

---

**Rapport 2002:10**

**Ut av skapet**

**Arkivverket og brukerne. Grunnlag for  
kommunikasjonsstrategi**

---

## Forord

Det er to parter i en kommunikasjonsprosess. Derfor utgjør både brukernes og virksomhetens egne vurderinger viktige grunnlag for en etats kommunikasjonsstrategi. I denne rapporten analyseres resultatene av fire undersøkelser foretatt av Arkivverkets brukere og én undersøkelse foretatt av deler av ledelsen i Arkivverket. Sammen med Arkivverkets overordnede strategiplan og den statlige informasjonspolitikken danner analysen utgangspunkt for utarbeidelsen av en overordnet og helhetlig kommunikasjonsstrategi for Arkivverket. Dette er en prosess der Statskonsult har gleden av å bistå Arkivverket.

Det er heller ikke første gang vi har bistått Arkivverket i informasjonsspørsmål. Da arkivloven med forskrifter skulle settes ut i livet i 1999, ba riksarkivaren daværende Statens informasjonstjeneste (SI) om bistand til å utarbeide et informasjonsopplegg for den nye loven. Dette skulle bli et prosjekt SI senere kom til å bruke som et skoleeksempel på planlegging av informasjon om lover og regelverk.

Det ble allerede den gang bestemt at samarbeidet skulle videreføres i den hensikt å utvikle en kommunikasjonsstrategi for Arkivverket. Denne rapporten utgjør det første skrittet på veien mot en slik strategien.

Statskonsult vil takke referansegruppen og Arkivverkets ledelse for viktige og nyttige innspill til rapporten, men vi presiserer likevel at anbefalingene ene og alene står for vår regning.

Rapporten er ført i pennen av seniorrådgiverne Ellen Hov-Aanæs og Ingrid Assum.

Oslo, juni 2002

Jon Blaalid  
direktør

---

## INNHold

<b>1</b>	<b>SAMMENDRAG</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>OM PROSJEKTET</b>	<b>7</b>
2.1	Bakgrunn	7
2.2	Mandat	7
2.3	Mål	7
2.4	Organisering og ansvar	8
2.5	Fremdrift	8
<b>3</b>	<b>RAMMER FOR PROSJEKTET</b>	<b>10</b>
3.1	Informasjonspolitikken	10
3.1.1	Hovedmålene	10
3.1.2	Prinsippene	10
3.2	Strategiplan for Arkivverket 2001 – 2005	11
3.3	Skillet mellom formidling og informasjon	11
<b>4</b>	<b>HVA MENER BRUKERNE, OG HVA MENER ARKIVVERKET?</b>	<b>12</b>
4.1	Hvem er brukerne?	12
4.1.1	Prioritering av brukere til undersøkelsene	12
4.2	Befolkningen	12
4.2.1	Høy kjennskap, men lav kunnskap	12
4.2.2	Få har vært i kontakt	13
4.2.3	Arkivverket er viktig	13
4.2.4	Digitalarkivet er lite kjent	13
4.2.5	Prosjektgruppens kommentarer: bra resultat!	13
4.3	Statlige ledere	13
4.3.1	Arkivloven: størst virkning utenfor Oslo	13
4.3.2	Avleveringsplikten begrunnes riktig	13
4.3.3	Arkiv er tema på ledermøter, og arkivleder trekkes inn ved omstruktureringer	14
4.3.4	Arkivmagasinet er lite kjent	14
4.3.5	Prosjektgruppens kommentarer	14
4.4	Forskere og studenter	14
4.4.1	En av fire forskere og en av to studenter har <i>ikke</i> vært i kontakt med Arkivverket	14
4.4.2	Kataloger i ekspedisjonen på topp	15
4.4.3	Arkivmagasinet	15

---

4.4.4	Prosjektgruppens kommentarer	15
<b>4.5</b>	<b>Ledelsen i Arkivverket</b>	<b>16</b>
4.5.1	Oppfatning av omverdenens syn	16
4.5.2	Ulike målgrupper	16
4.5.3	Avdelingenes informasjonsvirksomhet varierer	17
4.5.4	Flere oppgaver for informasjonsrådgiveren	17
4.5.5	Lederne er positive til informasjonsrådgiverens bidrag	17
4.5.6	Arkivverket har fortsatt informasjonsutfordringer	18
<b>5</b>	<b>ANALYSE</b>	<b>19</b>
<b>5.1</b>	<b>Innledning</b>	<b>19</b>
<b>5.2</b>	<b>Fremgangsmåte</b>	<b>19</b>
<b>5.3</b>	<b>Effekter av informasjon</b>	<b>19</b>
5.3.1	Oppmerksomhet og kjennskap	20
5.3.2	Kunnskap	21
5.3.3	Holdninger	21
5.3.4	Atferd	22
<b>5.4</b>	<b>Vurdering av Arkivverkets tjenester og informasjon</b>	<b>22</b>
5.4.1	Tilfredshet med det som er viktig	24
5.4.2	Studenter og forskere uenige om hva som er viktig	24
5.4.3	Ikke tilfredse med Internett	24
<b>5.5</b>	<b>Mer om Digitalarkivet</b>	<b>25</b>
<b>5.6</b>	<b>Mer om <i>Arkivmagasinet</i></b>	<b>26</b>
<b>5.7</b>	<b>Arkivverket og informasjonsrådgiveren</b>	<b>26</b>
5.7.1	Særtrekk ved virksomheter med ny informasjonsenhet	26
5.7.2	Særtrekk ved informasjonsenheter med én medarbeider	26
5.7.3	Særtrekk ved Arkivverket som institusjon	27
5.7.4	Skillet mellom formidling og informasjon	27
<b>5.8</b>	<b>Arkivverket og mediene</b>	<b>28</b>
<b>5.9</b>	<b>Oppsummering i forhold til prinsippene i den statlige informasjonspolitikken</b>	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>VEIEN VIDERE</b>	<b>30</b>
<b>6.1</b>	<b>Innledning</b>	<b>30</b>
<b>6.2</b>	<b>Anbefalinger i forhold til målgrupper</b>	<b>30</b>
6.2.1	Befolkningen	30
6.2.2	Ledere i sentralforvaltningen	31
6.2.3	Forskere og studenter	32
<b>6.3</b>	<b>Anbefalinger knyttet til Arkivverkets informasjonskanaler</b>	<b>33</b>
6.3.1	Internett	33
6.3.2	Digitalarkivet	34
6.3.3	Arkivmagasinet	34

---

6.3.4	Felles grafisk profil og opprydding i publikasjonstyper	35
<b>6.4</b>	<b>Anbefalinger knyttet til organisering og planlegging internt</b>	<b>36</b>
6.4.1	Formidling og informasjon	36
6.4.2	Informasjon som virkemiddel for Arkivverkets strategiplan og virksomhetsplan	36
<b>7</b>	<b>VEDLEGG</b>	<b>38</b>
<b>7.1</b>	<b>Befolkningsundersøkelsen</b>	<b>38</b>
7.1.1	Metode	38
7.1.2	Kjennskap	38
7.1.3	Kunnskap	38
7.1.4	Kontakt	39
7.1.5	Viktighet	39
7.1.6	Kjennskap til Digitalarkivet	39
<b>7.2</b>	<b>Undersøkelsen av ledere i sentralforvaltningen</b>	<b>39</b>
7.2.1	Metode	39
7.2.2	Arkivloven	40
7.2.3	Avleveringsplikten	40
7.2.4	Arkiv som tema på ledermøter	40
7.2.5	Omstrukturering av statlige virksomheter	40
7.2.6	Arkivmagasinet	40
<b>7.3</b>	<b>Forsker- og studentundersøkelsene</b>	<b>41</b>
7.3.1	Metode	41
7.3.2	Kontakt	41
7.3.3	Vurdering av tjenestene	42
7.3.4	Arkivmagasinet	44

---

# 1 Sammendrag

Statskonsult ved avdeling for kommunikasjonsutvikling (KOM) bistår Arkivverket med å utarbeide og få på plass en informasjonsstrategi for etaten.

Det første skrittet i arbeidet var gjennomføring av fire kvantitative undersøkelser av viktige brukergrupper for Arkivverket og en kvalitativ intervjuundersøkelse av Riksarkivets ledelse. De fire brukergruppene som ble undersøkt, var befolkningen generelt, toppledere i sentralforvaltningen, historieforskere og hovedfagsstudenter i historie. Neste skritt var en informasjonsfaglig analyse på grunnlag av undersøkelsene. Denne rapporten inneholder analysen og Statskonsults anbefalinger.

Undersøkelsene gir totalt sett et positivt bilde av brukernes syn på informasjon og tjenester fra Arkivverket. Etaten er kjent og oppfattes som viktig for samfunnet, og forskere og studenter som har benyttet tjenester fra Arkivverket, er stort sett tilfredse.

Likevel er det alltid ting som kan gjøres bedre, og på grunnlag av analysen av undersøkelsesresultatene kommer Statskonsult med en del anbefalinger til Arkivverket. Anbefalingene dreier seg dels om forholdet til Arkivverkets målgrupper, dels om utvikling av etatens kommunikasjonskanaler og dels om intern organisering og planlegging av informasjonsarbeidet.

Overfor *befolkningen* anbefaler Statskonsult å

- ?? lage en brosjyre om typer av eldre saker og opplysninger som folk kan finne om seg selv i Arkivverket og i tillegg legge den ut på Internett
- ?? fortsette og styrke tiltak som Arkivenes dag, Åpent hus for slektsgranskere og ulike utstillinger både ved Riksarkivet og statsarkivene og gi dette arbeidet tilstrekkelige ressurser
- ?? utarbeide en samlet oversikt over Arkivverkets publikumsaktiviteter.

Overfor *ledere i staten* anbefaler Statskonsult å

- ?? få arkiv og omstilling inn som temaer på Statskonsults kurs og konferanser i omstilling
- ?? arrangere lederkonferanse om omstilling og arkivloven
- ?? utarbeide skriv om arkiv og omstilling til virksomheter som står overfor omstilling/fusjonering
- ?? ta direkte kontakt med ledere for virksomheter som står overfor omstilling
- ?? foreta en intern evaluering i Arkivverket av etterlevelsen av arkivloven.

Overfor *historieforskere og -hovedfagsstudenter* anbefaler Statskonsult å

- ?? arrangere forskerkonferanse for historieforskere for eksempel én gang pr år

- 
- ?? opprette god kontakt med de nye hovedfagsstudentene i historie, for eksempel gjennom omfattende temaseminar i samarbeid med veilederne
  - ?? opprette hovedfagsstipend.

Når det gjelder *Arkivverkets informasjonskanaler*, anbefaler Statskonsult å

- ?? ta hensyn til forskere og studenters evaluering og vektlegging av Internett i videreutviklingen av etatens internett-tjenester
- ?? å foreta kostnads-nyttevurderinger av i større grad å benytte Internett istedenfor andre kontaktformer overfor brukerne
- ?? vurdere videreutviklingen av Internett i retning av stadig mer toveiskommunikasjon, jf. den elektroniske tjenestetrappen slik Statskonsult har beskrevet den
- ?? innarbeide felles holdning i etaten til viktigheten av Digitalarkivet overfor flere målgrupper
- ?? utarbeide en felles politikk for videreutviklingen av Digitalarkivet
- ?? gi Digitalarkivet et navn som forteller hva det inneholder
- ?? legge om *Arkivmagasinet* til et tidsskrift for bare én målgruppe, gjennomføre leserundersøkelse og gi det en tiltrekkende layout
- ?? vurdere om et tidsskrift overfor arkivpersonalet kan utgis i samarbeid med organisasjoner på området
- ?? få utarbeidet en felles grafisk profil for Arkivverket
- ?? gjennomgå de ulike publikasjonsseriene og definere målgrupper og krav til innhold.

Når det gjelder *organisering og planlegging av informasjonsvirksomheten* anbefaler Statskonsult å

- ?? tone ned skillet mellom formidling og informasjon og definere informasjonsrådgiiverens oppgaver i tråd med informasjonspolitikken for staten
- ?? lage årlig informasjonsplan og årlig medieplan på grunnlag av en gjennomgang av storavdelingenes virksomhetsplaner.

---

## 2 Om prosjektet

### 2.1 Bakgrunn

Statens informasjonstjeneste (SI) bisto våren 1999 Arkivverket med å utarbeide et informasjonsopplegg for ny arkivlov med tilhørende forskrifter. I løpet av denne prosessen ble det uttrykt ønske fra riksarkivaren om også å få bistand til å utvikle en samlet, overordnet informasjonsstrategi. Det var likevel enighet om å utsette dette i påvente av ansettelsen av informasjonsmedarbeider. Arbeidet med kommunikasjonsstrategien startet høsten 2001.

### 2.2 Mandat

I henhold til mandatet skal prosjektgruppen innen 1. juni 2002 levere forslag til informasjonsstrategi for Arkivverket.

