



ARKIVVERKET  
RIKSARKIVET

# Samdok

samla samfunnsdokumentasjon

RAPPORT 2014



PRIORITERT OPPGAVE

Kommunale arkiv

**(13) Dokumentfangst fra e-post**

Utarbeidet av  
**Arbeidsgruppa ved Vilde Ronge**

Rapportdato  
**18.12.2014**



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>1 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

<b>OPPGAVE</b>	<b>(13) Dokumentfangst fra e-post</b>
<b>Ansvarlig strategigruppe</b>	Kommunale arkiv
<b>Arbeidsgruppens leder</b>	Vilde Ronge
<b>Gruppens medlemmer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lillo Nerdrum</b>, Document Manager, BayernGas</li><li>• <b>Jan Tore Helle</b>, spesialrådgiver, Bergen kommune/Bergen byarkiv</li><li>• <b>Lars-Petter Marthinsen</b>, rådgiver, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet</li><li>• <b>Ivar Lindtvedt Hille</b>, fagansvarlig arkiv, Dokumentservice, Hafslund</li><li>• <b>Turid Holen</b>, arkivsjef, Interkommunalt Arkiv i Vest-Agder</li><li>• <b>Kristin Sørby</b>, gruppeleder, Dokumentsenteret, Plan- og bygningsetaten, Oslo kommune</li><li>• <b>Trine Nesland</b>, arkivfaglig rådgiver, Diakonhjemmet Sykehus</li><li>• <b>Øivind Kruse</b>, arkivar, Seksjon for elektronisk arkivdanning, Riksarkivet/<b>Geir Ivar Tungesvik</b>, seniorrådgiver, Seksjon for elektronisk arkivdanning, Riksarkivet (en representant på alle møter)</li><li>• <b>Ingrid Nøstberg</b>, seniorrådgiver, Seksjon for bevaring og kassasjon, Riksarkivet/<b>Marius Bjørnson Hofstad</b>, rådgiver, Seksjon for bevaring og kassasjon, Riksarkivet (en representant på alle møter)</li><li>• <b>Torunn Tveit Gaasemyr</b>, rådgiver, Seksjon for elektronisk arkivdanning, Riksarkivet</li><li>• <b>Vilde Ronge</b> (leder), Seksjonsleder Bevaring og kassasjon, Riksarkivet</li></ul>
<b>Målformulering</b>	Foreslå konkrete tiltak innen områdene kultur, organisasjon, teknologi og lovverk og standarder som kan bidra til å øke dokumentfangsten fra e-post.
<b>Sammendrag</b>	<p>Å sikre god dokumentfangst fra e-post er en stor utfordring for samtlige virksomheter, uavhengig av sektor. Arbeidsgruppa har forsøkt å identifisere hvorfor det er så "vanskelig" med e-post, og kommet frem til at det er en mangefasettert utfordring som ikke kan løses utelukkende fra et hold.</p> <p>For å sikre god og relevant dokumentfangst fra e-post, må man ha en kombinasjon av mange ulike innfallsvinkler som favner både kultur, organisasjon, teknologi og lover og standarder.</p> <p>Videre må utfordringen angripes på mange nivåer, fra myndighetsnivå, via arkivskapere og arkivtjenester, og ned til hver enkelt ansatt i en virksomhet.</p> <p>Arbeidsgruppa foreslår konkrete tiltak som kan bidra til å øke dokumentfangst fra e-post fordelt på to lister:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liste over tiltak på nasjonalt nivå</li><li>• Liste over konkrete tiltak hver enkelt virksomhet/arkivtjeneste/arkivar kan gjøre</li></ul>
<b>Vedlegg</b>	Arbeidsdokument med referat fra tre gjennomførte møter
<b>Oppfølging 2015</b>	<b>Tiltak på nasjonalt nivå</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arkivverket lager ressurside for arkivdanning på sine nettsider</li><li>• Arkivverket oppretter et arkivlaboratorium</li></ul>



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>2 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arkivverket får inn <i>arkivdanning</i> i sin kommende kommunikasjonsstrategi</li><li>• Riksarkivet med i digitale satsninger på nasjonalt nivå</li><li>• Riksarkivet oppretter en tilskuddsordning for innovative løsninger</li><li>• Arbeidsgruppa videreføres under Samdok i 2015</li><li>• Riksarkivet tar initiativ til revisjon av gjeldende lovverk og standarder som omhandler arkiv og identifiserer mangler og endringsbehov knyttet til dokumentfangst</li></ul>
<b>Status</b>	<b>Ferdig</b>

