Tjenestedesign som metodisk tilnærming

Norsk Arkivråd

21.mars 2018

Hei, jeg heter Silja og jobber i Designit

Silja Mustaparta
Strategic design lead

I fjor jobbet jeg med ny tilsyns-metodikk med Arkivverket

Om bruker-orientering, tjenestedesign og innovasjon i det offentlige

01

De fleste tjenester er fortsatt utviklet fra innsiden og ut, og reflekterer organisatoriske strukturer og tekniske begrensninger

Ulike avdelinger i bedrifter bygger ofte tjenester ut ifra eget ansvarsområde

Basert på undersøkelser, som sier noe om handlemønster, men ikke noe om hvorfor det er slik

Lange utviklingsprosesser hvor man ikke har spillerom til å jobbe iterativt og endre underveis.

Resultatet er ofte en **fragmentert** og **frustrerende** brukeropplevelse

Designit®

Tjenestedesign handler om å skape helhetlige og meningsfulle tjenester basert på brukernes behov

Tjenester og produkter som **forenkler** og **begeistrer**, på tvers av kanaler, over tid

Designit®

brukerorientering

tjenestedesign

brukerretting

innovasjon

brukerorientering

tjenestedesign

brukerretting

innovasjon

Innovasjon er å fornye eller lage noe nytt som skaper verdi for virksomhet, samfunn eller innbyggere.

Formen er eksperimenterende og løsningen er ikke kjent på forhånd.

Innovasjon er å fornye eller lage noe nytt som skaper verdi for virksomhet, samfunn eller innbyggere.

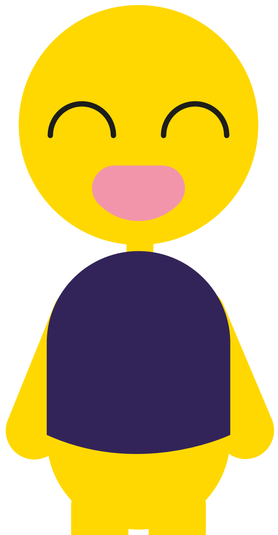
Formen er eksperimenterende og løsningen er ikke kjent på forhånd.

Innovasjon er å fornye eller lage noe nytt som skaper verdi for virksomhet, samfunn eller innbyggere.

Formen er eksperimenterende og løsningen er ikke kjent på forhånd.

Innovasjon er å fornye eller lage noe nytt som skaper verdi for virksomhet, samfunn eller innbyggere.

Formen er eksperimenterende og løsningen er ikke kjent på forhånd.



