

Informasjonsteknologi og forvaltningsutvikling

– Eksempelet trygdeetaten*

Av Dag Wiese Schartum

1. Innledning

I løpet av de senere årene er det blitt stilt stadig større krav til effektiviteten innen den offentlige forvaltning. De omlegginger og moderniseringer av offentlig virksomhet som følger i kjølvannet av slike krav, vil trolig i stadig større grad innebære bruk av informasjonsteknologi som ledd i saksbehandlingsarbeidet. I denne artikkelen vil jeg gi eksempler og oversikt over noen viktige, men lite synlige konsekvenser av denne utviklingen. Utgangspunktet er en gjennomgang av erfaringene fra den norske trygdeetaten.

Trygdeetaten i Norge har i løpet av de 3 siste årene gjennomlevet en omfattende innføring av edb-baserte saksbehandlingsrutiner innen de fleste stonadsområder.¹⁾ Fra årsskiftet 1986/87 hadde alle landets 450 trygdekontorer fått installert terminaler og har tatt i bruk edb-systemene Nortrygd eller Infotrygd²⁾. Trygdeetaten er det første eksempel i Norge på en omfattende innføring av direktekoblede edb-systemer innen offentlig forvaltning. Det som har skjedd i etaten bør derfor studeres nøye med tanke på fremtidige moderniseringstiltak innen offentlig sektor.

De emner jeg tar opp i denne artikkelen er forholdsvis kritisk behandlet. Dette gjenspeiler ikke noen prinsipiell motvilje mot omlegging til bruk av teknologiske hjelpemidler innen forvaltningen, men signaliserer at en etter min mening må være oppmerksomme på uuttalte og ikke påtenkte virkninger av slike endringer.

Under punktene 2 og 3 argumenter jeg for at innføringen av Nortrygd og Infotrygd, kombinert med en parallell omorganisering av arbeidet ved trygdekantorene og gjennomføring af stillingsinndragninger, har hatt virkninger for antallet ekspedisjonssteder i etaten og dermed for distribusjonen av trygdeetatens tjenester til publikum. Edb-systemene som er tatt i bruk har visse

*) Artikkelen er i all hovedsak basert på Dag Wiese Schartum; *The introduction of computers in the Norwegian local insurance offices*, CompLex 9/1987.

egenskaper som kan hevdes å snevre inn det enkelte trygdekontors selvbestemmelse m.h.t. rettsspørsmål. Under punkt 4 diskuterer jeg i hvilken grad og på hvilken måte de aktuelle edb-systemer kan sies å være styringsverktøy i forhold til underliggende etater. Rikstrygdeverket kaller systemene »utbetalingsystemer«, en betegnelse som langt på vei er egnet til å dekke over det faktum at de også angår rettslige spørsmål som ledd i den løpende saksbehandlingen ved kontorene. Under punkt 5 skal jeg kort gjøre rede for enkelte slike spørsmål og peke på noen viktige rettspolitiske valg en her står overfor. Avslutningsvis tar jeg opp spørsmål vedrørende offentlige etaters styring av systemutviklingsarbeide.

2. Etatsstruktur og distribusjon av tjenester

Hovedregelen i Norge er at det i hver kommune skal være et trygdekontor³⁾. De ialt 450 trygdekontorene er gjennomgående meget små. Ca. 50% av kontorene har mindre enn 6 ansatte og ca. 93% har mindre enn 21. Antallet trygdekontorer har stort sett fulgt kommuneinndelingen og har derfor blitt redusert i takt med kommunesammenslåingene på 1950- og 1960-tallet. Ved flere av trygdekontorene i tidligere selvstendige kommuner har likevel driften blitt opprettholdt til tross for at kontoret har mistet sin status som selvstendig enhet. Disse går under betegnelsen »utekontorer« og er organisatorisk sett en del av det trygdekontor som har blitt den nye stor-kommunens trygdekontor. I 1981 hadde trygdeetaten ca. 150 utekontorer i tillegg til de 450 (ordinære) trygdekontorene⁴⁾. Utekontorene har som regel begrenset åpningstid og tilbud til publikum, med oppgaver først og fremst innen korttidsytelser og informasjon⁵⁾. Disse kontorene kommer sjelden fram i offisielle tall, men må likevel antas å ha en forholdsvis viktig rolle i mange lokalsamfunn.

