

Brukerorienterte arkivtilsyn

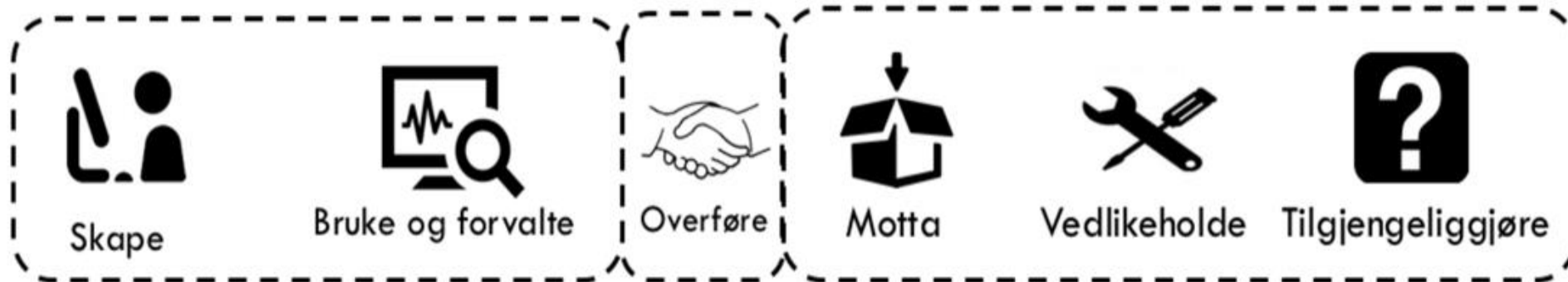
Geir Ivar Tungesvik, Arkivverket



Ivareta rettssikkerhet,
demokrati og kulturarv

Tilsynsområder

- Hele Dokumentasjonsforvaltningen – danning til depot



**Arkivskaper
(Forvaltningen)**

**Depotinstitusjoner
(Byarkiv og IKA)**

Tilsynsomfang

- 428 kommuner (354 fra 2020) (herunder bydeler i Oslo, Bergen etc)
- Fylkeskommuner 18/19 (11 fra 2020)
- Mer enn 300 statlige organer (departementer, direktorater, universiteter/høgskoler, helseforetak, fylkesmenn osv)



Om prosjektet

Vi skal utvikle og implementere en ny tilsynstjeneste som er brukerorientert, helhetlig og enhetlig.

- Kunne måle effekten av tilsyn
- Effekten av tilsyn skal være synlig i Arkivverkets statistikker/målinger av forvaltningen
- Ha identifisert entydige indikatorer på hva som gir effekt
- Inspirere andre deler av Arkivverket til å jobbe på en ny måte