## Innledning

Dokumentfangst fra e-post er en stor oppgave å løse for samtlige arkivskapere, uavhengig av sektor. Det er en mangefasettert utfordring som ikke kan løses utelukkende ved å endre et lovverk eller å legge til rette for en enkel og "automagisk" teknologisk løsning, eller ved at en toppledergruppe i en enkelt virksomhet tar i bruk en vedtatt arkiveringspolicy for e-post. En kombinasjon av mange ulike innfallsvinkler, som favner både kultur, organisasjon, teknologi og lover og standarder, må til. Videre må utfordringen angripes på mange nivåer, fra myndighetsnivå, via arkivskapere og arkivtjenester, og ned til hver enkelt ansatt i en virksomhet.

Arkivverket oppleves av mange i arkivdanningsmiljøet som utydelige når det kommer til sin satsing og arbeid med arkivdanning, som dokumentfangst fra e-post er en del av. Arbeidsgruppa mener det er viktig at Arkivverket spisser og tydeliggjør sitt ansvar innen dette feltet og at det kommer til uttrykk gjennom strategi, arbeidsoppgaver, prioriteringer og sist, men ikke minst, kommunikasjon. Videre mener vi at flere av tiltakene bør forankres og følges opp økonomisk gjennom Samdok-programmet. Å øke dokumentfangsten fra e-post er i alles interesse når det gjelder å nå målet om å fange, sikre og bevare en samlet samfunnsdokumentasjon.

Under følger arbeidsgruppas forslag til tiltak som vi mener vil kunne bidra til å øke dokumentfangst fra e-post. Vi har valgt å utarbeide to ulike lister, en for tiltak på nasjonalt nivå og en for konkrete tiltak hver enkelt virksomhet/arkivtjeneste/arkivar kan iverksette.

## Bakgrunn

Denne oppgaven ble unnfanget i strategigruppa Arkiv i e-forvaltning, men ble flyttet til strategigruppa Kommunale arkiv på grunn av kapasitetsutfordringer i førstnevnte gruppe. Det er viktig å presisere at oppgaven ikke dermed ses på som kun for kommunene, den er helt klart sektorovergripende. Dette gjenspeiles i sammensetningen av gruppa, så vel som i utfordringene som beskrives og tiltakene som anbefales.

## Tiltak på nasjonalt nivå

### 1. Arkivverket lager ressurside for arkivdanning på sine nettsider

Det må nedsettes en redaksjon, som også består av eksterne representanter fra arkivdanningsmiljøet, som får ansvaret med å opprette ressursiden og fylle den med relevant innhold. På ressursiden skal



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>3 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

Arkivverket samle all informasjon som omhandler deres satsing på dette feltet og arbeid med arkivdanning som arkivskapere, arkivarer og andre arkivinteresserte kan benytte i sitt daglige arbeid.

Ressurssiden må blant annet inneholde følgende (utfordringer knyttet til dokumentfangst fra e-post inngår også der det ikke er nevnt eksplisitt):

- Generiske opplæringspakker som kan brukes av alle
- Generisk markedsføringsmaterieell som kan brukes av alle
- Tips til klart språk og kommunikasjon om arkiv med både folk i og utenfor virksomheten
- Liste over krav til hva som bør dekkes for å få en løsning som sikrer dokumentfangst fra de systemene brukere benytter, herunder e-post. Kan brukes når man skal snakke med IT hos seg selv, og/eller ut og anskaffe løsning.

## 2. Arkivverket oppretter et arkivlaboratorium

Mange av ideene vi har diskutert i arbeidsgruppa, er ideer som må prøves ut. Vi mener at ansvaret for å finne frem til innovative løsninger og prøve dem ut både teoretisk og praktisk må ligge hos Arkivverket. Vår anbefaling er at Arkivverket nedsetter en gruppe som utgjør et arkivlaboratorium, som også består av eksterne representanter fra arkivmiljøet, herunder også arkivdanning. Arkivlaboratoriet må befatte seg med all mulig utviklingsarbeid innenfor arkivfeltet, deriblant dokumentfangst fra e-post som er arbeidsgruppas primæranliggende.

Arkivlaben bør ha en egen nettside, gjerne under arkivverket.no, men som er helt klart noe annet enn Riksarkivets tradisjonelle sider og med andre "regler". Det må være lov å leke seg der for andre også, altså legge opp til større interaktivitet og dialog med eksterne. Arkivlabben kan sende ut spørsmål som man lurer på, og be om tilbakemelding på pågående piloter, ideer eller annet. Litt ala NRK Beta, se <http://nrkbeta.no/>. NRK Beta omtaler seg selv som "NRKs sandkasse for teknologi og nye medier" og videre i beskrivelsen sier de: *Vi kaller det en sandkasse fordi vi ønsker å teste ut ting, være nysgjerrige og finne ut av hvordan ting endrer seg. Og ha med deg som bruker på veien.* Dit vil vi også!

Laboratoriet må blant annet få i oppgave å finne frem til konkrete tiltak for å øke dokumentfangst fra e-post (basert i første omgang på alle innspill som dekkes av denne rapporten, samt dialog med arbeidsgruppa), finne passende virksomheter som kunne være interessert i å prøve ut de ulike tiltakene, delta aktivt som representant i de ulike prosjektene som prøves ut og deretter evaluere dem i etterkant opp mot dokumentfangsten. Laboratoriet må verve ulike arkivskapende virksomheter fra alle sektorer, i alle størrelser og på ulike forvaltningsnivåer. Dette for å sikre et godt og bredt erfaringsgrunnlag. Vi mener at denne utprøvingen bør bekostes av Samdok-programmet.

Mulige tiltak som kan testes gjennom arkivlabben inkluderer blant annet:

- Skille ut privat e-post med en enkel pop-upboks og automatisk arkivere alt annet og se hvordan det fungerer.
- Automatisk journalføring/arkivering av all e-post fra toppledelsen og se om det blir mye støy.
- Utforme en policy for arkivering av e-post i en virksomhet som alle ledere slavisk bruker og teste hva har det har å si for atferden til andre ansatte.
- Autoklassifisering av e-post knyttet til en implementert BK-plan, teste hvordan det ville fungere i praksis. Det er flere som har utarbeidet gode BK-planer, men vi har ikke hørt om noen som har implementert dem i Outlook.



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>4 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

- Utvikle fri programvare/åpen kildekode for fangst av e-post i samråd med forskningsmiljøer på arkivdanningsfeltet.
- Løsning med tagging av e-post som hører til en sak, som gjør at etterfølgende korrespondanse kan gjenkjennes og automatisk journalføres.

### 3. Arkivverket får inn *arkivdanning* i sin kommende kommunikasjonsstrategi

Arbeidsgruppa syns Arkivverket er gode på å kommunisere alt som skjer på depotsiden, for eksempel formidling av arkivmateriale, men syns det altfor sjelden informeres om det arbeidet som gjøres innenfor arkivdanningsfeltet. Arbeidsgruppas forslag er at arkivdanning må inn i Arkivverkets kommende kommunikasjonsstrategi og at man i de kanalene som benyttes, herunder Facebook, nett, Instagram osv, formidler vel så mye fra arkivlabben eller linja som fra 1814-jubileet. Vi anser det som svært viktig at Arkivverket jobber med å synliggjøre alt hva begrepet "arkiv" rommer på nasjonalt nivå, på samme måte som arkivtjenestene rundt om forsøker å synliggjøre alt hva begrepet "arkiv" rommer hjemme hos seg. Det ene vil ha god effekt på det andre, mener vi. Vi mener det er alles ansvar i arkivmiljøet å gjøre oss selv relevante, det må gjøres helt metodisk fra golv et og helt opp til øverste arkivmyndighet.

### 4. Riksarkivet med i digitale satsninger på nasjonalt nivå

På samme måte som mange arkivtjenester ser som en av sine hovedutfordringer at de kommer for sent inn i prosesser internt der man spesifiserer, anskaffer og implementerer digitale verktøy for oppgaveløsning i sin virksomhet, konstaterer arbeidsgruppa at det samme er tilfelle for Riksarkivet på et nasjonalt nivå. Digitaliseringen av det norske byråkratiet, utviklingen av nasjonale felleskomponenter og konsekvensutredning for digitale tjenester knyttet til Kommunereformen, for å nevne noen, skjer uten at Riksarkivet er med og sikrer arkivfaglige perspektiver. Arbeidsgruppa mener det er avgjørende at arkiv må på agendaen i nasjonale prosesser for å kunne få til noe i hver enkelt virksomhet.

Arbeidsgruppa mener Riksarkivaren må med i Skate, samarbeidsrådet som er nedsatt av Difi. Skate skal bidra til at digitaliseringen av offentlig sektor blir samordnet og gir gevinster for innbyggere, næringsliv og forvaltningen og medlemmene spenner fra Brønnøysundregistrene via Skattedirektoratet til KS/KommIT<sup>1</sup>. Der må også Riksarkivaren med.

Arbeidsgruppa mener også at Riksarkivet må sikre bedre forankring i og samarbeid med andre departement enn Kulturdepartementet, herunder Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Difi. Arkivdanning og dokumentfangst fra e-post er mer et spørsmål om god forretningskikk og IT enn kulturvern.

### 5. Riksarkivet oppretter en tilskuddsordning for innovative løsninger

Selv med satsing på Samdok-programmet og opprettelse av arkivlab med mer, mener arbeidsgruppa at Riksarkivet trenger hjelp av miljøet selv. Det er mange kompetente folk i arkivtjenestene rundt om som kjenner utfordringene på kroppen, hver dag, for eksempel knyttet til dokumentfangst fra e-post, og som har mange ideer til hvordan ting kunne gjøres bedre. Ofte er det et spørsmål om knapphet på ressurser, både folk og penger. Arbeidsgruppa foreslår derfor at Riksarkivet oppretter en tilskuddsordning for innovative løsninger, gjerne i samarbeid med KMD eller Difi.

<sup>1</sup> Informasjon hentet fra <http://www.difi.no/digital-forvaltning/it-styring/skate>



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>5 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

## 6. Arbeidsgruppa videreføres under Samdok i 2015

Arbeidsgruppa har gjennom sin virketid opparbeidet seg mye kompetanse på feltet *dokumentfangst fra e-post*. Oppgaven vår, som har vært å lage en liste over tiltak, har vi nå kommet i mål med. Det vi ser er at vi gjerne skulle ha benyttet den opparbeidede kompetansen og erfaringsgrunnlaget på noen av de tiltakene som vi har vært med å anbefale, som for eksempel ressurside for arkivdanning og arkivlab. Videre er det også en del av det vi har snakket om og diskutert som ikke lar seg materialisere i et konkret tiltak, men der vi har mye vi ønsker å dele og spille inn. Spesielt gjelder dette innspill til hvordan arkivregelverket burde utformes for å sikre god dokumentfangst fra e-post og hvordan en ny Noark-standard burde utformes for å sikre det samme.

Vi foreslår derfor at arbeidsgruppa videreføres under Samdok-programmet 2015 med de medlemmene som skulle ønske det. Vi anbefaler at mandatet burde inneholde følgende elementer:

- Gi innspill til revisjon av arkivregelverket for å sikre god dokumentfangst fra e-post
- Gi innspill til ny Noark-standard for å sikre god dokumentfangst fra e-post
- Gi innspill til konkrete tiltak for å sikre god dokumentfangst fra e-post til arkivlabben
- Gi innspill til konkrete ressurser som bør inngå på ressursiden for arkivdanning på [www.arkivverket.no](http://www.arkivverket.no) for å sikre god dokumentfangst fra e-post

## 7. Riksarkivet tar initiativ til revisjon av gjeldende lovverk og standarder som omhandler arkiv og identifiserer mangler og endringsbehov knyttet til dokumentfangst

Arkivloven med forskrifter kom i en tid da hovedregelen var papirbasert korrespondanse som kom via Posten, som ble mottatt av virksomhetens postmottak, hvor den ble journalført og videresendt fagpersonene i virksomheten for videre oppfølging og saksbehandling. Bestemmelsene om journalføring og behandling av post og saksdokument bærer preg av dette. § 3-1 tar høyde for at post kan være personlig adressert, og har regler for dette, men er ikke egnet for det omfanget som er kommet til de siste årene.

Særlig arkivforskriften må endres slik at den tar høyde for nye kommunikasjonsformer og –kanaler utenfor virksomhetens sentrale postmottak. Det er Kulturdepartementet som eier forskriften, og som dermed må besørge endringer i denne. Riksarkivaren som fagmyndighet bør prioritere å utarbeide det nødvendige grunnlaget for departementet som synliggjør behovet for endringer.

