

# Innsiktsrapport

Stimulab Arkivflokken

30. april 2020



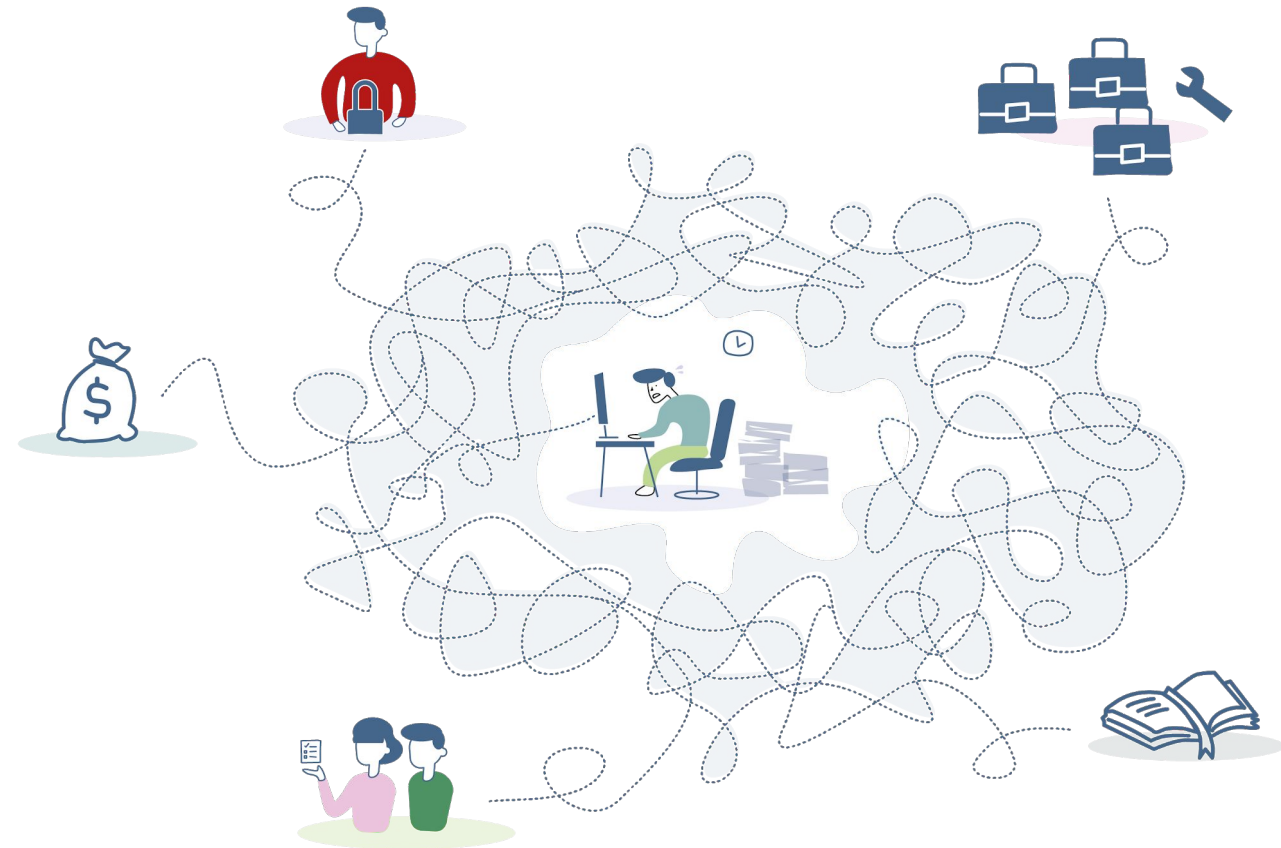
# Innhold

---

1. **Slik har vi jobbet** i diagnosefasen
2. **Aktørkart:** Hvem er de viktigste brukerne og aktørene rundt arkivfloken?
3. **Brukerreise:** Hvilke steg går brukeren gjennom når dokumentasjon skal sikres?
4. **Sentrale begreper:** vi forklarer noen viktige begreper i prosjektet
5. **Brukerinnsikt:** hva har vi lært fra de ulike aktørene
6. **Regelverket:** hvordan setter regelverket rammer for prosjektet?
7. **Gevinster:** mulige identifiserte gevinster
8. **Problemforståelse:** hva skal vi rette fokus på i neste fase?

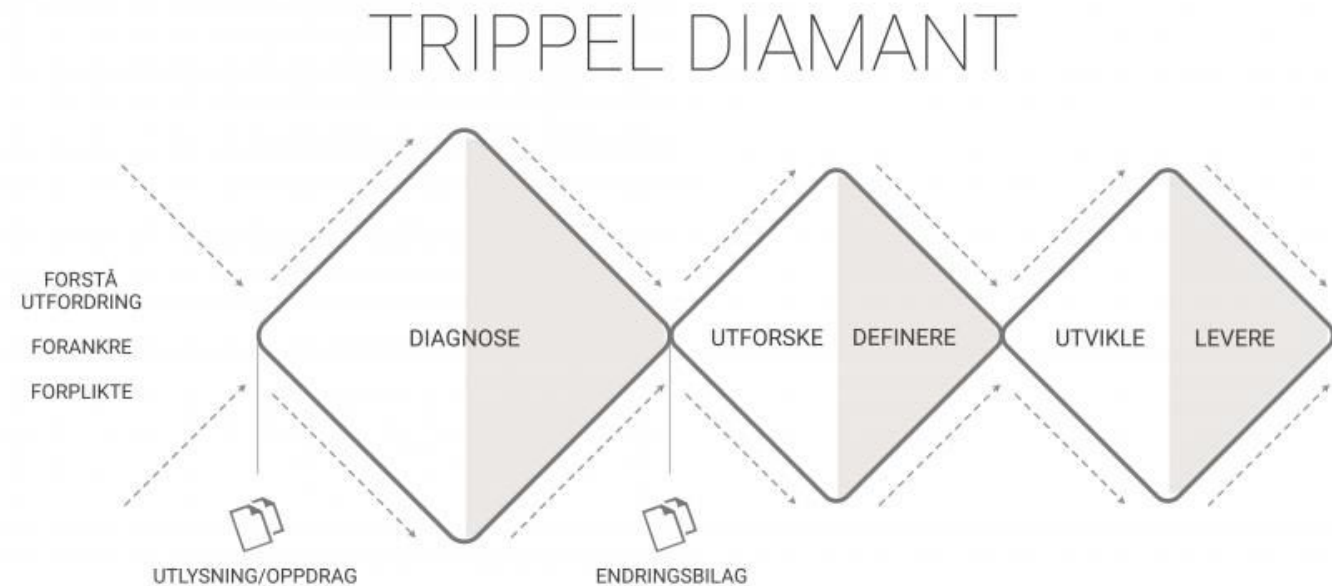
# Kort om Arkivflokken

- Arkivflokken er et prosjekt som har som mål å ta for seg utfordringer knyttet til hvordan offentlig sektor dokumenterer og tar vare på informasjon for fremtiden.
- Målet er å sette brukeren i sentrum og tenke nytt rundt dagens systemer og måter å jobbe på.
- Arkivverket vil at prosjektet skal resultere i gode svar på hva som skal til for å oppnå innovasjon på dette området.



Prosjektet har fått støtte fra [Digdir sin Stimulab-ordning](#), som har som mål å stimulere til innovasjon i offentlig sektor.

Prosjektet jobber etter den triple diamanten, og denne innsiktsrapporten oppsummerer det vi har lært i diagnosefasen.



I diagnosefasen fokuserte vi på å forstå mer om følgende spørsmål:

- Hva er behovene blant brukere og aktører?
- Hva er juridisk og teknisk mulig?
- Hvordan er situasjonen i markedet?
- Hvilke gevinster kan oppnås?

# Grunnlaget for innsiktsrapporten

Det er gjennomført intervjuer med **24** brukere og ansatte i både kommuner og statlige virksomheter som dekker ulike funksjoner fra IT-sjefer, arkivledere, jurister, IT-arkitekter, tilsynsfunksjoner og offentlige premissgivere. Det er og intervjuet aktører blant dagens leverandører av sak-arkivsystemer, samt leverandører som har relevant kompetanse knyttet til arkivflokken.

Innsikten er beriket og supplert i workshoper der prosjektet har invitert inn ytterligere representanter fra brukergruppene nevnt over.

# 1. Slik har vi jobbet i diagnosefasen



Vi har hatt kick-off og mulighet til å bli kjent



Vi har lært om historie, bakgrunn og kontekst for prosjektet



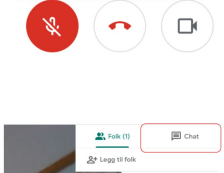
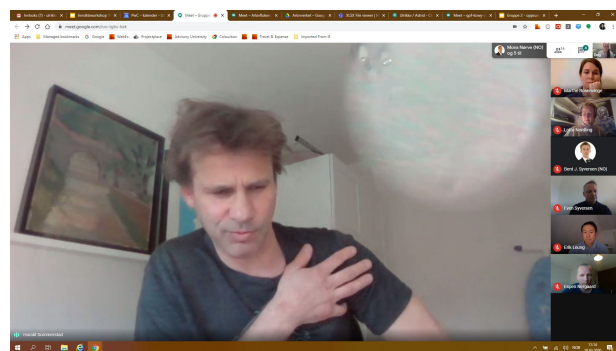


Vi har gjort brukerintervjuer og hatt innsiktsfase



### Spilleregler for en god workshop på video

1. Skru av din egen mikrofon dersom du ikke skal prate.
2. Ha tålmodighet - det kan bli krøll :-)
3. Legg gjerne telefonen og andre distraksjoner i skuffen
4. Ønsker du å kommentere eller har et spørsmål - klikk på chat-knappen øverst til høyre og skriv innspill eller spørsmål
5. Snakk litt saktere...så henger vi alle med

## Workshoper på video

The diagram is titled 'SAMORDNING av leverer, standardisering' and includes terms like 'KULTUR', 'FORSKJELLER', 'OPPLYSNING', 'TILBUD', and 'TILMÅL'.

### 17 responses

Accepting responses

Summary Question Individual

Den viktigste utfordringen Arkivverket skal løse gjennom dette prosjektet er:  
16 responses

Den viktigste er å tilrettelegge for at nok dokumentasjon bevares og i en form som gjør den tilgjengelig i fremtiden. Mulig det burde være her man starter for å få en bedre forståelse hos de som forvalter dokumentasjon hvor det til slutt skal ende når det er bevart.

skissere en høyere himmel = drømmerreise på lengre sikt som et strategisk målbidde.

## Vi har sammenstilt innsikten

The mind map is centered on 'Kompetanse: hvor viktig og hvordan?' and branches out into various topics like 'Arbeidsplass', 'Kommunikasjon', 'Kultur', 'Tilrettelegging', 'Samordning', 'Tilbud', 'Tilpassing', 'Kvalitet', 'Sikkerhet', 'Elevanter', 'Kommunikasjon', 'Kultur', 'Tilrettelegging', 'Samordning', 'Tilbud', 'Tilpassing', 'Kvalitet', 'Sikkerhet', 'Elevanter', 'Kommunikasjon'.

## Uprøving av digitale former for samhandling

1. Topplettelen forstå åke verdien og viktigheten av god dokumentasjonforvaltning og arkiv

2. Det er behov for en kulturrendring både hos den enkelte virksomhet og Arkivverket med bedretes respons og smart bruk av teknologi

3. Det er store variasjoner mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

4. Kapasiteten til å endre seg er ikke så stor - det må ikke gøres hvis vi skal nå målet

5. Mange ønsket synes det er utfordrende å forstå hva som skal arkiveres og hvordan det skal gjøres for å bli registrert

6. Det er mange som ikke forstått sitt ansvar og hvorfor man skal drive med arkivering

7. Mange peker mot større grad av automatisering som fremtidsløsning, men det vekker også noen bekymringer

8. Arkivsystemene merker ikke brukes foretninger til dagens standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

9. Arkivsystemene må forstå åke egne arbeidsprosesser, informasjonssystem og behov for dokumentere

10. Det er ønsket om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

11. Det er flere nasjonale premiegrupper og standarder som ikke fungerer sammen

12. Det er behov for å tenke og benytte handlingskompett innenfor regelverket

13. Det er store variasjoner mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

14. Det er ønsket om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

15. Det er flere nasjonale premiegrupper og standarder som ikke fungerer sammen

16. Det er behov for å tenke og benytte handlingskompett innenfor regelverket

17. Det er store variasjoner mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

18. Det er ønsket om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

19. Det er flere nasjonale premiegrupper og standarder som ikke fungerer sammen

20. Det er behov for å tenke og benytte handlingskompett innenfor regelverket

21. Det er store variasjoner mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

22. Det er ønsket om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

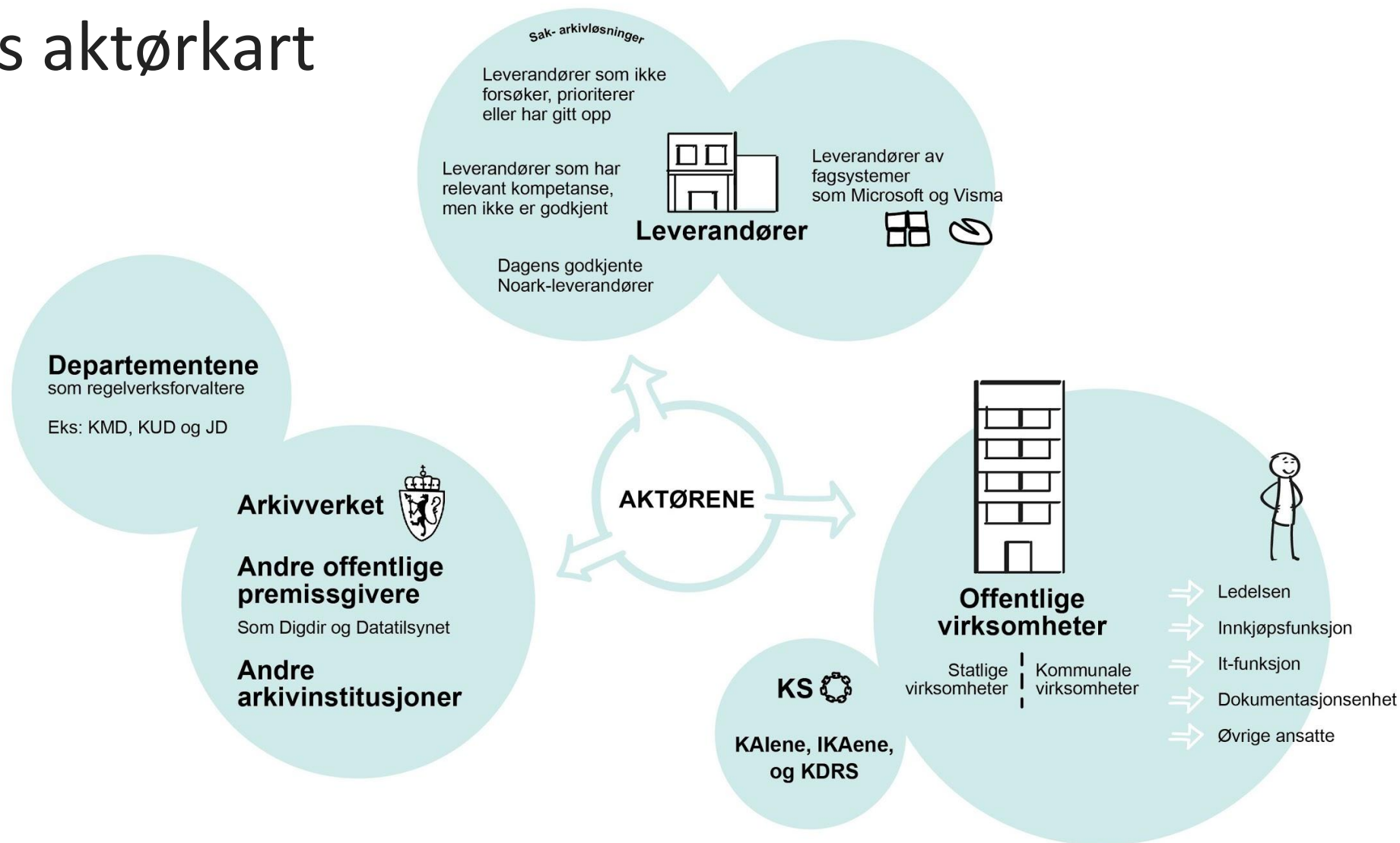
Alle innsiktene samlet

Her kan du se alle overskiftene samlet på et sted for å få oversikt over det samlede bildet av resultat