Brukerorientert

Helhetlig

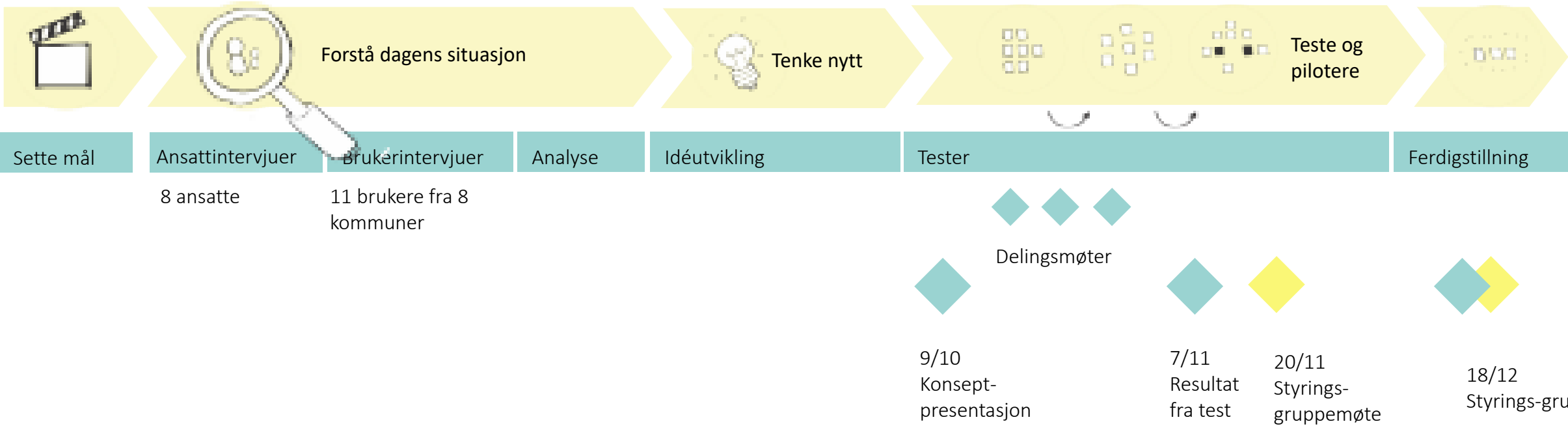
Samskapende

Visuelt

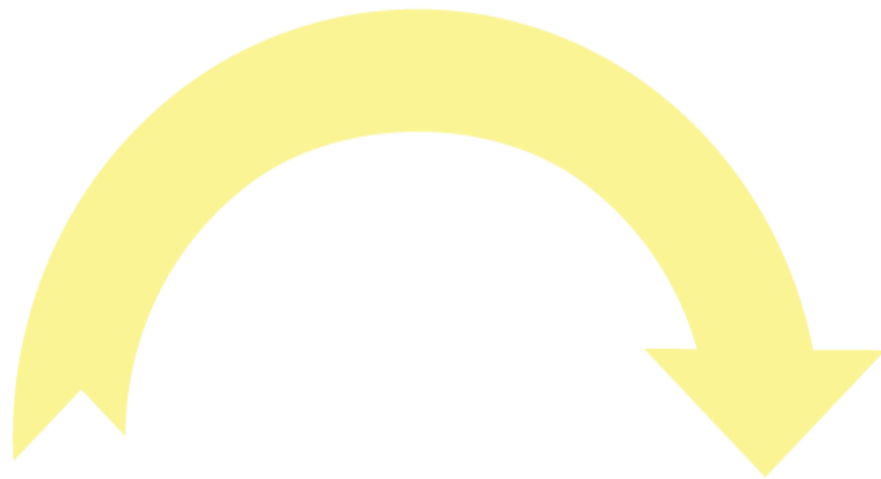
Iterativt

Prosjektplan

Legge
grunnlaget



FRA Å FØLE SEG
UTRYGG PÅ Å SNAKKE
MED BRUKEREN



TIL Å FØLE SEG
UTRYGG HVIS MAN
IKKE HAR SNAKKE
MED BRUKEREN

Tilsynsreise

Varsel



Forberedelse



Agenda



Tilsyn



Rapport



Tilbakemelding



Endelig rapport



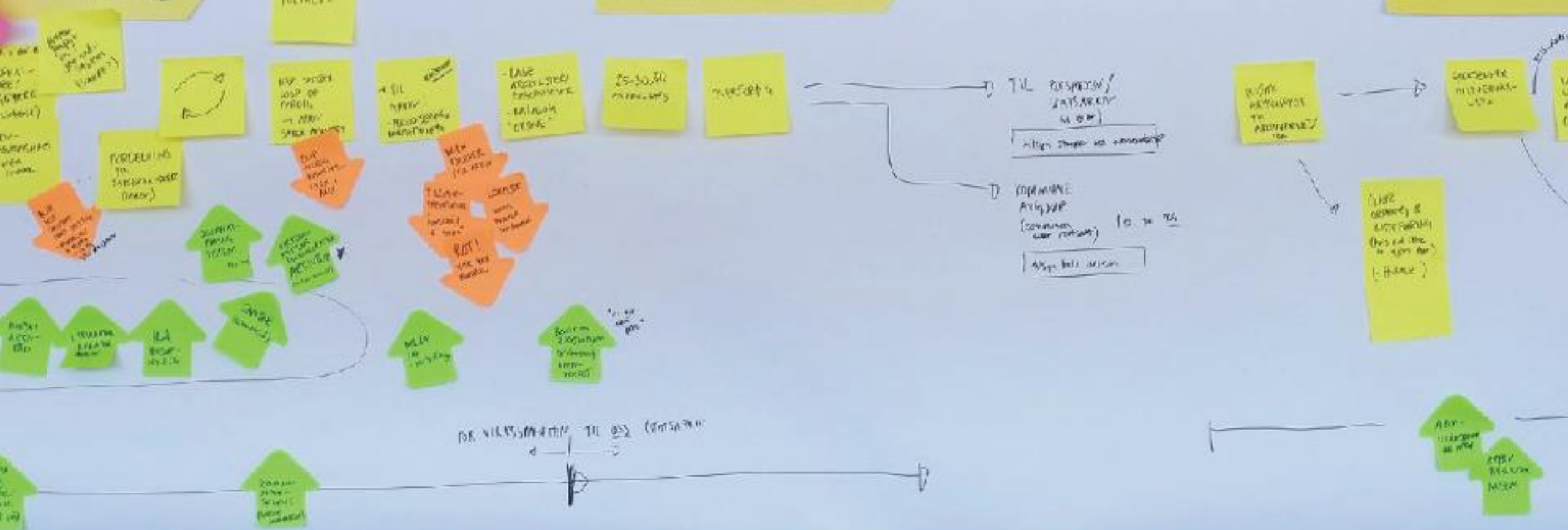
Arkivreisen

ivdanning

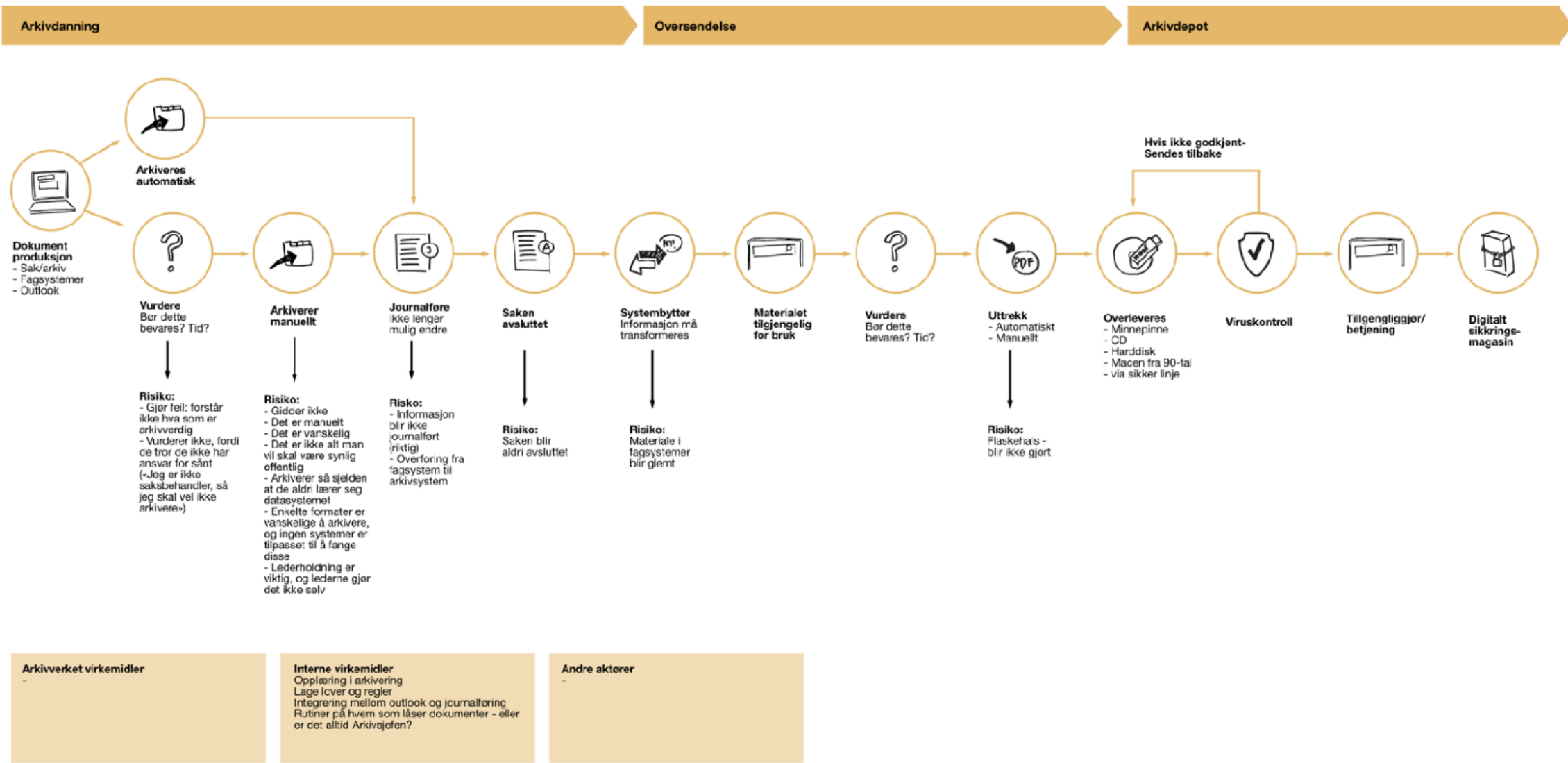
Итого: 70

Oversendelse

Arkiv



Arkivreisen idag - digital informasjon



Forventninger før prosjektet



Arkivverkets bilde

- “ Brukerne er ikke fornøyd med tilsynet, vi får mye kritikk.
- “ Vi må bli mer høy og mørk og kontrollerende - som datatilsynet...
- “ Vi må bli mer profesjonelle!
- “ Vi blir ikke tatt på alvor - kanskje hjelper det om tilsynsobjektene havner i avisen?

Tilsynene til Arkivverket får utrolig mye ros <3

Arkivtilsynet handler mer om å finne forbedringspotensialet snarere enn å finne feil – veldig sympatisk, det medfører faktiske kvalitetsforbedringer i prosess. Hadde bare alle tilsyn vært så hyggelige, profesjonelle og faglig oppdaterte.

Ønsker at vi får oftere tilsyn.

Veldig bra tilsyn forøvrig, ble gjort i en litt veiledende form

Positivt overrasket over de som kom - veldig tilbakelent og stresset meg ikke på noen som helst måte

God opplevelse, fikk skriftliggjort de manglene vi må rydde opp i

Endelig fikk vi et spark bak for å få dette på plass. Kjempegod anledning for oss.

INGENTING! Bare positivt, vi trengte et spark bak. Jeg har BARE gode tilbakemeldinger på dette tilsynet, fra A til Å, alt skriftlig var bra, lydhøre, veiledende, kom når de skulle. Kunne gjerne fått tilsyn igjen.

De var veldig tydelig på at de ikke var ute etter å ta oss.

Møte brukerbehov

Den første tanken er at man gruer seg skikkelig

Å få varsel om tilsyn tas på største alvor, og er ofte en skrekkfylt opplevelse. Men, man skjønner ofte raskt at tilsynet faktisk kan være til hjelp i arkivarbeidet.

For noen starter forbedrings-arbeidet i samme stund som brevet dumper ned i posten.

“

Det er jo litt skummelt, men også kjempebra for oss. Vi har jo visst om ting som ikke var i orden, og den tyngden Arkivverket har fører jo til at man får noe gjort. Vi gikk ut og feiret etter tilsynet!»