Under Stortingets-behandlingen av bevilgningene til Nordtrygd- og Infotrygd-prosjektene ble virkninger for utekontorene – så vidt det går fram av tilgjengelig dokumentasjon – ikke vurdert. Derimot ble det understreket at en ikke ønsket »A og B kontorer«; de trygdekontorer med og de uten edb-system⁶⁾. Det er nærliggende å tolke Stortinget dithen at det ikke ønsket at edb-innføringen skulle rokke ved det eksterne organisasjonsmønsteret i den ytre etat, og at spredningen av tjenester til publikum altså skulle forbli uendret. Stortingets behandling av saken førte ikke til at det ble gitt særskilte bevilgninger til edb-utstyr for utekontorene⁷⁾. Dette har vist seg å få klare konsekvenser for utekontorenes framtid.

Et av Stortingets vilkår for å bevilge penger til Nortrygd og Infotrygd var at det samtidig med innføringen av systemene skulle foretas en omorganisering av arbeidet ved kontorene⁸⁾. Et annet vilkår var at 400 stillinger skulle

trekkes ut av etaten i takt med naturlig avgang. Arbeidet med å innføre Info-trygd- og Nortrygd-systemene tok til høsten 1984 og ble avsluttet høsten 1986.

I følge tall fra Informasjonskontoret i Rikstrygdeverket fra november 1986 var det på dette tidspunktet bare 69 utekontorer i drift⁹⁾. Jeg har ingen tall som viser takten på denne dramatiske reduksjonen fra 1981, men årsaken finnes det klare indikasjoner på. Flere møtereferater og annen dokumentasjon fra etaten viser at kombinasjonen edb-innføring, omorganisering og stillingsinndragninger skapte en vanskelig arbeidsmessig situasjon ved flere kontorer. Trygdekontorer med ansvar for utekontorer bemanner (normalt) utekontoret med ansatte ved »hovedkontoret«, noe som m.a.o. gjør at bemanningen ved hovedkontoret svekkes de dager utekontoret er åpent. Økte arbeidsoppgaver i tilknytning til Nordtrygd/Infotrygd, omorganisering o.s.v. gjorde derfor driften av utekontorene til en ekstra belastning. I tillegg kommer at utekontorene ikke hadde edb-utstyr, noe som innebærer at registreringer ved utekontorene først må gjøres manuelt for siden å bli tastet inn i edb-systemet ved trygdekontoret. Manglende utstyr ved utekontorene har m.a.o. ført til et dobbeltarbeide m.h.t. saker tatt imot ved utekontoret.

Selvsagt skal det ikke utelukkes at også andre faktorer har trukket i retning av nedleggelse av utekontorene. Det er likevel solid grunnlag for å hevde at innføringen av edb-systemene i trygdeetaten – p.g.a. *måten* det har skjedd på og *vilkårene* for innføringen – har ført til nedleggelse av ca. 80 ekspedisjonssteder i den ytre trygdeetat. Forholdene rundt edb-prosjektet har dels vært utløsende-, dels en direkte årsak til disse organisatoriske endringene. Det er mulig at dette er en hensiktsmessig utvikling (jfr. nedenfor), men uansett er det viktig å understreke at endringen var utilsiktet (fra Stortingets side) og ihvertfall uutalt (fra Rikstrygdeverkets side) og dermed unndratt fra offentlig debatt.

