

BRUKERUNDERSØKELSE

IKA TRØNDELAG

2010

INNHOOLD

1.0 Formålet med undersøkelsen	3
2.0 Metode	4
3.0 Analyse og resultat	5
3.1 Innledning	5
3.2 Arkivdanning	6
3.3 Digitalt depot	6
3.4 Papirdepot	8
3.5 Innsyn	8
3.6 Formidling	9
3.7 Kurs og kompetanseheving	9
3.8 Kommunikasjon og dialog	10
3.9 Kostnader	11
4.0 Oppsummering og anbefalinger	13
4.1 Kvalitet på tjenester IKA Trøndelag IKS leverer	13
4.2 IKA Trøndelag sine oppgaver og roller	14
4.3 Arbeidsgruppens anbefaling	14
5.0 vedlegg	15

1.0 FORMÅLET MED UNDERSØKELSEN

IKA Trøndelag har som formål å fungere som en kompetanseinstitusjon innenfor et fagområde i stadig endring. En kommunal depotinstitusjon leverer helt andre tjenester i dag enn for kun få år siden. Det samme vil nok stemme i årene fremover. IKA Trøndelag sin strategi- og virksomhetsplan settes av representantskapet, og videreføres som vedtak i styret. For IKA Trøndelag er det svært viktig å få tilbakemelding på hvordan disse vedtakene følges opp ved de tjenester som leveres eierne. Styrevedtak i sak nr. 4 "IKA Trøndelag – oppgaver og roller" av 22.06.2009 inviterer eiere av bedriften til dialog om bedriftens tjenestetilbud.

Formålet med undersøkelsen vil som følge av dette styrevedtaket være todelt;

1. Måle kvaliteten på de tjenester IKA Trøndelag IKS leverer til sine eiere pr. i dag.
2. Gjøre rede for om IKA Trøndelag sine oppgaver og roller står i samsvar med forventninger og det behovet våre eiere har.

2.0 METODE

Undersøkelsens primære formål er dialog og tilbakemelding fra eiere. Av den grunn besluttet styret i sitt vedtak at gruppen ansvarlig for utførelse skulle bestå av fem representanter fra våre eiere samt to rådgivere fra IKA Trøndelag og en representant fra Statsarkivet i Trondheim. Arbeidsgruppen bestod av følgende personer;

- Britt Brevik, arkivleder Ørland kommune. Leder av gruppen.
- Eva Kristin Lian, arkivleder Innherred Samkommune
- Stein Terje Eriksen, fylkesarkivar Sør Trøndelag Fylkeskommune (Stein Terje Eriksen ble senere erstattet av rådgiver Ann Mari Stavrum, Sør Trøndelag Fylkeskommune)
- Kerstin Sandburg, arkivleder Røros kommune
- Ann Elin Aas, arkivleder Malvik kommune.
- Knut Arild Knudsen, arkivar Statsarkivet i Trondheim.
- Tone Stakvik, rådgiver IKA Trøndelag.
- Petter Pedryc, rådgiver IKA Trøndelag. Sekretær for gruppen

Gruppens første møte ble avholdt 31.08.2009, og møtehyppigheten har vært ca et møte pr. måned.

Gruppens største utfordring var utforming av selve undersøkelsen. Skal brukerundersøkelsen ha verdi for videre bruk er det viktig at man stiller de rette spørsmålene. Gruppen valgte her å dele IKA Trøndelag inn i fagområder, og på grunnlag av erfaringen i gruppen ble spørsmålene utformet for hvert enkelt fagområde. Fokuset var delt i henhold til undersøkelsens formål. Delvis skulle spørsmålene måle kvaliteten på tjenester som blir levert i dag og delvis skulle de gjøre rede for om tjenestene stod i overensstemmelse med det faktiske behovet. Gruppen utarbeidet også spørsmål som gikk på bedriften i sin helhet etter samme prinsipp.

I forhold til selve gjennomføringen av undersøkelsen stod man overfor flere alternativ. En nettbasert løsning ble valgt på grunnlag av kost og nytte. Selve gjennomføringen ble satt ut til KomRev Trøndelag IKS, som allerede sitter på lisens for brukerundersøkelsesverktøyet QuestBack. Marte Bjørnelv ved KomRev ble også leid inn for å kvalitetsikre både selve undersøkelsen samt endelig sluttrapport. Som en objektiv part ble også Marte Bjørnelv bedt om å analysere brukerundersøkelsen, dette for å ivareta sluttrapportens objektivitet. Brukerundersøkelsens integritet har også blitt ivaretatt ved at anonymitet har blitt ivaretatt.