“

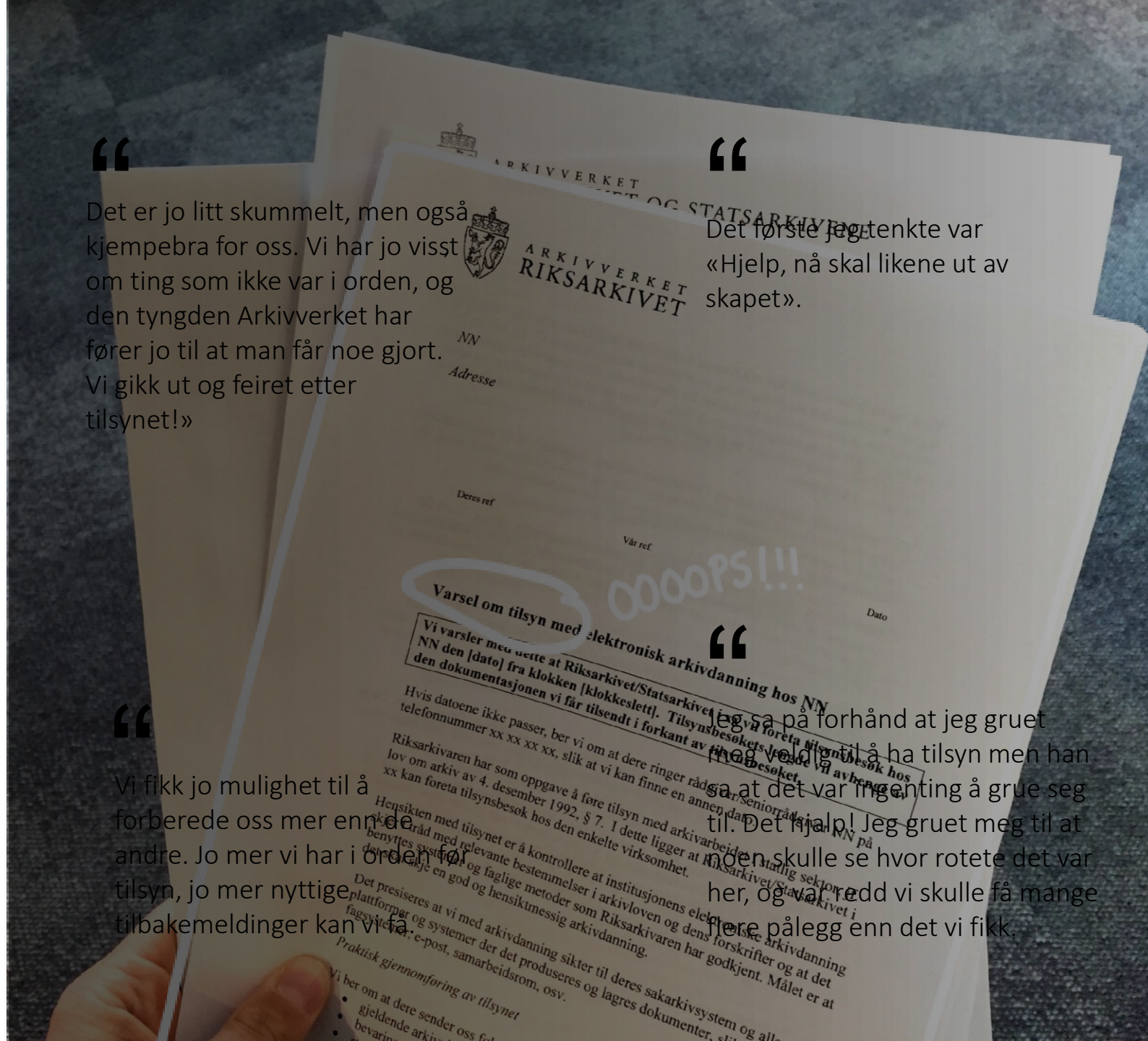
Det første jeg tenkte var «Hjelp, nå skal likene ut av skapet».

“

Jeg sa på forhånd at jeg gruet meg på å ha tilsyn men han sa at det var ingenting å grue seg til. Det hjalp! Jeg gruet meg til at noen skulle se hvor rotete det var her, og var redd vi skulle få mange flere pålegg enn det vi fikk.

“

Vi fikk jo mulighet til å forberede oss mer enn de andre. Jo mer vi har i orden før tilsyn, jo mer nyttige tilbakemeldinger kan vi få.



Møte brukerbehov

«En hjelpende hånd» gir mer verdi enn «høy og mørk»

I en (ensom) hverdag er dialog og læring på tilsynet gull verdt - og motiverer til å bli bedre. Tilsynet må peke ut hva som mangler, men det er like viktig å forstå hva man skal gjøre for å bli bedre. Det er også viktig at det som skjer i møtet og innholdet i rapporten henger sammen.

Den mest nevnte verdien med tilsyn:
dialog & læring!

“

Hvis de ikke har veiledning i forbindelse med tilsyn, kan de ikke gjerne droppe å ha tilsyn.

“

Jeg hadde tidligere spejlet om noen som også over arkivsystemet vårt og veileder om hva som er riktig og hvordan vi kan gjøre det bedre. Ikke bare være en tilsynsansett som ikke fungerer.

“

Har veldig sansen for å ha en sånn veiledningstilnærming. Det virker så mye mer motiverende enn at du kommer som et sånt politi.

“

Jeg trodde det skulle være kontroll, men så ble det heldigvis mer veiledning. Det var bra, det er jo ingen som liker å bli kontrollert!»

“

Det var rådgivning, ikke noen rapportokk. De var ikke ute etter å tress.

“

Arkivtilsynet handler mer om å finne forbedringspotensialet snarere enn å finne feil – veldig sympatisk, det medfører faktiske kvalitetsforbedringer i prosess. Hadde bare alle tilsyn vært så hyggelige, profesjonelle og faglig oppdaterte.

Møte brukerbehov

Det er viktig å få bekreftelse på hva som fungerer bra !

Det er viktig å få bekreftet at man også gjør ting riktig - og at det vanligvis «**usynlige arbeidet**» med arkiv er viktig for virksomheten.

Alle liker å få kred. Det motiverer til å bli enda bedre!

“

Hyggelig med bekreftelse på at vi er på rett vei! Det bekrefter at vi gjort mye riktig her.

“

De sa en del ting da de var her, positive ting som ikke står i rapporten, det er jo veldig hyggelig. Det er jo også viktig!

“

Men viktig å få høre at vi gjør en god jobb, at vi har mye kompetanse, at det blir satt pris på det som er positivt!



Møte brukerbehov

Tilsynet opplevdes som profesjonelt og avslappet

Når Arkiverket kommer på tilsyn tas det på alvor. Det å **ha lest seg opp, stille relevante spørsmål, lytte til brukerne** og gi et godt møte trumfer formelle klær og fancytiter.

“

Det var tydelig at de hadde lest og jobbet med dokumentasjonen før de kom, og de distanserte seg ikke ved å være stivpyntede.

“

De hadde en mal de fulgte, det føltes ikke som de fulgte en mal og bare stilte et og ett spørsmål, men som om de faktisk hørte på det vi hadde å si.

PROFFESJONELT

AVSLAPPET

Forstå det som er viktig for oss! Forstå vår hverdag!

Utfordringer:

- Arkivdanning
- Nye medier
- Digitale uttrekk
- It-systemer som støtter
- Bli del av virksomhetens mål
- Forståelse hos ledelsen
- Motivere saksbehandlere
- Håndtere fagsystemer
- Resurser/tid - etterslep
- Intern kontroll/kvalitetssystem
- Opplæring/rådgivning

“

Forventer ikke at de er det 100%,
men forventer at de vet litt mer
om den virkelige hverdagen i
kommunen.

“

De sa at de skal ha tilsyn på historiske
arkiver, arkivplan og fysiske arkiver.
Var ikke interessert i å møte oss på
vårt behov.

