



Innsiktsarbeid: Connect Flow

Del-leveranse til forprosjektet Connect Flow:
Et innsiktsarbeid i dokumenthåndtering på tvers
av kommunene på Helgeland

Halogen for Digitale Helgeland,
høsten 2023

[Halogen](#)  Digitale
Helgeland

Om rapporten



Denne rapporten oppsummerer arbeidet som Halogen har gjort som del av forprosjektet "Connect Flow". Rapporten beskriver:

- innsiktsarbeid
- analyse
- visuell fremstilling av dagens situasjonsbilder
- idé- og konseptutvikling
- visuell fremstilling av mulige situasjonsbilder
- anbefalinger for videre arbeid

Til info

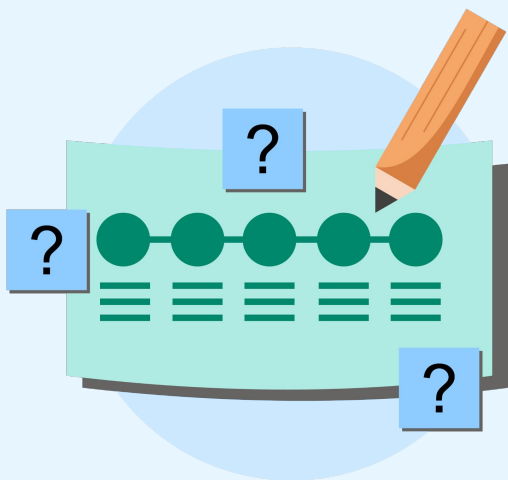
- Kartene som er lagt inn i presentasjonen kan være vanskelige å lese. De finnes i en lesbar versjon som vedlegg til denne rapporten.
- Råmateriale for ideer som kom fram under workshop i Mosjøen leveres som vedlegg til denne rapporten.

Vedlegg (pdf)

- Vedlegg 1: Dagens situasjonsbilder
- Vedlegg 2: Mulige situasjonsbilder
- Vedlegg 3: Ideer fra workshop

Om prosjektet og prosessen

Et forprosjekt



Dette oppdraget er del av forprosjektet *Connect Flow*. Forprosjektet består av flere kartlegginger, der dette oppdraget som er gjennomført av Halogen, er en av dem.

Halogens oppdrag har vært å kartlegge dagens situasjon knyttet til dokumenthåndtering og arkivering i kommunene på Helgeland. I tillegg skulle det utarbeides konkrete forslag til anbefalinger for veien videre, basert på funn og behov fra innsiktsfasen. På denne måten skulle det utforskes hvordan dokumenthåndteringen kan forbedres, og hvorvidt et samarbeid på tvers av kommunene er hensiktsmessig.

Digitale Helgeland har etablert en **prosjektgruppe**, som i tillegg har gjennomført følgende aktiviteter parallelt med dette oppdraget:

- samlet innsikt om erfaringer fra andre kommuner som samarbeider om dokumenthåndtering
- kartlagt tekniske systemer i bruk i kommunene på Helgeland i dag
- sendt ut spørreundersøkelse til alle kommunene på Helgeland om hvordan dokumenthåndteringen og arkivfunksjonen fungerer i dag

Digitale Helgeland har også gjennom sitt arbeid fått mye kunnskap om løsninger som er i bruk i andre kommuner. Dette er ikke noe vi har utforsket nærmere i dette oppdraget, men som har vært til inspirasjon underveis.

Oppdraget i kontekst



Involvering i prosessen



- Vi har gjennomført prosjektet i tett samarbeid med prosjektleder hos Digitale Helgeland.
- I tillegg til Digitale Helgeland har to personer fra prosjektgruppen, som også jobber med dokumenthåndtering, tatt del i innsiktsarbeidet og deler av analysearbeidet.
- Både saksbehandlere innen ulike fagområder, arkivansatte og kommunedirektører fra ulike kommuner på Helgeland har bidratt gjennom intervjuer og workshop.

Verdt å merke seg:

Det er flere relevante aktører som vi ikke har involvert så langt i prosessen, grunnet prosjektets omfang, som f.eks. innbyggere.

Innsikt



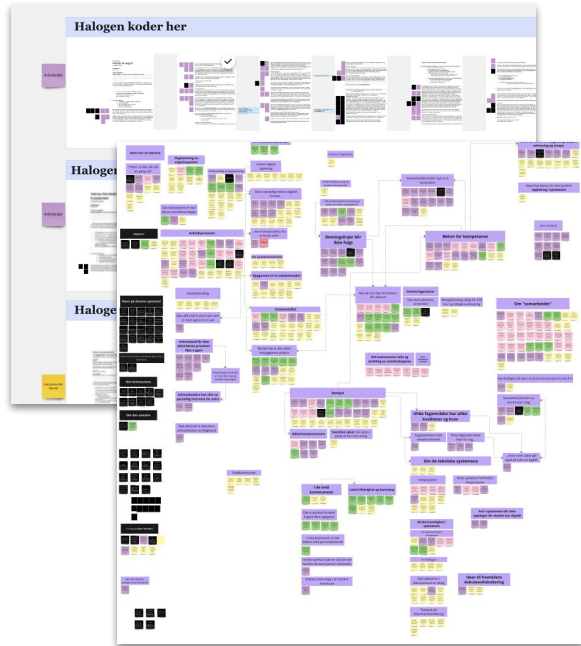
Mål: Kartlegge og overordnet forstå hvordan dagens kommunale saksbehandling fungerer basert på de ulike ansattes ståsted, og identifisere behov og utfordringer knyttet til denne prosessen.

Aktiviteter:

- 11 intervjuer med saksbehandlere, arkivansatte og kommunedirektører fra 7 ulike kommuner på Helgeland
- Analysert og sammenfattet innsikten fra intervjuene visuelt
- Validert innsikten med 12 tidligere intervjuer gjort av Digitale Helgeland
- To dagers workshop i Mosjøen med de samme rollene for å validere innsikten og idémyldre muligheter
- Bearbeidet innspill fra workshop og fremstilt dette visuelt
- Utarbeidet anbefalinger

Analyse

Analyse av innsikt



Vi analyserte innsikten fra intervjuene ved hjelp av tematisk analyse. Tematisk analyse går ut på å kode sitatene fra informantene for å oppdage underliggende, sentrale tema i samtalen. Vi løfter blikket fra det informantene *sier*, til hva de *faktisk snakker om*. Kodene blir sortert på ulike måter for å gjøre det mulig å finne mønstre og rotårsaker, samt å se konsekvensen av både funn og sammenhenger.

Digitale Helgeland hadde et ønske om at de og to representanter fra prosjektgruppen skulle få bedre kjennskap til tematisk analyse. Før vi gikk i gang med intervjuene avholdt derfor Åsmund Eikenes, innholdsdesigner i Halogen, en innføring i tematisk analyse. Videre var Digitale Helgeland og representantene delaktige i innledende koding og første sortering av intervjuene de selv hadde gjennomført.

Hovedfunn

Hovedfunn

Hovedfunnene er oppsummeringer av utfordringer som har kommet frem gjennom analyse av innsiktsarbeid og innspill fra workshop. Vi så at utfordringene overordnet handler om tre ting:

- **Bevissthet** rundt det å håndtere dokumenter på riktig måte.
- **Kompetanse** til å vite hvordan man skal håndtere dokumenter på riktig måte.
- **Rammer og organisering** som legger til rette for å håndtere dokumenter på riktig måte.

Bevissthet rundt det å håndtere dokumenter på riktig måte

Uansett rolle i kommunen, har man som ansatt et ansvar for å journalføre og arkivere arkivverdig materiale man jobber med. Det varierer imidlertid i hvor stor grad de ansatte gjør dette, og for mange skyldes det en manglende bevissthet rundt arkivering eller forståelse for at de har dette ansvaret.

Det kan variere etter rolle og oppgaver du har. Særlig ansatte som sjelden håndterer arkivverdig materiale og sjelden bruker sak-/arkivsystemer, har lav bevissthet. De som saksbehandler mye i jobben sin, er mer bevisst. Konsekvensen av dette er at mye som skulle vært arkivert, ikke blir det.