- ?? Informasjonsstrategien skal danne grunnlag for institusjonenes eget informasjonsarbeid og for felles tiltak for Arkivverket.
- ?? Informasjonsstrategien skal bidra til økt bevissthet om arkivenes betydning for samfunns- og kulturforståelse og for den enkeltes rettigheter.
- ?? Prosjektgruppen skal gjennomføre nødvendige undersøkelser i samarbeid med Avdeling for kommunikasjonsutvikling i Statskonsult.
- ?? Informasjonsstrategien skal bygge på Strategiplan for Arkivverket 2001 – 2005.
- ?? Informasjonsstrategien skal være forankret i Arkivverkets ledelse.

I tillegg ønsket Arkivverket en informasjonsfaglig evaluering av publikasjonene Arkivmagasinet og Arkivposten.

### 2.3 Mål

I tråd med mandatet skal prosjektet legge grunnlaget for gjennom informasjon og kommunikasjon å nå de målene som er satt i *Strategiplan for Arkivverket 2001 – 2005*. Dette skal skje ved hjelp av

- ?? undersøkelser av Arkivverkets brukere og et utvalg ledere/medarbeidere



- 
- ?? en rapport med analyse av undersøkelsesresultatene
  - ?? et strategidokument med mål, hovedmålgrupper, retningslinjer og beskrivelse av ansvar og hovedoppgaver for informasjonsvirksomheten
  - ?? rutiner for å knytte informasjonsvirksomheten opp mot fagavdelingenes virksomhetsplaner
  - ?? handlingsplan for informasjon og kommunikasjon.

## 2.4 Organisering og ansvar

Arbeidet er organisert som et prosjekt. Oppdragsgiver er riksarkivaren, og Riksarkivets ledergruppe (mandagsmøtet) supplert med representanter for tjenestemannsorganisasjonene utgjør styringsgruppen for prosjektet. Arkivverkets etatsledermøte er referansegruppe.

I Arkivverket er riksarkivar John Herstad prosjektansvarlig og informasjonsrådgiver Margaret S. Aarsæther er prosjektleder. I Statskonsult er assisterende direktør Arne Simonsen prosjektansvarlig. Seniorrådgiver Ingri Assum er leder for tiltaket, og seniorrådgiver Ellen Hov Aanæs er prosjektmedarbeider.

Prosjektgruppen består av rådgiver Martin Bould, arkivar Nina Carlsen, førstearkivar Ole Kolsrud, statsarkivar Per-Øivind Sandberg og informasjonsrådgiver Margaret S. Aarsæther fra Arkivverket og seniorrådgiverne Ellen Hov Aanæs og Ingri Assum fra Statskonsult, Avdeling for kommunikasjonsutvikling.

Arkivverket er ansvarlig for å legge forholdene til rette for gjennomføringen av prosjektet og for å utarbeide strategidokumentet. Statskonsult er ansvarlig for å ivareta kontakten med meningsmålingsinstituttene og utarbeide en rapport med analyse av undersøkelsesresultatene.

## 2.5 Fremdrift

Prosjektet er delt i fire hovedfaser:

1. *kartleggingsfasen*, som omfatter de bruker- og internundersøkelsene som besluttet gjennomført i prosjektet Undersøkelsene ble gjennomført i desember 2001 og januar 2002, og undersøkelsesresultatene ble lagt fram for prosjektgruppen, ledergruppen og på et allmøte i Riksarkivet i februar/mars 2002. Undersøkelsesresultatene ble også presentert for statsarkivene på intranett.

- 
2. *analysefasen*, som omfatter utarbeidelsen av denne analyserapporten innen midten av mars 2002
  3. *strategiutformingsfasen*, som omfatter utarbeidelsen av informasjonsstrategien for Arkivverket innen 1. juni 2002
  4. *gjennomføringsfasen*, som omfatter utarbeiding av en rutine for å knytte informasjonsvirksomheten opp mot fagavdelingenes virksomhetsplaner og utarbeidingen av en handlingsplan. Denne fasen bør pågå høsten 2002, parallelt med arbeidet med ny virksomhetsplan.

I tillegg kan det senere bli aktuelt med en evaluering. Den går imidlertid ikke inn i selve prosjektet.

---

## 3 Rammer for prosjektet

### 3.1 Informasjonspolitikken

Informasjonspolitikken for statsforvaltningen består av mål, prinsipper og normer for gjennomføring av statlig informasjonsvirksomhet. Informasjonspolitikken ble vedtatt av regjeringen i 1993 og revidert i 2001.

#### 3.1.1 Hovedmålene

Målene for informasjonspolitikken er at befolkning, næringsliv og organisasjoner skal

?? ha lik og alminnelig tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen

?? få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter

?? ha reell tilgang til informasjon om det offentliges aktiviteter

Politikken skal dessuten bidra til at informasjon og kommunikasjon benyttes som virkemiddel for å nå politiske mål.

#### 3.1.2 Prinsippene

**Kommunikasjonsprinsippet** innebærer at forvaltningen og brukerne sees som likeverdige parter som veksler i rollene som avsender og mottakere av informasjon. Prinsippet innebærer at forvaltningen skal sette seg inn i mottakernes situasjon og tilby informasjon i tråd med den. Det er ikke tilstrekkelig at informasjon bare formidles fra forvaltningen til brukerne. Deres reaksjoner bør også danne utgangspunkt for systematiske tilbakemeldinger oppover i forvaltningen.

**Prinsippet om aktiv informasjon.** Det er ikke nok at publikum har innsyn i forvaltningen. Prinsippet om aktiv informasjon innebærer at forvaltningen selv skal drive aktiv og planmessig informasjonsvirksomhet. Forutsetningen er at informasjonen ikke først og fremst bygger på etatens premisser, men er utformet med utgangspunkt i brukernes behov og forutsetninger. Informasjon om folks plikter og rettigheter i samfunnet skal prioriteres.

**Helhetsprinsippet** innebærer at informasjon som gis fra statsorganer samordnes slik at den framstår som helhetlig for mottakeren. Samordningen kan skje tematisk eller organisatorisk. Det som i en gitt livssituasjon er relevant informasjon, bør kunne fås samlet der den enkelte velger å henvende seg uansett hvilket statsorgan som forvalter informasjonen. Prinsippet forutsetter et godt samarbeid mellom sektorer og nivåer i offentlig forvaltning.

---

**Linjeprinsippet** innebærer at den som har ansvar for å oppnå resultater på et saksområde, også har ansvar for informasjon på området. Informasjon er ett av flere virkemidler som kan tas i bruk for å nå mål, og må sees i sammenheng med juridiske, økonomiske, tekniske og organisatoriske virkemidler.

**Prinsippet om informasjon som lederansvar** innebærer at det er et lederansvar å virkeliggjøre statens informasjonspolitik i forvaltningen. Ledelsen er ansvarlig for at informasjon blir brukt på en profesjonell og etisk forsvarlig måte i virksomhetens arbeid. Dette forutsetter kompetanse som sikrer forsvarlig kvalitet på informasjonen. Det innebærer også at en leder ikke kan delegere ansvaret for informasjon selv om arbeidsoppgavene delegeres. I tråd med dette prinsippet blir informasjon et resultatkrav til statlige toppledere, og informasjonssjefen bør knyttes til toppledelsen som rådgiver.

### **3.2 Strategiplan for Arkivverket 2001 – 2005**

Strategiplanen for Arkivverket inneholder virksomhetsidé og fire hovedmål:

#### **Virksomhetsidé**

Arkivverket skal sørge for at arkiver som har vesentlig kulturell eller forskningsmessig verdi, eller som dekker administrative, rettslige eller velferdsmessige dokumentasjonsbehov, blir bevart og gjort tilgjengelig for bruk.

**Hovedmål 1:** Forberede og stimulere bevaring av arkiver

**Hovedmål 2:** Bevare arkiver

**Hovedmål 3:** Tilgjengeliggjøre arkiver

**Hovedmål 4:** Internfunksjoner

Hvert av hovedmålene er delt opp i flere strategimål med oppstilling av tiltak som skal gjennomføres i perioden. Ifølge riksarkivaren og prosjektgruppen er det først og fremst hovedmål 1 det er aktuelt å understøtte gjennom en kommunikasjonsstrategi for Arkivverket.

### **3.3 Skillet mellom formidling og informasjon**

Arkivverket skiller mellom formidling og informasjon. Selv om dette skillet ikke er nevnt i mandatet for prosjektet, er det av Arkivverkets ledelse muntlig blitt understreket overfor Statskonsults prosjektmedarbeidere. Vi har derfor valgt å nevne det her, og vil komme tilbake til det lenger ute i rapporten.

---

## 4 Hva mener brukerne, og hva mener Arkivverket?

### 4.1 Hvem er brukerne?

#### 4.1.1 Prioritering av brukere til undersøkelsene

I sin virksomhet forholder Arkivverket seg til forskjellige brukere med ulike behov. Ingen er tidligere blitt undersøkt generelt. Prosjektgruppen listet opp en rekke ulike grupper som det kunne være ønskelig å undersøke. De nevnte grupper av arkivskapere og elektroniske arkivskapere, toppsjefer hos arkivskapere, rettighetshavere, advokater, forskere og hovedfagsstudenter, de som henvender seg til Arkivverket, befolkningen, brukere av internettsidene, Arkivmagasinets lesere, lokalhistorikere, slektsforskere og mediene. Imidlertid var det ikke midler til å gjennomføre undersøkelser av alle gruppene. Derfor ble prosjektgruppen enig om å foreta i alt fire brukerundersøkelser, av henholdsvis befolkningen generelt, statlige ledere, forskere og studenter. De tre siste gruppene ville også få spørsmål om *Arkivmagasinet*. I tillegg ble det besluttet å foreta en undersøkelse av Arkivverkets ledelse.

Undersøkelsene av de eksterne brukerne ble foretatt av meningsmålingsinstituttet Opinion og den interne undersøkelsen av Statskonsults medarbeidere i prosjektet. De fire første undersøkelsene er kvantitative, den siste kvalitativ. Fordelen med kvantitative undersøkelser er at man får fram resultater i form av tall som kan sammenlignes over tid. Fordelen med kvalitative undersøkelser er at det er mulig å gå mer i dybden når det gjelder vurderinger og årsaker. I dette kapitlet gjengir vi hovedfunnene i undersøkelsene. I vedlegg 1 er undersøkelsesmetodene beskrevet, og resultatene av brukerundersøkelsene gjengitt mer i detalj.

### 4.2 Befolkningen

#### 4.2.1 Høy kjennskap, men lav kunnskap

Befolkningen har høy kjennskap til Arkivverket. I Oslo er Riksarkivet best kjent. Utover landet er kjennskap til Riksarkivet og statsarkivet jevnere fordelt.

Det skorter mer på den faktiske kunnskapen. Over halvparten av de som kjenner til Arkivverket, kan ikke nevne noen av de oppgavene etaten har. Å ta vare på eldre dokumenter og å legge til rette for slektgranskning er det som nevnes av flest. Opp mot halvparten vet heller ikke hvor de skal henvende seg for å innhente eldre opplysninger fra det offentlige om seg selv eller sin familie,

---

og bare omkring fem prosent nevner Riksarkivet og statsarkivet. Både kjennskap og kunnskap er størst blant de eldre og blant de langtidsutdannede.

#### **4.2.2 Få har vært i kontakt**

De færreste av befolkningen har vært i kontakt med Arkivverket. Mens kontakten med Riksarkivet er størst i Oslo og på Sørlandet, er kontakten med statsarkivet størst på Sør- og Vestlandet. Flere med lang enn med kortere utdanning har hatt kontakt med Arkivverket. Blant de få som har vært i kontakt, er personlig fremmøte eller telefon mest vanlig. Bare en av ti har brukt Internett. Det er stor forskjell i kontaktmåte mellom menn og kvinner. Menn foretrekker å møte selv. Kvinner bruker i større grad telefon.

#### **4.2.3 Arkivverket er viktig**

Befolkningen mener at Arkivverket er viktig for det norske samfunnet. Jo høyere alder og utdanning, desto viktigere mener man at institusjonen er.

#### **4.2.4 Digitalarkivet er lite kjent**

Bare 16 prosent av befolkningen har kjennskap til Digitalarkivet, men kjennskapen øker med alder. På Vestlandet og i Nord-Norge er Digitalarkivet bedre kjent enn i andre deler av landet.

#### **4.2.5 Prosjektgruppens kommentarer: bra resultat!**

**Resultatene var ifølge prosjektgruppen bedre enn forventet selv om mange ikke vet hva Arkivverket gjør. Det var ingen sammenblanding med Riksantikvaren eller med bibliotekssektoren når det gjaldt oppgaver.**

### **4.3 Statlige ledere**

Bare tre av slo å la seg intervjuet - ifølge Opinion et svært lite tall for denne typen undersøkelse. Tallet på intervjuobjekter er derfor høyere enn det som det i utgangspunktet var kalkulert med.

