den kvalitative del af evalueringen.

8.1. Interviewets indledning

Der indledes med en kort præsentation af HCI, og det sker med udgangspunkt i følgende slide:

HCI – Human Computer Interaction – beskæftiger sig med design, evaluering og implementering af interaktive digitale systemer og med studiet af hovedfænomenerne, som omgiver dem. Det drejer sig om at optimere menneskets velbefindende og den overordnede system-performance gennem at forstå interaktionen mellem mennesker og andre aspekter af systemet.

p. 11 Interaction Design. Beyond human-computer interaction

Herefter følger en slide med § 5 i Statsministeriets cirkulære om lovforberedende arbejde i sin nuværende form. Stort set alle interviewede giver udtryk for gerne at ville have repeteret indholdet af § 5. På den pågældende slide resumeres det endvidere, at der ikke i den nuværende udformning af § 5 er taget stilling til, hvor langt designet af den administration - som lovforslaget skal implementere - skal være på tidspunktet for fremsættelsen i Folketinget. Og den kan hermed være på forskellige stadier.

Det drejer sig om §5 (Statsministeriets cirkulære om bemærkninger til lovforslag mv. (CIR nr. 159 af 16/09/1998))

”§ 5. Bemærkningerne bør indeholde et skøn over forslaget administrative konsekvenser for staten. Det bør herunder navnlig oplyses, om det vil blive nødvendigt at oprette nye administrative organer eller at udvide bestående organer væsentligt. Er dette tilfældet, bør der gives et skøn over de forventede merudgifter til administration, herunder til personale og lokaler.

Stk. 2. Bemærkningerne bør endvidere indeholde en vurdering af forslaget administrative konsekvenser for såvel kommuner som amtskommuner.

Stk. 3. Hvis lovforslaget skønnes ikke at have administrative konsekvenser for staten, kommuner eller amtskommuner, bør dette oplyses i bemærkningerne.”

Der er på tidspunktet idag for fremsættelse af et lovforslag ikke noget krav til embedsmændene om DESIGN af lovforslagets administration.

->Det kan derfor være nogle foreløbige ideer.

->Det kan også være nået længere i processen.

->Der er heller ikke noget krav om at dem der skal implementere lovgivningen i givet fald skal tage udgangspunkt i overvejelserne på forslagstidspunktet (medmindre det ikke er formuleret direkte i lovforslaget).

Det forklares for deltagerne, at de nu skal bevæge sig ind i og forestille sig et andet univers med større krav til design af administrationen på lovforslagstidspunktet. Konkret består det i at forestille sig et nyt stk. 4 til §5, som har overtaget den praksis inden for HCI, som vedrører at skabe og forstå design gennem prototyper. En slides med følgende indhold lægges frem:

Human Computer Interaction

“For users to evaluate the design of an interactive product effectively, designers must produce an interactive version of their ideas”

Overført til §5 ville det lyde således:

“For at brugerne (politikere, organisation mv.) kan tage stilling til et lovforslag, må embedsmændene producere en ”interaktiv” løsning af deres ide til en administration”

Introduktionen til evalueringen af de visuelle designs og det interaktive sker på følgende måde:

Der præsenteres 3 mulige løsninger, som kunne være dét, som embedsmændene skulle producere. Der er tale om modeller, som idag bruges til at designe IT-løsninger. Dvs. det er ingeniørmetoder. Modellerne har hermed umiddelbar relevans for den efterfølgende implementering.

->“Use case”-model

->“Tilstandsmaskiner”/“state machine” model

->“Fuld interaktiv prototype” model

Det er vigtigt at være opmærksom på, at det er princippet om at arbejde med modeller, som undersøges her og hermed ikke kun de konkrete modeller.

8.2. Tværgående, kvalitative resultater

Kommentarerne undervejs i interviewet af mere generel og tværgående karakter gennemgås i det følgende. Bagefter vises uddrag af deltagerens udsagn rettet imod et specifikt design. Af hensyn til at skabe klarhed har det været nødvendigt at redigere nogle af udsagnene, så de uden for deres oprindelige kontekst fortsat er meningsfulde.

I tabel 8.1 vises de generelle og tværgående kommentarer fra politikere³⁰ og organisationer. Disse udsagn indikerer blandt andet følgende:

at det er noget nyt for mange af deltagerne

at der er politikere, som selv har tænkt på mulige samspil mellem lovgivning og IT

at der er opmærksomhed omkring vanskeligheden i at føre lovgivning ud i praksis

at det kan være vanskeligt at gennemskue de administrative konsekvenser af lovgivning

at problemstillingen om 'intelligens' vurderes at være interessant

at der kan stilles spørgsmål ved tilstrækkeligheden af ord-mediet

at en udvidelse af § 5 ikke vurderes at være relevant i forhold til al lovgivning

at det kan være vanskeligt for lovgiver at vurdere, hvornår der er det rette tidspunkt for at tænke IT ind

at sikre at lovgivning ikke begynder at forhindre opgradering til nyeste praksis

at der tages højde for menneskelige kvaliteter i f t intelligens

³⁰ Blandt de politiske interviews indgår også et interview med en embedsmand i et politisk parti. Da der kun indgår en parti-embedsmand i undersøgelsen, og da den pågældende endvidere især på det kvalitative, skiller sig markant ud, og endvidere ikke ligger på linie med politikeren fra samme parti, er det valgt ikke at medtage den pågældendes udsagn i den kvalitative del, men den pågældende indgår i den kvantitative, fordi politikeren som repræsenterede samme parti ikke kunne nå at udfylde spørgeskemaet.

Table 8.1. Selection of recommendations from interviews with politicians

Positive udsagn
Det, du lægger op til, er, at du gerne vil skabe forudsætning for, at de, der skal administrere, at de har bedre forudsætninger herfor, fordi vi i lovgivningen tager højde for de elementer, som de skal bruge. - Det er tankesættet bag det her...
Denne model har jeg tænkt på siden 2002..Det var også derfor, vi lavede den digitale signatur...Det er faktisk lidt ærgerligt, for vi kan se, hvad det giver af besparelser og af effektivitet, det er jo helt enormt ..- Den tankegang er jeg helt med på...
...Jeg har tit sagt, at det er nemt ...Det nemmeste er at få vedtaget en lov, men at få den rullet ud bagefter..Alle kan blive enige om at lave en eller anden lov, men det er ikke nok at beslutte noget..- Der skal ske noget ude i virkeligheden...
Jeg er ikke teknologiforskrækket... Yeps, mer' af det...
...Og det var der ikke rigtigt nogen af os (i.e. udvalgsmedlemmer mv..(min bemærkning)) der vidste (at en bekendtgørelse indebar meget administration (min bemærkning))..så nu er noget af det lige blevet trukket...vi anede jo ikke hvilket monster, som vi var med til at skabe..
Det at beskrive det på en anden måde (- i.e. ikke i 'ord' - (min bemærkning)) vil ikke have samme effekt...
Intelligens - peger på at det er en god ide at bruge maskinen til at lave byrdefordeling....ligeledes også enige i det med koordinering af tid, udvælgelse af retsmedlemmer...kendelsesudkastet er et rigtigt godt hjælpeværktøj at gøre mere intelligent....jeg tror faktisk at jurister/dommerne har lavet det op i hovedet...
Forstår godt konceptet i det. Der er masser af muligheder for at indarbejde intelligens i sagsbehandling...meget mere end man forventede...Du åbner mine øjne for meget, mere end jeg har forventet....
Intelligens er godt, hvis blandt andet tidsregistrering kan bygges ind i systemerne
Intelligens-mulighederne i et lovforslag er interessant at få belyst
Intelligens er spændende
Det med materialekloneren, det lyder jo meget fornuftigt
Negative udsagn
Pointen er, at man ikke lovgivningsmæssigt kan vurdere, hvornår det rette tidspunkt er for at tænke det (IT) ind. Det kommer jo også an på, hvor ambitiøst projektet er. Hvis man er inde at arbejde med noget grundlæggende, så skal man nok være inde på et utroligt tidligt tidspunkt ..Hvis man nu ser på, om man skal have en ny telefonplatform, så er det nok 'overkill' ...En garantiordning eller en bedre borgerinformation over nettet, så vil jeg ikke lovgive om, hvordan den skal se ud i praksis eller lad os sige at man skal have pda-er i hjemmehjælpen, det skal ikke lovgives..Det skal ud og kunne opgraderes til den nyeste teknologi og hermed sørge for at det udvikler sig og ikke står stille...og derfor afhænger det også af kompleksiteten af et system....Et system som handler om digital tinglysning, det er klart, at der bliver man nødsaget til at tænke på en helt anden måde ...Det er noget mere komplekst at lave digital tinglysning, som er et basalt system end f.eks. en ny telefonplatform...Det er to helt forskellige ting...
Det kommer vel an på, hvad det er for en lovgivning. Man kan vel ikke lave en prototype på alt...f.eks. straffelovgivning ...
Intelligens kan betyde (...) mindre hensyn til "menneskelige kvaliteter". Det er f.eks. bedst at det er en person, som tager sig af fordeling af sager

8.3. Overgangen til designs

De slides, som introducerer for de interviewede, use casen, tilstandsmaskinen og det interaktive design, er vist i figur 8.2. De fleste forudsættes ikke at have kendskab hertil, hvilket i øvrigt bekræftes af interviewet.

Slide for use casen understreger, at det er roller og opgaver, som er i fokus. Tilstandsmaskinen at det er tilstande og events. Det interaktive design beskrives som byggende på et helt nyt system 'lovAdmin', der udfolder lovforslagets administration.

