

RIKSARKIVET

**Arbeidsdokument fra arbeidsgruppa for dokumentfangst fra e-post
Vedlegg til rapport**

Arbeidsgruppa

18.12.14

Leseveiledning	3
Mandat	3
Om arbeidet	4
Kategorisering av utfordringer	4
Kultur	4
Teknologi	5
Organisasjon	5
Lover, regler, standarder	5
Felles utfordringer	6
Kultur	6
Teknologi	7
Organisasjon	8
Konkretisering og tiltak	9
Kultur	9
Teknologi	11
Organisasjon	13
Lover, regelverk, standarder	15
Realitetssjekk og prioriteringer	15

Leseveiledning

Arbeidsdokumentet er lagt opp slik at vi først beskriver bakgrunnen for arbeidet, hvordan vi har jobbet og til slutt følger oppsummeringene av det som har kommet frem på de ulike møtene vi har hatt. Vi har funnet det mest hensiktsmessig å ta med disse oppsummeringene fordi de danner grunnlaget for den anbefalte tiltakslisten og viser hvordan vi har raffinert problemstillingene fra de først ble beskrevet og til de har materialisert seg i konkrete tiltak etter diskusjoner og erfaringsutvekslinger i gruppa.

Mandat

Allerede på første møte ble det klart at mandatet slik det forelå i listen over prioriterte Samdok-oppgaver for 2014, ikke samsvarte med det gruppa hadde som intensjon med arbeidet. Spesielt var dette knyttet til leveranse: *å lage retningslinjer for journalføring og arkivering av e-post*. Ettersom beslutninger om journalføring og arkivering av dokumenter etter arkiv- og offentlighetslovverket skal tas etter skjønnsbaserte, konkrete vurderinger av dokumentenes innhold, vil utarbeiding av retningslinjer for journalføring av e-post neppe være særlig fruktbart. Gruppa vurderte det derfor som mer hensiktsmessig heller å levere forslag om tiltak som kan iverksettes for å øke dokumentfangsten fra e-post. Vi omarbeidet derfor mandatet og fikk aksept for dette hos styringsgruppa i Samdok. Dette er mandatet vi har jobbet etter:

Oppgave nr. 13	Dokumentfangst fra e-post
Omtale	Dokumentfangst, registrering og arkivering er en av de største utfordringene i både offentlig og privat sektor, aksentuert av kommunikasjonskanaler utenfor virksomhetenes kontroll. Den omfattende e-postutvekslingen fra person til person, gjør dette til et prioritert område som det haster å få kontroll på.
Mål 2014	Foreslå konkrete tiltak innen områdene kultur, organisasjon, teknologi og lovverk og standarder som kan bidra til å øke dokumentfangsten fra e-post.
Tiltak	<ul style="list-style-type: none">- Innhente erfaringsgrunnlag fra ulike virksomheter- Identifisere problemene, hvorfor er det så "vanskelig" med e-post- Komme frem til konkrete forslag til tiltak
Milepælar og fremdrift	13.1 Innhenting av erfaringsgrunnlag: 1. august 2014. 13.2 Legge frem forslag til områder og tiltak: 20. oktober 2014 13.3 Prioritere tiltakene: 15. november 13.4. Levere rapport med liste over prioriterte tiltak: 31. desember 2014
Arbeidsgruppe(r)	Det blir opprettet arbeidsgruppe.
Budsjettbehov	Reiser og møte i arbeidsgruppa: 50 000 kr.

Ansvarleg	Samdok. Prosjektleder kommunale arkiv
Resultat ved slutten av året	Rapport utarbeides på bakgrunn av gruppas arbeid. I arbeidsdokumentet skal det foreslås, prioriteres og anbefales konkrete tiltak innen områdene kultur, organisasjon, teknologi og lovverk og standarder som kan bidra til å øke dokumentfangsten fra e-post.
Prioritert i gruppe	Arkiv i e-forvaltning.
Merknad	

Om arbeidet

I arbeidsgruppa er både offentlig og privat sektor, kommunal og statlig sektor, små, mellomstore og store virksomheter representert, hvilket har gitt et bredt og mangfoldig erfaringsgrunnlag å trekke veksler på i arbeidet. Arbeidsgruppaharmøttestre ganger i perioden: 13. juni, 20. august og 22. oktober 2014. Det har blitt lagt opp til forberedte presentasjoner og problemstillinger, diskusjoner, samt kommunikasjon og skriving mellom møter.

Kategorisering av utfordringer

Vi har gjennom arbeidet det siste året, kommet frem til at utfordringene knyttet til dokumentfangst fra e-post, grovt sett lar seg plassere i fire ulike kategorier; kultur, teknologi, organisasjon og lover, regler og standarder.

Kategoriene har ikke absolutte grenser, og griper inn i og overlapper hverandre i større eller mindre grad. Kategoriseringen hjelper oss likevel til å se og forholde oss til rekkevidden av problemstillingen; det er ikke slik at dokumentfangstproblemene lar seg løse kun ved å ta i bruk mer moderne IT-verktøy – det krever en betydelig bredere innsats.

Kultur

Virksomhetsstyrt dokumentforvaltning og arkiv blir gjerne ikke oppfattet som en viktig del av den enkeltes arbeidsoppgaver i virksomheten. Ansatte oppfatter å ha en stor grad av autonomi, særlig ettersom det er vanskelig å sanksjonere manglende arkivering og journalføring. Holdninger om at "ingen har noe med det vi driver med", "det blir så mye støy i media" og "vi trenger arbeidsro" blant ledere og ansatte skaper et krevende miljø for arkivarer og dokumentasjonsmedarbeidere. Disse erfaringene er i stor grad felles blant arbeidsgruppas medlemmer.

Kommunikasjonskulturen i samfunnet i dag er krevende i dokumentfangstammenheng, ettersom kommunikasjon som tidligere skjedde muntlig nå er skriftliggjort i e-poster, SMS-er og på sosiale medier. Det er også sånn at kommunikasjon som tidligere skjedde i brev form nå skjer på e-post hvilket byr på nye utfordringer.

Teknologi

De tekniske verktøyene som brukes i offentlig forvaltning oppleves å være tungvinte og vanskelige å bruke. I privat sektor står man friere til å velge hvilke tekniske verktøy man bruker, men personopplysningslovgivningen begrenser mulighetene for å utnytte teknologiens potensial, særlig for automatisk dokumentfangst, til fulle. Arbeidsgruppas medlemmer er omforente om at det vil være store gevinster i dokumentfangstsammenheng hvis man kunne klare å implementere løsninger som reduserer behovet for å gjøre manuelle arbeidsoperasjoner.