Undersøkelsen ble sendt ut til målgruppen 01.02.2010, og purring ble foretatt etter en uke. Målgruppen ble definert som kommunens brukere ved IKA Trøndelag, altså arkivledere, IT ledere og rådmenn. Man kan argumentere for at IKA Trøndelag har mange andre brukere, eksempelvis kommunens innbyggere i forhold til innsyns saker, samt flere samarbeidspartnere i det øvrige ABM miljøet. Arbeidsgruppen mener at denne brukerundersøkelsen primært skal måle tilfredshet hos IKA Trøndelag sine eiere. Dersom man ønsker å måle tilfredshet ved andre brukergrupper så må dette gjøres i en separat brukerundersøkelse.

Totalt svarprosenten lå på 52.7 % (58 av 110). Svarprosenten pr. gruppe er som følger:

- Totalt: 52,7 % (58 av 110)
- Arkivledere: 84,2 % (32 av 38)
- IT: 31,4 % (11 av 35)
- Rådmenn: 40,5 % (15 av 37)

I henhold til KomRev som gjennomførte undersøkelsen anses en svarprosent på over 50 % som god. Blant deltakere i målgruppen er det ingen overraskelse at svarprosenten er høyest blant arkivledere, da dette er gruppen som har mest kontakt med IKA Trøndelag. En svar prosent på 40,5 % blant rådmenn må også sies å være god, tatt i betraktning at dette er en gruppe som normalt er vanskelig å nå i forhold til brukerundersøkelser. Blant de 11 IT-lederne som deltok på undersøkelsen ble svaralternativet "vet ikke" i stor grad benyttet. Dette kan tyde på at spørsmålene ikke har vært like relevante for denne respondentgruppen eller at de ikke hatt mye befatning med arkiv og IKA Trøndelag. Flere IT-ledere har også kommentert dette i fritekstfelt.

3.0 ANALYSE OG RESULTAT

I det følgende presenteres resultatene fra brukerundersøkelsen. Analysen tar utgangspunkt i svarene fra alle respondentene, det vil si både arkivledere, IT-ledere og rådmenn. Der det er store forskjeller mellom svarene fra de ulike gruppene, er dette kommentert. I tolkningen av resultatet er det viktig å ha i mente at arkivlederne utgjør en stor del av respondentene, og dermed vil prege de totale svarene i stor grad.

I figurene presenteres svarene som en score på en skala fra 1 til 6¹. En "tommelfingerregel" for tolkning er at 1 til 3 er lavere verdier enn middels, mens 4 til 6 er høyere verdier enn middels. Scoren angir gjennomsnittsverdien for alle respondentene. Den sier ingenting om spredningen i svarene, det vil si om det er stor enighet eller uenighet i respondentgruppen. Spredningen kommenteres i teksten der det er relevant.

Respondentenes fritekstkommentarer er gruppert etter innhold, og gjengis i hovedtrekk.

3.1 INNLEDNING

Respondentene ble spurt om hvor ofte de er i kontakt med IKA Trøndelag. Resultatene viser at arkivlederne er de som er oftest i kontakt med IKA: 16 % er i kontakt med IKA hver uke, mens 45 % er det hver måned. Alle arkivlederne oppgir at de er i kontakt med IKA i løpet av året. Til sammenlikning er 55 % av rådmennene og 27 % av IT-lederne aldri i kontakt med IKA.

Resultatene fra undersøkelsen viser at respondentene jevnt over har lite kjennskap til de styrende dokumentene ved IKA. De har bedre kjennskap til selskapsavtalen, enn til strategiplanen og virksomhetsplanen. Dette gjelder alle tre respondentgruppene.

¹ Unntatt figurene 7 og 9 der prosentvis fordeling på de ulike svaralternativene presenteres.

3.2 ARKIVDANNING

Spørsmålene om arkivdanning i figur 1 ble stilt kun til arkivlederne.



Vi ser av figuren at arkivlederne jevnt over er fornøyd med hjelpen fra IKA Trøndelag når det gjelder ulike sider ved arkivdanning. Det er størst spredning i svarene når det gjelder hjelpen til å utarbeide rutiner innenfor arkivdanning; her er mange fornøyd men det er også en god del som lite fornøyd med hjelpen de får. Arkivlederne er mest fornøyd med hjelpen de får til å lage arkivplan.

Både arkivledere og IT-ledere ble spurt om hvor fornøyd de er med hjelpen fra IKA Trøndelag når det gjelder oppbygging av elektroniske arkiv og anskaffelse av nye elektroniske systemer. IKA Trøndelag får jevnt over lavere score på disse spørsmålene enn de i figur 1, det vil si at respondentene er mindre fornøyd med hjelpen på disse områdene.