Kompetanse til å vite hvordan man skal håndtere dokumenter på riktig måte

At arkivverdig materiale ikke blir arkivert kan også skyldes manglende eller lav kompetanse om hvordan det skal gjøres. Selv om de fleste har fått opplæring i systemene og i hva som skal arkiveres, er det likevel mange som synes det er vanskelig å gjøre disse vurderingene. Det kan også være at skriveregler og retningslinjer er lite kjent eller ikke er laget. Særlig for ansatte som ikke bruker systemene så ofte, og som ikke har regelmessig opplæring, kan det oppleves utfordrende å vite hvordan man arkiverer riktig. De ansatte blir usikre, lar ofte være å journalføre når de egentlig burde gjort det, og lagrer dokumenter lokalt i stedet.

Også vurderinger av innsyn og offentlighet er noe mange synes er utfordrende. Det gjelder både hvis de får et innsynskrav i en sak de jobber med, og når de skal vurdere om en sak skal være åpen eller unntatt offentlighet når de journalfører den. Ofte velger de da å ikke gi innsyn, for å være på den sikre siden.

De arkivansatte bruker mye tid på å kontrollere at dokumenter er riktig arkivert, både når det gjelder å følge skriveregler, at de faktisk arkiveres på riktig måte, og ansattes vurderinger rundt offentlighet. De ansatte, på sin side, har behov for råd og veiledning fra arkivansatte for å øke egen kompetanse.

Rammer og organisering som legger til rette for å håndtere dokumenter på riktig måte

Kommunene har ulik størrelse, organisering, tekniske løsninger og ressursituasjon. Disse rammene påvirker arbeidshverdagen knyttet til dokumenthåndtering, både for de ansatte på arkivtjenesten og andre ansatte.

De arkivansatte ønsker å kunne jobbe mer med utvikling av arkivtjenesten og med arkivfaglige problemstillinger, men mange opplever at tiden blir spist opp av manuelle oppgaver i den daglige driften. Samtidig blir de ofte også satt til å gjøre andre type oppgaver utenfor deres kjernekompetanse. Noen føler at ledelsen ikke prioriterer arkivarbeid og ikke ser verdien av og muligheten i kompetansen som finnes der. Arkivtjenesten er også sårbar ved at det er små fagmiljøer, særlig i de minste kommunene. Dette er også noe som gjør at mange arkivansatte må jobbe med andre oppgaver, og ikke har et fagmiljø å spille på når det gjelder utviklingsarbeid.

De ansatte opplever heller ikke alltid at de har de rammene de trenger for å håndtere dokumenter på riktig måte. Systemene oppleves som lite brukervennlige, som gjør at aktiviteter som journalføring, eller å finne fram til dokumenter, f.eks tar mye tid. Hvilke tekniske løsninger som finnes i kommunen er også en ramme som påvirker. Er de oppdatert og i tråd med behov, eller er det etterslep? Legges det til rette for at det er enkelt å bruke løsningene slik de skal, eller er det mye manuelt arbeid og "knot"? Manglende utviklingsarbeid knyttet til ikt-løsninger og integrasjoner mellom systemer, bidrar til at løsningene oppleves tungvindte for de ansatte. Det fører til økt tidsbruk, "knot" og frustrasjon.

Ytre faktorer

Ytre faktorer

Gjennom analyse av innsikten så vi også at det overordnet er noen faktorer som spiller inn i dagens dokumenthåndtering, som påvirker arbeidsprosessene, og som finnes i alle kommunene. Med faktorer menes her ytre rammer og begrensninger en ansatt ikke kan styre i situasjonen. Slike faktorene kan i noen tilfeller være førende for om arbeidsprosessen går optimalt.

Ytre faktorer

1

Henvendelser via ulike kanaler

Innbyggerne tar kontakt med kommunen på mange forskjellige måter (e-post, sms, telefon, fysisk). Ofte henvender de seg også gjerne direkte til en saksbehandler.

2

Fagsystemer uten integrasjoner

Kommunene bruker mange ulike fagsystemer. Flere av disse har av ulike årsaker ikke integrasjoner med sak-/ arkivsystemet. Dette bidrar til at arkiveringsrutiner kan være ulike innad i kommunen.

3

Det er fortsatt en del fysiske dokumenter i omløp

Ikke alle innbyggere er digitale, og på noen områder er det fortsatt nødvendig med et fysisk dokumentformat. Arkivtjenesten bruker derfor tid på å håndtere fysiske dokumenter.

4

Størrelsen på kommunene varierer og har betydning

Som en liten kommune kan det være utfordrende å ha økonomiske ressurser til ønsket utvikling, samt tilgang på arkivfaglig kompetanse. Samtidig har de små kommunene gjerne bedre kjennskap til sitt lokalsamfunn.

5

Ansatte med liten erfaring

Ikke alle ansatte i kommunen har like mye øvelse i å jobbe i saksbehandlingssystemer.

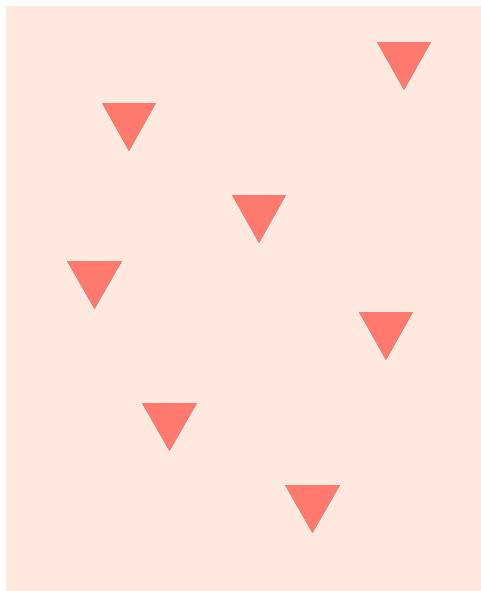
6

Ulik økonomisk situasjon i kommunene

Den økonomiske situasjonen i kommunene varierer. Dette påvirker muligheten de har til å gjøre investeringer i f.eks. ny teknologi, og dermed også i hvilken grad økonomi er en faktor som motiverer kommunene til samarbeid.

Visualisering av funn: **Dagens situasjonsbilder**

Dagens situasjonsbilder



Vi har visualisert funnene i form av et kart med seks ulike situasjonsbilder. Vi vurderte ulike måter å visualisere funnene på, og landet på at situasjonsbilder var mer hensiktsmessig med dette materialet, framfor en mer tradisjonell brukerreise/tjenesteflyt.

Situasjonsbildene forteller noen konkrete historier som tar utgangspunkt i en typisk aktivitet/oppgave som inngår i dagens dokumenthåndtering. Hvert situasjonsbilde viser ett eksempel på hvordan en utfordring kan utspille seg i en kommunal hverdag. Til hvert situasjonsbilde er det tilknyttet en hovedutfordring og noen potensielle konsekvenser. Dette hjelper oss å se hvorfor det er viktig å løse opp i utfordringen situasjonsbildet formidler.

I tillegg til dagens situasjonsbilder har vi inkludert et konsekvensbilde som viser hvordan en konsekvens kan utspille seg i kontekst.

Kartet har blitt utviklet basert på innledende innsikt og innspill i workshop.

Dagens situasjonsbilder

Dagens situasjonsbilder

Denne listen er basert på hva brukerne har kommentert i spørreundersøkelser om de 10 mest brukte applikasjonene på Helseportalen. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

1. Helseportalen
2. Helseportalen
3. Helseportalen
4. Helseportalen
5. Helseportalen
6. Helseportalen
7. Helseportalen
8. Helseportalen
9. Helseportalen
10. Helseportalen

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Kommunikasjon
Helseportalen er en viktig arena for kommunikasjon og samarbeid. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.

Utdanning
Helseportalen er en viktig arena for utdanning og kompetanseutvikling. Mange av de mest brukte applikasjonene er utviklet av kommunene i Norge. I tillegg har vi også inkludert noen av de mest brukte applikasjonene som er utviklet av kommunene i Norge.



A være bevisst at noe skal arkiveres

Bengt er smalt kommuner, og har akkurat rukket å sette seg ned på stolen sin da han ser på telefonen at han har fått en e-post med et vedlegg fra en innbygger. Til orientering sender innbyggeren en lenke til et dokument som er et arkivert dokument. Han er glad for at han har fått et arkivert dokument, men er usikker på om det er noe som skal arkiveres.

1 A Jeg tenker sjelden over at noe skal arkiveres. Er ikke det noe ordner på arkivet?

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



A vite at noe skal arkiveres, og arkivere det riktig

Katrine jobber som rådgiver på oppvekst-området og har fått en e-post med et dokument som hun skal arkivere. Hun er usikker på om det er noe som skal arkiveres, og om det er noe som skal arkiveres.