I tider med fokus på en desentralisert forvaltning og viktigheten av nærhet til publikum kan det virke oppsiktsvekkende at dette har vært den praktiske politikken. Uansett er det etter min mening klart at spredningen av ekspedisjonssteder har direkte betydning på forvaltningens mulighet til å informere og rettlede publikum og dermed for folks muligheter til å gjøre bruk av sine trygderettigheter. Det ville ihvertfall være naturlig om en hadde diskutert hvorledes tapet av 80 ekspedisjonssteder kunne kompenseres i forhold til disse sider ved service-aspektet.

3. Publikumløse trygdekontorer?

Prinsippet om at hver kommune skal ha sitt trygdekontor, har stått meget sentralt i trygdekontorenes 79-årige historie. Tidligere utgjorde kontorenes

(»trygdekassenes«) økonomiske og juridiske selvstendighet en hovedbegrunnelsen for dette organisasjonsmønsteret. Etter at trygdekassene opphørte som selvstendige enheter har det imidlertid vært *nærheten til publikum* som har utgjort det viktigste grunnlaget for denne etatsstrukturen¹⁰⁾. Dette siste er holdninger til organiseringen av forvaltningen som stemmer godt med dagens stadig økte vektleggingen på desentralisering.

Vilkårene for innføringen av Nortrygd/Infotrygd og forhold rundt dette arbeidet førte – som tidligere nevnt – til en vanskelig arbeidssituasjon ved flere trygdekontorer. Vanskene gav seg i stor grad utslag i lokale ønsker om økt bemanning. I Rikstrygdeverket ble slike ønsker i mange tilfelle møtt med et råd om (istedet) å minske arbeidsoppgavene, særlig ved å *reducere publikumstilstrømningen til kontorene*. Det ble pekt på at et flertall av de som møter opp ved trygdekontorene kommer (bl.a.) for å få refundert regninger eller for å få utbetalt korttidsytelser (f.eks. sykepenger). Ved å oppfordre folk til å sende regninger i posten og få ytelser utbetalt pr. giro, ville en redusere arbeidsbelastningen ved kontorene og dermed gjøre tilføring av nye stillinger mindre nødvendig. I tråd med disse rådene er det senere startet opp to prøveprosjekter med »kontantløse« (eller »publikumsløse«) trygdekontorer¹¹⁾.

Det er et tilsynelatende hensiktsmessig å redusere alle disse »unødvendige« publikumsbesøkene og istedet f.eks. å utbetale alle sykepengeytelser på lik linje med lønn, pensjon o.s.v. Det er likevel viktig å være oppmerksom på at en dermed kan komme til å endre kontorenes funksjon og betydning i lokalsamfunnet og således rokke ved selve hovedargumentet for en desentralisert trygdeforvaltning¹²⁾.

Fra 1950- og 1960-årene gjorde det teknologiske nivået det mulig og hensiktsmessig å overføre langtidsytelser til giro. Nettopp denne utviklingen utgjorde en viktig begrunnelse for anbefalinger om et mere aktivt informasjonsarbeide da Informasjonskomitéen la fram sin innstilling i 1962¹³⁾. Nortrygd/Infotrygd representerer en teknologi som gjør det mulig og praktisk å også overføre korttidsytelser til giro. Med utnyttelsen av denne muligheten har man dermed fjernet et hovedargument for en desentralisert trygdeforvaltning. I pakt med Informasjonsutvalgets og det senere Samfunnsinformasjonsutvalgets¹⁴⁾ innstillinger har man dessuten tatt i bruk informasjonsteknologien til en mere aktiv informasjonsformidling, bl.a. i form av såkalt »aktivt utsendt informasjon«, d.v.s. informasjon om rettigheter og plikter i forhold til forvaltningen og som blir distribuert uten forutgående forespørsel, men istedet på basis av personopplysninger forvaltningsorganet sitter inne med¹⁵⁾. Dersom også viktige deler av publikums informasjonsbehov kan dekkes på denne måten, vil en annen viktig begrunnelse for å beholde en desentralisert trygdeforvaltning falle bort.