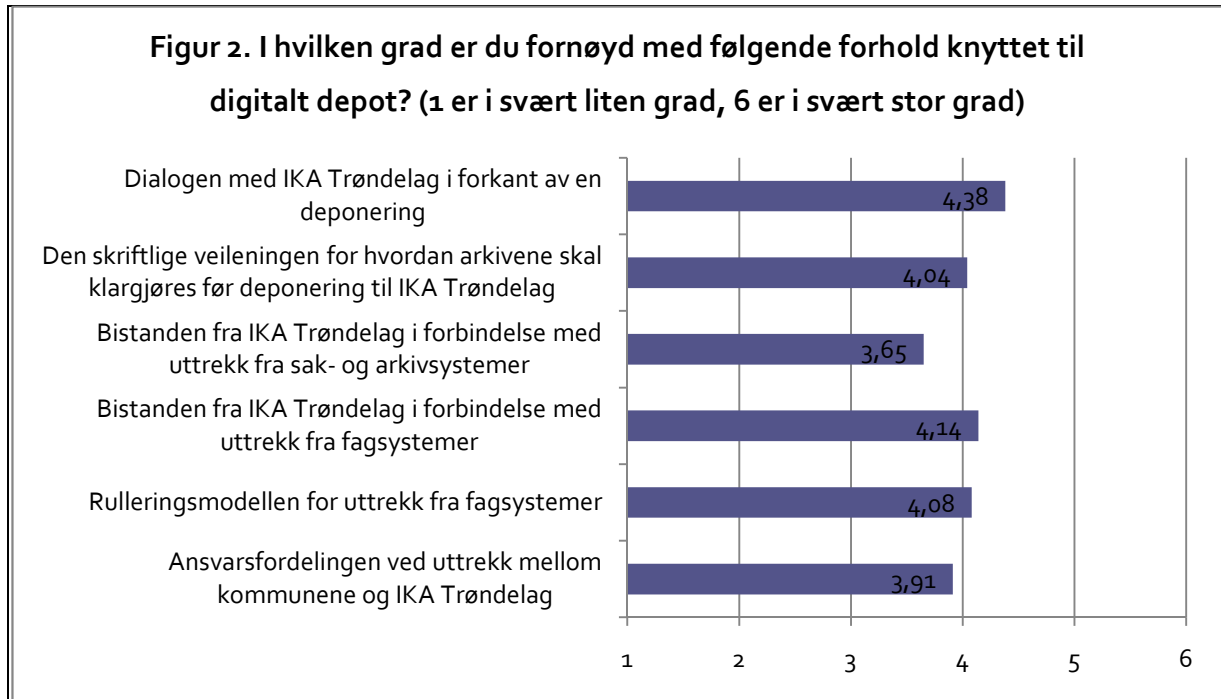
Arkivledere og IT-ledere er middels fornøyd med verktøyet arkivplan.no. Fritekstkommentarene til arkivplan.no går i stor grad på at verktøyet er noe vanskelig og tungvint å bruke, og kunne vært mer brukervennlig.

3.3 DIGITALT DEPOT

Nesten alle respondentene (ca 90 %) har tillit til at deponerte digitale arkiv er forsvarlig oppbevart hos IKA Trøndelag.

Arkivforskriften § 3-16 stadfester at det er arkiveiers ansvar å gi innsyn i elektronisk skapte arkiv. 60 % av de som har svart på undersøkelsen mener at IKA Trøndelag likevel burde tilby tjenesten formidling av/innsyn i deponert elektronisk materiale. Kun 7 % er uenig i dette, herav ingen arkivledere.

Figur 2 viser hvor fornøyd arkivledere og IT-ledere er med ulike forhold knyttet til digitalt depot. Mellom 45 og 55 % av IT-lederne har svar "vet ikke" på alle disse spørsmålene. Dette tyder på at de ikke har god nok kjennskap til området/ikke berøres direkte av disse forholdene. Det er også jevnt over mange arkivledere som har svart "vet ikke" her, og begrunner det i fritekstfeltet: Har til nå ikke foretatt uttrekk fra elektroniske systemer/har ikke avlevert noe til digitalt depot og har derfor ikke forutsetninger for å svare på spørsmålet.