Stor bil

Liten bil

Rød bil

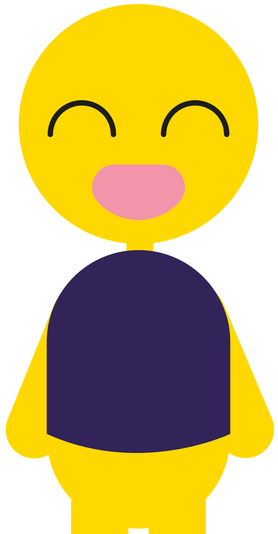
Stasjonsvogn

5-dørs

3-dørs

SUV

El-bil



Bil er ikke et behov, men en løsning

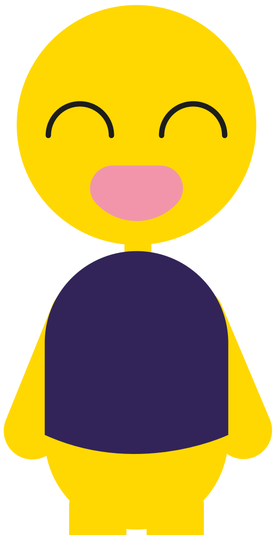
Stor bil

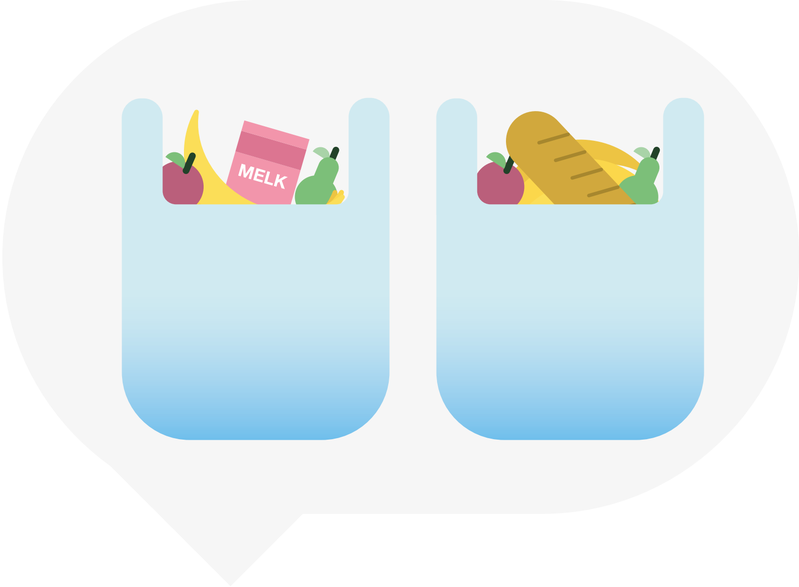
Liten bil

5-d

SUV

El-bil





Budtjeneste

Dyrke selv

Foodora

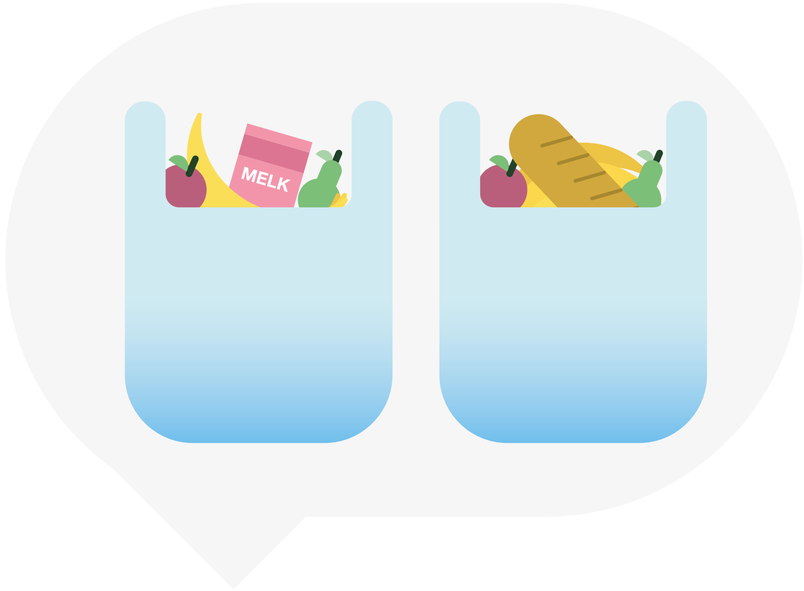
Nabolagssystem

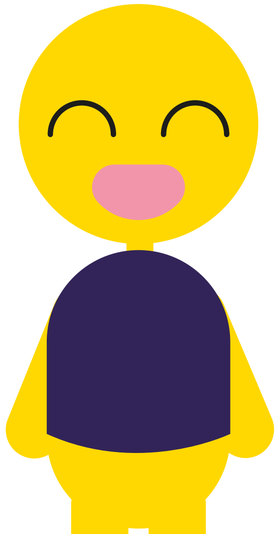
kolonial.no

Flytte nærmere butikken

Bli supersterk

Butikkdroner





«Få mat hjem uten slit», er et behov

Budtjeneste

Dyrke selv

Foodora

Nabolagssystem

kolonial.no

Bli supersterk

nærmere butikken

Butikkdroner

Innovasjon er å fornye eller lage noe nytt som skaper verdi for virksomhet, samfunn eller innbyggere.

Formen er eksperimenterende og løsningen er ikke kjent på forhånd.

Fem prinsipper

02

#01

Bruker-sentrert

Vi observerer, intervjuer, lytter og utfordrer - alt for å forstå brukernes behov, problemer og ønsker; rett og slett hvorfor de gjør det de gjør.

Designit®

Kvalitative undersøkelser gir oss en dybdeforståelse i menneskelig oppførsel. Vi undersøker hvorfor og hvordan beslutninger tas, ikke bare hva, hvor og når.

Designit®

Kvalitative undersøkelser handler om å snakke direkte med brukerne, på deres premisser.

- Identifisere behov
- Identifisere utfordringer
- Få inspirasjon, ikke svar
- Søk etter handlekraftige nøkkelfunn

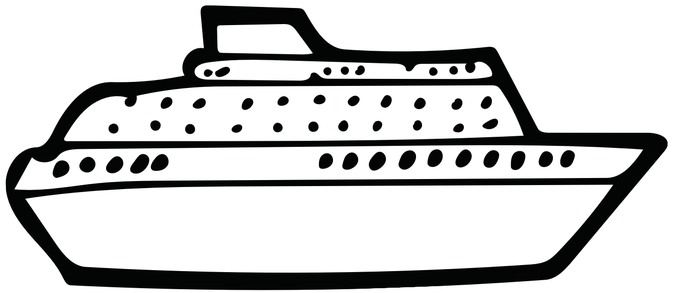
Designit®

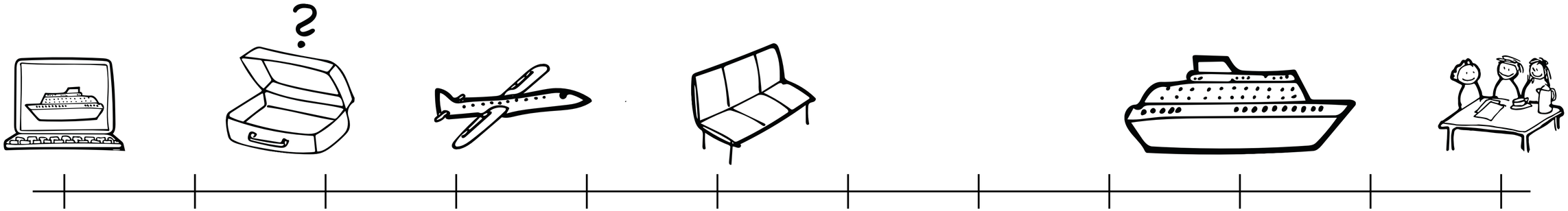
Designit

#02

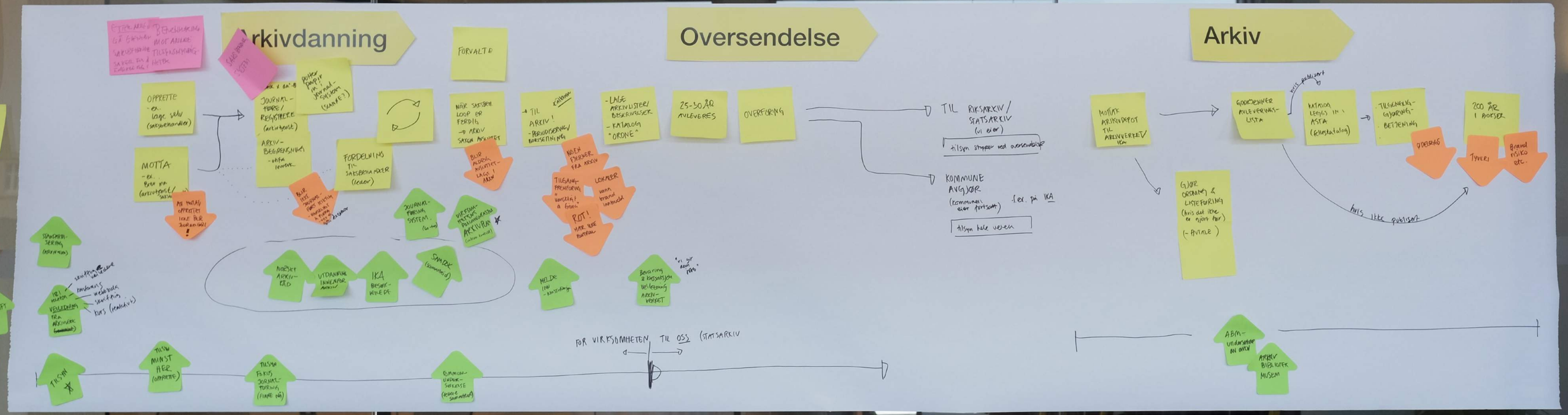
Helhetlig

Vi kartlegger brukernes opplevelser, samt aktører og aktiviteter nødvendige for å levere opplevelsen. Vi finner forbedringsområder, og designer nye løsninger - på tvers av kanaler og treffpunkt.





Arkivreisen



ACTIVITIES

SUPPORT

ARKIVDANNING

JL

Vedlikehold er viktig!

Det er manuelt!

Oppbevaring av arkiver

Mange gjør problem sin, men arkiver ikke

FORSTÅR IKKE HVA SOM ER ARKIVVERDIG

GIDDER IKKE

PUSSIA AT DET ER VANSKELIGE SAKER SOM ER VANSKELIGE Å ARKIVERE

DET ER VANSKELIG PER Å ARKIVERE

VURDERE BEVARE?