2 A Jeg synes det er vanskelig å vite hva som skal arkiveres og hvordan jeg skal gjøre det

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



A vurdere innsyn

Hans Gerhard arbeider med en sak der det er en del personopplysninger og annen privat informasjon. Han vet at det er ulike krav for at noe skal kunne uttas offentlig, men han synes det er vanskelig å vite hva som skal bli. Det er mange lover og regler knyttet til slik informasjon, og det er mange som synes det er vanskelig å vite hva som skal bli.

3 A Som ansatt synes jeg det er vanskelig å vurdere hva som kan sies innsyn i og hva som skal være utsett offentlig

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



A finne frem materiale

Benedikt jobber med plan- og byggesaker, og skal utrede en sak om regulering av et område. Dette er et område som tidligere har blitt diskutert, og det har vært ulike saker knyttet til dette før. Benedikt ser etter de tidligere sakene sine i sak/arkivsystemet, men han synes systemet er roste og lite brukervennlig. Sak med ulike søkerte sletter han med å finne dokumentene det gjelder. Han kontrollerer arkivsystemet som ettersom klarer å finne de tidligere sakene. Det viser seg at sakene ikke var arkivert på riktig måte, noe som derfor gjorde det vanskelig å finne dem. Tilslutt fikk han like trefri søkeresultater når han ikke hadde de nødvendige dokumentene.

4 A Jeg bruker mye tid på å "knote" og lete etter dokumenter i ulike systemer

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



A prioritere arbeidsoppgaver på arkivet

Susanne jobber som arkivleder i kommunen, og mye av arbeidsdagen går på å håndtere post, rette opp tilber, sette i tillegg søkninger og å kontrollere at de ansatte gjør ting riktig. Hun opplever at ulike manuelle oppgaver tar for mye tid, og at hun aldri får prioriterte de samme arkivlige oppgavene. Susanne skulle også ønske hun kunne jobbet mer med å forbedre og utvikle hele dokumenterhåndteringen, jukse prosedyrer og alle funksjoner og forståelse for dokumenterhåndtering. I hele kommunen. Hun opplever at bevisen i kommunen ikke er på plass i arkivsystemet, foruten som er et av de viktigste i utviklingen i kommunen sine.

5 A Som arkivansatt bruker jeg mye tid på manuelle oppgaver og å kontrollere

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



A utveksle erfaringer og samarbeide

Kari jobber på arkivet i en liten kommune. Hun jobber mye alene, men har mye erfaring og kunnskap til de ansatte og hvem som jobber med hva. Hvis hun trenger å spare om arkivlig informasjon, girer hun å kontakte Terje på arkivet i nabokommunen. En dag forteller Terje oppgjord at hun har fått bare at det er snakk om et samarbeid om dokumenterhåndtering for fire kommuner. Kari blir bekymret. Hun vet at slike samarbeid fungerer bra på andre områder i kommunen, men ser ikke hvordan det kan lyses i praksis når det gjelder dokumenterhåndtering. Hvordan skal de videre utbytte beviset, og det er det være i sådanne tilfeller?

6 A Jeg ser at kommunesamarbeid fungerer fint på noen områder, men har noen bekymringer dersom det skal bli samarbeid rundt arkiv- og dokumenthåndtering

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.



▼ Kommunen kan ikke dokumentere et arbeid overfor innbyggerne

Marianne, som er 22 år, var usatt for møtting gjennom hele barneskolen. I dag er hun uter på grunn av dette, og som voksen ønsker hun å lære mer om saken sin. Hun vil finne ut om skolen gjorde noe for å hjelpe henne den gangen, og om det er grunnlag for at hun kan se skolen igjen. Hun ber om innsyn hos kommunen.

7 A Basert på dette vurderer Marianne at hun ønsker å rette saksmal mot kommunen, og bli som innsett for de saksmal mot kommunen.

- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.
- Arkivering er noe som skjer i bakgrunnen, og det er ikke noe som du som bruker trenger å tenke på.

Hovedfunn

Når du har lest de fire artiklene er du ferdig med hovedfunn. Overordnede funn er de funnene som er felles for alle artiklene.

Bevissthet

Bevissthet er en viktig del av arkivsystemet. Det er viktig å være bevisst på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å være bevisst på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å være bevisst på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Kompetanse

Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha kompetanse på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Rammer og organisering

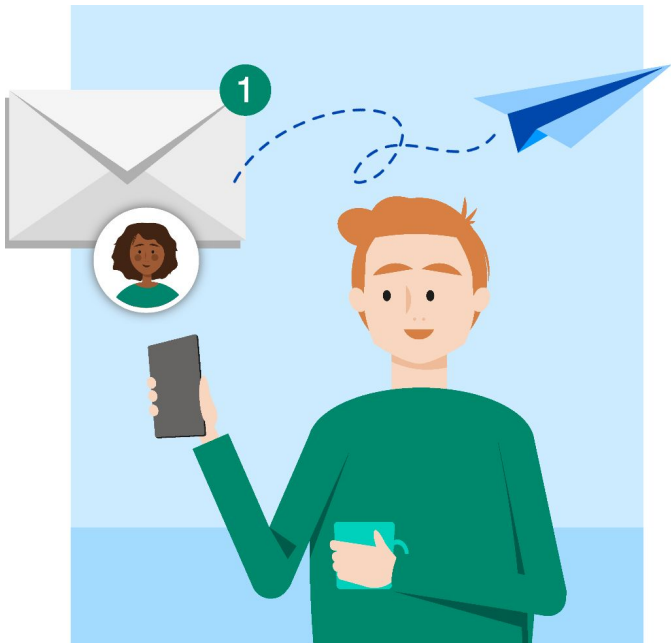
Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.

Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på. Det er viktig å ha rammer og organisering på hva som skal arkiveres, og hvordan det skal gjøres. Dette er noe som du som bruker trenger å tenke på.



Å være bevisst at noe skal arkiveres

Bengt er ansatt i kommunen, og har akkurat rukket å sette seg ned ved pulten sin når han ser på telefonen at han har mottatt en e-post med et vedlegg fra en innbygger. "Til orientering" skriver avsenderen. For Bengt virket henvendelsen såpass uformell at han ikke tenker over at den regnes som arkiverdig. Derfor blir verken e-posten eller vedlegget arkivert.

1 !

Jeg tenker sjelden over at noe skal arkiveres. Er ikke det noe de ordner på arkivet?

- ▼ *Arkiverdig materiale blir ikke arkivert*
- ▼ *Saker blir ufullstendig fordi noen dokumenter ikke finnes*
- ▼ *Frustrasjon over å ikke finne det man leter etter*
- ▼ *Innbyggere kan miste rettigheter*
- ▼ *Tap av omdømme for kommunen*
- ▼ *Kunnskapshull i kommunens historikk*
- ▼ *Arkivet mister muligheten til å ha oversyn*
- ▼ *Mister mulighet til forskning når dokumentasjon mangler*



Å vite når noe skal arkiveres, og arkivere det riktig

Katrine jobber som rådgiver på oppvekstområdet og har fått inn et nytt dokument i en sak. Hun har tidligere fått opplæring i både fagsystem og sak-/arkivsystemet, men jobber ikke så ofte med saksbehandling. Katrine synes derfor det er vanskelig å vite om dette er noe som er arkiverdig. Hun husker heller ikke hvordan hun skal gå fram for å få arkivert dokumentene riktig. Etter å ha "knotet" en stund velger hun å arkivere det slik hun tror det skal gjøres, men er usikker på om det ble gjort riktig.

2 !

Jeg synes det er vanskelig å vite hva som skal arkiveres og hvordan jeg skal gjøre det

- ▼ *Arkiverdig materiale blir ikke arkivert*
- ▼ *Saker blir ufullstendige fordi noen dokumenter ikke finnes eller arkiveres på feil måte*
- ▼ *Frustrasjon over å ikke være sikker på hvordan det skal gjøres, og bruke tid på å finne ut av det*
- ▼ *Innbyggere kan miste rettigheter*
- ▼ *Tap av omdømme for kommunen*
- ▼ *Kunnskapshull i kommunens historikk*
- ▼ *Arkivet mister muligheten til å ha oversyn*
- ▼ *Mister mulighet til forskning når dokumentasjon mangler*



Å vurdere innsyn

Hans Gerhard arbeider med en sak der det er en del personopplysninger og annen privat informasjon. Han vet at det er ulike krav for at noe skal kunne unntas offentlighet, men han synes det er vanskelig å vite hva som skal til. Det er mange lover og regler knyttet til slikt innhold som gjør Hans Gerhard ekstra usikker. Han velger derfor å sette det til unntatt offentlighet for sikkerhets skyld.

