

# ARKIVFLOKEN

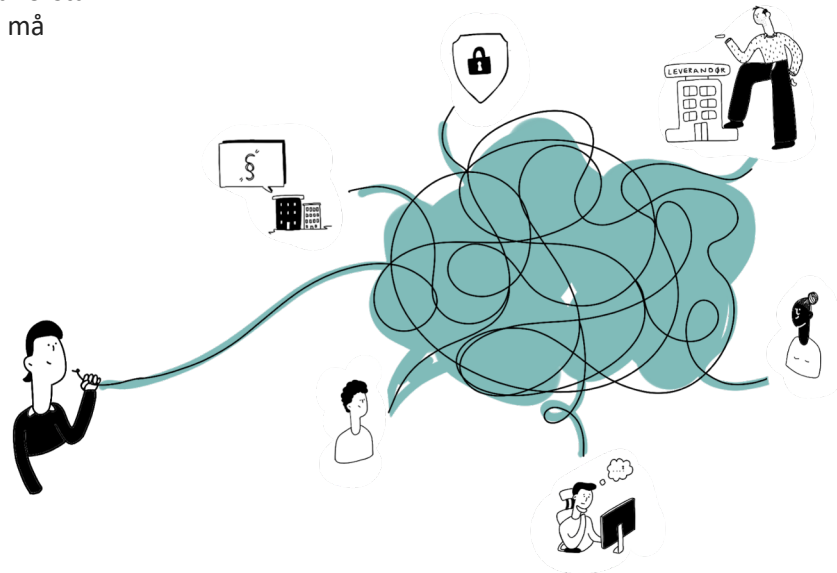
Slutrapport  
Desember 2020

# Bakgrunn for en flokete situasjon

Vi er dømt til å mislykkes så lenge det er opp til den enkelte ansatte å forstå lovene og kravene til hva som skal bevares, og det i tillegg i stor grad må legges inn manuelt i arkivsystemer.

- Offentlig sektor bruker mye tid på å arkivere manuelt.
- Systemer som oppleves som lite brukervennlige.
- Dokumentasjonen av arbeidsprosesser og beslutninger i stat og kommune er for dårlig.
- Arkiverket har ikke lyktes i å skape forståelse for det handlingsrommet som finnes, og det begrenser nytenkning.
- Få og store leverandører av arkivløsninger, med lite insentiv til radikale endringer i løsningene de tilbyr.
- Offentlig sektor fortsetter å bestille de samme tradisjonelle arkivløsningene.

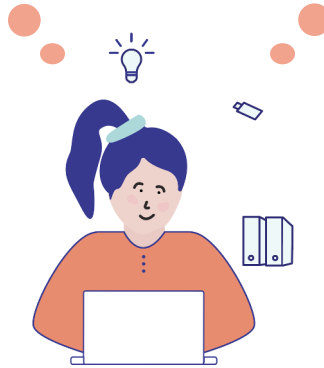
Det er flere sammensatte forhold som er hindrer at forvaltningen får bedre og mer brukervennlige løsninger, som samtidig ivaretar arkivhensyn. Dette er bakgrunnen for at Arkiverket startet prosjektet Arkivflokken.



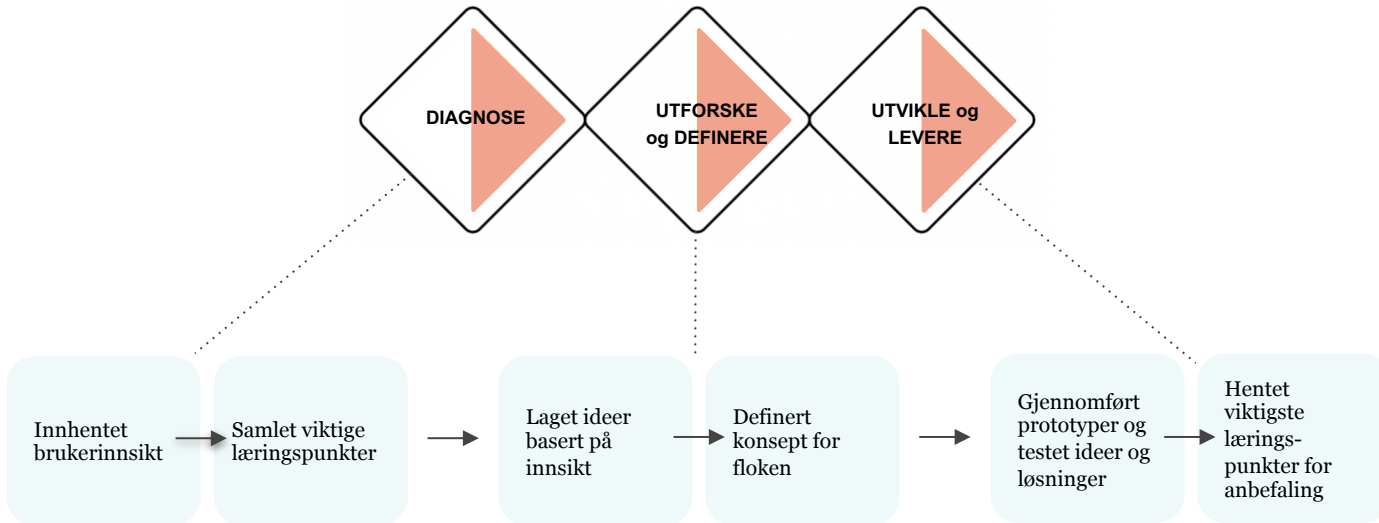
# Prosjektet har jobbet med å finne svar på problemstillingene

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

- *Hvordan får vi beslutningstakere til å forstå verdien?*
- *Hvordan få leverandørene til å forstå handlingsrommet til å lage bedre løsninger?*
- *Hvordan øke kompetansen i arkivfunksjonene i sektoren?*



# En involverende og brukersentrert prosess



Det har underveis vært gjennomført flere workshops for involvering av ulike brukere og aktører.

1

**Brukerinnsikt**

# Når vi snakker om brukerne, hvem er de?



## OFFENTLIGE VIRKSOMHETER OG LEVERANDØRER

Arkivverkets brukere er bl.a. statlige og kommunale virksomheter, og leverandører. De har og andre brukere av andre tjenester f.eks. de historiske arkivene.



## SAKSBEHANDLERE OG INTERNT ANSATTE

For en offentlig virksomhet er brukerne saksbehandlere og internt ansatte. Det er de som skal bruke virksomhetens systemer og løsninger.