Figur 8.2. Introduktion af use case, tilstandsmaskine og interaktive løsning

Slide på use case	Slide på tilstandsmaskine	Slide på interaktiv løsning
<p>"Her er der en beskrivelse af administrationen af lovforslaget for KlageRådet, hvor der benyttes Use Case.</p> <p>Use Case fokuserer på ROLLERNE og OPGAVERNE indeholdt i lovgivningen.</p> <p>For stort set alle lovforslag vil administrationen kunne beskrives ved roller og opgaver."</p>	<p>"Her er der en ANDEN måde at beskrive administrationen af lovforslaget for KlageRådet, hvor der benyttes TILSTANDSMASKINE.</p> <p>Tilstandsmaskine har fokus på TILSTANDE og EVENTS undervejs i klagesagsbehandlingen.</p> <p>En event er en begivenhed/en handling, der får det til at skifte fra én tilstand til en anden.</p> <p>Klageadministrationen kan opdeles i en række states og events. Eksemplet med KlageRådet er en af de mere komplicerede tilstandsmaskiner."</p>	<p>"En interaktiv løsning kan også være en måde at beskrive administrationen af lovforslaget for KlageRådet</p> <p>Her er der opbygget et nyt system 'lovAdmin', som udfolder administrationen for de lovforslag, hvor det er relevant."</p>

8.4. Use casen: Kvalitative resultater

I tabel 8.3 er vist kommentarer opdelt i henholdsvis positive og negative udsagn om use case. Generelt vurderes use case at blive relativt positivt bedømt. I udsagnene nævner politikerne blandt andet om use case som visuelt design til en udvidelse af §5:

at det vil give indblik i intelligens

at det vil kræve tilvænning før det tillægges betydning

at det vil lette

at det blot er gengivelse af normale sagsgang

at use case ikke vurderes at være relevant i forhold til al lovgivning

at det er teknik

Tabel 8.3. Use case : Interviews med politikere

Positive udsagn
Det giver et klart beslutningsgrundlag
...Kræver tilvænning før folk begynder at tillægge det betydning for vurdering af et lovforslag, fordi man som politiker ikke er vant til at tænke i disse baner med rolle og opgaver...Det er noget man tager sig af ude i systemet...at få det til fungere i praksis..Det er ikke noget, der skænkes så mange tanker som politikere..- Det er den måde, som mange vil reagere på til at starte med...Jeg vil slet ikke udelukke, at hvis det blev mere indarbejdet at gennemgå sådanne ting, at det så er noget, der vil blive tillagt meget større betydning...-Det vil jeg ikke udelukke...
Det er spændende
Et godt redskab til at teste om der er tænkt over det administrative design i f t en konkret sag
Det lyder rigtigt fint, og jeg kan sagtens se, at det letter
Positiv tilkendegivelse om muligheden for at få indblik i intelligens (gennem use case)
Der er ingen forskel i forhold til i dag. Det er vel blot en gengivelse af den normale sagsgang.
Negative udsagn
Det giver ikke mening at have use case på al lovgivning...
Det er teknik, men jeg kan sagtens følge pointen...

I udsagnene om use case blandt deltageren fra organisationerne nævnes:

at maskinen har muligheder men ikke altid kan løse det helt

at det giver gode muligheder for rationalisering af den offentlige sektor samt at intelligent registrering kan bidrage til effektivisering og højere produktivitet

at åbenheden om administrative processer er hensigtsmæssig

at tankegangen i use casen måske ikke er tegnet, men den må anvendes ude i styrelserne - sammenlignes med en klassisk procesbehandling

at intelligens især er vanskeligt på kendelse, og at der skal arbejdes med maskinen kan komme med forslag

at intelligens i lovgivning lægges i bekendtgørelse/cirkulære og det ikke må ende med, at politikerne ikke kan læse loven

Table 8.4. Use case : Interviews med organisationer

Det virker som en klassisk procesbehandling, som tager højde for mulighederne...- Og jo flere muligheder du har, jo større bliver processen...Det giver meget god mening...
Jamen, jeg er helt sikker på ude i en styrelse når de f.eks. skal designe en (..) pulje, så gør de dét...- Det kan godt være, at de ikke har tegnet den her, men det er denne tankegang, som ligger bag, når de siger, det her kan ikke lade sig gøre, eller vi er nødsaget til at lave et administrativt system, som kan understøtte, at borgerne kan gå ind og uploade deres ansøgning....-Der har de haft nogen til at lave det her...-Det kan så godt være, at de i den der tidsakse først gik i gang herude, og de burde være gået i gang lidt tidligere, men de kan ikke undgå det her...
Det er helt sikkert spændende..spændende...du kunne rationalisere den offentlige sektor meget ved det her bedre workflow
Der er nogle af dem, der er easy going (i.e. kommentaren vedrører de enkelte use case, (min kommentar))...Og der er noget, som er svært, så som det der ...Der, hvor jeg vil sige, at der er bobler, det er sådan noget, som det der ..med at ...vurdere en kendelse....Resten af tingene er så at sige mere eller mindre mekanik...
(Vedrørende intelligens, min bemærkning) Det drejer sig om at kunne få maskinen til at se, om dette ser rigtigt ud, og dette ser forkert ud...evt. at komme med et forslag til ,hvad der skal ske..
Der er mange, som har skepsis over for strømlinede processer, fordi mange føler, at man tager magten fra dem...Man kan omvendt sige, at man giver dem noget nemlig til fokusering på lige præcis dét, der er det brainy ...
.... Og så er der helt givet en produktiv gevinst ved, at man har sådan et forum, hvor man kan diskutere og lægge dokumenter ind og diskutere det Ikke så meget på, hvad lovforslaget handler om. - Mere på om det her er en produktiv måde at gøre tingene på ...
(Vedrørende at maskinen overtage sagsfordeling (min bemærkning)) Det der vil man sagtens kunne lave men der vil altid være nogle tilfælde, hvor du ikke kan lave regler...
(Vedr. spørgsmål om intelligent i f t effektivitet/produktivitet (registrering af sagsskridt i tid, tast og klik) (min bemærkning)) Du bliver nødsaget til det ...enig...det skal bare være - dvs. politikerne skal kunne forsikre sig - om at der er et system, der håndterer dette her...så de ikke selv skal håndtere det...
Jeg synes den bedste måde erat det (intelligens i form af algoritmer o.lign.(min bemærkning)) kommer ind i bekendtgørelse/cirkulære ...og kan ændre bekendtgørelsen, hvis man finder en bedre algoritme (mv.)...Men så er det vigtigt, at man ikke ender med, at der krybber så mange teknikaliteter ind i loven, så politikerne ikke mere kan læse loven
Du mener maskinintelligens ...(.kommenterer på, at maskinen ikke kan løse dette problem helt, (min bemærkning))....men at maskinen kan komme langt.....

8.5 Tilstandsmaskinen: Kvalitative resultater

I tabel 8.5 er rubriceret tilkendegivelser på tilstandsmaskinen. Som det fremgår, er der ingen negative udsagn, men det kan ikke udelukkes, at det kan være de samme som på use case. I givet fald kan de interviewede blot ikke se noget behov for at gentage dem. Det vil sige, at man ligeså vel om tilstandsmaskinen kan sige, at det ikke giver mening at have det på al lovgivning, at der ingen forskel er i f t i dag og hermed at tilstandsmaskinen blot er en gengivelse af den normale sagsgang, samt at det er teknik. Politikernes udsagn om tilstandsmaskinen som visuelt design vedrører blandt andet:

at det på en god måde viser processer og sikrer at de tænkes igennem inden lovforslagets vedtagelse

at tilstanden er lettere at overskue end use case

Tabel 8.5. Tilstandsmaskinen : Interviews med politikere

Det ser ud til at være logisk opbygget i den måde, at tingene kører igennem systemet på. Det er jo meget illustrativt for at se, hvordan tingene kører i praksis, hvordan de bevæger sig gennem de her tilstande ... så det er da en god måde at få visualiseret på, hvordan tingene fungerer på.
...Så når du kommer på arbejdet, kan du se hvilke sager, der ligger og venter på en...At der ligger mange sager i mange tilstande...Vigtigt med overblik...
I det øjeblik man lægger det ind i lovforslaget fra starten, så vil det være ude i høring fra start. Så vil man sidde og køre det af, prøve det af Det skal være sådan, at man i en høringsfase kan sige "åh jeg har et problem"
Det her er for en lægmand lettere at overskue end use case, men det er også mere detaljeret ...det fortæller ikke noget om roller..
Bidraget til at tænke processerne igennem inden, at man vedtager et lovforslag
God til at give et hurtigt overblik (også bedre end use case)

Organisationernes udsagn ligger meget på linie med politikernes. De fremhæver blandt andet om tilstandsmaskinen som visuelt design:

at det giver et flowdiagram

at det må være opfundet ude i styrelser

at det ser nemmere ud end use case

at det svarer til den underliggende logik, som ikke kan undgå

at det ikke er så godt som use case til at sikre at lovforslagets administration er tænkt igennem

at organisationen ikke har ressourcerne til at bruge det

Tabel 8.6. Tilstandsmaskinen : Interviews med organisationer

Interessant fordi det giver et flow diagram over, hvordan en sag bevæger sig igennem et klagesystem...
Når jeg ser det her, så ser jeg nærmest en mapping for mig...med hvad der rent faktisk sker...Er det her ikke opfundet ude i styrelser og ministerier? Det kan det da ikke undgå at være!
Tilstandsdiagrammet ser nemmere ud end use case...
...Jeg tror denne (peger på use case diagrammet) er bedre til at sikre, at man rent faktisk har tænkt trinene ind...ser mere tilstandsmaskinen som en underliggende logik, som vi ikke kan undgå...det giver derfor sig selv....derimod use case kræver, at man sætter sig ned og tænker sig om...
...Jeg synes begge to er godehvis man skulle vælge, så tror jeg faktisk use case beskrivelsen er den bedste, fordi der må helst ikke være for mange modeller...
... Og derfor tror jeg, det er lidt tidligt allerede at have design på et tidspunkt, hvor man ikke har et vedtaget lovforslag..()
Hvis vi havde ressourcerne til det (i.e. så ville vi bruge det). Tror bare ikke vi har ressourcerne til det.

8.6. Interaktiv løsning: Kvalitative resultater

I tabel 8.7 vises tilkendegivelserne på det interaktive design opdelt i henholdsvis positive og negative udsagn fra politikere. Disse udsagn indikerer blandt andet følgende:

at interaktionen indebærer, at rolle-begrebet og materialekloner opleves at give mening på en helt ny måde

at interaktionen kan give nye vinkler og forståelser

at det samme kan ikke formidles gennem 'ord'-mediet

at det vil stille større krav til embedsmænd

at det er vigtigt, at interaktionen er tæt på den virkelige administrations univers, f.eks. indeholder rigtige sager

Generelt er det indtrykket, at der er mange af deltagerne, som er overrasket og finder, at det interaktive design er interessant og spændende samt forbedrer forståelsen. Der er dog en politiker, som ikke mener, at det er relevant for folketingspolitikere men kan godt se, at det kan være interessant i produktionsleddet (departementerne).