LAGE EN LOVER & REGLER

METADATA KOMMER INN FEIL

LAGE LOVER & REGLER

Forvirring over hvor de skal arkivere

Integrering mellom Outlook → journalføring

SAK/ ARKIV

FAG-SYSTEMER

Form å matche det som hører i fagsystemene

⇒ PAPIR-ARKIV

Forte for journalføring der

Der det er automatisk er det bra

OUTLOOK Sharepoint

Dokumentproduksjon MAIL WORD VEDTAK

Metadata legger inn inne fa for

Henter info/ dokumenter endrer arkiverer

For noen saksbeh. er det enkelt andre kanser kaver en på sykt.

SAK

SERVER

BARE NOESK SKY

VURDERE: BEVARE

Arkivgrafen leser dok. (eller mider) endelige journalført

Noen må lese det! Henvender på det

Legger å gjøre – venter...

OG ER TILGJ. FOR BRUK

KART-SYST

VIDEO

LYD

DB & REGISTRE

OVERSENDELSE

Legger hos virksomhet

A-AVSLUTTET

J-JOURNALFØRT Etter dette er det ikke mulig å gjøre endring

AVSLUTTE SAK

Kan ikke begrenset tilgang

25 ÅR (dagslys)

Kan deponere en version nå hos Arkivet

Noe er produksjonsformat (word) så til lagring (pdf)

Det er definert hvordan et utbrukt skal vare

Kan gjøre beslutninger endringer

Kan ikke noe underveis

Migrerer til nytt system Byttet hvert ... år

Har ikke mod eller

OVERGANG MELLOM NORSK-STAND.

Ingen har kontrollert

Ikke dok. at har skiftet system

AUTOMATISK UTTREKK

MANUELT HJELP FRA MIVE

MINNEPINNE CD HARDDISK MAGEN FRA 90-TALL

OVERFØRER FRA SIKKER LINJE

VURDERE KASSASJON?

ARKIV

Det er hos oss enten 25 år gammelt eller yngre (prøve å få til det)

VIRUS-KONTROLL

GODKJENNES EL SENDES TILBAKE

Sender alt tilbake

Noen gange bruker kanbolpoger

Prøver å komme i dialog med ansvarlig

Lang kø i den sengen som gjør det

Når avleveret er Arkivet ansvar for innsnubgang

Nå deponert er ansvaret fortsatt ansvarlig

DIGITALT SKEINGS-MAGASIN

Metoden for det → Saka etc

Tilgjengelig-Rising

Trenger en inngangs-lesning!

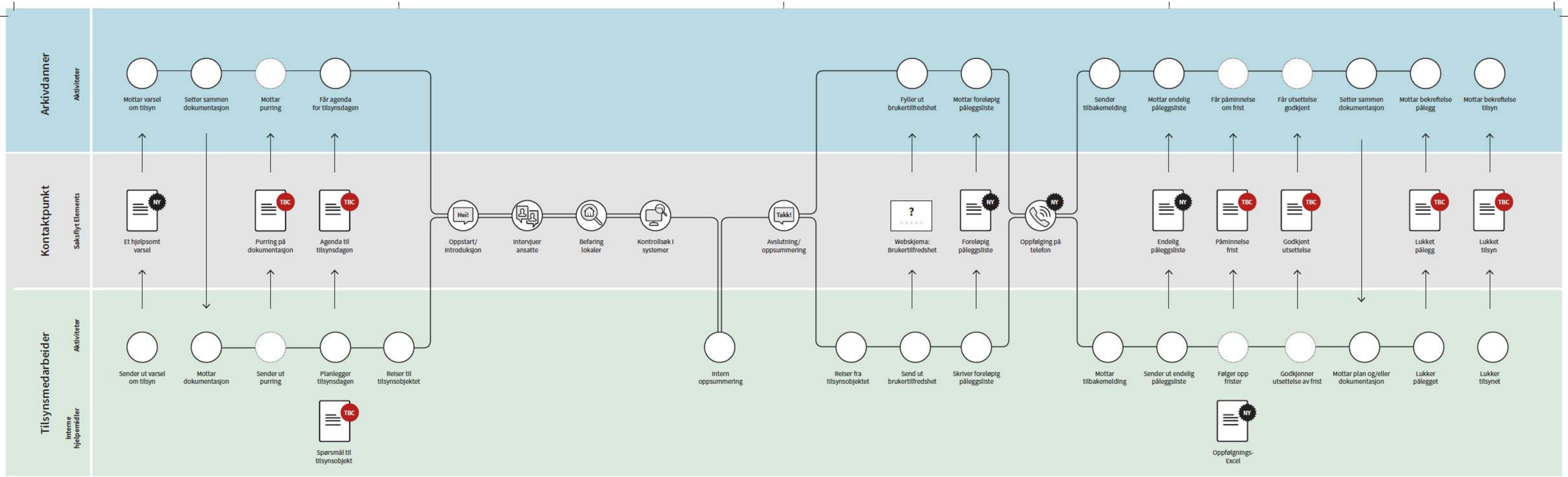
Det er mulig fordi vi har all digitalt

vi kaster bort digitalt materiale ved å analogisere det

JL ELEV

SKOLE

lover notater fanver


Arkivdanner
Aktiviteter
Kontaktpunkt
Saksflyt Elements
Tilsynsmedarbeider
Aktiviteter
Interne hjelpemidler
Mottar varsel om tilsyn
Setter sammen dokumentasjon
Mottar purring
Får agenda for tilsynsdagen
Et hjelpsomt varsel
NY
Purring på dokumentasjon
TBC
Agenda til tilsynsdagen
TBC
Sender ut varsel om tilsyn
Mottar dokumentasjon
Sender ut purring
Planlegger tilsynsdagen
Reiser til tilsynsobjektet
Spørsmål til tilsynsobjekt
TBC
Hei!
Oppstart/ Introduksjon
Intervjuer ansatte
Befaring lokaler
Kontrollsøk i systemer
Intern oppsummering
Takk!
Avslutning/ oppsummering
Fyller ut brukertilfredshet
Mottar foreløpig påleggsliste
Webskjema: Brukertilfredshet
Foreløpig påleggsliste
NY
Reiser fra tilsynsobjektet
Send ut brukertilfredshet
Skriver foreløpig påleggsliste
Oppfølging på telefon
NY
Sender tilbakemelding
Mottar endelig påleggsliste
Får påminnelse om frist
Får utsettelse godkjent
Setter sammen dokumentasjon
Mottar bekreftelse pålegg
Mottar bekreftelse tilsyn
Endelig påleggsliste
NY
Påminnelse frist
TBC
Godkjent utsettelse
TBC
Lukket pålegg
TBC
Lukket tilsyn
TBC
Mottar tilbakemelding
Sender ut endelig påleggsliste
Følger opp frister
Godkjenner utsettelse av frist
Mottar plan og/eller dokumentasjon
Lukker pålegget
Lukker tilsynet
Oppfølgnings-Excel
NY

#03

Samskapende

Vi involverer ansatte, partnere og sluttbrukere i designprosessen for å sikre eierskap og relevans.

Designit®

Tilsynsreisen
Utvalg
Varsel
Forberedelser
Agenda
Tilsyn
Rapport
Tilbakemelding

Prosess

PROSJEKT
SAMDOK
TILSYN
RAPPORT-SKRIVING
TILSYN
SENDE RAPPORT, FÅ TILBAKEMELDINGER, OPPDATERE OG SENDE TILBAKE ENDELIG RAPPORT
TILSYN
FØLGE OPP 30-40(?) ÅPNE PÅLEGG
FORVALTE NOARK
VEILEDNING
PÅ TELEFON & EPOST & MØTE
ARKIVUNDERSØKELSER
(STATISTIKK)
GODKJENNE ARKIVSYSTEM
FRAMTIDSBILDE 2023
REGISTRERE
FAGLIGE
INNSPILL TIL HØRINGER
REFARING
KONFERANSER
PRESENTERE & REPRESENTERE

#04

Visuelt

Vi visualiserer innsikt, ideer, konsepter og løsninger underveis for å skape felles forståelse og entusiasme.

Generellt: Fremtidens tilsynsreise

2.1 Arkivtest

Årlig arkivtest sendes ut

01

I mars 2018 sendes den nye årlige spørreundersøkelsen, "Arkivtest", ut til alle kommuner og statlige organ. Spørreundersøkelsen har som hensikt å kartlegge arkivdanners risikoer for arkiv utifra 5 områder: *arkivdanning, overforing, langtidsbevaring, kompetanse* og *organisasjon*.

I Re kommune er det arkivleder Jon som mottar informasjon om undersøkelsen. Han besvarer den, og sender den videre til rådmann og 10 utvalgte saksbehandlere som også besvarer den.

2.1 Arkivtest

Re får selvdiagnose

02

Når arkivleder Jon, rådmannen og de 10 utvalgte saksbehandlerne besvart undersøkelsen får Jon en selvdiagnose for kommunens arkiv, utifra de samme 5 områder. Han ser at de har en stor utfordring med arkivdanning av e-post og overforing av fag systemer. Samtidig får han bekreftet at de har en bra riggeir organisasjon i arkivsynspunkt.

I diagnosen får Jon også veiledning og tips på hva de kan gjøre for å bedre just arkivdanning av e-post og overforing av fag systemer.

2.2 Tips-skjema

IKA sender in tips om Moss

03

I april 2018 gjør IKA internkontroller på sina medlemskommuner, og ser at Moss kommune har sprinkleranlegg i sine arkivlokaler. De prøver å få rådmannen til å skjønne alvoret, men det hjelper ikke.

IKA går da inn på arkivverkets hjemside og sender inn et tips på at man bør gjennomføre tilsyn i Moss kommune, og da særlig med fokus på lokaler.

2.3 Felles utvalgsmøte

AV møts og velger ut objekt

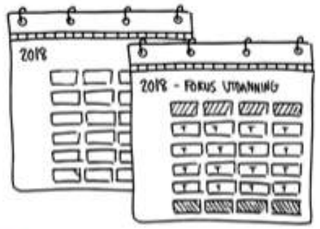
04

I juni 2018 er det dags for utvalgsmøte for tilsyn. Alle i seksjonen samles! Seksjonslederen har sammen med statistikkavdelingen satt sammen en rapport fra arkivtesten samt en liste på tips.

I tillegg har man fått føringer fra ledelsen at det er viktig å fokusere på arkivdanning av nye medier, spesielt innenfor utdanningssektoren da man ser at dette har stor betydning for rettssikkerheten.

2.3 Sekajons-basert tilsyn

Utvalg & fokus på utdanning



05

I fellesskap velger man ut 50 tilsynsobjekt til høsten, og deler ut dem på de ansatte. Rå kommune er en av de som blir utvalgte da de i arkivtestet peket på store mangler når det kommer til arkivdanning. Tipset om Moss prioriteres ikke.

Man bestemmer også at under høsten 2018 gjøre en sektorbasert tilsyn på hele utdanningssektoren, noe som Geir-Ivar og Lilian blir ansvarlige for.

3.1 Et hjelpsomt varsel

Re får varsel om tilsyn

06

I Re kommune mottar Jon et varsel om at det skal bli tilsyn i Oktober. Det stor informasjon om hva tilsynet kommer fokusere på, og hvordan kommune best kan forberede seg for å få mest mulig ut av tilsynet.

AV spør også om det er noen spesiell utfordring som kommune ønsker å fokusere på når de er på plass. Jon svarer til arkivverket at han er særlig interessert i å prata om hvordan man får til bedre arkivdanning av e-post.

3.3 Arkivovelsen

Saksbehandler får arkiv-case

07

Før tilsynet gjennomfører AV stikkprøver, "Arkivovelsen", med Re kommune. AV velger ut case fra barnevern, utdanning, hjemmetjenesten, og kommunens administrasjon, og kontakter saksbehandlere for ber dem finne dokumentasjonen.

Saksbehandlere Per på hjemmetjenesten får caset å finne dokumentasjon på hva man gitt for medisin til en 80-årig kvinna i mars 2016. Det knyter seg i magen, men etter noen timer finner Per dokumentasjonen. Han blir lettet, og påmint av viktigheten av at arkivere riktig.

3.2 Søkke riktige ting

AV besøker Re

08

I oktober 2018 gjør Thomas og Øivind tilsyn i Rå kommune. Dagen begynner med en introdukasjon om hvorfor arkiv er viktig. Gjennom intervjuer og stikkprøver kartlegger de kommunens risikoer for arkiv utifra 5 områder: *arkivdanning, overforing, langtidsbevaring, kompetanse* og *organisasjon*. Det er også avsatt én time for dialog om hvordan man best håndterer arkivdanning av e-post, akkurat som Jon ønsket.

Dagen avsluttes med et møte der Thomas og Øivind gir foreløpig varsel om pålegg, og berømmer Jon for hva de gjør bra <3

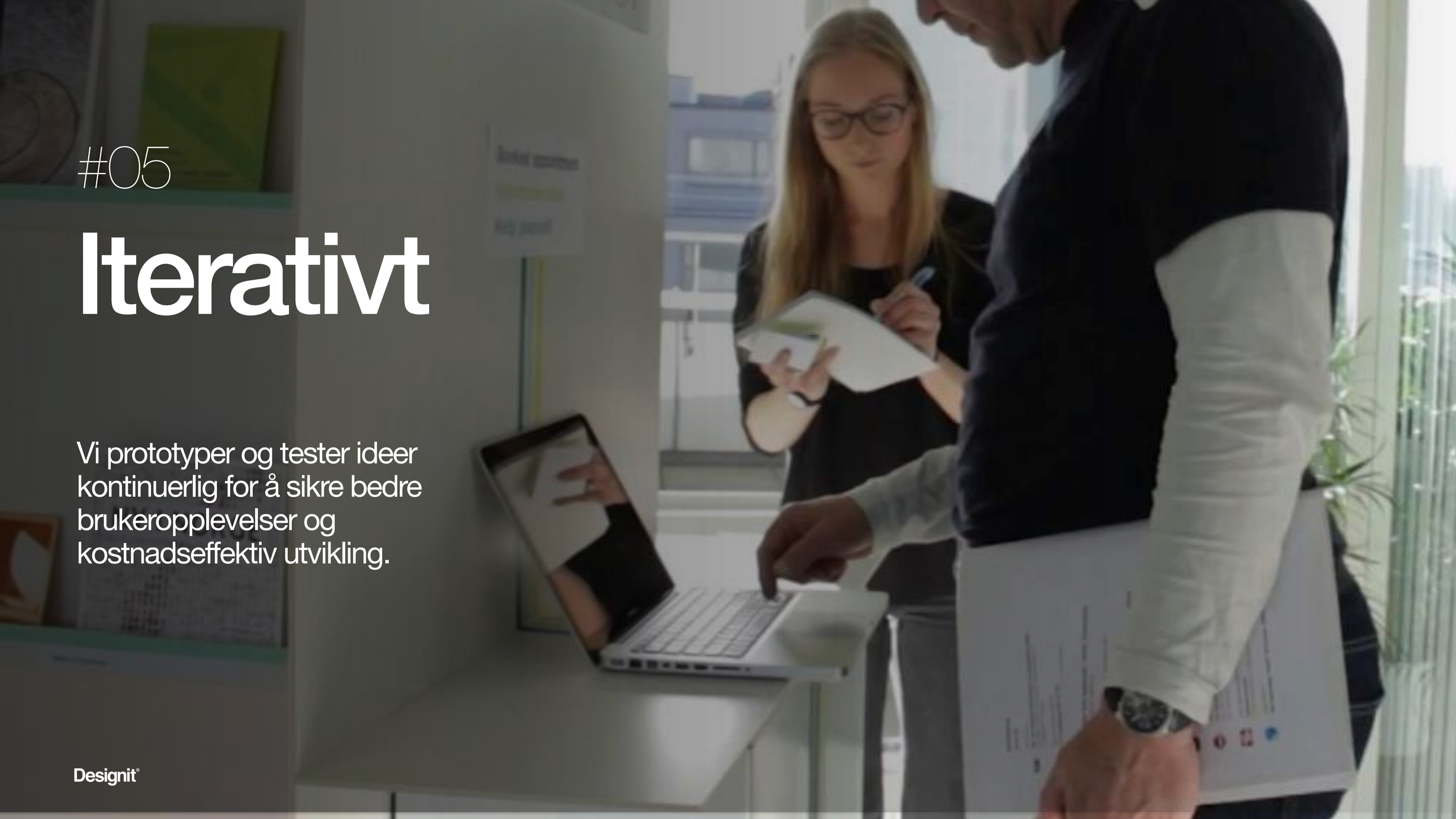
4.1 Påleggslisten

AV skriver pålegg på 2 dager

09

To dager etter tilsynet har Thomas og Øivind blokket av en hel dag til å skrive påleggslisten. Rå kommune får tre pålegg: nytt system for arkivering av e-poster, legge inn en oversikt av fag systemer i arkivplanen og gjennomføre digitale uttrekk (dette har aldri blitt gjort).

Prioritering av ideer



#05

Iterativt

Vi prototyper og tester ideer kontinuerlig for å sikre bedre brukeropplevelser og kostnadseffektiv utvikling.

Designit®

Scenariotesting med brukere

Scenariotesting med ansatte

Pilotere «Et hjelpsomt varsel»

ARKIVVERKET
RIKSARKIVET OG STATSARKIVENE

Askim kommune

Postboks 2003
1802 ASKIM

Din ref.	Vår ref.	Dato
	2017/17377 JONSAN	11.10.2017

Varsel om tilsyn med arkivene i Askim kommune 1. november

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

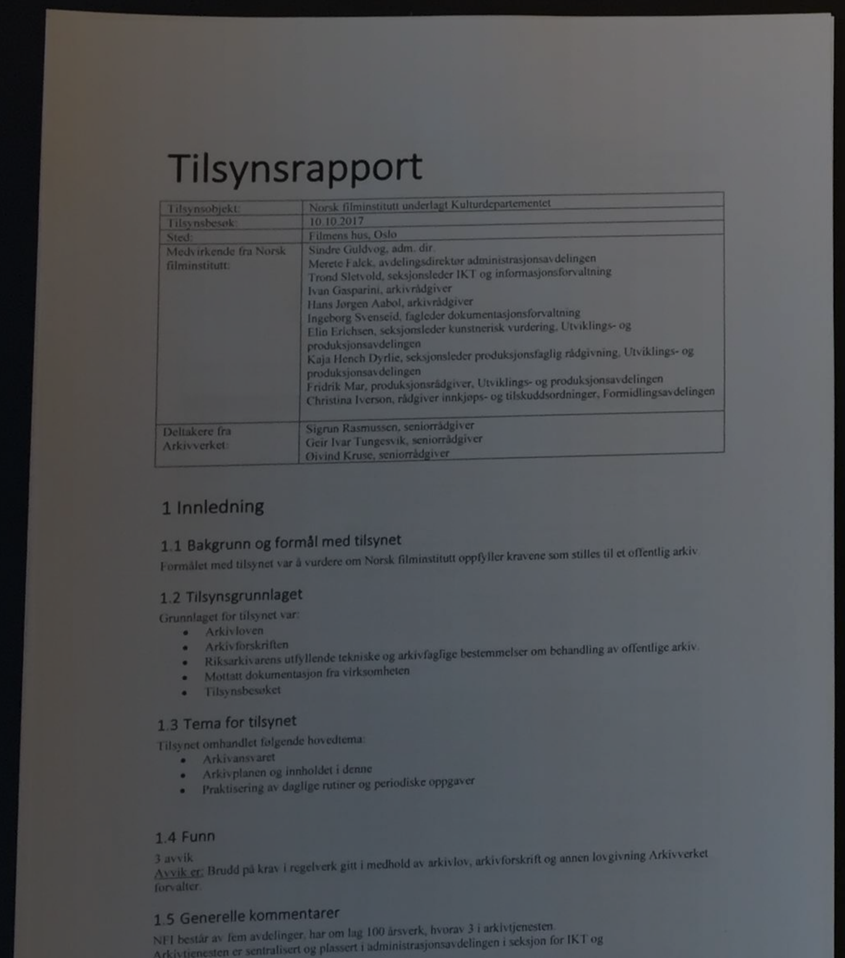
Husk at rådmannen må være til stede
Som leder med overordnet ansvar for arkivtjenesten, skal rådmannen delta i starten og slutten av tilsynet, sammen med arkivleder og IKT-leder. Vi vil også intervjue enkelte fagpersoner. Tilsynet vil ha følgende agenda:

Tid	Tema	Til stede
9.30 – 10.00	Oppstart	Rådmann, arkivleder, IKT-leder
10.00 – 14.00	Intervjuer, stikkprøver og befaring i lokaler	Arkivleder, og eventuelt øvrig arkivpersonale, leder sosialtjenesten/NAV, leder barnevernstjenesten og systemansvarlige for disse
14.30 – 15.00	Avslutning og oppsummering	Rådmann, arkivleder, IKT-leder

Hvis datoen ikke passer, ber vi dere å kontakte undertegnede innen 17.10. på telefon 92 61 36 41, eller e-post jonsan@arkivverket.no, slik at vi kan avtale et annet tidspunkt. Vi kommer tilbake med et mer detaljert forslag til agenda.

Prosess

Pilotere påleggslisten



Tilsynsrapport

Tilsynsobjekt:	Norsk filminstitutt underlagt Kulturdepartementet
Tilsynsbesøk:	10.10.2017
Sted:	Filmens hus, Oslo
Medvirkende fra Norsk filminstitutt:	Sindre Guldvog, adm. dir. Merete Falck, avdelingsdirektør administrasjonsavdelingen Trond Sletvold, seksjonsleder IKT og informasjonsforvaltning Ivan Gasparini, arkivrådgiver Hans Jørgen Aabol, arkivrådgiver Ingeborg Svenseid, fagleder dokumentasjonsforvaltning Elin Erichsen, seksjonsleder kunstnerisk vurdering, Utviklings- og produksjonsavdelingen Kaja Hench Dyrlie, seksjonsleder produksjonsfaglig rådgivning, Utviklings- og produksjonsavdelingen Fridrik Mar, produksjonsrådgiver, Utviklings- og produksjonsavdelingen Christina Iverson, rådgiver innkjøps- og tilskuddsordninger, Formidlingsavdelingen
Deltakere fra Arkivverket:	Sigrun Rasmussen, seniorrådgiver Geir Ivar Tungesvik, seniorrådgiver Øivind Kruse, seniorrådgiver

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål med tilsynet

Formålet med tilsynet var å vurdere om Norsk filminstitutt oppfyller kravene som stilles til et offentlig arkiv.

1.2 Tilsynsgrunnlaget

Grunnlaget for tilsynet var:

- Arkivloven
- Arkivforskriften
- Riksarkivarens utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiv.
- Mottatt dokumentasjon fra virksomheten
- Tilsynsbesøket

1.3 Tema for tilsynet

Tilsynet omhandlet følgende hovedtema:

- Arkivansvaret
- Arkivplanen og innholdet i denne
- Praktisering av daglige rutiner og periodiske oppgaver

1.4 Funn

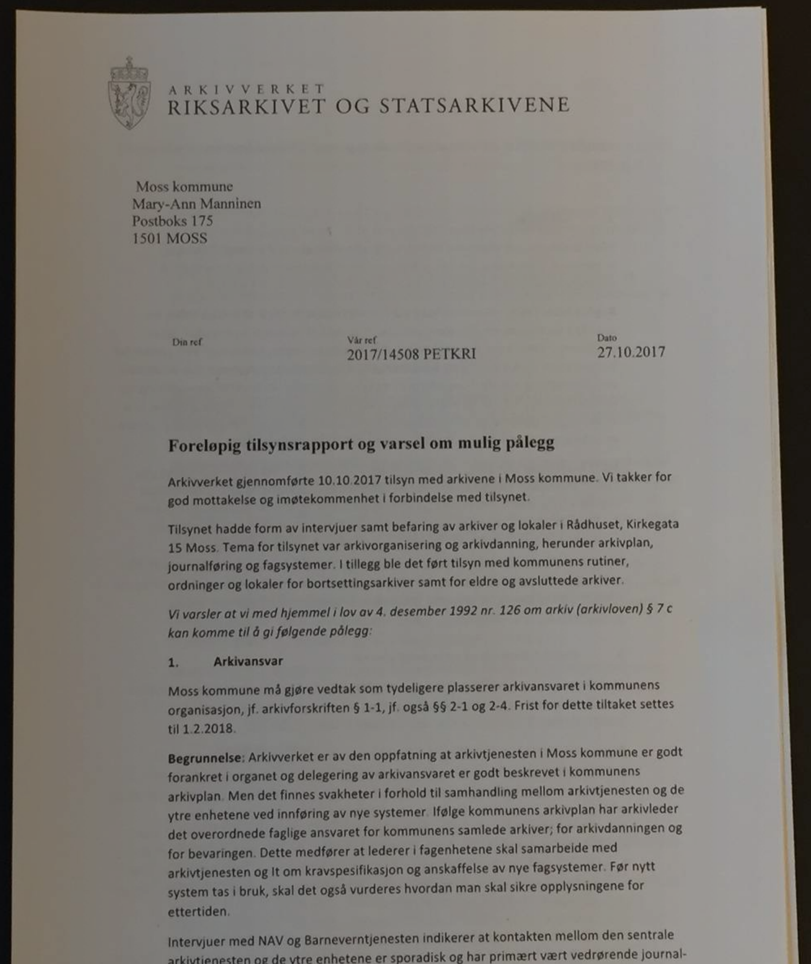
3 avvik

Avvik er: Brudd på krav i regelverk gitt i medhold av arkivlov, arkivforskrift og annen lovgivning Arkivverket forvalter.

1.5 Generelle kommentarer

NFI består av fem avdelinger, har om lag 100 årsverk, hvorav 3 i arkivtjenesten.

Arkivtjenesten er sentralisert og plassert i administrasjonsavdelingen i seksjon for IKT og



ARKIVVERKET
RIKSARKIVET OG STATSARKIVENE

Moss kommune
Mary-Ann Manninen
Postboks 175
1501 MOSS

Din ref	Vår ref	Dato
	2017/14508 PETKRI	27.10.2017

Foreløpig tilsynsrapport og varsel om mulig pålegg

Arkivverket gjennomførte 10.10.2017 tilsyn med arkivene i Moss kommune. Vi takker for god mottakelse og imøtekommenhet i forbindelse med tilsynet.