Organisasjon

Forankring i ledelsen, at man for det første vedtar en arkiveringspolicy og at deretter ledelsen går foran med et godt eksempel, er utfordrende å få til. Virksomheten er gjerne lagt opp til å løse sine oppgaver på best mulig måte, som seg hør og bør, men man glemmer at arkiveringen også må være en integrert del av oppgaveløsningen, for å dokumentere det virksomheten driver med.

Lover, regler, standarder

Alle virksomheter har en dokumentasjonsplikt, krav de er underlagt som gjør at de må ha retningslinjer, rutiner og verktøy som sørger for nødvendig dokumentfangst. For offentlige organ er dette eksplisitt uttrykt gjennom arkiv, offentlighets- og forvaltningslovgivningen, mens private virksomheter har mer implisitte krav til dokumentasjonsmål og følge av administrative, økonomiske og juridiske forpliktelser overfor eiere, kunder og andre interessenter. Det formelle ansvaret for dokumentfangst ligger på virksomheten, mens det praktiske, daglige ansvaret i økende grad blir "privatisert" til den enkelte ansatte. Lovverket er ikke lenger i samsvar med den teknologiske utviklingen og kommunikasjonskulturen som har vokst frem de siste tiårene. Dette medfører at det er krevende å implementere enhetlige prosedyrer på området, og sikre etterlevelse av lov- og regelverk. Arbeidsgruppas medlemmer er omforente om at for å få til en positiv dokumentfangstutvikling (både kvantitativt og kvalitativt), må lov- og regelverket endres slik at det bedre treffer dagens og fremtidens kommunikasjonskultur.

Offentlige organ har en eksplisitt arkiveringsplikt og journalføringsplikt. Arkiveringsplikten omfatter i utgangspunktet all informasjon som blir til som følge av den virksomheten organet driver, kun avgrenset av at det som verken blir "gjenstand for saksbehandling" eller har "verdi som dokumentasjon" skal holdes utenfor arkivet. Journalføringsplikten innebærer i tillegg at alle organets saksdokumenter som også er korrespondansedokumenter skal føres i en postjournal dersom de både blir gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon. Arkivforskriften har egne bestemmelser som sier at denne korrespondansen skal styres gjennom virksomhetens postmottak, slik at arkivtjenesten kan sørge for journalføring og arkivering. Forskriften tar høyde for at korrespondanse (unntaksvis) kan gå direkte til saksbehandler, og har bestemmelser for hvordan dette skal håndteres. Både lovverket og verktøyene som brukes legger i stor grad opp til manuelle arbeidsoperasjoner, hvor den enkelte ansatte må ta stilling til arkivering og journalføring på enkeltelementnivå. Denne tilnærmingen er dårlig tilpasset dagens kommunikasjonskultur.

Personvernlovgivningen har dessuten som utgangspunkt at arbeidstakers e-post er privat. I 2009 kom den såkalte "e-postforskriften" (kapittel 9 i personopplysningsforskriften), som prøver å balansere det å beskytte den ansatte mot krenkelser av deres personvern og arbeidsgivers interesser i å sikre virksomhetsrelatert informasjon. Det er kun når det er nødvendig for å ivareta den daglige driften eller andre berettigede interesser ved virksomheten, eller ved begrunnet mistanke om at

arbeidstakers bruk av e-postkassen medfører grovt brudd på de plikter som følger av arbeidsforholdet, eller kan gi grunnlag for oppsigelse eller avskjed at arbeidsgiver kan ha rett til å gjennomføre, åpne eller lese e-post i arbeidstakerens e-postkasse. Når arbeidsforholdet opphører skal i tillegg e-posten slettes. Alt som ikke er nødvendig for den daglige drift, skal slettes, selv om det måtte være arkiververdig, bokføringspliktig eller forretningskritisk. Sletteplikten kan i praksis omfatte forretningshemmeligheter eller opphavsrettslig beskyttet materiale som er av stor økonomisk betydning for virksomheten.

Det oppstår dermed motstrid mellom arkivplikt/bevaringsplikt i arkivloven og sletteplikten i personopplysningsloven. Konklusjonen er at dagens regelverk legger opp til at virksomhetene aktivt må ta stilling til arkivering av arkivpliktig materiale, men dette må skje i samråd med arbeidstaker og fortrinnsvis som en del av virksomhetens daglige drift. Om arbeidstaker slutter bør spørsmålet følges opp i samråd med arbeidstaker, og senest avklares innen rimelig tid (seks måneder) etter avslutning av det enkelte arbeidsforhold. I praksis hindrer dette bruk av automatiserte løsninger for dokumentfangst, og det reiser noen prinsipielle spørsmål ved tilrettelegging for private e-postløsninger i virksomhetene.

Noark-standarden kan gi et bidrag til løsning på dette problemkomplekset. Offentlige organ er pålagt å bruke standarden for elektronisk arkivering og journalføring av sine saksdokumenter, mens private kan bruke standarden som utgangspunkt for beste praksistilnærminger. Men standardens krav til e-postløsninger dekker per i dag ikke behovet, da den primært stiller krav om kommunikasjonsløsninger innebygget i arkivsystemet, ikke til selve dokumentfangsten. Formålet med standarden er blant annet å sørge for at autentiske og pålitelige dokumenter som dokumenterer virksomhetens aktiviteter blir fanget og bevart som dokumentasjon. Skal Noark sørge for dette må standarden utvides til å kravsette automatisert dokumentfangst fra e-postløsninger (gitt visse kriterier).

Felles utfordringer

Til første møte fikk alle arbeidsgruppemedlemmene i oppdrag å forberede en presentasjon av hovedutfordringene med arkivering/journalføring av e-post i sin virksomhet. Nedenfor følger en gjengivelse av hovedtrekkene i disse presentasjonene.

I etterkant av presentasjonene fra det første møtet, organiserte vi utfordringene i tre kategorier; utfordringer knyttet til kultur, teknologi og organisasjon. Kategoriene, som senere også har blitt utvidet til å omfatte en fjerde, lover, regler og standarder, er beskrevet nærmere i punktet over *Kategoriseringer av utfordringer*.

Noen av utfordringene går på tvers av hverandre og hører nok også hjemme i mer enn en kategori.

Vi konstaterte etter første møte at vi har mange av de samme utfordringene, uansett i hvilken virksomhet og sektor vi jobber.

Kultur

Mange ser på e-poster som mer uformelle enn fysiske dokumenter, noe som igjen fører til underarkivering. Man blander jobbrelevante temaer med sosialt småprat og anser således ikke dokumentene som noe for arkivet.