3 !

Som ansatt synes jeg det er vanskelig å vurdere hva som kan gis innsyn i og hva som skal være unntatt offentlighet

- ▼ *Dokumenter som skulle vært offentliggjort, blir ikke offentliggjort. Dermed får innbyggere/andre parter får ikke det innsynet de har krav på*
- ▼ *Frykt for å gjøre feil*
- ▼ *Innbyggere mister tillit til kommunen*
- ▼ *Dobbeltarbeid når man må gjøre om på innsynsgrad*



Å finne frem materiale

Bendik jobber med plan- og byggesaker, og skal utrede en sak om regulering av et område. Dette er et område som tidligere har blitt diskutert, og det har vært ulike saker knyttet til dette før. Bendik søker etter de tidligere sakene inne i sak-/arkiv-systemet, men han synes systemet er rotete og lite brukervennlig. Selv med ulike søkeord sliter han med å finne dokumentene det gjelder. Han kontakter arkivtjenesten som etterhvert klarer å finne de tidligere sakene. Det viste seg at sakene ikke var arkivert på riktig måte, noe som derfor gjorde de vanskelige å gjenfinne. I tillegg fikk han ikke treff i søkefunksjonen når han ikke hadde de nøyaktige dokumenttitlene.

4 !

Jeg bruker mye tid på å "knote" og lete etter dokumenter i ulike systemer

- ▼ *Mindre tid til sine kjerneoppgaver*
- ▼ *Frustrasjon over å ikke finne det man leter etter*



Å prioritere arbeidsoppgaver på arkivet

Susanne jobber som arkivleder i kommunen, og mye av arbeidsdagen går ut på å håndtere post, rette opp titler, sette riktig skjerming og å kontrollere at de ansatte gjør ting riktig. Hun opplever at slike manuelle oppgaver tar for mye tid, og at hun aldri får prioritert de større arkivfaglige oppgavene.

Susanne skulle også ønske hun kunne jobbet mer med å forbedre og utvikle hele dokument-håndteringen, lage prosedyrer og øke kunnskapen og forståelse for dokumenthåndtering i hele kommunen. Hun opplever at ledelsen i kommunen ikke ser potensialet i arkivtjenestens funksjon som en del av den utviklingen kommunen står i.

5 

Som arkivansatt bruker jeg mye tid på manuelle oppgaver og å kontrollere

- ▼ *Mindre tid til utviklingsarbeid og andre arkivoppgaver*
- ▼ *Frustrasjon over å ikke få brukt kompetansen sin*
- ▼ *Tap av penger (dårlig ressursbruk?)*
- ▼ *Arkivansatte slutter fordi de ikke får brukt kompetansen sin*



Å utveksle erfaringer og samarbeide

Kari jobber på arkivet i en liten kommune. Hun jobber mye alene, men har mye erfaring og kjenner godt til de ansatte og hvem som jobber med hva. Hvis hun trenger å sparre om arkivfaglige spørsmål, pleier hun å kontakte Terje på arkivet i nabokommunen. En dag forteller Terje oppglødd at han har fått høre at det er snakk om et samarbeid om dokumenthåndtering for flere kommuner. Kari blir bekymret. Hun vet at slike samarbeid fungerer bra på andre områder i kommunen, men ser ikke hvordan det kan løses i praksis når det gjelder dokumenthåndtering. Hvordan skal de da ivareta det lokale behovet, og vil det være i tråd med regelverket?

6 !

Jeg ser at kommunesamarbeid fungerer fint på noen områder, men har noen bekymringer dersom det skal bli samarbeid rundt arkiv og dokumenthåndtering

- ▼ *De arkivansatte føler usikkerhet knyttet til hvordan et samarbeid vil påvirke deres arbeidshverdag*
- ▼ *Usikkerhet knyttet ivaretagelse av den faglige kompetansen og lokalkunnskapen hos de ansatte*
- ▼ *Usikkerhet knyttet juridiske aspekter*
- ▼ *Kommuner som står utenfor/er skeptiske får ikke påvirket hvordan samarbeidet blir*
- ▼ *Store kostnader ved å stå alene*

Eksempel på et konsekvensbilde ved manglende arkivering:

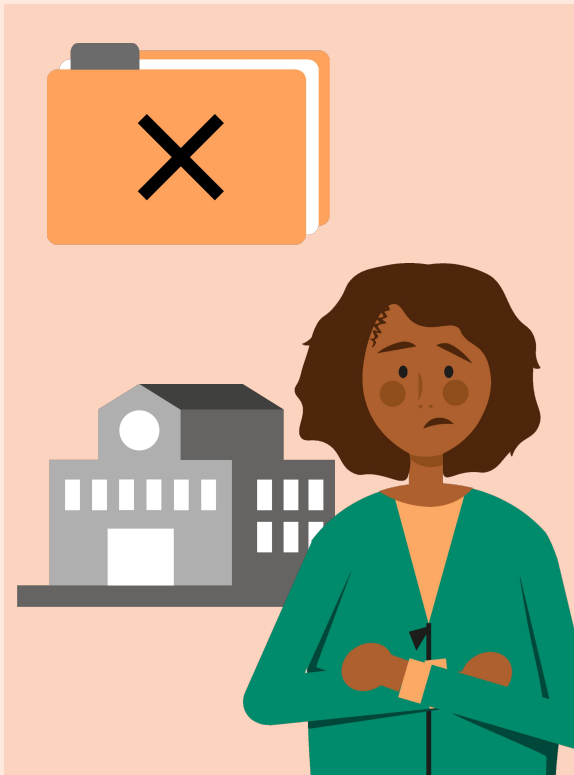


Kommunen kan ikke dokumentere eget arbeid overfor innbyggerne

Marianne, som nå er 22 år, var utsatt for mobbing gjennom hele barneskolen. I dag er hun ufør på grunn av dette, og som voksen ønsker hun å lære mer om saken sin. Hun vil finne ut om skolen gjorde nok for å hjelpe henne den gangen, og om det er grunnlag for at hun kan søke erstatning. Hun ber om innsyn hos kommunen.

Når hun får innsyn ser Marianne at det ikke finnes noe dokumentasjon på hva slags tiltak skolen satte inn da hun var barn. Skoleledelsen svarer at de husker godt at de hadde mye oppfølging på Marianne, men de greier ikke å dokumentere dette, siden tiltakene og vedtakene ikke er arkivert.

Basert på dette vurderer Marianne at hun ønsker å rette søksmål mot kommunen, og be om erstatning for manglende oppfølging. Siden kommunen ikke klarer å dokumentere sitt arbeid i saken, taper de et søksmål på flere millioner kroner.



Idégenerering og konseptutvikling

Workshop i Mosjøen



For å få hjelp med å berike innsikten, samt starte på idégenerering, inviterte vi til en workshop i Mosjøen. Her deltok prosjektgruppa, noen av informantene og andre representanter fra de ulike rollene knyttet til dokumenthåndtering. Totalt 20 deltakere var til stede, med representanter fra både små, mellomstore og store kommuner på Helgeland.

Før Halogen presenterte innsikten fra vårt arbeid, presenterte prosjektgruppa det de hadde undersøkt: Innsikt fra andre kommuner, spørreundersøkelse hos alle kommunene på Helgeland og gjennomgang av tekniske systemer i bruk i de ulike kommunene.

Videre presenterte vi vår innsikt og situasjonsbildene, og deltakerne ga tilbakemeldinger og innspill som beriket beskrivelsene. Deretter jobbet vi videre i grupper der deltakerne fikk i oppgave å formulere en problemstilling basert på innsikten, idégenerere mulige løsninger og detaljere ut én idé nærmere.

Workshop i Mosjøen



Generere ideer og konkretisere én idé

Basert på innsikten som ble presentert, fikk gruppene i oppgave å formulere problemstillinger (*Hvordan kan vi...-setninger*) som de ønsket å idégenerere ideer rundt. Flere av gruppene jobbet frem flere problemstillinger, men valgte til slutt én som de gikk videre med.

Hver gruppe genererte ideer som kunne svare på problemstillingen de hadde valgt seg. Formålet med å gjøre dette var først å **få opp så mange ideer som mulig**, og tenke både på kort og lang sikt. Vi gjorde ikke noen vurdering eller prioritering av ideene i workshopen, men alle ideene er samlet som vedlegg til denne rapporten.