#### **4.3.1 Arkivloven: størst virkning utenfor Oslo**

Litt over halvparten av lederne mener at arkivloven har gitt større oppmerksomhet om arkiver i deres virksomhet. En drøy tredjedel sier at det ikke hadde vært noen endring. Loven ser ut til å ha hatt størst virkning utenfor Oslo.

#### **4.3.2 Avleveringsplikten begrunnes riktig**

Dokumentasjon og historiebevaring, statens hukommelse og forskning er de grunnene som flest ledere angir for plikten til å avlevere materiale til Arkivverket. Andre årsaker som nevnes er kulturvern, dokumentasjon for staten, rettsikkerhet og det å bli kvitt papir. Sju prosent kan ikke svare på spørsmålet.

---

### **4.3.3 Arkiv er tema på ledermøter, og arkivleder trekkes inn ved omstruktureringer**

Arkivbestemmelser og -praksis er tema på ledermøter hos de langt fleste av lederne, og arkivleder blir trukket inn ved omstruktureringer som angår virksomheten hos to tredjedeler av dem.

### **4.3.4 Arkivmagasinet er lite kjent**

Én tredjedel av lederne kjenner til *Arkivmagasinet*, og bare en drøy tredjedel av disse synes tidsskriftet er relevant.

### **4.3.5 Prosjektgruppens kommentarer**

Med unntak av resultatene for Arkivmagasinet mente prosjektgruppen også her at tallene var overraskende positive, ja faktisk så positive at gruppen stilte spørsmål om lederne hadde lest seg opp på forhånd siden de ble varslet om undersøkelsen. Grunnen til at arkivloven ser ut til å ha hatt mindre effekt i Oslo enn ellers i landet, kan være at oppmerksomheten om arkiv allerede i utgangspunktet var bra i Oslo. En forklaring på at så mange har hatt arkiv som tema på ledermøtene, kan være IT-spørsmål, som mange har problemer med og som ofte krever investeringer. Det kan også være omorganiseringer. Når det gjelder *Arkivmagasinet*, mente prosjektgruppen at resultatet var dårlig, men ikke overraskende fordi målgruppene som ble undersøkt, ikke var relevante for tidsskriftet.

## **4.4 Forskere og studenter**

Det ble gjennomført separate undersøkelser for forskere og studenter. Men siden spørsmålene i stor grad var de samme, er det mulig å sammenholde svarene. Derfor presenteres resultatene av undersøkelsene samlet.

### **4.4.1 En av fire forskere og en av to studenter har *ikke* vært i kontakt med Arkivverket**

Andelen av forskere som har hatt kontakt med Arkivverket er langt større enn andelen av studenter. Likevel har nesten hver fjerde forsker *ikke* vært i kontakt med verken Riksarkivet eller noen av statsarkivene. Av de kvinnelige forskerne er det hele to av fem som har ikke vært i kontakt. Nesten halvparten av studentene har ikke vært i kontakt med Arkivverket. Studenter som er blitt oppfordret av sin veileder til å benytte materiale fra Arkivverket, har i langt større grad enn andre studenter vært i kontakt. De fleste forskerne som ikke har hatt kontakt med Arkivverket, oppgir at andre typer kilder er mer relevante. Verken de eller studentene som ikke har hatt kontakt, oppgir som grunn at det er dårlige muligheter for informasjon og bestilling av materiale fra Arkivverket.

Hovedformålet med kontakten både for forskere og studenter er å skaffe materiale til egen forskning eller oppgave. I tillegg har en fjerdedel av forskerne

---

kontaktet Arkivverket for å få materiale til veiledning og undervisning, og en del også for å drive veiledning av studentene. Både forskerne og studentene foretrekker personlig fremmøte. Men forskerne benytter seg i mye større grad enn studentene også av andre kontaktformer, som telefon og Internett.

#### **4.4.2 Kataloger i ekspedisjonen på topp**

Alt i alt er forskerne og studentene godt tilfredse med tjenestene Arkivverket tilbyr. Langt flere forskere enn studenter oppgir at de har brukt de ulike tjenestene, og forskerne benytter også i større grad flere av tjenestene. Både for forskere og studenter ligger kataloger i ekspedisjonen på topp i bruk. For forskerne følger så *Arkivmagasinet*, *Håndbok for Riksarkivet*, Riksarkivets kildeutgaver og Samkatalogen for privatarkiv. For studentene følger fremfinning av materiale, *Håndbok for Riksarkivet*, informasjonssøk på Internett og Digitalarkivet. Én tjeneste er om lag like mye brukt av studentene som av forskerne, nemlig hjelp til framfinning av materiale.

Kataloger i ekspedisjonen og fremfinning av materiale er blant de tre viktigste tjenestene både blant forskere og studenter. Forskerne rangerer kataloger i ekspedisjonen som viktigst, etterfulgt av fremfinning av materiale, hovedkatalogen på Internett og *Håndbok for Riksarkivet*. Studentene rangerer hjelp til skrifttydning som viktigst etterfulgt av fremfinning av materiale og kataloger i ekspedisjonen. Både forskerne og studentene plasserer *Arkivmagasinet* og Riksarkivarens skriftserie blant de tre minst viktige tjenestene. I tillegg kommer hjelp til skrifttydning blant forskerne og Hovedkatalogen på Internett blant studentene

Når det gjelder tilfredshet med tjenestene, er *Håndbok for Riksarkivet*, kataloger i ekspedisjonen, framfinning av materiale og Riksarkivets kildeutgaver på topp blant forskerne. Blant studentene scorer fremfinning av materiale, Riksarkivets kildeutgaver og hjelp til skrifttydning høyest. Forskerne var minst tilfredse med *Arkivmagasinet*, Hovedkatalog på Internett og informasjonssøk på Internett, og studentene med Samkatalogen for privatarkiv, Riksarkivarens skriftserie og Hovedkatalogen på Internett.

#### **4.4.3 Arkivmagasinet**

*Arkivmagasinet* leses langt mer av forskerne enn av studentene. Nesten en tredjedel av forskerne leser tidsskriftet regelmessig og nærmere halvparten når det inneholder relevante artikler. Sju av ti studenter leser aldri *Arkivmagasinet*.

#### **4.4.4 Prosjektgruppens kommentarer**

**Prosjektgruppen var også her enig om at resultatene var mye bedre enn ventet.**

**De ble antydnet at forskjellen på mannlige og kvinnelige forskeres bruk av Arkivverket kunne forklares med at kvinner i større grad velger forskningsemner der materiale fra Arkivverket er mindre relevant.**



---

Det ble bemerket at informasjon og service ikke ser ut til å være noen hindring for bruk av Arkivverket, og at forskerne er mindre tilfredse med tjeneste enn studentene fordi studentene ikke er vant til å få noe. For øvrig ble det lagt merke til at ingen av tjenestene scoret under 5 verken på viktighet eller tilfredshet, at ”lavt” derfor ikke er så veldig lavt, og at resultatet dermed ikke kunne sies å være dramatisk. En forklaring på den generelle tilfredsheten kunne være at forskerne får materiale mye raskere i Arkivverket enn for eksempel på Nasjonalbiblioteket.

Angående *Arkivmagasinet* bet prosjektgruppen seg merke i at det er forskerne som ser ut til å lese tidsskriftet.

## **4.5 Ledelsen i Arkivverket**

Dette er en oppsummering av resultatene av en kvalitativ intervjuundersøkelse med ledelsen i Arkivverket og to statsarkivarer.

### **4.5.1 Oppfatning av omverdenens syn**

Ansvarlige, pålitelige og korrekte, men kanskje også litt forsiktige og grå. Helt i front internasjonalt når det gjelder elektronisk arkiv. Det er hvordan ledelsen i Arkivverket tror at omgivelsene oppfatter etaten. Folk flest kjenner etter deres mening lite til hva Arkivverket driver med, noe som kan gå ut over rettsikkerheten for enkelte grupper som har rettigheter overfor forvaltningen. Riksarkivet appellerer ifølge deres mening mer til den eldre halvdel av befolkningen enn til den yngre og til den delen av befolkningen som er boklig og allmennkulturelt interesserte. De to statsarkivarene har svært ulike syn på hvordan deres statsarkiv oppfattes, henholdsvis som interessert, engasjert, troverdig og profesjonelt, og at det går tregt å få folk til å bruke statsarkivet.

Noen av lederne mener at etaten er godt kjent og oppfattes som en sentral kilde, andre at det mer er enkeltjournalister som kjenner og bruker Arkivverket. De fleste mener at media kunne brukt Arkivverket mer.

### **4.5.2 Ulike målgrupper**

Til sammen nevner lederne følgende målgrupper som viktige for etaten:

- ?? forskere, først og fremst historikere, og hovedfagsstudenter
- ?? statsforvaltningen
- ?? fylkeskommuner og kommuner
- ?? slektsforskere og lokalhistorikere
- ?? de som har rettigheter i forhold til offentlige myndigheter
- ?? importører og produsenter av skrivemateriale til forvaltningen
- ?? interne målgrupper i etaten

Pressen nevnes ikke selv om flere mener man kunne vært mer synlig i mediene.

---

### 4.5.3 Avdelingenes informasjonsvirksomhet varierer

Det varierer i hvilken grad intervjuobjektene opplever at deres enhet (avdeling eller statsarkiv) driver med informasjon. En del av de informasjonstiltakene som nevnes, er rent faglige tiltak: kataloger, rundskriv, svar på enkelthenvendelser, lesesaloversikter, fagbøker og foredrag. Enhetene legger i varierende grad ut stoff på Internett og intranettet. Enkelte enheter viser til mer rendyrkede informasjonstiltak som *Arkivmagasinet*, brosjyreserien med førstehjelp for arkivbrukere, informasjonsmateriale om vannskader, folderserien om Riksarkivet og statsarkivene og artikler i dagspressen. Alle bidrar til Arkivverkets årsmelding. Et vellykket tiltak som mange nevner, er *Arkivenes dag*. Statsarkivet i Bergen utgir et eget årlig hefte (*Bergensposten*) og har opparbeidet og driver Digitalarkivet, som hadde 37 millioner søk i fjor. Dette ønsker de å utvikle videre til også å legge ut eiendomsinformasjon.

Ingen av enhetene planlegger i dag informasjonsoppgaver som en del av virksomhetsplanen, men ser behovet for en mer aktiv og systematisk planleggingsinnsats. De fleste fremhever arkivlovens betydning både for Arkivverkets gjennomslagskraft og for etatens forhold til informasjon.

### 4.5.4 Flere oppgaver for informasjonsrådgiveren

Forskjellen på informasjon og formidling har vært drøftet innad i Arkivverket og har lagt føringer for utformingen av informasjonsrådgiverens oppgaver. I utgangspunktet skal hun drive med informasjon, ikke med formidling.

Statskonsults inntrykk er at dette skillet nå er i ferd med å bli mindre viktig i den forstand at informasjonsrådgiverens kompetanse er blitt opplevd som relevant på stadig flere områder.

### 4.5.5 Lederne er positive til informasjonsrådgiverens bidrag

Forventningene lederne hadde til å få en informasjonsrådgiver i etaten, var å få et mer aktivt forhold til pressen og å få på plass intranett og et nytt Internett. Lederne mener at informasjonsrådgiveren har hatt en positiv betydning for Arkivverkets informasjonsvirksomhet. Spesielt nevnes intranettet *SARA* og hennes bistand til *Arkivenes dag* og årsmeldingen, pluss vinkling og tilrettelegging av pressekontakt. I tillegg mener et flertall at hun har bidratt til å øke bevisstheten om informasjon i etaten og til å tilrettelegge rutiner. Alle mener at det nå haster med å prioritere en internettløsningen for etaten.

Med fast plass i ledermøtet og etatsledermøtet og direkte linje til riksarkivaren er informasjonsrådgiveren etter ledernes mening på rett plass i organisasjonen. Med henne er informasjon blitt fast punkt på mandagsmøtene. Lederne mener også at hun har en fornuftig kompetanse og selv har fylt sin stilling. Én av statsarkivarene ville hatt informasjonsrådgiveren knyttet til statsarkivene fordi hun der ville vært nærmere publikum.

---

#### **4.5.6 Arkivverket har fortsatt informasjonsutfordringer**

Arkivverket har ifølge lederne fortsatt utfordringer på informasjonssiden, først og fremst å få på plass et nytt og profesjonelt Internett. Nok en utfordring er å få medarbeiderne og spesielt statsarkivene til selv å legge ut stoff på intranettet. Det er ønske om mer aktiv pressekontakt – spesielt å selge inn godt stoff til mediene.

Lederne understreker også behovet for en mer samkjørt informasjonskultur mellom Riksarkivet og statsarkivene og for prioriteringer og -rutiner med bakgrunn i det brukerne etterspør. Det er ifølge lederne også behov for samordnet informasjon innad i Arkivverket om kommende omorganiseringer og fusjoner fordi dette berører både Riksarkivets og statsarkivenes arbeid. Når det ellers gjelder statsarkivene, er det vanskelig å generalisere ut fra undersøkelsen fordi den bare omfatter intervjuer med to statsarkivarer.