Dokumentsenteret

HVERDAGEN

“

Våre største utfordringer er
arkivdanning, og digitale systemer -
men arkivverket fokuserte mer på det
fysiske lokalet...

“

De får gjerne komme hit på
praksis en uke...

Møte brukerbehov

Hvis det skal skape verdi, må tilsyn skje på stedet

Selve møtet med arkiverket **skaper relasjoner** og gir muligheten for **dialog**. Det stedlige tilsynet gir også et signal til virksomheten, og gjør at tilsynet oppleves som mer grundig og alvorlig.



“

Tror det er fint at de var her, at vi fikk møtt de og snakket med de. Og den muntlige tilbakemeldingen.

“

Det var et dokumentbasert tilsyn hvor jeg satt til to halv tre om natten og skrev. Vi gjør mye for å holde fasaden så det ser greit ut, og så lar vi det skure igjen. Synes ikke det er en god måte å jobbe på, jeg vil heller ha en god dialog med tilsynsmyndigheten.

“

OM det er på avstand blir det for mye jobb for den i kommunen som sitter med dette. Det blir for omfattende og ikke helt riktig.

“

Det er bra at noen kommer, fordi den som jobber med arkiv er veldig ensom i jobben og trenger noen å sparre med.

Møte brukerbehov

Arkivledere har mange hatter og oppgaver

HR-ansvarlig, postmottak, politisk sekretariat, servicetorg, systemeier OG arkivleder.

- I en travel hverdag prioriteres det som syns - dvs. den daglige driften framfor utvikling av arkiv.

Det er en rolle i endring. Mer rådgivning og utvikling - mindre postmottak.

“

Har også postpottak, scanning av post, opplæring i sakarkiv, support saksbehandlere, sentralbord. Jeg har nok å gjøre...

“

Andre oppgaver blir ellers alltid prioritert over en slik rolle. Det er derfor viktig for de som har (arkiv)



Møte brukerbehov

En brekkstang mot ledelsen & saksbehandlere

Både selve påleggene, men også vissheten om at det snart kommer tilsyn gir arkivleder gjennomslag.

Det kan gi **fler ressurser i form av enkelte-summer, omprioritering** så arbeidsoppgaver endelig blir gjort, men sjelden flere ansatte.

“

Men vi har jo kastet oss rundt og omprioritert. Hos oss er det bare jeg som har relevant utdanning, så jeg er den eneste som kan skrive disse rutinene, så da blir det MYE daglig drift på de andre på grensen til sykdom.

“

Da har vi noe å banke i bordet med, og få penger til å gjøre noe med det.

“

Økt fokus på arkiv, jeg er glad i disse tilsynene

“

Gikk jo på bekostning av daglig drift, vi får jo ikke jobbe overtid.

Etg.

Ordfører

Rådmannskontor

Teknisk virksomhet

“

Vi fikk fler ressurser på bordet, til å bygge ut arkivmagasiner. Jeg hadde bedt om å få penger tidligere. Nå hadde jeg noe å slå i bordet med!

Møte brukerbehov

Påleggene blir arkiv- leders prioriterings- liste (i 3-4 år)

Følgerebrevet med pålegg og konkrete tiltak er til stor hjelp for arkivlederen, og fungerer som en arbeidsliste. Selv om man allerede vet hva som mangler, trenger man en push for å få ting gjort.

Den utførlige og beskrivende rapporten blir sjelden brukt.

“

Det som var fint var at det var et følgebrev hvor påleggene stod tydelig.

“

Har ikke lest den (rapporten) mange ganger fordi følgebrevet er såpass oversiktlig.

“

Det var et godt arbeidsverktøy, vi satte ned prosjektgrupper og fordelte arbeidsoppgavene.

“

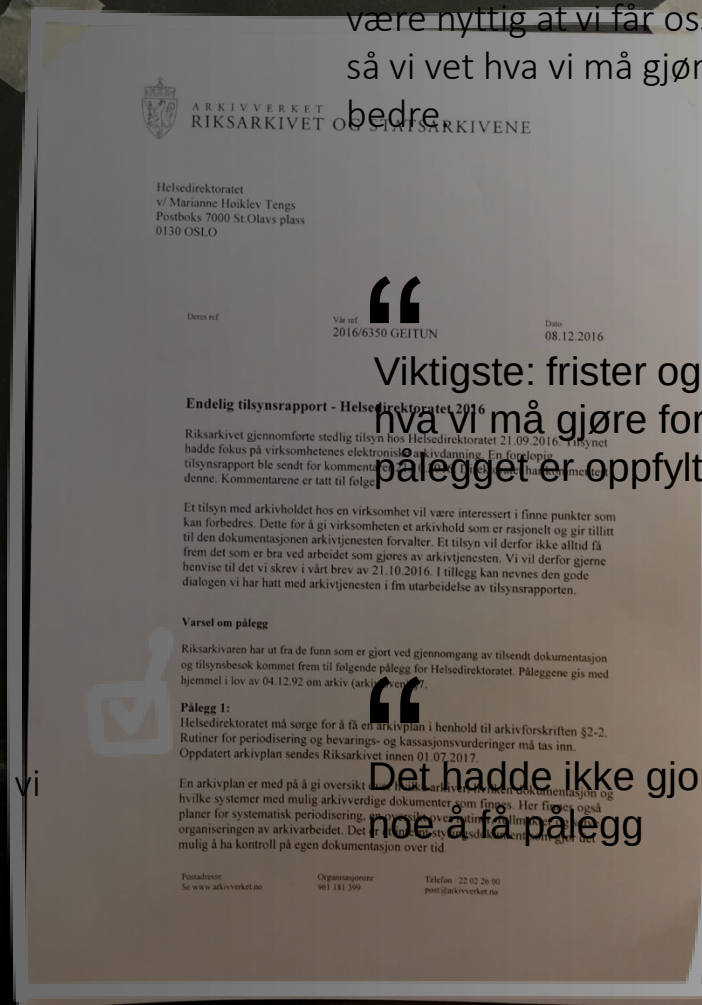
Samtidig tenkte jeg at det kan være nyttig at vi får oss en liste, så vi vet hva vi må gjøre for å bli bedre

“

Viktigste: frister og konkret hva vi må gjøre for at pålegget er oppfylt.

“

Det hadde ikke gjort meg noe å få pålegg



Møte brukerbehov

Det er jo en grunn til at
man ikke får det til

De arkivskapere som ikke har lukket alle
pålegg mener at det først og fremst
handler om kompetanse og ressurser/tid.
Viljen finnes!

Å havne i media, eller få flere pålegg,
oppleves kun som ytterligere hinder.