Tabel 8.7. Interaktive løsning : Interviews med politikere

Positive udsagn
<i>Roller og tilstande i den interaktive løsning</i>
Det med rollerne giver på en helt en ny måde mening
Det med roller er umiddelbart forståeligt. Udtrykker at det giver et godt overblik for at stille og svare på spørgsmålene: Hvor meget har sagen brug for mig? Hvor meget mangler? Hvad skal der ske? ³¹
Skaber nye muligheder for overvejelser og indsigt i lovgivningen, som er ved at blive vedtaget
<i>Vurdering af den interaktive løsning</i>
Jeg kan sagtens se på ideplanet..det er det rigtige at gøre..det er jeg ikke i tvivl om....det er også en meget begavet måde at tænke det på...men der er mange, som skal bringes sammen om et sådant projekt på det faglige plan ..Og hvis det kommer frem til egentlig beslutning, så vil jeg gerne støtte sådan noget..Det er klart, at det kan være med til at afbureaukratisere...Det er jeg slet ikke i tvivl om...
Kan rejse nye vinkler på lovgivningsarbejde. Eksempelvis spørgsmål om at give adgang til at materialekloner - nemlig at høringsmyndighed kan indgå i workflow sammen med Klagerådet - kan skabes som en generel regel. Eksempelvis en fælles lov frem for at skulle sættes ind i hver enkelt lovgivning på de områder, hvor man ønsker en materialekloner
Tankegangen med prototypen er smart
PC interaktiv er meget interessant
Også enig i at der skal styr på processerne
Det var virkelig interessant at se...der er ingen der kommet med lignende ideer eller ansporet mig med samme tankegang...ret i at tingene kan gøres ret enkelt i f t hvordan man griber tingene an i dag...
<i>Interaktion sammenlignet med "ord", use case og tilstandsmaskine</i>
Det er ikke let at beskrive den interaktive løsning i "ord"
Det med at forklare kompliceret ting i ord, det kender jeg til, fordi jeg har lever af at sælge.... Den største fejl, man gør, det er at stille sig op med sit show og vise overheads eller computere osv. Du skal derimod - som du gør her - sige: "Her er der én løsning på jeres problemer og nu skal I se" ...Når de har den grafiske løsning, så fatter de det...Det gælder om at demonstrere, hvordan det virker og så lade dem selv prøve. Og så skal man efterlade det - og så skal de selv have lov til at sidde og fedte med detDet at have prototyper til at skabe bedre forståelse af administration er hel rigtigt.
Lettere at forstå interaktionen end ordene
Lettere at forstå for eksempel sådan en løsning som materialekloner i interaktive model
<i>Oplevelse af interaktion</i>
Interaktion er interessant / spændende / viser, hvor det er nemt
Negative udsagn
Det vil kunne bruges i departementerne - en knaldgod ide...men jeg tror ikke, det kan bruges som lovgiver...Der er ingen lovgiver der vil gide at sidde at glo på det her (i.e. interaktive model (min bemærkning)). Det er bare det, som jeg siger.....i departementerne vil det være en knald god ide men ikke som lovgiver..
Udmyntning af en konkret opgave bør jeg have tiltro til, at embedsmændene kan gøre..
Jeg kan godt se formålet med det her men set fra et synspunkt om lovgivningsproces, så er det meget detailrelateret ..
Det er vigtigt, at der bliver lagt rigtige sager ind i den interaktive løsning ³²

³¹ Tilkendegivelsen er afkortet og ikke ordret gengivet.

³² Som nævnt er der i den præsenterede interaktive løsning ikke lagt rigtige sager ind.

Organisationerne lægger vægt på følgende aspekter:

at det kan skabe nye muligheder for udøve indflydelse (opgør med 'ved bedst'-kulturen)

at det kan skabe nye tankegange, oplevelser og former for dialog

at tankegangen med interaktion er interessant og også bedre end use case og tilstandsmaskine

Tablet 8.8. Interaktive løsning : Interviews med organisationer

....Det du har gang i her er jo hele tankegangen i administrationen og nu tænker jeg ikke kun på IT-mæssigt men nu tænker jeg også på mere alment, fordi det, at du er inddrager brugerne i en proces i et system "som er vant til at vide bedst....Det, du gør, er at lave et opgør med "vi ved bedstDet er jo dét, som alle vores høringssvar går ud på...Jamen, det er okay....Hvad angår, hvem man involverer, er det i virkeligheden den tankegang, som man havde, da man lavede byrdefordelingspaneler ...Man etablerede et panel af 200 virksomheder og spurgte: Vi vil gerne bede jer vurdere de administrative virkninger af denne lov ..De fik det dengang serveret på papir, men de blev i hvert tilfælde bedt om at spille rollen ...
Tankegangen synes jeg er virkelig god, og det er rigtig interessant at få det, der med paragraf 5 ind og få den udvidet, så man kan tænke det ind i starten.
Det virker spændende
Den dialog vi har nu er interessant (i.e. dialog om den interaktive løsning(min bemærkning)). Den får du ikke ud af det der (peger på UML-modellerne (min bemærkning)) ...men her (i.e. ved den interaktive løsning (min bemærkning)) begynder du at tænke som borger..som sagsbehandler osv...
Den måde du har lavet det på (i.e. interaktive) i eclipse og med MYSQL det er måden at gøre det på...foreslår at man laver et bibliotek af komponenter, som der kan trækkes på ..som kan trækkes ind ved ny lovgivning (interviewer: for at undgå at det genopfindes hver gang (min bemærkning)) ..
Den interaktive løsning outperformer tilstandsmaskine og use case...
Det her skal altså handle om oplevelsen – kan du se det for dig, eller kan du ikke...
Med sådan en prototype vil f.eks. en offentlig ansat sagsbehandler eller kontorchef hurtigt kunne spille ind med, hvad der skal være bedre, mangler osv...Processen (designprocessen af det administrative flow ()) (min bemærkning)) vil blive meget lettere..

8.7. Konklusion

Resultaterne af den kvalitative evaluering er blevet sammenholdt med kravspecifikationen. Formålet har været at undersøge, om der i evalueringen er elementer, som brugerne lægger vægt på, men som der ikke er taget højde for i kravene.

Et krav, som der ikke er taget højde for, er hensynet om, at lovgivning ikke skal begynde at forhindre opgradering til nyeste praksis. Henset til der ikke lægges op til at lovgive om specifikke teknologiske løsninger/bestemt teknologi o.lign., som myndigheder skal have pligt til at anvende, vurderes der ikke at være behov for at medtage det i kravspecifikationen i kapitel 4.

Et andet aspekt, som der heller ikke er med i kravspecifikationen men rejst i interviewene er hensynet om, at man i forhold til intelligens i lovgivning medtænker, at det ikke må ende med, at politikerne ikke kan læse loven. Problemstillingen vurderes at være interessant, men i højere grad at være en juridisk problemstilling.

Samlet set har der i det kvalitative interview ikke har været afgørende bidrag, som der ikke i en eller anden grad er taget højde for i kravspecifikationen. I kapitel 9 vil der ske en mere kvantitativ evaluering af kravspecifikationen.

9. Evaluering: Spørgeskemaet

Interviewet afsluttes med udfyldning af et spørgeskema for visuelt og interaktivt design. I det følgende gennemgås resultaterne fra den mere kvantitative evaluering.

9.1. Metode

Det er vurderingen, at det kvalitative interview ikke kan stå alene, når det gælder denne brugergruppe med høj andel af politikere. Det skyldes, at politikere er professionelle, hvilket kan gøre det vanskeligt at interpretere deres holdning "face-to-face", men omvendt skaber det høj præcision i skriftlig kommunikation. Derfor er spørgeskema velegnet som supplement i denne sammenhæng.

Spørgeskemaets spørgsmål er udformet som "udsagn". De videnskabelige krav til spørgeskemaundersøgelser er søgt opfyldt, det vil sige spørgsmålene om relevans, præcision, validitet og reliabilitet.

Svarmulighederne er lukkede og har hermed til formål at sammenfatte interviewedes holdninger. Der er en nødudgang i form af ved ikke/ ingen mening mv. Der er indlagt 'omvendte' udsagn til at sikre, at der sker gennemlæsning.

Udgangspunktet er, at de tre prototyper ønskes testet for, om de opfylder en række krav.

Kravene er operationaliseret ved at stille en række spørgsmål (ialt 24 – 28 spørgsmål), som det fremgår af spørgeskemaet. Besvarelse af spørgsmålene skal således tjene til at måle, hvorvidt de opstillede krav er opfyldt, dvs. opfyldelse af kravet om validitet.

Om kravet om reliabilitet er opfyldt, kan for så vidt kun besvares, hvis undersøgelsen kunne gentages med de samme deltagere, eller en deltagerkreds der på tilsvarende måde repræsenterede politikere og organisationer.

Resultatet viser imidlertid stor overensstemmelse på en række spørgsmål, og hvor det ikke er tilfældet kan det ved hypotesetestning i overvejende grad påvises at forskelle skyldes forskellige politiske holdninger således, at der inden for henholdsvis rød og blå blok kan påvises stor overensstemmelse mellem svarene. Kravet om reliabilitet vurderes således også at være opfyldt.

I behandlingen af data anvendes hovedsageligt procentfordeling og Likert skala.

Procentfordeling

Der er i alt 14 interviewede, som har udfyldt spørgeskemaet – heraf 9 politikere og 5 repræsentanter fra organisationer. Medianen ligger derfor på mellem 7 og 8. Det er valgt i det følgende ikke at bruge median, som udtryk for krav om tilslutning men at have et højere krav.

Tilslutning anses for at være opnået, når mindst 2/3-dele har svaret 'enig', hvilket - afrundet til nærmeste heltalsperson - svarer det til 9 personer³³.

Hvis 1/3-del eller mere har svaret 'uenig' eller 'ved ikke', er det kritisk/problematisk. Der kan bagved en 'ved ikke'-besvarelse være mange forskellige grunde. Det kan for eksempel være, fordi spørgsmålet ikke forstås. Det kan skyldes, at man er 'i tvivl' om svaret, eller at man er indifferent. Der er anvendt en konservativ kategorisering. Nogle respondenter har således været hældende til enighed men alligevel også i tvivl. Det er valgt at rubricere disse som 'tvivlere'.

Likert skala m.v.

Likert skalaen er velegnet til at belyse holdninger rubriceret ind på en skala "enig", "uenig" og "ved ikke", jf. boks 9.1. Metode og databehandling er nærmere beskrevet i bilag 1. Ved evaluering er det valgt at gennemgå det enkelte design hver for sig.

Boks 9.1. Om Likert skalaen m.v.

Likert skalaen er udarbejdet på den måde at velegnet til at belyse holdninger rubriceret ind på en skala "enig"=3, "uenig" =1 og "ved ikke"=2. Hvis alle er enige, vil resultatet derfor være 3. Hvis alle uenige, så er resultatet 1.
--

9.2. Kravsopfyldelse

De samlede resultater fordelt på de opstillede krav er angivet i figur 9.2. Der anvendes inddelingen oven for med opfyldelse af kravet, hvis 2/3-dele er 'enige' og det har farven lysegrøn. Hvis der er mellem 2/3-dele og 1/3-dele som er enige, angives det med gult. Og endelig med orange ved 1/3-del eller derunder.

Som det fremgår, er brugerne stort set enige i, at designet opfylder de angivne krav. Det bemærkes, at især procentsatsen for 'uenig' ligger lavt. Alle tre design vurderes derfor af brugerne at give mere information om lovgivning og IT, at bidrage til bedre styring samt at det er lettere at forstå lovforslagets administration.

Der er dog nogle enkelte krav, som brugerne ikke mener, at designet opfylder. Det gælder i særlig grad kravene vedrørende 'brugen af prototypen'. Der er således enighed om, at ingen af de undersøgte designs er selvforklarende eller lette at bruge mv.