I tillegg skaper fusjoner på grunn av proveniensprinsippet nye utfordringer for brukerorienteringen.

Men som én sier: ”Det er alltid rom for å informere mer. Spørsmålet er hva det koster.”

---

## 5 Analyse

### 5.1 Innledning

Arkivverket har grunn til å glede seg over resultatene av brukerundersøkelsene. Bildet som tegner seg, er av en etat som folk har hørt om, og som fungerer godt overfor sine brukere. Arkivverket er skikkelig og nyter stor legitimitet, men er kanskje litt anonymt for andre enn de som er direkte brukere av etatens tjenester. Alt i alt er brukernes innrykk bedre enn det Arkivverket selv tror.

### 5.2 Fremgangsmåte

I dette kapitlet diskuterer vi først hva slags effekter av informasjon Arkivverket bør være tilfreds med i forhold til de ulike målgruppene som er undersøkt.

Deretter drøfter vi brukernes vurderinger av Arkivverkets tjenester. Her benytter vi oss av en såkalt tilfredshet/viktighetsmatrise, som gir et grunnlag for å prioritere brukernes behov. Under dette punktet ser vi også spesielt på Digitalarkivet og *Arkivmagasinet*.

Så drøfter vi informasjonsfunksjonen i Arkivverket og forholdet mellom informasjon og formidling.

Til sist har vi tatt med et punkt om Arkivverket og mediene.

### 5.3 Effekter av informasjon

Befolkningen ble spurt både om kjennskap, kunnskap, holdning og atferd i forhold til Arkivverket. Ledere i sentraladministrasjonen ble stilt kunnskapsspørsmål og spørsmål som gjaldt atferd i forhold til arkiv. Historieforskere og hovedfagsstudenter ble ikke stilt spørsmål om kjennskap til eller kunnskap om Arkivverket som institusjon, men om kontakt, bruk og vurdering av tjenestene (altså spørsmål som gjenspeiler atferd og holdning).

Det er ikke uvanlig å se på effektene av informasjon og kommunikasjon som en kjede, der oppmerksomhet fører til kjennskap, som fører til kunnskap, som fører til holdning, som fører til atferd. (Senere forskning har for øvrig vist at sammenhengen mellom leddene like gjerne kan være motsatt.) Det at informasjon og kommunikasjon kan gi disse effektene, betyr heller ikke at effektene ikke også kan skapes på andre måter, for eksempel gjennom lovverk eller gjennom gode og riktige tjenester. Men der Arkivverket kommer godt ut i forhold til de ulike effektene, betyr det at man ikke har så mye mer å hente ved hjelp av bedre informasjon.

---

### 5.3.1 Oppmerksomhet og kjennskap

#### Befolkningen

Kjennskapen er høy – langt over etatens forventninger slik de kom til uttrykk i prosjektgruppen og i en del av intervjuene med lederne i Arkivverket. Arkivverket er best kjent blant de eldre og blant de langtidsutdannede, noe som er i tråd med synspunkter uttrykt blant etatens ledere om hvem som kjenner dem best.

Det er heller ingen som tror at Riksarkivet restaurerer gamle bygninger, noe den hyppige forvekslingen av Riksarkivaren med Riksantikvaren i mediene kanskje kunne vært tegn på. Hos Riksantikvaren opplever man den motsatte forsnakkelsen eller feilskrivningen. Høyst sannsynlig skyldes derfor dette ren forsnakkelse eller feilskrivning på grunn av at ordene er så like, og ikke mangel på kjennskap. Siden forsnakkelsen og feilskrivningen går begge veier, er det heller ingen ting som tyder på at Riksantikvaren generelt ligger lenger fremme i bevisstheten hos folk flest enn Riksarkivaren.

#### Lederne i sentralforvaltningen

Både undersøkelsen av lederne i sentralforvaltningen og av Arkivverkets egen ledelse viser at Arkivloven har vært viktig for å skape oppmerksomhet om arkivspørsmål. Da loven og forskriftene trådte i kraft, gjennomførte Arkivverket en bred og systematisk informasjonsinnsats. Faren ved en intensiv informasjonsinnsats over en avgrenset periode er at det er lett å tro at jobben er gjort. Men oppmerksomhet er ikke noe som skapes en gang for alle. Nye ledere og medarbeidere kommer til i forvaltningen, nye forvaltningsenheter oppstår, og forvaltningstrender oppstår og dør hen. Oppmerksomheten om arkivloven og forskriftene må derfor gjenskapes og holdes ved like også når loven og forskriftene ikke lenger har nyhetens interesse.

#### Forskere og studenter

Det var en større andel av hovedfagsstudenter enn av ledere og historieforskere som avsto å svare på undersøkelsen. I kommunikasjonsfaget snakker vi om ”berørte grupper”. En berørt gruppe er en gruppe som blir berørt av en sak eller av en institusjon. Hvis gruppen ikke selv er klar over at den er berørt, kalles den ”latent”. Hvis den er klar over det, kalles den ”bevisst”, og hvis den har begynt å handle i forhold til situasjonen, kalles den ”aktiv”. For å påvirke holdninger og atferd er det viktig å ta tak i de berørte gruppene før de har gjort seg opp en mening, med andre ord de latente.

Hvis det er rimelig å anta at det først og fremst er de nye studentene som har avslått å svare på undersøkelsen, kan det tyde på at oppmerksomheten om Arkivverket og Arkivverkets tjenester først er noe hovedfagsstudentene får et stykke ute i studiet. Slik utgjør førstesemesterstudentene en latent berørt gruppe. Hvis det er et mål for Arkivverket å få anvendt det materialet etaten sitter på til forskning, og det videre kan antas at det blant studentene regnes for

---

mer krevende å skrive hovedfagsoppgave med utgangspunkt i primærkilder, blir det en viktig informasjonsoppgave å komme i kontakt med studentene så tidlig som mulig, dvs. *før* de spores inn på andre oppgavetemaer.

### **5.3.2 Kunnskap**

#### **Befolkningen**

Om kjennskapen til etaten er høy, stikker kunnskapen som nevnt ikke særlig dypt hos folk flest. På den annen side svarer også en fjerdedel "riktig" på hva som er Arkivverkets oppgaver. Blant dem er det flere eldre enn yngre, flere langtidsutdannede enn folk med kortere utdanning, og flere i offentlig enn i privat sektor.

Men mangel på kunnskap er ikke i seg selv grunn nok til å øke informasjonsinnsatsen overfor befolkningen generelt. Brukerundersøkelser tidligere Statens informasjonstjeneste har gjort av andre statlige virksomheter, viser at flertallet av befolkningen ofte synes de har nok generell informasjon om offentlige etater. For de fleste oppstår informasjonsbehovet først den dagen de har et konkret informasjonsproblem. Og det at flere eldre enn yngre har kunnskap, kan være et tegn på at folk er i stand til å skaffe seg den kunnskapen de trenger den dagen de er interessert.

I den grad Arkivverket skal satse på informasjon overfor befolkningen, bør man derfor heller øke innsatsen overfor de gruppene som i utgangspunktet er interesserte. Og i den grad det er behov for en informasjonsinnsats i forhold til rettighetshaverne, må det løses på andre måter så lenge disse gruppene ikke lar seg identifisere på forhånd.

#### **Lederne i sentralforvaltningen**

Hos denne gruppen er kunnskapen om avleveringsplikten god. Heller ikke her ser det ut til å være noen særlig grunn til å øke informasjonsinnsatsen generelt.

Men for alle grupper gjelder det at det må være mulig finne fram til informasjonen den dagen de har behov for den. Det betyr at informasjonen må være lett tilgjengelig.

### **5.3.3 Holdninger**

#### **Befolkningen**

Størstedelen av befolkningen oppfatter Arkivverket som viktig for samfunnet. Også her slår alder og utdanning ut.

#### **Lederne i sentralforvaltningen, forskere og studenter**

Under en av 20 ledere mener at arkivspørsmål ikke er et lederspørsmål. Både når det gjelder ledere og forskere kan i tillegg selve oppslutningen om undersøkelsene tolkes som en vurdering av etaten anses som viktig. (At forholdsvis flere studenter enn ledere og forskere nektet å la seg intervju, behøver derimot ikke å ha noe med holdninger å gjøre. Det kan rett og slett

---

skyldes at undersøkelsen ble foretatt på begynnelsen av semestret slik at mange ennå ikke var kommet i gang med studiet.) Derimot tyder intervjuene av lederne i Arkivverket og reaksjonene i prosjektgruppen på undersøkelsesresultatene på at etatens medarbeidere til en viss grad undervurderer hvordan etaten oppfattes og hvilken vekt den tillegges.

### **5.3.4 Atferd**

#### **Befolkningen**

Den alt overveiende delen av befolkningen har ikke hatt kontakt med Arkivverket, og blant de som har hatt det, er det flere med lang enn med kort utdanning. Personlig fremmøte og telefon er de vanligste kontaktformene og de uten utdanning bruker i særlig grad telefonen. Bare én av ti av de som har hatt kontakt, har gått inn på Internett.

#### **Lederne i sentralforvaltningen**

At arkiv er tema på ledermøtene i virksomheten og arkivleder blir trukket inn ved omstilling av etaten, kan bety at et flertall av ledere i sentralforvaltningen har en "riktig" atferd i forhold til arkivspørsmål. Grunnen til at vi ikke kan si dette helt sikkert, er at vi ikke vet noe om omfanget, dybden og frekvensen av behandlingen av arkivspørsmål på ledermøtet.

#### **Forskere og studenter**

Det at en fjerdedel av historieforskerne og nesten halvparten av de kvinnelige forskerne ikke har vært i kontakt med Arkivverket og mener at andre typer kilder er mer relevante, tyder på at Arkivverket kan ha noe å hente på en mer systematisk innsats overfor historieforskerne. Det samme gjelder overfor studentene, hvorav også bare halvparten har vært i kontakt.

At forskerne benytter personlig fremmøte, telefon og brev mer enn Internett kan være fordi de har behov for toveiskommunikasjon eller fordi de ikke finner det de har behov for på Internett. Likevel har over en tredjedel av forskerne benyttet seg av Internett mens andelen av studenter som har gjort det, er som for befolkningen generelt.

Arkivverket må ta stilling til om man er tilfreds med det kontaktmønstret som disse undersøkelsene avdekker, eller om det kan erstattes med andre og mer kostnadseffektive former, som Internett, seminarer, omvisninger og nettverksbygging, der man når flere på en gang.

## **5.4 Vurdering av Arkivverkets tjenester og informasjon**

Opinion har satt forskernes og studentenes vurderinger av Arkivverkets tjenester inn i en matrise der brukernes tilfredshet med (evaluering av) ulike tjenester er krysset med deres oppfatning av hvor viktige de samme tjenestene er (vektlegging). Aksene i matrisen utgjøres av gjennomsnittsverdien på svarene. De tjenestene brukerne er minst tilfredse med, men som de anser som

viktige, er de som bør prioriteres høyest. De tjenestene brukerne er lite tilfredse med og som de anser som lite viktige, kan enten droppes, legges liten vekt på eller oppgraderes. Prioriteringsmåten blir dermed som følger:

	Mindre tilfredshet	Stor tilfredshet
Stor viktighet	Legge større vekt på	Opprettholde og vedlikeholde
Mindre viktighet	Droppe, legge liten vekt på eller gjøre viktigere	Legge mindre vekt på eller gjøre viktigere

**EVALUERING**

		Lav	6,8	Høy
VEKTLEGGING	Høy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hovedkatalogen på internett</li> <li>Bestillinger via arkivets nettsider</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kataloger i eksp./skranke</li> <li>Samkatalogen for privatarkiver</li> <li>Håndbok for Riksarkivet</li> <li>Veil. til framfinn. av materiale</li> <li>Riksarkivets kildeutgaver</li> </ul>
	Lav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info.søk på arkivets nettsider</li> <li>Hjelp til skrifttydning</li> <li>Riksarkivarens skriftserie</li> <li>Arkivmagasinet</li> </ul>	6,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalarkivet</li> </ul>

#### Historieforskernes vurderinger

**EVALUERING**

		Lav	7,6	Høy
VEKTLEGGING	Høy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info.søk på arkivets nettsider</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kataloger i eksp./skranke</li> <li>Håndbok for Riksarkivet</li> <li>Veil. til framfinn. av materiale</li> <li>Hjelp til skrifttydning</li> </ul>
	Lav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hovedkatalogen på internett</li> <li>Samkatalogen for privatarkiver</li> <li>Riksarkivarens skriftserie</li> <li>Arkivmagasinet</li> </ul>	6,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riksarkivets kildeutgaver</li> <li>Digitalarkivet</li> </ul>

#### Hovedfagsstudentenes vurderinger



---

(På begge figurene angir 'høy' og 'lav' svarene som lå henholdsvis over og under gjennomsnitt på evaluering og vektlegging.)

