



ARKIVVERKET
RIKSARKIVET

Dokumentfangst fra e-post

Fagdag IKA Trøndelag

2. desember 2014

Vilde Ronge, Riksarkivet





Underdirektør Ronge



Oppgave 13 Retningslinjer for journalføring av e-post



Oppgave 13 Dokumentfangst fra e-post



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



Arbeidsgruppas sammensetning

- Lillo Nerdrum, BayernGas
- Jan Tore Helle, Bergen byarkiv
- Lars-Petter Marthinsen, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
- Ivar Lindtvedt Hille, Hafslund
- Turid Hølen, Interkommunalt Arkiv i Vest-Agder
- Kristin Sørby, Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune
- Trine Nesland, Diakonhjemmet

- Fra Riksarkivet:
Øivind Kruse, Geir Ivar Tungesvik, Ingrid Nøstberg, Torunn Tveit Gaasemyr og
Vilde Ronge

Sånn har vi jobbet

- Tre møter
- Ærlighet varer lengst
- Lekser og presentasjoner til hver gang



Kategoriseringer av utfordringer og tiltak

- Kultur
- Teknologi
- Organisasjon
- Lover, regler, standarder



Kultur

- *Mange ser på e-poster som mer uformelle enn fysiske dokumenter, noe som igjen fører til underarkivering. Man blander jobbrelaterte temaer med sosialt småprat og anser således ikke dokumentene som noe for arkivet.*
- *Mange ser på e-posten som sin egen og ikke noe som skal leses av andre.*
- *Mange arkiverer ikke e-posten sin fordi de er redde for at den kommer på offentlig journal.*
- *Kommunikasjon med verden utenfor som gjelder kjernesaksbehandling og som foregår på e-post er mer komplett enn intern kommunikasjon på e-post, prosjektdokumentasjon og mer på siden saksbehandling med eksterne, der er svinnet stort.*
- *Ingen saksbehandlere vil arkivere, de er ikke arkivarer og vil være fagfolk.*
- *Saksebehandlere og ledere har lav kunnskap om hva som skal journalføres/arkiveres og syns det er teknisk vanskelig.*
- *Saksbehandlerne vil ikke bruke NOARK-systemet, vil ikke at e-postene deres skal ende opp i pressen. Bruker derfor heller ikke arkivet som sted for å innhente informasjon.*



Kultur fortsetter

- *Arkivet har forsøkt med både pisk og gulrot og en kombinasjon for å få ansatte til å journalføre, ingenting hjelper.*
- *Folk vil gjøre jobben sin, ikke registrere e-poster.*
- *Offentleglova skremmer ikke til handling, snarere tvert imot.*
- *E-poster oppleves som muntlige og det er også et større press på å besvare dem forttere enn "vanlige" brev.*



Teknologi

- *Generelt dårlig dokumentfangst. Skyldes en blanding av inngrodd kultur og lite brukervennlig teknologi for arkivering.*
- *Eksportering av e-poster fra Outlook til Noark-system er for vanskelig og ressurskrevende, man glemmer mellom hver gang, man må være arkivar for å skjønne at man må lete opp riktig sak, påføre alle metadata riktig, osv.*
- *I de fagsystemene man har integrasjoner med NOARK-system som fører til at alt arkivverdig overføres direkte til arkivet, er arkiveringen nærmest komplett.*
- *Målinger har vist at ca 80% av e-posttrafikken i virksomheten, er arbeidsrelatert. Jo lenger opp i systemet en ansatt befinner seg, jo mer av den arbeidsrelaterte e-posten er arkivverdig. Øverste ledelse, nesten 100% av arbeidsrelatert e-post er arkivverdig.*
- *E-posttråder oppleves som et problem. Dersom ikke hver og en av e-postene blir journalført, kan man få ekstra utfordringer dersom det kommer innsynsforespørsler.*



Teknologi fortsetter

- *Arkivene er ikke inne i det gode IT-selskap i virksomheten og er derfor på siden av de fagsystemene og løsningene som blir implementert.*
- *Tekniske løsninger som gjør alt superenkelt, automagisk og sømløst må til.*
- *Løsning som gjør at e-post automatisk går inn i arkivet, sørger for 100 % fangst.*
- *Automatisk påføring av nesten all metadata er eneste akseptable løsning, minst mulig må forventes av hver enkelt ansatt.*



