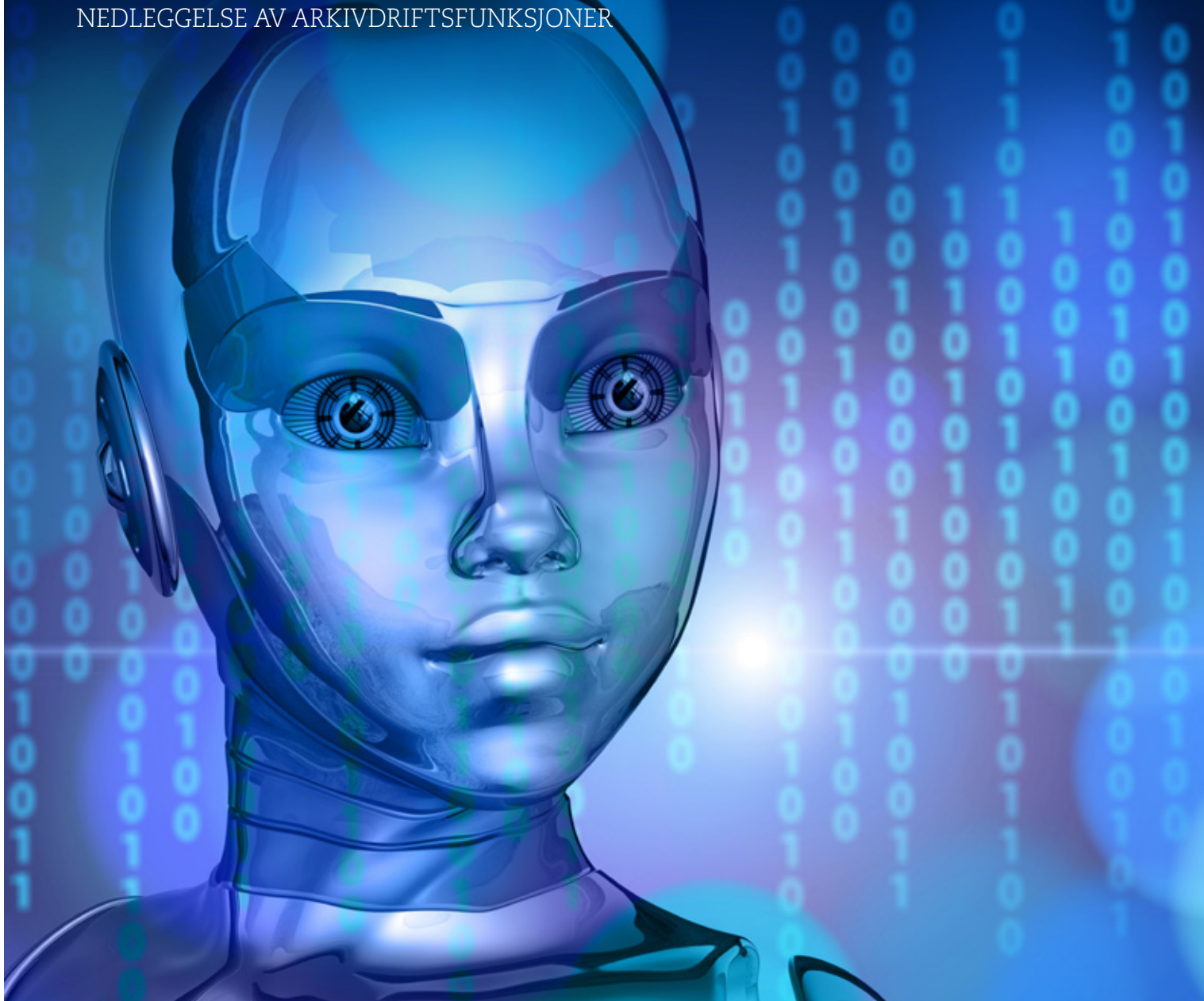


ARKIVRÅD

ORGAN FOR NORSK ARKIVRÅD **2/18**

TEMA: **DIGITALISERING**

SAMLINGSPUNKT PÅ VEIEN MOT BEDRE OFFENTLIGE TJENESTER / **OEP ER HISTORIE** /
FRISTEN ER UTSATT / **DEN KUNSTIGE ARKIVAREN** / NÅR ROBOTEN GJØR JOBBEN FOR OSS /
BERGEN KOMMUNE HAR ANSATT SIN FØRSTE DIGITALE MEDARBEIDER – DIGIFRID /
ARKIVENES FRAMTIDIGE SAMFUNNSPOSISJON / **DIGITALISERING OVER FARTSGRENSEN** /
NEDLEGGELSE AV ARKIVDRIFTSFUNKSJONER



Samlingspunkt på veien mot bedre offentlige tjenester	4
OEP er historie	8
Fristen er utsatt	12
Den kunstige arkivaren	14
Når roboten gjør jobben for oss	18
Bergen kommune har ansatt sin første digitale medarbeider – Digifrid	20
Arkivenes framtidige samfunnsposisjon	26
Digitalisering over fartsgrensen	30
Nedleggelse av arkivdriftsfunksjoner	32
Riksarkivarens uttalelse	35

Kjære leser

Årets andre utgivelse av Arkivråd er et tema-nummer om digitalisering. Det er uten tvil mye som skjer rundt om i det langstrakte land. De aller fleste virksomheter står overfor effektivisering, automatisering og digitalisering av arbeidsprosesser.



Bergen kommune og Utlendingsdirektoratet (UDI) har allerede ansatt sine første digitale medarbeidere, Ada i UDI og Digifrid i Bergen kommune. Robotene gjør mange forskjellige arbeidsoppgaver og er en lojal og effektiv assistent til de ansatte. Står arbeidsoppgavene våre i fare? Er alt i ferd med å bli robotisert? Thomas Sødtring ved OsloMet har skrevet en artikkel og drodlet litt rundt dette – det er kanskje ikke så skummelt som det kan høres ut som.

Denne digitaliseringen går likevel så fort at det kan være lurt å bremse ned, Nasjonal Sikkerhetsmyndighet opplever noen tendenser med den digitale hverdagen som kan være verdt å tenke over.

Med dette ønsker jeg alle sammen en riktig god sommer og god lesing! Hilsen Maria

Arkivråds redaksjon:
Maria Skarstein Rytterager (redaktør)
Anita Haugen Lie
Camilla Shim Winge
Jørgen Hobbel
Siri Mæhlum

Ansvarlig redaktør:
Anja Jergel Vestvold,
styreleder for Norsk Arkivråd

Redaksjonens postadresse:
ARKIVRÅD
Maridalsveien 3, 0178 Oslo

Utgiver:
Norsk Arkivråd, Oslo

Telefon:
22 20 28 90

E-post:
postmottak@arkivrad.no

Internett:
http://www.arkivrad.no

Bedriftsmedlemsskap: kr 1000, (A-medlemmer)
Personlig medlemsskap: kr 300, (B-medlemmer)
Pensjonistmedlemsskap: kr 100,
Abonnement på ARKIVRÅD er inkludert
i medlemsprisen, fritt tilsendt.

Annonsepriser:
1 side: kr 6.000,-
1/2 side: kr 3.500,-
1/3 side: kr 2.500,-
Fargetillegg: kr 4.000,- Alle priser eks. mva.

Annonser, notiser og korte debattinnlegg kan etter avtale leveres med utsatt tidsfrist.

Arkivråd utgis med 3 utgaver årlig. Ettertrykk av artikler og illustrasjoner er tillatt under forutsetning av at kilde oppgis.

Utgivelsesplan:

Nummer	Innleveringsfrist
3/2018	21. september
1/2019	4. februar

Design og produksjon:
07 Media
www.07.no

Opplag:
1250 eksemplarer
ISSN: 05186935
Forsidebilde: Pixabay.com/no



LEDER

Tusen takk for tilliten!

I lunsjpausen på Norsk Arkivråds høstseminar i 2017, mellom chatbots, RPA og AI, fortalte Marianne at hun ikke kom til å ta gjenvalg som styreleder i Norsk Arkivråd. Spørsmålet om jeg var klar for å stille som kandidat kom fort opp.

Min første innskytelse var at det våger jeg ikke. Jeg startet mitt engasjement i Norsk Arkivråd som kursholder i 2009. To år senere ble jeg vara til styret og i 2014 nestleder. Men å skulle ta over som leder for denne organisasjonen var, og er, en stor oppgave. De tillitsvalgte i NA utgjør det største fagmiljøet innen arkivdanning i Norge og det er samlet enormt med kompetanse og erfaring her. Jeg tenkte nei, men endte opp med ja. Grunnen til det er at vekten av alle de interessante og spennende endringene, temaene og diskusjonene som jeg får være med på i NA, i tillegg til alle dyktige tillitsvalgte og bidragsytere som jeg får jobbe sammen med og lære av, veide mye tyngre enn skrekken.

Vi har lenge sagt at det er nå det skjer. Men nå skjer det virkelig! Det er i juni vi skal levere vårt andre innspill til arkivlovutvalget. Det er i år Norsk Arkivråd skal gi innspill til evalueringen av Noark. En oppgave lovutvalget har gitt til Menon Economics. Og det er i år lovutvalget med hjelp av Oslo Economics skal vurdere «om arkivlovens bestemmelser om Riksarkivarens og Arkivverkets ansvar og oppgaver er tidsmessige eller bør presiseres slik at Arkivverkets ansvar blir tydeligere. En slik avklaring bør klart definere ansvaret for digital informasjonsforvaltning og -saksbehandling i offentlige virksomheter og ansvaret for avlevering og bevaring av digitalt arkivmateriale for ettertiden. Utvalget ønsker derfor mer kunnskap om hvordan digitaliseringen påvirker arbeidsfordelingen på arkivområdet». Jeg er overbevist om at NAs innspill er grunnleggende viktig i begge disse oppdragene, og i lovutvalgets arbeid generelt.

Det er viktig at vi snakker om verdien og bruken av dokumentasjonen og arkivene før de blir til depot og er mest interessante som historiske kilder. Jeg mener det er viktig at vi bringer inn for utvalget og andre beslutningstakere, viktigheten av å se dokumentasjon som en verdi i arbeidet hver enkelt bedrift, virksomhet og organisasjon gjør for å oppnå sine mål og sitt samfunnsoppdrag.

Og samtidig som alt rundt oss og våre oppgaver for god dokumentasjonsforvaltning endrer seg tenker jeg at det er viktig at vi ser oss selv i speilet. Hva skal NA være framover? Hvordan kan vi holde på vår rolle som en viktig stemme? Hvordan skal vi fortsette å ha relevante kurs med riktig kvalitet? Hvordan forsetter vi å holde seminarene en ikke bør gå glipp av? Hvordan skal vi samarbeide med de andre organisasjonene og formelle premissgivere for å bidra til en ønsket utvikling? Hvordan skal vi prioritere saker? Jeg er opptatt av at vi må utvikle oss og det gleder jeg meg til å jobbe videre med sammen med landsstyret, regionsutvalgene, seminarutvalget, kursutvalget, redaksjonen, sekretariatet og alle medlemmene.

Jeg tar imot ledervervet med takknemlighet, ydmykhet, stolthet og masse engasjement og pågangsmot. Og husker med glede den 21. mars kl. 15:12. Jeg satt i et annet møte enn generalforsamlingen og sleit litt med å konsentrere meg. Plutselig kjente jeg telefonen riste i lomma. Det var tekstmelding fra Susannah: «Gratulerer! Du er valgt». Endelig var spenningen over og jeg kunne juble.

Tusen takk for tilliten dere viste ved å velge meg!

Samlingspunkt på veien mot bedre offentlige tjenester

Av Ingrid Lønrusten Rogstad, innholdsprodusent i OSLO:ORIGO

Oslo kommune skal gjennom en digital transformasjon. Ny teknologi skal brukes for å lage enda bedre tjenester for kommunens innbyggere. Digitaliseringssatsningen OSLO:ORIGO skal sørge for at kommunens 53 000 ansatte trekker i samme retning – og helt sentrale i endringsarbeidet blir kommunens mer enn 50 endringsagenter.

Oslo kommune må gjennom en radikal digital transformasjon for å speile den teknologiske utviklingen som skjer ellers i samfunnet. Vi skal bort fra dagens tungroddede søknads- og saksbehandlingsrutiner, og innbyggerne skal ikke behøve å oppgi den samme informasjonen flere ganger. Kommunen skal være smart og bruke teknologi for å jobbe mer samlet og tilby innbyggerne enklere og bedre kommunale tjenester.

Det har blitt jobbet med digitalisering i Oslo kommune i mange år, men arbeidet har vært fragmentert. Flinke folk i ulike etater og virksomheter har utviklet gode digitale tjenester for sine brukere, men verken folkene eller systemene har snakket sammen. Det er både ineffektivt og dyrt å jobbe på den

måten – og det er tungvint for brukerne. Kommunen sitter på enorme mengder med data om innbyggerne, men informasjonen er ikke tilgjengelig på tvers og benyttes ikke optimalt.

ORIGO BETYR SAMLINGSPUNKT

For å få kraft og retning i det digitaliseringsarbeidet som foregår i Oslo, opprettet kommunen i 2017 digitaliseringssatsningen OSLO:ORIGO. Origo betyr samlingspunkt, og det er akkurat det OSLO:ORIGO skal gjøre: Samle alle de gode kreftene som sitter spredt over kommunens mer enn 50 virksomheter og sørge for at alle trekker sammen mot ett felles mål: Best mulig tjenester for kommunens over 650 000 innbyggere. Styringsgruppen til OSLO:ORIGO ledes av byrådsleder Raymond Johansen.

OSLO:ORIGO skal jobbe med både systemene og menneskene i Oslo kommune og er organisert i to parallelle løp: ORIGO:folk og ORIGO:digi. ORIGO:digi skal knytte sammen de datasystemene som finnes i kommunen i dag og etablere en felles tjenesteplattform for kommunens etater og virksomheter. Alle de dataene som Oslo kommune sitter på om innbyggerne skal, enkelt sagt, samles på én motorvei som det er lett å kjøre av eller på, slik at det blir enkelt å utvikle tjenester. ORIGO:folk skal jobbe med kulturendring og sørge for at kommunens ansatte begynner å tenke mer digitalt og mer helhetlig – og skape nettverk og møteplasser der kunnskap kan deles på tvers.