Mange ser på e-posten som sin egen og ikke noe som skal leses av andre.

Mange arkiverer ikke e-posten sin fordi de er redde for at den kommer på offentlig journal.

Kommunikasjon med verden utenfor som gjelder kjernesaksbehandling og som foregår på e-post er mer komplett enn intern kommunikasjon på e-post, prosjektdokumentasjon og mer på siden saksbehandling med eksterne, der er svinnet stort.

Ingen saksbehandlere vil arkivere, de er ikke arkivarer og vil være fagfolk.

Saksbehandlere og ledere har lav kunnskap om hva som skal journalføres/arkiveres og synes det er teknisk vanskelig.

Saksbehandlerne vil ikke bruke NOARK-systemet, vil ikke at e-postene deres skal ende opp i pressen. Bruker derfor heller ikke arkivet som sted for å innhente informasjon.

Arkivet har forsøkt med både pisk og gulrot og en kombinasjon for å få ansatte til å journalføre, ingenting hjelper.

Folk vil gjøre jobben sin, ikke registrere e-poster.

Offentleglova skremmer ikke til handling, snarere tvert imot.

E-poster oppleves som muntlige og det er også et større press på å besvare dem forttere enn "vanlige" brev.

Teknologi

Generelt dårlig dokumentfangst. Skyldes en blanding av inngrodd kultur og lite brukervennlig teknologi for arkivering.

Eksportering av e-poster fra Outlook til Noark-system er for vanskelig og ressurskrevende, man glemmer mellom hver gang, man må være arkivar for å skjønne at man må lete opp riktig sak, påføre alle metadata riktig, osv.

I de fagsystemene man har integrasjoner med NOARK-system som fører til at alt arkivverdig overføres direkte til arkivet, er arkiveringen nærmest komplett.

Målinger har vist at ca 80% av e-posttrafikken i virksomheten, er arbeidsrelatert. Jo lenger opp i systemet en ansatt befinner seg, jo mer av den arbeidsrelaterte e-posten er arkivverdig. Øverste ledelse, nesten 100% av arbeidsrelatert e-post er arkivverdig.

E-posttråder oppleves som et problem. Dersom ikke hver og en av e-postene blir journalført, kan man få ekstra utfordringer dersom det kommer innsynsforespørsler.

Arkivene er ikke inne i det gode IT-selskap i virksomheten og er derfor på siden av de fagsystemene og løsningene som blir implementert.

Tekniske løsninger som gjør alt superenkelt, automagisk og sømløst må til.

Løsning som gjør at e-post automatisk går inn i arkivet, sørger for 100 % fangst.

Automatisk påføring av nesten all metadata er eneste akseptable løsning, minst mulig må forventes av hver enkelt ansatt.

Organisasjon

Felles e-postmottak fungerer dårlig, alt av betydning går direkte til saksbehandlere og kommunikasjonen fortsetter der, på e-post og utenom arkivet.

Mye saksbehandling skjer i fagsystemer og dokumenter derfra sendes ut pr e-post og er aldri innom arkivet.

Det er arkivet som gjør jobben for saksbehandlerne når det gjelder journalføring av e-post, nettopp for å få e-posten journalført. Splitter e-poster, redigerer filer etc., og dette er svært ressurskrevende arbeid.

Arkivet blir ikke oppfattet som en del av kunnskapsuniverset til virksomheten, mer som noe man MÅ gjøre fordi det står i arkivloven eller annet.

Vi publiserer dokumenter i fulltekst på nettet, noe som virker disiplinerende på saksbehandlerne, både når det gjelder språklig innhold og dokumentfangst. Det er en forventning hos de som kommuniserer med etaten at inngående og utgående e-post kan gjenfinnes på etatens nettsider.

En stor andel av journalføringen skjer etter at saksbehandlingen er avsluttet. Noe som igjen får konsekvenser journalføringen, den blir mangelfull, uriktig og uensartet.

Har kun kontroll på felles e-postmottak, ingen kontroll på hver enkelt saksbehandlers e-postkonto.

Saksbehandling foregår også på sosiale medier, stikk i strid med vedtatt policy, og denne blir heller ikke journalført. Savner én-kanalstrategi for virksomheten. Alt er så tilfeldig.

Virksomheten har sletterrutiner for e-post som bryter med arkivrutinene.

Arkivet tror at de fleste e-poster som skal til arkivet, kommer dit, men savner målemetoder.

Saksbehandlere venter gjerne til en sak er avsluttet før man journalfører, det er ofte en ulempe.

Ofte er ikke lederne gode eksempler, verken når det gjelder å arkivere selv eller å være tydelige på at sånn gjør vi det her hos oss, og derfor er det vanskelig å nå i gjennom hos saksbehandlerne.

Virksomheten har utydelige kriterier for hva som skal til arkiv og det får ingen konsekvenser om man ikke arkiverer det man skal.

Har ingenting for seg å få folk til å sende e-post til virksomhetens e-postmottak. Virker i et øyeblikk, deretter er det tilbake til hver enkelts e-postkonto.

Virksomheten må bli tydeligere på hva man vil med arkivet, og deretter må dette gjennomsyre hele virksomheten, fra tekniske løsninger, til lederskap og i beskrivelse av de ansattes ansvar.

Få frem faren for omdømmetap som konsekvens for rot i arkivet.

Minstekrav må være å få journalført all e-posttrafikk for øverste ledelse.

Gjelder å få forankret at man ikke arkiverer e-post eller annen dokumentasjon fordi det står i en lov eller forskrift, men fordi virksomheten trenger informasjonen! Er helt avhengig av den faktisk!