³³ Som nævnt under det kvalitative interview indgår der også en spørgeskema-besvarelse fra en embedsmand i et politisk parti, som kun er medtaget i den kvantitative opgørelse.

Hvad angår kravet om, at det skal være 'spændende', er det vigtigt at være opmærksom på, at det skal forstås i en professionel sammenhæng og derfor formodentligt forstås i betydningen 'politisk' interessant og ikke for eksempel i underholdsmæssig betydning. Her ses der i øvrigt en tydelig forskel mellem det interaktive design og de visuelle design. *Alle* respondenter er enige om, at det interaktive design er 'spændende' og dermed politisk interessant.

Det fremgår endvidere, at der har været god hjælp og instruktion i forhold til interaktivt design. På den anden side er der mange, som er enige i, at man i den interaktive design ikke altid ved, hvad man skal gøre næste gang. Der er endvidere mange, som ikke har taget stilling til, om den interaktive prototype opfører sig på en måde, som ikke altid forstås. Der er hermed grundlag for at konkludere, at det interaktive design godt kan gøres mere brugervenligt.

Figur 9.2. Evaluering af de enkelte designs opfyldelse af kravspecifikation

SPECIFICEREDE KRAV	USE CASE			TILSTANDSMASKINE			INTERAKTIVE		
	I alt			I alt			I alt		
	enig	uenig	ved ikke	enig	uenig	ved ikke	enig	uenig	ved ikke
Krav om 'mere' om lovgivning og IT									
Information om administration af lovforslaget	96%	0%	4%	79%	4%	18%	82%	0%	18%
Information om workflow	79%	7%	14%	79%	14%	7%	79%	7%	14%
Information om menneskemaskin interaktionen	79%	7%	14%	71%	21%	7%	86%	7%	7%
Information om intelligente eller innovative løsninger	68%	18%	14%	64%	21%	14%	75%	7%	18%
Information formidles ved andre "værktøjer" end "ord" (f.eks. interaktion)	93%	0%	7%	64%	14%	21%	64%	14%	21%
Platform for informationsdeling	79%	0%	21%	71%	0%	29%	86%	0%	14%
Krav om bedre styring									
Mere produktive offentlige myndigheder	93%	4%	4%	82%	0%	18%	89%	4%	7%
Mere effektive offentlige myndigheder	93%	7%	0%	79%	7%	14%	93%	0%	7%
Bedre offentlig udgiftsstyring	79%	7%	14%	79%	7%	14%	71%	0%	29%
Let af forstå									
Lettere at forstå ved "ord"	86%	7%	7%	64%	7%	29%	71%	7%	21%
Umiddelbar forståelse af administrative opgave	86%	0%	14%	86%	14%	0%	64%	7%	29%
Hurtig og effektiv beslutningstagning									
Større produktivitet i beslutningstagningen	71%	7%	21%	50%	7%	43%	71%	0%	29%
Hurtigere beslutningstagning	50%	0%	50%	43%	4%	54%	57%	0%	43%
Krav til brugen af prototypen									
Selvforklarende	36%	43%	21%	36%	36%	29%	43%	36%	21%
Let at bruge prototypen	50%	21%	29%	50%	7%	43%	43%	10%	48%
Pædagogisk	29%	50%	21%	21%	50%	29%	29%	50%	21%
Spændende	71%	7%	21%	71%	14%	14%	100%	0%	0%
Krav om hjælpsom instruktion og guides							79%	0%	21%

Spørgeskemaet har også indeholdt udsagn, der vedrører en mere generel vurdering af visuelt og interaktivt design, jf. figur 9.3. For så vidt use case og interaktiv løsning er ingen brugere 'uenige' i udsagnet om, at de angivne designs er en god ide. Blot en enkelt bruger er uenig i, at tilstandsmaskinen er en god ide. 'Ved-ikke'-andelen er konstant på dette spørgsmål og ikke 'kritisk'. Det kan derfor konkluderes, at der er 'enighed' om, at visuelt og interaktivt design er gode ideer.

Hvad angår det at anbefale arbejdet med visuelt og interaktivt design, er brugerne mere delte. Det visuelle design med use case er der mange, som vil anbefale. Det samme billede tegner sig ikke for tilstandsmaskinen og det interaktive design. Et flertal – men dog ikke 2/3-dele – vil anbefale det. I begge tilfælde er der relativt mange 'ved ikke'.

Om udsagnet vedrørende om der skal være designs på alle lovforslag, fordeler svarene sig næsten ligeligt i alle tre kategorier. 'Ved ikke' er især høj på det interaktive design, hvor den er på 50 pct. Spørgsmålet om hvornår det er relevant at underbygge lovforslagets administration med design, blev endvidere også rejst i det kvalitative interview. Det er således noget, som tillægges betydning, men holdningerne er delte.

Figur 9.3. Evaluering af udsagn, der vedrører generelle brugervurdering

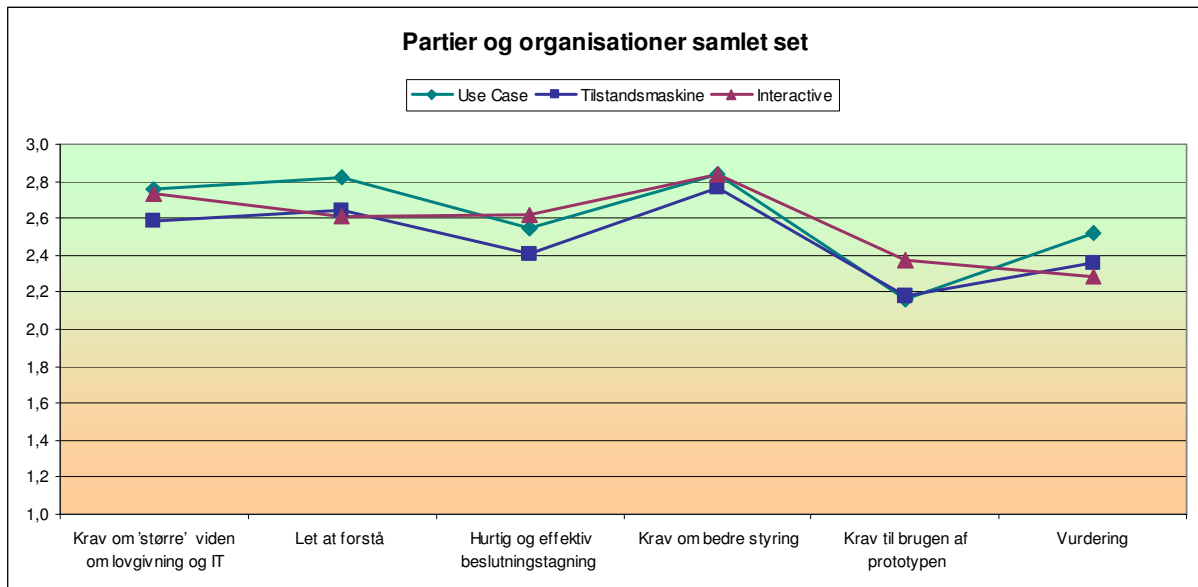
SPECIFICEREDE KRAV	USE CASE			TILSTANDSMASKINE			INTERACTIVE		
	I alt			I alt			I alt		
	enig	uenig	ved ikke	enig	uenig	ved ikke	enig	uenig	Ved ikke
Vurdering									
Generelt synes jeg at denne ide til en prototype på lovforslags administration er god	79%	0%	21%	71%	7%	21%	79%	0%	21%
Jeg vil anbefale det at arbejde med administrative prototyper til mine kolleger/partifæller	71%	7%	21%	57%	14%	29%	57%	0%	43%
Jeg har et ønske om at få prototyper på hvert lovforslag (omvendt) 1)	43%	29%	29%	36%	36%	29%	29%	21%	50%

1) Spørgsmålet er vendt om i f t spørgeskemaet.

9.4. Likert skala

Resultaterne er også blevet behandlet i en Likert skala. Man skal generelt være varsom med, hvordan denne skala bruges. Her synes skalaen dog at tegne et billede af, at brugervurderingerne af visuelt og interaktivt design ligger i den 'samme omegn' på skalaen på de enkelte kategorier. Herudfra kan det således konkluderes, at der er afvigelse, men *set samlet* er de dog relativt beskedne.

Figur 9.4. Likert skala på evaluering af de enkelte designs opfyldelse af kravspecifikation



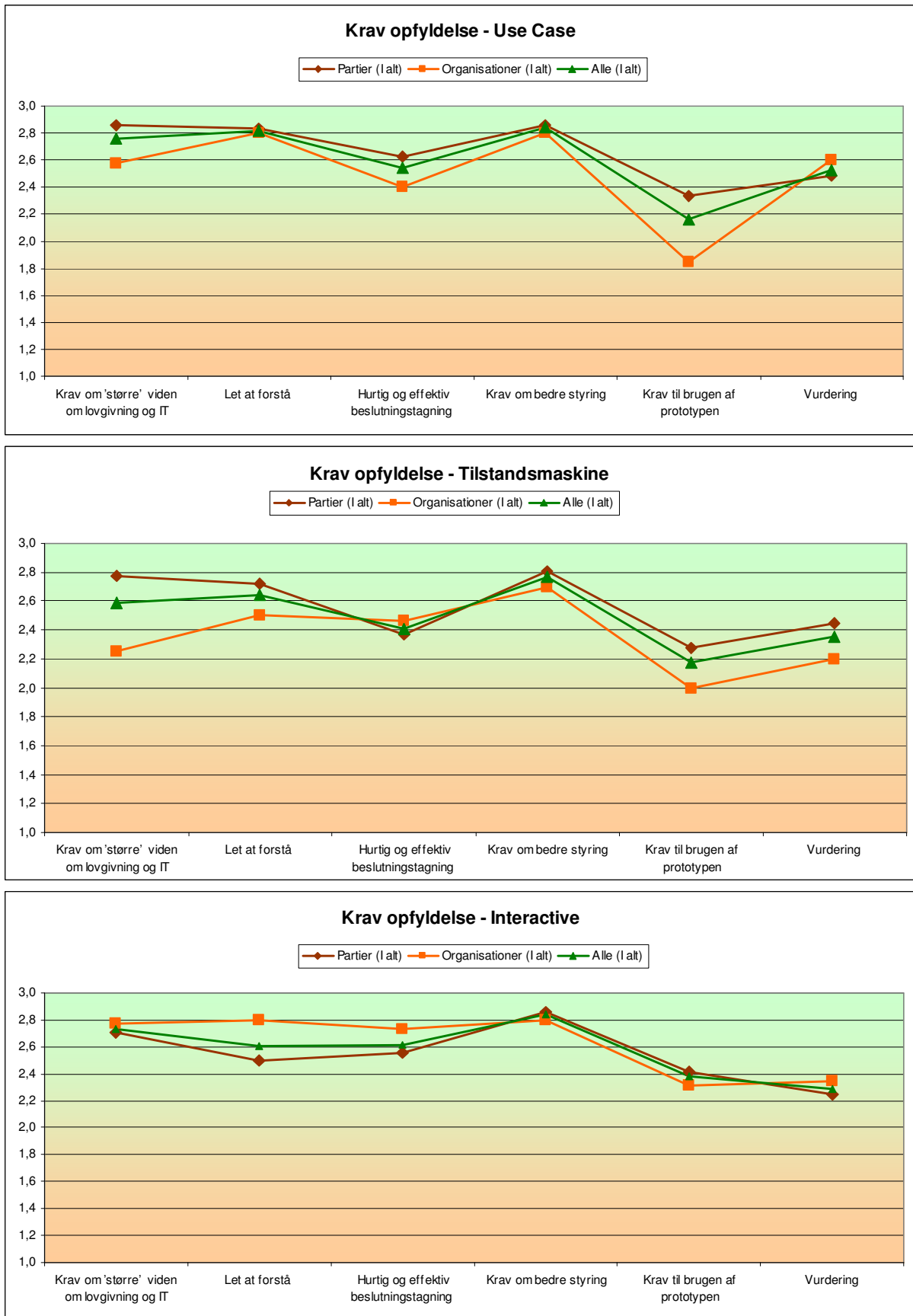
Ligeledes har det været analyseret, om der er forskelle mellem partier og organisationer.

På det interaktive design har partier og organisationer stort set den samme vurdering af kravene, jf. figur 9.5.

Hvad angår de visuelle designs, er der derimod forskelle på deres vurdering. Her ligger partierne højere end organisationerne inden for *nogle af* kategorierne. Det skal dog nævnes, at partier og organisationer for så vidt krav om bedre styring har samme vurdering, og både for use case og tilstandsmaskine ligger den på et højt niveau. Det gør sig i øvrigt også gældende på det interaktive design.

Organisationerne er også positive over for de visuelle designs. Samlet set kan det dog konkluderes, at set under ét er partierne mere positive her overfor end organisationerne.

Figur 9.5. Sammenligning af partiers og organisationers evaluering v b a Likert skala



Ligeledes har det været analyseret, om der er forskelle mellem rød og blå bloks evaluering af de forskellige designs, jf. figur 9.6.

[Afsnit er redigeret ud.]

[Afsnit og side er redigeret ud]

10. Konklusion

10. 1. Indledning

Det har været opgaven at undersøge, om der er grundlag for en ændring af Statsministeriets cirkulære nr. 159 af 16/09/1998 om bemærkninger til lovforslag mv. således, at cirkulæret tilføjes en ny bestemmelse om at "angive" menneske-maskin interaktionen ved administrationen af lovforslag.

Udgangspunktet har været i ISO 13407 (også kaldt 9241-210). Faserne er blevet gennemgået. Først undersøgelsen af brugergruppen med udgangspunkt i 'economic man' samt regler og processer omkring lovgivning. Der er herefter foretaget en kravspecifikation. Der er opstillet en konceptuel model. Der er opstillet et muligt design for udvidelse af § 5 med et nyt stk. 4 i form af at arbejde med prototyper. Det er her valgt at prioritere forskellighed på designløsningerne for at skabe bredde i valgmulighederne. Derfor er der opstillet to meget forskellige prototypeløsninger i form af en "hel abstrakt form for prototype" (kaldet den visuelle) og den anden yderlighed er den interaktive. Som konkrete designløsninger for det visuelle indgår UML-diagrammerne use case og tilstandsmaskine. Det interaktive design er en web-løsning med database. Der er udvalgt en konkret case KlageRådet til illustration af designs. Der er foretaget en kvalitativ og kvantitativ brugerevaluering af designløsningerne, og tilbagemeldingerne herfra har gennemgående været positive.

10.2. Konklusion på designforslagene

Hvad der har været nået er kun en *allerførste* iteration. Henset til hele denne tilgang, metode og forståelse er ny i forhold til lovgivning, er det vigtigt at forholde sig til, hvad er det, som man helt overordnet skal nå med denne iteration. Et mål kunne være at besvare spørgsmålet: Er dette interessant eller er det ikke? - Er det noget som der skal arbejdes videre med i en ny iteration eller er det ikke?

Sammenholdes krav og evaluering er svaret et 'ja'. Evalueringen peger på, at kravene stort set opfyldes af de visuelle designs og det interaktive design.

Hvis man skal gå videre og spørge, hvad indebærer 'ja'-et, kan det være nødvendigt at skelne mellem 'den principielle' stillingtagen og 'den konkrete' udformning.

Det principielle

Den principielle stillingtagen kan vedrøre emnerne:

- En udvidelse af § 5 med et nyt stk. 4 om en udfoldelse af administrationen på et tidligt tidspunkt i lovgivningsprocessen,
- Anvendelse af metoder hentet fra softwareudviklingen (prototyping, visualisering og interaktion i arbejdet med administrationen og hermed også HCI)

Hvad angår det principielle med en udvidelse af § 5 med et stk. 4, vurderes resultatet at være, at der er tilslutning til, at der skal ske en udfoldelse af administrationen på et tidligt tidspunkt i lovgivningsprocessen. For det første svarer det til dét ideal, som politiker og organisationer har. For det andet har der også været overvejende tilslutning og enighed om de konkrete

designs for at udfolde administrationen på en kompliceret case, hvilket tages som udtryk for tilslutning til en udvidelse af § 5 med et stk. 4. Endvidere vurderes repræsentativitetskravet også at være opfyldt, idet alle partier – bortset fra Enhedslisten og Kristendemokraterne - deltager.

Hvad angår spørgsmålet om metodevalg, vurderes resultatet at være, at der er tilslutning til, at der kan anvendes metoder hentet fra softwareudviklingen og hermed til eksempelvis prototyping, visualisering og interaktion.

For så vidt det principielle vurderes, at evalueringen viser, at der er grundlag for en udvidelse af § 5 og derfor behøver dette spørgsmål ikke at indgå i en ny iteration. Der er således støtte til det overordnede, principielle koncept.

Det konkrete

Derimod har evalueringen en række svagheder på det konkrete plan. For det første er der i den første iteration fundet væsentlige spørgsmål, som ikke er blevet adresseret.

Det drejer sig eksempelvis om spørgsmålet, om der ønskes et visuelt og/eller interaktivt design på alle eller kun udvalgte lovforslag og i givet fald, hvad skal kriterierne være for udvælgelse af disse.

På visualiseringen drejer det sig om alternativer til og bedre løsninger end UML-diagrammer. Det vil sige, om der er IT-værktøjer med bedre visualisering end UML af lovforslags administration, og som samtidig besidder samme fordele på udbredelse. Det kan også vedrøre, om der kan være forskel *mellem* sektor-/ministerieområderne omkring hvilke diagrammer til visualisering, som er bedst egnet.

For det andet tegner der sig heller ikke et klart billede af *hvilke* designs, der skal arbejdes videre med. Skal det i givet fald være både det visuelle og det interaktive? Eller kun det ene? Og i givet fald hvilket?

For så vidt 'den konkrete' udformning vurderes der derfor at være grundlag for en ny iteration.

10.3. Fra HCI til LCI

Det er valgt at afslutte opgaven med at se endnu engang på den konceptuelle model. Som metaforer i det konceptuelle design blev der peget på begreberne: 'lovDesign', 'lovAdmin' samt LawComputerInteraction. Spørgsmålet er, om det er muligt at præcisere det yderligere.

Helt overordnet har opgaven bestået i at designe løsninger til etablering af bedre information omkring lovforslagets administration og IT, og LawComputerInteraction er et godt begreb til at indfange udfordringen.

Politisk beslutningstagning i et demokrati som det danske vedrører borger, erhverv og samfund og ikke politikerne selv. Spørgsmål om 'beslutnings-brugervenlighed' eller 'beslutningsoplevelse' er derfor ikke det 'primære'. Det synes evalueringen også at bekræfte ved, at der på denne type spørgsmål generelt er mange 'ved ikke'. Det kan også tale for at

skræddersy et begreb til området frem for blot at anvende HCI som begreb. Et muligt skræddersyet begreb kunne være LawComputerInteraction.

Herudover kan det også konstateres, at det har været vanskeligt med HCI som approach at få sat fokus på centrale eksempler på samspil mellem IT, administration og lovgivning. Det drejer sig om problemstillingen om materialekloning, fortolkningsudvanding mv. Et mere fokuseret begreb som LawComputerInteraction kan derimod måske bidrage til at styrke opmærksomheden herom.

Det at 'lovdesigner' kan defineres som en af de væsentlige opgaver i LawComputerInteraction. I dag betragtes den digitale administration, som et lovforslag skal udfolde, ikke som en 'design-udfordring'. Det ville ellers være oplagt at operere med et begreb 'lovDesign', som blandt andet kunne vedrøre hensynstagen til digital administration på et tidligt tidspunkt i lovforberedelserne.

Samlet set tegner der sig således et billede af, at det formentligt kan bidrage til bedre lovforslag og en bedre administration at begynde at arbejde med LawComputerInteraction.

11. Litteraturliste

- Bakka, Jørgen Frode & Fivelsdal, Eigil: "Organisationsteori" (2004)
- Bannister & Remenyi: "3rd European Conference on e-Government" (2003)
- Beck, Kent & Fowler, Martin: "Planning Extreme Programming" (2000)
- Bennett, Simon, m.fl.: "Object-Oriented Systems Analysis And Design" (1999)
- Blegen, Hans Marius og Nylehn, Børre "Organisasjonsteori" (1971)
- Boolsen, Merete Watt: "Spørgeskema - Undersøgelser" (2008)
- Bormann, Anne Louise m.fl.: "Loven. Om udarbejdelse af lovforslag" (2002)
- Budd, Andy m.fl.: "CSS Mastery - Advanced Web Standards Solutions" (2006)
- Carroll, John M.: "Human-Computer Interaction in the New Millennium" (2001)
- Clemmensen, Torkil m.fl.: "Human Work Interaction Design: Designing for Human Work" (2006)
- Colburn, Rafe & Lemay, Laura : "Web Publishing with HTML and CSS" (2006)
- Connolly, Thomas & Begg, Carolyn: "Database Systems" (1995)
- Diaper, Dan m.fl.: "Task Analysis for Human-Computer Interaction" (2003)
- Eaves, Jon & Jones, Rupert m.fl.: "Apache Tomcat Bible" (2003)
- Fehily, Chris: "SQL" Third Edition
- Fowler, Martin: "UML Distilled Second Edition" (2000)
- Hay, David C.: "Requirements Analysis" (2003)
- Kousgaard, Nils & Milhøj, Anders: "Statistik" (1993)
- Larman, Craig: "Applying UML and patterns" (2007)
- Lund, Ulla : "Det politiske menneskebillede hos Aristoteles, Hume og Kant" (1985)
- Myers, Jerome L. m.fl.: "Research Design And Statistical Analysis" (2002)
- Navathe, Shamkant B. & Elmasri, Ramez: "Fundamentals of Database Systems" (2004)

Norman, Kent L.: "Cyberpsychology-- Human-Computer Interaction " (2008)

Remenyi, Dan m.fl. : "Doing Research in Business and Management " (1998)

Remenyi, Dan m.fl. : " The effective measurement and management of IT costs and benefits " (2000)

Remenyi, Dan: "2nd European Conference on E-Government " (2002)

Stahlschmidt, Anders & Christensen, Peter Knoop: "Spørgeteknik " (2007)

Tidwell, Jenifer: "Designing Interfaces " (2005)

Bilag: Metode

Bilaget vedrører dels god teknik i evalueringen og dels udvælgelse, spørgeskemaer og databehandling.

Del 1: God teknik i evaluering

Dette afsnit vedrører undersøgelsesmetode i evaluering af designet. Følgende problemstillinger uddybes:

1. Deltagerkreds
2. Udformning af interview
3. Udformning af spørgeskema
4. Pilotstudium
5. Praktiske forhold

Undersøgelsen skal opfylde de generelle krav til ”god teknik”. Det drejer sig om at sikre validitet og hermed at det, der måles, svarer til det, som det faktisk ønskes at måle. Reliabilitet er ét andet krav, og det vedrører, om data er pålidelige, således at der kan stoles på data, herunder at man vil måle det samme uafhængigt af tid, af personer, som udfører målingen, og af omgivelserne. Endelig er der kravet om generaliserbarhed – dvs. at resultaterne har almen gyldighed.

Deltagerkreds

Et vigtigt mål er at sikre, at evalueringen er repræsentativ.

Folketingspolitikere

Brugere af lovforslag er først og fremmest folketingspolitikere. Undersøgelsen vil her hvile på en stikprøve på 5 pct., men den vil være bredt sammensat med repræsentanter fra stort set alle partier. Som det fremgår, er der lidt flere deltagere fra blå end rød blok. Det er kun antallet, som har udfyldt spørgeskema, som opgøres i tabellen. Det samlede antal deltagere fra Folketinget er 11, fordi 2 ikke udfylder skemaet. Personkredsen, som deltager, fremgår af bilag 3.

Figur 1. Antal deltagere fordelt på partier

	Population	”Stikprøve”	
	Antal medlemmer	Antal deltagere i evaluering	Pct.
V	47	3	6%
S	45	1	2%
DF	24	1	4%
SF	23	1	4%
KF	17	1	6%
RV	9	1	11%
EL	4	0	0%
LA ²⁾	3	1	33%
KD	1	-	-

	Population	"Stikprøve"	
	Antal medlemmer	Antal deltager i evaluering	Pct.
Uden for folketingsgrupperne	2	-	-
I alt	175	9	5%
<i>Heraf</i>			
Rød blok	81	3	4%
Blå blok	91	6	7%
I alt blokke	172	9	5%
Transatlantisk	4	-	-
I alt	179	9	5%

Anm. (-) angiver at medlemmet/partiet ikke er kontaktet

1) Kun 1 har udfyldt spørgeskema men der er to deltagere fra S

2) Fra LA deltager 1 politikere og 1 ansat konsulent, men kun sidstnævnte har udfyldt spørgeskema.

Organisationer

Hvad angår erhvervsorganisationer er det ikke muligt at foretage lignende opdeling. Hvilke erhvervsorganisationer som vælges hørt varierer fra lov til lov. Det har været valgt at have fokus på de organisationer, som ofte er med på høringslisten, og som i denne sammenhæng er interessante og relevante. Det skal nævnes, at LO, CEPOS og Erhvervsrådet har ikke deltaget. LO har ikke svaret på henvendelsen og har derfor heller ikke begrundet den manglende deltagelse. ErhvervsRådet og CEPOS meldte afbud som følge af manglende viden om lovforslag.

Tabel 2. Høringsberettigede organisationer

	Deltager
Dansk Industri	1
Dansk IT	1
Dansk Erhverv	1
Dansk Byggeri	1
Håndværksrådet	1
LO	0
Erhvervsrådet	0
CEPOS	0
Kommunernes Landsforening	0
Regionerne	0

Det kan diskuteres, om det kunne have været relevant for opgaven at have deltagelse fra arbejdstagerorganisationer, idet HCI også vedrører vilkår for arbejdstagerne, som skal administrere lovforslaget. Det må derfor vurderes som en svaghed i undersøgelsen, at LO ikke deltager.

Ministerier

Det kan diskuteres om ministre – repræsenteret ved embedsmænd fra departementerne³⁴ – er en relevant gruppe at inddrage i projektet. Som tidligere angivet er ministerierne at betragte som produkcenter af lovgivningen og ikke brugere. Når det er valgt at tage kontakt hertil, er det af to grunde. Vigtigst er tradition og kutyme. Det er således almindelig praksis at inddrage ministerierne i forbindelse med overvejelser omkring administrative spørgsmål vedrørende

³⁴ I nogle tilfælde kan det også være en styrelse, hvis ansvaret for udformning af lovgivning er flyttet fra departementet til en styrelse.

lovgivning og det vil derfor også gælde samspillet af lovgivning og IT³⁵. I det indledende oplæg sendt til politikere og erhvervsorganisationer er det derfor nævnt, at ministerierne også vil blive inddraget. Hvis ikke ministrene repræsenteret ved deres embedsmænd var indbudt ville der have været risiko for, at heller ikke erhvervsorganisationer og politikere ville have deltaget, fordi den manglende ministerielle invitation kunne være set som et brud på ”god skik”.

Et andet argument for at inddrage ministerierne ville være at udnytte deres forståelse for hvilke elementer af projektet, der kan give mening i politisk og administrativ sammenhænge.

Der har derfor været taget kontakt til ministerierne for at få deres deltagelse. De eneste to ministerier, som har udtrykt interesse i at deltage³⁶, har været Videnskabsministeriet samt Socialministeriet. Justitsministeriet har haft kontakten projektledelsen for at forklare, at ministeriet aldrig deltager af principielle grunde i undersøgelser men har ønsket at få tilsendt rapporten. Finansministeriet har haft ringet om deltagelse men er ikke efterfølgende vendt tilbage med deltagere. Endelig har Kulturministeriet og Miljøministeriet ikke kunnet fremfinde nødvendige ressourcer. De øvrige kontaktede ministerier er ikke vendt tilbage.

Der vurderes at være problemer med repræsentativiteten, hvis kun 2 ministerier deltog i undersøgelsen. Og som følge heraf er det fravalgt at inddrage ministerierne i denne omgang.

Det skal dog nævnes, at der også ville kunne argumenteres imod at inddrage ministerierne i denne undersøgelse. Et vigtigt argument her er, at modsat virksomheder som vil se anvendelse af HCI som centralt for at sikre konkurrenceevne på deres produkter, har ministerierne ikke dette hensyn, hvorfor en udvidelse § 5 meget vel blandt andet kunne blive betragtet som en ekstra byrde og et tab af ministeriel magt og indflydelse³⁷.

Lokale myndigheder

Kommunernes Landsforening og regionerne er ikke blevet spurgt. Det hænger sammen med, at det havde indebåret en betydelig udvidelse at tage disse med.

Udformning af introducerende interview

Undersøgelsen er valgt opdelt i 2 dele, henholdsvis et introducerende interview og et spørgeskema, hvor sidstnævnte beskrives neden for. Besvarelsen af spørgeskemaet foregår til

³⁵ Som eksempel herpå kan nævnes opgørelse af erhvervenes administrative byrder (Aktivitetsbaseret Måling af Virksomhedernes Administrative Byrder (AMVAB)), som der siden midten af 90-erne har været fokus på. Drivkraften i arbejdet med AMVAB i Danmark har været ministeriel i form af Økonomi- og Erhvervsministeriet. Kravet om AMVAB er lagt ind i Statsministeriets cirkulære.

AMVAB er en metode, der gennem kortlægning af private, danske virksomheders tidsforbrug måler erhvervslivets administrative omkostninger ved at efterleve erhvervsrettet regulering. Ressourceforbruget fastsættes gennem interview med berørte virksomheder, som håndterer deres administrative opgaver på ”almindelig vis”. Måleenheden i en AMVAB-analyse er begrebet den normalt effektive virksomhed.

³⁶ Skatteministeriet meddelte også interesse i at deltage, men på et for sent tidspunkt i forhold til opgaven.

³⁷ Det er ikke opgaven i dette projekt at gå ind i denne problemstilling. Departementer mv. har dog i dag relativt få pligter, hvad angår administration og IT i det lovforberedende arbejde. Der kan argumenteres for, at fraværet af pligter udvider ministeriernes magtbase og udhuler den demokratiske proces omkring administration og IT. En involvering af ministerierne kunne have aktualiseret sådanne ”ingeniørfremmede” overvejelser i undersøgelsen.

sidst, hvor respondenter selv sidder og besvarer skemaet. Det sker uden medvirken fra interviewer og hermed adskilt fra det introducerende interview.

Interviewet er opbygget omkring slides, der lægges frem for interviewede. Strukturering fremgår af bilag 6.

Interviewet er et individuelt semistruktureret og hermed begrænses muligheden for at kunne følge nye veje som ikke var forudsat. Det hænger også sammen med, at det er nogle specifikke løsningsforslag, som der skal tages stilling til. Semistrukturerede interviews rummer elementer fra både struktureret og ustruktureret og kan indeholde både lukkede og åbne spørgsmål. I boks 3 diskuteres valget af interviewform.

Interviewets emne er komplekst og nyt. Det er nødvendigt med denne semistrukturerede opbygning af flere grunde.

For det første kan den interviewede ikke forudsættes at have viden om HCI, UML-modeller og interaktiv prototype, hvilket derfor skal forklares.

For det andet kan den interviewede ikke forventes at kunne huske indholdet af § 5 i Statsministeriets cirkulære.

For det tredje er hele undersøgelsen også bygget op om en case som skal introduceres.

Undervejs i interviewet kan den interviewede kommentere, spørge indtil eller diskutere oplægget, og det bruges sammen med spørgeskemaet som input i evalueringen.

Boks 3. Diskussion af det individuelle kontra gruppeinterview

Interviewet er individuelt. I det følgende diskuteres fordele og ulemper ved det individuelle interview i forhold til gruppeinterviewet (fokusgruppen). Også fordi det kan have betydning for rollen hos interviewer.

Når det individuelle interview er valgt, hænger det også sammen med, hvad der er praktisk muligt. Ikke mindst det vanskelige ved overhovedet at få én politiker til at afsætte tid. Flere politikere på samme tid ville have været en endnu større udfordring.

En fordel ved metoden med individuelt interview er, at den relativt set er mere grundigt i forhold til det enkelte individ end et gruppeinterview. Spørgsmålet er dog, om der er behov for denne grundighed i denne sammenhæng. Det kan også ses i sammenhæng med hvordan den enkelte politiker opfattes. Skal denne ses som primært repræsenterende sig selv ("sin samvittighed i f t sin vælgere") eller sin gruppe. Der kan i denne sammenhæng argumenteres for begge dele.

Fokusgruppen er en metode, forskningsmetode, hvor data produceres via gruppeinteraktion omkring et emne, som intervieweren har bestemt. Et gruppeinterview i form af en fokusgruppe kunne være organiseret med politikere fra samme gruppe eller fra forskellige grupper.

En styrke ved fokusgrupper er, at deltagerne udveksler beretninger om handlinger og forståelser. Sådanne forhold som "pro" og "con" produceres i gruppen. Interviewerens rolle bliver her at sikre diskussionen nogenlunde holdes på sporet, men skal i øvrigt i videst muligt omfang spille en tilbagetrukket rolle med henblik på at fremme interaktion mellem interviewpersonerne.

En svaghed ved fokusgruppen er, at der måske ikke ville være plads undervejs for den enkelte til at danne sig sine egne holdninger til emnet, og at man i stedet kommer til at overtage de andres

holdninger. Sidstnævnte er en tilstedeværende risiko i dette projekt, fordi emnet er nyt. Hvis deltagerne er fra forskellige politiske grupper kan det godt være at risikoen vil være mindre. På den anden kunne det øge en anden risiko, nemlig at man var for lidt åben omkring det nyskabende men i stedet fastholdte sine traditionelle holdningspositioner.

Udformning af spørgeskema

Interviewet afsluttes med, at den interviewede selv sidder og udfylder et spørgeskema, som evaluerer interviewedes vurdering og oplevelse af de præsenterede modeller og prototyper. Som nævnt oven for sker det uden medvirken fra interviewer og hermed adskilt fra det introducerende interview, men respondenterne kan dog godt stille spørgsmål, hvis der er noget som ikke kan forstås.³⁸

Det er vurderingen at det kvalitative interview ikke kan stå alene, når det også gælder politikere. Det skyldes at politikere er professionel udi menneskelige relationer og det er vanskeligt at udlæse politikerens holdning i "face-to-face". Samtidig er politikere professionelle, hvad angår at danne sig en selvstændig mening og i at kunne formidle den præcist i skriftlig kommunikation. Derfor vurderes spørgeskema at være særdeles velegnet i denne sammenhæng.

Spørgsmålene er udformet som "udsagn". Svarmulighederne er lukkede og har hermed til formål at sammenfatte interviewedes holdninger. Der er lagt vægt på at gøre spørgsmålene specifikke og klare. Der er en nødudgang i form af ved ikke/ ingen mening mv.

Der er i designet tænkt på spørgsmål ordenen – betydningen af spørgsmålet kan blive påvirket af ordenen. Som det fremgår her er det valgt at mixe udsagn. Det er for at medvirke til at respondenterne faktisk overvejer sine svar.

Der er indlagt spørgsmål, som kontrollerer, at interviewede gennemlæser udsagnene ved at vende spørgsmål om, således at et emne - som man hidtil havde erklæret sig enig i - skal man nu være uenig i, forudsat der skal være konsistens. Det er ligeledes for at checke, at respondenterne faktisk har overvejet sine svar.

Pilotstudium

Formålet hermed er at sikre at den valgte metode egner sig til undersøgelsen.

Det blev valgt at udtage 2 erhvervsorganisationer til et indledende pilotstudium. Fokus skulle her være på varigheden af det først planlagte interview samt spørgeskemaets omfang.

Et væsentligt forhold at være opmærksom på er tidsbegrænsningen.

I den indledende kontakt med politikerne præciserer flere politikere, at projektet kun er realistisk, hvis det kan gennemføres på én gang og maksimalt vare en time. Det er vanskeligt at rekruttere deltagere, hvis det er længere eller spredes over mere end 1 session. En væsentlig del af pilotstudiet er derfor at sikre, at undersøgelsen kan overholde disse to krav.

³⁸ Denne mulighed for at rette spørgsmål til interviewer udnyttes kun i begrænset omfang.

Et andet væsentligt forhold er kompleksiteten og hermed at sikre, at den interviewede ikke mister overblikket undervejs.

Pilotstudiet havde en mere indgående gennemgang af use case, hvor hver enkelt use case blev vist frem for at vise et samlet diagram for use case for hele processen. Pilotstudiet pegede på to svagheder ved denne fremgangsmåde. For det første tog det for lang tid. For det andet indebar det en vis risiko for, at den interviewede mistede overblikket (forståelsen af helheden), når de enkelte use case blev gennemgået frem for at vise use case som en samlet proces.

Hvad angår spørgeskemaet indeholdte det ca. 45 spørgsmål i pilotstudiet. Det viste sig at være for langt, hvilket også de interviewede tilkendegav. Der blev herudfra dannet et kortere på op til 28 spørgsmål.

Praktiske forhold mv.

Recording

Det er valgt at optage interviewet på en mobiltelefon, hvilket påvirker interviewet mindst. Der foretages ikke notater undervejs, fordi det er vurderingen at det vil virke forstyrrende og kunne virke distraherende for interviewer såvel som interviewede. Det er ikke muligt at anvende audiovisuelt udstyr (kamera) af hensyn til anonymitet.

Interviewers optræden

Et generelt vigtigt forhold i interviews er interviewerens optræden. Der er lagt vægt på:

- neutral påklædning, som i øvrigt er den samme i alle interviews.
- begrænsning af forstyrrende ”recording” som kan skabe en følelse af registrering.

Interviewets omgivelser

Interviewet gennemføres altid i relevante omgivelser. For så vidt partierne er det enten i interviewedes kontor eller partiets mødelokale i Folketinget. Det samme er tilfælde for organisationerne.

Korrespondance og betingelser for deltagelse

Der har været en betydelig korrespondance som led i at få interviewene etableret. Korrespondancen fremgår af bilag 4.

Alle deltagere i undersøgelsen har fået en vingave, som er blevet afleveret over 14 dage efter interviewet. De fleste af politikerne afslog dog dette tilbud.

Begrundelsen for at give en vingave har været, at de fleste politikere modtager gaver, når de deltager i lokalforenings arrangementer o.lign.

Del 2: Interview undersøgelse – udvælgelse, spørgeskemaer og databehandling

Udvælgelse

Udvælgelse er sket som stratificeret udvælgelse med to overordnede strata – folketingspolitikere og høringsberettigede organisationer. Der var indledningsvist også taget kontakt til en række ministerier, men tilsagn om deltagelse i undersøgelsen herfra lå på et meget lavt antal og det blev derfor besluttet helt at udelade denne gruppe. Inden for gruppen folketingspolitikere er der igen to strata – nemlig ”rød” og ”blå” blok.

Invitation er udsendt til alle folketingspartier, 8 høringsberettigede organisationer og ca. 8 ministerier. Den endelige deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen omfatter 9 politikere – 6 fra ”blå” blok og 3 fra ”rød” blok – og 5 organisationer. Ses der bort fra ministerierne, repræsenterer deltagerne for så vidt angår politikerne syv ud af ni partier i folketinget. De eneste af folketingets partier der ikke har deltaget i undersøgelsen er Kristendemokraterne og Enhedslisten. De udvalgte deltagere repræsenterer således et bredt udsnit af Folketingets partier, men med den kommentar, at partiet Venstre er overrepræsenteret i forhold til de øvrige partier.

Stikprøvestørrelsen for så vidt angår folketingspolitikere er på 5,1%, men for så vidt angår partiernes repræsentation væsentlig større. Det er ikke muligt at opgøre stikprøvestørrelsen for de høringsberettigede organisationer. Vurdering af stikprøvestørrelse i forhold til statistisk usikkerhed sker i forbindelse med databehandlingen.

Det bør imidlertid også nævnes udvælgelsesmetoden er mere væsentlig for repræsentativitet end stikprøvestørrelsen (Boolsen, 2008). Det er vurderingen, jf. ovenfor, at udvælgelsen er rimelig repræsentativ.

Spørgeskemaer

Spørgeskemaet indeholder 24 – 28 spørgsmål med tre svarmuligheder for hver af de tre prototyper. Svar mulighederne er ”enig”, ”ved ikke” og ”uenig”, dvs. svarmulighederne er rangordnet i henhold til en ordinalskala. Nogle af spørgsmålene (spørgsmål nr. 9, 14, 15 og 19) er såkaldte ”omvendte spørgsmål” således, at svarene under databehandlingen ”vendes om”.

Spørgsmålene er valgt således, at de kan klassificeres i forhold til henholdsvis en traditionel HCI-opdeling og en ”skræddersyet inddeling”. Den skræddersyede inddeling hænger snævert sammen med med mål og krav.

Databehandling

Fra spørgeskemaer til antals tabeller

Svarene fra spørgeskemaundersøgelsen er for hver prototype kategoriseret i forhold til henholdsvis HCI-opdelingen og den ”skræddersyede opdeling” for henholdsvis organisationer, partier for henholdsvis rød og blå blok. Der er herudover udarbejdet antalstabeller for alle deltagere for hver af de tre prototyper ’use case’, ’tilstandsmaskine’ og ’interaktive’, således at sammenligning mellem prototyperne er mulig.

Databehandlingen – fra spørgeskema til antals tabeller - foretages i Microsoft Excel regneark med følgende filnavne:

Interview Resultat – PARTIER – USE CASE2.xls	*) **)
Interview Resultat – PARTIER – TILSTANDSMASKINE2.xls	*) **)
Interview Resultat – PARTIER – INTERACTIVE2.xls	*) **)
Interview Resultat – ORGANISATIONER – USE CASE2.xls	*) **)
Interview Resultat – ORGANISATIONER – TILSTANDSMASKINE2.xls	*) **)
Interview Resultat – ORGANISATIONER – INTERACTIVE2.xls	*) **)

*) *inkl. deltagernes svar.*

**) *inkl. Likert skala på enkelte svar (se nedenfor)*

Svarerne som fremgår af ovenfornævnte Excel filer er svarene ”vendt om” for spørgsmål nr. 9, 14, 15 og 19.

Antals tabeller – procent fordeling

Tallene i antals tabellerne repræsenterer antallet af svar på henholdsvis ”enig”, ”ved ikke” og ”uenig”. Antal af svar regnes om til %-fordeling af svar (”enig”, ”ved ikke” og ”uenig”) på hvert spørgsmål, henholdsvis hver kategori af spørgsmål i henhold til HCI-opdeling eller ”skræddersyede opdeling”.

%-fordelingen for de enkelte svar fremgår af ovenfornævnte Excel filer. Databehandling - %-fordeling på aggregeret niveau – foretages i Microsoft Excel regneark med følgende filnavne:

Interview Resultat – ALLE – USE CASE2.xls	
Interview Resultat – ALLE – TILSTANDSMASKINE2.xls	
Interview Resultat – ALLE – INTERACTIVE2.xls	
Interview Resultat – ALLE – ALLE2 SUMMARY2.xls	
Statistical Tests2.xls	*)

*) *inkl. Likert skala på aggregeret niveau (se nedenfor)*

I regnearkene er der ved anvendelse af betinget formatering indlagt farvekoder for bedre at visualisere besvarelsen på, i hvilken grad der er enighed om udsagnene.

Farvekoderne er valgt ud fra en vurdering af om opstillede krav kan anses for at være opfyldt. Der tages udgangspunkt i det aggregerede niveau med ialt 14 interviewede. Kravene anses for opfyldt hvis 2/3-del har svaret, at de er enig i udsagnet, svarende til at 9 personer ud af 14 er enige. 9 ud af 14 svarer til 64% , og det er derfor denne tærskel værdi, der er anvendt ved

farve koderne for kategorien ”enig”. Tilsvarende vil en enighed på mindre end 36% blive angivet med orange og svarprocenter mellem 36% og 64% markeres med gult.

Med den begrænsede test størrelse betyder en 64% hyppighed blandt de adspurgte, at der statistisk er 95% sandsynlighed for at mellem ca. 52% og 76% af folketingspolitikere ville være enige.

Omvendt gælder for svar kategorierne ”uenig” og ”ved ikke”, at svar andel på 36% og under angives med grønt.

Det er valgt også at anvende de samme tærskel værdier for farve markeringer på de enkelte detail niveauer selv om antallet af deltagere på detail niveauerne er mindre og tærskel værdierne derfor ikke nødvendigvis svarer til antal hele personer.

Samlet set angiver grønmarkeringen graden af enighed i forhold til de opstillede krav.

Likert skala

Likert skalaen er en skala, der anvendes i forbindelse med svarkategorier i spørgeskemaspørgsmål. Skalaen ”balancerer” – d.v.s. der er lige mange ”positive” og ”negative” kategorier omkring et ”nul-punkt”. Likert skalaen er derfor velegnet til at belyse bestemte holdninger i forskellige sammenhænge (Boolsen, 2008), og er derfor skønnet velegnet til at præsentere resultaterne af spørgeskema undersøgelsen på, hvorvidt der er enighed med de opstillede udsagn.

Databehandlingen i forbindelse med Likert skalaen:

Hvert svar ”enig” tildeles værdien 3, ”ved ikke” tildeles værdien 2 og ”uenig” tildeles værdien 1. Ved databehandlingen multipliceres alle svar der er enighed med 3, alle svar for ved ikke multipliceres med 2 og alle svar for uenighed multipliceres med 1. Det samlede ”score” omregnes herefter til en værdi på en Likert skala fra 1 til 3 for hvert svar som vist nedenfor:

I alt			Likert Skala (score)	Likert Skala (resultat)
enig	uenig	Ved ikke	I alt	I alt
a	b	c	$d=a*3+b*1+c*2$	$=3*d/((a+b+c)*3)$

hvor $a+b+c$ er antal svar ialt og $3*(a+b+c)$ er maksimalt score

eksempel:

28	5	7	$103=28*3+5*1+7*2$	$2,6=3*103/((28+5+7)*3)$
----	---	---	--------------------	--------------------------

Hvis alle er enige, vil resultatet derfor være 3. Hvis alle er uenige, så er resultatet 1. Resultaterne er præsenteret grafisk, som punkter forbundet med linier, jf. kapitel 9 i hovedrapport. Linierne har alene til formål at visualisere ligheder og forskelle i svarfordelingen. Et resultat på Likert skalen på mere end 2,5 indikerer således stor grad af enighed og dermed kravopfyldelse.

Hypotesetestning

Afsnit er redigeret ud, fordi antal deltagere fordelt på partier/blokke ikke har en størrelse, så der kan udledes holdbare konklusioner.

Bilag 3: Deltagere

Erhvervsorganisationer

Navn: Torben Loberius
Titel: Erhvervschef
Organisation: Dansk Byggeri

Navn: Anne Gram
Titel: Konsulent
Organisation: Dansk Erhverv

Navn: Tom Togsverd
Titel: Direktør
Organisation: DI

Navn: Mads Engberg
Titel: Chefkonsulent
Organisation: Håndværksrådet

Navn: Peter Pietras
Titel: Direktør i Odense Kommune, udvalgsformand i Dansk IT
Organisation: Dansk IT

Partier

Navn: Mikkel Dencker
Titel: Folketingsmedlem
Organisation: Dansk Folkeparti

Navn: Jørgen Lundsgaard
Titel: Folketingsmedlem
Organisation: Konservativ Folkeparti

Navn: Villum Christensen (*)
Titel: Folketingsmedlem
Organisation: Liberal Alliance

Navn: Jonathan Nielsen
Titel: Konsulent
Organisation: Liberal Alliance

Navn: Morten Østergaard
Titel: Folketingsmedlem
Organisation: Radikale Venstre

Navn: Hanne Agersnap
Titel: Folketingsmedlem

Organisation: SF

Navn: Benny Engelbrecht (*)

Titel: Folketingsmedlem

Organisation: Socialdemokratiet

Navn: Nick Hækkerup

Titel: Folketingsmedlem, forh. Borgmester i Hillerød

Organisation: Socialdemokratiet

Navn: Helge Sander

Titel: Folketingsmedlem, forh. videnskabsminister

Organisation: Venstre

Navn: Torsten Schack

Titel: Folketingsmedlem

Organisation: Venstre

Navn: Michael Aastrup

Titel: Folketingsmedlem

Organisation: Venstre

*) Deltager i kvalitative interview men besvarer ikke spørgeskemaet

Bilag 4: Materiale vedr. deltager kontakt

Undersøgelse af om lovforslag skal belyse mulighederne for digital administration

Undersøgelsen vedrører § 5 i Statsministeriets cirkulære om bemærkninger til lovforslag mv. (CIR nr. 159 af 16/09/1998), som har følgende ordlyd:

§ 5. Bemærkningerne bør indeholde et skøn over forslaget administrative konsekvenser for staten. Det bør herunder navnlig oplyses, om det vil blive nødvendigt at oprette nye administrative organer eller at udvide bestående organer væsentligt. Er dette tilfældet, bør der gives et skøn over de forventede merudgifter til administration, herunder til personale og lokaler.

Stk. 2. Bemærkningerne bør endvidere indeholde en vurdering af forslaget administrative konsekvenser for såvel kommuner som amtskommuner.

Stk. 3. Hvis lovforslaget skønnes ikke at have administrative konsekvenser for staten, kommuner eller amtskommuner, bør dette oplyses i bemærkningerne.

Det er opgaven at undersøge hensigtsmæssigheden af at ændre § 5 således, at det indgår som krav i cirkulæret, at mulighederne for digital administration belyses³⁹. Undersøgelsen vil se på:

- hvordan cirkulærets krav i dag fungerer for brugerne⁴⁰ i forhold til deres behov
- mulige krav til en bedre belysning af administration og IT
- mulige modeller for hvordan en bedre belysning af administration og IT kan implementeres i praksis
- hvordan de mulige modeller fungerer for brugerne i praksis med udgangspunkt i en konkret case

Med andre ord projektet vil bestå i at undersøge brugernes tilgang i dag til administrative konsekvenser af lovgivning og vil afprøve på ”brugerne” mulige modeller for belysning af den digitale administration i forbindelse med et nyt lovforslag.

Undersøgelsen vil anvende en ingeniørtilgang til problemstillingen om tilstrækkeligheden af § 5 i sin nuværende udformning i 2010. Det vil være metoder inden for ”Human Computer Interaction”, der anvendes i forhold til de deltagende brugere⁴¹.

Undersøgelsen kan virke ”abstrakt”, når den her skal beskrives i ”ord”, men vil blive oplevet og forstået af deltageren som praktisk og konkret (”hands-on”).

³⁹ Det kan eksempelvis vedrøre de administrative workflow, som lovforslaget i forbindelse med sin administration skal indgå i og hermed lovforslagets IT-administrerbarhedsevne. Derimod vil der ikke være fokus på samspil borger/erhverv og offentlig administration, som ofte kan være berørt under lovforslagets erhvervsøkonomiske vurderinger mv., men dog med en anden tilgang i form af et erhvervsøkonomisk og hermed ikke en ingeniørmæssig, der som sagt anvendes her.

⁴⁰ Ved bruger forstås her politikere, høringsberettigede organisationer samt ministerier.

⁴¹ For så vidt programmeringen af cases på administrationen vil ”extreme programming” blive brugt som metode, men da deltagerne kun ser programmeringsresultatet er det mindre afgørende for undersøgelsen.

Deltagelse i undersøgelsen kræver erfaring med arbejde med lovforslag. Deltagelse kræver derimod ikke digitale forudsætninger. Det er endvidere en fordel, at deltagerne ikke har forhåndskendskab til forskning i ”Human Computer Interaction”.

Undersøgelsen vil tage 1 time og gennemføres i slutningen af november/begyndelsen af december. Alle svar mv. vil blive anonymiseret, således at man ikke kan se det enkelte partis, organisations eller ministeriums svar.

Deltagernes udbytte af undersøgelsen vil være:

- Et notat som gennemgår undersøgelsen og resultaterne heraf. Deltagerne kan eventuelt bruge resultatet i forhold til overvejelser om afbureaukratisering og lovkvalitet
- Deltagerne vil få et indblik i en ingeniørtilgang⁴² og opleve denne tilgang konkret anvendt på en problemstilling, som i dag håndteres traditionelt juridisk
- En vingave som tak

Undersøgelsen indgår som et afgangsprøve på Institut for Informatik og Matematisk Modellering på DTU (dvs. IT-ingeniør-afgangsprøve).

Projektet udføres af undertegnede, Ulla Lund, som udover at være IT-ingeniørstuderende har en mastergrad fra Statskundskab på Københavns Universitet og en diplomgrad fra London School of Economics (LSE) mv. Jeg har lidt forudgående erfaring med denne type af emne, idet jeg tilbage i tiden gennem ca. 8 år (frem til medio 2005) havde ansvar for Finansministeriets Analyseenhed, som i denne periode udviklede NemKontoen, e-fakturering, En konto for kommuner og amter, Københavns Havn, aktivering af offentlige fonde, årgangsmodellen mv.

Tilbage melding om deltagelse kan ske på ingenioerprojekt@gmail.com.

⁴² Metoderne, som anvendes i undersøgelsen, bruges i mange sammenhænge indenfor IT-industrien – både til vurdering og udvikling af nye produkter.