Gruppene valgte så én idé eller en gruppe med idéer som de fikk mulighet til å utbrodere mer ("konsept"). Her fikk gruppene en mal for å hjelpe dem å beskrive løsning på den valgte problemstillingen, hva som må til for å få det til og ev. ting vi må være bevisst i arbeidet. Målet var å **se nærmere på noen av ideene for å få innsikt i hva som skal til for å realisere dem**. Ved å jobbe på denne måten fikk vi også opp hva deltakerne var mest opptatt av og hvor noe av mulighetsrommet ligger.

Etter dette satt vi igjen med fire konsepter/mer utbroderte ideer fra gruppene. Disse dekker kun fire løsningsforslag og er ikke vurdert eller prioritert opp mot hverandre. Det var heller ikke et formål å komme opp med konsepter som skulle vurderes opp mot hverandre for deretter å velge ett av de.

Detaljert idé 1

Problemstilling: Hvordan kan vi sikre forståelse i egen organisasjon for at samarbeidet er nødvendig?

Konsept

1 Problemstilling

Skriv problemstillingen som konseptet skal løse

Hvordan kan vi...

Sikre forståelse i egen organisasjon for at samarbeidsprosjektet er nødvendig?

3 Prosess

Hvordan kommer vi oss til løsningen på problemstillingen?

Hva må vi gjøre?

Beskriv hva vi må gjøre for å svare ut problemstillingen. Hva er stegene vi må ta?

② Kartlegging av

- Kompetansebehov
- Investeringer
- Organisering
- Rutiner
- Risikoer

① Synliggjøre tjenester og muligheter

Hvordan gjør vi det?

Hvilke verktøy, metoder, kompetanse osv. trengs for å realisere løsningen vår, og hvordan skal vi bruke det?

Arkiv kompetanse
IT-kompetanse
Digitale Helgeland

Hva må vi være bevisst?

Hvilke utfordringer kan vi møte på?

Teknologiske:

Mangelfull kompetanse/ forståelse for ny teknologi

Juridiske:

Andre:

Kunns / mestand mot endring

2 Konsept og verdi

Hva har vi nå som vi ikke hadde før?

Beskriv konseptet

Beslutningsgrunnlag som viser feies løsninger, rutiner - beskrivelse av samarbeidet og fordelene / innsatsfaktorene til kommunen

Hva er effekten av konseptet, og for hvem har det verdi?

Verdi for hele kommunen
Får løst flere oppgaver

Detaljert idé 2

Problemstilling: Hvordan kan vi etablere optimal organisering for forpliktende samarbeid innen dokumenthåndtering?

Konsept

1 Problemstilling

Skriv problemstillingen som konseptet skal løse

Hvordan kan vi...

ETABLERE OPTIMAL ORGANISERING FOR FORPLIKTENDE SAMARBEID INNEN DOKUMENTHÅNTERING

3 Prosess

Hvordan kommer vi oss til løsningen på problemstillingen?

Hva må vi gjøre?

Beskriv hva vi må gjøre for å svare ut problemstillingen. Hva er stegene vi må ta?

- FINNE ORG. FORM
- FORPLIKTE BJEINOM ANSØKER
- FORDELINGSKJEMME
- STRATEGISK KOMPETANSEHEVING
- AUTOMATISERE → FRIGJØRE TID
- STANDARDISERING
- INP./KOMM. PLAN →
- INVOLVERING

Hvordan gjør vi det?

Hvilke verktøy, metoder, kompetanse osv. trengs for å realisere løsningen vår, og hvordan skal vi bruke det?

- ETABLERE KOMPETANSE-PLANER
- LERE AV ANDRE
- NYTTE TIL OSS JURIDISK OG TEKNISK KOMP. MILJØ
- ROS
- ENDRINGSLEDELSE
- FORANKRING

Hva må vi være bevisst?

Hvilke utfordringer kan vi møte på?

Teknologiske:

SIKKERHETSTILTAK
LITE STANDARDISERT IDAG \$

Juridiske:

PERSONVERN
ETTERLEVE JURIDISKE KRAV

Andre:

ØKONOMI
AUTONOMI
INTERKONTROLL

2 Konsept og verdi

Hva har vi nå som vi ikke hadde før?

Beskriv konseptet ^{INNOVASJON}

FELLE ORGANISASJON FOR DOKUMENTASJONS-FORVALTING

Hva er effekten av konseptet, og for hvem har det verdi?

- STERKT FAGMILJØ
- BEDRE KVALITET
- TID TIL UTVIKLING
- KOSTNADSEFFEKTIVT
- STANDARDISERING
- BEDRE TJENESTER

Detaljert idé 3

Problemstilling: Hvordan kan vi bruke teknologi / KI for å overta flere av dagens manuelle oppgaver, og hva kan ansatte bruke frigitt tid til for å sikre en bedre tjeneste i fremtiden?

Konsept ansettelse av Robot

1 Problemstilling

Skriv problemstillingen som konseptet skal løse

Hvordan kan vi...

Hvordan kan vi bruke teknologi / KI for å overta flere av dagens manuelle oppgaver, og hva kan ansatte bruke frigitt tid til for å sikre en bedre tjeneste i fremtiden?

3 Prosess

Hvordan kommer vi oss til løsningen på problemstillingen?

Hva må vi gjøre?

Beskriv hva vi må gjøre for å svare ut problemstillingen. Hva er stegene vi må ta?

1. Forankring i kommunene
2. felles anskaffelse - felles kravspesik.
3. Ekstern bistand
4. Referanser
5. Arbeidsgruppe
6. Utarbeide felles arbeidsplan
7. Finansiering
8. Kartlegge juridisk landskap

Hvordan gjør vi det?

Hvilke verktøy, metoder, kompetanse osv. trengs for å realisere løsningen vår, og hvordan skal vi bruke det?

Opprette prosjektorganisasjon
Kartlegging av interesser
Involvering av organisasjon
Kartlegging av både kortsiktige og langsiktige mål

Hva må vi være bevisst?

Hvilke utfordringer kan vi møte på?

Teknologiske:

Teknologi mangler, med utvikling
Samtykke teknologivalg

Juridiske:

Felles innkjøp?
Felles arkiv?

Andre:

2 Konsept og verdi

Hva har vi nå som vi ikke hadde før?

Beskriv konseptet

Vi erstatter dagens manuelle og repeterende oppgaver med integrasjoner og KI.

Hva er effekten av konseptet, og for hvem har det verdi?

Ved innføring av konseptet vil vi oppnå følgende effekter:
- tidbesparelse
- mindre manuell/repeterende arbeid
- lavere kostnader
- bedre kvalitet, sikkerhet og personvern
= mer fornøyde ansatte

Detaljert idé 4

Problemstilling: Hvordan kan vi få til mer automatisering gjennom forpliktende interkommunalt samarbeid?

konsept Automatisering ved hjelp av felles regler, felles arbeidsflyter og felles journalføring

1 Problemstilling

Skriv problemstillingen som konseptet skal løse

Hvordan kan vi... få til mer automatisering gjennom forpliktende interkommunalt samarbeid

addeområde

3 Prosess

Hvordan kommer vi oss til løsningen på problemstillingen?

Hva må vi gjøre?	Hvordan gjør vi det?	Hva må vi være bevisst?
<p>Beskriv hva vi må gjøre for å svare ut problemstillingen. Hva er stegene vi må ta?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forankring - økonomi - Få satt ned en arbeidsgruppe som skal jobbe i hovedprosjektet (styrings) - Lage felles regler - Lage felles arbeidsflyter - Kartlegge hva som kan automatiseres - Få inn levetingsbudsjetter - Informasjon og kommunikasjon ut til alle kommuner som er med. 	<p>Hvilke verktøy, metoder, kompetanse osv. trengs for å realisere løsningen vår, og hvordan skal vi bruke det?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noen som er gode på prosesser (i dag) - Få inn noen som kan tenke nytt og stort - Få inn en dyktig prosjektleder med rett kompetanse og riktige personlige egenskaper - stjele fra andre kommuner (Værnes, Lillesjøen, Rugefjellet) 	<p>Hvilke utfordringer kan vi møte på?</p> <p>Teknologiske:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunene har ulike systemer og noen har enda masse på papir - Ulike integrasjoner <p>Juridiske:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvem eier datene - Det må artikulere på plass mellom nye organisasjoner og kommunene - Må vi ha eget programmer? <p>Andre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prosjektleder må ha legitimitet

2 Konsept og verdi

Hva har vi nå som vi ikke hadde før?