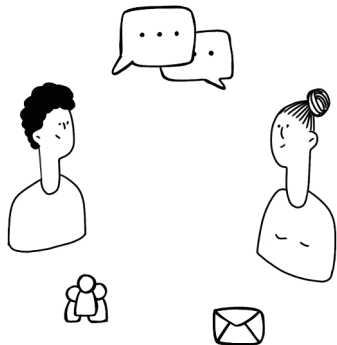


## INNBYGGERE, MEDIA OG ANDRE I SAMFUNNET

For en offentlig virksomhet er innbyggere, media og andre i offentligheten som bruker deres tjenester, også sentrale brukere.



Det er **utfordrende** for folk å forstå **hva som skal arkiveres og hvordan** det gjøres på riktig vis. Ansvar for å forstå regelverket delegeres i praksis til de ansatte

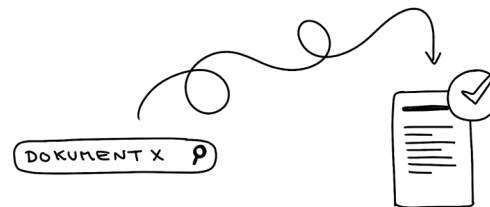


Offentlig ansatte jobber stadig mer i ulike **samhandlingsløsninger** og i **nye kanaler** ut mot innbyggere

Vi går glipp av mye viktig dokumentasjon, og vi lykkes ikke så lenge det er opp til enkeltansatte å arkivere manuelt



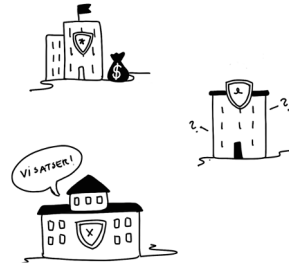
Det er i **fagsystemene** arbeidshverdagen foregår, og de er **ikke laget for å ivareta kravene om arkiv**



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



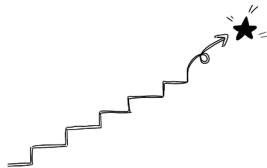
Mange arkivfunksjoner har **ikke tilstrekkelig kompetanse** og grunnlag for å drive utviklingen fremover i egen virksomhet



**Brukerne** til Arkiverket er svært **forskjellige**

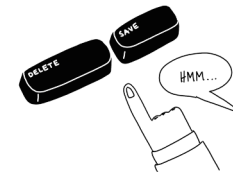


Virksomheter må **forstå sine egne arbeidsprosesser og informasjonsflyt**. Det er nødvendig for å vurdere hvilken informasjon som skal sikres og arkiveres. Flere synes det er vanskelig eller **vet ikke hvor de skal starte**



Kommuner og statlige virksomheter har **ikke nødvendigvis kompetanse, økonomiske midler og kapasitet** til å prioritere nye investeringer og tilnærminger til ivaretagelse av arkiv på kort sikt. Det er behov for et realistisk veikart og **gradvis endring**

Hvordan gjør vi det enkelt for brukerne å lykkes?



**Vurderinger av bevaring og kassasjon er vanskelig**. Da blir det og vanskelig å bygge det inn i systemer



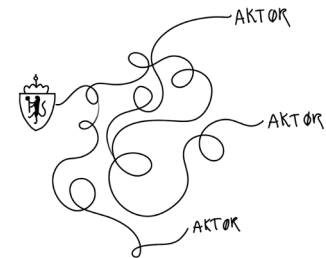
**Regelverket** totalt sett er **krevende** å forstå for en virksomhet, spesielt når man skal ivareta det i systemporteføljen





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

Arkivverket bør posisjonere seg som en relevant utviklingsaktør for digitaliseringsprosjekter



Arkivverket har at kun et lite ansvar i Arkivflokken. **Forvaltningen forventer at sterkere aktører** må på banen



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

Vi har ikke lykkes med  
skape forståelse for  
arkiv i en digital tid, og  
mulighetene for den  
enkelte virksomhet



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



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



Arkivsystemene møter **ikke brukernes forventninger til brukervennlighet**



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



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

Folk forventer bedre og mer brukervennlige løsninger som ivaretar arkiv, men utviklingen går for sakte. Vi har lært at situasjonen er fastlåst av flere grunner.



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



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



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

2

## Konsept for arbeidet med arkivfloken



**FORBEDRE RAMMEBETINGELSENE**  
Benytte læring til å jobbe systematisk med standardisering, og utvikling av nye verktøy, veiledere og tjenester som brukerne trenger

**KOMPETANSEHEVING AV ARKIVFUNKSJONENE**  
Jobbe systematisk med kompetanseheving av folk som jobber med arkiv- og dokumentasjonsforvaltning

**UTVIKLE EGNE TJENESTER**  
Evaluere tiltak og arbeide brukerrettet for å utvikle egne tjenester

# Vi gjennomførte tre prototyper for å teste ut ideer og konseptet

Det innebærer å:

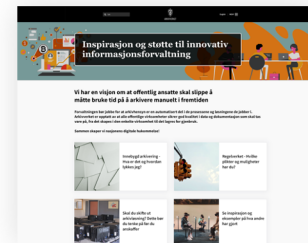
- Teste ideene på brukere
- Simulere ekte situasjoner
- Lære hva som fungerer bra og hva som ikke har ønsket effekt
- Lære mer om hva brukerne egentlig trenger

Dette var verdifullt før vi bruker ressurser på å beslutte tiltak og implementere.



## Prototype 1 Standardlab

2 samlinger med 11 personer fra 7 leverandører og offentlige virksomheter som har utviklet egne løsninger



## Prototype 2 Samling av budskap og virkemidler

18 intervjuer med 15 virksomheter i stat og kommune



## Prototype 3 Stimulere til bedre anskaffelser

Testet 1 veiledningsmøte med nytt innhold og materiell med en statlig virksomhet



## Vi har en visjon om at offentlig ansatte skal slippe å måtte bruke tid på å arkivere manuelt i fremtiden

Forvaltningen bør jobbe for at arkivhensyn er en automatisert del i de prosessene og løsningene de jobber i. Arkivverket er opptatt av at alle offentlige virksomheter sikrer god kvalitet i data og dokumentasjon som skal tas vare på, fra det skapes i den enkelte virksomhet til det lagres for gjenbruk.

Sammen skaper vi nasjonens digitale hukommelse!



Innebygd arkivering - Hva er det og hvordan lykkes jeg?



Regelverket - Hvilke plikter og muligheter har du?



Skal du skifte ut arkivløsning? Dette bør du tenke på før du anskaffer



Se inspirasjon og eksempler på hva andre har gjort



Søk vår stimuleringsordning



Finn verktøy og veiledere

Vi har testet store deler av konseptet i en prototype som oppsummerer og forsøker å svare ut en rekke brukerbehov.