#### **5.4.1 Tilfredshet med det som er viktig**

Det første interessante funnet i disse matrisene er at de tjenestene forskerne og studentene vurderer som viktige, i stor grad også er tjenester de er tilfredse med. Ut fra brukernes synspunkt betyr dette at Arkivverket gjør en god jobb i dag, og de tjenestene man i dag yter overfor disse gruppene i stor grad bør opprettholdes. Dette understrekes av at svarene på ingen måte fordeler jevnt over skalaen fra 1 til 10, men klumper seg sammen i den øverste delen av skalaen, jf. gjennomsnittsverdiene i matrisene.

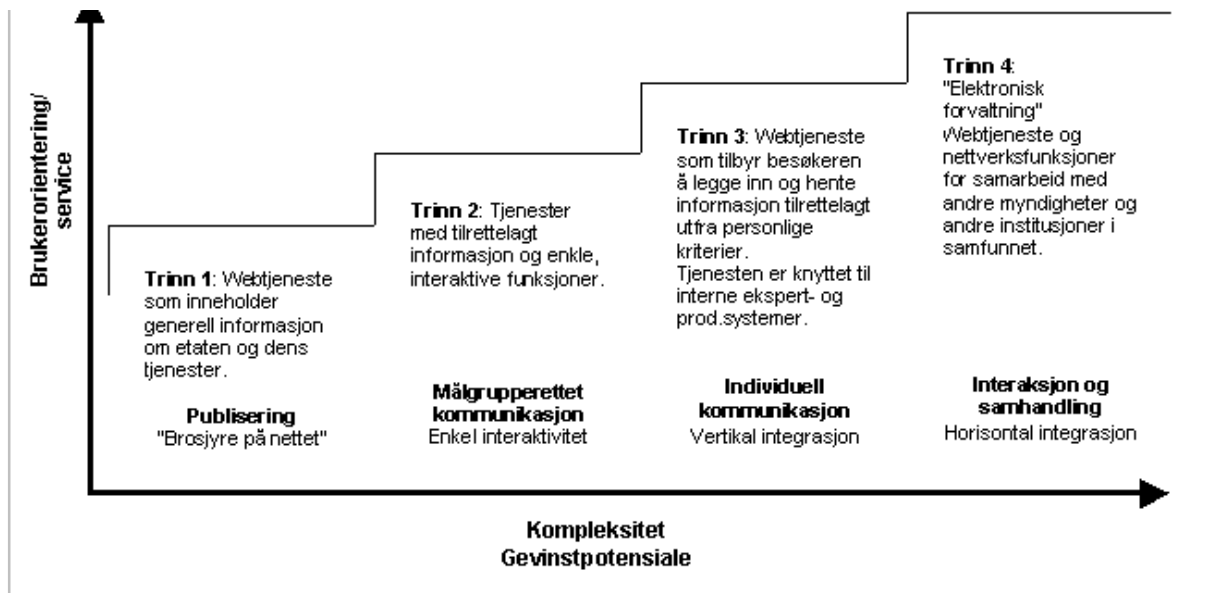
#### **5.4.2 Studenter og forskere uenige om hva som er viktig**

Det neste funnet er at forskerne og hovedfagsstudentene har ulike og til dels motsatte vurderinger av hva som er viktige tjenester. Et viktig punkt i den statlige informasjonspolitikken er nettopp at ulike målgrupper har ulike informasjonsbehov (og selvsagt også ulike behov for tjenester). I den grad Arkivverket prioriterer forskere og hovedfagsstudenter likt, blir det dermed viktig å opprettholde alle de tjenestene som befinner seg i boksen for høy evaluering og høy vektlegging for hver av gruppene.

#### **5.4.3 Ikke tilfredse med Internett**

Det tredje funnet er at det eneste som befinner seg i boksen for tjenester som forskere og studenter vektlegger høyt, men som de ikke er tilfredse med, er Internett. (At søkefunksjonen på internettsidene til Arkivverket var ustabil eller nede i perioden forut for og under undersøkelsen, kan selvsagt ha innvirket på resultatet.) Men forskere og studenter vektlegger ikke de samme internett-tjenestene! Forskerne går lenger enn studentene i sitt ønske om enkel saksbehandling (bestillinger på Internett).

Utviklingen av internett-tjenester i offentlig virksomhet kan noe forenklet fremstilles som en trapp der første trinn gir mulighet til å finne generell informasjon om virksomheten, andre trinn tilbyr mer tilrettelagt informasjon og enkle interaktive løsninger, tredje trinn gjør det mulig for brukeren å hente og legge inn informasjon ut fra personlige kriterier, og fjerde trinn muliggjør samspill mellom statlige virksomheter og andre samfunnsinstitusjoner, jf. figuren på neste side:



Undersøkelsene viser at forskerne i dag vil være fornøyde med trinn 2 og studentene med trinn 1. Men det er viktig å huske på at tilfredshet-/viktighetsmatrisen tar utgangspunkt i *dagens* situasjon. Fremtidige endringer i forskernes og studentenes vurderinger fanges ikke opp her. Både utviklingen av historiefaget og teknologiske endringer som gir økt tilgjengelighet, kan føre til at forskere og studenter i fremtiden vil stille sterkere krav. Så vidt vi skjønner, vil den internettløsningen som Arkivverket i dag legger opp til, befinne seg på trinn 2. Utviklingen mot trinn 4 er komplisert for de fleste statlige virksomheter og heller ikke nødvendigvis ønskelig i forhold til målgruppene. Det er få – om noen – statlige virksomheter som har tatt dette siste steget fullt ut. For en del virksomheter bør likevel målet for internettutviklingen ligge her.

Når det gjelder boksen for lav viktighet og høy tilfredshet, ser vi at både forskere og studenter har plassert Digitalarkivet her. Dette betyr likevel ikke at Digitalarkivet ikke er viktig overfor andre grupper, for eksempel slektsforskere. I boksen for lav viktighet og lav tilfredshet er det to sammenfall mellom forskerne og studentene. Det gjelder *Arkivmagasinet* og *Riksarkivarens skriftserie*. Spørsmålet blir dermed om dette er tiltak som kan droppes, som det bør legges mindre vekt på, eller som bør gjøres viktigere, for eksempel ved at innholdet spisses i forhold til målgruppene. Velger man den siste løsningen, kan det bli nødvendig å prøve ut målgruppenes synspunkter underveis i en eventuell omlegging av disse informasjonskanalene.

## 5.5 Mer om Digitalarkivet

Under en halv prosent av befolkningen nevner uhjulpet Digitalarkivet som en oppgave Arkivverket har, og på landsbasis har bare en av seks hørt om det. Blant de historieforskerne og studentene som har hatt kontakt med Arkivverket, har to av fem forskere og en av fire studenter brukt det. Begge grupper er tilfredse med Digitalarkivet, men vurderer det ikke som særlig viktig. Internt i Arkivverket er Digitalarkivet blitt betegnet som å ligge i front internasjonalt. Det hadde om lag 37 millioner søk i 2001.

---

Arkivverket ønsker flere slektsgranskere over på nett. Digitalarkivet er etter hva vi skjønner, spesielt egnet og interessant for denne gruppen. Tankekorset er at forskere og studenter, som vurderer det som bra, ikke anser som viktig.

## **5.6 Mer om *Arkivmagasinet***

*Arkivmagasinet* har i dag to hovedmålgrupper, nemlig arkivpersonale i forvaltningen og forskere. Vi har fått opplyst at representanten for arkivpersonalet har trukket seg fra redaksjonsutvalget i tidsskriftet fordi det ikke oppleves som relevant nok. At lederoppslutningen om tidsskriftet ifølge undersøkelsen er lav, er ikke relevant fordi ledere i forvaltningen ikke er noen målgruppe for *Arkivmagasinet*. Derimot leser fire av fem forskere og en av fire studenter tidsskriftet, selv om ingen av gruppene synes det er viktig. Arkivverket selv er klar over at noe må gjøres med *Arkivmagasinet*.

## **5.7 Arkivverket og informasjonsrådgiveren**

Stillingen som informasjonsrådgiver i Riksarkivet ble utlyst og besatt våren 2000. Riksarkivet hadde ikke tidligere noen egen informasjonsfunksjon, men en publikumsavdeling som blant annet har ansvar for lesesalen, utstillinger og arkivfaglig pregede informasjonstiltak som årsmeldingen og brosjyreserien med førstehjelp til arkivbrukere. Da arkivloven med forskrifter ble iverksatt våren 1999, fikk Arkivverket bistand fra SI til å lage en informasjonsplan for iverksettingen.

### **5.7.1 Særtrekk ved virksomheter med ny informasjonsenhet**

Tidligere Statens informasjonstjeneste har bistått flere virksomheter med opprettelsen av en informasjonsenhet og ansettelse av informasjonsmedarbeider. Vårt inntrykk er at situasjonen er krevende både for virksomheten selv og for informasjonsmedarbeideren. Man er usikre på forventningene til hverandre, hva den annen part kan bidra med, hva man kan kreve av hverandre, og på hvem som skal ta initiativ til hva. Virksomhetens forventninger til den nye medarbeideren kan også være altfor store totalt sett. Eller ledere og medarbeidere i virksomheten kan være redd for å bli fratatt oppgaver av den nye informasjonsenheten. Slike forhold avklares til en viss grad gjennom en stillingsbeskrivelse, men det er ikke alltid nok.

### **5.7.2 Særtrekk ved informasjonsenheter med én medarbeider**

En fellesnevner for informasjonsenheter i forvaltningen er at de må "slåss" for å vinne innpass i virksomheten. Ledere og medarbeidere i virksomheten har ofte nok med sitt, og med unntak av pressekontakt er det ikke alltid like lett for informasjonsenheten å komme i inngrep med de sakene det burde informeres om. En grunn til dette er at informasjonsmedarbeiderne som regel har en annen bakgrunn enn de øvrige medarbeiderne og dermed lett kan bli misforstått eller mistrodd (og enkelte ganger med rette). I virksomheter med én informasjons-

---

medarbeider blir denne situasjonen ofte satt på spissen. Vedkommende blir alene om å målbære viktigheten av informasjon og kommunikasjon opp mot ofte tungtveiende faglige, administrative og økonomiske vurderinger.

### 5.7.3 Særtrekk ved Arkivverket som institusjon

Det er flere trekk som særpreger Arkivverket som institusjon i forhold til mange andre statsetater. Arkivverket har en svært ensartet faglig arbeidsstokk både i utdanning og alder, og mange medarbeidere har vært ansatt der så godt som hele sitt yrkesaktive liv. Det er avsatt tid til at medarbeiderne kan arbeide med selvstendige forskningsoppgaver. Vårt inntrykk under arbeidet med informasjonsopplegget for arkivloven var at det også var stor selvstendighet i oppgaveløsningen - ikke minst ved statsarkivene. Arkivverkets medarbeidere har i så måte mye til felles med fagpersonalet ved universitetene. Til sammen kan disse trekkene ha ført til uklare forventninger i forhold til ansettelsen av informasjonsrådgiver.

Selv om stabsfunksjonen i Riksarkivet er noe spesielt definert, har informasjonsrådgiveren fått en plass på organisasjonskartet som er i samsvar med de statlige informasjonsprinsippene, nemlig som rådgiver for ledelsen. I den grad det måtte ha eksistert tilpassingsproblemer mellom en tradisjonsrik etat og en ny informasjonsmedarbeider, tyder vår intervjuundersøkelse av ledelsen i Arkivverket på at de nå er mindre fremtredende. Men det er alltid en utfordring for en etat med førstegangs informasjonsmedarbeider å være oppmerksom på denne problemstillingen og ta tak i den ved behov.

### 5.7.4 Skillet mellom formidling og informasjon

I kapittel 3.3 ble det gjort rede for Arkivverkets skille mellom formidling og informasjon. Det er forståelig at en etat hvis fremste oppgave er å drive med forvaltning av informasjon og kunnskap, innfører et slikt skille for skjelne mellom fagpersonalets og informasjonsmedarbeidernes oppgaver. Situasjonen er imidlertid ikke enestående for Arkivverket. Det er mange statlige virksomheter som har som hovedoppgave å drive med faglig informasjon og formidling av kunnskap, og som dermed står overfor samme problemstilling. Utfordringer for slike virksomheter blir å vurdere hvordan informasjonsenheten kan bidra best mulig til at virksomheten når sine mål, ikke først og fremst å avgrense informasjonsenhetens oppgaver og informasjonsfaglige bidrag. I løpet av arbeidet med denne rapporten har det derfor vært naturlig å bruke betegnelsen til *kommunikasjonsstrategi* istedenfor det mer tradisjonelle *informasjonsstrategi*. Det er den betegnelsen som helst brukes i forvaltningen i dag. Den gjenspeiler at strategien bør gjelde all kommunikasjon i virksomheten, og ikke bare det informasjonsmedarbeideren jobber med.

