

Kandidatnummer I20

Søk og gjenfinning i arkivdanningsfasen

Bacheloroppgave 2017
Bachelor i arkivvitenskap
Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag

Sammendrag

Hensikten med denne oppgaven er å undersøke hvorvidt søk og gjenfinning i arkivfasen er et problem for ansatte i offentlige organer i Norge. Jeg har utført en mindre spørreundersøkelse i to departementer for å kartlegge hvordan de ansatte går frem for å søke, og hvorvidt de finner det de søker etter.

Det er i arkivdanningsfasen at fremtidens arkiver skapes, og det er derfor strenge krav til hva som skal registreres i arkivene og hvordan dette skal gjøres. Måten denne informasjonen registreres på i arkivet, legger premissene for i hvilken grad de er gjenfinnbare i etterkant. Ettersom de fleste offentlige organer benytter sak- og arkivløsninger, vil de ansatte hele tiden ha kort vei til informasjonen i arkivet. Det er allikevel ikke gitt at de er i stand til å finne denne informasjonen. Dette avgjøres både av kjennskapen til søkefunksjonalitet, kompetanse på denne funksjonaliteten, og hvordan man selv velger å utnytte dette.

Jeg har delvis basert meg på teori fra biblioteks- og informasjonsvitenskapen. Innen dette fagområdet er det et stort fokus på brukernes fremgangsmåte ved søk og gjenfinning. Denne teorien kan med hell også overføres på søk i sak- og arkivløsninger. Dette kan gi bedre forutsetninger for å avdekke hvilke problemer de ansatte eventuelt har knyttet til søk og gjenfinning.

En bacheloroppgave er av et så begrenset omfang at den ikke er egnet til å kartlegge hele dette feltet, men jeg ønsker å sette fokus på det med denne oppgaven. Mitt håp er at noen i nær fremtid ser nærmere på dette i større skala.

Innhold

Sammendrag	2
1. Innledning og problemstilling	4
1.1. Bakgrunn	4
1.2. Avgrensninger	4
2. Metode.....	5
2.1. Kvalitativ og kvantitativ metode.....	5
2.2. Bruk av spørreundersøkelse til datainnsamling	5
3. Tidligere forskning	8
3.1. Tidligere undersøkelser.....	8
3.2. Information seeking og Information searching.....	9
4. Standarder og regelverk	11
4.1. NOARK – krav til søkefunksjonalitet.....	12
5. Analyse av spørreundersøkelsen	14
5.1. Ferdigheter	15
5.2. Bruksmønster	18
6. Drøfting	19
6.1. Information seeking behaviour	25
7. Konklusjon	26
Litteratur.....	28
Vedlegg 1 – Spørreundersøkelse.....	30
Vedlegg 2 – Resultat av spørreundersøkelsen.....	33

1. Innledning og problemstilling

De aller fleste offentlige organer benytter i dag sak- og arkivløsninger, hvor saksbehandlingen er integrert i arkivsystemet. Dette bidrar blant annet til bedre dokumentfangst, ettersom det legges opp til at dokumentene produseres i arkivet. En av utfordringene knyttet til bruken av denne typen systemer, er gjenfinning av informasjonen som er lagret i dem. Lagringen og struktureringen av informasjonen skjer etter bestemmelser i arkivrettede lover, forskrifter og standarder. Dette kan medføre at informasjonen oppleves vanskeligere tilgjengelig for de daglige brukerne av arkivet, de som skal produsere og bruke dokumentasjonen i det daglige arbeidet.

Med denne oppgaven vil jeg forsøke å besvare følgende spørsmål: er søk og gjenfinning i arkivene et problem for de ansatte i organisasjoner som bruker elektroniske sak- og arkivløsninger?

1.1. Bakgrunn

Bakgrunnen for valg av problemstilling er min egen erfaring med dette, etter snart ni år som arkivmedarbeider i forskjellige offentlige organer. I rollen som brukerstøtte har jeg møtt mange ansatte som sliter med å forstå hvordan de kan søke i sak- og arkivløsningen på en måte som gjør at de finner sakene og dokumentene som er relevante for dem. Flere har uttrykt at søkefunksjonaliteten er kronglete i bruk, og at det er vanskelig å vite hva man kan søke etter, og hvordan. I samtaler med ansatte i samme rolle i andre offentlige organer, har jeg fått bekreftet inntrykket av at dette er noe mange synes er vanskelig. Konsekvensene av dette kan i verste fall være at ansatte bruker mye tid på å strukturere informasjon i private arkiver i stedet, for eksempel e-postbokser og filområder, og at saksdokumenter aldri finner veien til arkivet fordi ansatte er redd for at de skal bli borte for dem. Tilbakemeldingen er ofte at det er den tekniske løsningen som er vanskelig å bruke, men jeg mener det er verdt å undersøke hvorvidt dette er et utbredt problem, og om det i så fall stikker det dypere enn arbeidsverktøyet. Dette verktøyet er tross alt utformet på bakgrunn av regelverk og standarder.

1.2. Avgrensninger

Jeg har valgt å avgrense oppgaven til å primært gjelde norske forhold. Dette er gjort med tanke på å begrense omfanget av regelverk, standarder og annet som legger premisser for oppbygging av systemer, arkivdrift og tilsvarende. Allikevel mener jeg dette ikke begrenser

mulighetene til å støtte seg på utenlandsk litteratur og undersøkelser omkring temaet, da disse kan inneholde en del generelle eller allmenngyldige funn som vil være relevante også sett fra et norsk perspektiv.

2. Metode

2.1. Kvalitativ og kvantitativ metode

Når man gjør seg nytte av kvantitativ metode, begynner man typisk med å utforme en hypotese basert på eksisterende litteratur og forskning. Deretter samler man inn data med sikte på å underbygge eller rive ned hypotesen (Pickard 2013 s. 18). Denne fremgangsmåten er dog ikke unik for kvantitativ forskning, den kan også være en del av prosessen ved bruk av kvalitativ metode. Forskjellen i bruk av datainnsamling i disse to metodene, er primært hvilke data man samler inn og hvordan man bruker dem.

Kvantitativ metode brukes gjerne i undersøkelser hvor hyppighet, mengde og andre kvantifiserbare størrelser er sentrale for å underbygge eller avkrefte en hypotese, og på denne måten gi ny kunnskap (De nasjonale forskningsetiske komiteene 2010 1.-4. avsnitt). Innen kvalitativ metode fokuseres det mer på det menneskelige aspektet og rike data, og utvalget er gjerne utformet for å sikre størst mulig variasjon eller mest mulig typiske tilfeller (Patton, etter Pickard 2013 s. 14).

I denne undersøkelsen er det kvalitativ metode som er benyttet, ettersom hensikten er å se på hvorvidt et problem eksisterer i en gitt gruppe, og eventuelt omfanget av dette problemet. Noe statistikk legges til grunn, men analysen går en del lenger enn det som ville vært naturlig innenfor kvantitativ metode, og det er umulig å konkludere kun på bakgrunn av statistikken jeg har utformet på bakgrunn av datainnsamlingen. Dessuten analyseres dataene og settes opp mot funn fra lignende undersøkelser, hvor fokuset er på menneskelige faktorer og ikke kvantifiserbare størrelser.

2.2. Bruk av spørreundersøkelse til datainnsamling

For å skaffe til veie et datagrunnlag i møtet med problemstillingen jeg har valgt, bestemte jeg meg for å gjennomføre en mindre spørreundersøkelse i et lite antall offentlige organer. Hensikten med spørreundersøkelsen er å avdekke hvordan de ansatte i disse organisasjonene forholder seg til og opplever søkeprosessen i sak- og arkivløsningen. Spørreundersøkelsen ble

gjennomført elektronisk, ved at en lenke til undersøkelsen ble distribuert i organisasjonene. Jeg benyttet SurveyMonkey til dette formålet¹. Ingen opplysninger om respondentene ut over aldersgruppe, kjønn og stillingstype ble samlet inn.

I utarbeidelsen av spørreundersøkelsen forsøkte jeg å basere meg på en sjekklister hos Alison Pickard, som beskriver ti steg man burde ta hensyn til når man utarbeider en slik undersøkelse. Spørsmålene må ha en klar sammenheng, og man bør begynne med en kort introduksjon for å gi eventuelle instruksjoner. I tillegg bør spørsmålene være konsise, de bør være formulert tydelig uten for eksempel tekniske begreper, de skal ikke være ledende, og man bør unngå spørsmål som kan oppfattes som støtende. Undersøkelsen bør være lett å gjennomføre på kort tid, og ha en logisk rekkefølge. Dessuten bør den ikke bestå av for mye tekst eller for mange lange spørsmål. Til sist bør man naturligvis ha en klar formening om hvilke data man ønsker å samle inn og hvordan man tenker seg å bruke dataene før man utformer undersøkelsen (Pickard 2013 s. 209).

Da jeg utarbeidet spørsmålene, la jeg mye vekt på logisk rekkefølge og minimal tidsbruk for respondentene. Jeg ønsket å unngå innviklede spørsmål, og respondenter som gir seg underveis i undersøkelsen fordi de ikke finner den interessant. Det er dessuten en fare for at respondenter som mister fokus, ikke tar skikkelig stilling til svaralternativene og kun ønsker å gjøre seg ferdig. Jeg tror ikke sistnevnte feilkilde har gjort noe utslag i undersøkelsen, til det var den for kort. Samtidig mener jeg spørsmålene jeg valgte å stille var egnet til å gi et godt grunnlag for en senere analyse, hvor særlig oppfatningen av hvordan man selv behersker søkefunksjonaliteten var tiltenkt en sentral rolle.