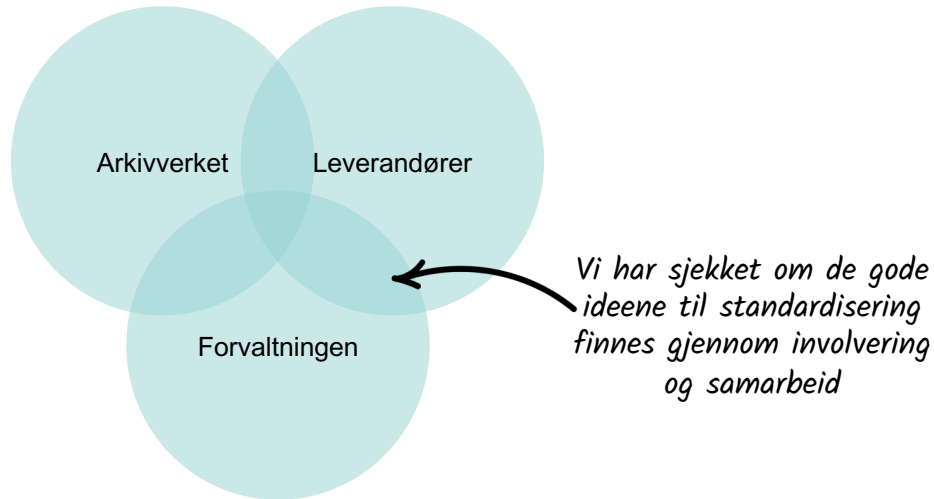
- Å sette retning og gi nye forventninger
- Samle nye eller eksisterende virkemidler fra Arkivverket
- Fokus på muligheter og handlingsrom for innovasjon og nytenkning

Vi tror det er nødvendig å gjøre disse grepene i praksis for å skape endring i dynamikken mellom Arkivverket, forvaltningen og leverandørene.

Link til prototype:

[https://invis.io/U6Z4AEPX7NB#/432656610\\_Forsteside\\_Copy](https://invis.io/U6Z4AEPX7NB#/432656610_Forsteside_Copy)

# StandardLab, involverende arbeid med standardisering



Vi inviterte leverandører og virksomheter som har utviklet egne løsninger til å utforske:

- Hva det er som holder markedet tilbake, og hva er standardens rolle i det?
- Hvilke utfordringer og behov har leverandørene og offentlige virksomheter tilknyttet standardisering?
- Hvordan man kan arbeide med å utvikle, forbedre og/eller videreutvikle standarden?

Vi har lært at dette kan være en nyttig arena for videre standardiseringsarbeid. Vi trenger og å forenkle dagens standard, samtidig som vi kommer i gang med nytt standardiseringsarbeid. Dette bør være mer involverende og ha mer fokus på kontinuerlig forbedring. Vi må sikre at standardiseringen bidrar til innebygd arkivering.



3

**Tiltak og videre  
arbeid**

# PRINSIPPER

## for hvordan vi jobber mens vi løser Arkivflokken



Brukerorientert og gjennom involvering av forvaltningen

Brukerne skal være i sentrum for utvikling og forbedring av eksisterende og nye faglige føringer og tjenester. Vi skal involvere forvaltningen underveis.



I dialog med leverandørene

Vi jobber i dialog med leverandørene for å lykkes, og er avhengig av hverandre for å skape positiv endring.



Sammen med andre premissgivere

Samarbeid og samordning er en forutsetning for å lykkes. Derfor jobber vi sammen med andre premissgivere som har tilstøtende ansvar.



Litt etter litt, og lære underveis

Vi forbedrer tjenester, verktøy og veiledere litt og litt, og tør å dele det med brukerne. Vi lærer underveis og forbedrer der det trengs.



Sammenhengende tjenester i et livsløp

Vi har fokus på at tjenestene våre må henge sammen fra start til slutt. Det er god sammenheng i hele livsløpet.

# Vi har anbefalt åtte tiltak for å løse arkivflokken

- 1** Etablere en involverende tilnærming til standardisering



- 2** Revidere godkjenningsordningen og rammene for avlevering



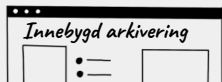
- 3** Videreutvikle veilednings-tjenesten ved å gjøre den brukerrettet og klar for å møte nye behov



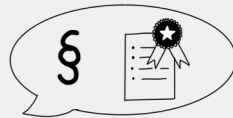
- 4** Kompetanseheving av arkivfunksjonene



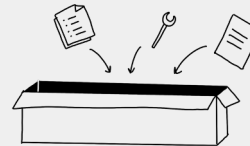
- 5** Tydelig og offisiell kommunikasjon på nettsidene om innebygd arkivering, og nye forventninger til forvaltningen



- 6** Tydeliggjør og kommuniser handlingsrommet i regelverket og standarden



- 7** Samle, utvikle og tilgjengeliggjøre verktøy og veiledere

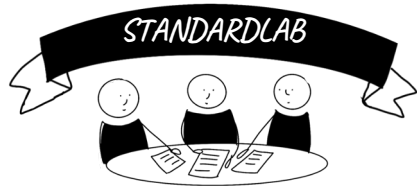


- 8** Samle og dele eksempler og erfaringer som kan inspirere og hjelpe flere



## 1

# Etabler en involverende tilnærming til standardisering



Det er enighet om at det er behov for en form for standardisering for løsninger som ivaretar arkiv. Det er behov for å jobbe på en ny måte med utvikling, som handler om kontinuerlig forbedring og mer involvering av leverandører og offentlige virksomheter, hvor man ser på standardisering i stort. Vi må sikre at standardiseringen drar i retning av innebygget arkivering.

Dagens standard (Noark) er kompleks, med mange krav, og det er utfordrende for nye leverandører å komme inn i markedet med kravene til godkjenning og referanser. Dagens standard har en plass i det videre standardiseringsarbeidet, men det er viktig at den videreutvikles, forenkles og gjøres mer fleksibel.

Standardiseringsarbeidet må møte behovene til offentlige virksomheter og leverandører, slik at de mer effektivt kan klare å ivareta hensynene, og fremme innovasjon.