Poenget her er å vise at den teknologiske utviklingen og spesielt de tekno-

logiske endringene i trygdeetaten, kan sies å undergrave de trygdefaglige begrunnelsene for en desentralisert trygdeetatsstruktur. Denne utviklingen har til nå – i den grad den i det hele tatt er registrert – stort sett blitt behandlet som et rent administrativt spørsmål, som et ledd i effektiviseringsarbeidet i etaten. Det er imidlertid lett å se at i tider hvor oppmerksomheten er rettet mot forvaltningens service overfor publikum og desentraliseringen av forvaltningens virksomhet, bør disse erfaringene med som del av den generelle debatten om hvordan vi vil organisere de offentlige tjenestene.

4. Delegasjon og styring

Delegasjon har lenge vært et sentralt tema innen norsk forvaltningsplanlegging. Det har ikke alltid vært like godt forklart hva en fra myndighetenes side har villet legge i delegasjons-målsettingene, men for store deler av statsforvaltningen har overføring av saksbehandlingsarbeide fra de sentrale organer ned til det lokale nivået stått sentralt. Slike strategier har trolig først og fremst hatt sin begrunnelse i ønsket om at sentralforvaltningen i første rekke skal gi generelle retningslinjer, sette rammer for og planlegge innen vedkommende forvaltningsområde, mens de lokale organer, som de som befinner seg nærmest publikum, først og fremst er ment å gjøre selve saksbehandlingen. Innen trygdeetaten har en dels utifra denne generelle begrunnelsen, dels utifra etats-spesifikke forutsetninger¹⁶, foretatt en omfattende delegering av avgjørelsesmyndighet til trygdekontorene. Det er derfor viktig å spørre om denne delegeringen av avgjørelsesmyndighet har medført redusert sentral styring og dermed økt betydningen av lokal rettsoppfatning? Igjen tror jeg Nortrygd-/Infotrygd-systemene kan sies å ha en klar innvirkning.

Registreringsdelen i Nortrygd/Infotrygd er lagt opp slik at saksbehandleren skal fylle ut visse skjermbilder med de relevante opplysningene i en sak. Systemet definerer noen opplysnings-typer som obligatoriske andre som frivillige, den definerer et visst antall lovlige verdier for et felt, henter inn visse opplysninger fra trygdens registre o.s.v. Når de nødvendige opplysningene er tastet inn i systemet, regnes trygdeytelser og skatt ut automatisk.

Av denne korte beskrivelsen av sentrale systemfunksjoner er det lett å forstå at systemene også har veileder- og instruksjons-funksjoner. Opplysningstypene i et skjermbilde veileder brukeren m.h.t. hvilke opplysninger som er relevante i saksbehandlingen, fastleggelse av obligatoriske verdier utgjør en instruks om hvilke opplysninger som alltid skal med i en sak, fastlegging av et visst antall særlige, lovlige verdier er likeledes en instruks om hvorledes vedkommende trygdelov er å forstå, o.s.v. Tilsvarende vil den automatiske utregningen av ytelse m.m. bygge på en bestemt lovforståelse som er gitt uttrykk

i form av datamaskinprogrammer, og som den enkelte saksbehandler ikke kan fravike. Grad og omfang av instruksjon og veiledning varierer fra rutine til rutine, men måten systemene leier saksbehandlerene gjennom saksgangen på innebærer etter min mening en ny situasjon: Langt på vei er det *praktisk sett* tvingende nødvendig for saksbehandleren å følge de instruksjoner som systemet gir. Hun kan f.eks. ikke velge å bruke ulovlige verdier fordi hun mener saken er spesiell eller fordi alternativene i systemet passer dårlig, hun kan heller ikke la være å fylle ut en obligatorisk opplysning fordi hun mener den er unødvendig. For i det hele tatt å komme igjennom registeringsprosedyren må saksbehandleren holde seg innenfor de regler som er definert i systemet. Denne arbeidssituasjonen er prinsipielt forskjellig fra den i et tradisjonelt system der det i praksis er opp til den enkelte å avgjøre om en retningslinje skal følges eller ikke, slik at den m.a.o. bare er formelt bindende.