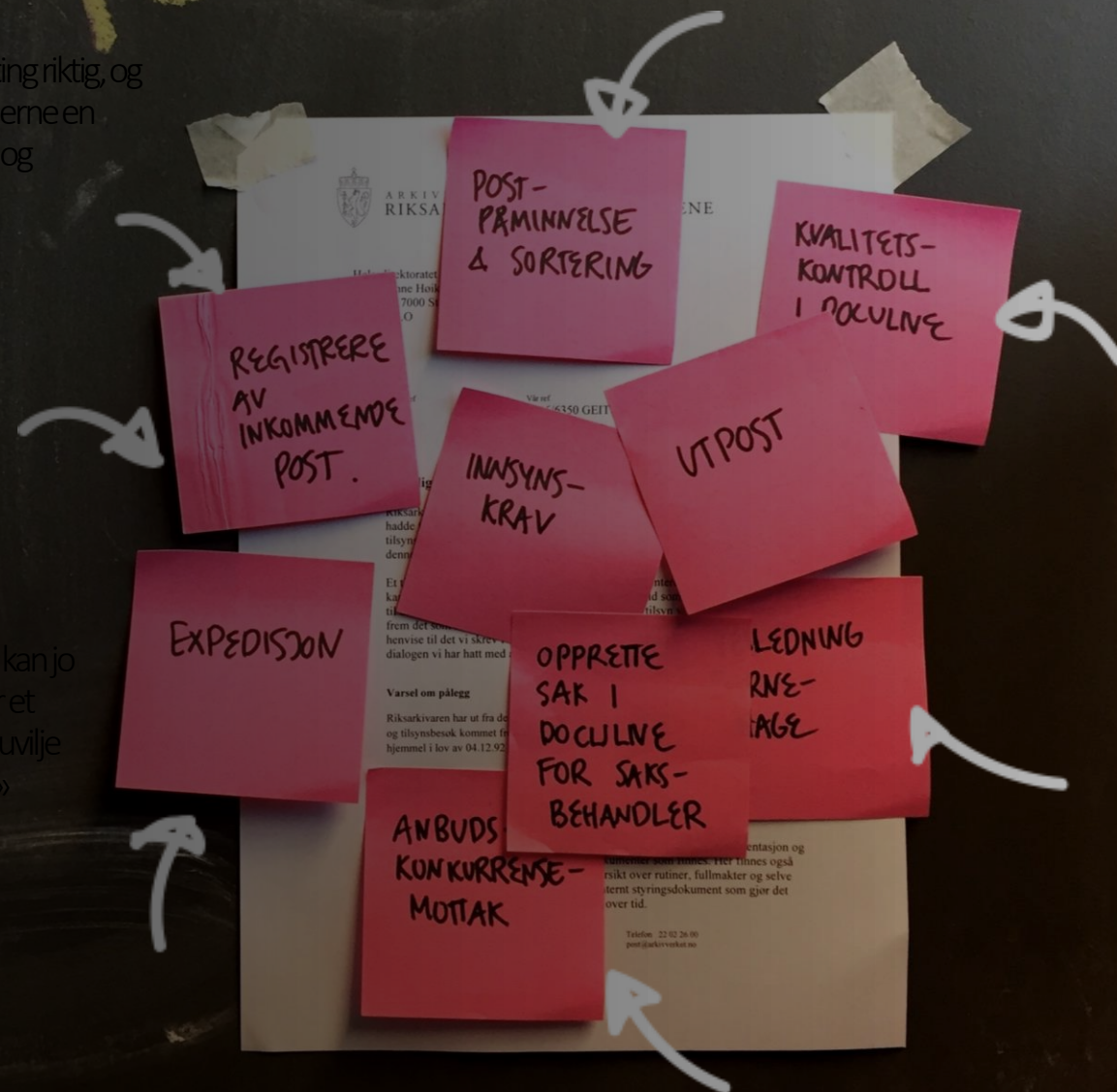
“

«Vi ønsker jo helst å gjøre ting riktig, og
når vi ikke gjør det er det gjerne en
grunn til det (kompetanse og
ressurser)»

“

«Rådmann er jurist så han kan jo
mye om lovhjemler. Det er et
økonomisk spørsmål, ikke vilje
eller mangel på forståelse.»

TO DO:



Møte brukerbehov

Tilsyn skjer for sjelden - utviklingen skjer hver dag

Arkivskapene er ikke bortskjemte med å få tilsyn, og når tilsyn skjer sjelden blir det veldig grundig og fører til mye jobb.

Samtidig skjer utviklingen kjapt. Det som var første-pri pålegg for 4 år siden, er kanskje ikke det viktigste i dag.



“

eg
natt

“

“

“

“

“

“

“

“

NESTE
TILSYN
2028?

SPYDEBERG KOMMUNE
SERVICETORGET
NAV HOBØL SPYDEBERG
VELKOMMEN

“

“

“

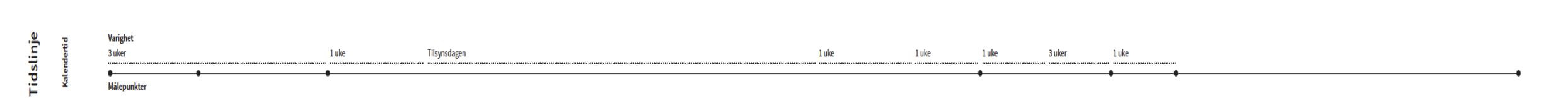
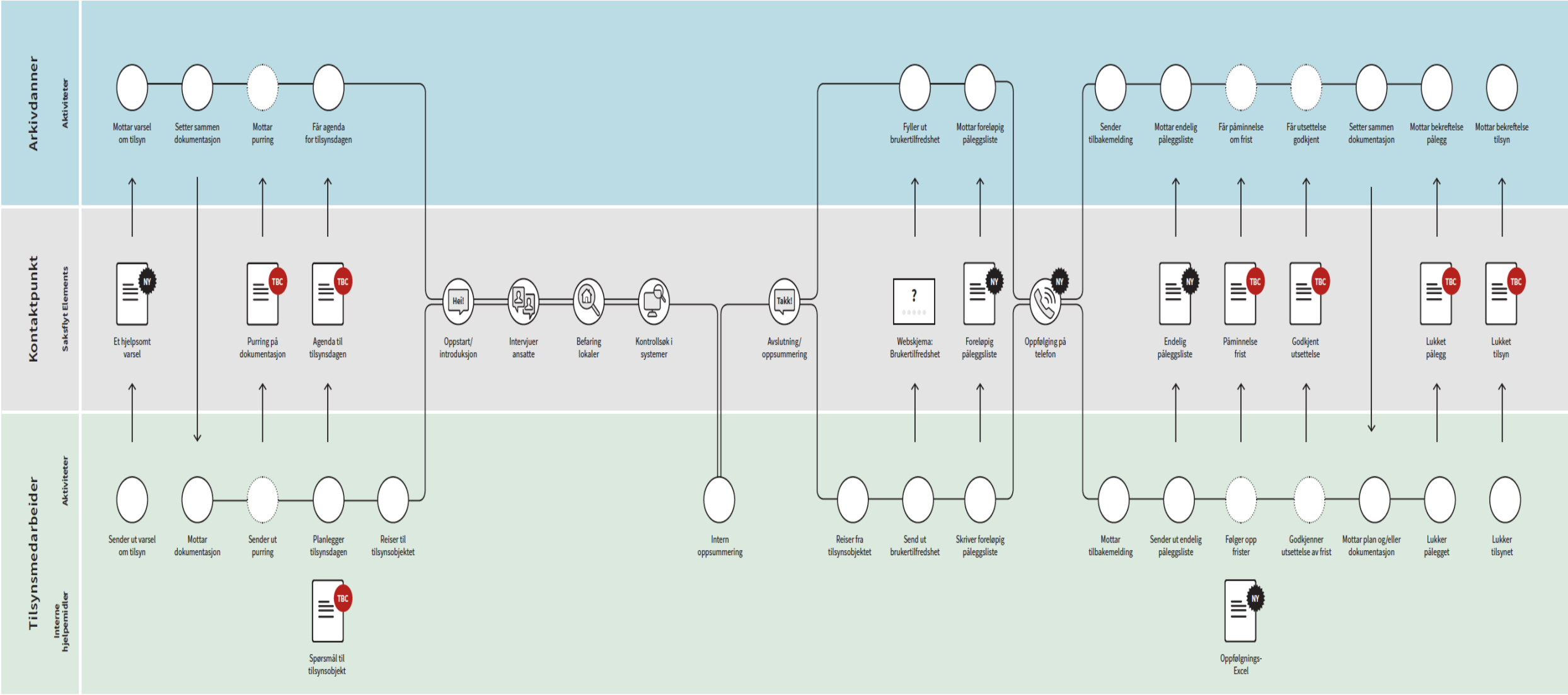
“