Derfor må Arkivverket se på en ny involverende tilnærming til standardisering. Det må og være tydelig hva det skal løse. Arkivverket bør jobbe i to spor parallelt: 1) Videreutvikle og forenkle dagens standard og gjøre den mer fleksibel, 2) og jobbe med utviklingen av ny standardisering, som legger arkivhensynene til grunn, og hvordan man skal tilnærme seg slik standardisering. Dette er et langsiktig arbeid som bør komme i gang. Viktige utviklingsområder mtp. standardisering:

- Videreføre Standardlab som fora for å forstå behov, erfaringer, ønsker og innspill innen standardisering, og andre former for involvering.
- Legge læringen som er ervervet til grunn for fremtidig standardiseringsarbeid. Jobbe med standardisering som har fokus på de arkivfaglige hensynene, heller enn å stille detaljerte krav.
- Det er avgrenset hva dagens standard skal dekke. Dette må tydeliggjøres og det bør vurderes om man skal standardisere på områder som i dag ikke er dekket (eks datasett, register mv).
- Vurdere om krav til dokumentasjonsfangst- og forvaltning bør reguleres i samme standard som krav til avleveringsformat.
- Sikre at standardiseringsarbeidet er koordinert mot internasjonale standarder for å bidra til investeringsvilje hos leverandørene.
- Sikre at veiledning rundt standarden fremmer muligheter, heller enn å fremme begrensningene som ligger til standarden.

## Neste steg kan være:

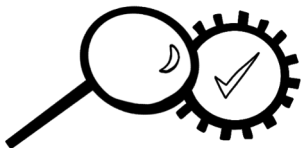
- Utarbeide et veikart for utviklingen (plan for forenkling i dagens standard og nytt standardiseringsarbeid)
- Forenkle og gjøre dagens standard mer fleksibel, (f.eks. nyansere må-krav og bør-krav i standarden)
- Etablere ny tilnærming som handler om å involvere leverandører og forvaltningen, legge til rette for innovasjon, og hyppige endringer når det er behov (for unngå store omfattende endringer)
- Jobbe parallelt med standardisering fokusert på arkivfaglige hensyn og brukerbehov
- Standardlab bør videreføres som et fora for behovskartlegging og forankring av endringer
- Utvikle veiledningen med fokus på innovasjon, ikke regelverk
- Finne riktig nivå på standardiseringen

## Mulige gevinster som vi ønsker å oppnå

- Flere og bedre løsninger for dokumentasjonsfangst i virksomhetene (økt kvalitet)
- Flere leverandører kan få interesse for å levere, gi økt innovasjon, og nye og bedre løsninger. Mulighet for reduserte priser for løsninger over tid (økt innovasjon, og økt konkurranse)

## 2

# Revider godkjenningsordningen og rammene for avlevering



Arkivverkets tjenester må ses i sammenheng fra start til slutt. Dersom vi oppfordrer forvaltningen til å jobbe med en ny tilnærming til arkivering, vil det være ønskelig å utvikle helt andre løsninger enn de som dominerer markedet i dag. Det er risiko knyttet til å utvikle eller kjøpe løsninger for arkivering som ikke er godkjent. Leverandørene og deres kunder blir sittende med store deler av usikkerheten, og det er viktig at usikkerheten fordeles riktig mellom kunder, leverandører og arkivmyndigheten eller arkivinstitusjonene.

Ber vi forvaltningen tenke nytt, da må vi og tenke nytt rundt våre tjenester. Godkjenningsordningen må ikke oppfattes å begrense nyutvikling, slik som tilfellet er i dag.

Brukerne forventer at kravene som stilles til avlevering og deponering reflekterer den nye tilnærmingen til ivaretagelse av arkivhensyn.

Vi har og lært at mange opplever håndtering av bevaring, kassasjon og avlevering som faglig utfordrende, tidkrevende og kostbart. Brukerne ser dette i sammenheng, særlig om vi oppfordrer til at de skal tenke på bevaringsvurdering og avlevering fra start til slutt når de utvikler løsninger.

**Derfor må Arkivverket** lage brukerrettede tjenester for godkjenning av arkivløsninger og avlevering til arkivinstitusjon i sammenheng

- Se tjenestene og bestemmelsene som regulerer dem i sammenheng (fra forskrift, faglige standarder, veiledning underveis, godkjenning, avlevering og tilgjengeliggjøring).
- Ha den samme fremtidsrettede holdningen på tvers av tjenestene.
- Koble arbeidet tettere på digitalarkiv-satsningen (eller bli inspirert av den).
- Fordele risiko riktig mellom Arkivverket og virksomheter/leverandører.

### Neste steg kan være:

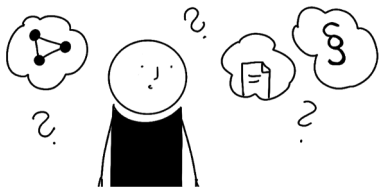
- Utrede alternative konsepter som ser innebygd arkivering, godkjenning og avlevering i sammenheng. Herunder vurder å se på:
  - Revidering, eller å ta bort, dagens godkjenningsordning slik at den ikke blir til hinder for det Arkivverket prøver å oppnå

### Mulige gevinster som vi ønsker å oppnå

- Mer fornøyde brukere (statlige og kommunale virksomheter, og leverandører) fordi det er en enklere og mer tilpasset godkjenningsordning (økt brukertilfredshet)
- Rikere, mer fleksible og komplette arkivuttrekk fra fagsystemer og andre løsninger (økt kvalitet)

## 3

## Videreutvikle veiledningstjenesten ved å gjøre den brukerrettet og klar for å møte nye behov



Arkivverket vil at forvaltningen skal løse arkivhensyn på nye måter. Dagens veiledning må tilpasses og videreutvikles slik at man har kompetansen og ressursene til dette. Arkivverket må brukerrete veiledningen gjennom å forstå hva som tilbys i dag, hvilken veiledning forvaltningen faktisk etterspør, og hvilket gap man ser mellom de. Da kan Arkivverket rigge seg for å besitte kompetansen og veiledningskulturen som trengs, og sikre at forvaltningen får tilgang på veiledningen de behøver.

I dag er det begrenset kapasitet til veiledning i Arkivverket. Brukerne forteller om komplisert språk, at Arkivverket kan fremstå "ovenfra og ned", man er for opptatt av regelverk og ikke muligheter. Virksomheter ønsker å sparre om muligheter for innebygget arkivering, og få kontakt med fagfolk

som gir de svar når de trenger det. Flere vet ikke *hva* det er mulig å veiledning fra Arkivverket på. For å lykkes må veiledningen utvikles slik at Arkivverket har riktig innstilling, kompetanse og kapasitet.

**Derfor må Arkivverket** bidra til at veiledningen har rett innhold og form slik at de kan støtte, veilede og gi svar til forvaltningen. Målet er at forvaltningen kan omsette nye forventninger fra Arkivverket til praksis, gjør bedre valg og at de får hjelp til det.