Beskriv konseptet

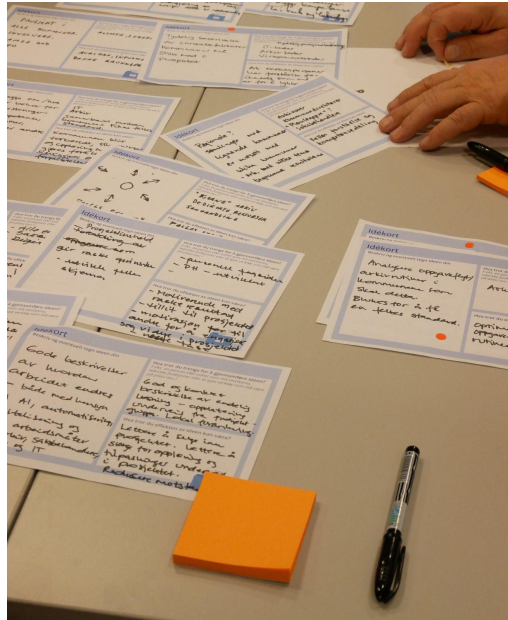
arbeidsflyt

Felles regler, saksflyt, og journalføring i alle kommuner som også er automatisert

Hva er effekten av konseptet, og for hvem har det verdi?

- Da får vi til automatisering
- Kortere sakshandling
- Mindre feil / færre feil
- Bedre ressursutnyttelse
- Mindre sårbarhet
- Ansatte kan jobbe på tross av flere kommuner
- Mer fornøyde innbyggere
- Mer åpenhet hvis innsyn blir mer automatisert

Idéer og innspill samlet

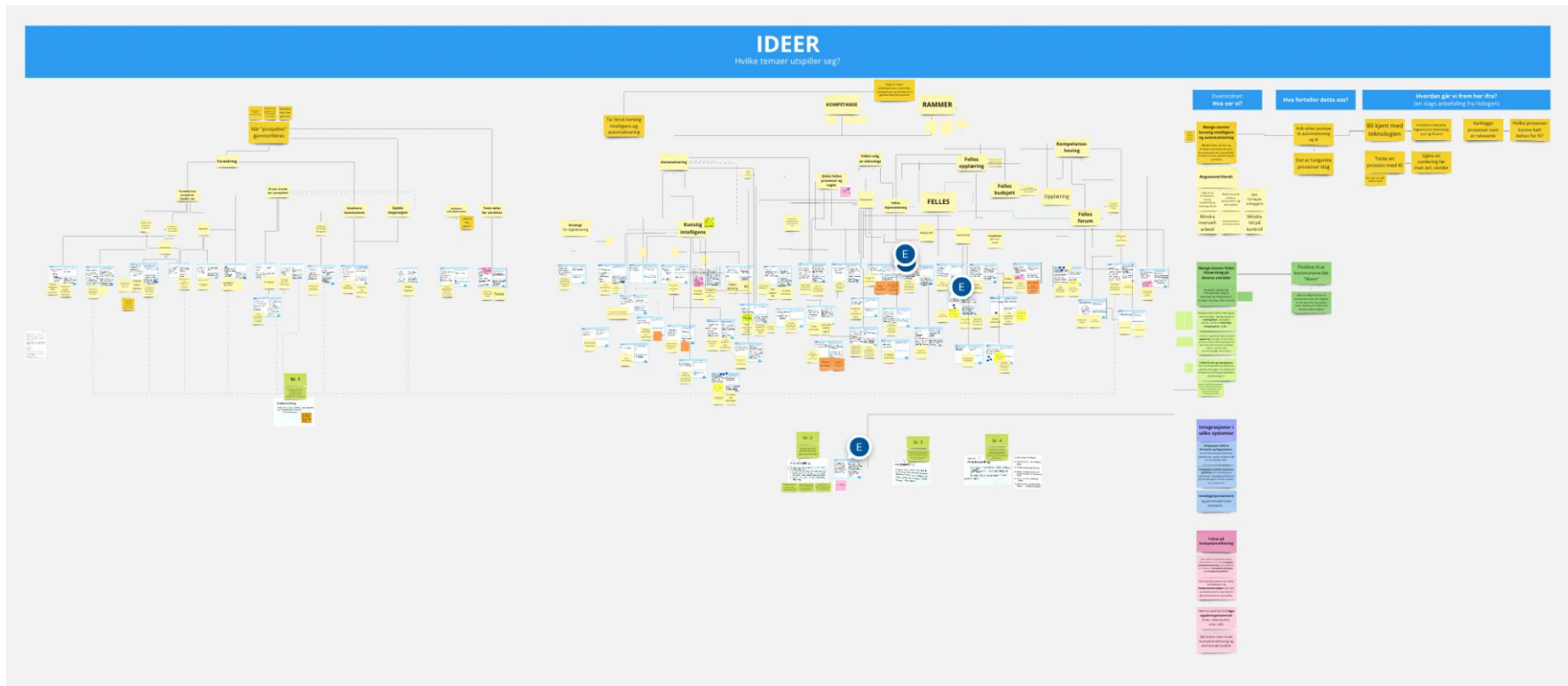


Tilbake i Oslo, etter to verdifulle dager med workshop i Mosjøen, startet vi sorteringen av innspill og ideer. Vi sorterte ideene i verktøyet Miro, satte det sammen med øvrige innspill i workshopen, og dannet oss et bilde av hva som var de viktigste temaene som kom opp fra deltakerne.

Vi har her oppsummert alle ideene og innspillene fra workshopen samlet, og sett på hva de overordnet forteller oss. Vi ser da at det handler hovedsakelig om tre temaer:

- **Samarbeid**
- **Kompetanse**
- **Teknologi**

Skjermbilde fra arbeidet med å sortere ideer i Miro.



Samarbeid

Mange av ideene tar for seg en tanke om at kommunene burde ha felles tilnærming på flere områder. Det kan handle om felles møteplasser, felles innkjøp og bruk av teknologi og integrasjoner, felles arbeidsprosesser og felles type opplæring. **Ved å praktisere på en felles måte kan det bli enklere å samkjøre arbeid på tvers av kommunene.**

Ved å få på plass felles arbeidsflyter og arbeidsprosesser vil det være enklere å dele og overføre arbeid mellom kommuner, og også lettere for arkivledere å jobbe på tvers av kommunene i et samarbeid. Dersom en forbedring av en arbeidsprosess blir foreslått, er endringen også lettere å videreformidle og gjennomføre da kommunene kjenner til de samme prosessene. Felles møteplasser kan være en arena hvor slike ting tas opp. I tillegg kan et felles forum f.eks. brukes for å dele erfaringer, samt å holde seg oppdatert på regelverk, teknologi o.l. Noen ideer nevnte også behovet for et felles opplæringsløp for å sikre at flere ansatte sitter med den samme kompetansen.

I tillegg kan også den økonomiske situasjonen bli lettere ved at kommunene f.eks. kan gjøre felles innkjøp. Slik vil også de kommunene med mindre romslig økonomi få mulighet til å bli med på utvikling og satsinger innen dokumenthåndtering.

Behovet for at arkivfunksjonen blir omfattet av kommunens internkontroll (ref. Riksarkivarens forskrift), ble også nevnt. En felles tilnærming til kommunenes organisering av arkivfunksjonen, vil også kunne bidra til å løfte funksjonen som del av virksomhetsstyringen.

Kompetanse

Flere nevner samarbeid mellom kommunene for å få til strategisk kompetanseheving, og muligheten for å danne “kompetanseklynger” og “kompetansepakker”. Det kan igjen bety et behov for felles møteplasser og **kompetansemiljøer på tvers av kommunene**, som kan føre til økt kompetanse og kvalitet. Flere er også positive til å lage **opplæringsmateriell** som f.eks. videosnutter, og “arkiv-café” som kan bidra til økt tilgjengeliggjøring av fagkunnskapen. I den sammenheng ble det i workshopen ytret et behov for å ytterligere belyse konsekvenser og verdier (i kontekst) av arkivering og dokumenthåndtering, for å også bidra til økt bevissthet.

Økt kompetanse er viktig fordi arkivfag er et komplisert fagområde som må anerkjennes. Men det er også viktig med kompetanseheving i de tekniske systemene som brukes.