“

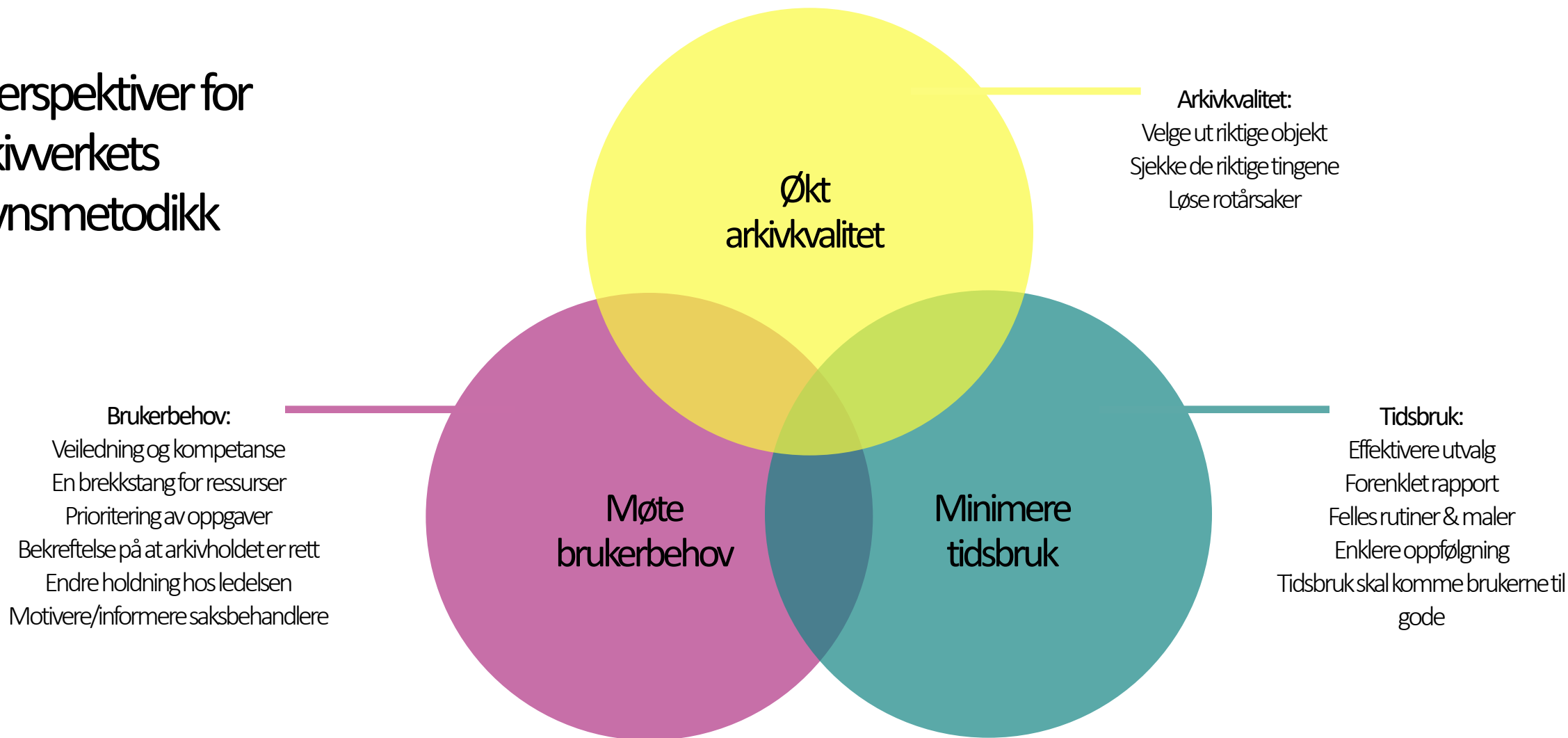
Påleggsen er jo så viktig, ikke viktig lenger...

Hvis tilsynet hadde vært mindre hadde det kanskje vært mer aktuelt med kortere frister.

Vet ikke om det har vært tilsyn her noen gang før, det var jo ganske mye å ta tak i. Kommer da noen gang til å komme tilbake til oss. Når det er så sjelden blir det en kjempejobb med masse å ta tak i.

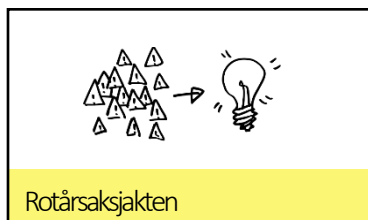
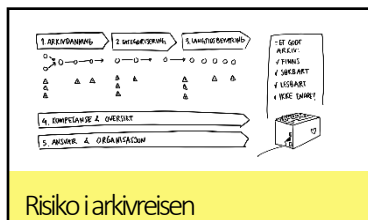


3 perspektiver for Arkiwerkets tilsynsmetodikk

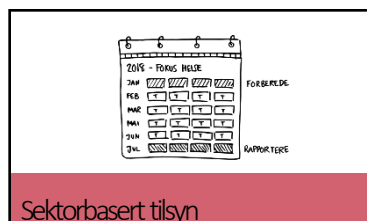


Utvalgte
idéer

1. Det store bildet



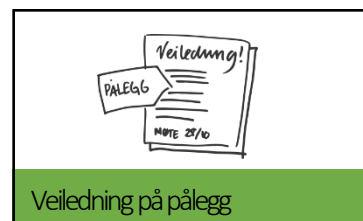
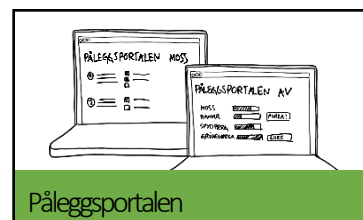
2. Grunnlag for utvalg



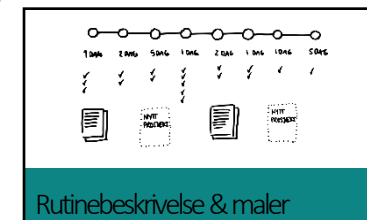
3. Varsel & tilsyn



4. Pålegg og oppfølging



5. Interne utbedringer



Uavklart syn på rolle og oppdrag

Er målet å følge loven eller å sikre gode arkiv? Hva er målet med å føre arkivtilsyn?
Er formen tilsyn eller veiledning?

Uten klare mål bruker man ofte unødig mye tid på å dra i hver sin retning.



Faktorer for arkivkvalitet

Beskrivelse

- En «komplett» liste med alle faktorer for arkivkvalitet
- Faktorene er oppdelt på må og bør
- Kommentarer på hvordan kan sjekke dette på tilsyn
- Det finnes en risiko hvis faktorene ikke er oppfylt
- Grunn til faglig diskusjon i og utenfor seksjonen
- Listen brukes som grunnlag for
 - Utvalgsmøtet
 - Spørreundersøkelsen
 - Hva som sjekkes på tilsyn
 - Behov for veiledere
- En enklere variant tilgjengelig gjøres som sjekklister til brukervirksomhetene

Identifisert gevinst

- tilsyn som øker kvaliteten på landets arkiver: forutsetning for/grunnlaget for å sjekke de riktige tingene på tilsyn



Rapporten tar mye tid å skrive, men blir så vidt lest

Å skrive rapport etter tilsynet er en jobb som tar mye tid, men når vi snakker med mottakerne ser vi at denne ikke blir brukt i etterkant.

Til gjengjeld blir listen over pålegg et reelt arbeidsverktøy.