Konkretisering og tiltak

Til møte nummer to, fikk alle i oppgave å forberedeminst tre konkrete tiltak knyttet til hver enkelt kategori. Det viste seg imidlertid fort at det å konkretisere såpass tidlig i prosessen, uten å ha hatt en ordentlig diskusjon på litt mer abstrakt plan, var litt for prematurt. Vi hadde derfor en idédugnad der alt var lov uavhengig av hvor realistisk, konkret eller gjennomførbart hvert tiltak var. Her følger en oppsummering:

Kultur

Mer synlig oppfølging, rapporter på hvem som har arkivert e-post og ikke:

- *I NOARK-systemer kan arkivet skille ut journalposter som importeres fra e-post og dermed følge med på hvilke avdelinger, seksjoner, saksbehandlere som journalfører e-post.*
- *Bruke resultatene internt, men fokusere på belønning fremfor uthenging.*
- *Bruke resultatene som dokumentasjon på arbeid, for eksempel i medarbeidersamtaler.*

Bedre kursing hvor det ikke bare er fokus på det tekniske, men også hvorfor det er viktig å arkivere/journalføre:

- *Utarbeide opplæringsverktøy, gjerne digitalt, som alle pålegges å bruke/ gjennomgå. Viktig at dette ikke bare er en papirbestemmelse: "Obligatorisk, men dersom du ikke rekker det er det ok".*
- *Tiltak utenfra: lage kurspakke som kan brukes av alle virksomheter.*
- *Viktig å snu forventningene til hva man kan oppnå, tenk realistisk og ikke tro at alle skal være arkivarer. Eksempel: overgang fra 1 dag opplæring i året til 20 minutter ved jevne mellomrom – viktigere at de husker en ting godt enn ingenting.*
- *Det handler ikke om å gjøre saksbehandlere til gode arkivarer, eller arkivarer til gode saksbehandlere.*
- *Unngå begrep som "opplæring i hva som er arkivverdig". Handler ikke om å bli verdig en plass i arkivet, men at virksomheten har et arkiveringsbehov.*
- *Problemet er at ingen forstår hvordan man skal finne noe. Snakker om Noark-systemet som et sort hull.*
- *Statusendring forutsetter forankring øverst, ansvaret må ikke ligge på arkivtjenesten alene. Kan gjerne jobbe parallelt ledelse/fagfolk, men arbeidet må starte på toppen.*
- *Virksomheten må forsøke å knytte det opp mot medarbeiderne. Risikostyring inne i bildet, dersom man har en oversikt over hvor mange og hvem som journalfører, har man god oversikt dersom for eksempel VG snuser i en sak.*

Bruk et språk saksbehandlere forstår. For eksempelsak er lik mappe, e-post er lik dokument:

- *Viktig å unngå "shoptalk".*

Arbeide for andre kommunikasjonsløsninger enn e-post:

- *E-post er tungt inne som kommunikasjonskanal i dag, det er på e-post mye mesteparten av kommunikasjonen foregår. Alt er lagt til rette for e-post. Enten må man gjøre noe med e-postløsning i seg selv, og/eller noe med måten man håndterer e-post. Kan også vurdere andre løsninger, slik som skjema.*
- *"Single pointofcontact" hadde vært ønskelig, all kommunikasjon sluses inn en vei.*

Skape forståelse for sammenheng mellom dokumentfangst og arkivansvar:

- *Teknologien legger til rette for at hvem som helst kan journalføre og arkivere. Legitimere hvorfor akkurat arkivansvarlig også skal ha ansvar for dokumentfangst.*
- *I kommunen er det ikke umiddelbar forståelse for at arkivansvar og dokumentfangst henger sammen. Sammenhengen må tydeliggjøres.*

Få arkiv inn som del av regjeringens digitaliseringsprogram (DIFI – Skate):

- *Vi må gjøre noe i hver enkelt virksomhet, ja, men ansvaret må også løftes, arkiv må inn der det skjer i nasjonale prosesser og overordnede nivåer, dette er for stort til å tas kun "på gølv". For eksempel må Riksarkivaren være medlem av Skate (Styring og koordinering av tenester i e-forvaltning) under Difi.*
- *I Sverige, der regjeringens digitaliseringsprogram heter "Digitale steget", er det første konkrete underprosjektet som er satt i gang et arkivprosjekt. Sånn vil vi ha det!*

Forankring i KMD – arkiv er også noe annet enn kultur

- *KMD må ansvarliggjøres selv om Riksarkivet hører til under Kulturdepartementet. Mulig vei inn er via DIFI. Må henge oss på det de driver med.*

Kunnskap om offentleglova. Ikke om selve loven, men for eksempel "hvordan er det å leve i et reelt demokrati"-kampanje:

- *Er det offentleglovasom er problemet, eller er det arkivloven sin tilknytning til den?*
- *EU har ikke offentlig journal. Alt journalføres fordi det ikke går ut på offentlig journal. I Norge vet man at offentlige organer egentlig opererer med flere journaler. Kan håndteres ved å si at dokumentet er internt. Journalsystemet likevel fullt av informasjon. Det er publiseringen som er problemet.*
- *Folk er flinke til å pynte seg med ord og fremheve viktigheten av "å leve i et reelt demokrati", men ikke nødvendigvis å handle etter dem. Hvordan etterprøve for eksempel anskaffelsesprosesser når man ikke arkiverer? Knytte bro mellom ord og handling.*

Øke bevissthet om hvordan ting fungerer: "visste du at..". Film kan være et virkemiddel, brukt i mange andre sammenhenger (se Skatteetaten på YouTube). Hvorfor ikke på arkiv?

Holdningskampanje om lovverk generelt. Øke respekten for lovverk:

- *Manglende sanksjonsmuligheter og tilsynelatende liten respekt for lovverk. Viktig derfor at etterlevelsen av lovverk er forankret på toppen av en virksomhet.*

Undersøke om det har noe for seg å legge ansvaret for registrering hos saksbehandlerne i det hele tatt, se på alternative løsninger

- *Ser på jobben som en arkiveringsjobb som ikke er deres jobb. Ta diskusjonen, har sak/arkvisystem noe for seg?*

Må ha "makt bak ordene". Dersom det skal være opp til saksbehandlerne selv å arkivere. Å si at man skal pga lovverk etc funker ikke, må ha muligheter for sanksjoner av et eller annet slag

- *Manglende handling må få konsekvenser. En makskvote på for eksempel 500 e-poster i innboksen, er et alternativ.*

Bevisstgjøring av roller. Når er jeg offentlig ansatt, og når er jeg privatperson? Parallell til demokrati, det å være offentlig ansatt er en del av det å være del av et fellesskap.

Utfordring knyttet til å vite når man er formell/uformell. Større utfordring når det er elektronisk enn på papir, og spesielt e-post.

Gjennomslag for at god arkivdanning er alfa omega for at virksomheten skal nå sine mål. Handler ikke om arkivloven, kultur, bevaring. Handler om dokumentasjon av det man gjør akkurat nå.