Organisasjon

- *Felles e-postmottak fungerer dårlig, alt av betydning går direkte til saksbehandlere og kommunikasjonen fortsetter der, på e-post og utenom arkivet.*
- *Mye saksbehandling skjer i fagsystemer og dokumenter derfra sendes ut pr e-post og er aldri innom arkivet.*
- *Det er arkivet som gjør jobben for saksbehandlerne når det gjelder journalføring av e-post, nettopp for å få e-posten journalført. Splitter e-poster, redigerer filer etc., og dette er svært ressurskrevende arbeid. Hvor lenge er dette en akseptabel løsning? Hvor lenge får arkivtjenesten beholde alle de arkivarene som gjør jobben som egentlig burde gjøres av hver enkelt saksbehandler?*
- *Arkivet blir ikke oppfattet som en del av kunnskapsuniverset til virksomheten, mer som noe man MÅ gjøre fordi det står i arkivloven eller annet.*
- *Publiserer dokumenter i fulltekst på nettet, noe som virker disiplinerende på saksbehandlerne, både når det gjelder språklig innhold, metadata og saksbehandlingstid.*



Organisasjon fortsetter

- *En stor andel av journalføringen skjer etter at saksbehandlingen er avsluttet. Noe som igjen får konsekvenser journalføringen, den blir mangelfull, uriktig og uensartet.*
- *Har kun kontroll på felles e-postmottak, ingen kontroll på hver enkelt saksbehandlers e-postkonto.*
- *Saksbehandling foregår også på sosiale medier, stikk i strid med vedtatt policy, og denne blir heller ikke journalført. Savner én-kanalstrategi for virksomheten. Alt er så tilfeldig.*
- *Virksomheten har sletterrutiner for e-post som bryter med arkivrutinene.*
- *Arkivet tror at de fleste e-poster som skal til arkivet, kommer dit, men savner målemetoder.*
- *Saksbehandlere venter gjerne til en sak er avsluttet før man journalfører, er ofte en ulempe.*



Organisasjon fortsetter

- *Ofte er ikke lederne gode eksempler, verken når det gjelder å arkivere selv eller å være tydelige på at sånn gjør vi det her hos oss, og derfor er det vanskelig å nå i gjennom hos saksbehandlerne.*
- *Virksomheten har utydelige kriterier for hva som skal til arkiv og det får ingen konsekvenser om man ikke arkiverer det man skal.*
- *Har ingenting for seg å få folk til å sende e-post til virksomhetens e-postmottak. Virker i et øyeblikk, deretter er det tilbake til hver enkelts e-postkonto.*
- *Virksomheten må bli tydeligere på hva man vil med arkivet, og deretter må dette gjennomsyre hele virksomheten, fra tekniske løsninger, til lederskap og i beskrivelse av de ansattes ansvar.*
- *Få frem faren for omdømmetap som konsekvens for rot i arkivet.*
- *Minstekrav må være å få journalført all e-posttrafikk for øverste ledelse.*
- *Gjelder å få forankret at man ikke arkiverer e-post eller annen dokumentasjon fordi det står i en lov eller forskrift, men fordi virksomheten trenger informasjonen! Er helt avhengig av den faktisk!*

De neste to møtene

- Konkretisering og tiltak
- Realitetssjekk og prioriteringer
- Levere rapport og endelig liste over prioriterte tiltak innen jul



«Hver og én har nå blitt sin egen arkivsjef. Hvilke e-poster vil jeg slette, hvilke tar jeg vare på og hvor lenge?»



«Are you done?»



Fra: Ane Mari Braut Nese

Sendt: 24. september 2014 09:56

Til: Ordfører Klepp kommune

Emne: SV: VS: Signatur om journalføring

Hei

Så kjekt at signaturen min har vekka interesse. Eg ser at han verkar opplysende på folk. Mange spør etter om alt dei skriv automatisk havner i postlista. Då får eg ein mulighet til å forklare korleis det heng saman og kvifor.

Ane Mari Braut Nese

Ordfører i Klepp

Ver klar over at e-post til og frå Klepp kommune i utgangspunktet er journalpliktig etter arkivlova og også vil vera eit offentleg saksdokument som andre vil kunne få innsyn i etter reglande i offentleglova. (min utheving – Vilde)



Tiltakslisten vår

- Personopplysningsloven og arkivloven hindrer oss i å nå automagiens fulle potensial
- Teknologien kan hjelpe oss, men noen må gå foran
- Lovverk og myndigheter må tillate og legge til rette for innovasjon og nytenking!
- Rapporten med tiltaksliste må følges opp med handling!



Takk for meg!