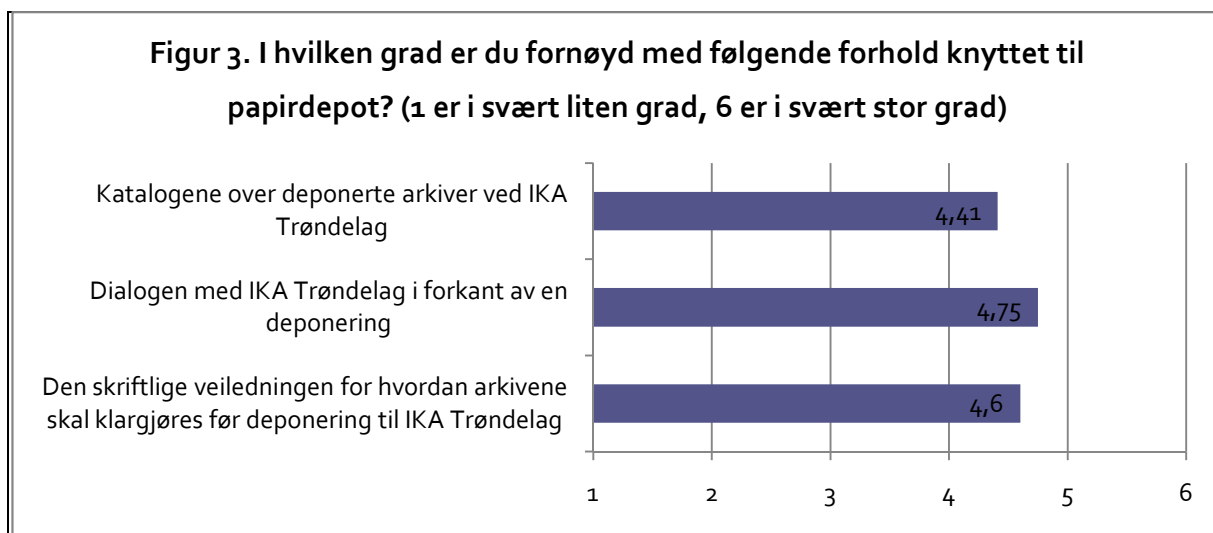
De som har svart, er imidlertid jevnt over relativt fornøyd med dialogen med IKA Trøndelag i forkant av en deponering. Respondentene er minst fornøyd med bistanden fra IKA Trøndelag i forbindelse med uttrekk fra sak- og arkivsystemer, og ansvarsfordelingen ved uttrekk mellom kommunene og IKA Trøndelag.

Det er også flere av fritekstkommentarene som går på ansvarsfordelingen mellom kommunene og IKA Trøndelag, og her kan det synes som det fortsatt er uklarheter når det gjelder hvem som har ansvar for hva.

3.4 PAPIRDEPOT

Tilnærmet alle arkivledere og rådmenn (96 %) har tillit til at deponerte papirarkiv er forsvarlig oppbevart hos IKA Trøndelag.

Figur 3 viser svarfordelingen blant arkivlederne med forhold knyttet til papirdepot.



Figuren viser at arkivlederne er godt fornøyd med dialogen med IKA Trøndelag i forkant av en deponering av papirarkiv – i likhet med for digitale arkiv. Arkivlederne er også jevnt over fornøyd med den skriftlige veiledningen for hvordan arkivene skal klargjøres før deponering til IKA Trøndelag. De er minst fornøyd med katalogene over deponerte arkiver.

Flertallet blant arkivledere og rådmenn tror ikke IKA Trøndelag har oversikt over arkiver kommunene ennå ikke har deponert. Her er det imidlertid også en stor andel som ikke har noen mening.

Både arkivledere og rådmenn ble spurt om de mener det er viktig at IKA tar i mot privatarkiv til deponering. Ca75 % av de om svarte er positive til dette. Fritekstkommentarene peker imidlertid blant annet på at IKA Trøndelag bør prioritere arbeidet med kommunens arkiver framfor privatarkiv, så lenge kommunens arkiv ikke er katalogisert og ordnet.

3.5 INNSYN

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at arkivlederne er godt fornøyd med saksbehandlingstiden når de ber om innsyn og hvordan tjenesten rundt tilbakelån av deponert arkivmateriale fungerer. Her er det imidlertid en stor "vet ikke"-andel, og fritekstkommentarene tyder på at dette skyldes at man ikke har benyttet disse tjenestene.

Flere understreker i fritekstkommentarene at de opplever god service når de etterspør materiale. IKA Trøndelag kan imidlertid bli bedre når et gjelder oppdatering av kataloger for avlevert materiale. Her uttrykkes det også et ønske om muligheten for å bruke IKA Trøndelags hjemmeside til å få oversikt over kommunens avleverte materiale og for å søke i dette.

Verken rådmenn eller arkivledere tror kommunens innbyggere i særlig grad er kjent med at de kan henvende seg direkte til IKA Trøndelag for å få innsyn i arkiver deponert ved IKA.

De aller fleste rådmenn og arkivleder (over 80 % av de som svarte) ønsker en årlig rapportoversikt over behandlede innsynssaker for sin kommune.

3.6 FORMIDLING

63 % av rådmenn og arkivledere ønsker mer informasjon om formidlingsprosjekter som pågår ved IKA Trøndelag. Det store flertallet synes også det er viktig at IKA deltar i formidlingsprosjekter, som for eksempel Dora Devised, som tilgjengeliggjorde arkiver for barn i grunn- og videregående skole. Ingen er helt uenig i dette.

