



Arkivering av e-post

Kontaktkonferanse IKA Møre og Romsdal

27. mai 2015

Vilde Ronge, Riksarkivet



“Hillary Clinton Used Personal
Email Account at State Dept.,
Possibly Breaking Rules”

New York Times, By Michael S.
Schmidt, March 2, 2015







Underdirektør Ronge



Mål for arbeidsgruppas arbeid:

Foreslå konkrete tiltak innen områdene kultur, organisasjon, teknologi og lovverk og standarder som kan bidra til å øke dokumentfangsten fra e-post.



Arbeidsgruppas sammensetning

- Lillo Nerdrum, BayernGas
- Jan Tore Helle, Bergen byarkiv
- Lars-Petter Marthinsen, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
- Ivar Lindtvedt Hille, Hafslund
- Turid Holen, Interkommunalt Arkiv i Vest-Agder
- Kristin Sørby, Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune
- Trine Nesland, Diakonhjemmet

- Fra Riksarkivet:
Øivind Kruse, Geir Ivar Tungesvik, Ingrid Nøstberg, Torunn Tveit Gaasemyr og
Vilde Ronge



The End of Email

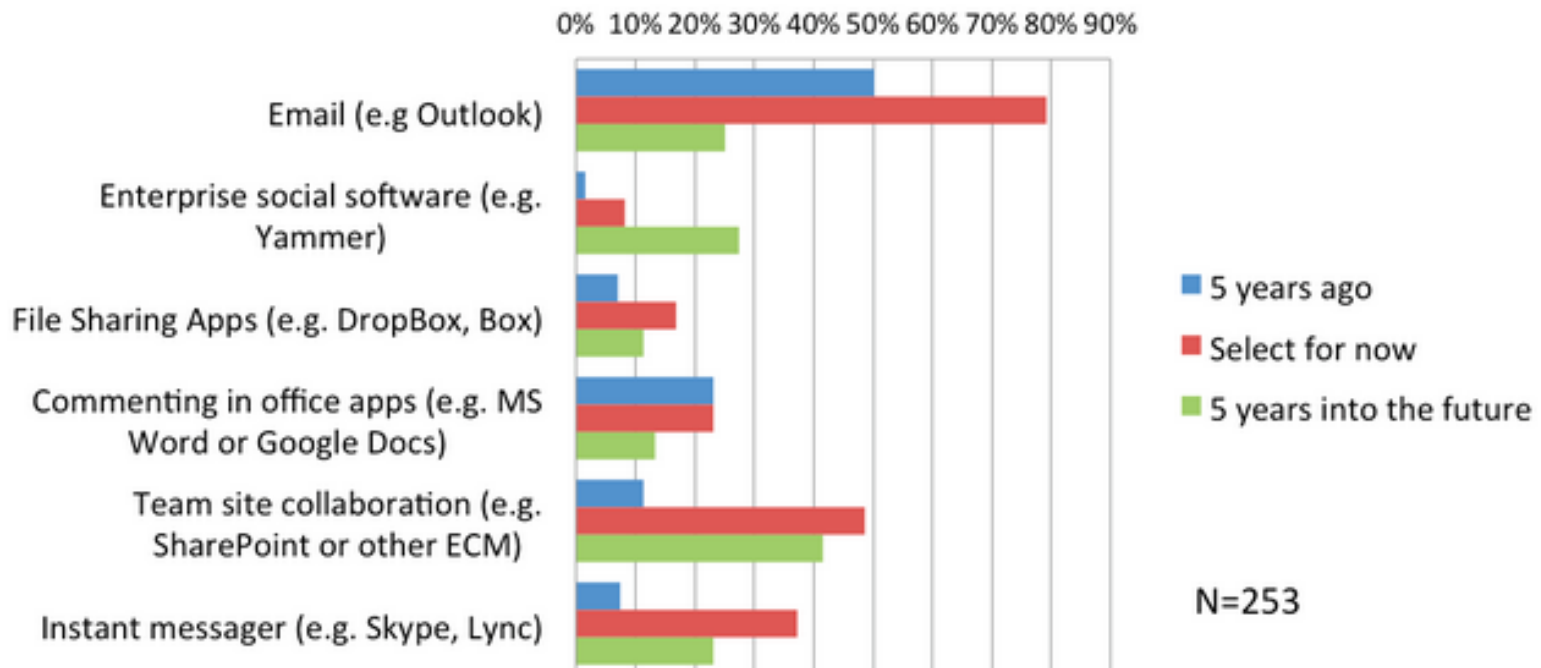
Posted by [Atle Skjekkeland](#) on Jan 30, 2015 10:00:00 AM