Teknologi

Kunstig intelligens og automatisering av ulike arbeidsprosesser for å frigjøre tid til utviklingsarbeid ble nevnt av flere. Eksempler på prosesser som kan overtas av en KI er knyttet til å lese, sortere og fordele innkommende post (generere postliste), journalføre, lese dokumenter og vurdere innsyn. En lavhengende frukt, som prosjektgruppa har identifisert når de har hentet inn erfaringer og innsikt fra andre kommuner, er bruk av robotprosessautomatisering (RPA) for å automatisere journalføringen. Noen kommuner bruker dette for alle repeterende og regelbaserte prosesser, slik at arkivleder får frigjort mye tid.

For veien videre vil det være et **behov for å innhente innsikt knyttet til de faktisk teknologiske mulighetene og begrensningene** i forhold til kunstig intelligens i disse settingene. I tillegg vil et juridisk perspektiv være nødvendig for å opprettholde sikkerhet og personvern.

Integrasjoner mellom ulike digitale systemer, for å frigjøre tid og øke kvalitet, kommer også frem i flere ideer. Noen eksempler er knyttet integrasjon mellom Elements og diverse fagsystemer for at informasjon skal komme direkte inn og blir arkivert på en forsvarlig måte. Et behov for innebygd personvern blir også nevnt. Et annet behov er knyttet til integrasjoner med eksterne datakilder, som f.eks. Altinn som kan bidra til enklere overføring av ulike dokumenter. Det er også tilfelle noen steder at ikke alle ansatte har tilgang til sak/arkiv-system, men jobber med ting som skulle vært arkivert.

Innspill til gjennomføring av prosjektet fremover

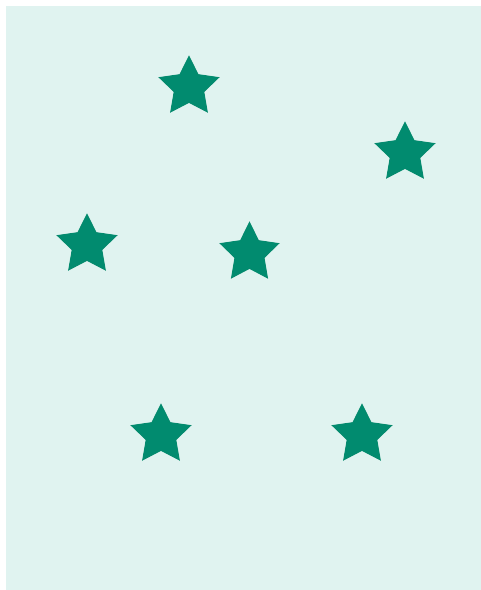


Noen av ideene var ikke knyttet til et konkret løsningsforslag, men mer til hva som blir viktig i arbeidet med å etablere et samarbeid mellom kommunene. Dette var et tema som ble diskutert av flere i løpet av workshopen. Under følger en oppsummering av noen av innspillene som kom knyttet til dette:

- Flere nevner **forankring hos ledelsen** i kommunen som en av de viktigste aktivitetene for å få gjennomføre prosjektet.
- Det er også viktig med god forankring hos de ansatte i kommunene, f.eks. gjennom **involvering av kommunene** og holde dem oppdaterte gjennom prosessen.
- Å **formidle prosjektet** på en god og forståelig måte blir også en suksessfaktor.
- **Vise til gode resultater og inspirerende ideer** fra andre kommuner for å skape tillit til at dette går an og at det er til det bedre.
- Vise til **hvordan et samarbeid kan bidra** til å spare kostnader, øke kvaliteten, redusere sårbarhet og risiko og fjerne manuelt (kjedelig) arbeid.
- **Være åpen** på at det er ulike måter å organisere et samarbeid på.
- **Innspill til konkrete tiltak** som kan gjennomføres:
 - Analysere arbeidsprosesser
 - Teste konsepter i smått før utvidelse til flere

Mulige situasjonsbilder

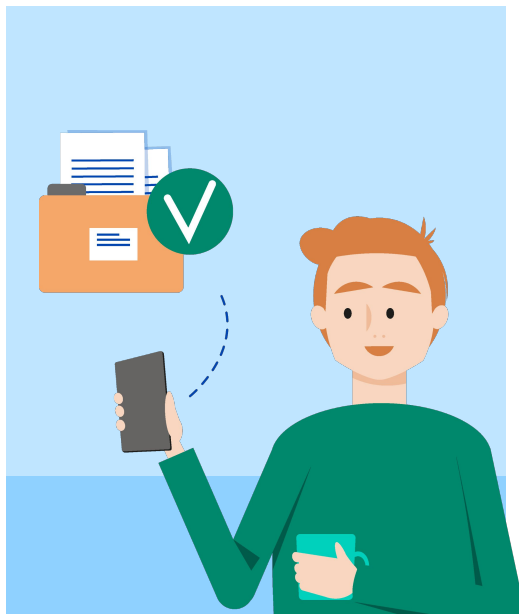
Mulige fremtidige situasjonsbilder



Vi har tatt med oss ideene og innspillene fra workshopen, og utarbeidet de videre. Innspillene har vi samlet sammen i et forslag til mulige fremtidige situasjonsbilder. Disse bygger på dagens situasjonsbilder (innsikten), og viser den opprinnelige utfordringen (⚠️), og hvordan situasjonen kunne sett ut og gitt verdi (★)is utfordringene var løst.

I kartet med situasjonsbildene er det også beskrevet mulige ideer som kan bidra til å skape den fremtidige situasjonen. Disse ideene tar utgangspunkt i innspillene som kom fram i workshopen. Det kan også være mange flere ideer å utforske. Ideene er ment som eksempler, og er ikke brukertestet. Dette kan være et naturlig neste steg i arbeidet.

De mulige situasjonsbildene er ikke ment som et fremtidsbilde, men et verktøy for formidling, og som inspirasjon for videre konseptualisering, testing og pilotering. I tillegg til de seks situasjonsbildene har vi beskrevet et verdibilde, som viser et eksempel på verdi ved korrekt dokumenthåndtering. Dette verdibildet er "svaret" på konsekvensbildet som er presentert dagens situasjonskart.



Å alltid være bevisst og vurdere om noe skal arkiveres



Bengt er ansatt i kommunen, og hadde tidligere problemer med å være bevisst på å vurdere når noe skulle arkiveres. Mye innhold (dokumenter, meldinger, mailer, vedlegg) gikk derfor tapt siden Bengt ubevisst så på disse henvendelsene som uformelle. Han tenkte derfor ikke på at innholdet burde arkiveres.



I dag vurderes alltid alle henvendelser, slik at all arkiverdig dokumentasjon blir ivaretatt. Da sørger vi for at kommunen besitter kunnskapen de skal, og at innbyggerne får det de har rett på.



Å vite når noe skal arkiveres, og arkivere det riktig



Katrine jobber ikke så ofte med saksbehandling. Før syntes hun det kunne være vanskelig å vite når noe skulle arkiveres, og hvordan det skulle gjøres riktig. Det hendte derfor at dokumenter ble navngitt feil eller plassert feil i systemet. I tillegg hendte det at Katrine feilvurderte og valgte å ikke arkivere arkivverdige dokumenter.



I dag bruker Katrine mindre tid på arkivering, og føler seg trygg på at alle dokumenter håndteres riktig. Det gjør at det ikke oppstår kunnskapshull eller at innbyggerne går glipp av rettigheter.



Å vurdere innsyn



Hans Gerhard arbeider ofte med saker med personopplysninger og annen privat informasjon som det må vurderes innsyn på. Tidligere følte Hans Gerhard seg usikker i vurderingen da det blant annet er mange lover og regler knyttet til dette. Flere saker som skulle vært offentlig, ble unntatt offentlighet i frykt for å dele for mye. Innbyggere fikk derfor ofte ikke tilgang på det de hadde krav på.



I dag oppleves innsynsvurderingen som sømløs, og Hans Gerhard føler seg trygg i vurderingen som blir gjort. Innbyggerne opplever å få tilstrekkelig innsyn, og det er lav risiko for at feil dokumenter offentliggjøres.



Å finne frem materiale



Bendik jobber med plan- og byggesaker, og utreder ofte saker som har vært til behandling i kommunen tidligere. Da må han sette seg inn i historiske dokumenter og saker. Tidligere har det vært knotete å finne frem dokumenter da de har vært arkivert feil eller bruker-vennligheten i systemet opplevdes som krevende. Han har derfor brukt mye tid på dette, og fått mindre tid til selve saksbehandlingen.



I dag finner Bendik det han trenger uten knot, og får derfor frigitt tid til å jobbe mer med saksbehandling.