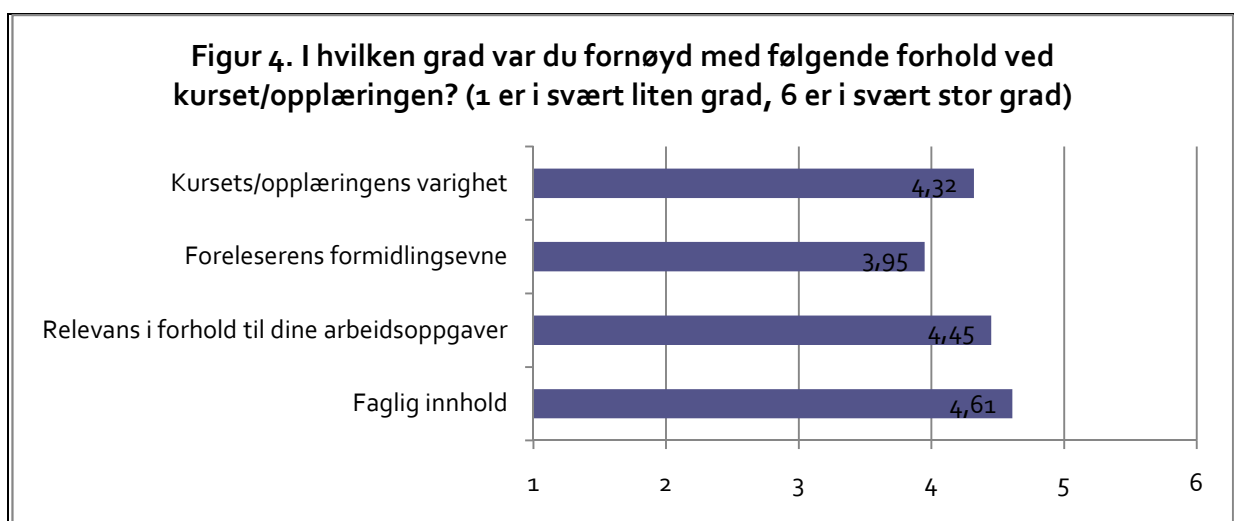
Fritekstkommentarer knyttet til dette går blant annet på at slike prosjekter i utgangspunktet er positivt, men ikke må gå på bekostning av tjenestene som skal ytes til medlemskommunene. En kommentar peker på at det at IKA Trøndelag opererer i et bredt perspektiv også vil tjene medlemskommunene, men at IKA bør prioritere medlemskommunene så lenge man er på etterskudd med en del kjerneoppgaver.

Det store flertallet av rådmenn og arkivledere ønsker at IKA Trøndelag skal profilere seg og sine tjenester direkte overfor kommunens innbyggere. Det er imidlertid også noen som er helt uenig i dette, og mener at formidling bør gå gjennom kommunen da det er kommunens arkivdepot det er snakk om.

3.7 KURS OG KOMPETANSEHEVING

65 % av respondentene oppgir at de har deltatt på kurs/opplæring i regi av IKA Trøndelag. Blant arkivlederne er tallet 94 %.

Figur 4 viser hvor fornøyd de som har deltatt var med ulike sider ved kurset/opplæringen.



Figuren viser at de som har deltatt på kurs/opplæring var godt fornøyd med det faglige innholdet og opplæringens relevans i forhold til egne arbeidsoppgaver. Respondentene var litt mindre fornøyd med foreleserens formidlingsevne.

IKA Trøndelag holder i løpet av et år flere samlinger for ansatte i kommunene. Figur 5 illustrerer hvilke faktorer respondentene mener er viktig for at de skal ønske å delta på slike samlinger.



Som vi ser av figuren er alle de nevnte faktorene viktige. For framtidige kurs/opplæringsamlinger er det viktigst at tema for samlingen er praktisk orientert. Det er også viktig at det gjennom samlingen åpnes for å bygge nettverk med andre som jobber med arkiv. Minst viktig er det at samlingen er en kombinasjon av forelesninger og gruppearbeid. På denne faktoren er imidlertid svarfordelingen mer spredt, det vil si at det er mer uenighet blant respondentene.

Alle respondentene ble stilt spørsmål om hvilke kompetansehevende tiltak de ønsker at IKA Trøndelag skal tilby. Hyppigst nevnt er opplæring innenfor elektroniske arkiv. Nevnt av flere er også grunnleggende arkivkurs for nye medarbeidere og opplæring i arkivplan.

I fritekstkommentarene pekes det på som viktig at foreleser er tydelig og gir klare faglige råd til kursdeltakerne. Det er også viktig at foreleser gir klare og tydelig svar på spørsmål.