Find me on: [in](#) [Twitter](#) [g+](#)

[Tweet](#) 3 [Share](#) 26 [Like](#) [Share](#) 0 [g+1](#) 4

Email is getting renewed attention this year with the introduction of [Google Inbox](#) and [IBM Verse](#), but is this enough to address it's [shortcomings](#)? We asked 250 AllIM members to rate the importance of different office productivity tools for internal and external collaboration - now, 5 years ago, and 5 years into the future. The responses may surprise you. It shows email as the biggest loser, and enterprise social software as the biggest winner when measured in % growth.

What would you consider your TWO (2) most important office productivity tools for INTERNAL collaboration?



Sånn har vi jobbet

- Tre møter
- Ærlighet varer lengst
- Lekser og presentasjoner til hver gang



Kategoriseringer av utfordringer og tiltak

- Kultur
- Teknologi
- Organisasjon
- Lover, regler, standarder



Kultur

- *Mange ser på e-poster som mer uformelle enn fysiske dokumenter, noe som igjen fører til underarkivering. Man blander jobbrelaterte temaer med sosialt småprat og anser således ikke dokumentene som noe for arkivet.*
- *Mange ser på e-posten som sin egen og ikke noe som skal leses av andre.*
- *Mange arkiverer ikke e-posten sin fordi de er redde for at den kommer på offentlig journal.*
- *Saksebehandlere og ledere har lav kunnskap om hva som skal journalføres/arkiveres og synes det er teknisk vanskelig.*
- *Folk vil gjøre jobben sin, ikke registrere e-poster.*
- *Offentleglova skremmer ikke til handling, snarere tvert imot.*



Teknologi

- *Eksportering av e-poster fra Outlook til Noark-system er for vanskelig og ressurskrevende, man glemmer mellom hver gang, man må være arkivar for å skjønne at man må lete opp riktig sak, påføre alle metadata riktig, osv.*
- *I de fagsystemene man har integrasjoner med NOARK-system som fører til at alt arkivverdig overføres direkte til arkivet, er arkiveringen nærmest komplett.*
- *Arkivene er ikke inne i det gode IT-selskap i virksomheten og er derfor på siden av de fagsystemene og løsningene som blir implementert.*
- *Tekniske løsninger som gjør alt superenkelt, automagisk og sømløst må til.*
- *Automatisk påføring av nesten all metadata er eneste akseptable løsning, minst mulig må forventes av hver enkelt ansatt.*



Organisasjon

- *Felles e-postmottak fungerer dårlig, alt av betydning går direkte til saksbehandlere og kommunikasjonen fortsetter der, på e-post og utenom arkivet.*
- *Mye saksbehandling skjer i fagsystemer og dokumenter derfra sendes ut pr e-post og er aldri innom arkivet.*
- *En stor andel av journalføringen skjer etter at saksbehandlingen er avsluttet. Noe som igjen får konsekvenser journalføringen, den blir mangelfull, uriktig og uensartet.*
- *Saksbehandling foregår også på sosiale medier, stikk i strid med vedtatt policy, og denne blir heller ikke journalført. Savner én-kanalstrategi for virksomheten. Alt er så tilfeldig.*
- *Virksomheten har sletterutiner for e-post som bryter med arkivrutinene.*
- *Saksbehandlere venter gjerne til en sak er avsluttet før man journalfører, er ofte en ulempe.*



Organisasjon fortsetter

- *Ofte er ikke lederne gode eksempler, verken når det gjelder å arkivere selv eller å være tydelige på at sånn gjør vi det her hos oss, og derfor er det vanskelig å nå i gjennom hos saksbehandlerne.*
- *Virksomheten har utydelige kriterier for hva som skal til arkiv og det får ingen konsekvenser om man ikke arkiverer det man skal.*
- *Virksomheten må bli tydeligere på hva man vil med arkivet, og deretter må dette gjennomsyre hele virksomheten, fra tekniske løsninger, til lederskap og i beskrivelse av de ansattes ansvar.*
- *Få frem faren for omdømmetap som konsekvens for rot i arkivet.*
- *Minstekrav må være å få journalført all e-posttrafikk for øverste ledelse.*
- *Gjelder å få forankret at man ikke arkiverer e-post eller annen dokumentasjon fordi det står i en lov eller forskrift, men fordi virksomheten trenger informasjonen! Er helt avhengig av den faktisk!*



De neste to møtene

- Konkretisering og tiltak
- Realitetssjekk og prioriteringer
- Leverte rapport og endelig liste over prioriterte tiltak rett før jul (ligger på www.samdok.com)



«Hver enkelt ansatt er blitt sin egen arkivsjef, og har fått ansvaret for viktige beslutninger for virksomheten: Hvilke e-poster vil jeg slette, hvilke vil jeg ta vare på, og hvor lenge?»



”Jeg ble overtalt til å lede hele prosjektet, på grunn av mine organisatoriske talenter ble det sagt, og at jeg skulle ivareta brukerens perspektiv. Jeg mistenker noen ganger at tanken var, hvis P3-redaktøren ledet prosjektet, ville arkivering bli like gøy som en tirsdagssending med Radioresepsjonen. Og at den jevne NRK-er ville føle arkivering som en fest. Men det er bare tanker som kommer i mørke stunder.



”Jeg er nede i 341 mail i innboksen, det var over 1000. Jeg har nesten 90 mapper i Outlook jeg kan legge dem i. I tillegg til tilsvarende antall mapper i harddisken. Det er ikke noe logisk system over hva som puttes hvor, men de viktigste tingene går inn i harddisken, de løpende sakene i mappene i Outlook.”

”Med den største selvfølgelighet snakker jeg om BK-planer, arkivverdige dokumenter og noen ganger bruker jeg kassasjon istedenfor sletting. Med en selvfølgelig mine. Jeg vet også nå at *egentlig er det* NRK som eier alle epostene mine.

Men jeg vokter fremdeles på mappene mine som Gollum vokter ringen.”

”Foreløpig er det ingen som tvinger meg, så jeg gjør bare som jeg alltid har gjort. Det har jo fungert ganske greit i 10 år, forsvarer jeg meg med, i min indre dialog, for nå vet jeg jo bedre.

En stor del av diskusjonen i prosjektet har nettopp vært hvordan vi kan få folk til å bli sin egen beste arkivsjef. Hva skal til? Hva er brukervennlig Arkivering? En i gruppa sa det slik: «Jeg vil ikke vite om det, det må bare skje». «Automagisk», sa en annen.”



«Are you done?»



CNN





Fra: Ane Mari Braut Nese

Sendt: 24. september 2014 09:56

Til: Ordfører Klepp kommune

Emne: SV: VS: Signatur om journalføring

Hei

Så kjekt at signaturen min har vekka interesse. Eg ser at han verkar opplysende på folk. Mange spør etter om alt dei skriv automatisk havner i postlista. Då får eg ein mulighet til å forklare korleis det heng saman og kvifor.

Ane Mari Braut Nese

Ordfører i Klepp

Ver klar over at e-post til og frå Klepp kommune i utgangspunktet er journalpliktig etter arkivlova og også vil vera eit offentleg saksdokument som andre vil kunne få innsyn i etter reglande i offentleglova. (min utheving – Vilde)

Å sikre god dokumentfangst fra e-post er en stor utfordring for samtlige virksomheter, uavhengig av sektor. Arbeidsgruppa har forsøkt å identifisere hvorfor det er så ”vanskelig” med e-post, og kommet frem til at det er en mangefasettert utfordring som ikke kan løses utelukkende fra et hold. For å sikre god og relevant dokumentfangst fra e-post, må man ha en kombinasjon av mange ulike innfallsvinkler som favner både kultur, organisasjon, teknologi og lover og standarder.

Videre må utfordringen angripes på mange nivåer, fra myndighetsnivå, via arkivskapere og arkivtjenester, og ned til hver enkelt ansatt i en virksomhet. Arbeidsgruppa foreslår konkrete tiltak som kan bidra til å øke dokumentfangst fra e-post fordelt på to lister:

- Liste over tiltak på nasjonalt nivå
- Liste over konkrete tiltak hver enkelt virksomhet/arkivtjeneste/arkivar kan gjøre



Tiltak på nasjonalt nivå

- Arkivverket lager ressurside for arkivdanning på sine nettsider
- Arkivverket oppretter et arkivlaboratorium
- Arkivverket får inn *arkivdanning* i sin kommende kommunikasjonsstrategi
- Riksarkivet med i digitale satsninger på nasjonalt nivå
- Riksarkivet oppretter en tilskuddsordning for innovative løsninger
- Riksarkivet tar initiativ til revisjon av gjeldende lovverk og standarder som omhandler arkiv og identifiserer mangler og endringsbehov knyttet til dokumentfangst
- Arbeidsgruppa videreføres under Samdok i 2015

Arbeidsgruppa videreføres under Samdok i 2015

Vi foreslår derfor at arbeidsgruppa videreføres under Samdok-programmet 2015 med de medlemmene som skulle ønske det. Vi anbefaler at mandatet burde inneholde følgende elementer:

- Gi innspill til revisjon av arkivregelverket for å sikre god dokumentfangst fra e-post
- Gi innspill til ny Noark-standard for å sikre god dokumentfangst fra e-post
- Gi innspill til konkrete tiltak for å sikre god dokumentfangst fra e-post til arkivlabben
- Gi innspill til konkrete ressurser som bør inngå på ressursiden for arkivdanning på arkivverket.no for å sikre god dokumentfangst fra e-post



Liste over konkrete tiltak hver enkelt virksomhet/arkivtjeneste/arkivar kan gjøre

- Arrangere kurs der e-post er eneste tema, hvorfor er arkivering av e-post viktig og hvordan gjør vi det hos oss. Heller satse på mange korte kurs enn få lange, lettere å få gjennomslag. Arkivtjenesten hos Procter & Gamble har grense på 20 min, ingen av deres kurs skal vare lenger enn det.
- God opplæring om import og journalføring av e-post er sentralt. Holde press oppe om at dette er noe som er forventet, bruke ressurser på oppfølging av saksbehandlere.
- Utarbeide instruksjoner i samarbeid med saksbehandlerne, som kan kvalitetssikre innholdet, særlig med tanke på språk – ut med arkivfaglig stammespråk.
- Ansvarliggjøring og tillit. Formidle at arkivet ikke tar i mot videresendte e-poster fra saksbehandlerne.
- Ta kontakt med personalavdeling og få arkivering av e-post inn på alle relevante arenaer: lederutviklingskurs eller lederforum, nytilskattkurs og rutiner som går igjennom når noen slutter.



Konkrete tiltak forts.

- Holde fokus internt på at det er mye viktig informasjon for virksomheten i e-postene. Komme med eksempler på dette og ta det opp i alle relevante fora (ledermøter, lunsjer, seksjonsmøter, seminarer). Arkivleder/arkivtjenesten må tørre å ta plass i virksomheten.
- Etterlevelse av regelverket knyttet til journalføring av e-post bør være del av enhver medarbeidersamtale. Snakk med personal og få det inn i malverket.
- Det må kreves at ledere går foran.
 - Lag en standardtekst og få med ledere på å sende denne samme med e-post i retur dersom e-posten går utenom de interne rutinene/systemene.
 - Lag en annen standardtekst som gjøres som en del av alle ansattes signatur når e-post sendes ut av virksomheten, etter mal fra ordføreren i Klepp (gjelder offentlige virksomheter): Vær klar over at e-post til og fra <virksomhet> i utgangspunktet er journalpliktig etter arkivlova og også vil være et offentlig saksdokument som andre vil kunne få innsyn i etter reglene i offentleglova.



Konkrete tiltak forts.

- Opprett "Månedens stjerne" – beste saksbehandler/enhet/leder til å journalføre e-post og gjør stas på vedkommende (diplom, kake, intranettsak, etc.)
- Ta ut rapporter som sier hvem som har arkivert/ikke arkivert: Faste månedsrapporter til ledere i eget organ, med statistikk (vise trender: røde, gule og grønne lys). Kan bruke intranettet for å vise fast statistikk på mer overordnet nivå.
- Utvikle korte sjekklister til saksbehandlere som de kan bruke for å vite hva som skal til arkivet. Er denne e-posten viktig for bedriften? Hvis ja, arkiver den.
- Informasjonskampanje: Sender du fra @derdujobber.no, så er det på vegne av arbeidsgiver. Privat e-post er noe annet.
- Allier deg med IT og innfør makskvote på tillatt e-post i innboks/utboks. Må kombineres med opplæring om sletting og arkivering.



Konkrete tiltak forts.

- Allier deg med IT og hør om det er mulig å få til en "pop up"-beskjed hver måned, hvor du da får en liste over e-poster som er mer enn 30 dager gamle som ikke er gjort noe med. Man får da tre valg: er e-posten arkivmateriale, noe som skal slettes, eller privat? Privat må være begrenset så ikke man lurer seg til å putte inn alt der. Kan gjerne sende en kopi av pop-beskjeden til sjefen. Man har da 30 dager til å ordne opp i de e-postene man har. Leverandør må levere tillegget.
- Alliere seg med IT og stenge flest mulig fellesmapper/fellesområder, dersom man har fullgode alternativer.
- Definere noen nøkkelbegreper for virksomheten som bør gjøre at folk tenker seg om. Som eksempel "byggesak" kan utløse beskjeden "er du sikker på at dette ikke skal arkiveres?"
- Innføre policy på at hele e-postkontoer til utvalgte nøkkelpersoner skal bevares, som direktører. Dette er en internasjonal trend, jo høyere opp i en virksomhet, jo mer arkivverdig e-post har du, ergo blir fangst fra toppledelsen prioritert først. Her kan det settes opp kraftige lese- og tilgangssperrer.



Konkrete forslag forts.

- Ha en e-postambassadør i hver gang, seksjon eller enhet, som minner kollegaene på at de må arkivere e-poster i virksomhetens arkiv.
- E-ryddedag en gang i måneden eller ved behov. Den dagen hjelper arkivet til med å rydde.
- Arkivtjenesten må ha en oversikt over hvordan virksomheten tilrettelegger for elektronisk kommunikasjon og hvilke måter/metoder/løsninger som benyttes, jf. e-forvaltningsforskriften §3. Oversikten skal tas inn i organets arkivplan.

Oppsummert

- Ingen quick fix
- Ansvars plassering
- Hva er behovene ute?
- Aktiv rolle

Bonus: Sikre helhetlig samfunnsdokumentasjon for fremtiden!



Takk for meg!

Og ta gjerne kontakt: vilron@arkivverket.no