## Liste over konkrete tiltak hver enkelt virksomhet/arkivtjeneste/arkivar kan gjøre

- Arrangere kurs der e-post er eneste tema, hvorfor er arkivering av e-post viktig og hvordan gjør vi det hos oss. Heller satse på mange korte kurs enn få lange, lettere å få gjennomslag. Arkivtjenesten hos Procter & Gamble har grense på 20 min, ingen av deres kurs skal vare lenger enn det.
- 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.
- Utarbeide instruksjoner i samarbeid med saksbehandlerne, som kan kvalitetssikre innholdet, særlig med tanke på språk – ut med arkivfaglig stammespråk.



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>6 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

- Ansvarliggjøring og tillit. Formidle at arkivet ikke tar i mot videresendte e-poster fra saksbehandlerne.
- Ta kontakt med personalavdeling og få arkivering av e-post inn på alle relevante arenaer: lederutviklingskurs eller lederforum, nytilsattkurs og rutiner som gås igjennom når noen slutter.
- Holde fokus internt på at det er mye viktig informasjon for virksomheten i e-postene. Komme med eksempler på dette og ta det opp i alle relevante fora (ledermøter, lunsjer, seksjonsmøter, seminarer). Arkivleder/arkivtjenesten må tørre å ta plass i virksomheten.
- Etterlevelse av regelverket knyttet til journalføring av e-post bør være del av enhver medarbeidersamtale. Snakk med personal og få det inn i malverket.
- Det må kreves at ledere går foran.
  - Lag en standardtekst og få med ledere på å sende denne samme med e-post i retur dersom e-posten går utenom de interne rutine/systemene.
  - Lag en annen standardtekst som gjøres som en del av alle ansattes signatur når e-post sendes ut av virksomheten, etter mal fra ordføreren i Klepp (gjelder offentlige virksomheter): Vær klar over at e-post til og fra <virksomhet> i utgangspunktet er journalpliktig etter arkivlova og også vil være et offentlig saksdokument som andre vil kunne få innsyn i etter reglene i offentleglova.
- Opprett "Månedens stjerne" – beste saksbehandler/enhet/leder til å journalføre e-post og gjør stas på vedkommende (diplom, kake, intranettsak, etc.)
- Ta 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.
- Utvikle korte sjekklister til saksbehandlere som de kan bruke for å vite hva som skal til arkivet. Er denne e-posten viktig for bedriften? Hvis ja, arkiver den.
- Informasjonskampanje: Sender du fra @derdujobber.no, så er det på vegne av arbeidsgiver. Privat e-post er noe annet.
- Allier deg med IT og innfør makskvote på tillatt e-post i innboks/utboks. Må kombineres med opplæring om sletting og arkivering.
- Allier deg med IT og hør om det er mulig å få til 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.
- Alliere seg med IT og stenge flest mulig fellesmapper/fellesområder, dersom man har fullgode alternativer.
- Definere noen nøkkelbegreper for virksomheten som bør gjøre at folk tenker seg om. Som eksempel "byggesak" kan utløse beskjeden "er du sikker på at dette ikke skal arkiveres?"
- Innføre policy på at hele e-postkontoer til utvalgte nøkkelpersoner skal bevares, som direktører. Dette er en internasjonal trend, jo høyere opp i en virksomhet, jo mer arkivverdig e-post har du, ergo blir fangst fra toppledelsen prioritert først. Her kan det settes opp kraftige lese- og tilgangssperrer.



SAMDOK delprosjekt: <b>Kommunale arkiv</b>	Prioritert oppgave: <b>13 Dokumentfangst fra e-post</b>	SAK (ePhorte): <b>2014/11756</b>	Dato: <b>18.12.2014</b>	Side: <b>7 av 7</b>
Forfatter: <b>Vilde Ronge</b>	Tittel: <b>Rapport 2014 – Dokumentfangst fra e-post</b>			

- Ha en e-postambassadør i hver gang, seksjon eller enhet, som minner kollegaene på at de må arkivere e-poster i virksomhetens arkiv.
- E-ryddedag/vårrengjøring en gang i måneden eller ved behov. Den dagen hjelper arkivet til med å rydde.
- Arkivtjenesten må ha en oversikt over hvordan virksomheten tilrettelegger for elektronisk kommunikasjon og hvilke måter/metoder/løsninger som benyttes, jf. e-forvaltningsforskriften §3. Oversikten skal tas inn i organets arkivplan.