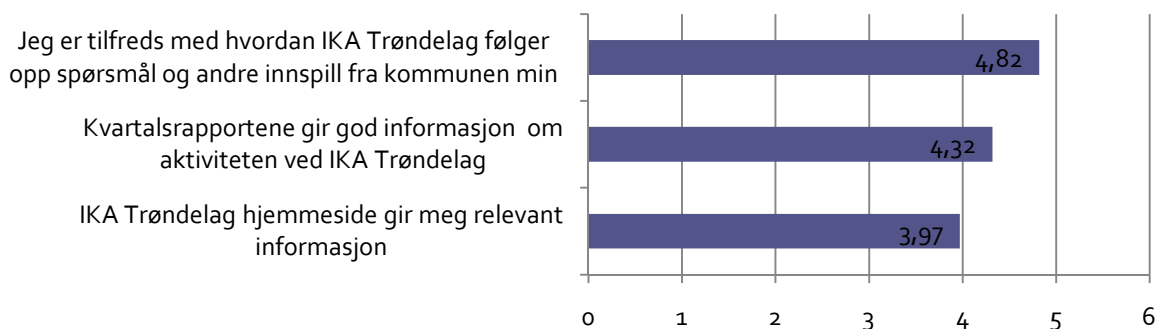
3.8 KOMMUNIKASJON OG DIALOG

Tilbakemeldingene i brukerundersøkelsen tyder på at IKA Trøndelags hjemmeside blir brukt. Det store flertallet av arkivledere oppgir at de bruker siden månedlig. 28 % av alle respondentene svarer at de aldri bruker den, og dette er hovedsakelig IT-ledere og rådmenn.

70 % av alle respondentene har ikke besøkt nettsiden arkivsenteret.no, som er en felles nettside for samtlige institusjoner ved Dora. De som svarer at de har besøkt denne siden er i all hovedsak arkivledere.

Figur 6 viser hvor enig eller uenig respondentene er i ulike påstander om dialogen med IKA Trøndelag.

Figur 6. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (1 er helt uenig, 6 er helt enig)



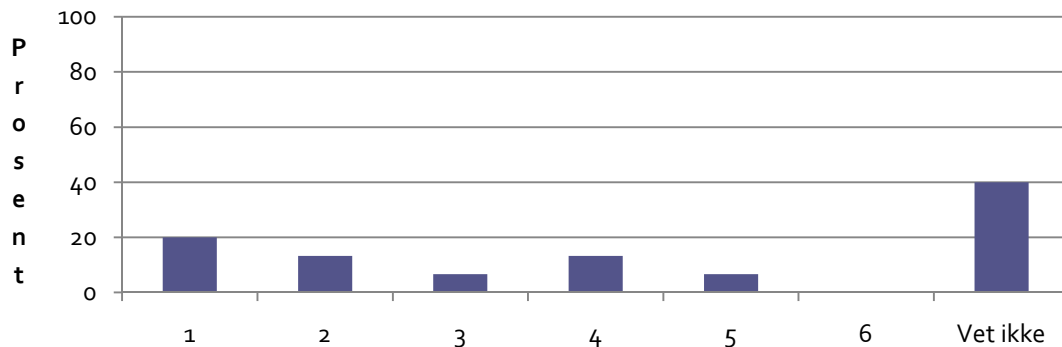
Respondentene er jevnt over tilfredse med hvordan IKA Trøndelag følger opp spørsmål og innspill fra kommunen sin. De er noe mindre tilfredse med informasjonen i kvartalsrapportene om aktiviteten ved IKA Trøndelag. Respondentene er minst enig i at IKA Trøndelags hjemmeside gir relevant informasjon. Til de to sistnevnte påstandene er det mange som svarer "vet ikke", noe som kan tyde på at de ikke kjenner til innholdet i kvartalsrapportene og/eller hjemmesiden.

Fritekstkommentarene går på at hjemmesiden bør oppdateres hyppigere, og det bør legges ut mer relevant informasjon. Andre kommentarer går på at dialogen med IKA Trøndelag er svært god, mens noen påpeker at den er personavhengig. I én kommentar etterlyses anbefalinger i konkrete saker med begrunnelser.

3.9 KOSTNADER

I undersøkelsen ble rådmennene bedt om å ta stilling til følgende påstand: "Min kommune kan være villig til å øke overføringene til IKA Trøndelag for å få tilgang på flere tjenester fra selskapet". Som vi ser i figur 7 er svarfordelingen her svært spredt – fra de som er helt enig til de som er helt uenig. Mange svarte også "vet ikke" på dette spørsmålet.

Figur 7. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Min kommune kan være villig til å øke overføringene til IKA Trøndelag for å få tilgang på flere tjenester fra selskapet? (1 er helt uenig, 6 er helt enig)



I figur 8 presenteres svarfordelingen på spørsmål knyttet til kostnader stilt til både rådmenn og arkivledere.

