

Tverrfaglige perspektiver på digital forvaltning (FINF4010)

Tirsdag 20. desember 2022 (4 timer)

Dette er en oppgave som gir stor frihet for kandidatene, og besvarelsene må derfor vurderes konkret og ut ifra de premisser hver kandidat legger. Redegjørelser og drøftelser må imidlertid gjelde slik veiledning som er angitt i oppgaveteksten.

Offentlig forvaltning har ansvar for lovgivning og ordninger som ofte er kompliserte, noe som skaper behov for veiledningstjenester. Slik veiledning kan både skje ved hjelp av digitale tjenester og manuelt, eventuelt som kombinasjon av digital og manuell veiledning.

1. Angi *minst* tre ulike måter å veilede på, og forklar hver av dem

- Det er grunn til å forvente at flere besvarelser tar utgangspunkt i behov for veiledninger, spesielt knyttet til digital forvaltning. Digitalt utenforskap har fått en del oppmerksomhet i undervisningen, og inngår i det utgangspunktet som kan forventes, og som bør gis noe uttelling. Slik bakgrunn og premisser bør imidlertid være formulert på kortfattet måte.
- I undervisningen er følgende veiledningsmodeller nevnt:
 - Vanlig stilte spørsmål (generell informasjon, én vei)
 - Chatbot (chatterobot) [kvasi-individuell veiledning]
 - Selvbetjening [direkte bruk av BSS; veiledning?]
 - Individuell veiledning fra generalister [bruk av beslutningsstøttesystemer, BSS]
Tele; video; personlig
 - Individuell veiledning fra spesialister [bruk av BSS]
Tele; video; personlig
- Det er grunn til å anta at besvarelser omhandler ett eller flere av disse veiledningsmodellene, men enhver annen modell kan også godtas (så lenge det minst er tre ulike modeller).
- Veiledningsmodellene bør inneholde beskrivelser av a) et teknologisk element kombinert med b) manuell deltakelse, og c) beskrivelse av hvordan a) og b) virker sammen og påvirker hverandre. Disse tre aspektene er kjernen i svaret på del 1.
- I denne delen må det forventes at figurer er nødvendige for å formidle innholdet for å oppnå B og A. Figurer er imidlertid ikke et formelt krav, men det må kreves at fremstillingen gir klart bilde av hvordan veiledningsmodellen er forutsatt å være, noe som er krevende uten å kombinere tekst og figurer.
- Det bør være mulig å oppnå beste karakter på denne delen selv om det kun er redegjort for tre måter å veilede på. Jo flere klart adskilte modeller som inngår i svaret, jo lettere bør det likevel være å oppnå B og A.
- Dersom det kun inngår 2 klart forskjellige veiledningsmåter, vil det normalt ikke være mulig å oppnå bedre karakter enn C på denne delen.

2. Drøft fordeler og ulemper ved hver av veiledningsmåtene i 1.

Med "måter" i spørsmålet ovenfor siktes det både til fremgangsmåter som innebærer én-veis og to-veis kommunikasjon mellom forvaltningen og innbyggere, og ulike tekniske løsninger i den sammenhengen.

- I del 2 av oppgaven må svaret inneholde klare drøftelser, pro et contra. Gode besvarelser inneholder forholdsmessige drøftelser, ved at de ikke utelater åpenbare hensyn og argumenter.
- Det er mulig å svare samlet på del 1 og 2 av oppgaven. Det skal ikke trekkes for dette, men kravene til innhold er de samme.
- Kandidatenes selvstendighet og klare konklusjoner skal gis uttelling så lenge konklusjonene i rimelig grad er underbygget på saklig og tilstrekkelig balansert måte (sensor trenger ikke være enig!).
- Det er forventet at kandidatene særlig vil ta utgangspunkt i hensynet til rettssikkerhet, personvern, digitalt utenforskap og rettferdighet. Gode besvarelser (B, A) har stor bredde i argumentasjonen og må minst dekke to av de nevnte typene hensyn.
- Det er ikke krav om at kandidatene redegjør for enkeltregler. Dersom de likevel gjør det, skal det belønnes under forutsetning av at redegjørelsene er korte og knyttet opp til prinsipielle spørsmål. *Detaljerte* gjennomganger av rettsregler skal uansett ikke belønnes, men heller ikke trekkes for, selv om de måtte inneholde feil og ufullstendigheter.
- Dersom kandidatene har fornuftige betraktninger på overordnet nivå, skal dette gis god uttelling som uttrykk for oversikt og selvstendighet.

Generelt:

Det bør legges vekt på følgende kvaliteter:

- Logisk og systematisk oppbygging av redegjørelser og argumentasjon
- Faglig oversikt og forståelse
- Klart og forståelig språk
- Klare konklusjoner (men kan gjerne inneholde tvil)
- Bruk av eksempler som blir brukt i samspill med forklarende tekst

Besvarelser som ikke er systematisk bygget opp, samtidig som språket er vanskelig å forstå, bør normalt ikke kunne oppnå B og A.

Begge deler av oppgaven skal besvares.

I begge deler av svaret bør det inngå virkelige eller konstruerte eksempler.

Ved sensur teller hver del av svaret omtrent like mye.

- Dette er ikke et spørsmål om matematikk. Det kan i tillegg gjøres helhetsvurderinger som gjør at vekten mellom de to delene blir litt forskjøvet.