- Støtte forvaltningen med det de trenger av veiledning på, både før, i oppstart og underveis i prosjekter.
- Være på tilbudssiden og tydeliggjør hva Arkivverket veileder på.
- Sikre at det er lav terskel for å ta kontakt.
- Ha fokus på å hjelpe brukere med å forstå mulighetene sine, og ikke begrensningene. Hjelp de med svar, god sparring og vær løsningsorientert. Forstå deres behov og hva de vil løse i egen virksomhet.
- Være kjent med hvilken veiledning forvaltningen kan få fra andre (Digdir, DFØ, LUP), og samarbeid med disse for å "lenke" til hverandre.

### Neste steg kan være:

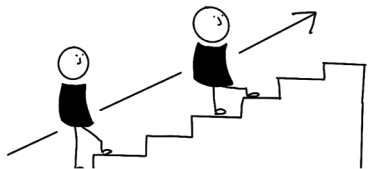
- Samle og gjennomgå tilbakemeldinger på hva brukerne har sagt og hva som er særlig utfordrende
- Identifiser kritiske punkter hvor brukerne trenger veiledning når de skal utvikle eller anskaffe nye løsninger, slik at en kan veiledere på riktige tidspunkt.
- Sett mål for veiledningen, og hvordan Arkivverket skal oppleves i veiledningen.
- Identifiser nye områder det bør veiledes på
- Vurder behov for ny kompetanse (f.eks. veiledning rundt arkitektur)
- Si tydelig utad hva Arkivverket veileder på
- Lag retningslinjer for hvordan vi snakker med brukerne, slik som å unngå unødvendig bruk av fagterminologi som kompliserer
- Etablere rammeverk for veiledning med innhold og materiell

### Mulige gevinster som vi ønsker å oppnå

- En mer brukerrettet veiledning vil gi økt kvalitet i veiledningstjenesten og kan føre til økt brukertilfredshet med Arkivverket
- Relevant veiledning kan bidra til at forvaltningen gjør bedre valg, og at arkivhensyn ivaretas i nye systemer og løsninger (god informasjonsforvaltning).

## 4

## Kompetanseheving av arkivfunksjonene



For å lykkes med visjonen for 2025 trenger Arkivverket arkivfunksjoner i den enkelte virksomhet og kommune som fungerer som et faglig bindeledd. For å oppnå innebygd arkivering, er vi avhengige av at de som jobber med arkiv- og informasjonsforvaltning er med på denne utviklingen. Det finnes dyktige og fremoverlente fagfolk på dette området. Samtidig har vi lært at en del arkivfunksjoner har lav kompetanse på områder som er viktige for *nytenkning* rundt ivaretagelse av arkiv i system og løsninger. Det kan være manglende formell kompetanse innen arkiv- og dokumentasjonsforvaltning, og at de ikke henger med på utviklingstrekk innen fagfeltet. Det kan og være svak forståelse for digitalisering og forbedringsarbeid. Arkivfunksjonene vil fortsatt ha en viktig rolle i fremtiden, men de vil kanskje trenge på andre områder i virksomheten (f.eks. i IT-avdelingen).

Det vil kreve annen type kompetanse enn i dag, og de må bli bevisst nye forventninger fra Arkivverket. Arkivverket har et ansvar i å bistå i denne utviklingen, for å nå sitt mål om å “bidra til utvikling og kompetanseheving i sektoren”.

**Derfor må Arkivverket** ta et aktivt ansvar for å vurdere hvordan de kan bidra til den kompetansehevingen arkivfunksjonene trenger, gjerne gjennom utdanningsinstitusjoner eller i samarbeid med andre.

- Tydeliggjøre hvilken kompetanse arkivfunksjonene trenger fremover, og bidra til å bygge den kompetansen, slik at den er i tråd med utviklingen vi oppfordrer til.
- Vær tydelig på at det er på tide å tenke nytt fra arkivfunksjonenes side.
- Vær tydelig på arkivfunksjonenes rolle fremover og skap forståelse for hva fremtidens jobb for en arkivar kan se ut. Slik som:
  - Dette betyr innebygd arkivering for deg som jobber med arkiv- og dokumentasjonsforvaltning
  - Arkivarens rolle i design, utvikling og anskaffelse av nye løsninger
  - Innovasjon innenfor regelverket og standarden - hvilke muligheter finnes?
  - Fra arkivar til informasjonsforvalter.

### Neste steg kan være:

- Samle forslag til de viktigste områdene der det er behov for kompetanseheving
- Kontakt utdanningsinstitusjoner og start dialog rundt muligheter for samarbeid med OsloMet, NTNU og andre utdanningsinstitusjoner for å oppdatere arkivutdanningen, og etablere enkeltkurs for videreutdanning o.l.
- Sjekk muligheter for å etablere kurs sammen med Arkivforbundet, Norsk Arkivråd e.l.
- Samarbeid med KS og KALene for å lage relevant materiell eller kurs til kommunene
- Samarbeid med Digdir, DFØ el. for å lage relevant materiell til statlig nivå (f.eks. til

### Mulige gevinster som vi ønsker å oppnå

- Økt kompetanse blant de som jobber med arkiv- og informasjonsforvaltning vil kunne gi økt kvalitet i alle ledd i arkivering (Økt kvalitet)
- Økt kompetanse kan føre til økt innovasjon gjennom bedre bestillerkompetanse i virksomhetene, og nytenking ifm. nye prosjekter og initiativ (Økt innovasjon)
- Det kan bidra til at arkivhensyn ivaretas i nye systemer og løsninger. Hvis disse er brukervennlige, kan det bidra til mer fornøyde ansatte (Økt brukertilfredshet)

## 5

## Tydlig og offisiell kommunikasjon på nettsidene om innebygd arkivering, og nye forventninger til forvaltningen



Dersom Arkivverket forventer endret adferd fra forvaltningen må det offisielt komme frem hva som er satsingen, nye forventninger og føringer til forvaltningen. Forvaltningen etterspør en offisiell kilde (nettsiden), som må være enkel å finne for leserne. Arkivverkets nettsider er en viktig kanal for å kommunisere utad.

Forvaltningen opplever fortsatt innebygd arkivering som ullent, og er usikre på hva det betyr i praksis. Det er behov for konkretisering og eksempler, hvordan det henger sammen med status på Noark, og om det vil gjøres noe med godkjenning og avlevering. Det er behov for en helhetlig og sammenhengende plan og historie utad om hva som er målet, og hva som gjøres (tiltak og prosjekter) og når det skal skje.

Derfor må Arkivverket skape forutsigbarhet om hva som pågår av diskusjoner, endringer og tiltak som vil få konsekvenser for forvaltningen og leverandørmarkedet.