"Fra min e-post til vår e-post":

- *Kulturendring. Hjelp med å opprette privat konto for å synliggjøre forskjell jobb og privat.*
- *Bevissthet. Kan være arkivtjenestens oppgave. Kommunisere klart hva som er hva.*
- *Skape kultur for deling, dyrke frem gode delingshistorier*

Teknologi

Arkivsystemet integreres med eventuelle fagsystemer eller systemer der saksbehandlingen foregår så e-posten importeres og ikke trengs å lagres to ganger:

- *Tungvint teknologisk løsning med integrasjoner. Skal man løse problem med records management, må man lage kravspesifikasjon for fagsystemet som går ut fra "det jeg ønsker at skal skje, det skal skje" – automagisk.*
- *Tiltak på teknologisiden forutsetter at vi tenker på utvikling, vi må tenke fremover i tid på hva vi trenger.*
- *Min daglige arbeidsflate bør integreres med systemet som gjør at mine svar lagres automatisk.*
- *E-postklienten ligger i fagsystemet. Kommunikasjon ut ligger i fagsystemet, men man benytter e-post. Kanaler for dokumentfangst er personlig distribuert, dette er problematisk. Også problematisk at man må forholde seg til flere løsninger.*
- *Får ikke saksbehandlere til å legge inn metadata. Saksbehandler skal bare kunne trykke lagre.*
- *E-postløsning i dag er for så vidt integrert med sak/arkivsystemet, som klient. Spesiell, markedsstyrt teknologi. Må ha e-postløsningen, men kan sende til sak/arkivsystemet*

Hvis saksbehandlingen ikke foregår i fagsystemer, kan det legges til rette for at saksbehandlingen foregår i arkivsystemet slik at e-posten må arkiveres/journalføres for å kunne besvares på riktig måte:

- *Eliminerer man da muligheten til å sende e-post unntatt muligheten til å sende e-post gjennom sak/arkivsystemet?*
- *Realistisk for noen sakstyper, løsning for kundeforhold. Ingen ser e-posten, går rett inn i system. Fornuftig, men utelukker privat e-post. Betyr å gå bort fra systemene vi har i dag.*
- *Skjemabruk kan løse mye. Eksempel fra skatteetaten – selvangivelse for over en million brukere. Klarer seg likevel med ett skjema, stort sett.*
- *Problemet er ad hoc-behandling. Får generelle henvendelser per e-post, vanskelig å rute inn i spesielle løsninger.*

- *E-post kan man distribuere privat, og det gjør man. Denne løsningen utelukker dette. Du skal ha e-post som går i bakgrunnen, som er knyttet opp mot en virksomhetsbasert e-post. E-posten er ikke noe selvstendig som du forvalter. Hva er begrunnelsen for at arkivaren skal være den som er beste egnet til å arkivere e-post? Arkivaren er den som er best egnet til å vite hva som er arkivverdig og hva som ikke er det.*

Mest mulig automatisk påføring av metadata og brukervennlige søkemuligheter

Alternative tekniske løsninger for forsendelse:

- *Måten man anvender det på er viktigst.*
- *Noen prosesser er mer definert enn andre.*

Forsendelse og mottak som integrert del av saksbehandlingsløsning og ikke som klient

- *Hvorfor kan man ikke bygge en e-poststruktur i en Outlook-server?*
- *Dette vil eliminere sak/arkivsystemet.*
- *Utfordring: alt vil bli arkivert. Personopplysningsloven gjør det vanskelig. Og volumet ville bli uhåndterlig.*

Utarbeide pop-up vindu – når den ansatte åpner en e-post popper det opp et vindu med spørsmålet skal e-posten arkiveres. Ved svar ja – import til sak/arkiv. Ved svar nei – går e-posten i søppelpost, evt. orienteringspost:

- *Snevert med kun to valg?*
- *Eksempel fra CNN: Når man får en e-post via cnn.com, har ansatte 30 dager på å bestemme om e-posten skal lagres og hvor lenge, de har 5 ulike bønner (buckets) å velge blant. Ellers slettes den.*
- *Spørsmålet kunne heller være: er e-posten privat? Hvis ja, over i privatmappe. Hvis nei, arkivert i arkivet. Fortsatt tilgjengelig for brukeren, men fra det sentrale arkivet. Ville være samme rutine som utluking av personlig adressert brev i gamle dager. Så ville journalføres/ikke journalføres komme i neste runde, utsiling av arkivtjenesten?*

Sette opp automatisk journalføring av e-post fra den enkeltes arbeidsstasjon. Når man åpner e-post importeres den automatisk til sak/arkiv. Hensikten er at det skal være mer arbeid å unnta e-post fra journalføring enn å journalføre:

- *Forutsetter at privat e-post er luket ut fra før.*

Superenkel og automatisk journalføring fra e-post

Pilotprosjekt i en virksomhet som kan ta i bruk funksjonsbasert bevarings- og kassasjonsplan, og implementere den i Outlook hvor mest mulig er automatisk:

- *Hvordan implementere b/k-plan i Outlook? Saksbehandler bestemmer hvilken mappe man legger dokumentet i. Kobles til klassifikasjon, arkivklient ligger bak.*
- *Trenger man å gjøre det i virkeligheten, eller kunne et firma visualisere det, lage et BK-spill, etc..*

Ta vare på alt. eTrash til eTreasure:

- *”Dagens søppel kan være morgendagens skatt”. Fremtidens fortrinn å ha kontroll på dokumentasjonen sin, et komplett virksomhetsminne.*

- *Problemstilling knyttet til arkivverdig/ikke arkivverdig. Subjektivitet knyttet til det, ikke nødvendigvis heldig.*
- *Kostnad for bevaring må tas med i betraktning. Usikkert om parallell til søppel er dekkende, man skal jo sortere søppelet!*

Alternative kommunikasjonsmetoder:

- *I vanlig verden kan man google seg til informasjon. Men innad i en virksomhet kan man ikke Google seg til info. Feil at informasjon er begrenset når man begynner å jobbe et sted.*
- *Hva med åtvitre i stedet for å kommunisere på e-post internt? Gjøre alt man sier til noen internt i en virksomhet til felles kunnskap å søke i?*

Bort fra bevaring på enhetsnivå og over på funksjonsnivå. Bevare e-postbokser til nøkkelfunksjoner i virksomheten, fremfor litt fra alle:

- *Omfattende, men disiplinerende.*

Omdefinere hva som er nødvendig metadata på en e-post? Autofangst, autoklassifisering, autoarkivering som alternativ:

- *Forutsetter ny teknisk oppbygging.*

Automatisere dokumentfangst, rettferdiggjort gjennom å skape et klarere skille mellom privat og arbeidsrelatert e-post

Teknologien løper fra oss, burde ordnes et eget utvalg for teknologi på arkivfeltet, sortert under KMD eller Riksarkivet, med mandat for å finne best practice- og loweffort-løsninger