---

## 5.8 Arkivverket og mediene

I intervjuene med lederne i Arkivverket var det flere som gav uttrykk for en viss resignasjon over ikke å nå fram i mediene med de gode nyhetene – altså et uttrykk for ønske om mer generell synlighet for etaten. På den annen side er det vårt inntrykk at Arkivverket er forholdsvis mye fremme i riksmidlene – tatt i betraktning av etatens oppgaver i stor grad er av en karakter som ikke tilfredsstillende medienes kriterier for godt nyhetsstoff. Vårt inntrykk er at riksarkivaren er rask og dyktig til å henge seg på aktuelle saker og problemstillinger som dukker opp i mediene, for eksempel omstilling i offentlig sektor. Et problem med en slik medietilnærming kan imidlertid være at dagsorden blir satt av andre enn Arkivverket selv, og at etatens medarbeidere dermed kan komme til å oppleve medieopplagene som mindre representative for hva Arkivverket faktisk arbeider med.

Synlighet i mediene kan være et tveegget sverd i den forstand at det er lettere å bli synlig når man ikke gjør en god jobb enn når man gjør det. Undersøkelsene har dokumentert at Arkivverket gjør en god jobb. Likevel finnes det grunner til at Arkivverket bør være synlig. Det dreier seg om institusjonens legitimitet både hos befolkningen og blant politikerne. Målet for mediekontakten bør ikke av den grunn være å holde en høy profil, men rett og slett at etaten skal være kjent. Spørsmålet er om det er mulig å planlegge mediekontakten noe mer systematisk og proaktivt enn det man gjør i dag.

## 5.9 Oppsummering i forhold til prinsippene i den statlige informasjonspolitikken

I kapittel 3 presenterte vi mål og fem prinsipper for statens informasjonspolitikk. I det følgende skal vi kort vurdere Arkivverkets informasjonsvirksomhet opp mot disse prinsippene.

<i>Kommunikasjonsprinsippet</i>	Arkivverket synes å ha god toveiskommunikasjon med flesteparten av sine viktigste brukergrupper og kanskje for god med noen. Spørsmålet er om kommunikasjonen kan bli mer effektiv gjennom andre kanaler enn i dag.
<i>Prinsippet om aktiv informasjon</i>	Arkivverket kan sannsynligvis bli mer aktiv i sin informasjonsvirksomhet overfor enkelte grupper, som forskere og studenter. Etaten har også noe å hente på å planlegge informasjonsvirksomheten mer systematisk.

---

<i>Helhetsprinsippet</i>	Å samle all informasjon om Arkivverket på ett sted vil gjøre informasjonen om Arkivverket lettere tilgjengelig for brukerne enn i dag.
<i>Linjeprinsippet</i>	Informasjonsrådgiveren kan i enda sterkere grad enn i dag fungere som rådgiver overfor ledelsen og fagavdelingene i spørsmål som angår informasjon om fagavdelingenes saker.
<i>Prinsippet om informasjon som lederansvar</i>	Grunnlaget for en profesjonell informasjonsvirksomhet er på plass. Lederansvaret blir å følge opp denne rapporten og kommunikasjonsstrategien.

---

## 6 Veien videre

### 6.1 Innledning

Vi har tidligere konkludert med at brukernes bilde av Arkivverket er mer positivt enn det Arkivverket selv tror. Likevel vil vi advare mot å lene seg tilbake og tro at jobben er gjort en gang for alle. Resultatene må vedlikeholdes, og på enkelte områder kan informasjonsinnsatsen forsterkes. Kommunikasjonsstrategien for Arkivverket blir i så måte et viktig dokument.

Dette kapitlet inneholder Statskonsults anbefalinger om veien videre. Anbefalingene bygger på undersøkelsesresultatene og analysen i de foregående kapitlene, men også på erfaringene som Avdeling for kommunikasjonsutvikling (og tidligere Statens informasjonstjeneste) har høstet som følge av sin informasjonsrådgivning overfor forvaltningen, og på Statskonsults erfaringer med forvaltningen generelt.

Noen av anbefalingene er svært konkrete og tiltakspreget, men de fleste må konkretiseres videre som ledd i planleggingen av Arkivverkets informasjonsvirksomhet. Vi har i dette kapitlet ikke tatt spesielt hensyn til eventuelle forskjeller mellom Riksarkivet og statsarkivene. Dette må vi komme tilbake til i selve kommunikasjonsstrategien.

### 6.2 Anbefalinger i forhold til målgrupper

Under dette punktet gir vi en del anbefalinger *i forhold til de målgruppene som er undersøkt*. Forholdet til andre målgrupper – også målgrupper som til dels er spesifikke for statsarkivene – er i liten grad tatt opp her. Dette blir en viktig oppgave å vurdere som ledd i det videre arbeidet med kommunikasjonsstrategien, også om enkelte av dem bør undersøkes nærmere. Generelt mener vi at det er viktig for Arkivverkets omdømme at etaten viser ansikt overfor sine ulike brukergrupper. Hvordan dette kan gjøres, kommer vi tilbake til nedenfor.

#### 6.2.1 Befolkningen

Befolkningen generelt er ikke noen gruppe som blir direkte berørt av Arkivverkets virksomhet – med noen unntak. Det ene er de som er på jakt etter eldre saker eller opplysninger fra det offentlige som gjelder eiendomsforhold og rettigheter de har overfor det offentlige, eventuelt eiendomsmeglere og advokater som representerer dem. Det andre unntaket er slektsforskerne. Det tredje er amatørlokalhistorikere.

Den første gruppen kan være vanskelig å identifisere før de selv tar kontakt. Den andre gruppen er i jevnlig kontakt med Arkivverket. Den tredje gruppen er en gruppe som Arkivverket gjerne ønsker å oppmuntre. Foruten at alle disse

---

gruppene har behov for informasjon og service fra Arkivverket, kan de også være viktige opinionsdannere i forhold til resten av befolkningen. Sine erfaringer med informasjon og service fra etaten ikke er noe de vil holde for seg selv, men formidle videre.

Grunnprinsippet for informasjon til befolkningen generelt må ut fra det ovenstående være at den er lett tilgjengelig den dagen folk har behov for den. I tillegg anbefaler vi at Arkivverket slik som i dag, supplerer tilgjengelig informasjon med aktiv informasjon overfor de mer spesielt interesserte blant befolkningen. Det betyr at:

- 1. Det bør lages en egen informasjonsbrosjyre om typer av eldre saker/opplysninger som folk kan finne i Arkivverket om seg selv, og om hvordan de skal gå fram. Ettersom det er umulig å nå målgruppen for denne informasjonen direkte, må den legges ut der folk ifølge undersøkelsen helst henvender seg, nemlig Folkeregistret, sokneprestene og kommunene (offentlige servicekontorer). Innholdet i brosjyren legges også ut på Arkivverkets hjemmesider.**
- 2. Statskonsult har merket seg at Arkivverket har satt i gang tiltakene Arkivenes dag, Åpent hus for slektsgranskere og ulike utstillinger og besluttet å videreføre dette. Vi vil anbefale å gjenta disse tiltakene oftere dersom oppslutningen viser at det er behov (som for eksempel Åpent hus for slektsgranskere). Vi understreker at slike tiltak er ressurskrevende, og at det derfor er viktig å planlegge dem grundig og sette av tilstrekkelig med ressurser slik at medarbeiderne ikke opplever dem som en merbelastning, men som en viktig del av sitt arbeid.**
- 3. Det utarbeides en halvårlig eller årlig oversikt som viser alle Arkivverkets planlagte aktiviteter overfor publikum i perioden. Oversikten legges også ut på Internett. I tillegg til å gi god og relevant publikumsinformasjon og dermed være til hjelp for førstelinjetjenesten, vil en slik brosjyre også virke som et markedsføringstiltak for Arkivverket som en profesjonell organisasjon.**

### **6.2.2 Ledere i sentralforvaltningen**

Topplederne i sentralforvaltningen (og på distrikts- og fylkesnivå) er en viktig målgruppe for Arkivverket. Det er de som er de faktisk arkivansvarlige selv om det daglige ansvaret er delegert til administrasjonssjefer og arkivledere. I tillegg til det faktiske ansvaret er de opinionsdannere i egen virksomhet i den forstand at deres interesse for arkiv og arkivspørsmål vil prege medarbeidernes holdninger til arkiv.

Til tross for de gode resultatene av spørreundersøkelsen vil Statskonsult anbefale at informasjonsinnsatsen overfor ledere bør opprettholdes og til dels forsterkes. Grunnen er dels at det som nevnt i forrige kapittel er viktig å drive



---

kontinuerlig aktiv informasjon om lover og regelverk overfor berørte grupper, og dels de store omstillingene som i dag planlegges og gjennomføres i forvaltningen. Vi vil likevel understreke at informasjon om arkivloven med forskrifter til ledere i forvaltningen må foregå på et overordnet nivå. Hensikten må være å gjøre dem kjent med at lovverket finnes, og at de som ledere har ansvar for at det blir etterlevd.

Vi anbefaler følgende tiltak, som også gjelder ledere på distrikts- og fylkesnivå:

- 1. Kontakt med Avdeling for kompetanseutvikling i Statskonsult for om mulig å få inn arkiv og omstilling som tema på Statskonsults kurs og konferanser i omstilling.**
- 2. Konferanse i egen regi for ledere i forvaltningen om omstilling og arkiv og arkivloven.**
- 3. Jevnlige artikler til *Stat og styring* om omstilling og arkiv og arkivloven.**
- 4. Utarbeiding av skriv/veiledning om arkiv og omstilling som sendes ut til virksomheter som skal fusjoneres eller der det skal skje andre større omstillinger.**
- 5. Direkte kontakt med ledere for virksomheter som står overfor omstilling for å tilby veiledning, seminarer og foredrag.**
- 6. Intern evaluering av etterlevelsen av arkivloven, dvs. å vurdere om teori og praksis følges ad i sentralforvaltningen når det gjelder bevaring og avlevering av arkiver. Vi antar at dette kan gjøres internt i Arkivverket ved systematisk å samle medarbeidernes erfaringer.**

### **6.2.3 Forskere og studenter**

Historieforskere og hovedfagsstudenter i historie er to viktige målgrupper for Arkivverket. Undersøkelsene viste at de i stor grad er positive til Arkivverkets tjenester og informasjon. Men samtidig hadde deler av disse målgruppene ikke vært i kontakt med Arkivverket.

Statskonsult mener at den aktive innsatsen overfor forskere og studenter bør styrkes. Målet må være at alle skal kjent med hva Arkivverket kan tilby, slik at deres valg av temaer for forskning og hovedfagsoppgaver er resultat av bevisst vurdering.

Vi anbefaler følgende:

- 1. Forskerkonferanse for historieforskerne for eksempel én gang pr år i Arkivverkets regi.**

- 
2. Der det ikke allerede gjøres, opprette god kontakt med de nye hovedfagsstudentene før de velger hovedfagstemaer. Dette kan gjøres ved i samarbeid med veilederne å arrangere et mer omfattende temaseminar i løpet av studentenes første semester på hovedfaget.
  3. Opprettelse av hovedfagsstipend som studentene kan søke, og som gis til en eller flere studenter som velger oppgavetema med hovedkilde fra Arkivverket.

## **6.3 Anbefalinger knyttet til Arkivverkets informasjonskanaler**

### **6.3.1 Internett**

For de gruppene som har teknisk tilgang, er Internett en unik mulighet til å bedre tilgjengeligheten til Arkivverket. Et nytt og profesjonelt Internett stod øverst på prioriteringslisten til lederne i Arkivverket når det gjaldt videreutviklingen av informasjonsvirksomheten til Arkivverket. Samtidig var hovedkatalog på Internett, bestillinger via Arkivverkets nettsider og informasjonssøk på Arkivverkets nettsider tjenester som henholdsvis forskere og studenter evaluerte lavt, men vektla høyt. (Som allerede nevnt, var søkefunksjonen på Internettsidene nede i den perioden undersøkelsen pågikk).

Så vidt vi har forstått, er den nye internettløsningen nå på trappene. Statskonsult anbefaler i den forbindelse mer målrettet satsing på Internett ut fra brukergruppenes dokumenterte behov og ønsker gjennom å:

1. Ta hensyn til forskeres og studenters evaluering og vektlegging av internetttjenestene i den videre utviklingen av blant annet hovedkatalog og bestillinger på Internett.
2. Vurdere hvilke henvendelsesformer (brev, telefon, fremmøte) i forhold til hvilke målgrupper man ønsker at Internett ut fra kostnad-nyttehensyn eller andre hensyn skal avlaste, og systematisk arbeide for å gjøre Internett til en fullgod erstatning for disse. Undersøkelsene viser at både når det gjelder slektsforskere, historieforskere og studenter er potensialet for bruk av Internett stort.
3. Med utgangspunkt i den elektroniske tjenestetrappen (se kapittel 5) vurdere hvor langt det er ønskelig og realistisk å utvikle internetttjenesten i retning av toveiskommunikasjon, og når en slik utvikling eventuelt er mulig.