Dette handler om å:

- Skape et forståelig og helhetlig bilde av de endringene som kommer, og som ser virkemidlene til Arkivverket i sammenheng
- Si tydelig hva som forventes at forvaltningen skal gjøre annerledes fremover
- Gjøre det enkelt å forstå hva som er nytt
- Få frem satsingen (innebygd arkivering) og tydeliggjør *hva det er* på nettsidene.
- Legge trykk på å få folk og forvaltningen i gang.
- Skape transparens og være tydelig på *hva* som skjer *når*, slik at folk vet når nye ting gjøres gjeldende (f.eks. en forenklet standard), eller når de kan forvente at Arkivverket skal ha klart forslag.

Neste steg kan være:

- Etabler en tydelig og enkel inngang fra Arkivverket.no til det som brukerne skal finne.
- Differensier gjerne brukere av Arkivverket for å oppleves som relevant (slektsforskning vs. forvaltningen).
- Start med det dere har, og fyll på litt etter litt når nye verktøy, veiledere mv. utvikles. Stegene for innebygd arkivering er en god start.
- Bli enig internt om hva gode eksempler på innebygd arkivering er - det er behov for felles forståelse.
- Gjennomgå tilbakemeldinger og innsikt om hva som er uklart med innebygd arkivering.
- Etabler kommunikasjonsmateriell eller kommunikasjonspakker mot ulike brukergrupper.
- Avklar eierskap til innholdet og hvordan det skal forvaltes, og av hvem.

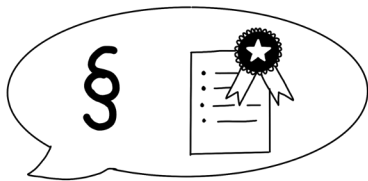
**Mulige gevinster som vi ønsker å oppnå**

- Økt forståelse for innebygd arkivering, som kan omsettes til praksis og nye løsninger i virksomhetene (økt innovasjon)
- Nye offisielle føringer får flere initiativer til å starte opp (økt innovasjon)



## 6

## Tydeliggjør og kommuniser handlingsrommet i regelverket og standarden



Arkivverket har ikke tid til å vente på en ny lov og ferdigstillingen av ny(e) standard(er) dersom de skal lykkes med å drive frem endring og nytenkning rundt systemer og løsninger.

Det krevende for offentlige virksomheter å ivareta totaliteten av regelverk som regulerer hva som skal dokumenteres og arkiveres, spesielt med tanke på å ivareta dette i systemporteføljen. Samtidig som mange opplever Noark som et hinder for innovasjon. Det eksisterer flere myter og misforståelser om arkivregelverket og standarden som hindrer innovasjon.

Forvaltningen er opptatt av å etterleve lover og regelverk, og de trenger å forstå hvordan de skal løse arkivbehov fremover, og samtidig sikre at det de gjør er innenfor gjeldende lover.

### Derfor må Arkivverket:

Gjøre det enkelt for forvaltningen å forstå hvilket handlingsrom de har til å tenke nytt rundt ivaretagelse av arkiv innenfor gjeldende regelverk og dagens standard (Noark).

Tydeliggjøre og kommunisere myter og misforståelser slik at folk forstår.

Knytte dette opp mot utvikling av veiledningstjenesten, nytt standardiseringsarbeid, få det ut på nettsidene, og bygge det inn i kompetansehevingen mot arkivfunksjonene.

### Neste steg kan være:

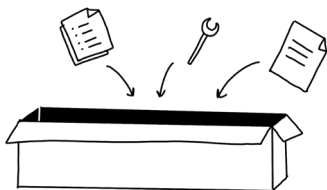
- Lag en landingsside på arkivverket.no der dette er tilgjengelig
- Ta utgangspunkt i utarbeidede myter og misforståelser som er beskrevet.
- Bruk muligheter til å formidle handlingsrommet for nytenkning i relevante fora, nettverk og arenaer
- Test innholdet på brukere og be om tilbakemeldinger for å lære om folk forstår.
- Jobb parallelt med nytt standardiseringsarbeid, og forslag til endringer i gjeldende eller nytt lovverk.

### Mulige gevinster vi ønsker å oppnå

- Bedre forståelse av regelverket og standarden for arkiv- og informasjonsforvaltning kan gi økt innovasjon i sektoren (Økt innovasjon)
- Bedre forståelse av regelverket og standarden kan og føre til at regelverket i større grad etterleves (Bedre etterlevelse av regler)

## 7

## Samle, utvikle og tilgjengeliggjøre verktøy og veiledere



Brukere, både i forvaltningen og leverandører, som skal omsette nye føringer fra Arkivverket til praksis, må ha tilgang til relevante verktøy og veiledere. Arkivverket vil ikke ha kapasitet til å hjelpe alle entil-en eller i en regulatorisk sandkasse, derfor må vi tilgjengeliggjøre verktøy slik at alle har tilgang til det samme.

Arkivverket har langt mer kompetanse enn det forvaltningen har tilgang på i dag, og derfor må vi tilgjengeliggjøre dette for flest mulig.

Veiledere og verktøy kan alltid ligge tilgjengelig, og er ikke avhengig av enkeltpersoner.

**Derfor må Arkivverket gjøre tilgjengelig gode veiledere og verktøy og annet innhold som kan bidra til å støtte brukerne i utviklingen.**

- Vi må omsette kunnskapen vår til noe som er tilgjengelig for alle.
- Gjøre forvaltningen i stand til å hjelpe seg selv.
- Få oversikt over hva det er behov for og hva vi har, og lage det brukerne trenger som ikke finnes i dag.
- Lage tilpasset innhold til ulike målgrupper og til ulike trinn i prosessen (når behov defineres, anskaffe, utvikle)
- Få brukere til å finne verktøyene til Arkivverket der de leter

Få det ut - eksempelvis:

- Innebygd arkivering forklart på 5 minutter
- Slik kartlegger du en arbeidsprosess
- Slik vurderer du hva som skal arkiveres fra dine arbeidsprosesser
- Datavalideringsverktøy
- Slik kartlegger du brukerbehov før du lager systemer og løsninger
- Veileder for bevaring og kassasjon
- Slik bygger du inn arkivhensynene i en løsning
- Topp ti fallgruver i anskaffelse av nye IT-systemer