Figur 8. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (1 er helt uenig, 6 er helt enig)



Resultatene viser at respondentene jevnt over er fornøyd med forholdet mellom pris og kvalitet på leverte tjenester fra IKA Trøndelag. Flertallet ser også positivt på at IKA Trøndelag deltar i eksterne prosjekter, og rådmennene er her noe mer positive enn arkivlederne. Mange svarer "vet ikke" på spørsmålet om IKA Trøndelags ressursbruk stemmer godt overens med vedtatt planer. Dette kan skyldes at man ikke kjenner til disse planene. De som har svart på dette spørsmålet er imidlertid jevnt over positive.

4.0 OPPSUMMERING OG ANBEFALINGER

Undersøkelsen hadde som formål å gjøre rede for brukernes inntrykk av både kvalitet på tjenester IKA Trøndelag leverer, samt om oppgaver og rolle står i samsvar med det faktiske behovet. Det er viktig å påpeke at det er brukernes inntrykk man her har målt.

Konklusjonen behandler de to formål undersøkelsen hadde hver for seg.

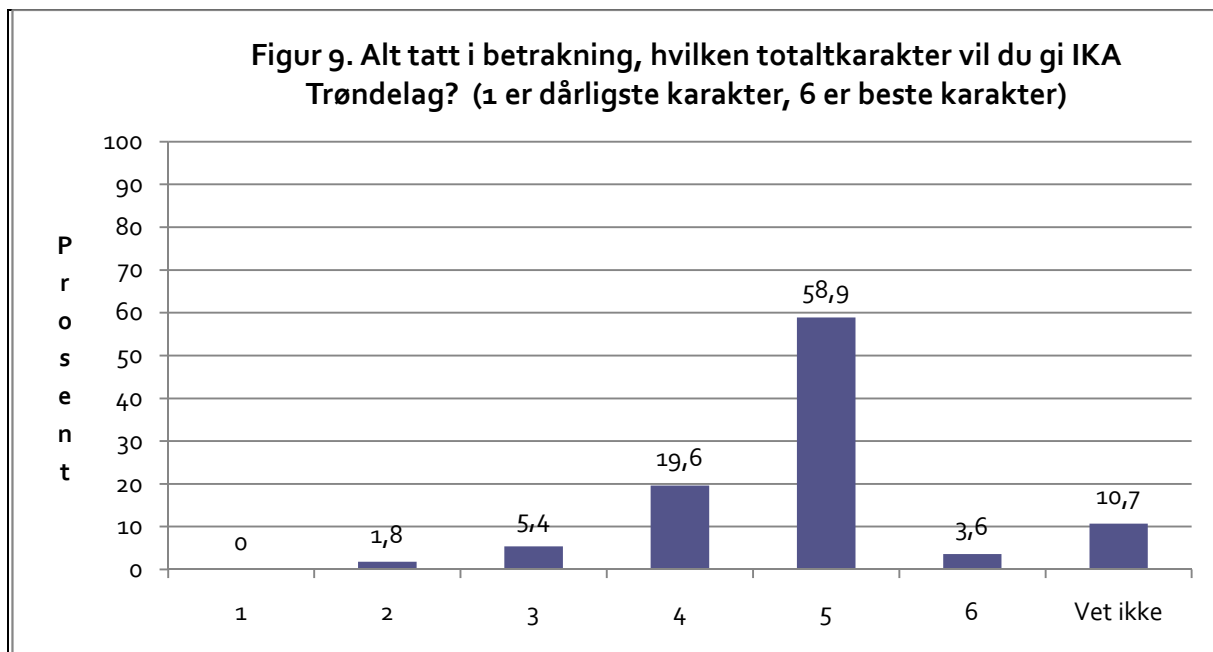
4.1 KVALITET PÅ TJENESTER IKA TRØNDELAG IKS LEVERER

I oppsummeringen skårer IKA Trøndelag jevnt over svært godt på dimensjonene:

- IKA Trøndelag har et godt omdømme
- Jeg har tillit til IKA Trøndelags faglige rådgivning
- Jeg er tilfreds med kontakten med kommunens rådgiver hos IKA Trøndelag

Her gir over 60 % av respondentene karakteren 5 eller 6 på skalaen. Scoren er litt dårligere på påstanden om at IKA Trøndelag er et kundeorientert selskap.

Til slutt i undersøkelsen ble respondentene bedt om å gi en total karakter til IKA Trøndelag. Resultatet vises i figur 9.



Vi ser av figuren at nesten 60 % av respondentene gir IKA Trøndelag karakteren 5 på en skala fra 1 til 6, der 6 er best. Dette betyr at flertallet av de som har svart gir IKA Trøndelag en svært god total karakter. Det er ikke store forskjeller mellom arkivledere og rådmenn på dette spørsmålet. IT-lederne skiller seg ut ved at en tredel svarer "vet ikke".