---

### 6.3.2 Digitalarkivet

Til tross for et imponerende antall søk er Digitalarkivet ikke kjent blant folk flest. Bare en av ti av de som har vært i kontakt med Arkivverket, har benyttet Internett og derigjennom eventuelt Digitalarkivet. Forskere og studenter er svært tilfredse med Digitalarkivet, men betrakter det som mindre viktig.

Ut fra disse resultatene er det opplagt at Digitalarkivet har et stort utviklingspotensiale overfor historieforskere og hovedfagstudenter i historie. Overfor dem er oppgaven først og fremst å gi det et innhold som gjør det interessant å bruke.

Vi anbefaler følgende:

- 1. Det bør skapes en felles holdning i etaten til at Digitalarkivet kan bli en viktig og effektiv kanal overfor flere målgrupper enn i dag.**
- 2. Arkivverket bør utvikle en felles politikk for videreutviklingen av Digitalarkivet. Her må det tas stilling til om det skal videreutvikles i nært samarbeid med historieforskerne (for eksempel i form av kvalitative intervjuer med et antall forskere) eller om det skal rendyrkes for slektsforskere og lokalhistorikere. Den felles politikken bør sees i sammenheng med videreutviklingen av etatens internettløsning.**
- 3. Digitalarkivet bør døpes om til et navn som umiddelbart forteller hva det inneholder, ikke hvilken teknologi det bygger på.**

### 6.3.3 Arkivmagasinet

Undersøkelsene viste at Arkivmagasinet er lite kjent blant ledere i staten, men at det leses av forskere, som imidlertid verken er spesielt tilfredse med det eller finner det viktig. Som allerede nevnt, utgjør ikke lederne noen hovedmålgruppe for tidsskriftet. Det er derimot arkivpersonalet. Internt i Arkivverket er det enighet om at noe må gjøres med tidsskriftet.

Hovedproblemet med Arkivmagasinet slik det er i dag, er etter Statskonsults mening at det i sin iver etter å treffe flest mulig målgrupper, ikke treffer noen. Arkivverket må med andre ord vurdere om tidsskrift er nødvendig som kanal for å nå både arkivpersonalet, forskerne og allmennheten, eller om det kan erstattes av andre kanaler for en eller begge gruppene.

Vi anbefaler følgende:

- 1. *Arkivmagasinet* omdannes til et tidsskrift for én målgruppe. Innholdet må spisses i forhold til denne målgruppens behov.**

- 
2. **Av økonomiske og andre ressursmessige årsaker bør Arkivverket vurdere om et tidsskrift overfor arkivpersonalet kan utgis i samarbeid med en eller flere organisasjoner på arkivområdet (slik Statskonsult gjør med tidsskriftet *Kommunikasjon*, som utgis i samarbeid med Kommunikasjonsforeningen).**
  3. ***Arkivmagasinet* må få en mer tidsmessig og tiltrekkende layout som gjør at målgruppen får lyst til å åpne bladet.**
  4. **For å gjøre *Arkivmagasinet* til et godt tidsskrift bør det gjennomføres en leserundersøkelse eller eventuelt en fokusgruppeundersøkelse av hovedmålgruppen. Dersom den arkivinteresserte allmennheten velges som hovedmålgruppe, bør lesergrunlaget for tidsskriftet undersøkes.**

#### **6.3.4 Felles grafisk profil og opprydding i publikasjonstyper**

De ulike kanalene og publikasjonene som utgis av Arkivverket i dag har til dels nokså forskjellig utseende. Bøkene ser ut til å følge én felles mal, de ulike brosjyreseriene har forskjellige maler, årsmeldingen har enda en mal og Internett har sin mal osv. Det er heller ikke alltid konsistens i hva slags innhold de enkelte publikasjonstypene skal ha.

Dette gir etter Statskonsults mening et litt rotet og uprofesjonelt inntrykk av etaten. I tillegg til å rydde opp vil én felles grafisk profil (med muligheter for særpreg og variasjon innenfor faste rammer) i tillegg virke kostnadsbesparende over tid fordi man slipper å diskutere utseende på hver eneste nye publikasjon som skal lages.

Vi anbefaler å

1. **Få utarbeidet en grafisk profil for Arkivverket. Dette vil naturlig inngå som oppfølging av arbeidet med Arkivverkets kommunikasjonsstrategi.**
2. **Gjennomgå de ulike publikasjonsseriene, og definere målgrupper og krav til innhold. For eksempel kunne Riksarkivarens skriftserie gjøres til den eneste regelmessige publikasjonen overfor forskerne. Da må serien samråd med denne målgruppen få et innhold som gjør at den blir opplevd som viktigere enn i dag av denne målgruppen. Også *Arkivposten* må vurderes som ledd i en slik gjennomgang.**

---

## **6.4 Anbefalinger knyttet til organisering og planlegging internt**

### **6.4.1 Formidling og informasjon**

I forrige kapittel drøftet vi forholdet mellom formidling og informasjon. Et alternativ til dette skillet er rett og slett å holde seg til prinsippene i den statlige informasjonspolitikken. I linjeprinsippet heter det at ansvaret for at det blir informert om en sak, følger saksansvaret, og at informasjonsmedarbeideren skal være rådgiver for ledelsen og fagavdelingene i informasjonsspørsmål.

For Arkivverket betyr linjeprinsippet at ansvaret både for informasjon og formidling ligger i fagavdelingene, men at informasjonsrådgiveren ut fra sin informasjonsfaglige kompetanse skal gi ledelsen og avdelingene råd om hvor og når det er aktuelt med informasjon, og hvordan informasjonen skal legges opp og gjennomføres overfor ulike målgrupper.

Vi anbefaler følgende:

- 1. Å tone ned skillet mellom formidling og informasjon og definere informasjonsrådgiverens oppgaver i tråd med informasjonspolitikken for staten.**

### **6.4.2 Informasjon som virkemiddel for Arkivverkets strategiplan og virksomhetsplan**

Ifølge statens informasjonspolitik er informasjon et virkemiddel som i likhet med andre virkemidler (juridiske, økonomiske, tekniske og organisatoriske) er naturlig å vurdere som grunnlag for måloppnåelse på alle områder i en overordnet strategi. Det betyr ikke nødvendigvis at informasjon er like godt egnet som virkemiddel for å nå mål på alle områder, men at informasjon og kommunikasjon er noe som må vurderes.

Vi anbefaler derfor at

- 1. Informasjon vurderes som et virkemiddel i forhold til alle hovedmålene i Arkivverket strategiplan.**
- 2. Informasjonsrådgiveren hver høst i samarbeid med storavdelingsledelsen (og senere også statsarkivene) gjennomgår de enkelte avdelingenes/(statsarkivenes) virksomhetsplan for kommende år og tar stilling til tiltak der det er nødvendig eller naturlig med en informasjonsinnsats.**
- 3. Virksomhetsplanen for informasjonsrådgiveren settes opp på grunnlag av gjennomgangen av virksomhetsplanene til storavdelingene/(statsarkivene) og på grunnlag av en samtale med**

---

**riksarkivaren om behovet for informasjonstiltak på tvers av avdelingene.**

- 4. På grunnlag av virksomhetsplanen lages det også en egen medieplan for kommende år basert på aktuelle saker i avdelingenes virksomhetsplaner.**

---

## 7 Vedlegg

### 7.1 Befolkningsundersøkelsen

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 14. - 16. januar 2002.

#### 7.1.1 Metode

Det ble foretatt 1000 telefonintervjuer med representanter for den norske befolkningen. Utvalget ble trukket tilfeldig fra Telenors register over private telefonabonnementer. Datamaterialet er vektet etter kjønns- og aldersfordelingen i befolkningen.

#### 7.1.2 Kjennskap

Alt i alt har den norske befolkningen høy kjennskap til Riks- og statsarkivet. Henholdsvis 87 prosent og 73 prosent opplyser at de har hørt om disse institusjonene. Litt flere menn enn kvinner kjenner til Riksarkivet, mens litt flere kvinner enn menn oppgir at de kjenner til statsarkivet. Flere eldre enn yngre, og flere langtidsutdannede enn de med middels og kortere utdanning kjenner til én eller begge institusjoner.

Folk i Oslo har høyest kjennskap til Riksarkivet (91 prosent) og lavest kjennskap til statsarkivet (63 prosent). Utenom Østlandet er kjennskapen til de to institusjonene noe jevnere fordelt, men Riksarkivet er best kjent i alle regioner.

#### 7.1.3 Kunnskap

Derimot skorter det mer på den faktiske kunnskapen om Arkivverket. Over halvparten (55 prosent) av de som kjenner til Riksarkivet eller statsarkivet, kan ikke uhjulpet nevne noen av Arkivverkets oppgaver. Noe over en fjerdedel (28 prosent) svarer at oppgaven er å ta vare på eldre dokumenter mens ti prosent mener oppgaven er å legge til rette for slektsgranskning. Øvrige oppgaver som nevnes, scorer alle under ti prosent.

Å ta vare på eldre dokumenter, blir oppgitt av flere menn enn kvinner (henholdsvis en tredjedel av mennene kontra snaut en fjerdedel av kvinnene svarer dette). Eldre oppgir dette mer enn yngre, langtidsutdannede mer enn de med kortere utdanning, og offentlig ansatte mer enn ansatte i privat sektor.

Mangelen på kunnskap om Arkivverket avspeiler seg også gjennom at opp mot halvparten av den norske befolkningen (43 prosent) svarer at de ikke vet hvor de skal henvende seg for å innhente eldre opplysninger fra det offentlige om seg selv eller sin familie. Mens Folkeregisteret er den instansen som oppgis av flest (27 prosent), er det bare henholdsvis fire og fem prosent som oppgir Riksarkivet og statsarkivet. Litt flere eldre enn yngre og litt flere langtidsutdannede enn øvrige utdanningsgrupper oppgir Riksarkivet og statsarkivet.

---

#### **7.1.4 Kontakt**

Nesten 90 prosent av de som kjenner til Riksarkivet eller statsarkivet har ikke vært i kontakt med Arkivverket. Mens kontakten med Riksarkivet er størst i Oslo og på Sørlandet, er kontakten med statsarkivet størst på Sør- og Vestlandet. Flere med lang enn med kortere utdanning har hatt kontakt med Arkivverket. Litt flere menn enn kvinner har vært i kontakt med Riksarkivet. For statsarkivet er det liten forskjell mellom kjønnene.

Blant de få som har vært i kontakt med Arkivverket, er det mest vanlig med personlig fremmøte (halvparten) eller pr. telefon (fire av ti). En av ti har hatt kontakt via internett.

Det er store forskjeller i kontaktmåte mellom menn og kvinner. Menn foretrekker i større grad enn kvinner å møte selv (52 kontra 44 prosent) eller å ta kontakt via internett (17 kontra fire prosent). Kvinner foretrekker i større grad enn menn å benytte telefon (49 kontra 35 prosent) og å skrive brev (31 kontra ti prosent).

#### **7.1.5 Viktighet**

Alt i alt mener befolkningen at Arkivverket er viktig for det norske samfunnet. Hele 93 prosent oppgir at det er svært eller ganske viktig. Jo høyere alder og utdanning, jo viktigere mener man at Arkivverket er.

#### **7.1.6 Kjennskap til Digitalarkivet**

Bare 16 prosent av befolkninger sier at de har kjennskap til Digitalarkivet. Kjennskapen er markant høyere blant de over 45 år (opp mot en fjerdedel). En større andel av befolkningen på Vestlandet og i Nord-Norge kjenner til Digitalarkivet enn befolkningen i andre deler av landet.

### **7.2 Undersøkelsen av ledere i sentralforvaltningen**

Undersøkelsen ble gjennomført av i perioden 17. til 24. januar 2002.

#### **7.2.1 Metode**

Av totalt 115 ledere ble 89 intervjuet. Grunnlaget for undersøkelsen er en adresseliste over statsinstitusjoner som Statskonsult har, og som inneholder sentralforvaltningen i Oslo og resten av landet pluss fylkesmennene. Ytre etater som for eksempel lensmannskontorer, tolldistrikter, fylkesskattekontorer og fylkestrygdekontorer er dermed ikke inkludert i undersøkelsen. Det er med få unntak toppledere som er intervjuet. Svarprosenten varierer fra 65 for direktorater til 94 for fylkesmenn med et gjennomsnitt 77 prosent. Intervjuundersøkelsen gikk mye bedre enn det Opinion i hadde forventet, og tallet på intervjuobjekter er derfor høyere enn det prosjektet i utgangspunktet



---

hadde kalkulert med. Bare tre av slo å la seg intervju - ifølge Opinion et svært lite antall for denne typen undersøkelse.

### **7.2.2 Arkivloven**

Arkivloven trådte i kraft 1.1.1999. Litt over halvparten av lederne (53 prosent) mener at den har ført til større oppmerksomhet om arkiver i deres virksomhet. En drøy tredjedel (36 prosent) mener at det ikke hadde vært noen endring, og 11 prosent er usikre.