”Tagging” av e-poster – er de ikke merket som private, går de rett til arkivet

Alle prosesser som er like, bør strømlinjeformes for eksempel gjennom bruk av skjema. Ad hoc-biten blir da minst mulig

Mangelfulle kravspesifikasjoner. Få har tenkt hva de egentlig har behov for i en løsning, slik som en kravspesifikasjon som sier noe om dokumentfangst av e-post. Et mulig tiltak er å lage en ”mal”, et eksempel på kravspesifikasjon som dekker dette behovet:

- *Vi bør tenke: hvilke behov har ledere i dag? Markedet må påvirkes, og vi må gi klarere kravspesifikasjoner!*

Gjennomgå alle IT-systemer, og identifisere bruk av e-post i disse:

- *RA ber i dag om innmelding av antall hyllemeter. Hva om vi ber virksomhetene melde inn ”Hvor mange MB fra e-post og serverer skal dere avlevere innen 2017?”*

Alt som skal publiseres Facebook, Twitter, intranett, Internett, må i kopi til arkivtjenesten. Mulig å automatisere dette?

Organisasjon

Forankring hos ledelsen, policy for arkivering godkjent av styret i virksomheten:

- *Du kommer ingen vei uten ledelsesforankring.*

- *Alle er enig, spørsmålet er hvordan det formuleres som et tiltak.*
- *Ikke sikkert at man oppnår noe selv om det er godkjent av ledergruppen. Kan være på papiret.*

Felles dokumentstruktur med faste saker for alle typer korrespondanse knyttet til saksbehandling:

- *Jo mer man kan få inn i sømløse prosesser jo bedre, og så likevel ha egne prosesser for resten.*

Stille krav til offentlig organer om kanalstrategi og ansvarsfordeling, inkl ansvar for postmottak:

- *Tydliggjøre viktigheten av å velge kanalstrategi. Hvilke, hvordan, og hvem har ansvaret i hvilke ledd. For eksempel i forbindelse med bruk av Facebook: strategi for hvordan man skal få saksbehandling inn i virksomhet når henvendelse fått for eksempel gjennom Facebook.*
- *Vil kunne tilfredsstille andre interesser innenfor en virksomhet.*

Begrense organisasjonens tilgjengeliggjøring av private e-post:

- *Velge en en-kanalstrategi, fjerne personlige e-postadresser fra virksomhetens nettside.*
- *"Ulovlig" å bruke privat e-postadresse i jobbsammenheng.*
- *Virksomhetsbaserte e-poster kan kontrolleres på en annen måte, og kommer ikke i konflikt med for eksempel personopplysningsloven.*
- *Alternativ er å dele mellom ikke-privat eller privat. For eksempel kan det komme opp et vindu som sier "privat/ikke privat", hvor man huker av etter at man har lest en e-post/eller før man sender.*
- *Privat/offentlig skille. "All e-post er offentlig" kan være disiplinerende.*

Velge ut en liten virksomhet hvor ledelsen tar grep, utforme en policy om slik sånn gjør vi det her hos oss og se hva det har å si for dokumentfangst fra e-post?

- *Før/ettermåling.*
- *Liten/mellomstor aktør kan forsøke dette. Ikke særlig kostbart.*

Arkivverket må tørre å mene noe om dette – må tørre å skape engasjement!

- *Se på Datatilsynet, der er det ledere som tørr å mene noe.*
- *Handler om tilstedeværelse. Datatilsynet er der med en gang det kommer noe som går på deres fagområde. Må være del av strategi.*

Naturlig å koble IKT og arkiv, burde tilhøre samme seksjon eller i det minste samme avdeling

Arkiv- og teknisk kompetanse er gjerne dårligere desto høyere i hierarkiet man kommer, organisasjonen burde stille krav til et visst nivå av kompetanse også hos ledere

Fokusere på korrupsjon, gjennomsiktighet. Jo bedre, jo mindre mulighet for uregelmessigheter:

- *Bra innsalgspunkt.*

Arkivtjenestens plassering og myndighet:

- *Utvikling på IT-siden, arkivtjenesten må alltid inkluderes. Endring av arkivforskriften på dette feltet, bør klargjøre arkivleders ansvar bedre.*
- *Gi mer ansvar til arkivtjenesten. Lage en stilling som har ansvar for å følge opp all informasjon i virksomheten, og flyt av denne. Fra records management til informationgovernance!*

Prosessanalyse av hva vi trenger dokumentert. Hvilke prosesser er det vi har som produserer dokumenter? Har vi bruk for disse? Kartlegge for å bevisstgjøre.

Lover, regelverk, standarder

Den type løsning vi snakker om omfatter regelverksendring, for eksempel i

Personopplysningsloven, at e-post som sendes fra en @virksomhet.no-adresse er virksomhetens og ikke din private.

E-forvaltningsforskriften sier at henvendelser skal gå generelt til postmottaket, men ingen referanser til arkivlovverket. Sier ingenting om dokumentfangst eller arkivering, må endres!

Etablere/anskaffe arkivstrukturer som også omfatter dokumentasjon som ikke er journalpliktig

- Etablere arkivstrukturer som går ut over det journalpliktige.
- Standarden legger opp til det, etablering av arkivstrukturer som er tilsvarende det man gjør i utforsker i dag. Forenklede saksstrukturer. Fjerner terskel med tanke på hva som er journalverdig og hva som ikke er journalverdig. Arkiverer det man har et forhold til. Kan operere med private mapper, og med virksomheten sine mapper.

Journalføringsplikten kan hindre fullstendighet i arkivene

- Lovendring bør vurderes.

Problemet i dag er mangel på verktøy for å få til det vi skal oppnå. Behov for å påvirke markedet. Noark en vei inn: e-post kapitlet Noark 5 helt ubrukelig. Få inn noe i Noark-standardene om fangst

- Standarden må ha krav for det, som er en helt annen enn det vi har i dag. Kort og langt tidsperspektiv - standard tar lang tid, markedet tar enda lenger tid.
- Valgt en teknologisk løsning hvor integrasjon er løsningen. Kan gjøres på en annen måte – tilnærming som ikke tar hensyn til at det finnes en klient eller en applikasjon.

Knytte arkivet opp til kjernevirksomhet:

- Arkivet må inn i miljøet som bestemmer infrastruktur/IT-arkitektur i en virksomhet.
- Arkivforskriften sier at arkivtjenesten skal være en del av administrasjonen.

Realitetssjekk og prioriteringer

På det siste møtet var oppgaven å presentere minst tre konkrete tiltak innenfor en på forhånd utvalgt kategori og basert på resultatene av diskusjonen på foregående møte. Tiltakene skulle være helt konkrete og kunne, og burde, spenne seg fra tiltak på nasjonalt nivå og ned til noe man kunne gjøre i hver enkelt virksomhet.

1. Kultur

1. God opplæring om import og journalføring av e-post er sentralt. Holde press oppe om at dette er noe som er forventet, bruke ressurser på oppfølging av saksbehandlere.
2. Ansvarliggjøring og tillit. Formidle at arkivet ikke tar i mot videresendte e-poster fra saksbehandlerne.
3. Holde fokus på e-postfangst at det er mye viktig informasjon som går på e-post. Arkivleder må våge å ta plass og ta det her opp.

4. Hva er det vi kan gjøre for å sikre god opplæring? Hva kan arkivmyndigheten gjøre? For eksempel utarbeidekonkret opplæringspakke. Viktig at den enkelte bedrift kan tilpasse den hos seg, og må ikke forutsette bruk av konsulenter etc.
5. Etterlevelse av regelverket knyttet journalføring bør være del av medarbeidersamtale.
6. Lage en guide for arkivledere for å forankre arkivtjenesten i egen virksomhet, "hvem bør man snakke med", "hva bør man si", etc.
7. Lederne må gå foran. Et eksempel er lederen som sendte e-post i retur dersom det bare var sendt ved lenke som gikk utenom system.
8. Få ut rapporter som sier hvem som har arkivert/ikke arkivert: Faste månedsrapporter til ledere i eget organ, med statistikk (vise trender: røde, gule og grønne lys). Kan bruke intranettet for å vise fast statistikk på mer overordnet nivå.
9. Knytte opp til mål (leder måles på hvor mye blir arkivert, for eksempel).
10. "Månedens stjerne" – saksbehandler (diplom, etc.)
11. Overordnede retningslinjer som forklarer "hvordan vi gjør det hos oss".
12. Nano-læring: store kurs som varer flere timer er det vanskelig å få gjennomslag for. Tre minutter, eller maks 20 minutter, er mer effektivt.
13. Arrangere kurs, hvorfor er arkivering av e-post viktig? Og hvorfor gjør man det.
14. Egen lederopplæring. Kan ta i bruk arena som allerede er der, for eksempel lederutviklingsprogram til DIFI ("Ny leder i staten").
15. Utvikle sjekklister saksbehandlere kan bruke for å vite hva som skal journalføres. Er denne e-posten viktig for bedriften? Hvis ja, arkiver den.
16. Språk: arkiv må ikke bli en "arkivgreie" med stammespråk.
17. Utarbeide instruksjoner i samarbeid med saksbehandlerne, som kan kvalitetssikre innholdet, særlig med tanke på språk.
18. Arbeide for andre kommunikasjonsløsninger enn e-post. Ikke legg ut e-postadressen dersom man vil at noen skal ta kontakt. Alltid ta i bruk skjemaer, ikke e-post. Aldri e-post til privatperson, alltid postmottak.
19. Øke bevissthet om hvordan ting fungerer, vise konsekvenser for eksempel gjennom film. Eksempel er Total sin humoristiske film som viser økonomiske konsekvenser ved dårlig arkiv.
20. Makskvote på e-post. Må kombineres med opplæring om sletting og arkivering.
21. Gjennomslag for at god arkivdanning er alfa og omega, for eksempel gjennom kampanjer. Konkurransen kan være et virkemiddel. Positive kampanjer er fornuftig.
22. Eliminere bruk av jobb e-post som privat e-post. Lovverk som hindrer oss i å gjøre det. Man bør se på om forskriften er hensiktsmessig.
23. Opplæringspakke utvikles fra sentralt hold. Pakken kan brukes av virksomheter som kanskje ikke har ressurser til å gjøre det selv, gjerne sammen med en IKT-opplæringspakke. Diplom for bestått opplæring. Kan også signere etiske retningslinjer i etterkant av et slikt kurs. "Jeg forstår at jeg skal arkivere e-post". Formalisert. Opplæringspakken kan være iform av en "verktøykasse", hvor vi viser til beste-praksis og har en skryteside (walloffame) og kanskje også det motsatte (walloffshame). Ressursside på Arkivverket.no.
24. Språkbruk: sentral aktør kan kontakte leverandørene og be de gjøre noe med språkene i systemene. For eksempel knytte opp mot outlook-språk. Kan være bransjespesifikt. Kan også være redigerbart.
25. Informasjonskampanje: sender du fra @derdujobber.no, så er det på vegne av arbeidsgiver. Privat e-post er noe annet.
26. Undersøke virkningen av at man har endret arkivrollen, saksbehandler er nå arkiv, mens arkivet er kvalitetssikrer. Skummelt at vurdering av arkivverdige materiale ligger hos den enkelte saksbehandler.

27. Riksarkivet bør sende henvendelse til alle ordførere i hele Norge, og vise til e-postsignaturen til ordføreren i Klepp kommune. Eksempel til etterfølgelse, bør spres (også i media!).

2. Teknologi

28. En "pop up"-beskjed hver måned, hvor du da får en liste over e-poster som er mer enn 30 dager gamle som ikke er gjort noe med. Man får da tre valg: er e-posten arkivmateriale, noe som skal slettes, eller privat? Privat må være begrenset så ikke man lurer seg til å putte inn alt der. Kan gjerne sende en kopi av pop-beskjeden til sjefen. Man har da 30 dager til å ordne opp i de e-postene man har. Leverandør må levere tillegget. Riksarkivet kan ha det som et prosjekt, for eksempel.
29. Riksarkivet lager oversikt over krav man kan stille i anskaffelsesprosesser. Huskeliste i forbindelse med innkjøp.
30. Stenge fellesmapper og andre lagringssteder (også Sharepoint), slik at man har minst mulig steder å lagre ting på uten at de blir arkivert. Forutsetter at andre systemer for lagring oppfattes som fullgode alternativ.
31. Sette av tid på slutten av for eksempel avdelingsmøtet til felles diskusjon om tema, hvor man også sitter sammen og arkiverer.
32. Ønsker mulighet til å skille jobb og privat, men med samme e-postadresse. Ønske om at man må ta stilling til om en e-post er privat eller ikke før man sender den ut. Det som da ikke er privat, det er organisasjonens informasjon. Automatisk fangst av disse e-postene (proessorientert arkiv, søkeord, etc.).
33. To versjoner av e-post, hvor man har mulighet til å gå inn og redigere journalført e-post. Den redigerte er synlig, men originalen (versjon 2) er også mulig å hente opp.
34. Definerings av enkelte nøkkelbegrep som utløser ekstra påminnelse. For eksempel "byggesak" kan utløse beskjeden "er du sikker på at dette ikke skal arkiveres"?
35. Vi bør opprette et arkivlaboratorium, som består av aktører fra privat og offentlig sektor, hvor vi leker med ideer og utvikler nye arkivløsninger, etc.
36. Med utgangspunkt i arbeidet med å utvikle felleskomponent – er det mulig å utarbeide noe tilsvarende for e-postløsninger? Som sørger for fangst fra løsningene ved hjelp av en friprog-kjerne. Undersøke hvordan Samdok-gruppen som arbeider med dette ligger an.
37. Bevare hele kontoer til utvalgte nøkkelpersoner, direktører for eksempel. Trend internasjonalt (Storbritannia).
38. Legge mer til rette for autofangst og autoklassifisering i Noark. Over til mer tekniske beskrivelser i lagringen. Hente ut data ved hjelp av spørringer.
39. Markedsføre i større grad hva Noark egentlig er.
40. Tilskuddsordning, belønningsordning for innovative løsninger i arkivsektoren. Kan også hjelpe nye leverandører å komme på markedet.
41. Behovskartleggingen ved anskaffelse/utvikling av nye systemer i dag er gammeldags. Lite fokus på arkivdanningen i praksis.
42. For få mindre leverandører som kommer på markedet.