“

Slitsomt når du ikke har tid
-> påvirker andre oppgaver

“

Oppsettet vårt gjør det
tidkrevende

“

Dette er konsentrasjons-
arbeid, og det er vanskelig å
få sitte konsentrert



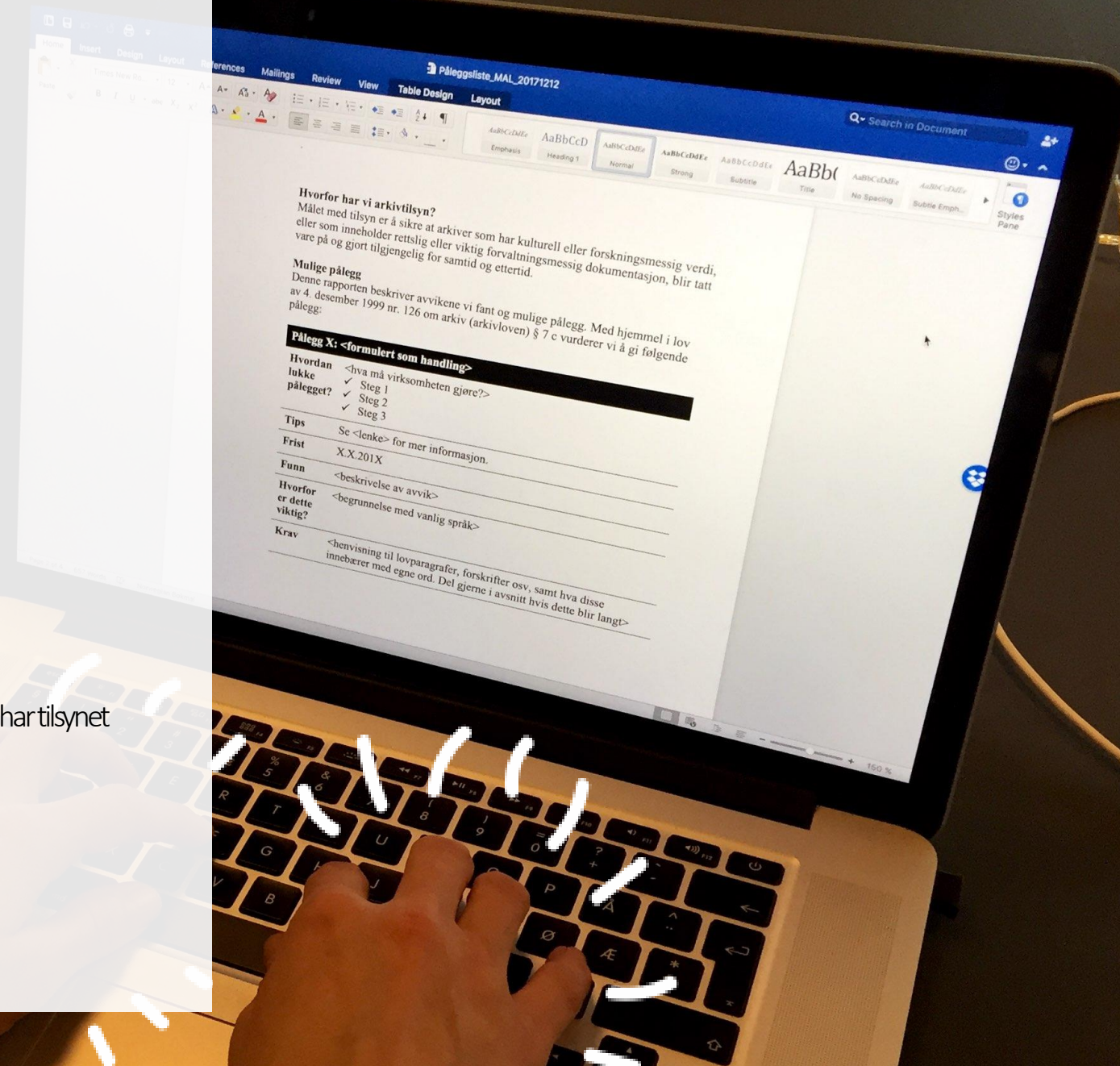
Påleggsliste

Beskrivelse

- En mal for å skrive påleggsliste etter tilsyn
- Husk å tilpasse teksten med virksomhet og funn
- En del av saksflyten for tilsyn

Identifisert gevinst

- fjerne tidstyver: bruke mindre tid på å skrive påleggsrapporten
- bedre gjennomføringen av pålegg:
 - tilsynsobjektet får påleggene når de og virksomheten fortsatt har tilsynet friskt i minne
 - ved å gjøre det tydelig hvordan og hvorfor lukke det



Tilsynsreisen

Et hjelpsomt varsel

Beskrivelse

- Et tydelig varsel som åpner opp for dialog
- Husk å tilpasse teksten med virksomhet og fokus
- En del av saksflyten for tilsyn
- Bruk mal «X» i elements

Identifisert gevinst

- tilsyn som øker kvaliteten på landets arkiver: ved at arkivleder kan spille inn kjente risiko



ARKIVVERKET
RIKSARKIVET OG STATSARKIVENE

Forsvarsdepartementet

Postboks 8126 Dep
0032 OSLO

Din ref.

Vår ref
2017/2036 GEITUN

Dato
29.11.2017

Stedlig tilsyn med arkivholdet i Forsvarsdepartementet 20. desember

Hensikten med tilsynet er å kontrollere at arkivforholdene i etaten er i tråd med arkivloven og dens forskrifter om sikkerhet og tilgjengeliggjøring av arkiv.