Tilsynet hadde form av intervjuer samt befaring av arkiver og lokaler i Rådhuset, Kirkegata 15 Moss. Tema for tilsynet var arkivorganisering og arkivdanning, herunder arkivplan, journalføring og fagsystemer. I tillegg ble det ført tilsyn med kommunens rutiner, ordninger og lokaler for bortsettingsarkiver samt for eldre og avsluttede arkiver.

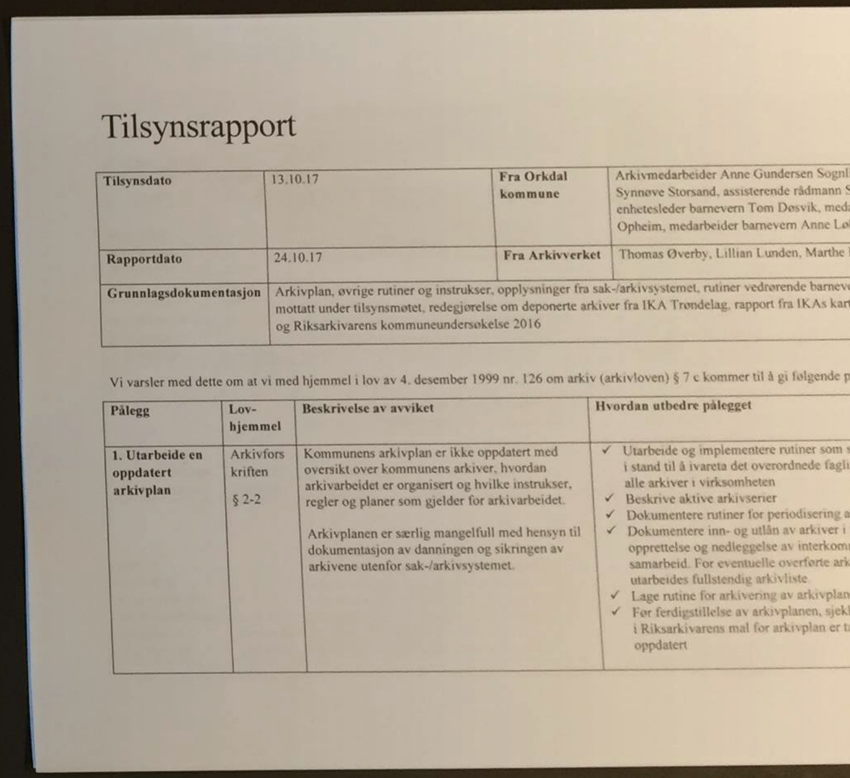
Vi varsler at vi med hjemmel i lov av 4. desember 1992 nr. 126 om arkiv (arkivloven) § 7 c kan komme til å gi følgende pålegg:

1. Arkivansvar

Moss kommune må gjøre vedtak som tydeligere plasserer arkivansvaret i kommunens organisasjon, jf. arkivforskriften § 1-1, jf. også §§ 2-1 og 2-4. Frist for dette tiltaket settes til 1.2.2018.

Begrunnelse: Arkivverket er av den oppfatning at arkivtjenesten i Moss kommune er godt forankret i organet og delegering av arkivansvaret er godt beskrevet i kommunens arkivplan. Men det finnes svakheter i forhold til samhandling mellom arkivtjenesten og de ytre enhetene ved innføring av nye systemer. Ifølge kommunens arkivplan har arkivleder det overordnede faglige ansvaret for kommunens samlede arkiver; for arkivdanningen og for bevaringen. Dette medfører at lederer i fagenhetene skal samarbeide med arkivtjenesten og It om kravspesifikasjon og anskaffelse av nye fagsystemer. Før nytt system tas i bruk, skal det også vurderes hvordan man skal sikre opplysningene for ettertiden.

Intervjuer med NAV og Barneverntjenesten indikerer at kontakten mellom den sentrale arkivtjenesten og de ytre enhetene er sporadisk og har primært vært vedrørende journal-