## 2. Hvem er brukerne og aktørene?

# Dagens aktørkart



# 3. Brukerreisen

HANDLING

VURDERE

DOKUMENTERE

SIKRING AV  
DOKUMENTASJON

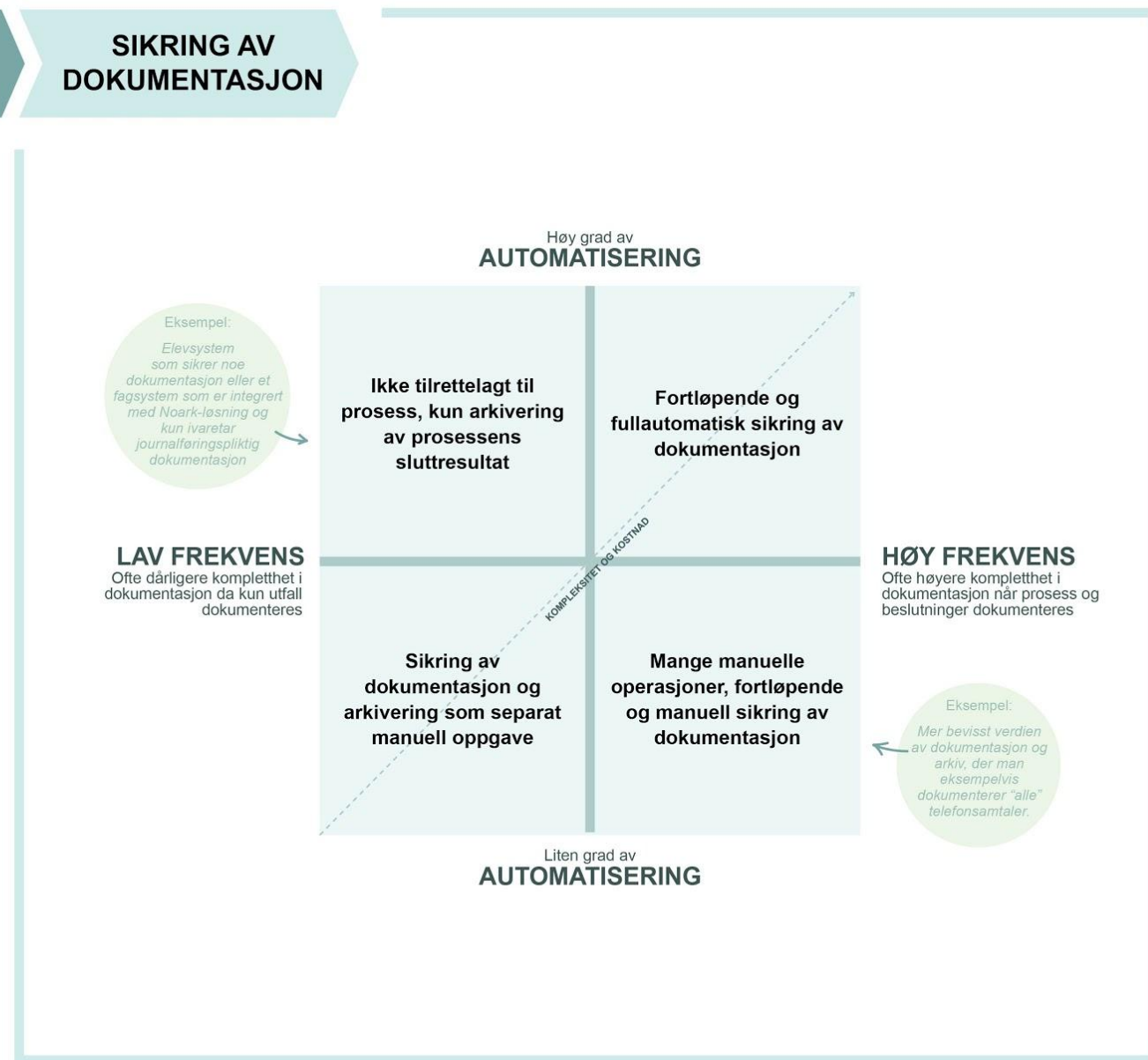
## Brukerreisen

Det er en overordnet beskrivelse av hvordan arbeid i offentlig sektor foregår i dag.

For di sikring av dokumentasjon (arkivering) skjer på så mange ulike måter er matrisen ment til å forklare at det kan skje med høy og lav grad av automatisering, og i et spenn mellom lav og høy frekvens. Frekvensen påvirker ofte også hvor komplett dokumentasjonen ofte blir.

Sannsynligvis vil det være en sammenheng med kompleksitet og kostnader jo lengre opp til høyre man er i matrisen mtp it-utvikling og implementering.

Det er ikke et mål at alle skal være fullautomatisert, men det bør avveies med en kost-nyttevurdering for virksomheten, og henge sammen med deres prosesser. Matrisen er ikke et målbilde, men kan hjelpe til å diskutere hvor det er hensiktsmessig å flytte den enkelte virksomhet.



## 4. Sentrale begreper

# La oss forklare noen sentrale begreper

Det er en rekke begreper og definisjoner som brukes og forstås litt ulikt. Vi har derfor forsøkt å forklare og tydeliggjøre noen sentrale begreper eller ord som er mye brukt knyttet til Arkivflokken. Noen begreper er definert i lovverk, mens andre er forsøkt beskrevet av fagressurser i Arkivverket.

Dette er ikke en offisiell begrepskatalog. Hensikten er å være tydelig på hva vi mener når vi bruker det i dette prosjektet. I tillegg er det et mål at det skal være mulig å forstå og sette seg inn i for leserne av rapporten, uavhengig av fagbakgrunn.

De begrepene vi har samlet forklaring på er:

- Arkiv
- Arkivering
- Dokumentasjon
- Informasjonsforvaltning
- Dokumentforvaltning
- Dokumentasjons- og arkivfalige hensyn
- Regelverket
- Saksbehandling og saksdokument
- Journalføring og journalføringsplikt
- Sak- og arkivsystem
- Arkivsystem
- Fagsystem
- Løsninger og systemer
- Innebygget arkivering

# Hva mener vi når vi snakker om...

<b>Arkiv (gjeldende lov)</b>	<p>Informasjon som en offentlig virksomhet trenger å ta vare på over tid, som en ressurs for seg selv, som bevis, eller for å oppfylle relevant regelverk (se under). Arkivloven sier at arkiv er <i>dokument(er) som blir til som ledd i en virksomhet</i>. "Dokumentene" må ha verdi som dokumentasjon eller ha vært gjenstand for saksbehandling for at det skal være underlagt arkivloven. Forståelsen av dokument, må ikke begrenses til en tradisjonell forståelse, slik som word- eller PDF-dokument. Dokument i denne forstand er en informasjonsmengde eller informasjonsobjekt som er logisk avgrenset og lagret på ett eller flere media (det kan også være data eller et register).</p> <p>I nytt lovutkast § 1 er arkiv <i>dokumentasjon som langtidsbevares i henhold formålet</i>.</p>
<b>Arkivering (gjeldende lov)</b>	<p>Ikke definert i loven, men det er et aktivt valg knyttet til innsamling, sikring og bevaring av informasjon. Valget springer ut av formålet ved bruken av informasjonen, nå og i framtiden. Med bevaring mener vi handlinger som gjør at vi kan stole på informasjonen og finne den igjen når vi trenger den. Hovedformålet med arkivering er å sikre tilgang til autentisk informasjon med tilhørende kontekst så lenge som nødvendig, uten å være avhengig av de opprinnelige systemer, teknologier og media.</p>
<b>Dokumentasjon (lovutkast)</b>	<p>Informasjon som løpende bekrefter hvordan en virksomhet, organisasjon eller person har handlet, utøvd myndighet eller utført tjenester og andre oppgaver. Dette omfatter blant annet prosesser, beslutninger, handlinger med rettslige virkninger, samt vesentlige hendelser og forhold.</p> <p>Samme informasjon som defineres som arkiv etter gjeldende lov, men begrenset til den perioden hvor informasjonen befinner seg i aktiv bruk hos arkivskaper.</p>

# Hva mener vi når vi snakker om...

<b>Informasjonsforvaltning</b>	<p>Helhetlig informasjonsforvaltning omfatter disiplinene <i>dokumentasjonsforvaltning/arkiv, informasjonssikkerhet og personvern</i>. De tre disiplinene er overlappende og utfyllende, med tre litt ulike hovedfokus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumentasjonsforvaltning/arkiv har hovedfokus bevaring over lang tid</li><li>• Informasjonssikkerhet har som hovedfokus å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til eller kan endre på informasjon</li><li>• Personvern har som hovedfokus å beskytte enkeltindividers rettigheter knyttet til personopplysninger.</li></ul>
<b>Dokumentasjonsforvaltning</b>	<p>Det betyr alle tiltak og handlinger en virksomhet utfører for å sikre at dokumentasjon/arkiver opprettholder sin funksjon som bevis og ressurs og at det er mulig å finne fram til den informasjonen man trenger. Det er det samme som arkivdanning - altså de prosessene som fører til at arkiver blir skapt i en virksomhet.</p>
<b>Dokumentasjons- og arkivfaglige hensyn</b>	<p>Hensynene viser til egenskaper ved dokumentasjon som er med å sikre tillit og anvendbarhet. For å kunne stole på (tillit) og kunne bruke (anvende) dokumentasjonen så skal disse egenskapene ivaretas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autentisitet, integritet, pålitelighet og anvendbarhet</li><li>• Ekte, pålitelig, anvendbar, dekkende, satt i sammenheng (iht§ 16 i ny arkivlov).</li></ul> <p>Det finnes en rekke standarder (ISO 15489, ISO 30300, Noark mv.) som definerer de enkelte hensynene og hvordan man ivaretar de teknisk og organisatorisk.</p>
<b>Regelverket</b>	<p>Når vi refererer til regelverket mener vi her lover og forskrifter som samlet sett legger føringer for <i>hva</i> offentlige virksomheter skal dokumentere og <i>hvordan</i> dokumentasjonen skal behandles. Slik som forvaltningsloven, offentlighetsloven, arkivloven, samt eventuelle særlover som treffer enkelte virksomheter. Arkivloven stiller krav til hvordan dokumentasjon skal behandles, øvrig lovverk stiller krav om hva som skal produseres av dokumentasjon.</p>



# Hva mener vi når vi snakker om...

<b>Saksbehandling</b>	Alle handlinger eller vurderinger en offentlig enhet gjør eller utfører som ledd i sin virksomhet.
<b>Saksdokument</b>	<p>Saksdokument for organet er <i>dokument som er komne inn til eller lagde fram for eit organ, eller som organet sjølv har oppretta, og som gjeld ansvarsområdet eller verksemda til organet. Eit dokument er oppretta når det er sendt ut av organet. Dersom dette ikkje skjer, skal dokumentet reknast som oppretta når det er ferdigstilt.</i></p> <p>Et saksdokument* har kommet inn til eller blitt sendt ut av organet, eller det er ferdigstilt internt i organet.</p> <p>*Hva som utgjør et saksdokument er definert i offentleglova § 4 andre ledd. Det er et «dokument», jf. definisjonen av dette i arkivlova § 2 bokstav a og offentleglova § 4 første ledd, og det har tilknytning til virksomheten til organet som innehar det.</p>
<b>Journalføring og journalføringsplikten</b>	<p>Journalføring er registrering av alle inn- og utgående dokumenter som i henhold til offentleglova § 4 må regnes som saksdokumenter for organet, dersom de er eller blir saksbehandlet og de har verdi som dokumentasjon.</p> <p>Interne dokumenter skal også journalføres hvis det er snakk om dokument eller del av dokument som inneholder den endelige avgjørelsen til organet i en sak, generelle retningslinjer for saksbehandlingen til organet, forarbeider til saker som er avgjort av Kongen i statsråd, og presedenskort og lignende, men ikke dersom kortet gjengir organinterne vurderinger.</p> <p>Plikten til å føre journal er hjemlet i offentleglova § 10 og arkivforskriften §§ 9 og 10. Følgende opplysninger skal være med i journalen: journalføringsdato, saks- og dokumentnummer, navn på avsender/mottaker, innhold, datering, dato for ekspedering eller avskrivning og avskrivingsmåte.</p>

# Hva mener vi når vi snakker om...

<b>Sak- og arkivsystem</b>	I denne sammenhengen et system som er godkjent i henhold til Noark-standarden, med funksjonalitet både for saksbehandling og arkivering. Noark-godkjente løsninger er obligatoriske for registrering og arkivering av journalføringspliktige saksdokumenter.
<b>Arkivsystem</b>	Et system med funksjonalitet for å sikre at dokumentasjon behandles i henhold til arkivfaglige hensyn og relevante bestemmelser i arkivloven og tilhørende forskrifter, inklusive Noark. Systemet har ikke funksjonalitet for saksbehandling. Skal det brukes til arkivering av journalføringspliktige saksdokumenter må det være godkjent av Arkivverket. For arkivering av dokumentasjon som ikke er journalføringspliktig, trengs det ingen godkjenning. Her gjelder riksarkivarens forskrift § 12. Et arkivsystem kan motta arkivmateriale fra ett eller flere fagsystemer, sak/arkivsystemer, kommunikasjonssystemer, samhandlingsløsninger.
<b>Fagsystemer</b>	Fagsystemer er elektroniske systemer som ivaretar særskilte funksjoner innen ett eller flere fagfelt. Et fagsystem vil være spesialutviklet for registrering og behandling av data knyttet til hele eller deler av en virksomhets oppgaver. I noen tilfeller vil systemet også brukes på tvers av virksomheter og faggrenser. Økonomisystemet i en virksomhet kan være et eksempel på en særskilt funksjon som brukes for en virksomhet, der det også er integrert tilgang til andre systemer utenfor bedriften, for eksempel rapporteringen av ulike data til norske myndigheter som skjer via nettportalen <a href="#">Altinn</a> . Det finnes fagsystemer med innebygd funksjonalitet for arkivering og journalføring. De kan ha Noark-godkjent arkivkjerne. Mange fagsystemer er integrert med en ekstern arkivkjerne som ofte er et sak-arkivsystem.