Spørreundersøkelsen består primært av lukkede spørsmål, hvor kun et fåtall åpner for kommentarer dersom alternativene ikke passer. Det var også ønskelig å komponere flest mulig spørsmål ut fra Likert-skalaen, med svaralternativer gradert fra «svært liten grad» til «svært stor grad» av enighet, ettersom resultatene vil bli enklere å sammenstille (Likert, gjengitt etter Pickard 2013 s. 211, 213-214). Det er også et knippe demografiske spørsmål med i undersøkelsen. Det anbefales ikke å plassere denne typen spørsmål først i en undersøkelse, og man bør heller ikke inkludere denne typen spørsmål uten at de har et klart formål (Pickard 2013 s. 210). Jeg valgte allikevel å legge disse inn først i undersøkelsen, for å varme opp respondentene med en litt lett start. De er tatt med i undersøkelsen fordi jeg mener

¹ <http://www.surveymonkey.com>

det vil være interessant å se om det er forskjeller mellom kvinner og menn, mellom ulike aldersgrupper, og om stillingen man har betyr noe for forholdet til søk og gjenfinning.

Under utarbeidelsen av spørreundersøkelsen ble det etter hvert ganske klart for meg at den måtte omfatte flervalgsspørsmål for å gi et godt nok datamateriale. Som nevnt ønsket jeg i utgangspunktet å basere mest mulig av undersøkelsen på svar ut fra en skala, men etter mitt skjønn ville det gjort kartlegging av bruksmønster og informasjonsinnhenting for vanskelig.

Jeg forespurte fem departementer om mulighet for å gjennomføre undersøkelsen hos dem. Departementene ble valgt fordi de representerer øverste forvaltningsnivå, og omfatter flere forskjellige fagområder. Samtidig er typen saker departementene jobber med, om enn mangefasetterte, stort sett av samme karakter på tvers av departementene. De ansatte jobber opp mot en politisk ledelse, og vil være avhengige av å raskt sette seg inn i pågående og tidligere saker for å løse sine daglige oppgaver. I tillegg bruker de forespurte departementene samme sak- og arkivløsning, Acos WebSak Fokus.

Å gjennomføre undersøkelsen i organisasjoner som bruker samme sak- og arkivløsning var tilsiktet. Dette er gjort for å unngå at tekniske finurligheter knyttet til søkemulighetene gir utslag i resultatene fra undersøkelsen. I tillegg har organisasjonene grovt sett samme type oppgaver innenfor ulike fagfelt, og vil dermed bruke sak- og arkivløsningen på tilnærmet samme vis. Samtidig vil eventuelle kulturforskjeller i de to organisasjonene kunne gjøre utslag i resultatene, dersom det er en overvekt av respondenter fra den ene organisasjonen.

Undersøkelsen ble distribuert til de ansatte i to departementer, med til sammen cirka 330 potensielle respondenter. Totalt 104 personer besvarte undersøkelsen, altså cirka 30% av de spurte. Fristen for besvarelse var på knappe to uker, og jeg mener derfor dette må regnes som en god svarprosent. Målsettingen var i utgangspunktet mellom 50 og 100 respondenter. Undersøkelsen ble distribuert som en lenke, og det var derfor mulig for samme person å besvare den flere ganger. Lenken kan også ha blitt distribuert videre til personer utenfor disse organisasjonene. Begge deler er risikoer ved «upersonlige» undersøkelser av denne typen (Pickard 2013 s. 222). Jeg velger dog å anta at dette ikke har forekommet, og at det i motsatt fall har vært i et så begrenset omfang at det ikke vil ha gjort seg nevneverdige utslag i datamaterialet.

I og med at lenken til undersøkelsen ikke var personlig, og at svarene på spørsmålene som stilles ikke er egnet til å kunne identifisere respondentene, var det ikke nødvendig å innhente godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD) for å gjennomføre undersøkelsen.

Det ble verifisert da jeg forsøkte å fylle ut skjemaløsningen på nettsiden deres, og fikk tilbakemelding om at det ikke var plikt til å søke godkjenning for denne typen undersøkelser.

3. Tidligere forskning

Det finnes en del litteratur som tar for seg søk og gjenfinning basert på klassifikasjonssystemer. I denne oppgaven har jeg valgt å unngå klassifikasjon, da jeg er usikker på i hvilken grad dette brukes av de ansatte i organisasjonene jeg har gjennomført spørreundersøkelsen hos. Det kan dessuten stilles spørsmålsteget ved i hvilken grad klassifikasjonssystemet har noen praktisk nytteverdi for søk og gjenfinning for brukerne av arkivet i arkivdanningsfasen (Rytterager 2015 s. 18-20). Selv om klassifikasjonssystemet er velegnet til formål som bevarings- og kassasjonsutførelse eller forskning innenfor spesifiserte felt eller sakstyper, er det uklart hvorvidt det fortsatt har noen verdi som gjenfinningssystem ut over dette (Rytterager 2015, s. 19). Det er dessuten sjelden noe klart brukerfokus knyttet til utviklingen av klassifikasjonssystemer, man fokuserer snarere på å fange dokumentenes kontekst (Henttonen 2015, s. 483). Dette gjenspeiles i at klassifikasjonssystemene ofte oppleves som vanskelig i bruk og lite intuitive, og at opplæring i bruken av disse ikke alltid er nok for å bøte på dette (Singh et al 2007 s. 166-169, Madden 2016 s. 71-72).

Overgang til funksjonsbasert klassifikasjon kan gjøre klassifikasjonssystemet mer relevant til bruk som verktøy for søk og gjenfinning, men jeg har vurdert det dithen at oppgaven ville blitt for omfattende om også dette skulle vært utredet. Det er dessuten veldig få organisasjoner som bruker funksjonsbasert klassifikasjon i Norge i dag, og det vil derfor være vanskelig å høste erfaringer og måle effekter av dette. Jeg har derfor ikke innhentet data knyttet til bruk av klassifikasjonssystemer i min undersøkelse.

3.1. Tidligere undersøkelser

Innen arkivfaget er det gjort flere undersøkelser knyttet til søk og gjenfinning, med forskjellige utgangspunkt. Det er gjort noen undersøkelser knyttet til søk og gjenfinning i elektroniske sak- og arkivløsninger (Electronic Document and Records Management Systems, EDRMS), som er relevante å bruke som sammenligning i denne oppgaven.

Pauline Singh, Jane Kloabs og Karen Anderson gjennomførte i 2007 en undersøkelse blant en gruppe brukere i fire ulike organisasjoner i Australia. De har da undersøkt hvordan brukerne av elektroniske sak- og arkivløsninger søker, gjennom å observere og intervjuer. Formålet med

undersøkelsen har vært å se om det er samsvar mellom hvordan brukerne søker, og hvordan organisasjonen har implementert sin arkivdanningspraksis i henhold til ISO 15489.

Undersøkelsen viste at praksisen var i tråd med standarden, og at brukerne først og fremst foretrakk å søke i metadatafelter, fremfor å for eksempel bruke klassifikasjonssystemet (Singh et al 2007, s. 174-175). Modellen som er brukt i denne undersøkelsen, er den samme som Pauline Joseph har brukt i sin undersøkelse.

Pauline Josephs undersøkelse fra 2010 er fra Australia, og er en doktoravhandling. Hun har tatt for seg fire organisasjoner og deres bruk av sak- og arkivløsninger, samt hvordan brukerne søker i disse. Undersøkelsen omkring brukernes tilnærming til søk og gjenfinning er gjort gjennom intervjuer, og er basert på en syvtrinnsmodell som skal beskrive hele søkeprosessen fra start til slutt. Denne hypotetiske modellen ble bekreftet, og viser blant annet at grundig og tilpasset opplæring i søk og gjenfinning er viktig for å sikre at brukerne selv settes i stand til å finne informasjon på egen hånd (Joseph 2010, s. 242-243).

Anneli Sundqvist sin doktoravhandling fra 2009 er en undersøkelse av hvordan og hvorfor arkivmateriale brukes i to offentlige organer i Sverige, og hvordan interne og eksterne brukere finner frem i materialet (Sundqvist 2009, s. 4-5). I de to organisasjonene har ikke alle ansatte selv tilgang til journalen, og utfører derfor søk ved å be arkivtjenesten søke opp informasjon for dem. Undersøkelsen er allikevel relevant, ettersom den sier mye om hva slags informasjon brukerne har behov for, i hvilke sammenhenger, og hva motivasjonen for å finne denne informasjonen er.

Cassandra Maddens undersøkelse fra 2016 er en masteroppgave innen Information Technology, og undersøker bruken av en elektronisk sak- og arkivløsning i en offentlig etat i Australia. Undersøkelsen tar for seg alle aspekter ved bruken av systemet, samt bruk av SharePoint. Den er utført gjennom intervjuer og observasjoner, og det er viktig å merke seg at organisasjonen hadde brukt systemet i ca ni år da undersøkelsen ble gjennomført. Madden så at det blant brukerne av systemet var en del frustrasjon knyttet til søk og gjenfinning, fordi brukerne opplevde at de ikke behersket denne funksjonaliteten (Madden 2016, s. 71). Brukerne mente selv at de hadde behov for mer og bedre opplæring generelt, og det var ofte behov for å søke hjelp hos fagpersonell (Madden 2016 s. 62, 64).

3.2. Information seeking og Information searching

I undersøkelsene jeg har valgt å sammenligne med, brukes elementer fra Library and Information Sciences (LIS) aktivt. Derfor vil jeg forsøke å gjøre rede for noen av de viktigste

begrepene og modellene her. Innen bibliotek- og informasjonsvitenskapen brukes begrepet Information seeking om den delen av søkeprosessen som omfatter brukerens interaksjon med et system, hvor hensikten er å finne informasjon som kan være lagret der (Xie 2009, s. 2592). Innunder dette begrepet hører Information searching, som i større grad tar for seg de små handlingene man utfører i søkeprosessen, for eksempel endringen av et kriterium underveis i søkeprosessen (Xie 2009, s. 2592), eller med andre ord selve søket man utfører (Bates 2009, s. 2384). Disse prosessene foregår som regel mot et Information Retrieval (IR)-system (Xie 2009, s. 2592). Hovedforskjellen mellom Information Retrieval og Information seeking er fokuset. Innen IR er det systemet som er fokuset, mens det innen Information seeking er brukeren som er i fokus. Det vil si at innen IR er man mer interessert i hvordan en spørring i et søk stemmer overens med hvordan det som søkes etter er representert i systemet, mens man innen Information seeking er mer opptatt av brukernes tilnærming til søket og hva som påvirker søkeprosessen (Lin 2010, s. 2184). Disse to begrepene henger altså tett sammen, men har ulikt fokus. Information searching kan igjen sees som en mer spesifisert tilnærming til Information seeking.

Et informasjonsbehov (Information need) kan defineres som gapet mellom det brukeren allerede kjenner til, og det brukeren ønsker å få kjennskap til (Ingwersen, gjengitt etter Lin 2010, s. 2185). Man tilegner seg ny informasjon for å dekke et behov, og dette behovet kan oppstå av flere årsaker. For ansatte i en organisasjon, vil dette behovet typisk oppstå når man skal utføre en oppgave (Sundqvist 2009, s. 211).

Flere modeller for å beskrive Information Seeking er utarbeidet, både med fokus på manuelle og elektroniske systemer. Et godt eksempel er Gary Marchioninis modell fra 1995, som beskriver Information Seeking som en prosess med flere underprosesser, som igjen er gruppert i tre kategorier: forstå, planlegge og utføre, og evaluere og bruke. I første kategori anerkjenner og definerer man informasjonsbehovet sitt, i neste kategori formulerer og utfører man selve søket, mens i siste kategori evaluerer man resultatet og avgjør om man har funnet det man leter etter, eller om man skal gjøre et nytt søk (Marchionini, etter Joseph 2010 s. 76-77). Denne og lignende modeller er i og for seg gode til sitt formål, men ikke nødvendigvis tilpasset søk i sak- og arkivløsninger.

Joseph har benyttet en hybridmodell for Information searching, med elementer fra både Information seeking/searching og Information retrieval (Joseph 2010 s. 78-79). Modellen er lik den Singh, Klobas og Anderson har benyttet i sin undersøkelse (Singh et al 2007 s. 150-151). Denne modellen består av sju steg, og beskriver søkeprosessen fra den som skal søke

blir klar over behovet for informasjon, til søket avsluttes. Brukeren starter søket ved å identifisere behovet for informasjon, samtidig som man gjør seg opp en formening om hvor tilgjengelig denne informasjonen er. Deretter velger man en strategi for å gjenfinne informasjonen. Denne strategien avhenger av hvor lett tilgjengelig brukeren oppfatter at informasjonen er: for eksempel kan den være tilgjengelig som en favoritt et sted, eller man må søke. I neste steg utfører man gjenfinningsstrategien man har valgt. Deretter evaluerer man resultatet av søket, som regel en liste med søketreff, og tar stilling til om det er behov for å spisse søket. Det neste steget er å undersøke det man antar er informasjonen man søkte etter, for eksempel ved å åpne et dokument. Deretter tar man stilling til om søket var vellykket, eller om man må gjøre nye søk. Siste steg er å avslutte søket, enten fordi det var vellykket, eller fordi man har behov for assistanse. En del gir også opp (Singh et al 2007, s. 150-151)

Denne modellen er tilpasset bruk mot sak- og arkivløsninger, og jeg kommer derfor til å basere meg på denne i min drøfting, da den vil gi bedre grunnlag for sammenligning av resultater mellom undersøkelsene. Jeg vil allikevel ikke forsøke å putte mine resultater inn i denne modellen, da min undersøkelse ikke er av et omfang som tilsier at det vil være mulig. Jeg vil i stedet se nærmere på enkeltsteg i modellen.

4. Standarder og regelverk

Lovverket knyttet til arkiv og arkivdanning i Norge er ganske oversiktlig, om enn omfattende. Det viktigste regelverket som styrer registrering i arkivdanningsfasen, er arkivforskriften og offentleglova. Begge sier noe om hva som skal registreres i arkivet. Dette legger igjen føringer for mulighetene for gjenfinning i arkivet. Arkivforskriftens §§ 2-6 og 2-7 sammen med offentleglovas § 4 er kanskje det nærmeste vi kommer et regelverk som sier noe om gjenfinning i arkivdanningsfasen.

Formålet med offentleglova er å sikre innbyggernes rett til å få innsyn i forvaltningens prosesser og dokumenter, og på den måten sikre åpenhet og gjennomsiktighet (Offentleglova (2006), § 1). I lovens § 4 defineres dessuten dokumentbegrepet, og § 10 viser til at organet skal føre offentlig journal etter bestemmelsene i arkivloven med forskrifter.

Arkivforskriftens § 2-6 er viktig i denne sammenhengen, fordi den bestemmer at organet skal journalføre alle dokumenter som regnes som saksdokumenter etter offentleglovas § 4. I tillegg sier § 2-7 at dokumenter som journalføres, skal føres i journalen på en slik måte at

dokumentet lar seg identifisere. I tillegg listes noen kriterier for journalføring opp. I siste punktum kommer kravet om at dokumenter som hører sammen, skal registreres i samme sak eller på annen måte knyttes sammen.

Disse bestemmelsene sier mye om hvordan dokumenter skal registreres for å sikre at de kan gjenfinnes, men jeg mener ordlyden i disse bestemmelsene indikerer at det er offentlighetens behov for gjenfinning i journalen for å sikre retten til innsyn som veier tyngst. I arkivforskriftens kapittel III tas gjenfinning opp, men da kun i tilknytning til periodisering, avslutning og avlevering av arkivmateriale.

Ellers bør det påpekes at arkivforskriften trådte i kraft for nesten 20 år siden, og baserer seg på fysisk arkiv i langt større grad enn virkeligheten er for de fleste offentlige virksomheter i dag. Forskriften er under revidering (Kulturdepartementet 2016).

4.1. NOARK – krav til søkefunksjonalitet

I Norge styrer Noark-standarden hvordan et sak- og arkivsystem skal bygges opp for å kunne godkjennes som system for journalføring og arkivering i et offentlig organ. Dette er hjemlet i arkivforskriftens § 2-9 og Riksarkivarens forskrift kapittel IX § 2-1 (Arkivverket 2015). Det er Riksarkivet som godkjenner disse systemene. Første versjon av standarden kom i 1984, og fra og med Noark 4 i 1999 har standarden lagt til rette for fullelektronisk saksbehandling og arkivering (Arkivverket 2015).

Standarden er blant annet utformet for at arkivfunksjonen i offentlige virksomheter skal kunne ivaretas etter gjeldende krav i lov- og regelverk (Riksarkivet 2016, s. 16-17, 23). I tillegg tilrettelegger den for integrasjoner mot saksbehandlingssystemer, slik at dokumentfangst kan sikres direkte fra disse. Dette er gjort ved å spesifisere et minimumskrav til funksjonalitet for slike systemer, og tilrettelegge for at dette kan utvikles som en integrert del av selve Noark-systemet (Riksarkivet 2016, s. 186).

I kapittel 5.9 i standarden omhandles gjenfinningsmulighetene i den indre Noark-kjernen. Her er det satt 15 funksjonelle krav til gjenfinning, hvorav 13 er obligatoriske. Det er et krav å ha en funksjon for å søke frem metadata, og det skal være mulig å lage logiske sammenstillinger av disse ved søk. Flere av kravene omfatter operasjoner for søk, herunder trunkering, datointervaller, før og etter dato-funksjon og boolske operasjoner. Det skal også være mulig med fritekstsøk i metadata, og i dokumenter dersom dokumentformatet støtter det. I tillegg skal man kunne gjenfinne dokumenter ut fra dokumentenes metadata, og det skal være mulig

å søke etter dokumenter. Søkeresultatene skal reflektere eventuell skjerming, og begrenses ut fra eventuelle tilgangskriterier. Til sist skal det være åpent for at søkefunksjonaliteten ikke skiller på store og små bokstaver (Riksarkivet 2016, s. 81-82).

Hensikten med kravene er at kjernen skal være i stand til å levere søkeresultater til det systemet som spør, basert på metadataene som er registrert (Riksarkivet 2016 s. 81). Kravene omfatter søk i metadatafelter og kombinasjoner av disse, samt krav om mulighet for søk i fritekst i felter hvor dette er mulig. Til sammen utgjør disse etter mitt syn gode muligheter for søk, men det fordrer naturligvis at den som søker har en viss kjennskap til hvilke metadatafelter som finnes, og hvordan dataene er strukturert.

I sak- og arkivløsningen mine respondenter benytter, WebSak Fokus, ser søkebildet slik ut:

The screenshot shows the 'Arkivsøk' search interface. It is divided into two main sections: 'Sak' and 'Journalpost'. Each section contains various search criteria with input fields and dropdown menus. The 'Sak' section includes fields for Saksnummer, Arkivdel, Sakstype, Sakstittel, Saksansvarlig, Adm. enhet, Journalenh., Ordningsprinsipp, Ordningsverdi, Tilgangsgruppe, Avgj. kode, Avskjerming, Paragraf, Merknadstekst, Saksdato fra-til, Obs. dato fra-til, Obs. komm, and Presedens. The 'Journalpost' section includes fields for DokNummer, JpID, Dok.Type, Jp-status, Tittel, Adm. enhet, Beh. type, Avskr. måte, Avskjerming, Paragraf, Saksbehandler, Prioritet, Avsender/Mottaker, A/M-ref., Adresse, Jp-kategori, Merknadstekst, Journaldato fra-til, Forfallsdato fra-til, Dokdato fra-til, and Eksped. dato fra-til. The interface is designed for detailed searching with many filters and date ranges.

I tillegg kan man begrense søkebildet til kun sak, journalpost eller dokument, for å få muligheten til å begrense mengden metadatafelter til kun de som er relevante for søket man skal utføre. Selve søkebildet er delt i to, og inneholder svært mange metadatafelter for både sak og journalpost. I alle nedtrekkfeltene kan man velge forhåndsdefinerte verdier, som navn på saksbehandler eller journalpoststatus, ellers er det lagt opp til flere fritekstfelter. Fritekstfeltene åpner for bruk av operatører, som for eksempel + eller -, for å søke på flere ord eller luke bort uønskede ord. Det er også lagt til rette for søk på dato, med mulighet for både start- og sluttdato. Disse feltene har en innebygget kalenderfunksjon, som gjør at datoformat ikke blir et problem. Til sammen gjør søkebildet at man har mulighet for å søke både svært bredt og veldig spesifikt, avhengig av hva man er på jakt etter. Søketreffene listes opp i et eget bilde når søket er gjennomført, og kan blas gjennom som en vanlig liste.

5. Analyse av spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen jeg har gjennomført, ble som nevnt distribuert som en lenke til alle ansatte i to departementer. Jeg valgte å legge opp til muligheten for å se nærmere på eventuelle demografiske forskjeller, basert på kjønn, stillingstype og alder. Stillingstypene er grovt sett fordelt på fire kategorier (saksbehandler, leder, arkivansatt, kommunikasjonsmedarbeider), hvor kategorien «saksbehandler» vil favne om de fleste ansatte. Denne kategorien er da tenkt å omfatte alle konsulenter, rådgiver og så videre som ikke har lederstilling, eller er tilsatt ved arkiv eller i en kommunikasjonsenhet. 81% av respondentene har en saksbehandlerstilling. Kjønnfordelingen forventet jeg å være omtrent 50-50, og endte opp med en 60-40-fordeling med en overvekt av kvinner. Innenfor de ulike aldersgruppene forventet jeg en overvekt i de midterste kategoriene, da det er naturlig at det vil være færre ansatte under 30 eller over 60 år. Av de 104 respondentene, var det 21 personer som befant seg utenfor aldersspennet 30-59. Ni av disse er yngre enn 30 år, tolv er 60 år eller eldre.

Selv om både utvalget og mengden respondenter i spørreundersøkelsen er begrenset på hver sin måte, mener jeg allikevel at resultatene vil kunne gi noen indikasjoner på hvordan søk og gjenfinning i sak- og arkivløsningen oppleves og utnyttes i departementene og lignende organisasjoner. Spørsmålene er utformet med tanke på at respondentene selv skal vurdere egne evner og forståelse, og svarene må tolkes på bakgrunn av dette. Det ligger alltid en risiko for at respondentene over- eller undervurderer seg selv i denne typen undersøkelser, og det vil naturligvis være ulik oppfatning mellom respondentene av hvor høyt eller lavt på en skala man skal plassere svaret i forskjellige tilfeller. «I noen grad» for en respondent kan bety «i stor grad» for en annen respondent, selv om de objektivt sett har samme oppfatning.

Etter å ha analysert undersøkelsen, ser jeg at det er noen elementer som med fordel kunne ha vært inkludert. Den kunne hatt et par spørsmål knyttet til søk i andre løsninger, for eksempel på Google, slik at eventuelle forskjeller i søkestrategier kunne kommet tydelig frem. Det mangler også et tidsperspektiv, for eksempel hvor lenge respondenten har vært ansatt. Dette kan ha noe å si for hvordan man velger å søke, fordi en nyansatt vil ha andre forutsetninger for å finne frem i materialet enn en som har vært ansatt i 20 år. Dessuten kunne det også vært forsøkt avdekket om respondentene for eksempel lager seg lister over interessante saksnumre. WebSak Fokus har egen funksjonalitet for dette, der man kan lagre interessante saker og dokumenter som favoritter. Selv om det ikke er omfattet av spørreundersøkelsen, vil jeg se

nærmere på dette fenomenet i drøftingen. I tillegg kunne et fritekstfelt med mulighet for å beskrive eventuelle utfordringer som ikke var dekket av undersøkelsen, ha vært verdifullt for å nyansere bildet noe. På tross av disse tingene, mener jeg undersøkelsen gir et godt grunnlag for videre drøfting.

5.1. Ferdigheter

På spørsmål om i hvilken grad respondentene opplever at de behersker søkemulighetene i sak- og arkivløsningen, svarer nesten 85% av de behersker denne i noen grad eller bedre. Av disse svarer 51% at de behersker den i noen grad. De aller fleste søker på saksnummeret dersom de har det tilgjengelig, ellers benyttes i all hovedsak datofelter, saksbehandler og saks- eller journalposttittel, eventuelt en kombinasjon av disse feltene. Fordelingen på de forskjellige skalaene er som forventet, med en overvekt på de midterste alternativene gjennom hele undersøkelsen. Allikevel vil det være interessant å analysere resultatene grundigere, for å avdekke eventuelle trender.

Det kanskje viktigste funnet i undersøkelsen, er at kun cirka 33% av de spurte oppgir å ha gode eller svært gode søkeferdigheter. I tillegg er det kun om lag halvparten som finner det de søker etter i stor eller svært stor grad. Dette indikerer på den ene siden at man ikke trenger ha svært gode søkekunnskaper for å kunne finne det man ønsker, men det forteller oss også at nesten halvparten av de ansatte bare i noen grad finner informasjonen de leter etter. Dette i seg selv er betenkelig, og jeg vil gå nærmere inn på dette under drøftingen.

Et annet viktig funn er at det ser ut til å være et spenn mellom behovet for å finne informasjon, og egen vurdering av evnen til å søke opp denne informasjonen. Cirka $\frac{3}{4}$ av de spurte oppgir at de har stort eller svært stort behov for å finne informasjon i sak- og arkivløsningen, mens kun $\frac{1}{3}$ oppgir at de i stor eller svært stor grad behersker søkemulighetene i det samme systemet. Cirka halvparten oppgir at de behersker søkemulighetene «i noen grad». Det interessante er at over halvparten av de som har svært stort behov for å finne informasjon i sak- og arkivløsningen, oppgir at de har gode eller svært gode søkeferdigheter. For de med kun stort behov for å finne informasjon her, er det kun $\frac{1}{3}$ som oppgir samme ferdighetsnivå (fig 1).

	I svært liten grad	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt
Q5: I stor grad	3,85% 2	5,77% 3	55,77% 29	32,69% 17	1,92% 1	68,42% 52
Q5: I svært stor grad	4,17% 1	8,33% 2	33,33% 8	37,50% 9	16,67% 4	31,58% 24
Totalt antall respondenter	3	5	37	26	5	76

Fig 1: I hvilken grad opplever du at du behersker søkemulighetene i sak- og arkivløsningen? Filtrert på svarene «i stor grad» eller «i svært stor grad» på spørsmål 5

I gruppen som oppgir svært stort behov for å finne informasjon i sak- og arkivløsningen, oppgir nesten halvparten at de bruker en halvtime eller mer på søk i uka. Tilsvarende for de med kun stort behov, er litt over ¼. Dette skyldes nok dels at de som har størst behov for informasjon, også er de som søker mest. Allikevel er det en betydelig forskjell i tidsbruken, særlig sett i lys av at gruppen som bruker mest tid på søk mener de behersker søkefunksjonaliteten bedre enn den neste gruppen. Antallet søkeforsøk per søk er dessuten ganske likt mellom de to gruppene. I den første gruppen er søkene noe mer komplekse enn i den siste gruppen. Det viser seg også at det er en større andel blant de som har størst behov for søking som finner det de søker etter.

Det interessante med disse resultatene, er at de kan indikere en sammenheng mellom egen vurdering av evnen til å søke, og hvor mye man søker. Denne trenden går også igjen i motsatt ende av skalaen. De som har svart at de behersker søkefunksjonaliteten i liten eller svært liten grad, oppgir at søkene de utfører er relativt enkle. De søker helst på saksnummer eller nøkkelord², søker i liten grad på kombinasjoner av flere felter, og spisser i liten grad søkene dersom de ikke finner det de søker etter. De oppgir dessuten at de ikke finner det de søker etter i noen særlig grad (fig 2). Dette kan sees som en naturlig konsekvens av at de ikke behersker søkefunksjonaliteten.

² Nøkkelord i undersøkelsen er ment som «enkelstående søkeord i fritekstfelt», men ikke definert eksplisitt. Ut fra egen kjennskap til organisasjonene hvor respondentene jobber, antar jeg at begrepet er forstått på samme måte. Arkivnøkkel/klassifikasjonssystem er ikke noe respondentene typisk har inngående kjennskap til.

	I svært liten grad	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt
Q6: I svært liten grad	33,33% 1	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	18,75% 3
Q6: I liten grad	7,69% 1	23,08% 3	61,54% 8	7,69% 1	0,00% 0	81,25% 13
Totalt antall respondenter	2	3	10	1	0	16

Fig 2: I hvilken grad finner du det du søker etter? Filtrert på svarene «I liten grad» eller «I svært liten grad» på spørsmål 6

Dessuten oppgir $\frac{3}{4}$ i denne gruppen at de bruker mindre enn en halvtime på søk i uka, og halvparten av disse igjen bruker mindre enn 20 minutter. Kun 12% av respondentene i denne gruppa forsøker mer enn fem ganger når de søker.

Selv om det kan se ut til å være en sammenheng mellom behov for og tid brukt på søking, og vurdering av egne evner, er det vanskelig å forklare hvorfor denne sammenhengen i så fall er der. Behersker man søket dårlig fordi man søker sjeldent, eller søker man sjeldent fordi man behersker søket dårlig? Antakeligvis er begge disse årsakssammenhengene gyldige for flere respondenter. Dog kan også rolle og arbeidsoppgaver spille inn. En ansatt som hovedsakelig jobber med lønnsoppgaver vil ikke nødvendigvis ha behov for å benytte søkefunksjonalitet i sak- og arkivløsningen særlig ofte, ettersom lønnsoppgavene kjøres i et eget system.

Vedkommende vil da antakeligvis oppleve søk i sak- og arkivløsningen som utfordrende, og vil neppe bruke mye tid på å lære seg funksjonaliteten heller. Dessverre fremgår ikke arbeidsoppgavene av undersøkelsen jeg har gjort, så dette blir bare en antakelse.

Kompetanse er viktig, og generell IKT-kompetanse har helt sikkert en innvirkning på hvordan brukerne behersker søkefunksjonaliteten i et såpass komplisert system som en sak- og arkivløsning tross alt er. Det er selvsagt fristende å anta at det er de eldre som sliter mest med dette, men i min undersøkelse er det ingenting som tyder på dette. I aldersgruppen 50+ oppgir 81,58% av respondentene at de behersker søkefunksjonaliteten i noen grad eller bedre. Ca $\frac{1}{3}$ oppgir at de behersker den i stor eller svært stor grad. Ser man på aldersgruppen 40-49, er det kun $\frac{1}{4}$ som oppgir samme ferdighetsnivå, og nesten like mange som mener de behersker funksjonaliteten i liten eller svært liten grad. Det er selvsagt mulig at denne aldersgruppen har et mer edruelig forhold til egne søkeferdigheter enn de som er eldre enn dem, men det er umulig å si noe om dette på bakgrunn av undersøkelsen som er gjort. Det kan også tenkes at de eldre brukerne har mer erfaring, og dermed kan ha lettere for å finne frem til saker og

dokumenter på bakgrunn av dette. Det er ikke slett ikke utenkelig at en erfaren saksbehandler vil kjenne saksgangen bedre enn en som er relativt nyansatt. Dog er det ikke nødvendigvis et samsvar mellom en ansatts alder og hvor lenge ansettelsesforholdet har vart, så jeg vil ikke legge for mye vekt på dette basert på mine data.

5.2. Bruksmønster

Søkeferdigheter er kun én side av saken, vel så viktig er det å se nærmere på bruksmønsteret til de som søker etter informasjon. Jeg har forsøkt å kartlegge grovt hva motivasjonen for å søke i sak- og arkivløsningen er hos respondentene. Her har det vært mulig å angi flere svaralternativer, ettersom de fleste antakeligvis har flere grunner til å søke etter informasjon. Som forventet er det mange som søker etter informasjon om en pågående sak, og det er også mange som ønsker å gjenbruke informasjon eller sikre lik behandling av like saker. I denne sammenhengen er det interessant å se på typen stilling respondenten har i organisasjonen, for å se om det er utpregede forskjeller i bruksmønsteret.

Blant saksbehandlerne er de aller fleste alternativene godt dekket. De fleste søker etter bakgrunnsinformasjon om en pågående sak eller undersøker hvordan en type sak har vært behandlet tidligere. 3/4 oppgir også at de søker for å gjenbruke informasjon, mens 69% leter etter informasjon om avsluttede saker. Blant lederne oppgir samtlige respondenter at de søker etter bakgrunnsinformasjon om pågående saker, mens kun et fåtall søker med tanke på gjenbruk av informasjon. Dette er ikke unaturlig, da ledernes rolle hovedsakelig er kvalitetssikring og godkjenning av saksbehandlerne produkt. I tillegg undersøker lederne hvordan saker er behandlet tidligere, og de leter i stor grad opp informasjon om avsluttede saker. Innen de andre stillingskategoriene var det så få respondenter at det ikke har noe for seg å undersøke bruksmønsteret.

Ser man på forskjellene mellom menn og kvinner, er det lite å hente. De kvinnelige respondentene oppgir i noe større grad at de finner det de søker etter enn mennene, og bruker i mindre grad sak- og arkivløsningen til å lete opp faktainformasjon. Dessuten søker de noe oftere på kombinasjoner av felter enn de mannlige respondentene. Ellers fortøner svarene seg som nesten helt like. De små forskjellene beskrevet ovenfor er nettopp små, og er ikke egnet til å si noe spesielt om hvorvidt det er forskjeller i bruksmønsteret mellom menn og kvinner når det kommer til søk og gjenfinning i sak- og arkivløsninger.

Det er bare cirka 34% som oppgir at de søker på kombinasjoner av felter. Disse respondentene opplever selv at de behersker søkefunksjonaliteten ganske godt, og finner også det de søker etter (fig 3).

	I svært liten grad	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt
Q10: Søker på kombinasjoner av felter	0,00% 0	0,00% 0	27,78% 10	61,11% 22	11,11% 4	100,00% 36
Totalt antall respondenter	0	0	10	22	4	36

Fig 3: I hvilken grad finner du det du søker etter? Filtrert på svaret «Søker på kombinasjoner av felter» i spørsmål 10

De bruker dessuten de aller fleste metadatafeltene som var plukket ut som mulige alternativer i undersøkelsen, spesielt fritekstfelte, saksbehandler og korrespondanseparter. Om de ikke finner det de søker etter, eller ønsker å filtrere, oppgir de aller fleste at de spisser søket. Nettopp denne måten å søke på mener jeg er essensiell for å finne frem i så store mengder data, i et så komplekst system som et sak- og arkivsystem kan oppleves som. Dette vil jeg komme mer tilbake til i drøftingen.

6. Drøfting

Jeg mener resultatene i spørreundersøkelsen er interessante, selv om omfanget av undersøkelsen er såpass lite, både med tanke på mengden respondenter og mengden spørsmål. Det jeg har forsøkt å undersøke her, er hvordan de ansatte i disse organisasjonene søker etter informasjon i organisasjonens arkiv. Fremgangsmåten ved søk kan være forskjellig hos ansatte i en organisasjon og eksterne brukere av det samme arkivet. Ansatte i en organisasjon vil nødvendigvis ha tilegnet seg noe kunnskap om organisasjonen og saksporteføljen, og ikke minst har de kortere vei til kunnskap om hvordan organisasjonen opererer, enn en ekstern bruker vil ha. De vil altså ha andre forutsetninger for å gjøre søk mot organisasjonens arkiv enn en ekstern bruker.

Bruker vi offentlig elektronisk postjournal (OEP) som et eksempel, ser vi at informasjonen offentlige organer er pålagt å publisere her er begrenset til fem metadata typer (Arkivforskriften § 2-7). Til sammenligning vil en bruker av systemet hvor dokumentasjonen er produsert, ha tilgang til minst sju metadatafelte som kun er koblet til selve den

elektroniske saksmappen. Disse omfatter saksnummer, tittel, saksdato, saksansvarlig, administrativ enhet, saksdato og arkivdel (Riksarkivet 2016, s. 59-60). Forutsetningene for å kunne søke opp informasjon i et slikt system er altså vidt forskjellige avhengig av om man er en intern eller ekstern bruker, fordi både kjennskap til virksomheten og tilgang til tekniske løsninger vil være såpass forskjellige.

Jeg antar at mye av virksomhetskunnskapen de ansatte har om egen organisasjon, utnyttes både eksplisitt og implisitt når de søker. For eksempel oppgir nesten 2/3 at de søker på saksbehandlerfelt, altså hvem som har behandlet eller produsert det aktuelle dokumentet. Dette kan skyldes både at man ønsker å finne et dokument man selv har behandlet eller produsert, alternativt at man vet eller antar hvem som vil ha jobbet med dokumentet man er på jakt etter. I begge tilfeller har man en snarvei til gjenfinning av dokumentet, både fordi man sitter på informasjon som kan være avgjørende for gjenfinningen, og fordi man har anledning til å bruke denne informasjonen gjennom tilgangen man har til å søke i saksbehandlerfelter i systemet. Denne muligheten finnes ikke på OEP. Hensikten min er ikke å sammenligne søkemulighetene hos ulike brukergrupper, men snarere å belyse hvilke fordeler kjennskap til organisasjonen og saksporteføljen kan gi en ansatt i søkeprosessen.

Jeg antar at denne virksomhetskunnskapen har en påvirkning på hvordan man opplever søk og gjenfinning. På spørsmål ti i spørreundersøkelsen, om hvilke alternativer som beskriver hvordan man søker, var det åpnet for å spesifisere nærmere dersom alternativene ikke var dekkende nok. Her har elleve respondenter svart at å søke på saksbehandler beskriver søkene de gjør. Kjennskapen til hvem som har behandlet spesifikke saker, ser altså ut til å ha betydning for hvordan man søker. Sundqvist har funnet noe av det samme i sin undersøkelse, hvor de ansatte ofte baserte seg på egen og kollegaers kunnskap om når og hvordan en sak hadde vært behandlet når de skulle søke (Sundqvist 2009 s. 191-192).

Inntrykket mitt er at respondentene i min undersøkelse foretrekker å holde søkene enkle. Dette baserer jeg på at svært mange foretrekker å søke på nøkkelord eller faste verdier, som saksbehandler eller korrespondansepart. I tillegg er det bare cirka 1/3 som kombinerer felter når de søker. Også Maddens undersøkelse viser at de ansatte foretrekker enkle søk (Madden 2016, s. 69-70).

Årsaken til at man helst velger enkle søk kan være sammensatt. På spørsmål ti i undersøkelsen var det åpnet for å spesifisere andre alternativer enn de som var oppgitt. De fleste kommentarene her er relatert til felter man søker i som ikke var oppgitt som alternativ,

mens en kommentar sier følgende: «Jeg har forsøkt ulike typer søk (og vært på kurs), men får i liten grad fram det jeg søker etter. Har nærmest gitt opp å søke hvis jeg ikke har saksnr. eller konkret saksbehandler/brevdato». I Maddens undersøkelse går det samme svaret igjen hos en av respondentene, på spørsmål knyttet til bruk av titler på dokumenter og saker. Respondenten svarer da at vedkommende har vansker med å forstå logikken, selv om mulighetene for å søke på nøkkelord og lignende er kjent, og at vedkommende foretrekker å bruke saksnummer der dette er kjent. Respondenten sier også at det er en fordel å ha en utskrift av dokumentet med saksnummer, slik at den elektroniske utgaven blir lettere å finne igjen (Madden 2016 s. 70).

Som vi har sett, har også flesteparten av mine respondenter oppgitt at de søker på saksnummer dersom de har dette tilgjengelig. Det forekommer at ansatte fører lister eller oversikter over viktige og relevante saksnumre, og at disse listene gjøres tilgjengelig for større eller mindre grupper av kollegaer. Disse kan være alt fra en postit-lapp til et avansert excel-ark eller en database (Sundqvist 2009 s. 192). Noen går til og med så langt som å opprette faktiske skyggearkiv for å sikre at de har oversikt over viktig dokumentasjon (Sundqvist 2009 s. 117). På spørsmål fire i min undersøkelse, «hvor leter du for å finne informasjon du har behov for i ditt daglige arbeid?», hadde jeg åpnet for å spesifisere andre kilder enn de som var oppgitt i alternativene. En respondent oppgir å ha liste over saksnumre, mens en annen respondent oppgir å ha en perm med fysiske dokumenter. Ellers oppgis en del nettbaserte tjenester, som lovdataba.no, men stort sett bare «internett».

Disse måtene å lage seg oversikt over dokumentasjon på, er også å anse som en søkestrategi. Man sikrer seg rask tilgang til relevante dokumenter, og kan dessuten bruke informasjon fra disse dokumentene til å lettere gjenfinne andre dokumenter (Sundqvist 2009 s. 192). Denne strategien kan være svært effektiv dersom man allerede har et godt bilde av hvilke behov man har for søk og gjenfinning, for eksempel dersom man jobber innenfor et begrenset område eller med kun et fåtall saker. Dog vil den ikke ha særlig nytteverdi der man er avhengig av å finne dokumentasjon uten direkte relasjon til de sakene man har dannet seg en oversikt over, eller relevant dokumentasjon som av en eller annen grunn ikke er fanget opp av denne oversikten. Dessuten gjør man seg selv en bjørnetjeneste med tanke på å utnytte søkefunksjonaliteten i sak- og arkivløsningen, ettersom man ikke vil få tilstrekkelig med trening i søk og gjenfinning.

Noen av svarene i min undersøkelse tyder på at de respondentene som mener de behersker søk dårligst, er de som i minst grad utnytter funksjonaliteten og finner det de søker etter. Som nevnt er det vanskelig å si om man behersker søk dårlig fordi man ikke søker ofte, eller

omvendt. Jeg vil uansett tro at kompetanse har en del å si for hvordan man utnytter søkefunksjonaliteten. I Josephs undersøkelse fremkommer det at brukerne benytter søkemulighetene de har fått opplæring i å bruke, men de bruker kun de mulighetene de har bruk for i sitt daglige virke (Joseph 2010 s. 239-241).

Jeg har ikke undersøkt hvilken opplæring respondentene i min undersøkelse har mottatt. Selv om det er nærliggende å tro at samme mønster gjentar seg også her, blir det bare spekulasjoner. Allikevel mener jeg det er sannsynlig at det vil finnes en sammenheng mellom mengden av og kvaliteten på opplæring, og hvor godt man behersker søk og gjenfinning. Det vil nok også være individavhengig hvor lett man lærer seg dette, og da tror jeg behovet spiller en stor rolle. Det kan dessuten være en sammenheng mellom hvor hyppig man bruker søkefunksjonaliteten, og hvor godt man behersker den. Man lærer systemer ved å bruke dem, og vil da etter hvert anse dem som nødvendige for å utføre arbeidsoppgavene man har (Burton Swanson 2010 s. 2638). Derfor er det ikke rart om brukerne som søker minst, også er de som opplever at de behersker det dårligst. For denne brukergruppen vil nok enkle søk være å foretrekke.

Den mest foretrukne måten å søke på i min undersøkelse, er nøkkelord eller stikkord i fritekstfelt. Hele 96% av respondentene oppgir at de bruker dette, og i de fleste tilfeller gjør man dette i tittelfeltet for sak eller journalpost. Hos Singh er tilsvarende tall 68% (Singh et al 2007 s. 163). Man har et ganske klart definert Information need, for eksempel en formening om hva innholdet i dokumentet man er på jakt etter er, og forsøker å finne dette ved å søke på nøkkelord som antakeligvis finnes i tittelen som er registrert i journalen. I Josephs undersøkelse oppgir 22% av de spurte at dårlige titler er hovedårsaken til at de opplever søking som vanskelig (Joseph 2010 s. 216-217). Ensidig bruk av tittelfelt til søking, kan medføre at en del velger å legge inn mest mulig informasjon i slike felter, uavhengig av om den hører hjemme der eller ikke (Sundqvist 2009 s. 113).

Saker og journalposter gis tittel av dem som registrerer dem, og disse gjennomgår typisk en kvalitetssikring ved journalføring. Noen ganger kvalitetssikres de på nytt i forbindelse med publisering av offentlig journal, for å sikre at de er i tråd med lovkravet (Arkivforskriften §2-7). Denne kvalitetssikringen kan medføre at titler endres, og at det som for saksbehandleren ville vært nøkkelord i et fremtidig søk, fjernes fra tittelfeltet fordi det for eksempel kan røpe taushetsbelagt informasjon. Dermed vil søkbarheten for saksbehandler oppleves dårligere, fordi andre krav til tittelen veier tyngre.

I tillegg kan begrepsbruken forandre seg over tid, eller være forskjellig fra saksbehandler til saksbehandler, eller avdeling til avdeling (Madden 2016 s. 70, Joseph 2010 s. 217). Også bruk av forkortelser kan være et problem (Joseph 2010 s. 217). Ved påføring av titler på saker og journalposter, vil det være en fordel å følge visse skriveregler for å sikre at man bruker samme begrepsapparat og samme språkform. Slike skriveregler bør da være felles for hele organisasjonen, slik at man sikrer samsvar mellom titlene både ved registrering og journalføring, og dermed forenkler gjenfinning i ettertid (Sundqvist 2009 s. 114). Søker man for eksempel på aktiv fremfor passiv språkform, vil man få treff på «bestiller», men ikke på «bestilling». Datoformat i fritekstfelter, for eksempel som en del av en tittel på et møtereferat, kan også være utfordrende dersom flere datoformater er i bruk. Datoen «20. mars 2012» kan skrives på veldig mange måter, for eksempel 20032012, 120320, 20.3.12 og så videre. Dersom man velger samme format i hele organisasjonen, vil man gjøre det lettere å få treff på færre forsøk.

Det at mange ansatte baserer seg på nøkkelord og avsender/mottaker i mange søk, kan dog medføre problemer av en annen art. Begreper kan som nevnt endre mening eller skiftes helt ut, mens avsenderorganisasjoner kan endre navn, slås sammen og så videre. Jeg har spurt ansatte i departementer om søk- og gjenfinning, og særlig for dem kan sistnevnte forårsake problemer. Departementene er gjenstand for navneendringer, sammenslåinger og nedleggelse cirka hvert fjerde år. Disse endringene kommer som oftest som et resultat av utskiftninger av regjering og politikere i forbindelse med valg, men kan også forekomme i andre sammenhenger (Statskonsult 2002 s. 5-6).

Skal man for eksempel søke frem et rundskriv som et departement sendte ut for kun få år siden, må man kjenne til hva avsenderdepartementet het på det aktuelle tidspunktet dersom man skal benytte denne typen metadatafelt i søket. Dette fordrer at man er kjent med at de hyppige endringene i departementene forekommer, og at man enten har oversikt over de ulike organiseringene på ulike tidspunkter, eller at man er i stand til å fremskaffe en slik oversikt underveis i søkeprosessen. Dette er ikke ulikt fremgangsmåten slektsforskere bruker når de skal søke på stedsnavn i tidligere tider. De konsulterer da kart og andre kilder for å finne ut hva en landsby het på det gitte tidspunktet, og bruker dette som søkekriterium (Duff & Johnson 2003 s. 86).

Søk på nøkkelord og -fraser i fritekstfelter virker altså å være den mest populære strategien for søk og gjenfinning, og er nok også den mest tilgjengelige. Man vet gjerne temaet for saken eller dokumentet man er på jakt etter, og jeg synes det gir mening å da begynne med å ta

utgangspunkt i et tittelfelt for å søke etter denne informasjonen. Det kan virke som om det for mange er enklest å forholde seg til ett felt om gangen, noe som for så vidt ikke er ulikt det man er vant til fra nettbaserte søkemotorer.

For å få best mulighet for å gjenfinne noe i en sak- og arkivløsning, mener jeg allikevel at man må basere seg på søk i flere felter samtidig. Undersøkelsen viser at mange av feltene er i bruk når man søker, men det er som nevnt ikke så mange som bruker kombinasjoner av disse. Det kan godt være at det er først når man ikke får treff med enkle søk at man tar i bruk kombinasjoner av felter, men at man ellers foretrekker å søke i ett felt (Gunnlaugsdottir 2008 s. 301). Dobbelte så mange oppgir at de søker på saksbehandler, som de som oppgir at de søker på kombinasjoner av felter. Det kan tyde på at en del søker opp saker eller dokumenter basert på hvem som er saksbehandler, kanskje til og med en selv, og deretter blar seg gjennom resultatlisten til de finner det som virker mest riktig, såkalt browsing (Singh et al 2007 s. 153). Den samme strategien kan for så vidt brukes uansett hvilket felt man søker i.

Dersom listen over søketreff blir for lang, er det lurt å spisse søket for å luke bort støy i listen. Nesten halvparten av mine respondenter gjør dette i stor eller svært stor grad. Både browsing og spissing av søk er en del av evalueringsprosessen i steg fire i modellen til Singh, Kloab og Anderson, og Joseph. Det er i dette steget den som søker tar stilling til om søket ser ut til å ha fungert, og går videre med å analysere antatte treff nærmere (Singh et al 2007 s. 153). Hos Singh oppgir 98% av respondentene at de spisser søkene sine (Singh et al 2007 s. 156), mens hos Joseph er det kun cirka halvparten som oppgir det samme (Joseph 2010 s. 228). Dersom jeg regner sammen respondentene i min undersøkelse som i noen, stor eller svært stor grad oppgir at de gjør dette, havner jeg på cirka 90%. Det er med andre ord relativt store forskjeller mellom undersøkelsene på dette området.

Det er vanskelig å si hva forskjellene skyldes, men Joseph peker på at 98% av respondentene er kjent med muligheten for å gjøre dette. Derimot bedrev de fleste brukerne browsing (Joseph 2010 s. 228). Det kan altså ha med vane å gjøre. Funksjonaliteten er kjent, men man ender opp med å gjøre det man alltid har gjort fordi det er enklest, eller man tar seg ikke tid til å teste nye måter å gjøre ting på fordi det oppleves som tidkrevende eller unødvendig. Det kan også være relatert til kompetanse. Selv om funksjonaliteten er kjent, kan det være at man i søkesituasjonen ikke nødvendigvis husker nøyaktig fremgangsmåte, og at man derfor vegrer seg for å prøve i frykt av å gjøre noe galt.