4.2 IKA TRØNDELAG SINE OPPGAVER OG ROLLER

Alle respondentene ble spurt om de ønsker at IKA Trøndelag skal tilby flere tjenester enn selskapet gjør i dag. Resultatene viser at over 70 % svarer "vet ikke" på dette spørsmålet. 15 % svarte "ja", og ønsker tjenester som blant annet:

- Kassasjon og katalogisering av eldre arkiver
- Grunnopplæring i arkivarbeid/mer veiledning i oppbygging av arkivfaglig kompetanse i kommunene
- At IKA Trøndelag har ansvaret for alt avlevert materiale, både papir og elektronisk
- At IKA Trøndelag har en tettere dialog med Arkivverket for å avklare arkivspørsmål som går på tvers av flere offentlige instanser
- Utvidelse av formidling av arkivene, aktivt innsats ved utvikling av software til arkivering/være motpart til leverandør

På spørsmål om på hvilke områder IKA Trøndelag kan bli en enda bedre tjenesteleverandør til kommunen, nevner respondentene mange områder. Oftest nevnt er:

- Informasjon
- Besøk/synlighet i kommunen
- Rådgivning
- Oppdatering og videreutvikling av hjemmesiden
- Elektroniske arkiv (innføring, bruk, deponering)

I tillegg nevnes:

- Behov for flere medarbeidere med kommunal kompetanse
- Større fokus på hver enkelt medlemskommunes behov
- Fokuserer i større grad på det som er dagens problemstillinger, og ikke det som ligger lenger frem i tid (for eksempel når det gjelder Noark)

4.3 ARBEIDSGRUPPENS ANBEFALING

Etter gjennomgang av hele undersøkelsen mener arbeidsgruppen at IKA Trøndelag sin utfordring slik den fremgår av undersøkelsen kan summeres opp i to sentrale punkter. Gruppen vil anbefale at IKA Trøndelag tar utgangspunkt i disse punktene når man setter i verk tiltak for følge opp brukerundersøkelsen. Gruppen anbefaler at IKA Trøndelag følger opp disse punktene i dialog med sine eiere.

Det første punktet omhandler kommunikasjon og markedsføring. Vi ser at IKA Trøndelag har en utfordring knyttet til både å informere sine eiere og andre relevante målgrupper om sitt virke, samt en utfordring knyttet til kommunikasjonskanaler. På den ene siden ser vi at respondenter etterlyser forbedring av konkret faglig informasjon som eksempelvis rutiner og instruksjoner, på den andre siden etterlyses en mer aktiv markedsføring av bedriften i sin helhet. IKA Trøndelag må bli flinkere til å markedsføre den kompetanse og de tjenester som er på plass, og gjøre dette mer aktivt mot en større målgruppe enn i dag. Hjemmesiden bør benyttes langt mer aktivt i dette arbeidet, som en av flere aktuelle kommunikasjonskanaler. Dersom IKA Trøndelag ønsker å fremstå som en kompetanse- og kulturinstitusjon i regionen, bør dette etterleves gjennom kommunikasjon og markedsføring.

Det andre punktet omhandler roller og oppgaver. IKA Trøndelag må på enkelte områder bli flinkere til å møte sine eiere på eiernes premisser, altså en mer praktisk orientering av tjenestene IKA Trøndelag tilbyr. Vi ser at respondenter her etterlyser hjelp til dagens problemstillinger, altså et sterkere fokus på nærliggende og praktiske utfordringer. Besøk og synlighet i kommunen etterlyses, det samme gjør medarbeidere med større kommunal kompetanse. Gruppen forstår dette som et behov for kontinuerlig utvikling og kompetanseheving av IKA Trøndelag sine ansatte. Større fokus på kontinuerlige interne kurs og intern kompetanseheving, samt

muligens større grad av deltakelse i utviklingsprosjekter i kommunene. Dette for å ivareta ansvarsområder, oppgaver, og nødvendig spisskompetanse.

Gruppen mener at dette er punkter som krever tiltak over tid, som bør være en naturlig og kontinuerlig prosess som understøtter all virke ved IKA Trøndelag.

5.0 VEDLEGG

Vedlagt samtlige dokumenter tilknyttet arbeidet rapporten.

Mandat

Mandat.pdf

Rapporter fra Questback

1. Felles rapport for alle respondenter – AlleRespondenter.pdf
2. Rapport for arkivledere – Arkivledere.pdf
3. Rapport for IT-ledere – Itledere.pdf
4. Rapport for rådmenn – Raadmenn.pdf

Referat

Referat fra samtlige møter ligger vedlagt. Filnavnet er det samme som møtedato

Kommentarer

Arbeidsgruppen har valgt å skille ut samtlige kommentarer i et eget vedlegg. Kommentarene har også blitt kommentert i selve hovedrapporten ved behov.