# Hva mener vi når vi snakker om...

<b>Løsninger og systemer</b>	Når vi skriver løsninger og systemer så mener vi alle systemer, løsninger og registre til en offentlig eller kommunal virksomhet. Altså systemporteføljen i stort. Eventuelt nye systemer eller løsninger som en virksomhet skal anskaffe eller utvikle. Det kan da være et fagsystem, samhandlingsløsning, en innbyggerportal e.l. og ikke nødvendigvis et arkivsystem.
<b>Innebygget arkivering</b>	<p>Uttrykket innebygd arkivering («archiving by design») refererer til en tenkning om at mål for håndteringen av data kan oppnås gjennom innstillinger i systemene forvaltningen bruker. Dersom produksjonssystemet kan ivareta kravene om integritet, pålitelighet, konfidensialitet og anvendbarhet, er det innholdet i fagsystemet som overføres til langtidsbevaring. Løsningen må være at arkivering ikke er noe en gjør, men noe som skjer fordi en utfører oppgavene på korrekt måte.</p> <p>Archiving by design means designing information systems to support the work process in such a way that the long-term accessibility of that information is taken into account from the outset. This integrated approach to archiving helps to bridge the gap that often exists between the work process and the archiving process.</p> <p>Innebygd arkivering er ikke synonymt med automatisk arkivering, eller arkivering av all informasjon, all e-post eller all kommunikasjon.</p>

# 5. Brukerinnsikt

1

Toppledelsen forstår ikke verdien og viktigheten av god dokumentasjonsforvaltning og arkiv

7

Det er utfordrende å forstå hva som skal arkiveres og hvordan det gjøres på riktig vis

13

Det er i fagsystemene arbeidshverdagen foregår, og de er ikke laget for å ivareta kravene om arkiv

19

Arkivverket at kun et lite ansvar i Arkivflokken - sterkere aktører må på banen

2

Det er behov for en kulturendring både hos den enkelte virksomhet og Arkivverket, med ledelsen i spissen og smart bruk av teknologi

8

Mange peker mot større grad av automatisering som fremtidens løsning, men det vekker også noen bekymringer

14

Virksomheter må forstå sine egne arbeidsprosesser, informasjonsflyt og behov for å dokumentere

20

Regelverket totalt sett er krevende å forstå forstå for en virksomhet

3

Det er stor variasjon mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

9

Arkivsystemene møter ikke brukernes forventninger til dagens teknologi

15

Det er enighet om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

21

Det er behov for å forstå og benytte handlingsrommet innenfor regelverket

4

Mange arkivfunksjoner har lav kompetanse og ikke grunnlag for å drive utviklingen

10

Rett kompetanse kjøles ikke på tidlig nok når man skal utforme eller anskaffe nye IT-systemer

16

Det er flere nasjonale premissgivere og standarder som ikke henger sammen

22

Sikkerhetskrav og mange systemer kan hindre helhetlig dokumentasjonsflyt

5

Kapasiteten til å endre seg er ikke så stor - det må skje gradvis hvis vi skal nå målet

11

Dagens leverandører har ikke insentiv eller etterspørsel etter å gjøre radikale endringer

17

Gjenfinnbarhet og godt søk er viktig om alt vi tar vare på skal ha verdi

23

Vurderinger av bevaring og kassasjon er vanskelig

6

Det er mange som ikke forstår sitt ansvar og hvorfor man skal drive med arkivering

12

Offentlig ansatte jobber stadig mer i ulike samhandlingsløsninger og i nye kanaler ut mot innbyggere

18

Arkivverket må tydeliggjøre sin rolle og være en god veileder og samarbeidspartner

## Alle innsiktene samlet

Her kan du se alle overskriftene samlet på et sted for å få oversikt over det samlede bildet av innsikt



### Brukernes utfordringer

### Fundamentet



1 Topplederen forstår ikke verdien og viktigheten av god dokumentasjonsforvaltning og arkiv

2 Det er behov for en kulturendring både hos den enkelte virksomhet og Arkivverket, med ledelsen i spissen og smart bruk av teknologi

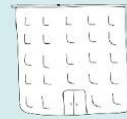
3 Det er stor variasjon mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

4 Mange arkivfunksjoner har lav kompetanse og ikke grunnlag for å drive utviklingen

5 Kapasiteten til å endre seg er ikke så stor - det må skje gradvis hvis vi skal nå målet



**Ledelse, kultur og rett kompetanse** må ses i sammenheng for å skape endring



**Offentlige virksomheter** er svært forskjellige og har variert evne til å arbeide utviklingsrettet rundt dokumentasjonsforvaltning og arkiv

Departementene har konsentrerte oppgaver, mens kommunene har en bred tjenesteportefølje "fra vugge til grav".

Kommuner varierer vesentlig i størrelse, fra 280 til 693.494 innbyggere

Arbeidet i offentlig sektor innebærer mange ulike arbeidsformer, som saksbehandling, prosjektarbeid, strategiprosesser, planarbeid, innkjøp og styring.

Varierende grad av digital modenhet og kompetanse.



**Ansatte** mangler forståelse for arkiv og hvorfor de skal gjøre det

6 Mange ansatte synes det er utfordrende å forstå hva som skal arkiveres og hvordan det skal gjøres på riktig vis

7 Det er mange som ikke forstår sitt ansvar og hvorfor man skal drive med arkivering

8 Mange peker mot større grad av automatisering som fremtidens løsning, men det vekker også noen bekymringer

9 Arkivsystemene møter ikke brukernes forventninger til dagens teknologi

10 Rett kompetanse kobles ikke på tidlig nok når man skal utforme eller anskaffe nye IT-systemer

11 Dagens leverandører har ikke insentiv eller etterspørsel etter å gjøre radikale endringer



**Løsningene og tilnærmingene** er gamle og treffer ikke dagens behov

## Brukernes utfordringer

## Fundamentet



**Arbeidsmåtene og de digitale verktøyene** er i endring

12 Offentlig ansatte jobber stadig mer i ulike samhandlingsløsninger og i nye kanaler ut mot innbyggere

13 Det er i fagsystemene arbeidshverdagen foregår, og de er ikke laget for å ivareta kravene om arkiv

14 Virksomheter må forstå sine egne arbeidsprosesser, informasjonsflyt og behov for å dokumentere

15 Det er enighet om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

16 Det er flere nasjonale premissgivere og standarder som ikke henger sammen

17 Gjennfinnbarhet og godt søk er viktig om alt vi tar vare på skal ha verdi



**Standarder** trengs for å ivareta krav, men de må være samstemte og enkle nok til å ikke hindre innovasjon på området

18 Arkivverket må tydeliggjøre sin rolle og være en god veileder og samarbeidspartner

19 Arkivverket at kun et lite ansvar i Arkivflokken - sterkere aktører må på banen



**Arkivverket** må bli tydeligere på sin rolle og ta eierskap sammen med andre premissgivere for utvikling i sektoren

**Handlingsrommet i regelverket** bør forstås, kommuniseres og utnyttes bedre

20 Regelverket totalt sett er krevende å forstå for en virksomhet

21 Det er behov for å forstå og benytte handlingsrommet innenfor regelverket

22 Sikkerhetskrav og mange systemer kan hindre helhetlig dokumentasjonsflyt

23 Vurderinger av bevaring og kassasjon er vanskelig

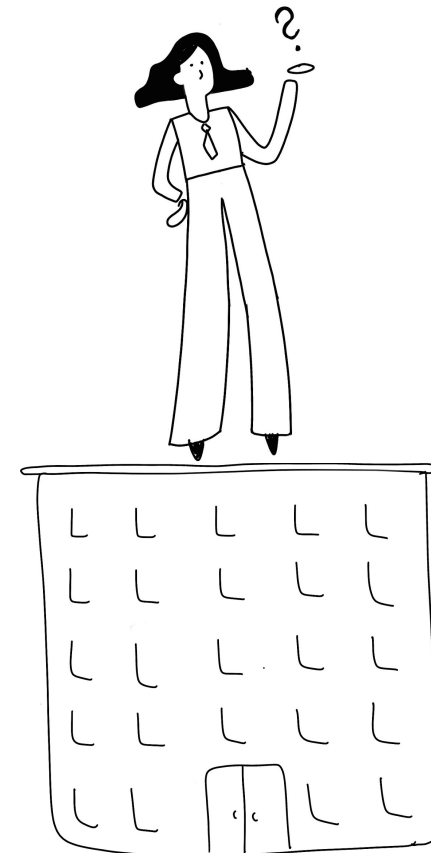
# Ledelse, kultur og endring



## Toppledelsen forstår ikke verdien og viktigheten av god dokumentasjonsforvaltning og arkiv

---

Ledelsen ser ikke dokumentasjonsforvaltning og arkiv som en primæroppgave, og utviklingsarbeid blir delegert til IT og arkivfunksjon. Ledelsen må hjelpes til å se hvilke muligheter god dokumentasjonsforvaltning kan gi for egen virksomhet.



## Toppledelsen forstår ikke verdien og viktigheten av god dokumentasjonsforvaltning og arkiv

Vi ser at at ledelsen ikke prioriterer og forstår viktigheten av god informasjonsforvaltning der arkiv er inkludert. Det kan handle om manglende kompetanse eller forståelse av mulighetene det har for egen virksomhet. Det skaper utfordringer fordi ledelsen delegerer ansvaret for utvikling eller nye anskaffelser på området til arkivledere og/eller IT-funksjonen. Det kan virke som ledelsen forstår arkiv som “Compliance” og noe de må ha for å ivareta kravene til en kommunal eller offentlig virksomhet, og ikke at det kan handle om god virksomhetsstyring. Offentlige virksomheter skal være datadrevet, men mange ledere vet ikke nødvendigvis at dokumentasjon i et arkiv og kan være registerdata. Assosiasjonene rundt ordene dokumentasjon og arkiv er mange steder gammeldagse.

Det er sånn sett et behov for å få ledelsen (ikke arkivledelsen) til å motiveres til å satse på utvikling av dette området, slik at leverandørene opplever en etterspørsel etter å tenke nytt om hvordan man på en brukervennlig og effektiv måte kan fange opp, bevare, tilgjengeliggjøre og gjenbruke dokumentasjon i egen virksomhet.

Målet er at toppledelsen ikke omtaler arkiv som en separat sekundæroppgave, men som en integrert del av arbeidsprosessene og kjerneoppgavene i virksomheten.

«Ledelsen forstår ikke risikoen ved mangelfull dokumentasjon»

— Erfaren konsulent fra privat sektor med ekspertise innen informasjonsforvaltning og arkiv

## Det er behov for en kulturendring både i hver enkelt virksomhet og i Arkivverket, med ledelsen i spissen og smart bruk av teknologi

Kulturendring hos flere må til for å til nyskapning. Ledelsen må sette sikring av dokumentasjon på agendaen, arkivfunksjoner må være fremoverlente, samtidig må man utnytte de teknologiske mulighetene i arkiv og dokumentasjon.




## Det er behov for en kulturendring både i den enkelte virksomhet og i Arkivverket, med ledelsen i spissen og smart bruk av teknologi

For å få til nyskaping er det behov for å få til en holdnings- og kulturendring blant ledere og medarbeidere i hver enkelt virksomhet og i Arkivverket. Ledelsen må stå i spissen for denne endringen, og omtale dokumentasjon og arkiv som viktig. Samtidig må arkivfunksjoner være fremoverlente og tilby hjelp og støtte. Til slutt bør smart bruk av teknologi legge til rette for enkle prosesser og støtte holdningsendringen.

Det er et dilemma at ansatte har behov for dokumentasjon for å gjøre en god jobb, og samtidig vegrer seg for å dokumentere og arkivere. Det er avgjørende at ledere og medarbeidere kan utføre jobben sin uten at de vegrer seg for at alt de skriver blir offentlig tilgjengelig.

Det beskrives som en sosioteknisk utfordring. Ledelse, kultur og teknologi er sammen viktige komponenter for å lykkes. Samtidig må ledelsen i virksomheter selv oppleve at de har et problem, og det gjør de ikke nødvendigvis i dag.

Arkivfunksjonene internt i virksomheter bør være en viktig støttespiller. Det krever en endring i måten man tenker på arkivfunksjonen internt.

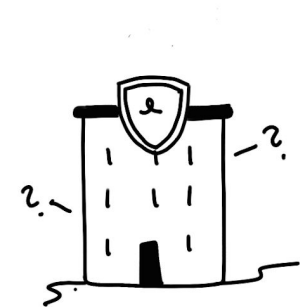


«Det er en frykt for at data som ikke bør komme ut blir gjort tilgjengelig og kommer på avveie»

—Leder og tidligere arkivmedarbeider i offentlig sektor

## Det er stor variasjon mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

Flere kommuner er svært dyktige i sitt arbeid, og er langt fremme når det kommer til dokumentasjonsforvaltning. Andre kommuner er begrenset i sitt systematiske arbeid i fag- og sak/arkiv-systemer grunnet størrelse, midler og formell kompetanse. I tillegg har kommunene en krevende og stor oppgaveportefølje.



## Det er stor variasjon mellom kommuner i kompetanse, økonomiske midler og vilje hos ledelsen

Kommunal sektor ivaretar et større og mer komplekst oppgavespekter enn mange statlige virksomheter. De dekker et tjenestespekter fra barnehage, helsetjenester, skole, tekniske tjenester og sosialtjenester til eldreomsorg. De har tjenester fra “vugge til grav” for sine innbyggere. I tillegg varierer kommunene vesentlig i størrelse, midler og har noen ganger mindre formell kompetanse innen arkiv- og dokumentforvaltning. Det begrenser flere kommuners evne til å jobbe systematisk og tenke god dokumentasjonsforvaltning og arkiv i fagsystemer, og sak-arkivsystemer.

Samtidig er en rekke kommuner langt fremme, er svært dyktige og har høy kompetanse på å sikre dokumentfangst og arkivering i sine systemer og arbeidsprosesser.

IKA (interkommunalt arkiv) er en viktig ressurs for mange kommuner, samtidig som de kommunene med dårlig økonomi ikke alltid har råd til å delta eller.

«Kommunene er nok de som vil ha mest igjen for hjelp»

— Rådgiver som jobber med tilsyn og veiledning på arkiv mot kommuner

«Mengden og variasjonen i data kommunen må dokumentere er stor. Det er alt fra kunstgress til tvangsinnleggelser.»

— Rådgiver i avdeling seksjon Dokumentasjonsforvaltning

## Mange arkivfunksjoner har lav kompetanse og ikke grunnlag for å drive utvikling

Noen arkivmiljøer i offentlig sektor er ikke posisjonert for å drive utvikling grunnet svak formell kompetanse innen arkiv- og dokumentasjonsforvaltning, eller kunnskap og forståelse for digitalisering, virksomhetsutvikling og forbedringsarbeid.



## Mange arkivfunksjoner har lav kompetanse og ikke grunnlag for å drive utvikling

Det er flere som trekker frem at kompetansen i arkivfunksjoner i offentlig sektor, både kommunal og statlig, er en utfordring for utvikling og endring. Dette kan være tre former for kompetanse:

1. Manglende formell kompetanse innen arkiv- og dokumentasjonsforvaltning.
2. Svak kompetanse og forståelse for digitalisering, virksomhetsutvikling og forbedringsarbeid.
3. Lav forståelse for virksomhetens andre oppgaver og hvordan saksbehandling skjer.

Dette medfører at i endel virksomheter er arkivfunksjonene selv med på å opprettholde status quo. Det er flere som opplever at de som jobber disse enhetene er opptatt av kontroll og rutiner. Videre at arkivfunksjonen retter en pekefinger mot de ansatte, heller enn å samarbeide med saksbehandlere og IT-miljøet for å drive utvikling og tenke nytt rundt forbedring og hvordan sikring av dokumentasjon kan bedres i organisasjonen.

For å få til endring er offentlig sektor avhengig av at de som jobber med dokumentasjonsforvaltning- og arkiv blir bedre posisjonert for å være med å drive utviklingen. Økt forståelse hos ledelse, IT-miljøet og innkjøpere i en virksomhet er ikke tilstrekkelig. Det er behov for en bevegelse fra den tradisjonelle arkivaren, til en mer fremoverlent funksjon som kan være med å forstå arbeidsprosesser, og analysere dokumentasjon og informasjon mtp hva som må sikres og bevares.

«Min hypotese er at det er feil kompetanse i arkivfunksjoner rundt om i offentlig sektor»

— Arkivleder, direktorat

«Tidligere opplevde kommunen at arkiv var veldig preget av å måtte ha kontroll og rutiner... det var mye pekefinger mot brukerne»

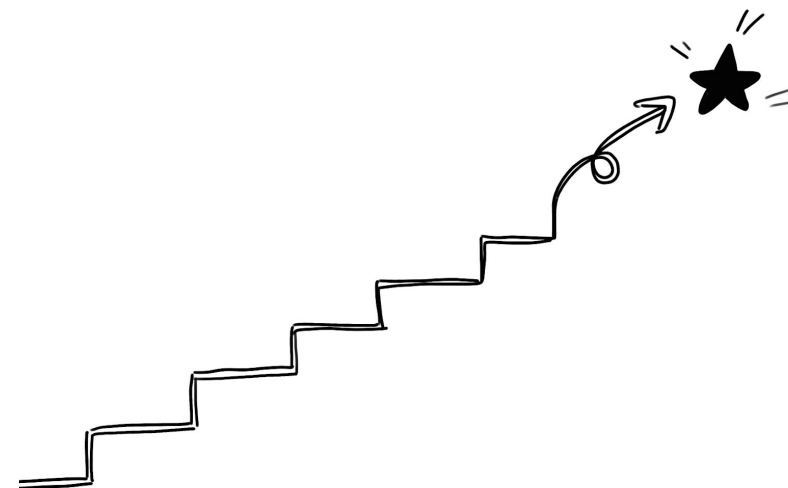
— Leder dokumententeret i kommune som nylig er sammenslått



## Kapasiteten til å endre seg er ikke så stor - det må skje gradvis hvis vi skal nå målet

---

Kommuner og statlig sektor har ikke kapasitet og økonomiske midler nok for å få til en rask endring der alle prioriterer nye investeringer og tilnærminger. Det er derfor behov for et realistisk veikart for hvordan endringer skal fases inn i offentlige virksomheter.



## Kapasiteten til å endre seg er ikke så stor - det må skje gradvis hvis vi skal nå målet

---

Det er behov for et realistisk målbilde eller veikart for hvordan nye standarder, tilnærminger eller løsninger skal fases inn i offentlig sektor, både statlig og kommunal sektor.

Både kommuner og statlig sektor vil ikke kunne skifte ut systemer, ha kapasitet og økonomiske midler til en rask endring. Virksomheter har gjort investeringer i dagens løsninger, og har forpliktelser i kontrakter som de må forholde seg til. I tillegg må investeringer ses opp mot andre prioriteringer i virksomhetene og kommunene. Arbeidet mot å nå målbildet må være realistisk og legge til grunn gradvis endring, uavhengig av tiltak.

«I en liten kommune med 2 ansatte som jobber med dokumentasjon og arkivering bruker de ikke 1 mill kr på digitalisering»

—Direktør hos leverandør av sak-arkivsystem om realismen i endringstakt og investeringsmuligheter i kommunal sektor

# Manglende forståelse for arkivering

## Det er mange som ikke forstår sitt ansvar og hvorfor man skal drive med arkivering

---

Det varierer stort rundt hvordan den enkelte ansatte forstår sitt eget ansvar for sikring av dokumentasjon. Dette er tett koblet til utfordringene vi ser rundt ledelse og kultur, hvor det er manglende forståelse blant ansatte om hvorfor man skal sikre dokumentasjon og arkivere.



## Det er mange som ikke forstår sitt ansvar og hvorfor man skal drive med arkivering

---

Det er en utfordring at mange ikke forstår deres rolle og ansvar når det kommer til dokumentfangst og arkivering. Det virker å komme fra at det er mangel på forståelse for hensikten med arkivering og i hvilken dokumentasjon som må sikres for å oppnå helhetlig dokumentasjonsfangst.

Samtidig som en del ikke er bevisste deres rolle, er det også ansatte som er bevisste deres ansvar knyttet, men som ikke klarer å overholde det grunnet eksempelvis press på tid. Arkiv beskrives som en “dårlig samvittighet”, altså en oppgave man vet at burde gjøres, men som havner for langt nede på listen over oppgaver.

«Hva er viktig informasjon i dag?»

— Rådgiver i konsulentselskap på dokumentasjonsforvaltning om at mange er opptatt av å dokumentere for ettertiden, mens fokuset burde være å sikre dokumentasjon for effektiv drift av virksomheten

«Særlig de yngre har ikke forståelse for hvilke aktiviteter de gjør i jobben sin. Da vet du ikke hva du har behov for å dokumentere...?»

— Leder av Dokumentasjonsforvaltning og arkiv i direktorat

## Det er utfordrende å forstå hva som skal arkiveres og hvordan det gjøres på riktig vis

---

I likhet med at det er vanskelig å forstå hvorfor man skal drive med arkiv, ser vi at det er vanskelig å forstå hvilken dokumentasjon som skal arkiveres for å sikre at helheten bevares og hvordan det skal gjøres riktig for å sikre at rette data er på plass slik at dokumentasjonen kan skape verdi nå og i fremtiden.



## Mange ansatte synes det er utfordrende å forstå hva som skal arkiveres og hvordan det skal gjøres på riktig vis

En sentral utfordring er at ansatte (ikke ansatte i en arkivfunksjon) ikke forstår hva de skal dokumentere av eget arbeid, og hvordan det gjøres korrekt når det skal arkiveres i sak-arkivsystemer. Det kan være vanskelig å forstå hva som er journalføringsplikting, og det gjøre at det praktiseres ulikt. Dette er en utfordring som henger tett sammen med utfordringene rundt dårlig brukervennlighet og gamle systemer.

Ansvaret for å forstå regelverket delegeres til de ansatte. Noen er usikker på hva offentligheten får innsyn i og kan la være å arkivere av den grunn. Det er krevende for den enkelte ansatte å vurdere hvorvidt e-poster og annen dokumentasjon er arkivverdige.

Den enkelte ansatte må gjør mange vurderinger når dokumentasjon skal registreres i arkivsystemene.

«Det er mye skjønn. Hva med den PPT-presentasjonen som jeg fikk etter et møte?»

—Offentlig ansatt med over 20 års erfaring fra departement

«Ansatte skal ikke behøve å ta stilling til om noe bør arkiveres eller journalføres»

—

## Mange peker mot større grad av automatisering som fremtidens løsning, men det vekker også noen bekymringer

---

Mange ønsker at dokumentasjon skal vurderes, lagres og arkiveres mer automatisk i fremtiden, slik at de ansatte ikke trenger å forholde seg til manuelle vurderinger og operasjoner. Noen synes det kan være uheldig om “alt” skal arkiveres fordi det personlige og uformelle i dialog med kolleger og innbyggere kan gå tapt.





## Mange peker mot større grad av automatisering som fremtidens løsning, men det vekker også noen bekymringer

Folk har veldig ulik oppfatning av hva innebygget arkivering er. Det er flere som ønsker seg at arkivering av dokumentasjon skjer automatisk i fremtiden, og at informasjonen ble hentet fra de systemene man vanligvis arbeider i slik at en ikke forholdt seg til et separat arkivsystem i det hele tatt.

Noen trekker frem at helautomatisk lagring og arkivering (f.eks av e-postdialog) kan virke hemmende for de ansatte i en virksomhet og kan påvirke den naturlige og personlige dialogen mellom kolleger eller mellom offentlig ansatt og innbygger.

Noen har mer tro på bedre integrasjoner med arkivkjerne eller sak-arkivsystem, og savner “arkiver-knappen” i de systemene de allerede jobber i.

«Hvis alt fra e-poster skulle blitt arkivert “by default” så hadde vi blitt veldig formelle i språket tror jeg. Vi hadde glemt det hyggelige chit chat'en»

—Rådgiver i direktorat som jobber med åpne offentlige data

«Det beste hadde vært om vi kunne hatt arkiv i systemene vi jobber i»

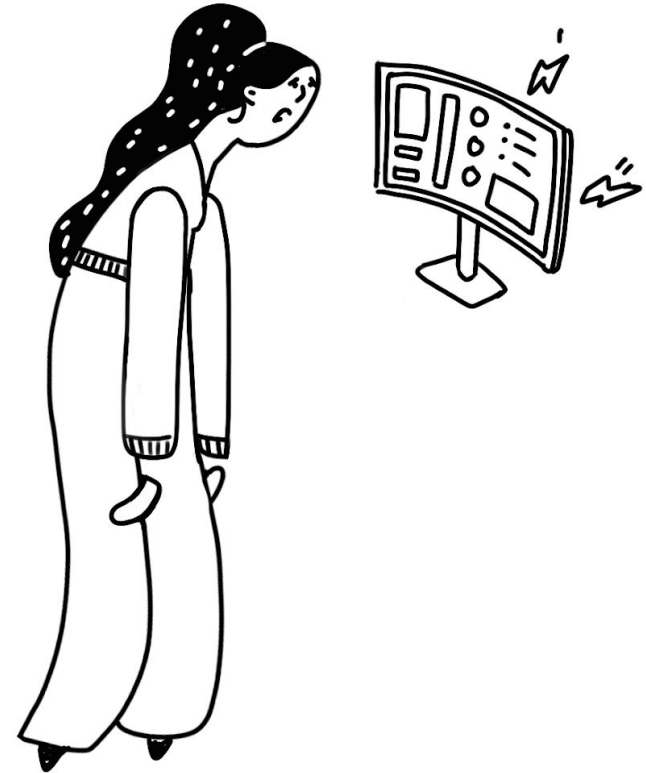
— Seniorrådgiver i statlig virksomhet som jobber ut mot innbyggere og kommune

# Gamle løsninger og tilnærminger

## Arkivsystemene møter ikke brukernes forventninger til dagens teknologi

---

Som brukere av dagens digitale tjenester er de fleste vant til effektive systemer og et intuitivt brukergrensesnitt. Dette forsterker opplevelsen av at sak-arkivsystemene er utdaterte og lite brukervennlige. Dette skaper frustrasjon.



## Arkivsystemene møter ikke brukernes forventninger til dagens teknologi

Etterhvert som teknologien utvikler seg øker brukernes forventninger. Som forbrukere sammenligner vi teknologiske løsninger på tvers av tjenester og situasjoner. Det medfører at løsninger vi bruker i arbeidslivet sammenlignes med aktører som eksempelvis Netflix og nettbank.

Det medfører at sak-arkivløsningene oppleves som lite brukervennlige og skaper frustrasjon. De fremstår som tunge og trege. Mange virksomheter benytter eldre, ikke oppdaterte, systemer som bidrar til den dårlige brukeropplevelsen.

Det oppleves som dobbeltarbeid å benytte sak-arkivløsningene for mange offentlig ansatte, og det er tidkrevende for de å benytte de.

«Vi har jo allerede mange systemer for å ta vare på dokumentasjon... arkiv føles som dobbeltarbeid»

— Rådgiver i direktorat

«Jeg bruker så mye tid i arkivsystemet at jeg får ikke lyst til å være arkivar»

— Arkivar i statlig virksomhet

«Det kan ikke være sånn at man får senebetennelse når man skal arkivere noe. Det må være enkelt og få klikk»

— Rådgiver i seksjon Dokumentforvaltning

## Dagens leverandører har ikke insentiv eller etterspørsel etter å gjøre radikale endringer

For å få til endring i markedssituasjon og nye løsninger må leverandørene oppleve etterspørsel fra offentlig sektor. Offentlig sektor må jobbe med å lage gode bestillinger, i stedet for å kopiere tidligere kravspesifikasjoner. Offentlig sektor må etterspørre løsninger der dokumentasjons- og arkivhensyn bygges inn i f.eks fagsystemer og samhandlingsløsninger.



## Dagens leverandører har ikke insentiv eller etterspørsel etter å gjøre radikale endringer

---

Dagens markedssituasjon er lukket, med noen få systemer som er Noark-godkjente og et fåtall leverandører. Dette fører til at aktørene som leverer løsningene har få insentiver til å forbedre seg eller utvikle nye løsninger.

I dag er det normalt å basere anskaffelser på tidligere prosesser, der kravspesifikasjoner blir kopiert og kravene er spesifikke. Anskaffelser delegeres ofte til IT- eller arkivledere, som har fokus på system og fag. Manglende støtte fra ledelsen og dertil manglende finansiering, er med på å begrense mulige løsninger og systemer. Offentlig sektor er derfor med på å opprettholde dagens situasjon i markedet.

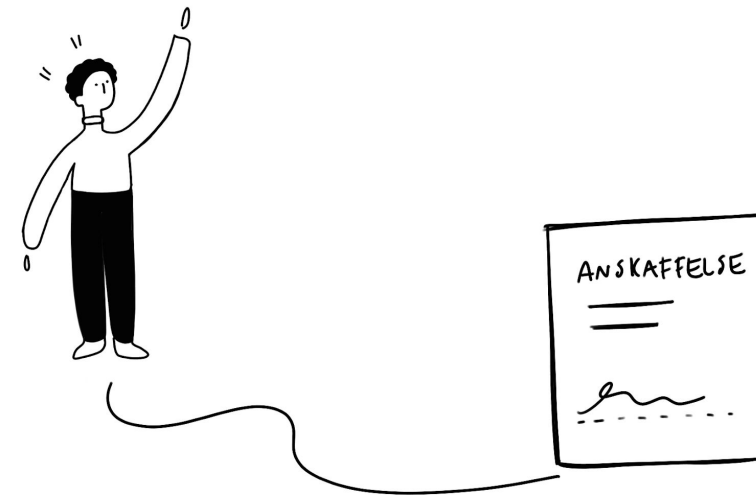
For å få til endringer må dagens leverandører oppleve etterspørsel etter å løse dokumentasjons- og arkivbehov på nye måter gjennom eksempelvis hel- eller delautomatisering. Samtidig er det avgjørende å få nye leverandører på banen. Offentlige virksomheter bør løfte anskaffelser til ledernivå og utfordre leverandørmarkedet med bestillinger av løsninger der behov og målsetninger er i fokus.

«Anskaffelser er ofte delegert til arkivleder og IT-sjef»

—Rådgiver og ekspert innen informasjonsforvaltning

## Rett kompetanse kobles ikke på tidlig nok når man skal utforme eller anskaffe nye IT-systemer

For å få utvikle eller anskaffelse løsninger som ivaretar krav om innebygget arkivering trengs det godt forarbeid og forståelse for virksomhetens arbeidsprosesser og hvor det skapes dokumentasjon som skal sikres og bevares. De som har arkivfaglig kompetanse, eller forståelse for god dokumentasjonsforvaltning blir ofte koblet på alt for sent.



## Rett kompetanse kobles ikke på tidlig nok når man skal utforme eller anskaffe nye IT-systemer

Ofta blir de som forstår behovene for god dokumentasjon av arbeidsprosesser, krav til dokumentasjon, arkivering og bevaring involvert for sent når man skal utformer eller anskaffe nye IT-systemer.

Ledelsen delegerer ofte ansvaret knyttet til sak- og arkivsystemer nedover i virksomheten. Dette resulterer i at personer med riktig kompetanse ikke blir inkludert eller inkludert for seint i prosessen med å utforme nye løsninger.

Mange forteller at kravspesifikasjoner (til sak-arkivsystem) kopieres av andre virksomheter og blir noe man "må få på plass" heller enn noe man anser som viktig for egen virksomhet.

Det krever godt forarbeid og forståelse for virksomhetens arbeidsprosesser og tilhørende dokumentasjon, slik at man kan ivareta krav til innebygget arkivering fra start i både fagsystemer og andre løsninger.

«Anskaffelser er ofte delegert til arkivleder og IT-sjef»

— Rådgiver hos IT-leverandør (ikke Noark-leverandør)

«Verdivurdering av informasjon burde i en ideell verden skje i konseptfase av nye tiltak eller systemanskaffelser»

— Erfaren leder for arkiv- og dokumentasjonsenhet om hva det krever om man skal bygge inn vurderinger av dokumentasjon i nye systemer og løsninger

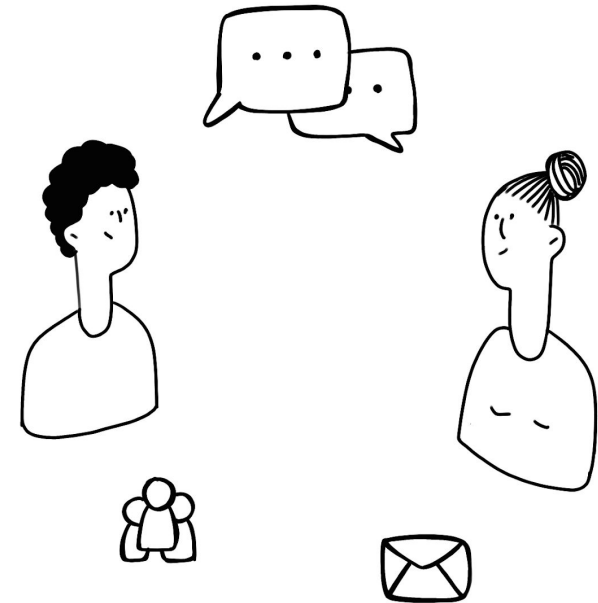


# Nye måter å jobbe på

## Offentlig ansatte jobber stadig mer i ulike samhandlingsløsninger og i nye kanaler ut mot innbyggere

---

Ansatte i offentlige virksomheter jobber i større grad i samhandlingsløsninger og har arbeidsprosesser understøttet av ulike systemer og portaler. Dette må hensyntas i krav til nye løsninger og spille inn i helhetlig dokumentasjonsforvaltning.



## Offentlig ansatte jobber stadig mer i ulike samhandlingsløsninger og i nye kanaler ut mot innbyggere

---

Det brukes i økende grad samhandlingsløsninger som Microsoft Teams, Sharepoint og chat-løsninger i virksomhetene. Ansatte jobber i flere kanaler, prosjektbasert og har ikke nødvendigvis kun en arbeidsprosess understøttet av et fagsystem eller et saksbehandlingssystem. I mange av disse løsningene kan det være mye dokumentasjon av vurderinger og behandling av informasjon som går tapt.

Flere offentlige virksomheter tilbyr innbyggerportaler, hvor dialogen skjer mellom innbygger og virksomhet. Dette gjør det mulig å sikre dokumentasjon, prosesser og data, men det skjer da uten saksbehandlerens vurdering av informasjonen.

Dette er med på å stille krav til nye løsninger og hvordan man skal håndtere helhetlig dokumentasjonsforvaltning når arbeidsform og kanaler er i endring.

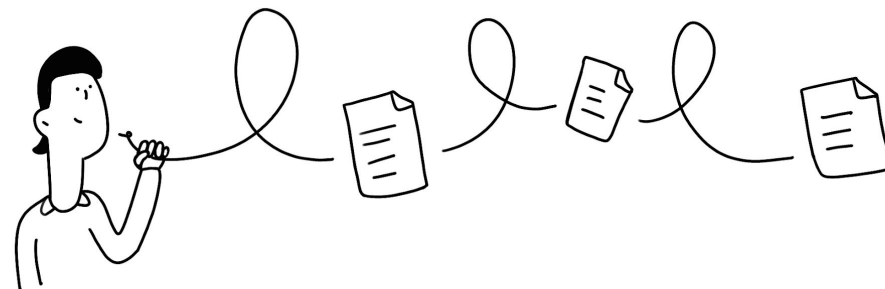
«Informasjonen blir liggende i systemet, men overføres ikke til arkivkjerne. Det skaper utfordringer ved behov for innsyn hvor dataen blir vanskelig å finne»

—Ansatt som jobber med tilsyn av arkiver om utfordringen med samhandlingsløsninger

## Virksomheter må forstå sine egne arbeidsprosesser, informasjonsflyt og behov for å dokumentere

---

Det er viktig at virksomheter har kontroll på sine egne arbeidsprosesser og forstår hvor det skapes dokumentasjon. Det er nødvendig for å vurdere hvilken informasjon som skal sikres og arkiveres, både for nåtiden og i et langtidsperspektiv.



## Virksomheter må forstå sine egne arbeidsprosesser, informasjonsflyt og behov for å dokumentere

---

For å lykkes med dokumentasjon og arkivering må virksomhetene være bevisst prosessene og dokumentflyten i egen virksomhet. Det er både for å sikre at dokumentfangsten stemmer med måten de arbeider på, og sikre at relevant informasjon tas vare på for egen del og for ettertiden (langtidsbevaring).

Dette er et viktig grunnlag for å kunne vurdere hvilken informasjon/dokumentasjon som skal bevares i et system.

Her må både virksomheter og arkivverket tenke helhetlig på problemstillingen, fra standardiserte prosesser til avlevering.

«Tenk om vi kunne koblet sammen leverandører som forstår arbeidsprosesser og leverandører som forstår arkiv!»

— Leder for arkiv- og dokumentforvaltning

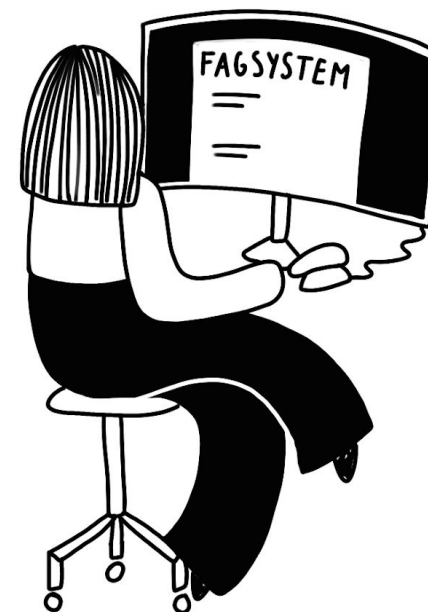
«Du må inn i prosessene å vite hva som er verdt å ta vare på»

— Leder for arkiv- og dokumentforvaltning

## Det er i fagsystemene arbeidshverdagen foregår, og de er ikke laget for å ivareta kravene om arkiv

---

Mange offentlige virksomheter utfører hovedvekten av sitt arbeid i fagsystemer. Det kan være fra noen få til mange hundre. Kan man se nærmere på om det er mulig å finne bedre løsninger for å sikre arkivverdig informasjon i disse eller sikre integrasjoner mot arkiv?

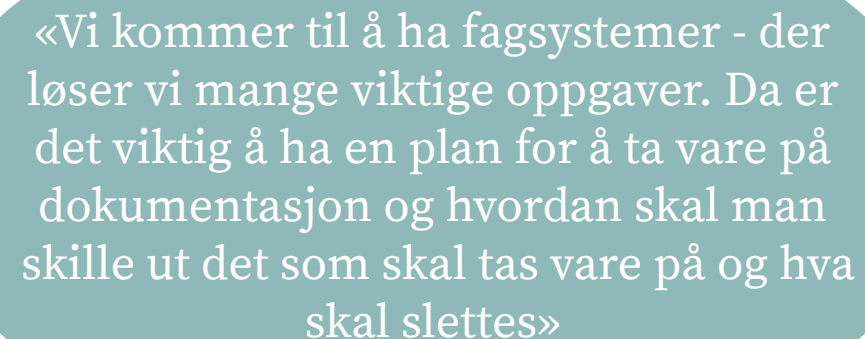


## Det er i fagsystemene arbeidshverdagen foregår, og de er ikke laget for å ivareta kravene om arkiv

Både i kommuner og en rekke statlige virksomheter er fagsystemene vesentlige. Særlig kommunene har svært mange forskjellige fagsystemer. Det er i disse løsningene de ansatte hovedsakelig utfører sitt arbeid, enten det er knyttet til skole, barnevern, skatt eller andre tjenester. Det er flere som trekker frem at fagsystemene går under radaren for mange arkivarer. Det kan innebære at arkivfunksjonene ikke har kunnskap om eller tilgang til å følge opp dokumentasjon som behandles i fagsystemene, og dermed heller ikke vet om noe burde arkiveres og bevares.

Andre trekker frem at disse systemene i liten grad eller sjelden er bygget for å hensynta krav til dokumentasjon, arkiv og langtidsbevaring. Det er sannsynligvis en mengde dokumentasjon og data som burde vært overført til arkiv fra en rekke fagsystemer, men som går tapt over tid. I tillegg produseres det ulike filformater i noen av disse systemene, som ikke lar seg lese i andre systemer, og som derfor ikke gir verdi dersom de flyttes over til et arkiv.

I dag må enkelte manuelt flytte informasjon fra et fagsystem til arkivløsninger, så det stilles spørsmål ved om det er mulig å jobbe frem løsninger slik at dette ikke må gjøres manuelt i fremtiden.



«Vi kommer til å ha fagsystemer - der løser vi mange viktige oppgaver. Da er det viktig å ha en plan for å ta vare på dokumentasjon og hvordan skal man skille ut det som skal tas vare på og hva skal slettes»

—Rådgiver, byarkiv i stor kommune

# Standardisering



## Det er enighet om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

---

Det trengs standarder for å lykkes med helhetlig informasjonsforvaltning i offentlig sektor. Flere peker på at Noark er utdatert og hemmer utvikling. Standardene må gi nødvendige krav til leverandørene, men samtidig gi de insentiv til å tenke nytt.



## Det er enighet om at vi trenger standardisering og nasjonale standarder, men hvilke?

Det er enighet om at for å lykkes med arkiv som en del av helhetlig informasjonsforvaltning i offentlig sektor, så er det behov for standarder.

Det er mange som er tydelig på at Noark er utdatert og hemmer innovasjon. Noen kjenner til at Noark ikke skal videreutvikles og etterspør da et tydelig budskap fra Arkivverket om hva de da skal forholde seg til. Det er enighet om at den må erstattes med noen form for standard.

Standardene må gi nødvendige krav til leverandørene, men samtidig gi de insentiv til å tenke nytt.

Noen behov og forslag til standarder:

- Kvalitetskrav til dokumentasjon eller system
- Metadatakatalog
- Bruk av ISO heller enn Noark
- Datamodell for uttrekk av data (fra Noark)
- Standardiserte grensesnitt og APIer



«For å være helt ærlig, så burde vi skrote Noark-standarden. Den har gjort nytten sin og henger ikke med på hvordan it-utvikling skjer nå.»

—Seksjonsleder informasjonsforvaltning i statlig sektor

## Det er flere nasjonale premissgivere og standarder som ikke henger sammen

---

Leverandører og offentlige virksomheter syns det er utfordrende at ansvaret, strategier og standarder ikke ses i sammenheng. Ansvaret for digitaliseringen burde ligge ett sted, eller det må komme tydelig frem hvordan ansvar og krav henger sammen.



## Det er flere nasjonale premissgivere og standarder som ikke henger sammen

Både leverandørene og offentlige virksomheter synes det er utfordrende at ansvaret, strategier og standarder ikke ses i sammenheng.

- Det er flere premissgivere, og det er uklart *hvem som bestemmer hva*
- Flere av premissgiverne har sine egne digitaliseringsstrategier, og det er *uklart hvilken retning vi skal gå i for å etablere en felles standard*
- Det finnes flere nasjonale standarder, felleskomponenter og grensesnitt, og det er uklart *hvordan disse henger de sammen*
- Ansvaret for Arkivfloken er fordelt på flere departement, og det er uklart *hvilken målsetning disse har for arbeidet*

Ansvaret for digitaliseringen burde samles ett sted, men Arkivverket er ikke nødvendigvis rett aktør til å eie denne problemstillingen alene.

«Ansvaret for å digitalisere Norge bør være ett sted, og ikke hos Arkivverket»

— Direktør hos leverandør, med erfaring fra statlig og kommunal sektor

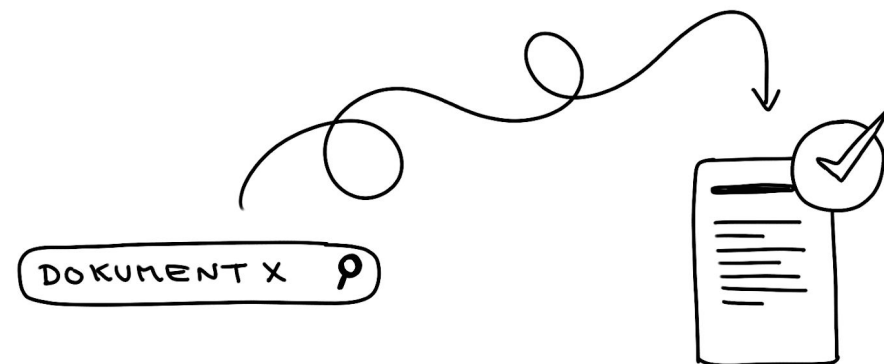
«Det er etablert mange nasjonale fellesløsninger, og både Digdir, KS og Arkivverket promoterer sine standarder»

— Erfaren rådgiver fra leverandør av sak- og arkivløsninger om at det er utfordrende for leverandørene å forholde seg til ulike standarder og hvem som egentlig bestemmer over hva

## Gjenfinnbarhet og godt søk er viktig om alt vi tar vare på skal ha verdi

---

Det oppleves noen ganger umulig å finne igjen informasjon som man vet eksisterer i sak-arkivsystemene. For å finne igjen informasjon kreves det blant annet god søkefunksjonalitet, metadata og systematisering.



## Gjenfinnbarhet og godt søk er viktig om alt vi tar vare på skal ha verdi

---

I noen av dagens sak-arkivsystemer er det ikke fulltekstsøk og oppleves som umulig å finne igjen informasjon, også når man vet at den eksisterer. Kvaliteten på innholdet og på metadataene er viktig for å sikre at arkivet skaper verdi. Man risikerer at dataen ikke er gjenfinnbar i fremtiden når metadataene ikke er gode. Vi må sikre at dataen som kommer inn arkiv kan kobles sammen på en givende måte. Derfor må det finnes standarder, selv om det ikke trenger å være Noark.

Hvis man sikrer større grad av dokumentfangst enn i dag (uavhengig av teknisk tilnærming), må det være enkelt å finne igjen til saker, rapporter og annen dokumentasjon for at det skal ha noen verdi. Dette krever og god søkefunksjonalitet og systematisering av data.

«Arkiv er først verdifullt når man finner igjen innholdet etterpå...»

—Seniorrådgiver offentlig sektor

«Jeg vet det er der, men jeg finner det ikke...»

—Erfaren offentlig ansatt om frustrasjonen over mangel på fulltekstsøk i arkivløsningen

# Arkivverkets rolle

## Arkivverket må tydeliggjøre sin rolle og være en god veileder og samarbeidspartner

---

Det er behov for å endre inntrykket av at Arkivverket skaper merarbeid ved tilsyn, til at de er en støttespiller. Som fagmyndighet ønskes det at de posisjonerer seg som en samarbeidspartner som gir tydelige og tilpassede faglige råd, veileder og bidrar til utvikling på fagfeltet. Det innebærer og å tørre å være tydelig på hva som skjer videre dersom Noark ikke videreutvikles.





## Arkivverket må tydeliggjøre sin rolle og være en god veileder og samarbeidspartner

Som fagmyndighet er det ønske om at Arkivverket gir tydeligere og tilpassede råd innen hva som er arkivverdig, journalpliktig og bevaringsverdig.

Det er fortsatt behov fra å endre inntrykket av å være en som bidrar til merarbeid ved tilsyn, til å bli en samarbeidspartner som veileder og bidrar til utvikling innenfor fagfeltet. De som har opplevd Arkivverket som en samarbeidspartner synes dette er svært positivt, og trekker frem at det er bra at de som offentlig virksomhet har blitt ansvarliggjort, men med hjelp og tilrettelegging.

Det etterspørres metode for identifisering og vurdering av informasjon og dokumentasjon: *hva er godt nok for å ivareta lovverk og forskrifter, og bevaring- og kassasjonshensyn?* Det trekkes frem at slike metoder eller veiledere kan være en måte å sikre at det er enklere for offentlige virksomheter å få til innebygget arkivering i fag- og samhandlingssystemer o.l.

Det etterspørres og et tydelig budskap om hva som skjer videre med Noark og hvordan man skal forholde seg til den nå dersom det stemmer at den ikke videreutvikles.

«Jeg synes Arkivverket er utydelige. Hvis de skal gå bort fra Noark, så må de tørre å si det»

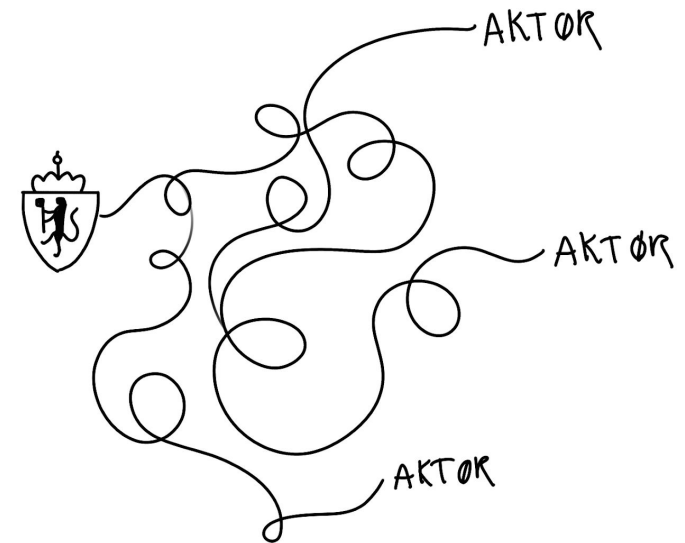
— leder for dokumentasjonsforvaltning og arkiv i direktorat

«Tidligere tenkte vi bare på Arkivverket som noen som ga oss masse ekstra å gjøre, nå er de en god samarbeidspartner»

— leder for dokumentsenter som har erfaring med Arkivverket som en god samarbeidspartner

## Arkivverket har kun et lite ansvar i Arkivflokken - sterkere aktører må på banen

Flere tror ikke Arkivverket klarer å få til vesentlig endring alene, men må få drahjelp fra andre aktører. Det pekes på departementene som har eierskap til utfordringen (KMD, KUD og JD) og til Digdir som offentlig sektor forventer at har en rolle knyttet retningslinjer for informasjonsforvaltning i offentlig sektor



## Arkivverket har kun et lite ansvar i Arkivfloken... sterkere aktører må på banen

Flere opplever prosjektnavnet “Arkivfloken” til å handle om utfordringen med å arkivere og avlevere til Arkivverket for ettertiden, og at det er dette Arkivverket har ansvar for å løse på en god måte. Parallelt sies det at den reelle utfordringen mye større og starter med manglende dokumentfangst og at mye ikke dokumenteres overhodet i statlig- og kommunal sektor.

I dette perspektivet er flere opptatt av at Arkivverket ikke kan løse dette alene og at sterkere aktører må på banen og eie utfordringen og dra lasset sammen med de. Flere påpeker at det er utfordrende at flere departement har ulikt eierskap til Arkivfloken:

- Kulturdepartementet som etatsstyrer av Arkivverket
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet som har ansvar for IKT- og forvaltningspolitikk, samt kommunal forvaltning
- Justis- og beredskapsdepartementet for forvalter av offentleglova

I tillegg er Digitaliseringsdirektoratet er en aktør som har et naturlig ansvar for metode og retningslinjer for helhetlig informasjonsforvaltning i offentlig sektor. Noen mener at Arkivverket trenger tett samarbeid eller drahjelp fra disse aktørene for å få til større endringer i offentlig sektor.

«Politikerne må komme på banen å uttale seg og forstå viktigheten»

—Arkivleder i departement om at det ikke hjelper at han sier ifra at det er viktig

«Politikerne må komme på banen å uttale seg og forstå viktigheten»

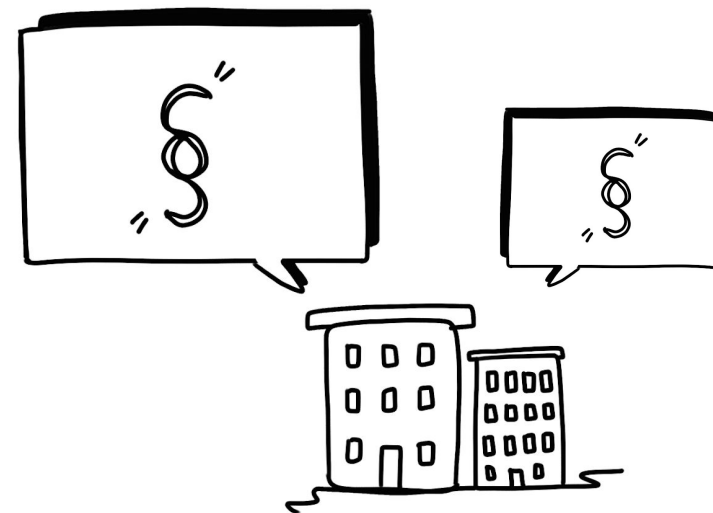
—Arkivleder i departement om at det ikke hjelper at han sier ifra at det er viktig

# Krevende (å forstå og benytte) regelverket

## Regelverket totalt sett er krevende å forstå for en virksomhet

---

Helheten av lovene og forskriftene som setter krav til virksomhetene er kompleks. Virksomhetene får ikke støtten de trenger til å forstå hvordan de skal navigere i overlappende regelverk.



## Regelverket totalt sett er krevende å forstå for en virksomhet

---

Det er krevende for offentlige virksomheter å ivareta totaliteten av regelverk som regulerer hva som skal dokumenteres og arkiveres, spesielt mtp. å ivareta dette i systemporteføljen. På virksomhetsnivået kan det være både kryssende og motstridende hensyn i forvaltningsloven, arkivloven, offentlighetsloven, personopplysningsloven, sikkerhetsloven og særlover som inntreffer.

I tillegg er det ulike aktører som eier og forvalter de ulike lovene og det finnes ingen felles veiledning for å forstå lovene som regulerer dette området totalt sett.

«Departementsstrukturen er en utfordring, og det at lovene eies av ulike departement med forskjellige fokusområder.»

—anonymt hvem som har sagt det

## Det er behov for å forstå og benytte handlingsrommet innenfor regelverket

---

Virksomheter trenger å forstå hvilke lover de må forholde seg til og hvilket handlingsrom de har. Det er lett å føle seg begrenset av regelverket, og det er kanskje dårlig kommunisert hvilket mulighetsrom man har. Det er et ønske om å få mer tilpasset rådgivning på regelverket samlet sett, men det er krevende fordi ansvaret for ulike lover er delt på ulike departement.



## Det er behov for å forstå og benytte handlingsrommet innenfor regelverket

---

Fra virksomhetene er det et ønske om å gjøre rådgivning rundt regelverket mer tilpasset deres virksomhet. Det er ønske om å forstå hvilke regler som er viktigst for at virksomhetene overholder relevante lovkrav og hvilke man kan komme utenom. Det etterspørres både mer fleksibilitet i regelverket, bedre sammenhenger mellom de forskjellige lovene, og tydeligere synliggjøring av mulighetsrom fremfor begrensninger, som kan gjøre det enklere å få til bedre løsninger.

Det reflekteres rundt hvorvidt regelverket holder tilbake utviklingen, da teknologien for nye løsninger finnes, men ikke får plass i markedet.

«Det er utfordrende at lovene forvaltes av ulike departement... det er overlappende virkeområder»

—Jurist som har vært involvert i arbeidet med ny arkivlov

«Arkivverket har ikke lykkes godt nok med å formidle mulighetene for fleksibilitet som finnes i Noark»

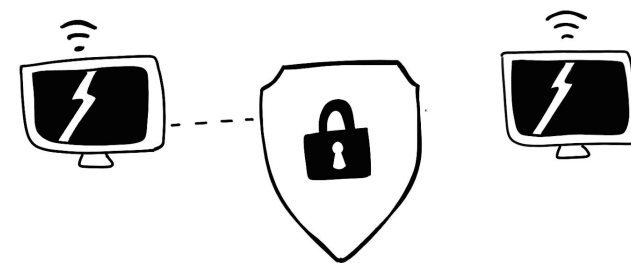
—Rådgiver som jobber med tilsyn og veiledning på arkiv i forvaltningen



## Sikkerhetskrav og mange systemer kan hindre helhetlig dokumentasjonsflyt

---

Virksomheter som behandler data som krever høy grad av sikkerhet må gjøre manuelle prosesser som å laste ned dokumentasjon lokalt dersom dokumentasjonen skal overføres til et annet system. Dette kan føre til at man mister kontekst på dokumentasjonen.



## Sikkerhetskrav og mange systemer kan hindre helhetlig dokumentasjonsflyt

---

Virksomhetene som jobber på sikrede og adskilte nett opplever at de ansatte må laste ned dokumenter av et lukket nett og opp i et annet dersom informasjonen trengs i to systemer i adskilte nett. Det er et hinder for sømløs flyt av data. Det kan være en utfordring for sikring av dokumentasjon fordi man mister kontekst på informasjon og dokumentasjon.

De som har mange ulike samhandlings- eller fagsystemer ser også at mye informasjon går tapt pga manglende integrasjoner.

«...prosessene våre går på tvers av nett og det blir fragmentert»

—Leder dokumentasjonsenhet i direktorat med høye sikkerhetskrav

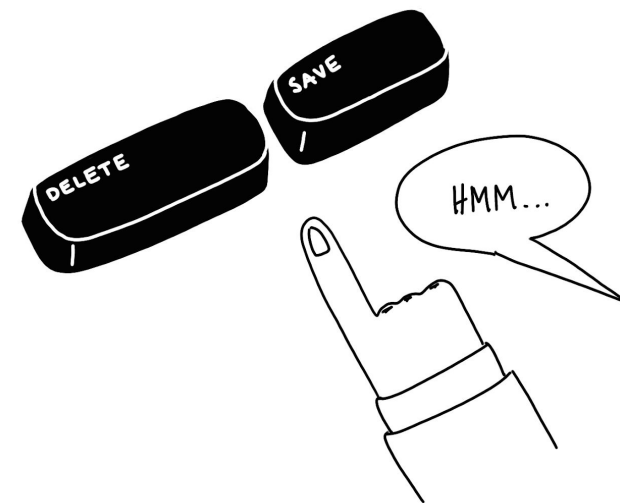
«Det er veldig teknologisk dyrt å ivareta dokumentasjon på tvers av sikkerhetsslusene»

—Seksjonsleder for arkiv- og dokumentasjonsforvaltning som har erfaring med å jobbe tett med IT-miljø

## Vurderinger av bevaring og kassasjon er vanskelig

---

Mange synes det er vanskelig å vurdere hva som skal bevares og kasseres, og det kreves gode kunnskaper hos den enkelte virksomhet for å gjøre det riktig.



## Vurderinger av bevaring og kassasjon er vanskelig

---

Det er et gjennomgående tema at det er utfordringer rundt virksomhetenes forståelse for bevaring og kassasjon. Dette krever gode kunnskaper hos den som skal utføre det (ofte enhetene som jobber med arkiv- og dokumentforvaltning). Noen mener denne kunnskapen om bevaringshensyn ikke kan forventes å finnes i hver enkelt virksomhet.

Alternativt krever det god oppbygging av systemer slik at rett data kasseres fordi man har tenkt på slike hensyn fra start.

«Det burde ikke forventes at kompetansen for å vurdere bevaringshensyn skal finnes i hver virksomhet»

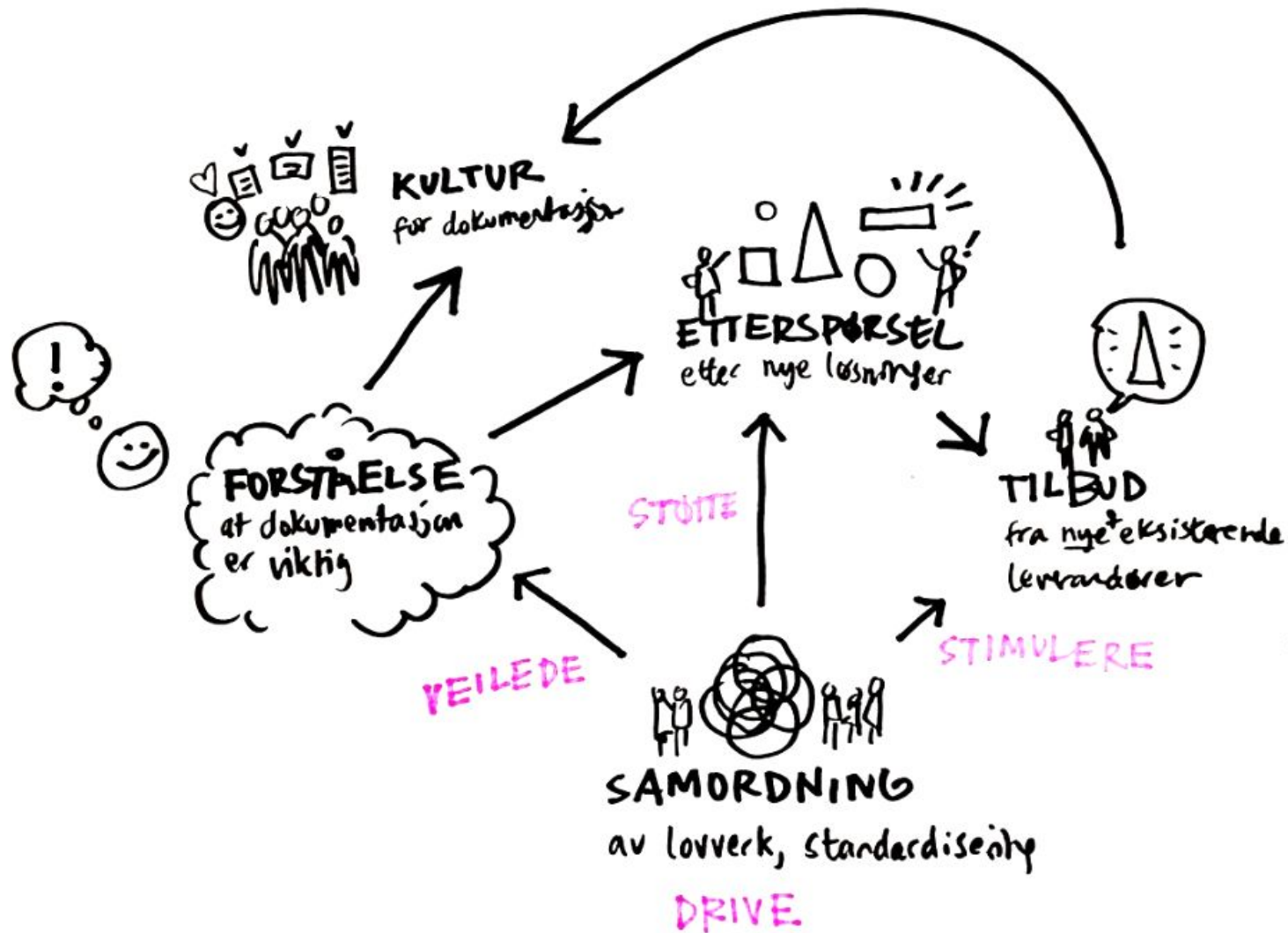
— Leder for arkiv- og dokumentforvaltning

«Vi får ofte spørsmål fra bydelene om hvordan man skal tolke regelverk og vurdere bevaring og kassasjon»

— Ansatt i byarkiv i stor kommune

Når vi ser innsiktene i sammenheng så maler det seg et bilde av noen særlige behov og utfordringer som ligger til grunn for mye av arkivfloken.

- Det er behov for å øke **forståelsen** for at dokumentasjon er viktig, men det er behov for veiledning
- Offentlig sektor **etterspør** ikke nødvendigvis nye løsninger eller tilnærminger til innebygget arkivering. Det er behov for støtte for å få til dette.
- Det er manglende **tilbud** fra nye og eksisterende leverandører fordi de ikke opplever **etterspørsel** etter nye måter å løse dette på. Det kan være behov for å bidra til å stimulere til endring her.
- Det er behov for **samordning** av lover og standarder som setter føringer for dokumentasjon. **Hvem** skal drive samordningen?
- Det er behov for en **kulturendring** slik at man tenker helhetlig på informasjonsforvaltning, men det er behov for en økt forståelse hos flere først.



# 6. Regelverket

## Vi begrenses ikke vesentlig av regelverket

---

Det er en rekke lover som er med å sette rammer og føringer for prosjektet. Vi har forsøkt å vurdere om det er noe som begrenser oss mtp idéer i neste fase.

De viktigste lovene som treffer prosjektet er:

- Forvaltningsloven
- Offentlighetsloven
- Arkivloven
- Personvernloven
- Anskaffelsesloven

I tillegg kommer en rekke særlover med tilhørende forskrifter, som treffer offentlige virksomheter og setter egne krav til dokumentasjon og hva som skal arkiveres og bevares i den enkelte virksomhet.

Lovene samlet sett skal ivareta hensyn til:

- Demokrati
- Forvaltningen som informasjonsbank
- Informasjons- og ytringsfrihet
- Åpenhet og gjennomsiktighet
- Kontroll med forvaltningen
- Tillit til forvaltningen
- Rettssikkerhet
- Ivaretagelse av taushetsplikt og partsinnsyn
- Korrekt og forsvarlig saksbehandling
- Likebehandling

## Ny arkivlov er ikke ferdig og vi vet ikke når den trer i kraft

Ettersom ny lov om samfunnsdokumentasjon og arkiver ikke er vedtatt vil prosjektet ikke kunne legge denne til grunn for å lage ideer og konsepter. Samtidig ser vi at noen av forslagene i ny lov gir noen nye muligheter. Særlig interessant for videre arbeid er forslagene som skal bidra et klarere skille mellom hensynene i offentlighetsloven og arkivloven, samt hvordan lovutvalget legger opp til å tenke nytt rundt virkemiddelbruk og hva som skal dokumenteres:

- Lovforslaget er utformet uten journalføringsplikt. Kravene til åpenhet og etterprøvbarhet kan ivaretas bedre med andre og mindre arbeidskrevende metoder, og er foreslått hjemlet i offentlighetsloven i stedet
- Det stilles tydeligere og mer presise krav til dokumentasjon og hvilke deler av saksbehandlingsprosesser som skal arkiveres
- Det åpnes for innebygd arkivering og stilles helt nye krav til dokumentering av automatisert rettsanvendelse
- Det åpnes for bruk av skytjenester og lagring av data i utlandet/sky, etter en risikovurdering
- Utvalget foreslår at det utarbeides en ytterligere forenklet og mer presis Noark-standard
- Forslag om at ledelsen i en virksomhet skal være mer involvert enn tidligere, bl.a. ha ansvaret for regelmessig å ajourføre en dokumentasjonsstrategi



# Vi må skape idéer innen rammene for dagens lovverk og vite hvilke formål og hensyn de har

## Offentlighetsloven

Gjelder retten til innsyn i saksdokumenter i offentlig forvaltning

Alle har som utgangspunkt rett til innsyn.

**Unntak** gjelder der innsyn vil skade mer enn det fremmer demokratiske hensyn og fremgår av bl.a. taushetspliktsregler og regler om interne saksdokumenter

## Forvaltningsloven

Regulerer den offentlige forvaltningen og dens forhold til borgerne.

Gjelder hva det offentlige kan gjøre, hvordan det offentlige skal gå frem (saksbehandlingsregler) og hvem som skal utføre det offentliges oppgaver

## Arkivloven

Skal sørge for at dokumentasjon som er viktig for forvaltningsmessige, kulturelle og forskningsmessige hensyn gjøres tilgjengelig for samtid og ettertid.

Dokumentasjonsforvaltning skal bl.a. ivareta at dokumentet er;

- a) **ekte**: beskyttet mot ikke-autoriserte tilføyelser, slettinger og endringer
- b) **pålitelig**: hvem eller hvilket system har opprettet, endret og registrert dokumentasjonen og når
- c) **anvendbar**: tilgjengelig for berettiget bruk og innsyn

## Anskaffelsesloven

Skal fremme effektiv bruk av samfunnets ressurser, samt bidra til at det offentlige opptrer med integritet, slik at allmennheten har tillit til at offentlige anskaffelser skjer på en samfunnstjenlig måte.

Gir bestemmelser om **at** og **hvordan** anskaffelser gjennomføres i samsvar med grunnleggende prinsipper om konkurranse, likebehandling, forutberegnelighet, etterprøvnbarhet, forholdsmessighet og krav til samfunnsansvar

## Personvern - GDPR

Gjelder innsamling og behandling av personopplysninger og skal beskytte den enkelte mot at personvernet blir krenket gjennom behandling av personopplysninger. Reglene om behandling av personopplysninger skal ivareta

personvernprinsippene:

- Lovlig, rettferdig og gjennomsiktig
- Formålsbegrensning
- Dataminimering
- Riktighet
- Lagringsbegrensning
- Integritet og konfidensialitet
- Ansvarlighet

## Hva er regelverkets **relevans** for Arkivflokken og innebygget arkivering?

### Offentlighetsloven

Innsynsretten kan tenkes ivaretatt ved *innebygde løsninger* i IT-utvikling. På den måten kan man ivareta *innebygd offentlighet* gjennom eksempelvis at:

- Kun den/de som skal ha tilgang skal ha tilgang
- Organinterne dokumenter må skilles fra offentlig myndighetsutøvelse
- Merinnsyn kan inntas i funksjoner

### Forvaltningsloven

Saksbehandlingsregler kan bygges inn i tekniske løsninger slik som:

- Taushetsplikt og tidsbegrensning *før* offentlighet kan inntas i løsninger
- Enkel klagemulighet

### Arkivloven

I utviklingen av et system eller en løsning kan man fra start bygge inn hva som skal bevares, og *hva* og *når* noe skal kasseres.

Hensynet bak journalen må ivaretas. Innføringen av offentlig journal - et viktig verktøy for å holde orden og finne igjen dokumenter i arkivene.

Det må derfor sikres at hensikten med offentlige journaler ivaretas på en måte, da den er et viktig virkemiddel for å gi allmennheten innsynsrett.

### Anskaffelsesloven

Det offentlige kan innenfor gjeldende anskaffelsesregelverk etterspørre nye måter å løse sikring av dokumentasjon og arkivering.

Regelverket er relevant fordi de oppstiller krav til hvordan oppdragsgivere kan gjennomføre anskaffelser, herunder hvordan få til endringer gjennom innovative anskaffelser.

### Personvern - GDPR

*Innebygd personvern og sikkerhet* skal inn i alle tekniske løsninger og innebærer:

- Kun nødvendige personopplysninger (dataminimering)
- Ev. pseudonymisering
- Ev. sletting når formålet oppnådd (lagringsbegrensning), med noen arkivunntak om bevaring og kassasjon.
- Tilgangsstyring til personopplysninger (integritet og konfidensialitet)

Dette må ses i sammenheng med hvordan krav til sikring av dokumentasjon skal bygges inn i systemer.

## Noen refleksjoner om regelverket og Arkivflokken

I Arkivflokken er et sentralt hensyn at allmennheten vet om typer saker forvaltningen behandler, hva slags dokumenter disse saker inneholder og hvor de gjenfinnes. Dersom man skal løse dette gjennom større grad av automatiske løsninger, eller innebygde regler for arkivering så er det noen avveininger mellom det tekniske og juridiske:

- Data må sikres teknisk og organisatorisk og imøtekomme krav til av sensitivitet i data.
- Sikkerhetsnivå og styring av tilgang bør være innbakt i løsningene samtidig som data lagres.
- Informasjon om borgernes rettigheter og forsvarlig bruk av deres data i mer automatiserte saksbehandlingsløsninger vil være viktig.
- Tilgjengeliggjøring av informasjon om offentlig myndighetsutøvelse som sikrer innsyn og tillit til forvaltningen.

# 7. Mulige gevinster

# Mulige gevinster hvis vi løser Arkivfloken

Gjennom innsiktsfasen har det blitt identifisert en rekke innsikter, både behov og utfordringer. I denne fasen av arbeidet har vi i gevinstarbeidet hatt fokus på å identifisere hvilke gevinster vi kan oppnå på overordnet nivå hvis vi løser Arkivfloken og hvilke gevinster interessentene i prosjektet mener er viktigst.

I tillegg har vi gjort noen vurderinger av de problemstillingene som har det største gevinstpotensialet dersom de løses.

## Første utkast til mulige gevinster

- *Frigjøring av tid til kjerneoppgaver, som følge av av mindre/ingen tid til manuell arkivering.*
- *Reduserte kostnader pga færre systemer*
- *Økt dokumentasjon av avtaler og kontrakter*
- *Bedre informasjonsforvaltning i flere offentlige virksomheter*
- *Færre erstatningssøksmål (mot off.sekt.)*
- *Økt grad av gjenfinning*
- *Bedre forskning*
- *Mer offentlig forvaltning*
- *Økt kvalitet i dokumentasjon*
- *Mindre korrupsjon*
- *Økt demokrati og bedre rettssikkerhet*
- *Ta bedre vare på kulturarven og ha bedre samfunnsdokumentasjon*
- *Styrket tillit (til offentlig sektor)*
- *Stimulere mer innovasjon*
- *Mer integrerte arbeidsprosesser*
- *Nye løsninger/tjenester for innbyggere og brukere*
- *Enklere for off.sektor å ivareta regelverk og helhetlig informasjonsforvaltning*
- *Økt konkurranse*

# En første prioritering av gevinstene

Både i kick-off workshopen og i synteseworkshopen i innsiktsfasen har vi bedt deltakerne om innspill på hvilke gevinster man oppnår hvis man løser Arkivfloken. Prosjektgruppen vurderte og hvilke gevinster de synes er viktigst.

Prosjektgruppen mener at økt demokrati og bedre rettssikkerhet er den viktigste gevinsten ved å løse Arkivfloken. Styrket tillit til offentlig sektor er også viktig, sammen med redusert tidsbruk til arkivering. Flere mener også at bedre informasjonsforvaltning vil føre til at mer og riktige informasjon arkiveres for ettertiden. I tillegg til økt konkurranse i markedet for sak- og arkivløsninger.