Selve funksjonaliteten for søk og gjenfinning er kun en del av problematikken, mener jeg. Sak og arkivløsningenes logiske oppbygning kan fremstå som fremmed for personer som ikke har arkivfaglig bakgrunn, noe som for så vidt gjelder de aller fleste ansatte i offentlig sektor. I et slikt system vil man møtes av arkivfaglige betegnelser, og informasjonen vil være strukturert på en måte som ikke nødvendigvis er intuitiv for ansatte uten denne bakgrunnen.

Søkefunksjonaliteten skal brukes til å hente ut informasjon av denne informasjonsstrukturen, og vil derfor fordre en viss kjennskap til denne. Det å ikke gjenkjenne informasjonsstrukturen, kan med andre ord bety at man foretrekker å søke informasjon andre steder, hvor den kan være tilgjengelig i en gjenkjennelig struktur (Sundqvist 2009 s. 192).

6.1. Information seeking behaviour

Det kan være nyttig å se om modellen for Information seeking behaviour, som ble gjort rede for i kapittel 3.2, virker å ha gyldighet også i min undersøkelse. Undersøkelsen min er ikke bygget opp primært for å svare på dette, men det går allikevel an å se etter likheter.

Første trinn i undersøkelsen, å starte søket, innebærer at man tar stilling til hvilken informasjon man er ute etter, og om den kan finnes i sak- og arkivløsningen. Samtidig vil man ha en formening om hvorvidt det er en selv som har utarbeidet eller arkivert informasjonen, og hvorvidt det finnes enklere måter å hente frem denne informasjonen på enn ved et søk. Begge disse innfallsvinklene har jeg vist til allerede i drøftingen.

Deretter formulerer man søkestrategi som trinn nummer to i modellen. Man vil da enten oppsøke informasjonen der man vet den finnes, for eksempel ved å bla gjennom en liste over favorittsaker, eller man vil formulere et metadatasøk. Trinn tre i prosessen er selve søket. Her er det noen søkestrategier som peker seg ut hos mine respondenter. Noen velger å lage seg oversikter over saksnummer, eller skyggearkiver, som de bruker for å finne igjen informasjon. De kan også basere seg på kunnskap de allerede har når de skal søke, for eksempel hvem som er saksbehandler på dokumentet. De kan også tilegne seg denne informasjonen fra kollegaer før de søker. Andre velger enkle søk med kun ett kriterium, og baserer seg sannsynligvis på å bla gjennom listen over søketreff på jakt etter riktig sak eller dokument. En del av disse utfører nok mer avanserte søk dersom de ikke finner det de leter etter. I tillegg er det en gruppe respondenter som utfører relativt avanserte søk, basert på flere kriterier. Felles for i hvert fall de to siste kategoriene, er at man spisser søkene sine for å redusere mengden søketreff, som oftest mer enn én gang. Ut fra svarene i undersøkelsen vil jeg anta at de som først og fremst baserer seg på enkle søk, er den største gruppen.

Trinn nummer tre i prosessen er selve utførelsen av søket, og gjennomføres nødvendigvis hver gang man søker. I trinn fire undersøker man søketreffene for å se om det er samsvar mellom dem og det man formulerte som et informasjonsbehov. Dersom man har fått for mange treff, eller har fått treff på feil informasjon, vil man i dette trinnet omformulere søket og forsøke på nytt. Dette innebærer at man spisser søket, noe et flertall av mine respondenter oppgir at de gjør.

I trinn fem åpner man søkeresultater som stemmer med kriteriene i søket, og i trinn seks forsøker man å verifisere at disse er hva man søkte etter. I trinn sju avslutter man søket dersom man har funnet informasjonen man leter etter, eventuelt gir man opp dersom man ikke har funnet det. Alternativt kan man omformulere søkestrategien og starter på nytt. Min undersøkelse er ikke grundig nok til å verifisere om sistnevnte forekommer hos mine respondenter, da jeg har antatt at hele søket foregår i samme setting. Jeg antar dog at det forekommer, ettersom en del på spørsmål 14 oppgir at de oppsøker hjelp dersom de ikke finner det de leter etter. Dette kan innebære at man spør kollegaer om informasjon, og på bakgrunn av denne kan formulere en ny søkestrategi.

7. Konklusjon

Etter å ha analysert resultatene av min egen undersøkelse, og sammenlignet resultatene mot andre undersøkelser, mener jeg det skal være mulig å svare på spørsmålet i problemstillingen min. Først og fremst mener jeg det er betenkelig at såpass få (cirka 50%) oppgir at de i stor eller svært stor grad finner informasjonen de søker etter. Ser man dette i sammenheng med at kun 1/3 av de spurte oppgir at de søker på kombinasjoner av felter, tegner det seg et bilde av at søk og gjenfinning kan anses å være et problem for ansatte i offentlig sektor.

Som jeg har vært inne på, kan selve systemet i seg selv være en utfordring, da måten informasjonen struktureres på kan oppleves fremmed eller lite logisk. Systemene fordrer en viss kjennskap til arkivbegreper, hvordan et arkiv er strukturert, hvilke muligheter man har til å gjenfinne informasjon i et arkiv, samt generell IKT-kompetanse. Disse kravene til sammen kan gjøre at sak- og arkivløsninger oppleves som tungvinte i bruk, og at man dermed heller baserer seg på andre informasjonskilder dersom de finnes. Eventuelt sørger de ansatte for å selv opprette disse kildene, for eksempel som et skyggearkiv eller en saksoversikt. For å sikre effektiv bruk av en sak- og arkivløsning, må man sørge for at de ansatte kan tilegne seg rett kompetanse gjennom kurs, veiledere og annet. Dette har jeg ikke kartlagt nivået på i min

undersøkelse, men det er ikke utenkelig at systemkompetansen er et hinder for mange ansatte. Kompetanse er fremhevet som viktig for å utnytte søkefunksjonaliteten også i andre undersøkelser, for eksempel hos Joseph (Joseph 2010 s. 239-241).

En annen utfordring er de ulike kravene som stilles til informasjon og metadata i systemet. Lovverket og NOARK legger en del føringer for å sikre potensiell langtidsbevaring av materialet med tilstrekkelig kvalitet. Dette gjør at sak- og arkivløsninger kan oppleves som kompliserte systemer, fordi de er bygget opp etter en standard som kanskje blir for omfattende.

I tillegg legger andre deler av lovverket føringer for å sikre at deler av informasjonen gjøres tilgjengelig for offentligheten på en slik måte at de skal kunne orientere seg i denne. Dette kan gå på bekostning av gjenfinningsmulighetene for de ansatte i organisasjonen, fordi de arkivansatte justerer metadata for å oppfylle disse andre kravene. Et dokument kan for eksempel få ny tittel, og kan deretter flyttes til en annen sak hvor det passer bedre inn. Det er ikke gitt at en saksbehandler vil være i stand til å gjenfinne dette dokumentet like lett på et senere tidspunkt. Som vi har sett, baserer de seg ofte på egen eller kollegaers kunnskap om hvor og hvordan dokumenter ble arkivert. Dersom dette da endres i etterkant uten at de er klar over hvordan dette skjer, reduseres faktisk gjenfinningsmulighetene deres.

Jeg mener både kravet til åpenhet og til langtidsbevaring kan gå på bekostning av brukervennligheten for de ansatte. Disse kravene gir komplekse sak- og arkivløsninger, hvor man i praksis produserer informasjon for andre formål enn sine egne. Disse løsningene kan oppleves som vanskelige å sette seg inn i, og i en hektisk arbeidshverdag er det ikke alle som vil ha mulighet til å tilegne seg den nødvendige kompetansen. At enkelte ansatte velger å heller opprette egne skyggearkiv, bør sees som et faresignal. Dessuten kan man tenke seg at dårlig grad av gjenfinning kan medføre liten grad av gjenbruk, og dermed mye dobbeltarbeid. I tillegg er det lite effektivt bruk av arbeidstiden om samtlige ansatte bruker mye tid på fruktløse søk, noe som medfører at det blir mindre tid til andre oppgaver.

Jeg vil påstå at søk og gjenfinning er et problem for ansatte i offentlig sektor, og at problemet er sammensatt. Modellen for Information seeking behaviour som er presentert i denne oppgaven, passer ganske godt med svarene i undersøkelsen min. Samtidig er min undersøkelse såpass begrenset i omfang at det ikke nødvendigvis kan generaliseres på bakgrunn av den. Jeg mener det er mye igjen å lære om ansatte i offentlig sektors søkevaner og -kunnskaper, og at dette må kartlegges nærmere og bredere.

Litteratur

Arkivverket (2015). *Noark*. Hentet 27. mai 2017 fra

<http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentleg-forvalting/Noark>

Bates, M. J. (2009). *Information Behavior*. Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition, Taylor&Francis.

Burton Swanson, E. (2010). *Information Systems*. Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition, Taylor&Francis

De nasjonale forskningsetiske komiteene (2010). *1. Kvalitative og kvantitative*

forskningsmetoder – likheter og forskjeller. Hentet 27. mai 2017 fra

<https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Medisin-og-helse/Kvalitativ-forskning/1-Kvalitative-og-kvantitative-forskningsmetoder--likheter-og-forskjeller/>

Duff, W. M. & Johnson, A. (2003). *Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behaviour of Genealogists*. The American Archivist, Vol 66 (2005)

Forskrift om offentlege arkiv (1998). *Forskrift om offentlege arkiv*. Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1998-12-11-1193>

Gunnlaugsdottir, J. (2008). *Registering and searching for records in electronic records management systems*. International Journal of Information Management 28 (2008)

Henttonen, P. (2015). *Dimensions of Contextual Records Management Classifications*. Knowledge Organization 42 (7)

Joseph, P. (2010). *EDRMS search behaviour: Implications for records management principles and practices*. The University of Western Australia

Kulturdepartementet (2016). *Høyring – ny forskrift om offentlege arkiv*. Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/hoyring--ny-forskrift-om-offentlege-arkiv/id2515364/>

Lin, S. (2010). *Human-Computer Interaction Research in Information Retrieval*. Taylor &

Francis

Madden, C. (2016). *Exploring User Experience in Records Management*. Queensland

University of Technology, Brisbane, Australia

Offentleglova (2006). *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)*.

Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16>

Pickard, A. (2013). *Research Methods in Information*. London: Facet Publishing

Riksarkivet (2016). *Noark 5. Standard for elektronisk arkiv. Versjon 4.0*. Hentet fra

<http://arkivverket.no/arkivverket/Offentleg-forvalting/Noark>

Rytterager, M. (2015). *Fra emnebasert arkivnøkkel til funksjonsbasert klassifikasjon*. Hentet

fra <http://fagarkivet.hioa.no/jspui/handle/123456789/571>

Singh, P., Klobas, J. E. & Anderson, K. (2007). *Information Seeking Behaviour of Electronic*

Records Management (ERMS) Users: Implications for Records Management Practices. Human IT 9 (1)

Statskonsult (2002). *Notat 2002:5. Den norske departementsstrukturen*. Hentet fra

<https://www.difi.no/sites/difino/files/n2002-5.pdf>

Sundqvist, A. (2009). *Search processes, user behaviour and archival representation systems*.

Department of Information Technology and Media. Sundsvall, Mid Sweden University. Phd: 260

Xie, I. (2009). *Information Searching and Search Models*. Encyclopedia of Library and

Information Sciences, Third Edition, Taylor&Francis

Vedlegg 1 – Spørreundersøkelse

1. Hvilken aldersgruppe tilhører du?
 - a. 20-29
 - b. 30-39
 - c. 40-49
 - d. 50-59
 - e. 60+
2. Ditt kjønn?
 - a. Mann
 - b. Kvinne
3. Hvilken type stilling har du?
 - a. Saksbehandler
 - b. Leder
 - c. Kommunikasjonsmedarbeider
 - d. Arkivmedarbeider
 - e. Annet
4. Hvor leter du for å finne informasjon du har behov for i ditt daglige arbeid?
 - a. Intranett
 - b. SharePoint
 - c. Filområder
 - d. Sak- og arkivløsning (WebSak Fokus)
 - e. E-postboks
 - f. Annet fagsystem
 - g. Annet (vennligst spesifiser)
5. I hvilken grad har du behov for å finne informasjon i sak- og arkivløsningen?
 - a. I svært liten grad
 - b. I liten grad
 - c. I noen grad
 - d. I stor grad
 - e. I svært stor grad
6. I hvilken grad opplever du at du behersker søkemulighetene i sak- og arkivløsningen?
 - a. I svært liten grad
 - b. I liten grad

- c. I noen grad
 - d. I stor grad
 - e. I svært stor grad
7. Hva er motivasjonen din for å søke etter informasjon i sak- og arkivløsningen?
- a. Undersøke hvordan en type sak har vært behandlet tidligere
 - b. Ønske om å gjenbruke formuleringer/maler
 - c. Finne bakgrunnsinformasjon om en pågående sak
 - d. Finne informasjon om en avsluttet sak
 - e. Finne faktaopplysninger
 - f. Lage statistikk/historikk
 - g. Annet (vennligst spesifiser)
8. Hvor mye tid bruker du gjennomsnittlig per uke på å søke etter informasjon i sak- og arkivløsningen?
- a. Mindre enn 10 minutter
 - b. 10-20 minutter
 - c. 20-30 minutter
 - d. 30-45 minutter
 - e. 45-60 minutter
 - f. Mer enn 60 minutter
9. Hvor mange forsøk bruker du som regel før du avslutter søket? (uavhengig av om du finner det du søker etter eller ikke)
- a. 1-2
 - b. 3-5
 - c. 6-10
 - d. Mer enn 10
10. Hvilke alternative beskriver søkene du gjør?
- a. Søker på saksnummer
 - b. Søker på nøkkelord
 - c. Søker på kombinasjoner av felter
 - d. Søker på setninger/fraser
 - e. Søker på tidsrom
 - f. Søker på korrespondanseparter
 - g. Annet (vennligst spesifiser)
11. Hvilke typer felter benytter du i søket ditt?

- a. Fritekstfelter (for eksempel sakstittel)
- b. Datofelt
- c. Korrespondanseparter (for eksempel avsender)
- d. Saksbehandlerfelt
- e. Journalposttype (for eksempel notat)
- f. Journalpoststatus (for eksempel E – ekspedert)
- g. Annet (vennligst spesifiser)

12. I hvilken grad endrer du søkekriterier for å spisse søket ditt dersom du ikke finner det du leter etter, eller får for mange treff?

- a. I svært liten grad
- b. I liten grad
- c. I noen grad
- d. I stor grad
- e. I svært stor grad

13. I hvilken grad finner du det du søker etter?

- a. I svært liten grad
- b. I liten grad
- c. I noen grad
- d. I stor grad
- e. I svært stor grad

14. Hva gjør du dersom du ikke finner det du søker etter?

- a. Forsøker på nytt på et senere tidspunkt
- b. Oppsøker hjelp (brukerstøtte, kollegaer)
- c. Oppsøker andre kilder
- d. Gir opp

Vedlegg 2 – Resultat av spørreundersøkelsen

Svarene er eksportert fra SurveyMonkey til excel-format.

Spørsmål 1:

Hvilken aldersgruppe tilhører du?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
20-29	8,7%	9
30-39	24,0%	25
40-49	30,8%	32
50-59	25,0%	26
60+	11,5%	12
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 2:

Ditt kjønn?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Mann	40,4%	42
Kvinne	59,6%	62
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 3:

Hvilken type stilling har du?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Saksbehandler	80,8%	84
Leder	9,6%	10
Kommunikasjonsmedarbeider	1,0%	1
Arkivmedarbeider	3,8%	4
Annet	4,8%	5
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 4:

Hvor leter du for å finne informasjon du har behov for i ditt daglige arbeid?		
---	--	--

Answer Options	Response Percent	Response Count
Intranett	77,9%	81
SharePoint	25,0%	26
Filområder	78,8%	82
Sak- og arkivløsning (WebSak Fokus)	92,3%	96
E-postboks	84,6%	88
Annet fagsystem	3,8%	4
Annet (vennligst spesifiser)	37,5%	39
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 5:

I hvilken grad har du behov for å finne informasjon i sak- og arkivløsningen?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
I svært liten grad	1,0%	1
I liten grad	2,9%	3
I noen grad	23,1%	24
I stor grad	50,0%	52
I svært stor grad	23,1%	24
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 6:

I hvilken grad opplever du at du behersker søkemulighetene i sak- og arkivløsningen?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
I svært liten grad	2,9%	3
I liten grad	12,5%	13
I noen grad	51,0%	53
I stor grad	28,8%	30
I svært stor grad	4,8%	5
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 7:

Hva er motivasjonen din for å søke etter informasjon i sak- og arkivløsningen?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Undersøke hvordan en type sak har vært behandlet tidligere	86,5%	90

Ønske om å gjenbruke formuleringer/maler	68,3%	71
Finne bakgrunnsinformasjon om en pågående sak	90,4%	94
Finne informasjon om en avsluttet sak	68,3%	71
Finne faktaopplysninger	49,0%	51
Lage statistikk/historikk	6,7%	7
Annet (vennligst spesifiser)	5,8%	6
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 8:

Hvor mye tid bruker du gjennomsnittlig per uke på å søke etter informasjon i sak- og arkivløsningen?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Mindre enn 10 minutter	10,6%	11
10-20 minutter	31,7%	33
20-30 minutter	26,9%	28
30-45 minutter	11,5%	12
45-60 minutter	10,6%	11
Mer enn 60 minutter	8,7%	9
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 9:

Hvor mange forsøk bruker du som regel før du avslutter søket? (uavhengig av om du finner det du søker etter eller ikke)		
Answer Options	Response Percent	Response Count
1-2	19,2%	20
3-5	72,1%	75
6-10	8,7%	9
Mer enn 10	0,0%	0
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 10:

Hvilke alternativer beskriver søkene du gjør?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Søker på saksnummer	76,9%	80
Søker på nøkkelord	96,2%	100
Søker på kombinasjoner av felter	34,6%	36
Søker på setninger/fraser	24,0%	25
Søker på tidsrom	40,4%	42

Søker på korrespondanseparter	43,3%	45
Annet (vennligst spesifiser)	12,5%	13
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 11:

Hvilke typer felter benytter du i søket ditt?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Fritekstfelder (for eksempel sakstittel)	96,2%	100
Datofelt	46,2%	48
Korrespondanseparter (for eksempel avsender)	51,0%	53
Saksbehandlerfelt	63,5%	66
Journalposttype (for eksempel notat)	30,8%	32
Journalpoststatus (for eksempel E - ekspedert)	6,7%	7
Annet (vennligst spesifiser)	3,8%	4
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 12:

I hvilken grad endrer du søkekriterier for å spisse søket ditt dersom du ikke finner det du leter etter, eller får for mange treff?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
I svært liten grad	1,0%	1
I liten grad	8,7%	9
I noen grad	41,3%	43
I stor grad	36,5%	38
I svært stor grad	12,5%	13
Ikke relevant	0,0%	0
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 13:

I hvilken grad finner du det du søker etter?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
I svært liten grad	1,9%	2
I liten grad	5,8%	6
I noen grad	40,4%	42
I stor grad	45,2%	47
I svært stor grad	6,7%	7
<i>answered question</i>		104

Spørsmål 14:

Hva gjør du dersom du ikke finner det du søker etter?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Forsøker på nytt på et senere tidspunkt	1,0%	1
Oppsøker hjelp (brukerstøtte, kollegaer)	66,3%	69
Oppsøker andre kilder	19,2%	20
Gir opp	13,5%	14
<i>answered question</i>		104