// Samtlige 400 toppledere i Oslo kommunen skal gjennomføre et digital leder-program der de lærer digital ledelse i praksis. Her får miljøbyråd Lan Marie Berg prøve ut ny VR-teknologi. Foto: Eirik Førde. //

MER ENN 50 ENDRINGSAGENTER

En av de første leveransene til ORIGO:folk etter opprettelsen, var etableringen av et nettverk av «endringsagenter» med representanter fra alle kommunens enheter. Når samtlige etater, foretak, byrådsavdelinger og bydeler stiller med en representant hver, resulterer det i et nettverk med mer enn 50 agenter. Endringsagentene er pekt ut av topplederen i hver enkelt virksomhet. Det var ingen krav til at den som ble utpekt skulle ha noen spesifikk fagbakgrunn eller rolle i sin

virksomhet, men felles for alle er et sterkt engasjement og interesse for hva digital transformasjon innebærer. Endringsagentene har også god kunnskap om egen virksomhet og kommuniserer godt med både ledelsen og øvrige ansatte.

Noe av det som er aller mest verdifullt med endringsagentnettverket, er at det fungerer som en arena der erfaringer og kunnskap kan deles på tvers av Oslo kommunes mange virksomheter. Når nettverket samles, er deling av suksesshistorier og beste praksis meget sen-

tralt, i tillegg til inspirerende foredrag, workshops og debatter om ulike temaer innenfor digitalisering.

Endringsagentene har også en sentral rolle i å planlegge og å iverksette digitaliseringsaktiviteter i egen virksomhet. De skal blant annet ta initiativ til, og være med på gjennomføringen av, en digital modenhetskartlegging. Helt konkret går kartleggingen ut på at sentrale representanter i virksomheten setter seg ned og reflekterer rundt en rekke påstander om hvordan man benytter teknologi for å levere tjenes- ►►

ter som møter innbyggernes behov. Dette gir virksomheten et verdifullt grunnlag for refleksjon og konstruktiv diskusjon om hva man bør ta tak i for å øke sin digitale modenhet.

DIGITALE LEDERE

ORIGO:folk arbeider også med å bygge digitalkompetanse hos kommunens toppledere. Også her er endringsagentene helt sentrale når det gjelder å få spredt kunnskapen videre til de ansatte i virksomheten. Samtlige 400 toppledere i kommunen skal etter hvert gjennomføre et digitalt lederprogram der de lærer digital ledelse i praksis. I løpet av en lengre kursperiode og flere samlinger skal lederne få teoretisk og praktisk innsikt i utviklingen av nye digitale tjenester basert på innbyggerinnsikt. Lederne skal rett og slett intervju innbyggere, identifisere behov for digital tjenesteutvikling, lage en prototype og teste protypen på ekte innbyggere. I periodene mellom

– NY TEKNOLOGI GIR OSS FANTASTISKE MULIGHETER TIL Å UTVIKLE BEDRE OFFENTLIGE TJENESTER.

samlingene får lederne «hjemmelekser» som går ut på at de skal intervju og identifisere behov hos brukere og ansatte i egen virksomhet. Endringsagentene er tett koblet på i det arbeidet som foregår hjemme i virksomhetene.

Ny teknologi gir oss fantastiske muligheter til å utvikle bedre offentlige tjenester, men stadig mer digitale måter å jobbe på krever også enda mer brukerinvolvering. Hvis vi ikke bruker den nye teknologien til å lage løsninger som er relevante for innbyggerne våre, og som de ønsker å bruke, så kan vi like gjerne la være. Digital transformasjon handler faktisk ikke om teknologi, men om mennesker. ■

// Byrådsleder Raymond Johansen leder styringsgruppen til Oslo kommunes digitaliseringssatsning OSLO:ORIGO. Her får han selv prøve ut ny droneteknologi i praksis. Foto: Eirik Førde. //



// Finansbyråd Robert Steen har det overordnede ansvaret for digitaliseringsarbeidet i Oslo kommune. Han er opptatt av at offentlig sektor må fornye seg for å sikre at vi leverer tjenester til innbyggerne som er relevante og gode nok. Det er nødvendig for å beholde skatteviljen hos innbyggerne. Foto: Eirik Førde. //



Vi hjelper deg å digitalisere

ACOS bistår din virksomhet med å etablere automatiserte og innovative tjenester for innbyggere, næringsliv og ansatte.

Vi har solid kompetanse innenfor digitalisering av offentlig sektor, og leverer løsninger med:

- sikker og effektiv data- og dokumentfangst
- forenklet saksbehandling med optimal tilgjengelighet
- kvalitetssikrende arbeidsprosesser
- sentral utnyttelse av nasjonale felleskomponenter
- fleksible integrasjonsgrensesnitt
- frittstående NOARK5 arkivkjerne

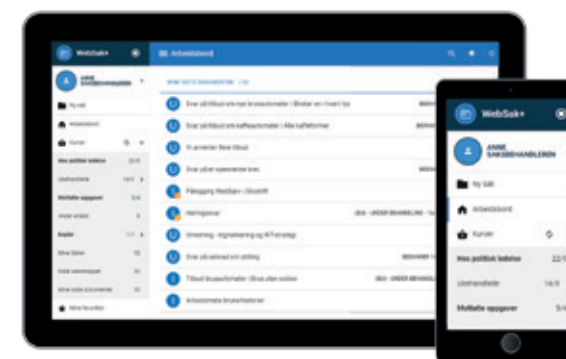
Noen av virksomhetene som har valgt oss som partner i deres viktige digitaliseringsarbeid:

- NAV
- Oslo kommune
- Færder kommune
- Holmestrand kommune
- Nordre Land kommune
- Larvik kommune
- Handel og Kontor
- Sandefjord kommune
- Gjøvik kommune
- Sola kommune

//

ACOS WebSak skiller seg ut med et intuitivt og enkelt grensesnitt. Integrasjonsmulighetene i systemet er etter vår vurdering de beste.

– Gjøvik kommune



Om ACOS

Gjennom 20 år har vi utviklet fagsystemer for organisasjoner som setter digitalisering i fokus. I dag er vi et av Norges 20 største norskeide programvareselskaper. Vi har investert i å bygge et stort utviklings- og fagmiljø i Norge, og løsningene utvikles i tett dialog med våre kunder.

OEP ER HISTORIE

– hils eInnsyn velkommen!



Av Jørgen Hobbel, Norsk Arkivråd

Tidligere i år ble det brutalt slutt for innsynsløsningen; Offentlig Elektronisk Postjournal (OEP). Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Oslo kommune lanserte i februar en ny felles innsynsløsning for det offentlige – nemlig eInnsyn. For første gang er det lagt ordentlig til rette for at statlige virksomheter kan publisere fulltekstdokumenter, ikke bare overskrifter og enkelte metadata slik det var i OEP.

Ved oppstart i februar var det over hundre statlige virksomheter og flere virksomheter i Oslo kommune som hadde koblet seg på eInnsyn. I det store og hele er målsettingen at hele offentlig sektor etter hvert samles i eInnsyn, som felles løsning.

Data i eInnsyn er, på samme måte som det var i OEP, hentet ut fra virksomhetenes sakarkivsystemer, og datasettet er basert på data i offentlig journal slik det er definert i Noark, men bortsett fra det er det mye som er nytt.

I den anledning har Arkivråd snakket med en av de som har stått sentralt i eInnsyns-prosjektet, seniorrådgiver Stein Magne Os ved Difis kontor i Leikanger. I intervjuet fikk vi mulighet til å gå nærmere inn på hva som er forskjellen mellom gammel og ny innsynsløsning.

MODERNE LØSNING MED MER PRESISE SØK

Hva er bakgrunnen for valget om å skifte ut OEP med eInnsyn?

– OEP ble lansert som elektronisk innsynsløsning i mai 2010 og var en ubetinget suksess fra starten, sier Stein Magne Os i Difi. Antall journalposter publisert i løsningen ble langt større enn forventet da OEP ble utviklet, og etter hvert ble det klart at løsningen kom til å få for liten kapasitet. Det var ønske om bedre søkefunksjonalitet for brukerne og ikke minst var det ønske om en løsning som ville gi virksomhetene mulighet til å publisere dokumenter.

Hva er de største fordelene med eInnsyn kontra OEP?

– eInnsyn er utviklet i tråd med dagens prinsipper og metoder for bruksfunksjonalitet og søkemetoder, og skal kunne gi brukeren svært nøyaktige

treff ved søk. Etter hvert som virksomhetene tar i bruk fulltekstpublisering av dokumenter, kan brukeren finne dokumentene direkte, uten å gå veien via innsynskrav. For virksomhetene gir eInnsyn muligheter til å effektivisere og på lengre sikt automatisere arbeidet med levering av journal og håndtering av innsynskrav.

Har dere fått noen tilbakemeldinger om at det oppleves som enklere for publikum å be om innsyn med eInnsyn til forskjell fra OEP?

– Flere journalister og Pressens Offentlighetsutvalg har uttrykt at de er svært fornøyd med funksjonaliteten i eInnsyn.

Har dere fått noen tilbakemeldinger fra virksomhetene som leverer til eInnsyn om at det er enklere å behandle innsynskrav med eInnsyn enn med OEP?



// Foto: Shutterstock.com //

– Måten innsynskravene blir behandlet på i eInnsyn er tilnærmet lik slik de ble behandlet i OEP. Endringene vil først komme med publisering av dokumenter, sier Os.

EFORMIDLING – NASJONAL STANDARD FOR SIKKER UTVEKSLING AV INFORMASJON MELLOM OFFENTLIGE VIRKSOMHETER

Hvordan er eInnsyn tilpasset det arbeidet som skjer med digitalisering av offentlig sektor?

– eInnsyn er bygget etter moderne arkitekturprinsipper og har en fleksibel plattform som både kan skaleres og videreutvikle samhandlingsfunksjonalitet med andre offentlige digitale løsninger, sier Os. En viktig komponent knyttet til sikkerhet og formidling/utveksling av informasjon i eInnsyn, er integrasjonspunktet i løsningen eFormidling. Integrasjonspunktet er en nasjonal standard for sikker utveksling av informasjon mellom offentlige virksomheter. Dette er en teknologi som åpner for toveis flyt av informasjon, og som bygger opp under automatisering

«SER VI LITT FREM I TID KAN ALLE INNSYNSKRAV KOMME DIREKTE INN I VIRKSOMHETENS SAKS- OG ARKIVSYSTEM OG BEHANDLING AV INNSYNSKRAV KAN AUTOMATISERES»

av arbeidsprosesser. Ser vi litt frem i tid kan alle innsynskrav komme direkte inn i virksomhetens saks- og arkivsystem og behandling av innsynskrav kan effektiviseres.

OM MOTTAKELSEN BLANT VIRKSOMHETENE SOM SKAL LEVERE TIL EINNSYN

Hvordan syns du eInnsyn er blitt mottatt av virksomhetene som skal levere til eInnsyn?

– Overordnet har eInnsyn kommet godt i gang og løsningen er i stabil drift, sier Os. For noen få virksomheter har det vært lokale forhold som har gitt ulike tekniske utfordringer. De er løst og blir løst etter hvert. Tilbakemeldingene fra virksomhetene, eller dialogen mellom virksomhetene og Difi,

dreier seg i all vesentlighet om forhold rundt teknisk drift, og behov eller ønsker om tilpasninger og endringer. Virksomhetene har gjennomgående vært positive til overgangen til eInnsyn.

eInnsyn ble driftssatt i februar 2018, etter en liten utsettelse. Vil du si at innføringen av eInnsyn har vært et vellykket prosjekt?

– Difi sin vurdering er at innføringen av eInnsyn har vært vellykket. Alle virksomheter som leverer til løsningen har levert journal og mottatt innsynsbegjæringer fra starten, sier Os.

BRUKERINVOLVERING

Hvem samarbeidet dere med i prosjektet for innføring av eInnsyn, og hvordan syns du samarbeidet gikk?

– eInnsyn er utviklet i et samarbeid mellom staten ved Difi og Oslo kommune. Med i arbeidet har en rekke brukere blitt involvert. Politikere, saksbehandlere, journalister, representanter fra interesseorganisasjoner, arkivarer og møtesekretærer, for å nevne noen. En kjørende betaløsning gjorde



det mulig å teste underveis og sikre seg erfaring. Gjennom tjenstedesignmetodikk med intervju, brukertester og tilbakemeldingsrunder har brukerne blitt med på å forme funksjonalitet og valg av løsning. For å sikre integrasjon mellom eInnsyn og sak- og arkivsystemene levert av markedet, har leverandørene blitt involvert i arbeidet.

– Alle kontaktpunkt har vært konstruktive og nødvendige for å finne frem til best praksis på ulike områder, sier Os.

UTFORDRINGER UNDERVEIS I INNFØRINGSPROSJEKTET

Hvilke utfordringer var de største dere kom borti underveis i prosjektet med innføring av eInnsyn?

– Å koordinere og samordne utrulling av eInnsyn til 121 virksomheter innen medio januar 2018 ble krevende, sier Os. Gamle OEP skulle stenges ned parallelt med produksjonssetting av eInnsyn. Det var ikke noen alternativ, alle måtte være klare.

Noen positive overraskelser knyttet til innføring av eInnsyn?

– Å gå fra et system til et nytt krever alltid noe av de som er involvert. Det bør være meningsfullt. Den positivitet og vilje til endring som vi har møtt hos virksomhetene viser at forvaltningen er bevisst på at praktisering av offentliglova er en del av kjernevirksomheten i forvaltningen og at eInnsyn er et godt verktøy for å skape mer åpenhet.

«DEN POSITIVITET OG VILJE TIL ENDRING SOM VI HAR MØTT HOS VIRKSOMHETENE VISER AT FORVALTNINGEN ER BEVISST PÅ AT PRAKTISERING AV OFFENTLEGLOVA ER EN DEL AV KJERNEVIRKSOMHETEN I FORVALTNINGEN OG AT EINNSYN ER ET GODT VERKTØY FOR Å SKAPE MER ÅPENHET»

Føler dere at dere hatt god tid til planlegging og innføring av eInnsyn?

– Prosjektet ble gjennomført innenfor våre frister. En viktig grunn til at vi lykkes med det er den erfaringen Difi etter hvert har med store digitaliseringsprosjekt. Vi vet hva som skal til og hvor lang tid det tar.

Hvis dere ser tilbake på hva som ble gjort i prosjektet – hva er dere mest fornøyd med? Og hva kunne vært gjort annerledes?

– Det vi er mest fornøyd med er samarbeidet med Oslo kommune. eInnsyn er nå en løsning som både stat og kommune kan benytte. Fordelene med felles offentlige løsninger er mange. Den omfattende brukerinvolveringen ble også en suksessfaktor for utviklingsarbeidet. I ettertid ser vi at vi kunne informert enda tydeligere til virksomhetene som leverer til løsningen, spesielt i utrullingsfasen, men også om forhold rundt publisering av dokument.

PLANER FOR FULLTEKSTPUBLISERING

Er det noen virksomheter som har startet med fulltekstpublisering ennå? Er det mange som har planer om å gå over til fulltekstpublisering?

– Det er tre virksomheter som publiserer dokument per i dag, og flere virksomheter jobber med forberedelser til å starte publisering av dokumenter, sier Os.

Har dere noen planer og tiltak i ermet for å motivere flere virksomheter til å gå over til fulltekstpublisering?

– Difi har utarbeidet ulike støtteverktøy til virksomheter som ønsker å endre sine rutiner. Å publisere dokumenter er ikke et lovkrav, men det er gevinster ved fulltekstpublisering som Difi mener blir mer og mer interessante for virksomhetene å hente ut. Ved å gjøre tydeligere hvilke gevinster dette er, tror vi at publisering av dokumenter blir like vanlig som journalposter.

Hvilke planer har dere for å utvikle eInnsyn videre?

– I tillegg til den generelle teknologiske utviklingen som Difi følger nøye, er innspill fra brukerne den viktigste kilden til utvikling av løsningen. Fremover har utbredelse i kommunesektoren stor oppmerksomhet. ■



// Foto: shutterstock.com //

Et av Norges ledende fagmiljøer innen dokumentasjonsforvaltning



Dokumentasjonsforvaltning er å ha kontroll på virksomhetens informasjon som er bevis på forretningsaktiviteter og transaksjoner. God dokumentasjonsforvaltning gir effektivitet, sikkerhet og etterlevelse og sikrer gode beslutninger og fornøyde medarbeidere.

Med et meget sterkt fagmiljø bestående av over 20 rådgivere tilbyr Sopra Steria tjenester innen:

- Utarbeidelse av arkivplan og internkontroll for arkiv og dokumentasjonsforvaltning
- Utarbeide, kvalitetssikre og justere arkivnøkler/ klassifikasjon og metadata
- Utarbeide bevaring og kassasjonsvurderinger/ retention regler
- Strategi og planlegging rundt langtidsbevaring
- Rådgivning ifm. NOARK standard og arkivlovgivning
- Rådgivning og ledelse ved innføring og oppgradering av dokument- og arkivsystemer

Vi trenger flere av de beste

Sopra Steria er kåret til Norges beste arbeidsplass! Er du interessert i å vite mer om hvordan det er å jobbe hos oss, se soprasteria.no/karriere eller ta kontakt.

Kontakt

Kristine Synnøve Brorson, Senior Consulting Manager
ksb@soprasteria.com | tlf. 951 80 085



Fristen er utsatt

– men jobber dere riktig med **GDPR**?

Mange trakk et lettelsens sukk da GDPR-innføringen ble utsatt til tidligst

1. juli. Det er viktig at utsettelsen ikke blir en sovepute. For i ærlighetens navn var det kanskje mange som var på etterskudd i utgangspunktet?

Mange syns det er vanskelig å vite hvordan man skal gripe an problemstillingene rundt GDPR, med mange nye krav til rutiner, dokumentasjon, rapportering osv. Mange vet heller ikke hva som kreves. Hva innebærer regelverket, hvor utfordrende er det å oppfylle krav som innsynsrett, 72-timersregelen for rapportering av databrudd og dataportabilitet?



Av Truls Baklid,
administrerende
direktør i ayfie

De fleste virksomheter har store datamengder og behandler persondata. Det er disse mengdene med persondata du må ha kontroll på for å etterleve den nye personvernforordningen. Det er en stor oppgave, men det er overkommelig med de rette verktøyene og rutinene.

Jeg og mine kolleger snakker ofte med virksomheter om GDPR, og etter vår erfaring er det fem hovedpunkter hvor mange trår feil:

1. **Arbeidet er ikke forankret i toppledelsen:**

Det er viktig at ledelsen har forståelse for regelverket og at det haster å komme i mål. Uten ledelsen på laget lykkes dere ikke.

2. **Har ingen overordnet ansvarlig:** Avhengig av størrelsen på virksomheten kan det være nyttig å nedsette en arbeidsgruppe fra ulike deler av organisasjonen, som IT, juridisk, markedsføring og sikkerhet/risikostyring. Det å opprette en komité betyr dog ikke i seg selv at man oppnår samsvar. Man bør ansette eller utnevne noen som har det overordnede ansvaret for å planlegge og gjennomføre arbeidet mot GDPR-overholdelse. Enkelte virksomheter har også krav om personvernombud.



3. **Har for lite kunnskap:** Det er fortsatt mange som tilbyr seminarer rundt GDPR om dagen og det finnes ingen unnskyldning for ikke å vite hva dette dreier seg om. Dere må ha god forståelse for det nye regelverket og hva det innebærer for deres bedrift. Send de ansvarlige på kurs, og la dem dele kunnskapen internt. Få ekstern hjelp om nødvendig.

4. **Har ikke oversikt:** Personvern er ikke nytt i Norge, og mange har sikkert allerede en del rutiner og kontroll på visse områder. For ikke å bruke unødvendig mye tid på dyre konsulenter, bør dere gjøre en kartlegging i organisasjonen for å se hvilke deler av GDPR dere allerede overholder, og hvor dere må tette hull. Lag en plan ut fra dette.

5. **Har ikke kontroll på dataene:** Uten kontroll over dataene har dere ikke mulighet til å oppfylle regelverket. Dere må ha oversikt over hvilke data dere behandler, hvor de er, hvordan de beskyttes, hvordan

de innhentes, hva de brukes til og hvem som har tilgang på dem. Ikke minst trenger dere verktøy som gjør det enkelt å finne informasjonen i systemene og rapportere på dette. Dette er grunnstenen i det konkrete arbeidet med GDPR.

Vi ser er at svært mange ikke forstår hva punkt nummer fem innebærer. Alle må ta grep om data, rutiner og dokumentasjon innen den nye personvernforordningen trer i kraft, men svært mange kommer til å feile når det gjelder de ustrukturerte dataene. I følge Gartner er 80 prosent av dataene i virksomheter ustrukturerte. Dette er data som ligger i pdf-filer og word-dokument, bilder, mailer og ulike samarbeidsverktøy m.m. Dette er også sensitive persondata man må ha kontroll over. Hvis du ikke har et system for å ta ut informasjon fra ustrukturerte data vil du stå overfor en manuell jobb den dagen noen vil ha innsyn eller dere opplever datainnbrudd – hvor mange dokumenter må dere da gå gjennom?

Budskapet er til syvende og sist enkelt: ikke ta lett på GDPR. Man må ha en målrettet plan for å sikre samsvar med reglene, og reglene må overholdes over tid. Det er kontinuerlig arbeid, ikke et prosjekt som avsluttes før sommeren. ■



DEN KUNSTIGE ARKIVAREN

Riksarkivet har nettopp satt punktum for et etatsprosjekt som undersøker hvordan man siden 1970 har behandlet publikumshenvendelser i klausulerte arkivsaker. Et hovedmål har vært å undersøke hvorvidt publikum har mottatt en god behandling sett i lys av gitte forutsetninger og demokratiske prinsipper. Prosjektet kan vise til interessante resultater der arkivfaglige og etiske forhold har gått hånd i hånd med den juridiske utviklingen.

Mange har nok reflektert rundt dette med både positive og negative erfaringer, men det virker som om mange arkivarer har funnet seg til rette i denne digitale sfæren der manuelt arbeid er byttet ut med noe mer meningsfullt, tid til å være en arkivar.

Digitaliserings-begrepet er egentlig et veldig misbrukt begrep. Om noen år tror jeg vi kommer til å se tilbake og stille oss selv spørsmålet «Hva var det vi egentlig holdt på med?», og vi kommer nok til å lure på om alt det vi gjorde var lurt. Men valgene ble tatt og det er for sent å snu. En naturlig konsekvens av digitaliseringen er at personvernet blir utfordret og forvaltningen blir mye kaldere.

Men denne digitaliseringsbølgen har gjort noe interessant, den har gjort at alt materialet vi forvalter nå er tilgjengelig i elektronisk form. Flere og flere arkivintegrasjoner skjer med metadata og innhold av høy kvalitet. Vi er ikke lenger avhengig av at arkivdokumenter må skannes, mer og mer blir født digitalt. Dette vil vi nok etterhvert også



Av Thomas Sødning,
førsteamanuensis, fakultet for samfunns-
vitenskap Institutt for arkiv-,
bibliotek- og
informasjons-
fag, OsloMet

merke i hvordan vi bruker arkivsystemene. Å søke i arkivet vil bli mer som å søke med Google, da vi ikke begrenser oss til å bare søke på saksnummer, tittel og lignende. Mange vil kjenne seg igjen i en følelse av at kvaliteten på materialet som arkivaren forvalter er i ferd med å heve seg betraktelig.

Men nå er det noe annet som rører på seg og som vil utfordre arkivarprofesjonen. Det er den kommende revolusjonen som vi kaller for kunstig intelligens. Kunstig intelligens er egentlig bare en programvare som etterligner menneskelig eller naturlig intelligens. Kunstig intelligens brukes noen ganger for å beskrive en programvare som egentlig består av et sett av regler og statistikk og som er begrenset til et bestemt domene. Det er ikke helt riktig å kalle det for kunstig intelligens, men det oppfattes som intelligent.

I dag finnes det flere eksempler der vi har «intelligente»-agenter som er flinke til å svare på spørsmål innenfor et konkret domene. Eksempler på dette er frontlinjestøttetjenester, som før var bemannet av mennesker, men som nå blir erstattet av «intelli-

gente»-agenter. Disse kan forstå brukers informasjonsbehov og finne fram til et tilfredsstillende svar. En positiv konsekvens av dette er at det frigjøres ressurser som heller kan brukes til å gi bedre kvalitet på spørsmålene som er vanskelig å svare på.

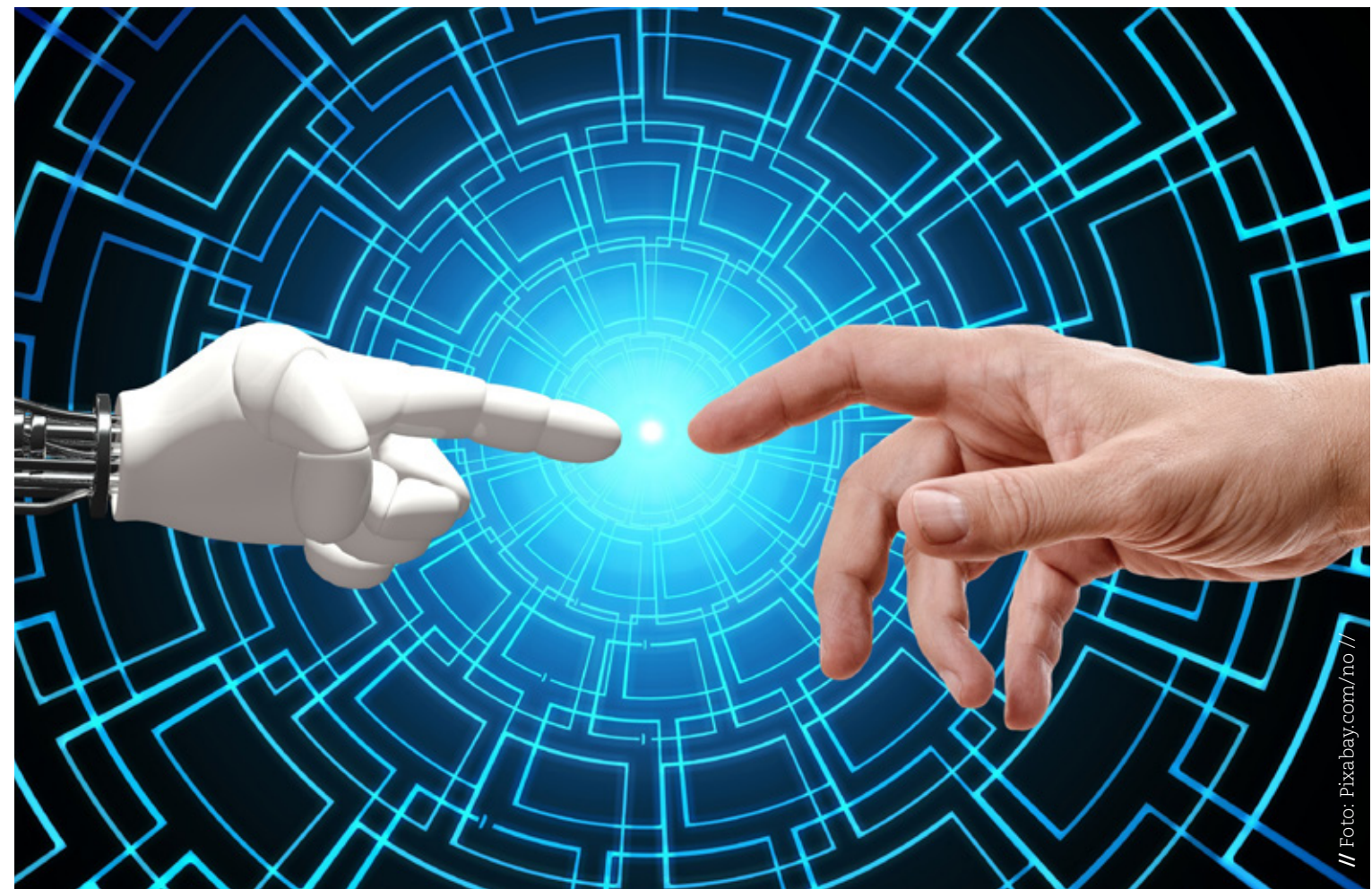
Men «agentene» kan også trenes til å gjøre andre mer kompliserte oppgaver. Et eksempel på dette er hvordan IBMs Watson brukes som et verktøy for å hjelpe leger til å oppdage tilfeller av kreft når MR-bilder skal tolkes. Enn så lenge er dette et supplement til menneskelig vurdering, ikke en erstatning av en erfaren lege. IBM påstår at Watson har en suksess rate som er

nesten det dobbelte av det en vanlig lege har, men den har også en lagrings- og prosesseringskapasitet ingen menneskelig lege kan ha. IBM har videreutviklet dette for å hjelpe mer generelt med kreftbehandling, men systemet har sine klare begrensninger.

En av farene med kunstig intelligens, som også gjelder digitalisering, er at vi er i ferd med å miste domene-kunnskap, da dette erstattes av programvare. Frontlinjestøttetjenester som ofte er inngangsdøren til en jobb for en nyutdannet har blitt erstattet av programvare. Hvordan vil dette påvirke profesjonen framover? Konsekvensen og omfanget av kunstig intelligens er noe

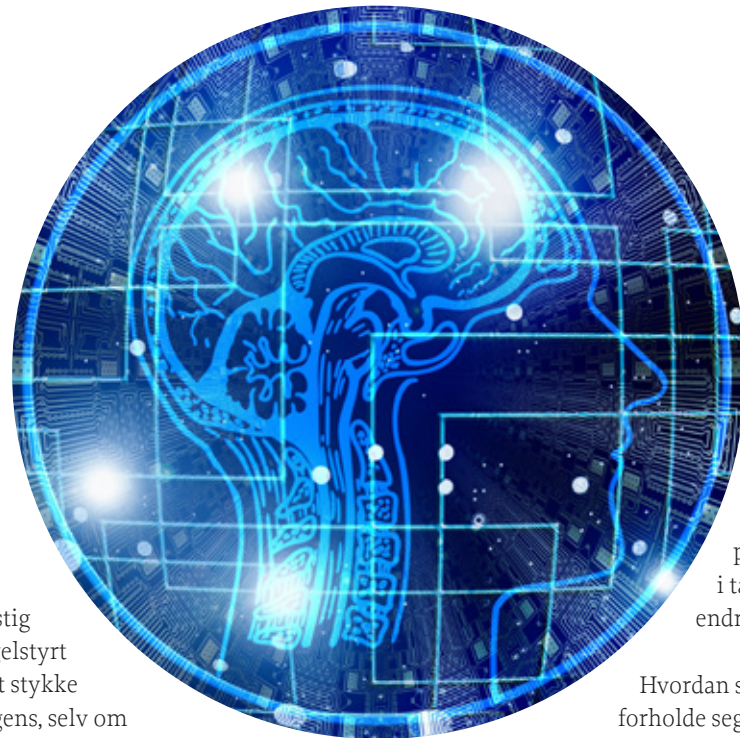
vi vet lite om, men vi er ganske sikker på det vil påvirke hvordan vi jobber, spesielt der det gjøres manuelt arbeid.

Samtidig eksperimenteres det med å få kunstig intelligens til å bli bredere, for eksempel ved å trekke det ut av spesifikke domener og prøve å virkelig få det til å etterligne menneskelig intelligens. Det er her det spennende virkelig skjer og det er bare å bruke fantasien når man prøver å forestille seg hva en kunstig intelligens som ikke har samme begrensninger i forhold til mengde informasjon som menneskehjernen har kan få til.



// Foto: Pixabay.com/no //

EN VESENTLIG FORSKJELL MELLOM KUNSTIG INTELLIGENS OG EN
ARKIVAR ER AT MENNESKER HAR FORDELEN MED Å KUNNE TILPASSE
SEG RASKT NÅR DET SKJER VESENTLIG AVVIK.



// Foto: Pixabay.com/no //

Det er også en del hype rundt begrepet kunstig intelligens, dommedagsprofeter og varsler om roboter som vil tilintetgjøre oss. Mye av det som skjer under begrepet kunstig intelligens er nok mer regelstyrt læring og vi er nok et godt stykke unna ekte kunstig intelligens, selv om det forskes mye på fagfeltet. I 2016 kunne vi lese hvordan Microsoft utviklet en kunstig intelligens som de kalte for Tay. Denne kunstige intelligensen tok en kvinnelig form og startet ut ganske uskyldig og nysgjerrig. Hun fikk Twitter som kunnskapskilde og på under 24 timer gikk hun fra å være relativt uskyldig til å bli en rassistisk drittsekk! Men dette sier kanskje også noe om kvaliteten på samfunnsdebatten på Twitter.

HVORDAN VIL KUNSTIG INTELLIGENS UTFORDRE ARKIVARPROFESJONEN?

Først trenger vi bare å lete etter de manuelle prosessene, det er der vi vil dra nytte av det. Men å åpne for kunstig intelligens vil også åpne for nye prosesser, som nye måter å jobbe på og interaksjon med andre kilder. Vi kan

lett se noen enkle områder kunstig intelligens kan brukes på basert på de tidligere eksemplene. Vi kan for eksempel lage «intelligente»-agenter, som hjelper brukerne, både publikum og saksbehandlere. Agentene kan veilede brukere i innsynforespørsler og fortelle saksbehandleren at de kanskje burde arkivere nettopp denne eposten. De påtar seg en rolle i frontlinjestøtte-tjenesten.

Etterhvert som kunnskapen utvikler seg vil den begynne å hjelpe arkivaren med kvalitetssikringsarbeidet og bruke interne og eksterne kilder. Den vil være et supplement, en ivrig lærling som vil hjelpe deg men samtidig lære av deg. En dag så gjør den plutselig jobben din. Lærlingen blir en mester og du står der og lurer hvor behovet for

din kunnskap er blitt av! Heldigvis er det en del år før vi kommer dit. Enn så lenge har vi bruk for en profesjon som utvikler seg i takt med de teknologiske endringene.

Hvordan skal profesjonen egentlig forholde seg til det? Dette blir nok en utvikling styrt av ledere uten innsikt i hva profesjonen egentlig gjør. Vi har vært vitne til flere eksempler på dette de siste årene der ledere i forvaltningen ignorerer fagmiljøene. Skandalene rundt tilganger i det digitale nødnett og drift av sykehussystemer er eksempler på hvor galt det kan gå. Når selgere av kunstig intelligente systemer banker på døren vil de love gull og grønne skoger.

På et eller annet tidspunkt vil det bli besluttet at kunstig intelligens skal introduseres. Lovnadene fra selgerne vil kanskje ikke holde vann, men samfunnet vil akseptere disse rare prosessene. Kanskje om noen år vil Riksrevisjonen komme med en rapport som forteller om en ny type digital demens som oppstod med bakgrunn i kunstig intelligens, en slags kunstig



// Foto: Colourbox //

demens om du vil. Men vi kan også se mer positivt på det. En profesjon som er nysgjerrig på teknologi og som påtar seg en aktiv rolle i å utforske og assimilere teknologien kan resultere i en markant bedre arkivdanning som fører til en bedre langtidsbevaring. Profesjonen kan vise hva de egentlig har å tilby, de kan vise hvilken merverdi deres kunnskap har for samfunnet.

Trioen som utgjør kunnskapsbasen til en moderne arkivar er arkivteori, jus og informatikk. Hvordan vil kunstig intelligens utfordre denne kunnskapsbasen? Deler av kunnskapsbasen er alt implementert i programvare, spesielt arkivteorien og informatikken. Innenfor det eksisterende er det nok det juridiske og kvalitetssikring som man kan løfte opp i kunstig intelligens. Der

skjer det ganske mye, så løsninger her vil nok komme forttere enn vi tror. Men vi må ikke glemme de mulighetene som ligger i å gjøre ting annerledes, hvilke nye muligheter som ligger i kunstig intelligens og hvordan dette vil endre kunnskapsbasen til en arkivar.

En vesentlig forskjell mellom kunstig intelligens og en arkivar er at mennesker har fordelene med å kunne tilpasse seg raskt når det skjer vesentlig avvik. På dette området vil vi sikkert slå en kunstig intelligens i lang tid framover. Kanskje kunstig intelligens blir metoden arkivaren bruker for å løfte profesjonen forbi saksbehandlingsansvar og mer i retning av informasjons- og virksomhetsarkitektur. Er arkivaren klar for den rollen?

Det som gjør at det kan bli vanskelig for profesjonen å forholde seg til kunstig intelligens er at det skal og vil oppleves som en svart boks. Du som arkivar blir ikke invitert til å være med, bare noen få utvalgte som skal representere profesjonen blir det. Det vil være frustrerende! Vil vi klare å se forskjellen mellom behovene til kommune, fylke og stat? Spørsmålet er kanskje hvordan profesjonen skal ta tak i ballen og lede utviklingen. For hvem er det denne utviklingen skjer og hvorfor? Det er opplagt at svaret er at dette må gjøres for innbyggerne, for individet som trygt vet at vi ivaretar deres rettighetsdokumentasjon gjennom hele livet. Klarer vi å gjøre dette i dag? Er det derfor vi skal utvikle en kunstig arkivar? ■

Når **ROBOTEN** gjør jobben for oss

Av Turid Arnstad og Martin Koldaas, Utlendingsdirektoratet

Dette er historien om hvordan en robot ved navn Ada tok over de rutinepregede og regelbaserte oppgavene i Utlendingsdirektoratet (UDI) slik at menneskene i stedet kunne fokusere på det mennesker (enn så lenge) gjør best.

Det hele startet våren 2017, med et lite testprosjekt for å se om robotisert prosessautomatisering (RPA), dataprogrammer som imiterer menneskelige operasjoner, ville egne seg og gi ønskede gevinster. Vi valgte ut to arbeidsprosesser som vi ville teste ut. Disse ble utviklet i løpet av et par måneder og ble grundig testet

av fagsiden. Resultatet var som ønsket og prosessene ble satt i produksjon i oktober 2017. Senere har vi foretatt kartlegging med de fleste avdelingene for å finne arbeidsprosesser som egner seg for Ada, og per april 2018 utfører hun 12 arbeidsoppgaver. Så langt har dette til sammen spart 2,5 årsverk i UDI. Helt konkret har dette ført til at

en person har kunnet gå til en annen enhet hvor de hadde behov for ekstra hjelp. Andre har fått frigjort tid til viktigere og mer verdiskapende arbeid, siden Ada har utført rutinejobben. Vi ser også at datakvaliteten øker, både fordi roboten ikke registrerer feilaktig eller mangelfullt, og i noen tilfeller også registrerer mer data som før var for tidkrevende for manuelt arbeid og derfor ikke ble prioritert.

Roboten Ada utfører oppgaver i fagsystemene som er rutinepregede og som ikke behøver skjønnsmessige vurderinger. Dette er for eksempel registrering av data, opplasting av dokumenter til sak, produksjon og utsendelse av standardiserte brev og etterregistrering av rapporter og andre dokumenter.

Ada jobber i tett samarbeid med saksbehandlere og arbeidet hun utfører er gjerne en del av en større prosess. Hun tar rutinejobben, så sender hun oppgaven videre til saksbehandler som gjør vurdering og vedtaksfatting.



// Foto: UDI //



// Foto: Colourbox //

I neste omgang kan så saksbehandler returnere oppgaven til Ada som sørger for at riktige dokumenter blir produsert og sendt til relevante mottakere, og at korrespondansen blir registrert i systemet. På denne måten har Ada blitt en verdifull assistent til de ansatte og den tidlige skepsisen man av og til kunne spore til denne type teknologi er erstattet med entusiasme og engasjement og stadig nye ideer til hva mer Ada kan bidra med.

I begynnelsen var det for eksempel noe skepsis til at Ada kom til å gjøre ting vi ikke hadde kontroll på. Men i denne typen teknologi er det ikke innebygd hverken kunstig intelligens eller maskinlæring og roboten kan derfor kun gjøre de operasjoner den er blitt programmert til. Ada har sin egen brukerid for pålogging, hun har tilstrekkelig men begrenset tilgang i systemene og alt hun gjør blir logget.

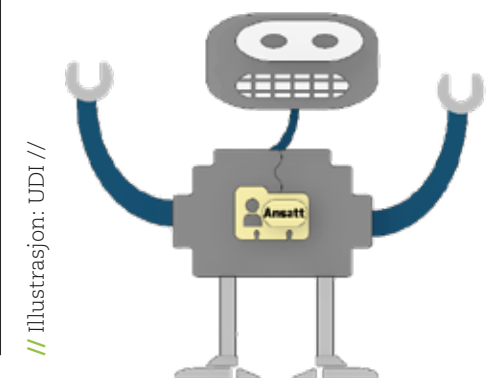
Ada jobber metodisk med de oppgaver hun er satt til å gjøre, og oppstår det

problemer varsler hun en saksbehandler som kan løse oppgaven. Mange av oppgavene gjøres på natten eller i helgen slik at systemene ikke belastes unødvendig i arbeidstiden. Og på denne måten har også Ada klargjort en del oppgaver som saksbehandlere kan ta tak i når de kommer på jobb. En av de siste oppgavene som har blitt automatisert er en som støtter UDIs dokumentcenter. Her kommer det daglig et større antall henvendelser fra interne fagavdelinger eller eksterne etater som ønsker å få tilsendt saksdokumenter som er lagret i UDIs arkiv. Ada leser alle disse epostene og sammenstiller en plukklister som ligger klar på morgenen slik at en person kan gå til arkivet og hente de riktige papirene. Når disse er klare til sending sørger Ada for å registrere korrespondansen og sender svar i form av epost til rekvirent om at dokumentene er på vei.

Noen mener at robotisert prosessautomatisering ikke er veien å gå for å effektivisere. Vi er til en viss grad enig

i det. Å automatisere gjennom RPA endrer ikke prosessene. Det moderniserer heller ikke utdaterte og tungvinte løsninger. Men det er en god mellomløsning, det er relativt raskt å implementere og det kan også være en god brobygger mellom gammelt og nytt. RPA er rett og slett et godt verktøy å ha i skuffen når ordinær utvikling tar for lang tid eller blir for dyrt og behovene er akutte eller midlertidige.

Dette er bare begynnelsen. Potensielle nye arbeidsoppgaver vokser for hver dag. Ada blir derfor ikke arbeidsledig med det første ■



// Illustrasjon: UDI //

Bergen kommune har ansatt sin første digitale medarbeider – DIGIFRID

Digifrid er en trofast og lojal medarbeider, som jobber døgnet rundt og tar sjelden lunsj eller ferie. Hun kan, akkurat som en vanlig ansatt, logge seg inn i ulike systemer og jobbe mellom dem. Alt arbeid som en vanlig bruker kan gjøre på en PC kan Digifrid også gjøre. Forutsetningen er at hun ikke skal ta avgjørelser som ikke er basert på regler; 2 + 2 skal alltid være 4.

Digifrid er en RPA-robot (Robotic process automation). Det betyr egentlig bare en programvare som automatiserer prosesser som er regelstyrt og som alltid gjøres på akkurat samme måte.

MED ANDRE ORD EN PERFEKT ANSATT – ELLER?

De fleste innbyggerne i Bergen har en eller annen relasjon til Bergen kommune som medfører behov som skal dekkes. Bergen kommune har ansvar for å sørge for at innbyggere og ansatte

får den hjelp og støtte som de trenger. Kommunen har sine kjente utfordringer. Det blir flere eldre, færre jobber, færre skatteyttere, klima og miljøutfordringene vokser, og verden stiller også krav til oss som kommune. Digitaliseringstoget kjører i full fart. Det snakkes om smarte bygg, smarte byer, samhandling på tvers av sektorene og fagfelt, bruker i fokus, sektorsanering, Big Data, chatbot, sensorer, tingenes internett, store data, datasjøer, roboter, kunstig intelligens etc. Med andre ord en teknologisk utvikling som er så rask

at før man har klar en kravspesifikasjon i en konkurranse kan teknologien være på vei til å bli utdatert. Mange av systemene våre er store og tunge og det koster mye å oppgradere eller lage nye integrasjoner. I tillegg mange av systemene som burde snakke sammen gjør det ikke.

SKAPE NYTT OG SAMTIDIG IVARETA DET DET SOM TROSS ALT VIRKER

Virksomhetsutvikling i Bergen kommune skjer blant annet gjennom at mer enn 100 prosjekter og program skal ta i bruk ny teknologi, samtidig som man skal sørge for en stabil og god drift av eksisterende systemer. Det skjer mye og digitaliseringen pågår for fullt. Likevel sitter våre ansatte med mange manuelle oppgaver, som ikke lar seg automatisere på en kjapp, trygg og billig måte.

Den største utfordring når «det gamle møter det nye» er at vi ikke alltid klarer å sye det sammen på en god måte.

Bergen kommune sin byråd for finans, innovasjon og eiendom Dag Inge Ulstein utfordrer organisasjonen vår til å tenke nytt og stiller spørsmål «Hvor-

dan hadde Bergen kommune sett ut om vi hadde startet etableringen i dag?» «Hvordan kan nye innovative løsninger bidra til å «bryte ned» etablerte strukturer?» Han oppfordrer oss dermed til å tenke utradisjonelt. Så hvordan kan dette la seg gjøre, når man har etablerte systemer som skal samvirke med nye systemer i en ny verden?

Det ideelle hadde vært om systemene som utvikles kunne integreres med eksisterende teknologi, men sannheten er at ansatte og innbyggere i mange tilfeller i dag blir de som gjør jobben med å sy sammen systemene ved å flytte data mellom ulike systemer eller ved å legge inn data som allerede eksisterer i systemene. Det sier seg selv at dette ikke er god bruk av tiden vår.

DIGITALISERING OG INNOVASJON – KOKE SUPPE PÅ EN SPIKER – HVOR SKAL PENGENE HENTES FRA?

En stor utfordring for Bergen kommune midt oppi alt dette er at det blir flere pleietrengende og færre arbeidstakere, slik at utgiftene til kommunen på

dette området øker. Fram mot 2040 vil antall innbyggere i Bergen kommune over 67 år doubles.

For at kommunen da skal kunne opprettholde et godt tjenestetilbud for alle innbyggerne må utgiftene ned. Gevinstarbeid er på agendaen i Bergen kommune og utsendelse av brev ble identifisert som et av mange områder der det var mulig å få redusert utgiftene. I 2014 ble det gjort en analyse av gevinstpotensialet knyttet til postutsendelse fra Bergen kommune. Dersom alle forsendelser i 2014 (ca. 2 millioner basert på regnskapsførte portoutgifter, kr. 6 (eks mva.) i gjennomsnitt pr forsendelse), ble sendt og lest digitalt, ville gevinstpotensialet vært i størrelsesorden ca. 35 millioner kroner, hvorav ca. 12–13 millioner var direkte besparelser (papir, konvolutter, utstyr, porto).

Det ble bestemt i byrådet september 2015 (Byrådssak 1280/15) at kommunen skulle slutte å sende post på papir. Løsningen er å bruke SvarUt. Men det er ikke alle fagsystemer som kan

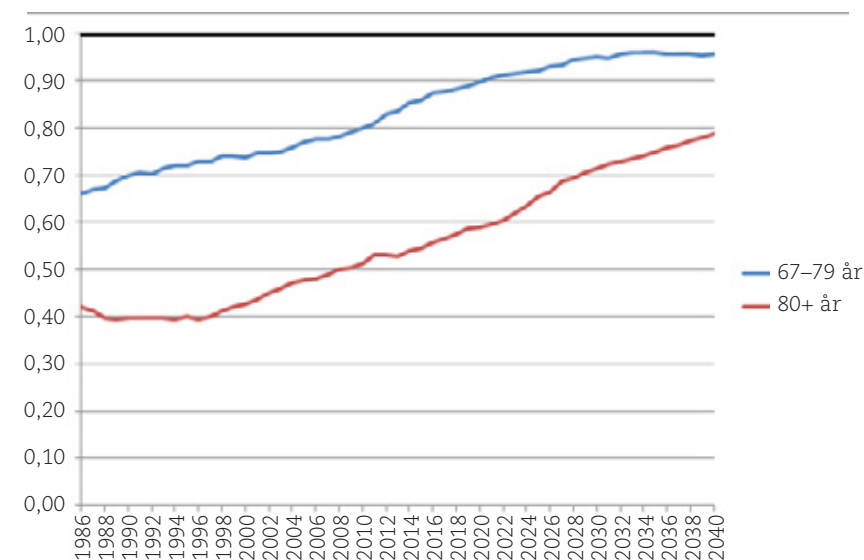
kobles direkte mot SvarUt og det var ikke mulig å signere dokumenter digitalt, slik at en del dokumenter måtte skrives ut for signering.

DIGIFRID SIN PRØVETID I BERGEN KOMMUNE

Digifrid ble ansatt på prøve i Bergen kommune for å løse denne utfordringen. Det ble startet en pilot høsten 2014 for å se på om RPA-teknologi kunne brukes til å sende dokumenter fra skanner til SvarUt. Prosessen ble kartlagt og implementert ved hjelp av Blue Prism som er en av flere typer RPA-programvarer. Bergen kommune har multifunksjonsskrivere, som er koblet i administrasjonsnettverket. Det ble lagt ut to nye knapper på disse slik at man kan skanne dokumenter til innbyggere eller til organisasjon.

Når en bruker skanner et dokument legges det i en mappe. Arbeidet til Digifrid består i å sjekke mappen med jevne mellomrom for å se om det er kommet noen nye dokumenter. Dersom mappen inneholder dokumenter, åpner Digifrid dem og leser mottakerfeltet i brevet. Deretter lagrer hun dokumentet i sak-arkivsystemet og sender så dokumentet til mottaker sin elektroniske postkasse via SvarUt.

Dette er en forholdsvis enkelt prosess, men har noen utfordringer. Digifrid er ikke alltid så god på å lese. Vi har måttet prøve ut ulike OCR-leser før vi fant en som tilfredsstilte minimumskravene. Stort sett betyr det at det er noen få brev Digifrid ikke klarer å lese. Disse må en ansatt sende manuelt ut via SvarUt. En annen utfordring er at adressefeltet alltid må være på samme sted og ha samme format. Digifrid leter innenfor et gitt område i dokumentet og leser bare navn og adresse i en gitt rekkefølge som hun har blitt opplært til. Det er ikke rom for skjønn eller tolkning her.



// Forholdet mellom antall menn og kvinner i Bergen i aldersgruppene 67–79 og 80+, 1986–2040. //



FIKS plattformen – SvarUt/Inn

SvarUt er en løsning som ble utviklet og lansert i Bergen kommune i staten av 2011. Den ble overtatt av KS i 2013. Løsningen gjør det mulig å ende ut elektronisk post til privatpersoner, næringsliv, organisasjoner og intern i det offentlige. Løsningen er nå koblet mot Kontakt og reservasjonsregisteret slik at de som har reservert seg mot elektronisk post fremdeles mottatt brev fra det offentlige på papir. I starten av 2016 ble det også mulig å sende elektronisk post fra privatpersoner, næringsliv, organisasjoner til det offentlige. Les mer på <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/svarut/>

FAST ANSETTELSE OG FLERE OPPGAVER FOR DIGIFRID

Etter en stund som ansatt i prøvetid fikk Digifrid fast ansettelse i Bergen kommune. Digifrid har stor kapasitet og kan løse mange ulike oppgaver. Eksempler på en oppgave som hun utfører er «Endre kontonummer hos Kemneren».

For at Kemneren skal kunne gjøre utbetalinger, som for eksempel skatt til innbyggerne, må det være registrert et kontonummer for innbyggeren i Kemneren sitt fagsystem Sofie. Det har vært tidkrevende å gjøre disse endringene. Tidligere kom endringene via et papirskjema som en ansatt måtte ta ut av konvolutt og lese. Så måtte den

ansatte logge på fagsystemet og registrere opplysningen. Deretter måtte en annen ansatt kvalitetssikre registreringen før dataene ble lagret. Nå, når Digifrid har tatt over denne oppgaven, legger innbyggeren kontoendringen sin inn bak en sikker pålogging i et elektronisk skjema som lagres på et sikkert sted der Digifrid kan lese disse dataene. Digifrid henter data fra skjema, logger på fagsystem og legger data på riktig sted. Her trengs det ikke kvalitetssikring fordi Digifrid ikke gjør feil i flytting av data og kvalitetssjekken av dataene foregår i det elektroniske skjemaet.

Dette er også en enkel prosess, men den har stor effekt. Dersom det gjøres

ca. 4000 slike endringer i løpet av et år og hver endring tar rundt 10 minutter, har man spart rundt 600 arbeidstimer hvert år. Og det er vel her ordspråket, «mange bekker små gjør en stor Å», kommer til sin rett. Dette er også et godt eksempel på hvordan man kan flytte saksbehandling ut til innbyggerne.

Når Digifrid overtar denne type oppgaver vil innbyggerne kunne oppleve bedre og raskere saksbehandling og tjenester fra Bergen kommune og kommunes ansatte kan få frigjort tid til å løse andre oppgaver som kanskje er mer relevant for deres kompetanse og stilling.

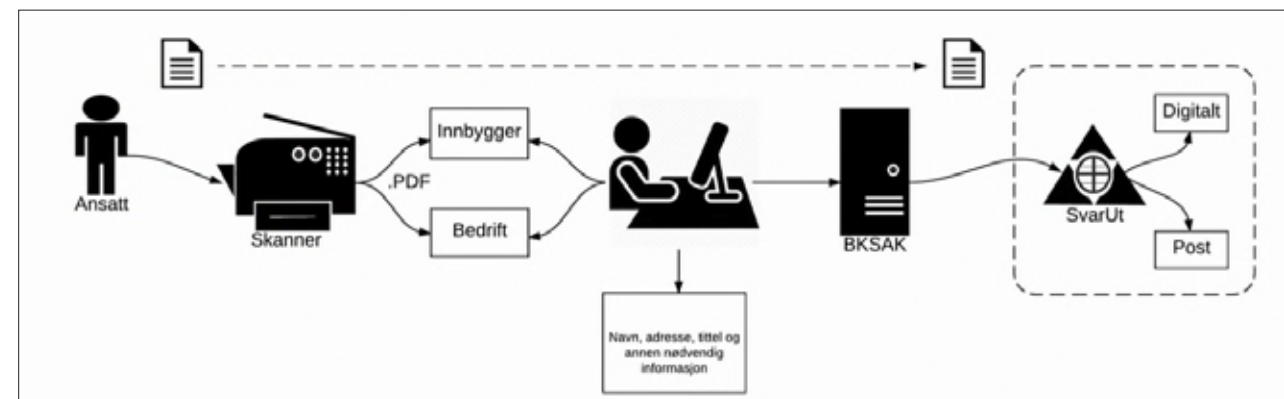
ERFARINGER FRA BERGEN KOMMUNE

Frigjort arbeidskapasitet

Det vi ser er at Digifrid frigjør arbeidskapasitet. Vi ser at steder hvor vi automatiserer arbeidsoppgaver frigjøres tid som de ansatte kan bruke til å løse andre viktige oppgaver som er blitt nedprioritert. Men før eller siden vil vi nok stå overfor en situasjon der ansatte vi kunne bli overflødige. Da er det viktig å ha kartlagt kompetansen til de ansatte, kompetansebehovet til organisasjonen og ha en plan for hvordan enkelte ansatte skal kunne tilegne seg kunnskap som gjør at man fremdeles kan være en nyttig ressurs for Bergen kommune. Kommunen trenger å omskille seg. Å snu organisasjonen slik at kompetansen kan brukes der den trengs, samt å forberede utdannings- og omsorgsløftet er viktig. Vi har ennå ikke hatt problemstillingen at RPA-teknologien isolert sett har bidratt til at noen har blitt overflødige.

MER EFFEKTIVE ARBEIDSPROSESSER

Det å jobbe med Digifrid har ført til mer effektive arbeidsprosesser, men det er viktig å påpeke at kartlegginger av arbeidsprosessene ikke alltid fører



// Overordnet skisse av prosess «Skann til SvarUt»//

til at Digifrid får nye arbeidsoppgaver. Ofte ser vi at selve kartleggingen kan føre til at man endrer og effektiviserer arbeidsprosesser uten å automatisere. Ved å kartlegge ser man på arbeidsrutiner med nye øyne. En metode for å finne arbeidsprosesser som kan automatiseres er å se på hva som er tidstyver i arbeidshverdagen. De gangene vi har gjort denne øvelsen hos ulike avdelinger, ser vi at mange tidstyver som man kunne tenke seg løst ved hjelp av Digifrid, egentlig er ineffektiv og feil bruk av eksisterende systemer, og/eller «feil» arbeidsmetode som kan løses ved endringer i organisering av avdelingen.

FORBEDRET KVALITET I DATASYSTEMER OG TILHØRENDE ARBEIDSPROSESSER

Digifrid krever strukturerte data og tydelige arbeidsprosesser. Ofte tror man at dataene er strukturerte nok, men så viser det seg at man må rydde i datagrunnlaget for at Digifrid skal kunne jobbe med dem. Dette kan også komme andre som benytter dataene til gode. Siden Digifrid bare kan gjøre ting på en måte, må man bestemme hvordan oppgaven skal løses dersom det er flere mulige løsninger. I en av kartleggingen som vi gjorde viste det seg at de ti ansatte som løste oppgaven, løste den på ti ulike måter og ingen av dem var egentlig feil. Bare det å sette seg ned og se på arbeidsprosessene

sammen er ofte en liten tankevekker. Erfaringen er at selve kartlegging ofte fører til forbedret kvalitet i datasystemer og tilhørende arbeidsprosesser.

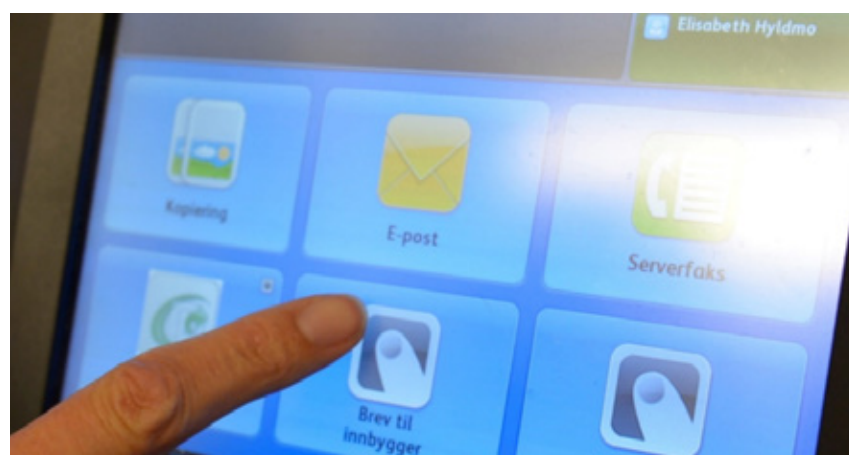
TO VIKTIGE SPØRSMÅL SOM MÅ BESVARES FØR DU STARTER

Det er to viktige spørsmål som man må stille seg før man starter arbeidet med automatisering:

1. *Finnes det planer om oppgraderinger som løser denne utfordringen?*
Den beste løsningen knyttet til disse oppgavene er at de løses i fagsystemene. Ulike system må kunne snakke sammen og utveksle data dersom det er behov for det. I mange tilfeller ønsker ikke systemleverandør å oppgradere ut fra kost/nytte eller fordi det er teknisk krevende og dermed ikke lønnsomt. Dersom det er en oppgradering på vei må det vurderes om det er lønnsomt med en automatisering mens man venter på en oppgradering.

2. *Er det enklere/billigere å bruke en integrasjon?*

Vår erfaring er at noen av prosessene som vi trodde var gode arbeidsoppgaver for Digifrid lot seg løse på en bedre måte ved hjelp av forholdsvis enkle integrasjoner. I slike situasjoner lurer man på; hvorfor vi ikke har tenkt på dette før.



// Nye knapper på skriverne for å sende ut elektronisk post //



// Overordnet skisse av prosess «Endre kontonummer hos Kemneren» //

For når alt kommer til alt er ikke RPA-teknologi noe annet enn god gammeldags gaffatape, som kan brukes mens man venter på at systemene skal bli bedre. RPA bør ikke være en hvilepute, for det er viktig å hele tiden forsøke å forbedre eksisterende systemer.

HVILKE ARBEIDSOPPGAVER EGNER SEG FOR DIGIFRID?
Oppgavene til Digifrid må være strukturerte og kunne løses på samme måte hver gang. Det må være klare forretningsregler og aldri rom for skjønn.

Informasjonen som skal behandles må være digital og strukturert.

Det koster å kartlegge og implementere prosesser. Og det koster også å overvåke dem. Derfor bør man i forkant av kartleggingen gjøre en kost/nytte vurdering som for å se om det er en verdi i å overføre denne arbeidsoppgaven til Digifrid. Med andre ord; det bør være et vesentlig volum før det lønner seg.

Men i noen tilfeller kan det på tross av lavt volum være smart å la Digifrid ta oppgaven, for eksempel i oppgaver der det kreves presisjon og nøyaktighet i håndtering av data. Digifrid er god på å flytte data fra et felt i et system til et felt i et annet system. Hun skriver ikke feil, og dersom det er et kritisk punkt i arbeidsprosessen kan oppgaven med fordel overlates til Digifrid.

Oppgaver med variasjon i arbeidsmengde er også velegnet dersom det ikke er stort volum. Det samme gjelder for oppgaver som gjøres sjelden og som fører til at den ansatte må «lese seg opp» hver gang, dette er en oppgave for Digifrid, Hun husker godt hvordan det ble gjort sist.

TIPS FRA OSS TIL DERE SOM TENKER PÅ Å ANSETTE DIGIFRID

- *Tenk forvaltning fra første øyeblikk*
Det er fristende å tro at automatisering av arbeidsprosesser betyr at man ikke trenger å tenke på dem mer. Slik er det ikke. Prosessene må overvåkes, og avvik og endringer må håndteres. Det må etableres et regime for dette.
- *Avklar roller allerede i oppstartsmøte*
Hvem er det som skal være ansvarlig for Digifrid og hennes arbeidsoppgaver? Dette ansvaret innebærer at man må holde et øye med Digifrid for å se om hun gjør jobben slik hun er fortalt at hun skal gjøre den. Man må holde øye med systemene som Digifrid jobber mot for å se om det gjøres endringer som vil påvirke arbeidsprosessen til Digifrid. Og man må håndtere manuelt de unntakene som Digifrid ikke klarer å ta seg av. Sist og ikke minst må man ha rutiner for at oppgaven blir løst dersom Digifrid av en eller annen grunn skulle bli syk.
- *Kartlegging er viktig – ikke bli for ivrig*
Det er gøy å få oppgaver opp å gå og man blir lett ivrig. Det er fristende å implementere prosessen så snart man har fått en oversikt over alle deler av en prosess. Men jo grundigere man gjør kartleggingen, jo enklere blir implementering og forvaltning av prosessen. Alle mulige steg i prosessen må beskrives og det må avklares hvor mye som skal automatiseres og hva som eventuelt fortsatt skal håndteres manuelt. Avvik må identifiseres og håndteres. Alle felter i involverte systemer må identifiseres. Eiere av systemene må informeres. Roller må avklares osv. Vi har laget en standard metode for kartlegging, og målet vårt er at prosessen skal være

klar til utvikling og forvaltning når kartleggingen er gjennomført.

- *Velg enkle prosesser å starte med*
Det er viktig å få til resultater og leveranser. For å motivere organisasjonen til å ta i bruk Digifrid, må de se at automatiseringen virker og at Digifrid gjør jobben sin. Derfor anbefaler vi at man starter med enkle prosesser som er lett å kartlegge og implementere. «Endre kontonummer hos Kemneren» er en slik prosess. I tillegg til denne prosessen startet vi med en annen prosess som gikk ut på å fordele meldinger fra spesialtjenesten ut til mottakere i kommunen når en pasient ble flyttet fra f.eks. sykehus til rehabilitering. Dette er en prosess med stor potensiale for gevinst. To ansatte satt flere timer hver morgen og leste meldinger og videresendte dem til riktig mottaker i kommunen. Alle var enige om at dette var jobb for Digifrid, men prosessen var kompleks og Digifrid måtte gjøre mange valg som måtte defineres tydelig. Det tok tid å kartlegge og utvikle, og organisasjonen ble utålmodig. Resultatet ble bra, men det hadde nok vært smartere å bygge kompetanse på enklere prosesser og vist at Digifrid var en ivrig dame som det var raskt og enkelt å sette i sving.
- *Ikke satse livet for å automatisere fullstendig*
I starten brukte vi mye tid på å prøve å automatisere prosessene 100%. Vi var opptatt av å identifisere og lage løsninger for alle unntakene fra hovedregelen. Det lønner seg ikke. Man bør automatisere ut fra hovedregelen og håndtere unntakene manuelt. Det gjør i de fleste tilfellene at rundt 80 % blir automatisert. Da får man Digifrid i gang og så kan man kanskje på sikt, når man

ser hvordan det går, vurdere å la Digifrid håndtere unntakene. Eksempel her er oppgaven hvor Digifrid skal lese skannede brev og sende dem ut via SvarUt. Hun klarer ikke å lese alle, men hun klarer nok til at de få brevene hun glipper på kan sendes manuelt via SvarUt. Det krever at man har avklart rutiner for manuell utsending og hvem som skal ha ansvar for dette.

- *Avklar den Digitale medarbeiderens arbeidsforhold og kontrakt*
Dersom det blir endringer i Digifrid sine arbeidsforhold ved at systemene hun bruker oppgraderes/ endres eller at arbeidsprosessen endres må noen ha ansvar for å følge opp dette, og det må være avsatt driftsmidler slik at prosessbeskrivelse og kode kan oppdateres. Dette kan i noen tilfeller være rett fram, men i andre tilfeller er det krevende dersom man ikke helt vet hva endringene i systemene består i.
- *Ha kontroll på den digitale medarbeiderens omgivelser og samarbeidspartnere*
Dette er et viktig punkt. Som tidligere beskrevet gjør Digifrid oppgavene som hun er tildelt akkurat slik hun er fortalt. Dersom hun skal logge seg på system A og hente verdien B fra feltet øverst til høyre i skjermbildet gjør hun det – hver gang. Dersom det kommer en oppgradering av system A som gjør at feltet med verdi B er flyttet til venstre i skjermbilder, skjønner ikke Digifrid det og hun vil fortsette å prøve og hente verdien der hun er fortalt at den er i det uendelige. Vi oppdager at Digifrid ikke leverer som hun skal, men skjønner ikke alltid hvorfor. Da må vi bruke tid på feilsøking. Det man bør ha på plass er et tett samarbeid med ansvarlige for systemene som Digifrid jobber i. Eierne må vite hva Digifrid gjør i

systemene og hvilke felt og skjermbilder hun jobber i. Da kan man i de fleste tilfellene få informasjon knyttet til oppgraderinger som gjør at man kan gi Digifrid beskjed om å endre på arbeidsrutinene sine

- *Effektiv overvåkning av prosesser er nøkkel til suksess*
Dette er et viktig kriterium for suksess. Hvem har ansvar for å overvåke prosessene? Og hva skal vedkommende overvåke? Blue Prism som vi bruker som programvare har uoversiktlige logger, som det er vanskelig og krevende å lese gjennom. Det må derfor forventes at det går tid med til dette.
- *Tenk gjenbruk*
Automatisering av prosesser består i hovedsak av å lage objekter som har ulike funksjoner; «logg på system A», «Lagre dokument i mappe» osv. Mange av disse objektene er de samme i de ulike prosessene. Vi tenker at disse må lages på en slik måte at de kan gjenbrukes. Vi tenker også at selve prosessene i mange tilfelle må kunne gjenbrukes med små justeringer. Dette er viktig å ta med når man utvikler dem og man må kunne standardisere dem. Vi jobber nå med å teste ut graden av gjenbruk. Både på objektnivå og på prosessnivå. Vi tror at her er det mulig å både spare tid og penger.
- *Tenk samarbeid*
Dette er en følge av punktet over. Dersom vi får til gjenbruk, må vi tenke deling. Mange av prosessene er de samme. Elektronisk sykemelding fra NAV som er på plass fra 15.01 er et eksempel hvor deler av prosessen bør kunne deles og samarbeide om å utvikle.

- *Lytt til andre*
Det sier seg selv. Det er alltid nyttig. Vi har stor glede av å lytte til andre som har gått veien før oss, spesielt innen finansverden som var tidlig ute med denne type teknologi.

SÅ ER DIGIFRID NÅ EN PERFEKT ANSATT?
Digifrid er en perfekt ansatt, men under gitte forutsetninger. Hun trenger som alle andre ansatte en arbeidsgiver som med jevne mellomrom har medarbeidersamtaler og som helst sjekker hver dag om hun har det bra, at arbeidsforholdene er som de skal være og at hun har nok oppgaver. Hun er trofast og jobber effektivt dersom hun har klart definerte arbeidsoppgaver, men er ikke god til å håndtere endringer i systemene som hun jobber i. En liten oppgradering av for eksempel Internet Explorer kan vippe henne helt av pinnen. Hun kan jobbe kontinuerlig hele døgnet, hele året, men dersom det er noe som stopper opp for henne sitter hun og venter til noen forteller henne hva hun skal gjøre videre. Hun er forholdsvis billig i drift, mottar ikke lønn men så betaler hun heller ikke skatt, noe man kanskje kan diskutere om akkurat det er bra eller ikke. Det burde kanskje være et tema for en annen artikkel.

MEN ALT I ALT – tommelen opp for Digifrid både som ansatt og kollega! ■



Arkivenes framtidige samfunnsposisjon

står og faller på at alt digitaliseres

Digitalisering handler om å gjøre framtidens kunnskapssamfunn bedre.

Da jeg i fjor skulle holde et foredrag på en konferanse i regi av Interkommunalt arkiv i Hordaland, spurte jeg «vennene» mine på Facebook: Hvor ofte bruker dere arkivene?

«Aldri», svarte NRKs politiske journalist Fredrik Solvang. Solvang kjente ikke til at noen i NRK Nyheter brukte arkivene, og responsen var representativ for de andre svarene jeg fikk.



Av Kristian Meisingset, nyhetsleder og redaksjons-sjef i Minerva

Maren Sæbø, som har skrevet *Arkivøk for journalister* (2016), forklarte hvorfor: Journalistene jobber under tidspress, og de kjenner ikke og kan ikke bruke arkivene. Sæbø var selv usikker på om arkivene lykkes med digitaliseringsarbeidet: «Svært mye av det som blir digitalisert og gjort søkbart er typisk materiale for slektsforskere (personsøk).»

Selv er jeg verken forsker eller garvet journalist, men som – i løpet av de siste årene – masterstudent, sakprosaforfatter, forlagsgründer, kommentator og journalist er jeg i hvert fall litt representativ for hvordan en stor gruppe av dem som deltar i det offentlige ordskiftet, jobber.

For meg er én ting svært tydelig: Den informasjonen som ikke er lett tilgjengelig på digitale flater, blir gradvis mindre sentral som kunnskapsgrunnlag i samfunnet.

PORTVOKTERE

I dag er arkivene, på grunn av manglende digitalisering, i full gang med å gjøre seg irrelevante: Sammenlignet med potensialet blant informasjonssarbeidere, er det knapt noen som bruker dem.



Foto: Shutterstock.com //

// Foto: Pixabay.com/no //



Men hvorvidt det gjør noe, kommer an på hva man mener er arkivenes samfunnsrolle.

Hvis vekten legges på *oppbevaring* av materiale, spiller det ikke så mye rolle. I en sak om arkivene i Dag og Tid i mars i fjor viste tidligere riksarkivar Ivar Fønnes for eksempel til at det er «billigere å skaffe seg eit nytt magasin for lagring enn å digitalisere materialet ein hadde».

Fønnes' defensive konklusjon synes å være representativ for deler av arkivsektoren. Da jeg forberedte meg til foredraget i fjor, snakket jeg med flere i bransjen, og disse holdningene gikk igjen: Alt må ikke digitaliseres. Man må ha kompetanse for å bruke arkivene. Man må kjenne konteksten for å forstå informasjonen. Arkivene er ikke vant til å dele fritt og åpent, de vil at folk skal komme til seg for å få gode råd. Det er ikke vanskelig å forstå hold-

ningen: Kunnskapen er sårbar. Den kan misforstås, vris på, tas ut av sin sammenheng, misbrukes og spres uten kontroll.

Manglende digitalisering må naturligvis ses i lys av materielle forutsetninger: Det krever betydelige økonomiske muskler og teknologisk innovasjon å digitalisere alt. Men skepsisen til digitalisering kan også tolkes negativt: Når man er portvokter til et stort kunnskapsrom, beskytter man gjerne sin privilegerte posisjon. Én jeg snakket med, formulerte problemet slik: «Rigide tradisjonister og langtidsansatte i sektoren hemmer utviklingen.»

Den offentlige oppgaven man er gitt, handler imidlertid ikke om å beskytte porten. Målet er å «gjøre mest mulig av samlingene våre i arkiv, bibliotek og museum tilgjengelige for flest mulig ved fremtidsrettet bruk av IK-teknologiske løsninger», står det for eksempel

i en stortingsmelding fra 2009, og setningen ble gjentatt i stortingsmeldingen om arkiv fra 2013.

Og om da man legger like mye vekt på *formidling* av informasjon, og på at materialet skal inngå i den store offentlige samtalen både om fortid og om nåtid, er situasjonen kritisk.

DEMOKRATISERING

Skal man gjennomføre en full digitalisering, må to sentrale spørsmål besvares: Hvem er det digitaliserer for? Og er digitalisering en samfunnsnyttig utvikling av arkivene?

Utviklingen i informasjonssamfunnet går i flere retninger. Mer informasjon blir tilgjengelig digitalt, og hver informasjonskilde opplever sterkere konkurranse om oppmerksomheten. Mye informasjon spres åpent, som gjennom Store Norske Leksikon, NRK og utallige åpne nettaviser og kunnskapssider ►►

som man lett finner fram til via Google. Flere faglige kilder og aviser som Aftenposten reiser betalingsmurer. Ulempen med det er at materialet er åpent tilgjengelig; fordelene er at man i økende grad får tilgang til brukervennlige, fulle og søkbare historiske arkiver.

I sum har uansett aldri tidligere så mye informasjon vært tilgjengelig for så mange. Dermed er det snakk om en storstilt *demokratisering*. Digitaliseringen har også gitt innsikt i at barrierene mot kunnskap handler om mer enn en pris: Wikipedia viser hvor vanskelig tilgjengelige leksikonene var i gamle dager; man måtte ha råd og plass til dem for å kjøpe. Spotify og Netflix viser på sin side at når man kan kjøpe seg fri tilgang for rundt en hundrelapp i måneden, forsvinner barrierer som ventetid, reisetid og transportkostnad til nærmeste videosjappe.

Slik blir også barrierer ved dagens arkiver synlige: Man må ha kompetanse for å bruke dagens arkivnettsteder, og man må oppsøke institusjonene for å få tilgang til mer. Der må man interagere med portvokterne, noe som også stiller krav til kompetanse og ressurser. Dersom arkivene derimot var fullt

tilgjengelige digitalt, ville det innebåret en *demokratisering* av noe av den aller viktigste kunnskapen vi har; grunnmuren for samfunnet slik vi kjenner det.

Ville det så vært samfunnsnyttig? På den ene siden, ja. Fri kunnskap gir dynamiske effekter; det ville vært enklere å organisere historielag og researche artikler om lokalsamfunn og bedrifter; tredjepartsaktører kunne utnyttet tilgangen til å utvikle nye tjenester; og dette har også en maktdimensjon: Åpnere kunnskap gir bedre mulighet til å granske makten kritisk.

Men samtidig gir åpen tilgang mer frihet, og her er vi inne på noe av bakgrunnen for motstanden i sektoren: Man har ingen garanti for at kunnskapen blir brukt på en god måte, og kanskje vil den bli brukt som middel til å fremme prosjekter, organisasjoner, bøker eller aviser man misliker. Og nettopp denne kontrollen er det hardt å gi fra seg.

FRAGMENTERT

Et av svarene som skilte seg ut i Facebook-tråden under spørsmålet mitt, kom fra VGs Astrid Meland: «Hver dag», svarte hun på spørsmål om hvor

ofte hun bruker arkivene. Hun refererte til Retriever, elektronisk postjournal og bildetjenesten til Oslo Byarkiv.

Det finnes betydelig mange digitale arkiver tilgjengelig i dag. Elektronisk postjournal, nå eInnsyn, er et eksempel: Her kan man granske dokumenter fra forvaltningen og be om innsyn i de som ikke er lagt ut. Inntrykket er likevel at mange dokumenter legges ut for sent, og at for mye holdes tilbake. Dessuten gjelder eInnsyn bare én avgrenset del av den informasjonen som finnes i arkivene. Men tjenesten fungerer uansett som bilde på hva som kan være mulig.

Dessuten foregår det storstilte registreringsprosjekter knyttet til Arkivportalen, og mye er tilgjengelig via Digitalarkivet. Så finnes det en rekke mindre prosjekter, fra billedportalen Marcus ved universitetsbiblioteket i Bergen, som blant annet har en finfin Facebook-side, til Instagram-kontoen til IKA Hordaland, som har over 1000 følgere og skaper engasjement rundt bilder.

Prosjektene er bedre enn ingenting. Men man får inntrykk av at det ikke finnes noen samkjørt plan for arkiv-



// Foto: Pixabay.com/no //

sektoren som helhet, og i hvert fall ingen plan som har full digitalisering som mål. Til og med dagens småplaner sliter man med å innfri. På Arkivportalen er under én prosent av den totale arkivmengden digitalisert, og ingenting av det er søkbart. Situasjonen når det gjelder digitale arkiver «må sies å være kritisk», og for digitale arkiver fra privat sektor «er situasjonen enda mer kritisk og uoversiktlig», skrev Arkivverket i sin statistikk for 2016.

Jeg jobber selv med et biografiprojekt om Jon Michelet, og som en del av arbeidet søkte jeg i Arkivportalen. Jeg skjønnte imidlertid raskt at det ville kreve altfor mye tid å undersøke de aktuelle treffene, og jeg la det fra meg. I boken har jeg knapt brukt arkivene i det hele tatt. Her finnes det åpenbart et stort forbedringspotensial, som fra mitt ståsted primært handler

om søkbarhet, enkel tilgang til dokumenter og brukervennlighet i systemene.

ÉN NETTSIDE

Mitt råd til arkivsektoren er å utforme en strategi med mål om full digitalisering. Selvsagt er målet ambisiøst, men tanken må være å sette opp noen prinsipper om hvordan arkivene *bør se ut i framtiden* og *hva som skal til for å komme dit*. Har man gjort det, kan man si noe om hva det koster å komme dit, og hva nedsiden er om man ikke klarer det. Et par momenter bør være:

- Alt som kan, skal digitaliseres, og det bør settes opp hvilken teknologisk innovasjon som trengs og en tidsplan for når målet kan innfris gitt ulike ressursituasjoner
- En nettside overfor publikum. Alt som kan være tilgjengelig av arkivert materiale, må være søkbart

tilgjengelig med gode metadata, og det må være nedlastbart.

- En enhetlig arkivsektor så langt det er mulig: En nettside, ett kontaktpunkt. Overfor publikum er den digitale tilstedeværelsen viktigere enn den fysiske.
- En slik digitalisering er langt viktigere enn en sporadisk Facebook- eller Instagram-konto, for den handler om å gjøre arkivene til en integrert del av informasjonssamfunnet, og dermed om å legge grunnlaget for et kvalitativt bedre informasjonssamfunn. ■



// Foto: Shutterstock.com & Pixabay.com/no //

Digitalisering over FARTSGRENSEN

De aller fleste virksomheter vil i 2018 svare bekreftende på at digitalisering er et viktig satsingsområde. Digitalisering skaper nye måter å levere tjenester på, og er en viktig drivkraft for forenkling og forbedring av privat så vel som offentlig sektor.

Nasjonalt sikkerhetsmyndighet (NSM) ser samtidig at trusselbildet i det digitale rom er forverret de siste årene. Trusselaktørene blir stadig flere og dyktigere, og verktøy og metoder som tidligere var forbeholdt nasjonale aktører er nå allemannseie.

Samtidig blir IKT-systemene vanskeligere å beskytte. En av årsakene er at innføring av nye tjenester medfører økt kompleksitet. I løpet av det siste året har NSM koordinert håndtering av større og mer alvorlige digitale hendelser enn før. I lys av dette fremstår norske virksomheter som lite motstandsdyktige.

Det er derfor naturlig å stille spørsmålet om digitaliseringen må bremses. Har vi en hastighet som gjør at risikoen for den enkelte virksomhet og for samfunnet ikke ligger på et forsvarlig nivå? Dette er et komplekst spørsmål som det ikke kan være et entydig svar på. I mange tilfeller kan digitaliseringen gå raskere enn i dag med full akseptabel risiko.



Av Bente Hoff,
Leder Strategisk
Cybersikkerhet,
Nasjonal sikker-
hetsmyndighet

Det avhenger av om man har kontroll på hva man gjør, og at beslutninger tas på et tilstrekkelig informasjonsgrunnlag. Med bakgrunn i NSMs kunnskap om risiko og kjente sårbarheter i det digitale rom ser vi dessverre ofte at virksomhetene ikke har tilstrekkelig kontroll. Noen av årsakene til dette er mangel på sikkerhetskompetanse, utdaterte og komplekse IKT-systemer og manglende oversikt over avhengigheter.

Digitalisering er en måte å effektivisere, automatisere og forbedre det man gjør, og de valgene ledelsen tar er kjernen i sikkerhetsarbeidet. Alt for ofte møter NSM overraskelse fra ledelsen etter et større datainnbrudd «Ups, jeg var ikke klar over at dette var tilstanden hos oss» eller «Ups, jeg var ikke klar over at dette var en risiko». Sikkerhetskompetanse er en viktig forutsetning for å digitalisere. Den samme kompetansen er en mangelvare i samfunnet, i mange virksomheter og ikke minst på ledernivå.

// Foto: Pixabay.com/no //



Ny funksjonalitet legges gjerne til på eksisterende IKT-systemer og muligjøres gjennom sammenkoblinger av flere systemer. En tommelfinger-regel er at nye og oppdaterte IKT-systemer gir best sikkerhet. En annen er at økt kompleksitet gir økt risiko. Digitaliseringen medfører derfor økt risiko og nye sårbarheter.



// Foto: Pixabay.com/no //

Ofte mister virksomhetene oversikten over IKT-systemene i digitaliseringsprosessen, og svakt sikrede punkter kan utnyttes av de som ønsker det. Det er ikke mulig å ha kontroll på hvem som har tilgang til hva med mindre man har kontroll på hvor data er lagret og på alle sammenkoblinger. En konsekvens er at før man beslutter å tjenesteutsette drift av enhver IKT-løsning må man ha kontroll på virksomhetsarkitekturen og tilgangsstyringen i IKT-systemene.

Det mest krevende er kanskje å ha oversikt over avhengigheter utenfor egen organisasjon. Med økende kompleksitet i sammenkoblede digitale verdikjeder er det utfordrende for virksomhet og leverandør å se konsekvenser av de beslutninger de gjør. Til en viss grad kan nasjonal regulering

adressere dette, men det er også kritisk at den enkelte virksomhet prioriterer kartlegging av avhengigheter som en del av digitaliseringsarbeidet.

Endring og videreutvikling av organisasjoner og IKT-systemer vil alltid medføre risiko. Noe risiko må aksepteres for å få de nødvendige gevinstene, men hastigheten må tilpasses forholdene. NSM erfarer for ofte at farten medfører høyere risiko enn virksomheten selv er klar over, og vi ser alvorlige eksempler på manglende kontroll. Digitaliseringen krever både gass og brems på riktig sted. Basert på det vi ser i NSM bør bremsepedalen brukes oftere enn i dag.

Artikkelen har tidligere stått på trykk i Finansavisen. ■

NEDLEGGELSE

av arkivdriftsfunksjoner

– konsekvenser av digitaliseringsstrategien i Danmark

✦ Tine Weirsøe, Scandinavian Information Audit

Vi arkiverer for fremtiden og mange av brukerne vi gjør dette for, kjenner vi ikke, fordi de ennå ikke er født. Konsekvensene av nåtidens mangelfulle informasjons- og dokumentasjonsforvaltning, digitalisering og bruk av e-post, SMS og sosiale medier er katastrofale. Dette vil først merkes av fremtidens arkivbrukere, som ikke vil finne særlig mye informasjon om vår tid.

Eller kanskje vil saker, arkiv, dokumentasjon, e-post, SMS og dokumenter kunne lastes opp til supermaskiner som IBMs Watson, og gjøres om til meningsfull informasjon og vitnesbyrd om vår tid gjennom bruk av algoritmer? Vi har forsøkt å gjøre så godt vi kan i en turbulent teknologisk tid, med nasjonale og internasjonale standarder i ryggen.

Norge og Danmark har en mangeårig tradisjon med å inspirere og hjelpe hverandre, også innenfor informasjons- og dokumentasjonsforvaltning. Norge har i mer enn 30 år hatt NOARK og på den måten stilt krav til IT-systemer for sak-/arkiv i offentlig sektor. Norge var det første landet i verden til å lage en egen nasjonal standard på dette området. I Danmark trakk man mye på disse erfaringene da man noen år senere

utarbeidet FESD-standardene (Fællesoffentlig Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering).

Det er både fordeler og ulemper ved å ha nasjonale standarder. En av fordelene kan være at man takket være NOARK, har en høy modenhetsgrad innenfor informasjons- og dokumentasjonsforvaltning i Norge og som ikke kan merkes på samme måte i Danmark. Som konsulent og underviser i begge land det siste tiåret, mener jeg forskjellen er påtakelig. Det ses på det faglige nivået, hos ledelsen i mange norske virksomheter og institusjoner og i antallet stillinger som finnes innen fagområdet. Det reflekteres i oppslutningen om Norsk Arkivråd.

I Danmark er situasjonen annerledes til tross for at det fremheves som et av

de mest digitale landene i EU. Selv om det er mange likheter i den norske og danske forvaltningstradisjonen og konkret i respektive forvaltnings-, offentlighets- og arkivlover, er det likevel forskjeller.

Først litt historikk. FESD (Fællesoffentlig Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering) ble utarbeidet som nasjonal dansk standard av Økonomi styrelsen (direktorat) underlagt Finansdepartementet i 2001 for å understøtte det digitale samarbeidet mellom stat, regioner (fylke) og kommuner. Med FESD ville man lage rammeverk for den offentlige digitale forvaltningen på en standardisert og IT-sikkerhetsmessig forsvarlig måte, så man kunne innføre Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering (ESDH). Der er ingen tvil om at NOARK var en stor inspirasjon for

FESD, men også at det var ulikheter i emnene de to standardene tok opp i seg.

FESD opphørte ved utgangen av 2008 og ble erstattet av OIO – et nasjonalt rammeverk for IKT-forretningsarkitektur i det offentlige. Ved utformingen av OIO ble det lagt vekt på tilpasning til eksisterende internasjonale og nasjonale standarder med særlig fokus på INSPIRE, ISO, og Sag og Dokument. Fordi Danmark er et EU-land, var det særlig viktig å se forbi landets grenser også i den offentlige forvaltningen. I dag snakker man om *Den fællesoffentlige digitale arkitektur (FDA)*. OIO/FDA og NOARK er ikke direkte sammenlignbare fordi OIO/FDA dekker digitalisering bredt og er utviklet således videre enn NOARK.

I forbindelse med utfasingen av FESD akselererte digitaliseringen i det danske samfunnet, særlig på grunn av ny lovgivning og kommunereformen i 2007, hvor mange kommuner ble slått sammen. Digitaliseringsstrategien 2011-2015 omhandlet 75 initiativtakere. Målet var å modernisere den danske velferdsstaten og effektivisere offentlig sektor. Noen initiativ har vært ganske drastiske og krevd store samfunnsendringer, blant annet «Digital post til alle innbyggere i 2014», «Alle borgere betjener seg selv på nettet», «Borgerne kan betjene seg selv på mobil», «Digital post til alle virksomheter i 2013», «Samlet overblikk over pasientenes helseopplysninger» og «Digitale universiteter».

Den offentlige digitaliseringsstrategien for 2016-2020 er den femte digitaliseringsstrategien i Danmark. Før denne var fokuset nesten 15 år med digitalisering i det offentlige, hvor stat, regioner (fylke) og kommuner har arbeidet med å øke digitaliseringsfremdriften.

Strategien følger tre hovedspor:

- **Spor 1:** Det digitale skal være lett, raskt og sikre god kvalitet
- **Spor 2:** Offentlig digitalisering skal gi gode vilkår for vekst
- **Spor 3:** Trygghet og tillit står i sentrum

Det er både på godt og vondt at Danmark er blitt et av de mest digitale landene i verden. Jeg er ikke den rette til å avgjøre om velferden har blitt større av digitaliseringen og om det danske samfunnet derfor har blitt bedre å leve i. På arkivområdet er det oppstått mange utfordringer i kjølvannet av digitaliseringen.

Kommunereformen i 2007 og digitalisering av saksbehandlingen har medført at arkivdriftsfunksjonene har blitt nedlagt hos offentlige virksomheter i Danmark. Arkivering og journalføring er ikke lenger et yrke i Danmark. Saksbehandlerne har selv ansvar for å opprette saker og journalføre. Kun få virksomheter har fortsatt en egen funksjon for dette. Til sammen tror jeg det ikke det er snakk om mer enn fem institusjoner. Saksbehandlere er selvfølgelig flinke i sitt fag, men journalføring blir derfor ofte en oppgave som ikke får nødvendig

fokus. Resultatet blir dertil mangelfullt og dårlig, noe som igjen gjør det utfordrende for senere søk og gjenfinning.

Digitalisering av helseområdet er under heftig debatt i Danmark for øyeblikket. *Sundhedsplatformen* (Helseplattformen) ble tatt i bruk av Region Hovedstaden - København og omegn i 2016 og av Region Sjælland i fjor. Visjonen for *Sundhedsplatformen* er at alle opplysninger om den enkelte pasienten samles i én helsejournal. Dette skal øke pasientsikkerheten og skape overblikk for både pasienter og helsepersonell på sykehus og på ulike klinikker. Samtidig er det mange utfordringer med *Sundhedsplatformen* og motstand fra sterke faggrupper, for eksempel legene. Det er ingen tvil om at systemet har mange feil, er tregt og dårlig implementert. Opprinnelig ble systemet laget for det amerikanske helsesystemet hvor det tas betaling for hver helsetjeneste og hvor forsikringsselskapene er en viktig aktør.

Et resultat av *Sundhedsplatformen* snart 2 år etter utrulling, er at pasientjournalene er ufullstendige. Leger og sykepleiere bruker alt for stor del av arbeidstiden på å registrere i systemet i stedet for å bruke arbeidsdagen på pasientene. ►►



// Foto: Shutterstock.com //

Man har heller ikke klart å skape noen gevinst med mer helsedata til bruk for statistikk og forskning. Danmark er det land i verden med flest registre for helsedata, blant annet Kreftregistret fra 1943 og Tvillingregistret fra 1953. Forskerne mener derfor at Sundhedsplatformen er en katastrofe i denne sammenhengen.

En annen utfordring i Danmark er implementering og drift av EUs personvernforordning (GDPR). Det er vanskelig å kartlegge, styre og kontrollere persondata og prosesser når saksbehandlingsdokumentasjon, journalføring og behandlingssamtykker ikke behandles konsistent og ensartet.

NOARK har hatt god effekt i Norge på mange måter og har blant annet bidratt til å øke det faglige nivået og bevisstheten for verdien av god og

robust informasjonsforvaltning. Men i en global verden gir nasjonale standarder ikke lenger mening, selv i offentlig sektor. Jeg tror derfor at både Norge og Danmark i fremtiden kommer til å betrakte internasjonale standarder for å påvirke utviklingen.

Privat sektor i Norge og i Danmark har kun i begrenset omfang kjennskap til henholdsvis NOARK og FESD/OIO. ISO og spesielt standardene i ISO 30300-serien om *Information & documentation – records management* har imidlertid hatt stor betydning for dokumentasjonsforvaltningen i næringslivet. Det kan være lurt å tenke internasjonalt ettersom mange aktører opererer både i flere land og verdensdeler. Nasjonale standarder kan bli en stor begrensning.

Virkeligheten her kan sammenlignes med den gangen da biler plutselig duk-

ket opp på veiene og erstattet hest og kjerre. I 1909 var det kun 622 biler i Danmark, men mange hundretusen hestevogner. I 1923 kom den første transportloven for biler og på det tidspunkt var det 75.000 biler i Danmark. Fram til da hadde de kjørt etter samme lovgivning som hestene. Denne situasjonen har sin parallell til den digitale verden i dag. De juridiske rammene og etablert praksis bygger fortsatt på tradisjonene for manuell og papirbasert saksbehandling mens vi tar den digitale verden til oss ukritisk og uten kunnskap om dens muligheter, utfordringer og farer. Akkurat som den gangen hvor bilene kjørte rundt uten regulering og vi verken visste om farten, kraften og farene. Vi behøver helt nye, internasjonale standarder for informasjons- og dokumentasjonsforvaltning. Dette krever ny kunnskap, og denne må vi selv skape. ■

FORESLÅ KANDIDATER TIL ÅRETS ARKIV 2018!

NORSK ARKIVRÅD opprettet i 2010 en egen pris for å hedre arkiver i arkivdannende virksomheter. Tanken var å stimulere til utvikling og være til inspirasjon for alle som jobber innen dokumentasjonsforvaltning. I 2017 vant Grenlandssamarbeidet for å ha gjennomført et imponerende prosjekt med samarbeid mellom kommunene som har resultert i en felles heving av arkivtjenesten.

Hvilket arkiv fortjener å bli Årets arkiv i 2018?

Det er fullt mulig å foreslå arkivet man selv jobber i. Det er heller ikke nødvendig å oppfylle alle kravene i statuttene – arkivet nomineres så lenge det oppfyller ett av kravene!

Alle medlemmer har rett til å foreslå kandidater. Forslaget må inneholde nødvendige opplysninger om arkivet og en begrunnelse for hvorfor nettopp dette arkivet fortjener å bli Årets arkiv. Prisen vil deles ut under Norsk Arkivråds Høstseminar 16.–17. oktober.



// Foto: Shutterstock.com //

Frist for å sende inn forslag til kandidater er 1. september 2018.

Se arkivrad.no/prisen-arets-arkiv for statutter og nominasjonsskjema.

norsk arkivråd

Riksarkivarens uttalelse

SPØRSMÅL:

Om journalføringsplikt i et fagsystem hvor det foreligger et kassasjonsvedtak.

SVAR:

Arkivverket behandlet i april en sak vedrørende journalføringsplikt i et fagsystem hvor det foreligger et kassasjonsvedtak. Organet bestrider at disse dokumentene skal være journalføringspliktige, fordi det foreligger et kassasjonsvedtak. Dersom de hadde hatt rett i dette, så gjelder ikke krav om Noark-godkjenning. Argumentasjonen for at det ikke gjelder ble ikke tatt til følge av Arkivverket. Blant annet syntes organet å være av den oppfatning at «verdi som dokumentasjon» er knyttet til bevaringsvurderingen i bk-vedtaket, og det har det ikke.

I Noark 5 versjon 5 beta (som ligger ute på Arkivverket Beta) har vi skrevet følgende, basert på hva blant annet KUD har sagt om dette kriteriet for journalføringsplikt: Et dokumentets verdi som dokumentasjon er en funksjon av den betydning dokumentet har for i ettertid å kunne framskaffe informasjon om og bevis for hva som er skjedd, dvs. hvilke henvendelser har vi fått, og hva har vi svart? Forskriften sier ingenting om varigheten av dokumentasjonsverdien – det er tilstrekkelig at det foreligger dokumentasjonsverdi i utgangspunktet.

Det er åpenbart at det har dokumentasjonsverdi at et organ mottar meldinger i et fagsystem. Bevarings- og kassasjonsvedtaket er irrelevant for vurderingen av journalføringsplikt.

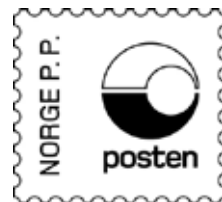
Når det gjelder saksbehandlingskriteriet viste organet til spesialisthelsetjenesteloven, som sier at melding ikke i seg selv kan danne grunnlag for å innlede sak eller fatte vedtak. Heller ikke dette er tilstrekkelig grunnlag for å si at journalføringskriteriet ikke gjelder.

I samme Noark-utkast har Arkivverket skrevet følgende om dette:

«Det finnes ikke forarbeider som nærmere drøfter hvordan saksbehandlingskriteriet i arkivforskriften skal forstås, men Riksarkivaren har generelt lagt til grunn at det skal lite til av overlegning før dette får karakter av saksbehandling. Det å «innlede sak eller fatte vedtak» er ikke nødvendigvis sammenfallende med journalføringskriteriet.»

Hvis det ikke er journalplikt, gjelder heller ikke Noark, og da er det heller ingen journal å bevare. Er det journalplikt gjelder Noark, men det er mulighet for å gi dispensasjon fra Noark-kravet dersom et kassasjonsvedtak sier at bevaringstid ikke overskrider 10 år. Da skal journalen allikevel bevares.

Dersom Noark ikke gjelder, siden det ikke er journalplikt, er det bestemmelsene i Riksarkivarens forskrift kapittel 3 som gjelder, i tillegg til arkivforskriften § 12. Da pålegger regelverket organet å dokumentere ansvar og rutiner knyttet til bruken av systemet.



Returadresse:
Norsk Arkivråd
Maridalsveien 3
0178 Oslo, Norway

KURSPLAN 2018

Avlevering av papirarkiv
17. april i Tromsø

**Bevaring og kassasjon
– bestemmelsene for
kommunal sektor**
13.–14. november i Oslo

Digital agenda for arkiv
27.–28. august i Bergen

**Forvaltning av elektroniske
arkiv**
25.–26. september i Oslo

**Håndtering av personal-
dokumentasjon**
planlagt høsten 2018 i Oslo

**Håndtering av personal-
dokumentasjon**
18. september i Trondheim

**Innføringskurs i offentlig forvalt-
ning av dokumentasjon og arkiv**
3.–6. september i Oslo

Noark 5
24.–25. oktober i Oslo

Offentleglova i hverdagen
24. mai i Tønsberg

Offentleglova i hverdagen
20. november i Oslo

**Periodisering, deponering
og avlevering av elektronisk
arkiv**
29.–30. mai i Oslo

Records Management Audit
13.–14. mars i Oslo

**Records Management Audit 2
(oppfølgingskurs)**
3. mai i Oslo

SEMINARPLAN 2018

«Offentlighet og innsyn»
30. januar i Oslo

«Arkiv under modernisering»
20.–21. mars i Lillestrøm

Høstseminar
16.–17. oktober i Oslo

Flere kurs kan bli satt opp i løpet av året.



Norsk Arkivråd er landets største arkivfaglige interesseorganisasjon. Den er åpen for alle som arbeider med eller er interessert i arkiv. Organisasjonen har medlemmer fra alle deler av landet, og fra bedrifter og organisasjoner fra offentlig og privat sektor. Norsk Arkivråd utdanner arkivarer, arrangerer kurs, seminarer, og medlemsmøter. To ganger i året utdeles stipender.

www.arkivrad.no