Å prioritere arbeidsoppgaver på arkivet



Susanne jobber som arkivleder i kommunen. Før gikk mye av arbeidsdagen ut på å håndtere post, rette opp titler, sette riktig skjerming og å generelt kontrollere at de ansatte gjør arkiveringen riktig. Susanne ønsket at hun heller kunne bruke tiden sin på arkivfaglige oppgaver, utviklingsarbeid og kompetanseheving i kommunen, og at ledelsen så verdien av hennes kompetanse.



I dag føler Susanne at hun har tid til å bidra med sine styrker innen arkivfaget, og at jobben hun gjør blir verdsatt av ledelsen i kommunen. I tillegg bruker kommunen sine ressurser godt, og oppleves som en attraktiv og interessant arbeidsplass.



Å utveksle erfaringer og samarbeide



Kari jobber på arkivet i en liten kommune. Hun jobbet tidligere mye alene, og hadde kun kontakt med én kollega i nabokommunen når hun trengte faglig sparring. Hun var skeptisk til tettere samarbeid om dokumenthåndtering mellom kommunene, og var blant annet usikker på hvordan ulike lover og regler skulle bli ivaretatt.



I dag samarbeider kommunene om dokumenthåndtering på ulike områder, og Kari ser flere fordeler. Før slet kommunen med å besitte ekspertkompetanse, men i dag har Kari et større fagmiljø hun benytter seg av. Med felles arbeidsprosesser blir det også mulig med avlastning i arbeidet når saksbehandling kan skje på tvers av kommunene.

Eksempel på et verdibilde ved tilstrekkelig arkivering:



Kommunen kan dokumentere eget arbeid overfor innbyggerne

Marianne, som nå er 22 år, var utsatt for mobbing gjennom hele barneskolen. I dag er hun ufør på grunn av dette, og som voksen ønsker hun å lære mer om saken sin. Hun vil finne ut om skolen gjorde nok for å hjelpe henne den gangen, og om det er grunnlag for at hun kan søke erstatning. Hun ber om innsyn hos kommunen.

Når hun får innsyn i papirene sine fra barneskolen, ser hun at det ble satt inn flere tiltak og gjort flere vedtak på oppfølgingen. Hun kan se at både PP-tjenesten og helsesøster var involvert, og at det også ble jobbet med skolemiljøet generelt. Selv om Marianne opplevde en vanskelig tid på skolen, som også preger henne i voksenlivet, ser hun nå at skolen fulgte henne opp og kan dokumentere innsatsen de gjorde.

Det er derfor ikke noe grunnlag for Marianne å søke erstatning fra kommunen.



Muligheter og anbefalinger

Muligheter å utforske videre i et hovedprosjekt



Vi har kartlagt hvordan dagens situasjon er når det gjelder dokumenthåndtering i kommunene på Helgeland, og sammen med representanter for kommunene jobbet med mulige ideer for å forbedre situasjonen. Basert på på dette ser vi noen muligheter som vi anbefaler tas videre i et hovedprosjekt.

Utgangspunktet for Digitale Helgeland var å vurdere om et **samarbeid om dokumenthåndtering** mellom kommunene kunne være verdifullt. Dette er noe innsikten vår bekrefter, selv om vi ikke har utforsket ulike modeller for dette. Det er noe som må utredes nærmere i et hovedprosjekt. Vi ser også at det å etablere et samarbeid mellom kommunene kan være avgjørende for hvor stor verdi andre **tiltak innenfor kompetanse og teknologi** vil få.

I tillegg til Halogens innsiktsarbeid har prosjektgruppa også kartlagt en del erfaringer og muligheter som andre kommuner har tatt i bruk. Denne viser at det er mye å hente på å **lære fra andre kommuner**, både når det gjelder samarbeidsmodeller og konkrete løsninger. Dette er noe som også bør utforskes nærmere i det videre arbeidet.

Vi deler anbefalingene inn i temaer som sammenfaller med temaene som oppsummerer ideene: **Samarbeid, kompetanse og teknologi**. I tillegg har vi også anbefalinger knyttet til hva som er viktig å tenke på når et samarbeid skal etableres. På de neste sidene går vi nærmere inn på disse anbefalingene.

Samarbeid



Innsikten bekrefter at et samarbeid mellom kommunene bør ligge i bunn for det videre arbeidet med dokumenthåndtering.

Utforske videre:

- Utrede ulike **modeller for samarbeid** mellom kommunene, inkludert avklare hva man skal samarbeide om, kostnader og gevinster, finansieringsmodell og forpliktende avtaler.
- Se nærmere på hvordan **andre kommuner har etablert samarbeid** på dette området, samt bruke erfaringer fra andre samarbeidsprosjekter i Digitale Helgeland.
- Styring: Se nærmere på **hvordan arkivfunksjonen er organisert i kommunene**. Lære av hverandres erfaringer og vurdere felles tilnærming for å styrke arkivets posisjon og anerkjennelse.
- Også før et ev. formelt samarbeid er på plass kan man **etablere felles arenaer** for erfaringsdeling og kompetanseheving, både innen arkivfag og teknologi.

Kompetanse



Fokus på å bruke den eksisterende kompetansen hos de arkivansatte, på en god måte, samt øke kompetansen i hele kommunen, blir viktig framover.

Utforske videre:

- Utvikle en **felles kompetansestrategi** innenfor dokumenthåndtering for alle kommunene. Denne bør også inkludere en vurdering av hvilke roller i kommunen som bør ha hvilke tilganger og hvilken kompetanse som da trengs. Dette kan også ses i sammenheng med kompetanseutvikling innenfor teknologi.
- For å **øke bevisstheten** rundt hvorfor arkivering og korrekt dokumenthåndtering er viktig, bør kommunene jobbe videre med ulike kompetansetiltak, også selv om man forventer at kunstig intelligens kommer til å overta mange manuelle oppgaver.
- **Videreutvikle arkivansattes/arkivlederens roller og ansvar**, og verdsette deres kompetanse, slik at det blir en attraktiv rolle og lettere å rekruttere til.
- Etablere samarbeid mellom kommunene om **juridisk kompetanse** på innsyn.

Teknologi

Teknologi generelt, og kunstig intelligens spesielt, vil være en viktig driver for arbeidet med dokumenthåndtering framover. Det ligger mange muligheter for å både effektivisere og øke kvaliteten på arbeidet med hjelp av teknologi. Men det krever en innsats for å kunne utnytte de mulighetene.

Utforske videre:

- Innhente innsikt om **teknologiske muligheter og begrensninger** som kunstig intelligens gir for dokumenthåndtering.
- Innhente innsikt om ulike **juridiske perspektiver** knyttet til dette, særlig med tanke på sikkerhet og personvern.
- Følge opp og utforske nærmere arbeidet som er startet i dette forprosjektet.
 - Kartleggingen av **tekniske systemer som er i bruk**, integrasjoner, likheter og forskjeller mellom kommunene osv.
 - Se nærmere på **erfaringene som andre kommuner har gjort** når det gjelder valg av tekniske løsninger, og samarbeid om disse.
 - Starte med de **lavthengende fruktene** som prosjektgruppen har identifisert.
- Utrede nærmere mulighetene for **felles anskaffelser** av de løsningene man velger.



Suksessfaktorer når man skal etablere et samarbeid



Vi legger til grunn at et samarbeid bør etableres, men at det kan ta ulike former. Her har oppgavefellesskapet Digitale Helgeland mange erfaringer allerede, men vi nevner likevel noen suksessfaktorer som er viktig for at samarbeidet skal lykkes.

- **Forankring og forståelse.** Det er viktig at et samarbeid om dokumenthåndtering ikke "overlates" til arkivfunksjonen, men er noe som ledelsen i kommunen forstår viktigheten av og engasjerer seg i.
- **Synliggjøre gevinster og muligheter.** Dette innsiktsarbeidet og situasjonsbildene som er laget, sammen med erfaringer fra andre kommunesamarbeid, kan brukes for å formidle hvorfor et samarbeid er viktig.
 - Eksempel på argumenter: Kommunene blir mindre sårbare, sparer kostnader, øker kvaliteten.
- **Involver de ansatte** og ta på alvor de bekymringene de har.
 - Anerkjenn at noen vil være redde for å miste jobben.
 - Kartlegg de ansattes behov f.eks. for kompetanseheving.
 - Jobb med holdninger og kultur på tvers av kommunene.

Innsiktsarbeid: **Connect Flow**

Del-leveranse til forprosjektet Connect Flow:
Et innsiktsarbeid i dokumenthåndtering på tvers
av kommunene på Helgeland

Halogen for Digitale Helgeland,
høsten 2023