3. Organisasjon

Nasjonalt:

43. Fyrtårn-prosjekter: teste ut alternative metode for datafangst hos utvalgte virksomheter, som et forskningsprosjekt.
44. Noark: dokumentfangst må tydeligere inn i Noark-standard. Må legge opp løp som kan skje uten at saksbehandlerne aktivt må inn -> automagi. Må klare å fange opp relevante metadata.

45. Opplysningsarbeid: skydiskusjonen viser at det nytter å bruke media. Kan ta utgangspunkt i Riksrevisjonens rapport, belyse for eksempel faren for tapt rettighetsdokumentasjon, etc.
46. Tråle pressen for skrekkeeksempler. Trekke opp når nødvendig. Ansvarliggjøring. Gjør det relevant for folk flest. Hvis ikke e-poster journalføres får det disse konsekvensene for deg. Belyse risikofaktorer.

Kommunalt:

47. Opplæring: den nye læringsportalen til KS kan være en fin arena for opplæringsmateriale som går på dokumentfangst.
48. Sørge for at arkivlederne i små kommuner får nok pondus og kraft til å ta den plassen de skal. Behov for profesjonsoppbygging, og stille krav til kompetanse i lovverket. Utfordre organisasjonene, Norsk Arkivråd, Arkivarforeningen.
49. Viktig åhensynta små kommuner. Gehør på en helt annen måte når man har formell kompetanse. Alternativt med dispensasjonsordning(slik man har det for biblioteksektoren), men uansett komme med minstekrav til utdanning/kursing. Arkivakademiet er relevant her, noen av forelesningene streames.
50. Opplysningsarbeid også i kommune, Kommunal Rapport leses av mange kommuneansatte, lokalpresse leses av mange innbyggere.
51. Alle journalister ønsker å lage saker som selger. Mottagelige, og avhengig av tips. Ta kontakt selv, vise til lignende saker som går på digitalisering og IKT.

Virksomhet

52. Uheldig at arkivtjenesten er sentralisert – avstand mellom saksbehandler og arkivmedarbeidere. Alternativt ha en rådgivende arkivar i hver avdeling.
53. Kan ha en "ambassadør" i hver seksjon, som minner på kollegaene sine at de må journalføre e-post, etc. Ikke arkivfaglig person, men gjerne superbruker i arkivsystemene som snakker begge språk.
54. Arkivtjenesten og IT-avdeling må kobles tettere sammen. De må være fysisk plassert i nærheten av hverandre, og gjerne også samme avdeling. Kommer med en fare om at man tenker for mye IT. Viktig at arkivtjenesten fortsatt får en selvstendig rolle.
55. E-ryddedag/vårrengjøring en gang i måneden. Den dagen rydder man.

4. Lover, regelverk, standard

56. Endre personopplysningsloven. Jobbens e-post er jobbens e-post.
57. Alternativt skille ut privat e-post, resten er jobbens. Huke av for det som er privat, resten går til arkiv.
58. Riksarkivet må på banen der det skjer. Skate, IT-arenaer (for eksempel Software 2015), etc. Opprette "Task force" som må ligge hos Riksarkivet.
59. Revisjon av arkivlov og forskrift, denne må tilpasses dagens og fremtidens behov. Riksarkivet må være pådriver overfor KUD, men alle andre arkivarer/miljøer bør også signalisere behovet.
60. Noark-standard- ny standard må ta utgangspunkt i virksomhetens behov.
61. Internasjonale standarder, Arkivverket må være informert om det som skjer ute i verden!
62. Få inn en representant for Arkivverket i ISO-komiteen (iverksatt).

63. Få frem at det er snakk om uhjemlet kassasjon når det er opp til hver enkelt å slette i Outlook. B/K-plan implementeres, etc. Kanskje noe for arkivlab'en.
64. Arkivtjenesten må ha en ajourholdt oversikt over hvordan forvaltningsorganet tilrettelegger for elektronisk kommunikasjon og hvilke måter/metoder/løsninger som benyttes, jf. e-forvaltningsforskriften §3. Oversikten skal tas inn i organets arkivplan.
65. Arkivtjenesten skal som hovedregel ha ansvar for mottak, åpning, registrering m.v. og arkivavgrensing av alle elektroniske kommunikasjonsløsninger for henvendelser til virksomheten. Dette bør nedfelles i egne retningslinjer for virksomheten. I tilfeller der andre enn arkivtjenesten har ansvar for slike løsninger må dette beskrives særskilt. Retningslinjene bør ta utgangspunkt i eforvaltningsforskriften §3 og arkivforskriften kapittel 3. Retningslinjene må inntas i arkivplan for organet.
66. Arkivplanen for organet må inneholde ajourholdte rutiner for levering og mottak, åpning og fordeling, kvalitetskontroll med eventuell journalføring, arkivavgrensing ihenhold til kapittel 3 i arkivforskriften for samtlige løsninger der forvaltningsorganet har lagt til rette for elektronisk kommunikasjon ihteforvaltningsforskriften §3
67. Ihenhold til e-forvaltningsforskriften å etablere retningslinjer som vektlegger bruk av felles epostmottak
68. Etablere retningslinjer for private e-postadresser der disse med den enkeltes medvirkning eller samtykke rutes til organets arkivløsning