Denne nye arbeidssituasjonen reiser mange spørsmål av juridisk art som jeg ikke kan komme nærmere inn på her. I forhold til den sentrale styringen med lokalforvaltning der saksbehandlingsoppgaver er delegert til det lokale nivået, viser imidlertid eksempelet fra den norske trygdeetaten at denne typen edb-systemer for saksbehandling har betydelige potensialer m.h.t. detaljstyring av lokalt utført saksbehandlingsarbeide. Dersom en er av den oppfatning at vi tidligere har hatt likhet i saksbehandlingen uavhengig av hvilket lokalt organ som har fattet vedtaket, vil en ikke være enig i at denne nye situasjonen har noen effekt. Dersom en derimot – som meg – mener det er grunn til å anta at det er forskjeller i regelforståelsen mellom de 450 lokale kontorer, er det også grunn til å spørre om Nortrygd/Infotrygd kan komme til å minske disse ulikhetene. Etter min mening kan denne muligheten gi grunn til å stille spørsmål som vi tidligere ikke har stilt fordi kontrollpotensialet i forhold til lokalforvaltningen ikke har vært tilstrekkelig stort: På hvilke forvaltningsområder og innen hvilke typer rettsspørsmål *bør* de lokale forvaltningsorganene ha en fri stilling m.h.t. lovforståelsen?

5. Den rettslige betydningen av systemutformingen

Forvaltningens bruk av edb-støttet saksbehandling har normalt først og fremst bakgrunn i ønsker om å effektivisere arbeidet i etaten. Dette gjør at systemkonseptet kan være mere preget av rasjonelle løsninger enn av hva som etter strenge *kvalitative* mål ville være ønskelig. Fordi trygdeetaten har valgt to parallelle løsninger (Nortrygd og Infotrygd) kan en sammenligning mellom de to egne seg godt som illustrasjon på kvalitetsmessige svakheter.

Over har jeg nevnt at systemene opererer med et visst antall lovlige verdier for representasjon av fakta som skal registreres i systemet. Et eksempel er re-

gistreringen av arbeidstakerkategorier i sykepengerutinen. I brukermanualen for Infotrygd finnes 16 lovlige verdier for arbeidstakere, i Nortrygd finnes 9. Begge systemer brukes i helt parallelle saker og er formet på grunnlag av de samme trygderettslige regler. Tilsvarende opererer Infotrygd med skadekategoriene »yrkesskade« og »småskade«, mens Nortrygd bruker »yrkesskade«, »ulykke«, »krigsskade« og »yrkessykdom«.

Det er grunn til å spørre om det er heldig at den rettslige kategoriseringen av slike saksbehandlings-fakta skjer på ulik måte for helt parallelle tilfelle avhengig av hvilket edb-system saksbehandleren bruker. Jeg har ennå ikke hatt anledning til systematisk å gå inn på den rettslige betydningen av slike forskjeller. I det første eksempelet jeg nevnte over er det imidlertid uten videre klart at systemforskjellene kan få rettslige konsekvenser for publikum: I Infotrygd-systemet finnes det f.eks. et eget program for utregning av skatt av ytelser til oljearbeidere på kontinentalsokkelen («off-shore arbeidere»). Ved registrering av de ulike relevante fakta er det derfor en egen kategori for denne gruppen arbeidstakere. Nortrygd har ikke tilsvarende muligheter. Dersom saksbehandlere på Nortrygd-kontorer derfor feilaktig plasserer slike lønnsmotaker i kategorien »arbeidstaker« vil resultatet bli feil, fordi programmer for utregning av skatt for arbeidstakere på fastlandet da vil bli aktivisert.

De lovlige registreringene i systemet er som sagt angitt i de respektive brukermanualene. Disse fremstår som *uttømmende* ved at det ikke er gjort oppmerksom på at andre kategorier kan være lovlige. Dersom en tar kontorenes størrelse i betraktning (jfr. foran) og husker på at selv små kontorer skal dekke alle stønadsområder, er det lett å forstå at det vil være en meget krevende oppgave for den enkelte trygdekontor-ansatte å ha oversikt over alle aktuelle regler. Dessuten er saksbehandlerene ofte uten annen fagutdanning enn enkelte av etatens egne kurs. Etter min mening er det derfor svært uheldig for kvaliteten av saksbehandlingen at systemene »legger forholdene til rette« for slike saksbehandlingsfeil.

De ansvarlige fagavdelingene i Rikstrygdeverket vil selvsagt ikke hevde at systemene utgjør noen *uttømmende* fortolkning av den relevante trygdelovgivningen. – Med slike forskjeller som er nevnt over kan det jo uansett ikke påstås at *begge* systemer *uttømmende* reflekterer de samme regelfortolkninger. Ulikhetene i systemløsningene reflekterer etter min mening at systemene i første rekke er blitt til som et effektiviseringsverktøy, slik at vekten er lagt på hovedtyngden av *saksproduksjonen* og ikke på å oppnå en best mulig kvalitet på saksbehandlingen i *alle* saker.

Ovenfor konkluderte jeg med at edb-systemer som Nortrygd og Infotrygd trolig snevret inn den lokale friheten i saksbehandlingen fordi bestemte deler av slik edb-støttet saksbehandling framstår som praktiske nødvendigheter. Forskjellene mellom Nortrygd og Infotrygd illustrerer på hvilken måte kvalite-

ten av slike instruksjoner og veiledninger er avhengig av systemvalg og systemutforming. Stortinget bestemte utifra konkurransemessige betrakninger og på bakgrunn av industripolitiske hensyn¹⁷⁾ å innføre to parallelle, men *ulike* systemer. Som vist tyder mye på at nettopp denne todelingen har gitt ulikheter fra trygdekontor til trygdekontor. Denne effekten av systemvalg var selvsagt ikke med i betrakningen da avgjørelsen ble tatt. I ettertid er det imidlertid viktig å peke på denne virkningen, og på at systemvalg og systemutforming langt på vei er et spørsmål om kvaliteten av de instruksjoner og retningslinjer og den tilrettelegging sentralforvaltningen tilbyr de lokale enhetene.

6. Ansvar for systemutviklingsarbeide

Infotrygd og Nortrygd kan som sagt ses på som et sett av trygderettslige instruksjoner og retningslinjer m.h.t. lovforståelse, samtidig som de utgjør tjenesteforskrifter som fastlegger hvordan arbeidet i etaten skal organiseres. Utifra dette skulle en derfor tro at det har vært den overordnede myndighet – Rikstrygdeverket – som har stått for systemutforming og satt faglige krav til arbeidet med systemene. Slik er det ikke.

Rikstrygdeverket har manglet både faglig kompetanse og kapasitet til å utføre systemutviklingsarbeidet alene. Private konsulentfirmaer har derfor utført brorparten av utviklingsarbeidet. Gjennom samarbeide med disse private partnere og brukerrepresentanter fra den ytre trygdeetaten har systemene etterhvert fått sin form. Det oppsiktsvekkende her er at de respektive fagavdelingene i Rikstrygdeverket ikke har tatt del i dette arbeidet. Enda mere bemerkelsesverdig er imidlertid at de heller ikke har evaluert og foretatt en sluttkontroll med systemene før de ble satt i drift.

Som jeg har framhevet flere ganger må en se datamaskinprogrammene i Nortrygd og Infotrygd som regelrepresentasjoner. Disse kommer – uten avvik – til faktisk anvendelse i det daglige arbeidet og er m.a.o. »gjeldende rett« på en direkte og konkret måte. Dersom en er enig i dette synspunktet må en også være enig i at det er meget betenkelig at Rikstrygdeverkets fagavdelinger ikke har tatt del i selve systemutviklingsarbeidet, d.v.s. i *regelutformingen*.