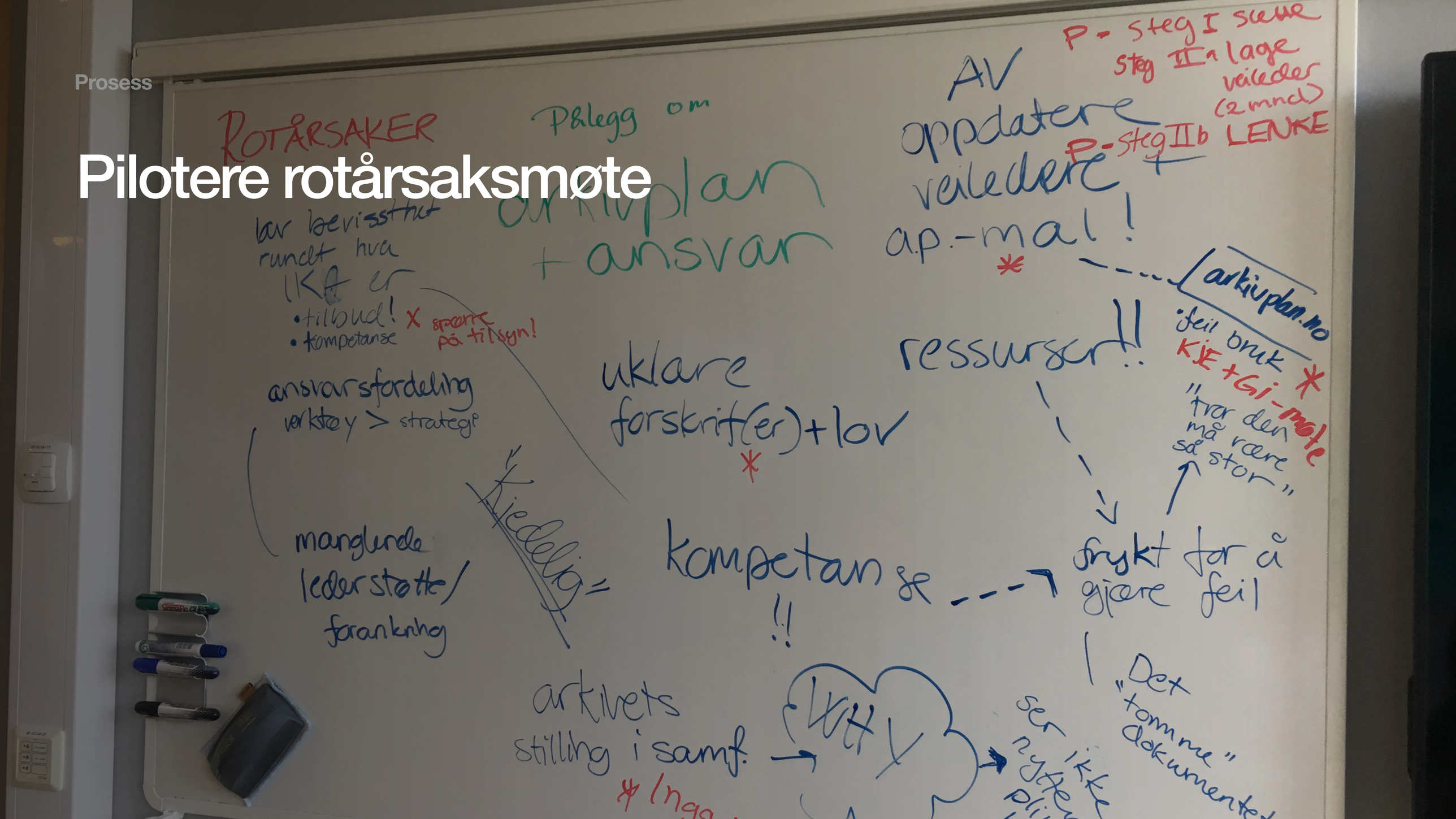
Tilsynsrapport

Tilsynsdato	13.10.17	**Fra Orkdal kommune**	Arkivmedarbeider Anne Gundersen Sognl Synnøve Storsand, assisterende rådmann S enhetesleder barnevern Tom Døsvik, med Opheim, medarbeider barnevern Anne Lø
Rapportdato	24.10.17	**Fra Arkivverket**	Thomas Øverby, Lillian Lunden, Marthe
Grunnlagsdokumentasjon	Arkivplan, øvrige rutiner og instrukser, opplysninger fra sak-/arkivsystemet, rutiner vedrørende barneve mottatt under tilsynsmøtet, redegjørelse om deponerte arkiver fra IKA Trøndelag, rapport fra IKAs kart og Riksarkivarens kommuneundersøkelse 2016		

Vi varsler med dette om at vi med hjemmel i lov av 4. desember 1999 nr. 126 om arkiv (arkivloven) § 7 c kommer til å gi følgende p

Pålegg	Lov-hjemmel	Beskrivelse av avviket	Hvordan utbedre pålegget
1. Utarbeide en oppdatert arkivplan	Arkivfors kriften § 2-2	Kommunens arkivplan er ikke oppdatert med oversikt over kommunens arkiver, hvordan arkivarbeidet er organisert og hvilke instrukser, regler og planer som gjelder for arkivarbeidet. Arkivplanen er særlig mangelfull med hensyn til dokumentasjon av danningen og sikringen av arkivene utenfor sak-/arkivsystemet.	✓ Utarbeide og implementere rutiner som s i stand til å ivareta det overordnede fagli alle arkiver i virksomheten ✓ Beskrive aktive arkivserier ✓ Dokumentere rutiner for periodisering a ✓ Dokumentere inn- og utlån av arkiver i opprettelse og nedleggelse av interkom samarbeid. For eventuelle overførte ark utarbeides fullstendig arkivliste. ✓ Lage rutine for arkivering av arkivplan ✓ Før ferdigstillelse av arkivplanen, sjekl i Riksarkivarens mal for arkivplan er t oppdatert

Pilotere rotårsaksmøte

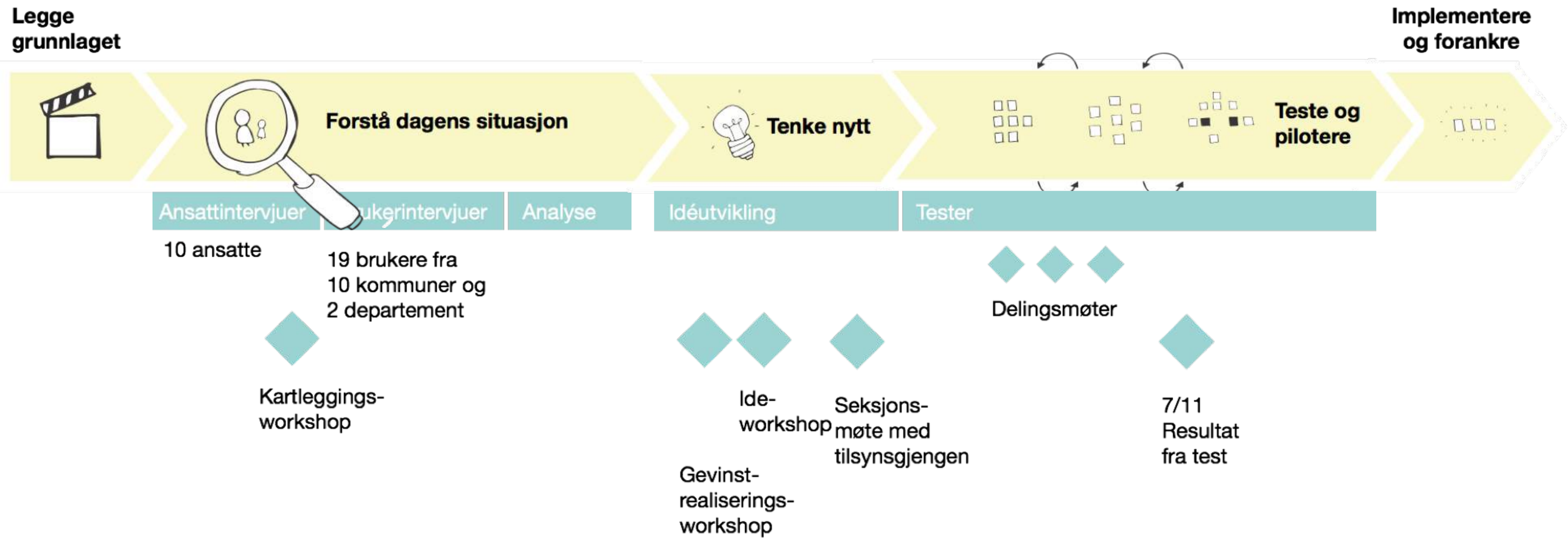


Brukerinnspill påleggslisten

Hva slags prosess blir dette?

03

Tjenestedesignprosess


Legge grunnlaget
Forstå dagens situasjon
Tenke nytt
Teste og pilotere
Implementere og forankre
Ansattintervjuer
Brukerintervjuer
Analyse
Idéutvikling
Tester
10 ansatte
19 brukere fra
10 kommuner og
2 departement
Kartleggings-workshop
Ide-workshop
Gevinst-realiserings-workshop
Seksjons-møte med tilsynsgjengen
Delingsmøter
7/11
Resultat fra test

Kort sagt

04

Tjenestedesign handler om å skape helhetlige og meningsfulle tjenester basert på brukernes behov

Tjenester og produkter som **forenkler** og **begeistrer**, på tvers av kanaler, over tid

Designit®

Spørsmål?

Designit®

a wipro company

Ta gjerne kontakt!

silja.mustaparta@designit.com