Materialet kan tyde på at arkivloven har hatt større virkning utenfor enn i Oslo. I Oslo mener 48 prosent at loven har ført til større oppmerksomhet mens 43 prosent mener at den ikke har hatt noen endring. Utenfor Oslo er tallene henholdsvis 62 og 21 prosent.

### **7.2.3 Avleveringsplikten**

Hovedbegrunnelsen for at sentraladministrasjonen skal avlevere materiale til Riksarkivet er ifølge lederne generell dokumentasjon og historiebevaring. Nesten en tredjedel (31 prosent) svarer dette. Over en fjerdedel (27 prosent) mener at Arkivverket er statens hukommelse, og 12 prosent nevner forskning som en avleveringsgrunn. Andre årsaker som nevnes er kulturvern, dokumentasjon for staten, rettssikkerhet og det å bli kvitt papir. Sju prosent kan ikke svare på spørsmålet. Her viser materialet i realiteten ingen forskjell mellom Oslo og landet ellers.

### **7.2.4 Arkiv som tema på ledermøter**

Nesten ni av ti ledere opplyser at spørsmål relatert til arkivbestemmelser og arkivpraksis er tema på ledermøter i deres virksomhet. Av de som svarte at det ikke var det, mente to av fem (40 prosent) at det ikke var et lederspørsmål. Tre av fem (60 prosent) oppgav andre årsaker, som at arkivrelaterte problemstillinger ligger til lederen ved den aktuelle enheten, at det ikke var en aktuell problemstilling, og at de visste for lite om lovens forpliktelser.

### **7.2.5 Omstrukturering av statlige virksomheter**

Sammenslåing eller annen omstrukturering av offentlige etater, får ofte store konsekvenser for arkivdanning i etaten. Bortimot to tredjedeler av lederne har da også inntrykk av at arkivleder blir trukket inn omstruktureringer som angår virksomheten. Andelen som svarer "ja" på dette spørsmålet er betraktelig mindre i Oslo enn i landet for øvrig (60 etater i Oslo og 29 i landet for øvrig), men dette *kan* skyldes tilfeldigheter siden utvalgene er så små.

### **7.2.6 Arkivmagasinet**

Arkivmagasinet, som utgis av Riksarkivet, er et tidsskrift for blant annet arkivskapere i forvaltningen. Én tredjedel av lederne sier at de kjenner til tidsskriftet. Av disse mener noe over en tredjedel (37 prosent) at det er relevant mens tre av fem (60 prosent) ikke har noen mening. Hovedinntrykket er med

---

andre ord at kjennskapen er lav og det totalt er et svært lite antall som finner bladet relevant.

### **7.3 Forsker- og studentundersøkelsene**

Undersøkelsen av historieforskere og undersøkelsen av hovedfagsstudenter i historie ble gjennomført som to separate undersøkelser. Tema for begge var bruk og evaluering av arkivverkets tjenester. Forskerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 16. til 24. januar, studentundersøkelsen i perioden 24. januar til 1. februar 2002.

I det følgende presenterer vi undersøkelsesresultatene sammen fordi mange av spørsmålene var de samme. Dermed kan svarene i de to undersøkelsene i stor grad sammenholdes.

#### **7.3.1 Metode**

Populasjonen for forskerundersøkelsen består av vitenskapelig ansatte ved historisk institutt ved alle universiteter i Norge, samt de av våre høyskoler som har historikere i den vitenskapelige staben. Totalt var dette 170 personer. 89 forskere ble telefonintervjuet. Av forskerne Opinion kontaktet, nektet kun én person å la seg intervjuet. Dette er ifølge Opinion et meget lite antall for denne typen undersøkelse.

Populasjonen for **studentundersøkelsen** består av hovedfagsstudenter i historie ved de fire universitetene i Norge. Totalt var dette 643 personer. Utvalget er utformet representativt etter antall hovedfagsstudenter ved det enkelte lærested. 150 studenter ble intervjuet. 31 nektet å la seg intervjuet.

Av de som ble intervjuet i de to undersøkelsene, arbeidet fire av fem i hovedsak med nyere historie i sin forskning. Det gjaldt både for forskerne og for hovedfagsstudentene. Videre arbeidet tre av fem forskere og ca 70 prosent av studentene i hovedsak med norsk historie.

#### **7.3.2 Kontakt**

En langt større andel av forskerne enn av studentene har hatt kontakt med Arkivverket. Tre fjerdedel av forskerne har hatt kontakt med Riksarkivet, og tre av fem forskere med ett eller flere statsarkiv, mot bare henholdsvis litt over og noe under en tredjedel av studentene (henholdsvis 35 og 29 prosent). Likevel er det verdt å merke seg at nesten hver fjerde forsker *ikke* vært i kontakt med verken Riksarkivet eller noen av statsarkivene. Dette gjelder 17 prosent av de mannlige forskerne og hele 43 prosent av de kvinnelige.

For studentenes vedkommende har nesten halvparten (47 prosent) ikke vært i kontakt med Arkivverket. Studenter som er blitt oppfordret av sin veileder til å benytte materiale fra Arkivverket, har i langt større grad enn andre studenter vært i kontakt. Dette må sees i lys av studentenes oppgavetema. Ut fra

---

materialet kan vi ikke si noe om hvorvidt studentene ville fulgt oppfordringen om å ta kontakt med Arkivverket dersom det ikke samtidig var relevant i forhold til oppgaven de arbeidet med.

Den alt overveiende formålet for kontakten med Arkivverket er å fremskaffe materiale til egen forskning eller oppgave. Dette gjelder nesten hundre prosent av forskerne, men også tre fjerdedeler av hovedfagsstudentene. Litt over en fjerdedel av forskerne (28 prosent) har kontaktet Arkivverket for å få materiale til veiledning og undervisning, og nesten 15 prosent for å drive veiledning av studentene. 15 prosent av studentene har vært der på omvisning.

Både forskerne og hovedfagsstudentene foretrekker å henvende seg til Arkivverket ved personlig fremmøte. Men forskerne benytter seg i mye større grad enn studentene også av andre kontaktformer. Mens 71 prosent av forskerne har benyttet telefon som kontaktmåte, er andelen blant studentene 23 prosent, og mens 37 prosent av forskerne har benyttet Internett som kontaktmåte, er andelen blant studentene 11 prosent.

Den alt overveiende delen av forskere (90 prosent) som ikke har hatt kontakt med Arkivverket, oppgir i all hovedsak at andre typer kilder er mer relevante. Rundt halvparten av forskerne og 70 prosent av studentene sier rett og slett at de ikke har hatt behov. Ingen – verken blant forskerne eller studentene – skylder på dårlige muligheter for informasjon og bestilling av materiale fra Arkivverket. Men rundt en fjerdedel av forskerne (24 prosent) og en noe mindre andel av studentene (13 prosent) oppgir at andre typer kilder er mer tilgjengelige.

### **7.3.3 Vurdering av tjenestene**

De som har hatt kontakt med Arkivverket, er totalt sett godt tilfredse de tjenestene som tilbys. Slår vi sammen ”svært” og ”nokså” fornøyd, er der i realiteten ingen forskjell mellom forskere og studenter. 91 prosent av forskerne og 84 prosent av studentene er fornøyd. Forskerne er likevel litt mer moderate enn studentene da den største andelen forskere oppgir ”nokså fornøyd”. Bare fire prosent av forskerne og tre prosent av studentene er nokså eller svært misfornøyd.

Det langt flere forskere enn studenter som oppgir at de har brukt de ulike tjenestene. Både for forskere og studenter ligger kataloger i ekspedisjonen på topp med henholdsvis 90 prosent for forskerne og 65 prosent for studentene. For forskere følger deretter Arkivmagasinet, Håndbok for Riksarkivet, Riksarkivets kildeutgaver og Samkatalogen for privatarkiv. Disse er brukt av fra 81 og ned til 58 prosent. Etter katalogene følger for studentene fremfinning av materiale, Håndbok for Riksarkivet, informasjonssøk på Internett og Digitalarkivet med fra 39 og ned til 26 prosent. Bare én tjeneste er om lag like mye brukt av studentene som av forskerne, nemlig hjelp til framfinning av

---

materiale. Kataloger i ekspedisjonen og Håndbok for Riksarkivet er med andre ord på topp som tjenester for begge grupper.

Bare én tjeneste er brukt av mer enn halvparten av studentene mens fem av tjenestene er brukt av over halvparten av forskerne. En fjerdedel av studentene har ikke brukt noen av tjenestene. Ingen forskere er i denne gruppen.

På spørsmål om hvor viktige de enkelte tjenestene er, scorer kataloger i ekspedisjonen og fremfinning av materiale blant de tre viktigste både blant forskere og studenter. På en skala fra én (lite viktig) til ti (svært viktig) plasserer forskerne kataloger i ekspedisjonen på 8,4, fremfinning av materiale på 7,0, og hovedkatalogen på Internett og Håndbok for Riksarkivet på 6,8 hver. Studentene plasserer på sin side hjelp til skrifttydning på topp (8,8) og deretter fremfinning av materiale (7,5) og kataloger i ekspedisjonen (7,4). Bunnplassering får blant forskerne Arkivmagasinet (4,9), Riksarkivarens skriftserie (4,6) og hjelp til skrifttydning (4,5), og blant studentene Hovedkatalogen på internett (6,3, Arkivmagasinet (5,8) og Riksarkivarens skriftserie (5,2).

Det er verdt å merke seg at mens Arkivmagasinet og Riksarkivarens skriftserie scorer blant de tre laveste hos begge grupper, har forskere og studenter diametralt motsatt syn på viktigheten av hjelp til skrifttydning og hovedkatalog på Internett! På den annen side har bare åtte prosent av studentene og 22 prosent av forskerne benyttet hjelp til skrifttyding. Med så små utvalg må vi være varsomme med konklusjonene.

Forskerne og studentene ble også bedt om å oppgi hvor tilfredse de var med de ulike tjenestene. Den samme skalaen fra én til ti ble benyttet her.

De fire tjenestene på topp var for forskerne Håndbok for Riksarkivet og kataloger i ekspedisjonen, som begge fikk 7,6 poeng, pluss framfinning av materiale og Riksarkivets kildeutgaver som begge fikk 7,3 poeng. Blant studentene kom fremfinning av materiale og Riksarkivets kildeutgaver høyest, begge med 8,1 poeng mens hjelp til skrifttyding kom på tredjeplass med 8,0 poeng.

De tre tjenestene forskerne var minst tilfredse med, var Arkivmagasinet og Hovedkatalog på Internett, begge med 6,2 poeng og deretter informasjonssøk på Internett med 5,8 poeng. For studentene var det Samkatalogen for privatarkiv og Riksarkivarens skriftserie (begge 7,2) og Hovedkatalogen på Internett (7,1).

Vi ser at både forskere og studenter begge er tilfredse med fremfinning av materiale og Riksarkivets kildeutgaver, mens de er mindre tilfredse med hovedkatalogen på Internett.

---

#### **7.3.4 Arkivmagasinet**

Arkivmagasinet blir lest langt mer av forskerne enn av studentene. Nesten 31 prosent av forskerne leser tidsskriftet regelmessig og nærmere halvparten når det inneholder relevante artikler. De tilsvarende tallene for studentene er henholdsvis sju og 17 prosent.

Hele 69 prosent av studentene leser aldri Arkivmagasinet. Blant forskerne er det bare 15 prosent som aldri leser det.

---

## REFERANSER

<b>Tittel:</b>	Ut av skapet. Arkivverket og brukerne. Grunnlag for kommunikasjonsstrategi
<b>Forfatter(e):</b>	Ingri Assum og Ellen Hov-Aanæs
<b>Statskonsults rapportnummer:</b>	2002:10
<b>Prosjektnummer:</b>	602
<b>Prosjektnavn:</b>	Informasjonsstrategi for Arkivverket
<b>Prosjektleder:</b>	Ingri Assum
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Riksarkivet
<b>Resymé:</b>	Fire eksterne brukerundersøkelser og én intern intervjuundersøkelse av Riksarkivets ledelse gir totalt et positivt bilde av brukernes syn på informasjon og tjenester fra Arkivverket. Etaten er kjent og oppfattes som viktig for samfunnet, og forskere og studenter er tilfredse med tjenestene. På grunnlag av analysen kommer Statskonsult med el del anbefalinger til Arkivverket om forholdet til målgruppene, utvikling av informasjonskanaler og organisering og planlegging av informasjonsarbeidet.
<b>Arbeidsområde:</b>	Kommunikasjonsutvikling
<b>Emneord:</b>	Riksarkivet, Arkivverket, brukerundersøkelser, målgrupper, informasjonsutvikling, kommunikasjonsplanlegging
<b>Dato:</b>	5. juni 2002
<b>Sider:</b>	43
<b>Utgiver:</b>	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO