

Enkel beslutningsstøtte – ikke så enkelt. Hvordan bidrar regulering til forståelige systemløsninger for saksbehandler og innbygger?

Øystein Flø Baste og Åse Haram

Institutt for offentlig rett, Universitetet i Oslo

Forvaltningen benytter i økende grad algoritmer basert på analyse av personopplysninger for å bidra til ulike trinn i saksbehandlingen. For personene som jobber i systemene kan det være en utfordring å tolke, forstå og anvende informasjonen som algoritmen gir. For parten i saken kan det være vanskelig å forstå hvordan algoritmen påvirker både prosessen og selve avgjørelsen.

Forståelighet og bruk av algoritmiske beslutningsstøtteverktøy er mye diskutert i forskningslitteraturen. Begreper som *black-boxing* og *automation bias* beskriver situasjoner der en menneskelig beslutningstaker ikke forholder seg aktivt og kritisk til algoritmen. Dersom algoritmen er kompleks, kan manglende forklarbarhet være til hinder for forståelse både hos beslutningstakeren og den avgjørelsen gjelder.

Vår analyse tar utgangspunkt i funn fra en studie av NAV-veilederes forhold til en systemløsning som profilerer arbeidssøkere i forbindelse med vurdering av oppfølgingsbehov (Fafo-notat 2023:13, Andresen og Volckmar-Eeg 2023). Profileringen skjer ved hjelp av et enkelt beslutningstre, som i hovedsak er basert på opplysninger brukerne oppgir når de registrerer seg som arbeidssøkere.

Studien viser at veilederne ikke alltid forstår og/eller mangler tillit til systemløsningen, samtidig som brukerne misforstår hvilken informasjon de skal oppgi ved registreringen. Brukerne får heller ikke informasjon om resultatet av profileringen. Det som ellers ville blitt karakterisert som en enkel og gjennomiktig algoritme kan dermed bli en 'black box'.

Vi argumenterer for at beslutningsstøtteløsninger har fått for lite oppmerksomhet fra et rettslig ståsted. Systemers forståelighet er en grunnleggende forutsetning for både saksbehandler og innbygger. Hvordan bidrar eksisterende regulering til å sikre forståelighet ved utvikling og bruk av systemløsningene? Og hva kan vi lære dersom vi skal ta i bruk mer komplekse algoritmer i forvaltningens systemløsninger?