Etter min mening er det viktig å understreke to viktige poenger i denne forbindelse. Systemutvikling som leder ut i edb-systemer av typen Nortrygd og Infotrygd må anses som utforming av regler som både bestemmer det rettslige resultatet av forvaltningsavgjørelser, og som fastlegger organiseringen av arbeidet innen forvaltningen¹⁸⁾. Dersom offentlig kompetanse til å forestå dette arbeidet mangler – p.g.a. »offentlig fattigdom« eller av andre grunner – står en samtidig i fare for å bryte med grunnleggende prinsipper for utøvelse av forvaltningsmyndighet.

7. Avslutning

Det kan være passende å oppsummere denne artikkelen med å understreke at innføring av informasjonsteknologi innen offentlig forvaltning kan føre med seg endringer både med hensyn til organisering av offentlig virksomhet, tjenesteytingen overfor publikum og styringen av lokalforvaltningen på måter som er uutalte eller utilsiktete. I dette innlegget har jeg ikke oppholdt meg ved de klart *positive* sider ved bruk av informasjonsteknologi. Forhåpentligvis kan imidlertid erfaringene fra de mere »skjulte« effekter av edb-bruk innenfor offentlig sektor som jeg her har omtalt bidra til å unngå at vi endrer innholdet av den offentlige forvaltningen på måter vi egentlig ikke har ønsket.

NOTER

1. Arbeidet med direktekoblede edb-systemer innen trygdeetaten tok til i 1970, og de første større prøveprosjektene kom igang fra 1977.
2. De to systemene dekker omtrent samme saksområde og de samme funksjoner, men er basert på utstyr fra to forskjellige leverandører, henholdsvis Norsk Data og IBM. Valget av to systemer istedet for ett er ment å skape konkurranse til fordel for etaten.
3. Jfr. lov om folketrygd § 13-4.
4. Jfr. Habberstad 1981.
5. Enkelte utekontorer har alle vanlige trygdekontor-funksjoner og full åpningstid.
6. Se Innst. S. nr. 319, 1979/80, side 4.
7. Senere har imidlertid 4 utekontorer fått slikt utstyr.
8. Dette skjedde i tråd med viktige deler av konsulentfirmaet Habberstads forslag til omorganiseringer.
9. Av de kontorene som er stengt ble 9 kontorer *midlertidig* stengt.
10. Se for eksempel innstillingen »Om administrasjonsordning for folketrygden«, september 1965.
11. De norske forsøkene med kontantløse trygdekontorer er inspirert både av lignende tiltak innen den svenske trygdeadministrasjonen i begynnelsen av 1980-årene og av hensynet til de ansattes arbeidsmiljø. Det siste har sin bakgrunn i økt frykt for ran av trygdekontorer.
12. Betydningen av fysisk nærhet trygdekontor – publikum for service-nivået i etaten, er behandlet i Dag Wiese Schartum: *The introduction of computers in the Norwegian local insurance offices*, CompLex 9/87, side 361 flg.
13. Se innstillingen av 23/5 1962, side 7.
14. Jfr. NOU 1978: 37.
15. Det mest omfattende eksempel på en slik rutine er informasjon om folketrygdens alderspensjon til alle som fyller 67 år.
16. Ved vedtakelsen av folketrygden ble det forutsatt at myndighet skulle delegeres tilbake til trygdekontorene etterhvert som en vant erfaring med loven.

17. D.v.s. hensynet til å skaffe Norsk Data en stor kontrakt.
18. Hvorledes disse reglene rettslig sett bør vurderes tar jeg ikke stilling til her, men problemstillingen vil bli fulgt opp i prosjektet »Forvaltningsinformatikk« som nylig er initiert ved Institutt for rettsinformatikk.-----

FORFATTEROPLYSNINGER

Dag Wiese Schartum, Stipendiat ved institutt for rettsinformatik, Oslo.