

Hvordan yte gode tjenester når vi aldri har  
definert hva god arkivkvalitet er?  
Hvilken betydning har statistikken for å måle  
kvalitet?

Jorunn Bødtker, Finansdepartementet

Gustav Gudbrandsen, Klima- og miljødepartementet

# Kvalitet i praksis?

- Hentet fra "[Samordningsstrategi for miljøforvaltningen 2018-2021](#)":

## Hovedmål

En bedre og mer effektiv informasjons- og dokumentforvaltning som ivaretar institusjonenes behov og som ikke gir reduserte tjenester til brukerne

# Refleksjon

- Hvordan kan spørsmålene brukes internt i virksomheten, og hva det burde vært spurt om – eventuelt hva vi i tillegg bør spørre om for å måle *kvalitet, ressursbruk og effektivitet*.
- Alle virksomheter er forskjellige, og spørsmålene kan uten mer inngående forklaring gi impulser til uheldige prioriteringer. Alt arkivarbeid må ses i kontekst til kjernefunksjonene til moderinstitusjonene.
- Men: Vi satt i Riksarkivets referansegruppe, og vi synes at sluttresultatet ble akseptabelt

# 1. Overordnet om arkivkvalitet - I

- Virksomheten har kartlagt prosessene som skaper arkivverdig dokumentasjon
- Virksomheten arkiverer sin arkivverdige dokumentasjon
- Virksomhetens arkivdokumenter og tilhørende metadata kvalitetssikres
- Virksomhetens dokumentasjon er tilgjengelig for offentligheten

# 1. Overordnet om arkivkvalitet - II

- Et svært viktig spørsmål, men kunne vært presisert. Noen prosesser er kjerneprosesser (fag) og noen er støtteprosesser – og noe er mer viktig enn annet. Vi er her inne i kjernen: Journalføre/arkivere *riktig* – kontra det å - journalføre/arkivere *de riktige* dokumentene.
- Prosesskartlegging og identifisering av dokumenter og dokumentasjonsbehov er en forutsetning for god arkivkvalitet, og mange har en vei å gå her.

# 1. Overordnet om arkivkvalitet - III

- Spørsmålet om tilgjengelig for offentligheten, men her er faktisk ikke spørsmål om hvordan arkivene er tilgjengelig for virksomhetens ansatte (!).
- Arkivverkets arbeid med å lage en veileder om journalføring- og arkiveringsplikten på oppdrag fra Kulturdepartementet, viser at mange saksbehandlere/leder påpeker mangelfulle søkemuligheter og at arkivstruktur er fremmed for dem slik at de ikke finner igjen saker/dokumenter.

## 2. Arkivansvar og organisering

- Det er også et spørsmål om etterlevelse. Dersom arkivet tar et ansvar de ikke har fått tildelt (eks. at man sier at saksbehandler/leder skal gjøre x og y, men gjør det ikke)

### 3 Har noe av de følgende tilfellene skjedd i virksomhetens arkiver i løpet av siste året? - I

- Nedbemanning
- Økt bemanning
- Reduserte ressurser (økonomi)
- Økte ressurser (økonomi)
- Nye oppgaver/ansvarsområder
- Færre oppgaver/ansvarsområder



### 3. Har noe av de følgende tilfellene skjedd i virksomhetens arkiver i løpet av siste året? - II

- Vanskelige spørsmål å svare på. Det forutsetter at «virksomhetens arkiver» er definert og at det ikke er den organisatoriske enheten det spørres om, men «arkivoppgaver». Dersom «arkivet» også har ansvar for bibliotek, og det legges ned, er det ikke riktig å krysse av på nedbemanning eller færre oppgaver.
- Vi hadde mange diskusjoner i gruppen om «antall hoder» burde kartlegges. Det er interessant, men da må arkivoppgaver defineres. Er f.eks. innsyn en del av arkivoppgavene? Er opplæring det?
- En nedbemanning er heller ikke negativt. Dersom oppgaver automatiseres eller effektiviseres, er nedbemanning naturlig.
- Det kunne f.eks. vært spurt om gevinstrealisering.

## 4. Informasjonsforvaltning - I

a) Virksomheten har rutinebeskrivelser som omfatter alt av arkivarbeid (inkl. både daglige og periodiske oppgaver) b) Virksomheten har dokumentert alle sine elektroniske systemer som inneholder arkivverdig informasjon i arkivplanen (sakarkiv, fagsystem, databaser m.v.) c) Virksomhetens bevarings- og kassasjonsplan omfatter også de elektroniske systemene d) Virksomhetens bevarings- og kassasjonsplan er implementert i de elektroniske systemene som inneholder arkivverdig dokumentasjon e) Det er utarbeidet instruks for alle systemer hvor arkivdokumenter arkiveres elektronisk f) Saksbehandlerne i virksomheten får kontinuerlig veiledning og brukerstøtte i håndtering av virksomhetens dokumentasjon

## 4. Informasjonsforvaltning - II

- Siden virksomheter er forskjellige, er det ulike tilnæringsmåter til f.eks. BK-plan. En helt ny virksomhet har et annet behov enn en "gammel" virksomhet".
- Ang. punkt f: Her er det en stor forskjell for hva arkivside kan tilby opp mot hva som er mulig å få til for brukerne. Den digitale kulturen har mye å si for mottakelse av et tilbud om opplæring på dette punktet.

## 5. Om virksomhetens sak/arkivsystem - I

- Antall journalposter med status (R, F, S eller M) eldre enn ...
- Antall utgående og inngående journalposter totalt i basen
- Når startet registrering i nåværende arkivperiode (årstall)

## 5. Om virksomhetens sak/arkivsystem - II

- Spørsmålene sier noe om graden av å være ajour, som igjen kan si noe om ressurser og prioritering.
- Antall journalposter er avhengig av om «de viktige dokumentene» er fanget, jf. spørsmål 1 om prosesskartlegging. Tallene sier lite om arbeidsmengde – en robot kan ha journalført, det kan ha vært automatisk journalføring etc. Fagsystem kan ha godkjent arkivfunksjonalitet slik at jp-ene ikke finnes i sak/arkivsystemet mm.

## 7. Har dere arbeidet med ordning og laget lister over avsluttede papirarkiver det siste året?

- Få valgalternativer og i utgangspunktet greit
- Spørsmålet rommer likevel muligheter for mer inngående problemstillinger som f.eks. arkivfaglig kompetanse og ressursituasjonen hos den enkelte virksomhet
- For mange er dette i stadig større grad mindre aktuelt

# 8. Etterslep – arkivmateriale ute av administrativ bruk

- Definisjonsspørsmål – hvilke arkiver er egentlig omfattet av dette?
- Kan dreie seg om manglende ressurser
- Hvordan få gjort mest mulig med mest mulig effektiv bruk av de ressursene man har til rådighet

# 11. Hvor stor mengde data har virksomheten på ulike lagringsmedier?

- Hva skal regnes som et fagsystem?
- Størrelsen på epostserver er avhengig av antall ansatte og lagringspolicy
- Er også en indikasjon på brukervennligheten i sak/arkivsystemet.



# Ekstern "benchmark"?

- Identifiserer noen målbare parametre som er relevant og som kan sammenlignes på tvers, som f.eks. antall årsverk for en *oppgave*.
- Innhente informasjon fra målevirksomhet(er)
- Sammenligne med andre eksterne virksomheter med tilsvarende funksjoner
- Fordeler:
- Mulig å vurdere egen virksomhet opp mot praksis i andre virksomheter
- Utfordrer normen om effektivitet
- Ulemper:
- Finne sammenlignbare virksomheter
- Risiko for kritikk for at man ikke har kartlagt alle *oppgaver*

Takk for oppmerksomheten!

[Jorunn.bødtker@fin.dep.no](mailto:Jorunn.bødtker@fin.dep.no)

[Gustav.gudbrandsen@kld.dep.no](mailto:Gustav.gudbrandsen@kld.dep.no)