Husk at øverste leder må være til stede

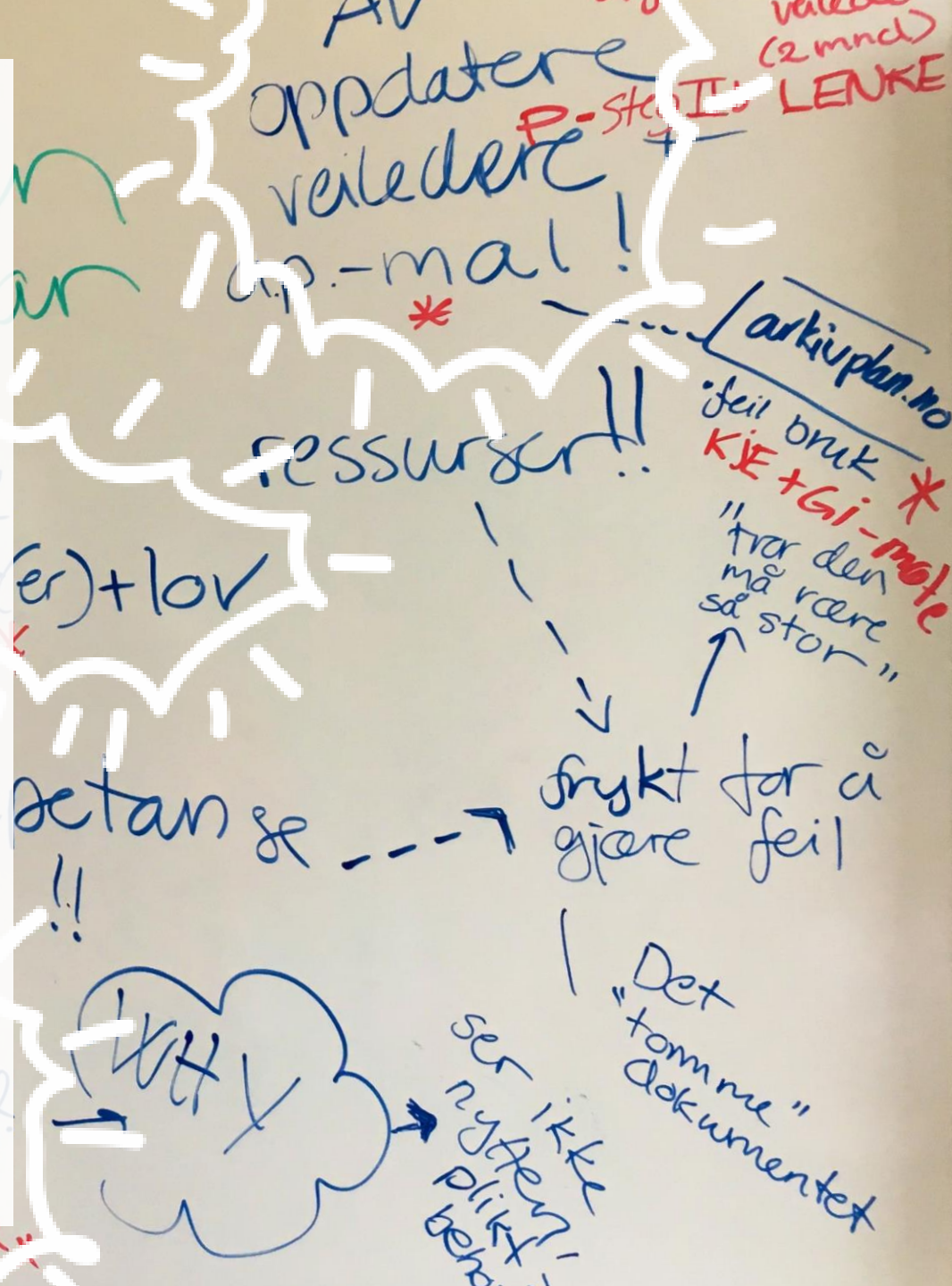
Rotårsaksmøte

Beskrivelse

- Møte 2ggr/år: gjerne i forkant av utvalgsmøtene
- Hele seksjonen går igjennom rotårsaker sammen
- Basert på rotårsaker lager man forslag til tiltak
- Mottaker av tiltak er innovasjonsavdelingen

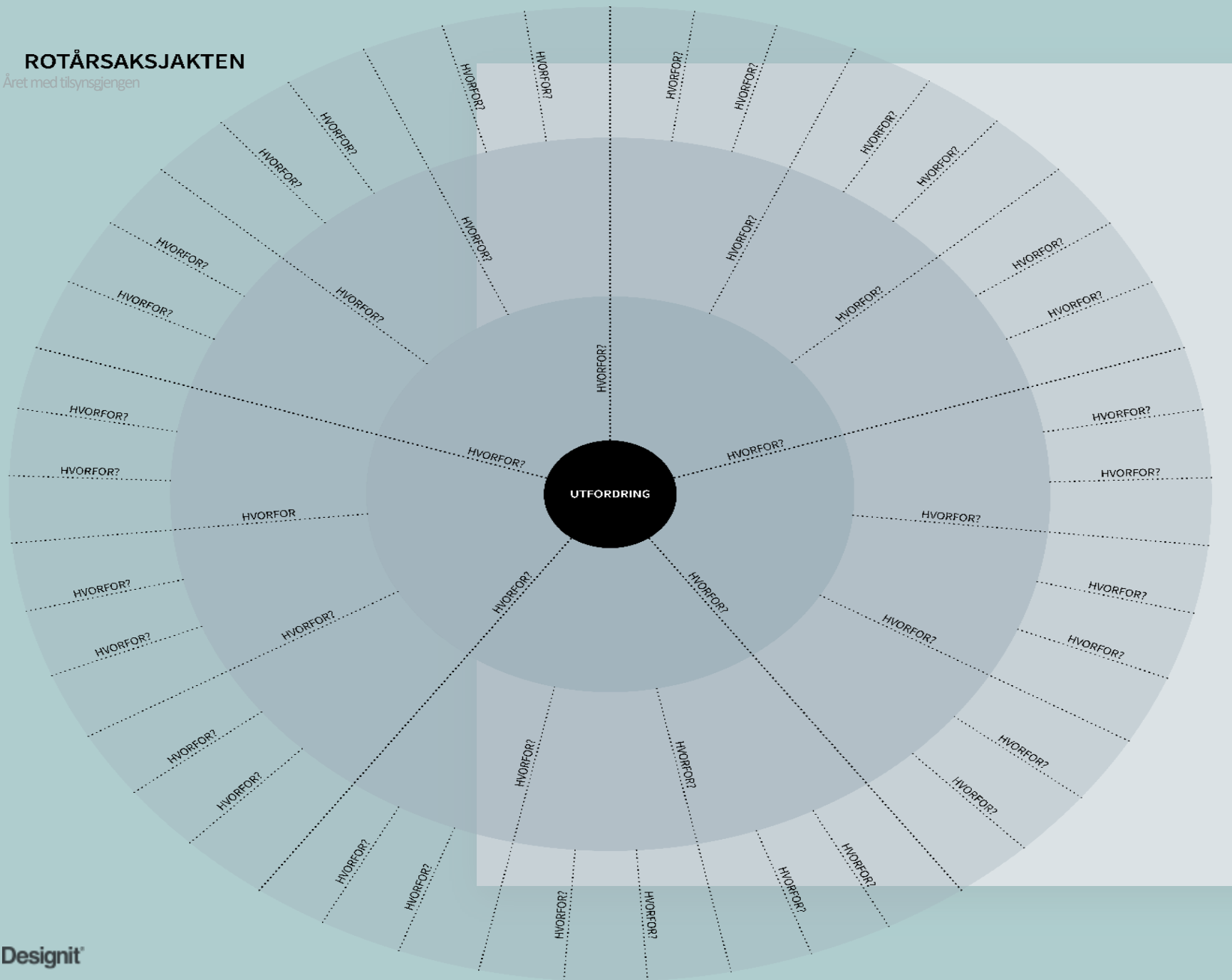
Identifisert gevinst

- Utnytte ressursene bedre: ved å adressere årsakene til dårlige arkiv i tillegg til symptomene
- Øke kvaliteten på landets arkiver: ved å peke ut hindre for godt arkivhold



ROTÅRSAKSJAKTEN

Året med tilsynsgjengen



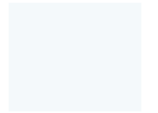
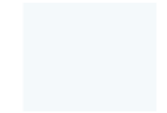
Viktigste Rotårsaker



Dette kan vi gjøre

STOR IDÉ? LITEN IDÉ?

ANSVARLIG



STOR IDÉ? LITEN IDÉ?

ANSVARLIG



STOR IDÉ? LITEN IDÉ?

ANSVARLIG



STOR IDÉ? LITEN IDÉ?

ANSVARLIG



STOR IDÉ? LITEN IDÉ?

ANSVARLIG



Året med tilsynsgjengen



Møteleder

- Forbereder møtet
- Deler ut de andre rollene
- Leder møtet

Arkivverket · Tilsynsgjengen · Møteroller



Referent

- Noterer beslutninger
- Tar bilde av tekst på tavle og tar inn i referatet (hvis relevant)
- Sender ut referat etter møtet

Arkivverket · Tilsynsgjengen · Møteroller



Grensevakt

- Holder styr på tiden
- Sikrer at vi holder oss til tema, andre diskusjonstemaer skrives opp på parkeringsplassen og "pauses"

Arkivverket · Tilsynsgjengen · Møteroller



Tavleskriver

- Noterer og visualiserer diskusjonen på tavlen slik at alle ser
- Faciliterer og driver diskusjonen videre sammen med møteleder

Arkivverket · Tilsynsgjengen · Møteroller

Året med tilsynsgjengen

Læringsmøte

KULT!
HVORDAN
FUNGERT
DET?

JEG HAR
TESTET
...



ESTIMERT (KVANTIFISERTE) NYTTER

Gjøre ting rett

- 4.1. Forenklet påleggsliste.
- 4.2. Enkelt oppfølgingsverktøy
- 4.4. Veileder for pålegg
- 5.1 Rutinebeskrivelser/maler



Ikke slutten, men
begynnelsen

Å jobbe videre med

4. Veiledere

Lage veiledere for de vanligste påleggene:

- Digitale uttrekk
- Arkivplan
- B/K
- Osv.

Hvor

- På nett (selvstudier)
- dialog-basert (kurs/seminar)

Lenke til disse fra

- spørreundersøkelsen
- påleggslisten