**Neste steg kan være:**

- Lag en landingsside hvor innholdet er tilgjengelig
- Samle innspill, ønsker og ideer til verktøy som kommer frem gjennom prosjektet eller i dialog med brukere i sektoren
- Velg ut noe enkelt og begynn å legge ute
- Test verktøy i prosjekt, eller arbeid dere er involvert i, og forbedre det underveis
- Få oppdatert andre offentlige veiledere som allerede brukes (metodikk for informasjonsforvaltning, orden i eget hus, nasjonal verktøykasse for datadeling)
- Få Digdir og andre til å lenke til Arkivverket på relevante sider
- Link til andres verktøy som er relevante for innebygd arkivering fra Arkivverkets sider, (f.eks. innebygd personvern, noe hos KS)

**Mulige gevinster vi ønsker å oppnå**

- Tilgjengelig verktøy og veiledere kan igjen føre til økt kompetanse hos de som jobber med arkiv- og informasjonsforvaltning ute i virksomhetene og vil kunne gi økt kvalitet i alle ledd i arkivering (Økt kvalitet)
- Mer informasjon kan føre til at man i større grad anskaffelser løsninger som treffer brukerbehov (spart tid og kostnader over tid)

## 8

## Samle og dele eksempler og erfaringer som kan inspirere og hjelpe flere



Mange lurer på hva Arkivverkets visjon og innebygget arkivering vil bety i praksis. Da er det virkningsfullt å vise gode eksempler som gjør det konkret. Folk synes det er både nyttig og gøy å se hva andre har gjort når de selv skal løse et prosjekt eller står ovenfor en utfordring.

Ved å løfte frem kommuner og virksomheter som jobber med, eller har løst problemstillinger som er relevante for innebygd arkivering, så kan de være til inspirasjon for andre. Det kan hjelpe flere virksomheter i gang med en tilnærming til innebygd arkivering.

### Derfor må Arkivverket:

- Løfte frem eksempler fra stat og kommune og dele deres erfaringer
- Bidra til erfaringsdeling i offentlig sektor, og med å sette aktører i forvaltningen i kontakt med hverandre.
- Samle og dele erfaringer som hjelper andre i å lykkes: positive erfaringer, utfordringer de har møtt, feil de har gjort, hvordan de løste det, gevinster og resultater de har oppnådd mv.

Eksempler kan og være mer konkrete ting, som "slik satt de opp arkitekturen sin", eller "slik beskrev de behovet sitt til ledelsen", "brukerhistorie fra kommunen"

### Neste steg kan være:

- Lag en landingsside der dere deler eksempler og inspirasjon
- Start med de eksemplene dere har og tilgjengeliggjør de
- Gi noen ansvar for å samle læring og erfaringer, beskrive og tilgjengeliggjøre det
- Etabler en prosess for å samle og prosessere læring
- Jobb med ulike formater som kan supplere hverandre (tekst, animasjon, eller video)
- Link dette til relevante verktøy og veiledere for innbygd arkivering

### Mulige gevinster vi ønsker å oppnå

- Erfaringsdeling kan føre til at det igangsettes nye prosjekter og initiativ fordi flere får forståelse for hvordan de kan tenke nytt rundt arkivering (økt grad av spredning av innovasjoner)
- Muliggjør at folk kan ta kontakt med hverandre og drive erfaringsutveksling som igjen kan føre til at flere gode ideer genereres (økt innovasjon)

3

## **Brukerhistorier**

Slik kan det se ut når vi  
har lykket med tiltakene

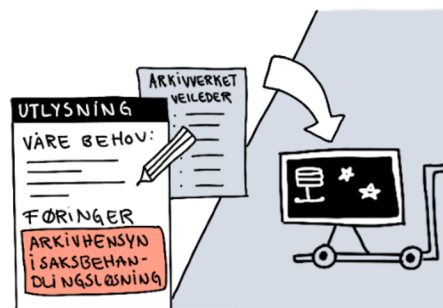
## Etaten har et utdatert saksbehandlingssystem...



Etaten er en stor, statlig virksomhet som behandler mange saker i løpet av et år. Det er stor frustrasjon blant ansatte, siden dagens saksbehandlingssystem er svært lite brukervennlig og treigt. Det har lenge vært ønske om å anskaffe eller utvikle et nytt og bedre system.



IT-direktøren har fulgt med på alt som skjer rundt innebygd arkivering. Hun leser jevnlig Arkivverkets og DigDir's artikler, og har deltatt på konferanser om tema. Det gjør at hun kjenner til mulighetene, og forventningen om å tenke nytt på arkivfeltet. Hun bruker eksempler fra andre virksomheter for å synliggjøre gevinstene opp mot eierdepartementet og får aksept for investeringen.



Etaten går i gang med å beskrive behovet sitt og utlyse en innovativ anskaffelse. En av føringene er at de vil bygge arkivhensyn inn i saksbehandlingsløsningen. I arbeidet med anskaffelsen bruker de Arkivverkets veileder for å identifisere hvilken informasjon de skaper i sine arbeidsprosesser. De ender opp med en nytenkende og dyktig leverandør.



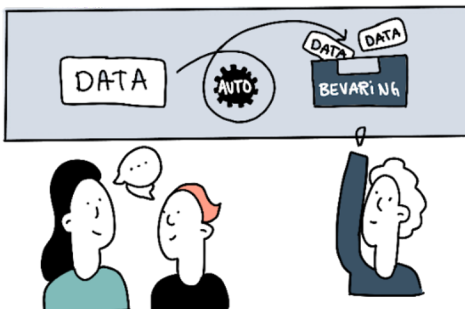
Etter noen måneder er de endelig i gang, og utviklingsteamet jobber hurtig. De tar utgangspunkt i en informasjons- og metadatamodell som DigDir og Arkivverket har tilgjengeliggjort på GitHub. Teamet følger med også med på Arkivverkets løpende standardiseringsarbeid. Det gjør det lettere for dem å tenke på hele livsløpet til systemet og ivareta dataene som skal bevares.



De er en stor virksomhet med god kompetanse og utviklingskapasitet internt. Derfor klarer de seg hovedsakelig uten hjelp, men noen ganger i utviklingsprosessen står de fast. Da er Arkivverket lett å få kontakt med, og Etaten kan sparre underveis og får veiledning fra dyktige fagfolk.



Den nye løsningen utvikles bit for bit og rulles ut gradvis. Fordi systemet er bygget i tråd med Arkivverkets enkle standardiseringsarbeid, er den automatisk godkjent og kan tas i bruk med én gang. Det er god stemming i utviklingsteamet!



De har tatt smarte grep som gjør at riktige data bevares automatisk, og saksbehandlerne slipper å arkivere manuelt. Ledelsen får mye enklere tilgang til data som brukes til analyse og bedre styring, og deles med felles datakatalog. Tiden saksbehandlerne nå sparer bruker de til bedre dialog med innbyggerne, og kontinuerlig forbedring av egne tjenester.



Årets innbyggerundersøkelse viser en dramatisk økning i brukertilfredshet. Saksbehandlingstiden har blitt betraktelig kortere, samtidig som de ansatte melder om høyere motivasjon og bedre arbeidsdager. IT-direktøren smiler, rister litt på hodet og sier for seg selv: *Hvorfor gjorde vi ikke dette før?*

## Alle ansatte har kastet seg uti og bruker Teams!



Direktoratet har over 300 ansatte. Etter covid-19 har alle begynt å bruke Microsoft Teams hyppig i sine prosjekter. De fleste er svært fornøyd med hvor bra samhandlingen er.



På Arkivverkets populære konferanse kom det tydelig frem at mye av dokumentasjonen fra slike samhandlingsløsninger må arkiveres. Anne er arkivansvarlig i Direktoratet. Hun har gitt beskjed om dette internt flere ganger, men det fører til mye manuelt og tidkrevende arbeid. De ansatte er frustrerte, og viktig informasjon går tapt.



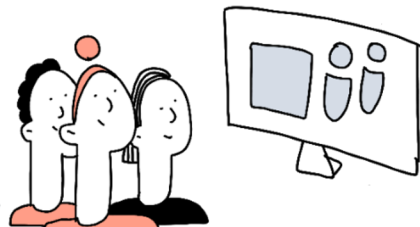
Anne bestemmer for å ta grep! På Arkivverket sine nettsider finner hun argumentasjonen hun trenger for å få midler fra ledelsen. Hun finner også eksempler på hvordan andre virksomheter har løst samme utfordring. Hun jubler når ledelsen tar det på alvor og sikrer budsjett til at dette kan gjøres nå!



Direktoratet har rammeavtale og god relasjon med en dyktig leverandør på IT-utvikling. Anne tar utgangspunkt i brukerhistorier og datamodeller fra Arkivverket for å utforme behovsbeskrivelsen til leverandøren. Hun tar også kontakt med en av etatene som delte erfaringer på konferansen, for å høre mer detaljer om hvordan de gikk frem.



De kommer fort i gang, og utviklingen går bra. Men de stanger hodet i en rekke vurderinger av hva som skal bevares i Teams. Hva sier regelverket? Hva skal tas vare på? Og hva er lurt? Da tar Anne et videomøte med veiledningstjenesten i Arkivverket. Hun får gode råd, konkrete svar og de kommer seg videre i utviklingen – hver gang.



Etter noen måneder er endelig den nye løsningen klar til å tas i bruk. Nå er arkivsynsnettet bygget rett inn i Teams! De ansatte får god opplæring, og er veldig glad for å slippe dårlig arkivsamvittighet. Nå kan de fokusere på å gjøre en god jobb!



Ledelsen roser utviklerteamet, og understreker at dette var virksomhetskritisk å få på plass. Nå har vi endelig god informasjonsforvaltning. Direktoratet har også vokst veldig fort de siste årene. Tiden de sparer på arkivering gjør at de nå kan redusere veksten i antall ansatte. Det er bra for alle!



De fortsetter å videreutvikle og forbedre løsningen. Årets arkivkonferanse livestreames, og Arkivverket har bedt Direktoratet om å presentere. Der deler arkivansvarlig, leverandøren, tillitsvalgt og direktøren sine oppføringer og nedturer. Det blir veldig godt mottatt! *Vi klarte det!* tenker Anne.

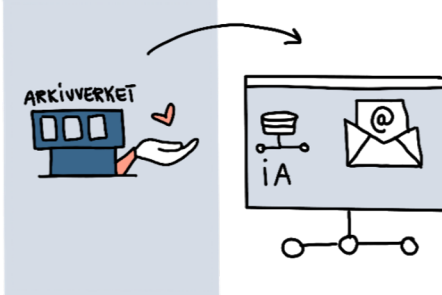
## Kommunen sliter med e-postrutinene...



Unni jobber som arkivansvarlig i en liten kommune. De har trange budsjetter, og hun sjonglerer hundrevis av ulike oppgaver. Nå har statsforvalteren vært på tilsyn. Dessverre lå mye viktig informasjon i e-poster som ikke var arkivert. Unni må følge opp pålegg om å utbedre rutinene for dokumentasjon.



Kommuneadministrasjonen bestemmer seg for å utbedre, men de aner ikke hvor og hvordan de skal begynne. Unni kontakter KS for hjelp. Heldigvis samarbeider Arkivverket og KS tett. Det viser seg at det er utviklet en gjenbrukbar løsning som passer perfekt til kommunens behov! Unni sitter på kontoret og jubler inni seg.



Fordi de har lite kapasitet selv, får de veiledning og hjelp av Arkivverket underveis i implementeringen av løsningen. Med relativt enkle grep klarer Unni å få på plass en innebygd arkiveringsløsning raskt. Den er halvautomatisert, og tar vare på riktige e-poster der det trengs. Det beste er at løsningen passer fint inn i deres eksisterende arbeidsprosesser.



De ansatte er glad for å slippe mye dårlig samvittighet i arbeidet, spesielt etter alt som kom frem i tilsynet. Graden av dokumentasjon i saksgangen øker betraktelig, samtidig som folk kan bruke tiden på det de egentlig skal. Unni får masse positiv tilbakemelding fra mange kollegaer.



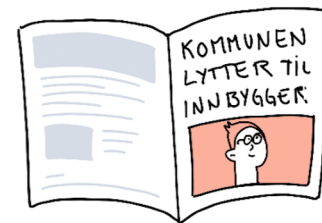
På høsten får kommunen en stor klagesak i fanget: En familie klager på en byggesak der kommunen har gitt tillatelse til bygging av en stor blokk ved siden av boligen deres. Nå krever familien å få innsyn i saksgangen. I tillegg får de hjelp av lokalavisen, som slår opp saken og følger den tett.



Mye av saksgangen og vurderingene har skjedd via e-post, men takket være Unnis innsats er den arkivert! Familien går gjennom kommunens interne e-postutveksling, og finner flere tegn på at det er gjort feil. Kommunen beklager, og får omgjort vedtaket.



Familien og ikke minst lille Fredrik, er glad for å ha fått et riktig vedtak i saken. Nå mister de ikke utsikten og det lille skoghollet alle barna liker å leke i. Sjefen for plan- og bygg i kommunen roser de ansatte fordi kommunen er etterrettelig: *Rettsikkerhet er avgjørende for at innbyggerne har tillit til kommunens arbeid!*



Kommunen får positiv omtale i lokalavisen, og spesielt skryt for hvor åpne de var i møte med klagesaken. Unni sender en takk til alle som har bidratt til å få på plass løsningen.