1

Økt demokrati og bedre rettssikkerhet

2

Styrket tillit til offentlig sektor

3

Redusert tidsbruk til arkivering

4



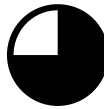
Bedre informasjonsforvaltning i offentlige virksomheter

5





Økt konkurranse i markedet for sak-arkivløsninger

# Vurdering av gevinstpotensial

*Dette er en første vurdering av gevinstpotensial. Noen av endringene som er skissert kan være forutsetninger for andre. Vi vil bruke gevinstene videre til bl.a. å generere ideer i neste fase, men og vurdere hvor vi får til størst gevinst når vi skal prioritere tiltak.*

Endring som oppnås (innen identifiserte områder)	Vår vurdering av gevinstpotensial (for denne endringen isolert sett)	
<p><b>Ledelse, kultur og endring</b>            Det skjer en kulturendring blant ledere i offentlig sektor og ledelsen får større forståelse for viktigheten og sammenhengen med god dokumentasjon og arkivering i alle offentlige virksomheter.</p>	<p>At ledelsen får større forståelse for viktigheten og sammenhengen mellom god dokumentasjon, arkivering for ettertiden, og at dette knyttes opp mot god virksomhetsstyring i egen virksomhet gir ikke umiddelbart noen gevinster. Over tid kan dette føre til tydeligere strategier som ivaretar helhetlig informasjonsforvaltning, at man prioriterer mer midler til kompetanse eller investeringer til enhetene som jobber med arkiv- og dokumentforvaltning. Ledelsen kan og være en viktig kvalitetssikrer i tilnærming til nye anskaffelser. Det kan bidra til kompetanseheving og effektivitet/kvalitetsforbedring i arkivenhetene i virksomhetene, men det er endring som vil ta tid å hente ut gevinster på. Alene lite gevinstpotensial, men må sees i sammenheng med andre endringer i senere faser av arbeidet.</p>	
<p><b>Manglende forståelse for arkivering</b>            Gjennom tiltak økes forståelsen for arkivering blant offentlig ansatte, både hvorfor man gjør det og hvordan man gjør det riktig. Gitt forutsetningen om at det vil finnes sak-arkivsystemer som krever at man gjør det manuelt, så fører det til mer sikring av dokumentasjon (arkivering) og mer komplett dokumentasjon.</p>	<p>Kompetansehevingen vil trolig føre til at det brukes mindre tid på arkivering enn i dag (spart tid) om enn noe begrenset av systemer etc. I tillegg vil mer og riktigere arkivering kunne føre til en rekke kvalitative gevinster som: bedre samfunnsdokumentasjon, mindre korrupsjon, bedre forskning, samt bedre rettssikkerhet og styrket tillit til offentlig sektor. Middels gevinstpotensial.</p>	
<p><b>Gamle løsninger og tilnærminger</b>            Offentlig sektor etterspør, utvikler og bestiller systemer og løsninger som bygger inn dokumentasjon- og arkivfaglige hensyn der det er best for den enkelte virksomhet. Det utvikles og leveres mer brukervennlige sak-arkivsystemer, arkivsystemer, og at fagsystemer, saksbehandlingsløsninger, og samhandlingsløsninger i større grad hensyntar "innebygget arkivering".</p>	<p>Får en til at man bygger inn hensynene til dokumentasjon og arkiv i systemer og løsninger (fagsystemer, saksbehandling- eller samhandlingsløsninger), og eventuelt får mer brukervennlige sak-arkivsystemer så forventes det at det fører til at det brukes mindre tid på manuell arkivering (spart tid). Omfanget av denne effektiviseringsgevinsten avhenger av 1) grad av automatisering og i hvilken grad man klarer å bygge vurderinger av arkivfaglige hensyn, og 2) hvor mange av prosessene i en virksomhet man klarer å bygge inn vurderinger av hva som er dokumentasjon og hvordan den skal sikres. I tillegg vil dette trolig forbedre kvalitet og komplettethet i dokumentasjon, sikre bedre informasjonsforvaltning. Dette kan igjen gi bedre rettssikkerhet og styrket tillit til offentlig sektor. Gevinsten kan potensielt være stor.</p>	

## Vurdering av gevinstpotensial

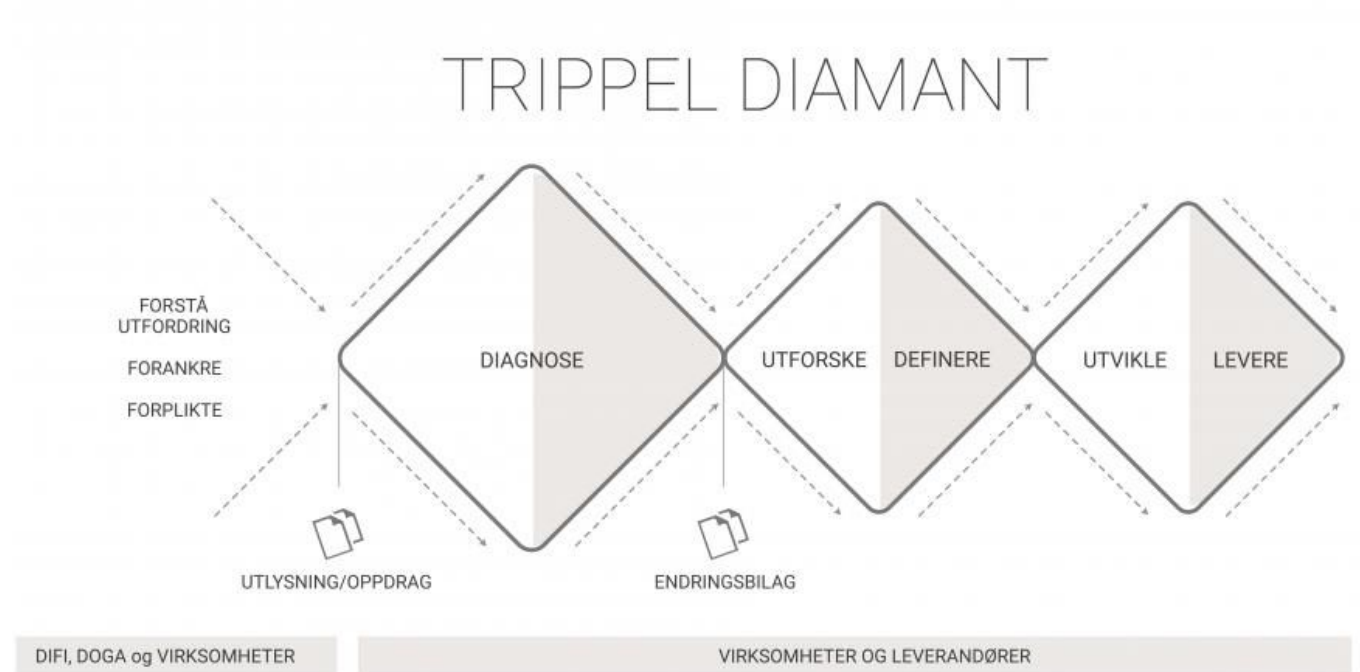
Endring som oppnås (innen identifiserte områder)	Vår vurdering av gevinstpotensial (for denne endringen isolert sett)	
<p><b>Nye tilnærminger</b> Kompetanse på arbeidsprosesser og arkiv- og dokumentasjonskrav kobles på tidlig i utvikling og anskaffelser av nye løsninger.</p>	<p>Offentlig sektor kan få en vesentlig effektiviseringsgevinst (spart tid) hvis de klarer å forstå behovet sitt for dokumentasjon av prosesser (kost-nyttevurdering), bygge inn krav i systemer og løsninger slik at det bli liten grad av manuelle vurderinger og prosesser. Kan øke mengden arkivverdig informasjon som sikres og bevares og dermed gi mer komplett samfunnsdokumentasjon, bedre informasjonsforvaltning og økt tillit, samt til slutt økt rettssikkerhet. I tillegg kan økt etterspørsel etter nye tilnærminger til leverandørmarkedet bidra til økt konkurranse. Stort gevinstpotensial.</p>	
<p><b>Standardisering</b> Det lages nye og/eller enklere standarder, som henger godt sammen og understøtter nytenkning og innovasjon på arkivområdet i offentlig sektor.</p>	<p>Nye og/eller enklere standarder kan bidra til økt innovasjon til å ta vare på dokumentasjon og sikre arkiv i offentlig sektor. Det kan ta noe tid, men kan medføre økt standardisering. Det fører igjen til at bedre systemer lages og tas i bruk i offentlig sektor. Dette kan på sikt gi effektiviseringsgevinster, samt kvalitetsgevinster knyttet til bedre informasjonsforvaltning. Med bedre dokumentasjon så kan det og underbygge styrket tillit til offentlig sektor. Middels gevinstpotensial.</p>	
<p><b>Arkivverkets rolle</b> Arkivverket er en tydelig, fremoverlent og støttende utviklingsaktør i offentlig sektor for helhetlig informasjonsforvaltning (med fokus på sikring av dokumentasjon, bevaring og tilgjengeliggjøring)</p>	<p>Den enkelte virksomhet er ansvarlig for å dokumentere sitt arbeid, arkivere og journalføre iht lov. At Arkivverket har en tydeligere rolle vil kanskje medføre at de får større etterspørsel på veiledning og anses som en nyttig samarbeidspartner i spørsmål knyttet til sikring og bevaring av dokumentasjon i systemporteføljen. Vil kanskje krever at de har kapasitet til å støtte, være synlige i statlig og kommunal sektor. Alene lite gevinstpotensial, da det henger sammen med økt forståelse hos ledelse og etterspørsel etter nye tilnærminger.</p>	
<p><b>Krevende å forstå og benytte regelverket</b> Et nytt og/eller mer samordnet regelverk (knyttet til dokumentasjon og arkivering), som gjør det enklere å forstå handlingsrom og ivaretagelse i virksomhetene.</p>	<p>Ny arkivlov eller et mer samordnet regelverk som regulerer dokumentasjon og arkiv i virksomheter kan muliggjøre enklere forståelse, eller større handlingsrom for offentlige virksomheter slik at de tenker nytt rundt ivaretagelse av regelverket. Det kan bli enklere å tilnærme seg nye måter å løse kravene til dokumentasjon, arkivering og tilgjengeliggjøring i mer innovative løsninger. Det kan redusere barrierer for samordning og trigge at offentlige virksomheter setter seg inn i nye lovkrav. Middels gevinstpotensial.</p>	

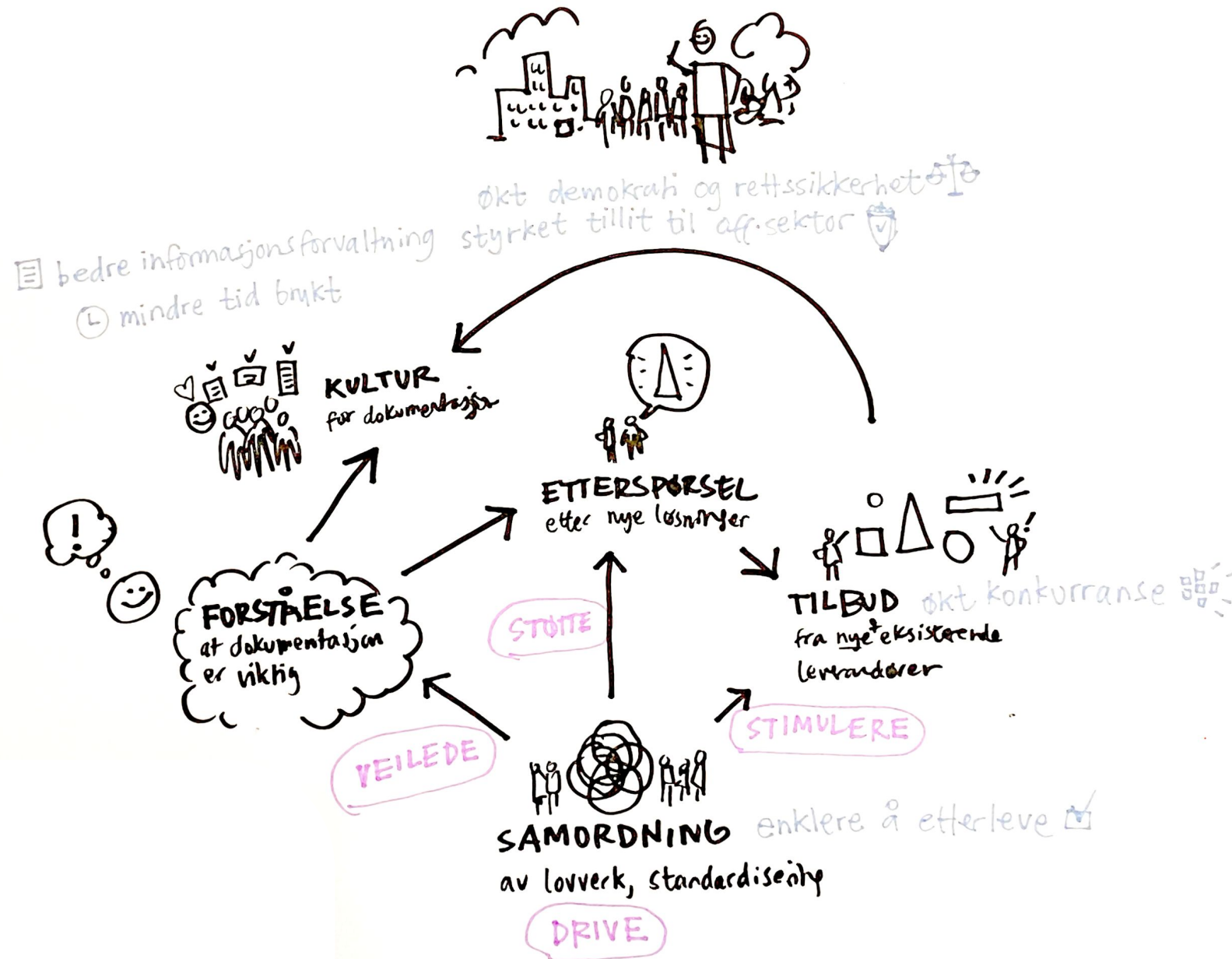


8. Problemforståelse - hva skal vi fokusere på i neste fase?

# Gitt det vi har lært - hva skal vi fokusere på?

Diagnosefasen skal resultere i en **felles forankret problemforståelse** for det videre arbeidet, som sikrer at løsningen som skal utvikles er basert på reelle behov og ikke antakelser. Dette beskrives i et endringsbilag, og bidrar til at både oppdragsgiver og leverandør er trygge på hva sluttleveransen skal inneholde (ref. Stimulab metode).





Gitt innsiktene i sammenheng ser vi at flere behov henger sammen.

Hvilken ende vi skal starte med, hvordan vi sikrer endring og hvilket område det er mest virkningsfullt at prosjektet ser på?

# Problemformulering for videre arbeid

Hvordan kan Arkivverket få offentlig forvaltning til å eksperimentere og prøve ut nye tilnærminger for effektiv sikring og utnyttelse av dokumentasjon?

Herunder kan vi utforske hvordan vi får:

- beslutningstakere til å forstå verdien av dokumentasjon og etterspørre nye tilnærminger.
- leverandører til å forstå handlingsrommet for offentlig sektor og bidra til nye og bedre løsninger for sikring av dokumentasjon av offentlige prosesser.
- arkivmiljøene til å vurdere verdien av dokumentasjon og forstå mulige tilnærminger slik at de bli en pådriver for for endring og utvikling i statlig og kommunal sektor.

... slik at vi kan lære hva som er de mest virkningsfulle verktøyene for å løse dagens floke.

