



# Behovskartlegging og brukerundersøkelse:

## Sveis


Fylkeskommunal undersøkelse

Høsten 2023



## Innhold

Bakgrunn og formål med undersøkelsen .....	3
Metode .....	4
Resultater .....	5
Fylke.....	5
Respondentens rolle i egen organisasjon .....	6
Ansettelsesforhold før regionreformen .....	7
Behovskartlegging .....	7
Behov for innsyn og tilgang til Sveis.....	7
Omfang av dagens behov .....	9
Hvordan går brukerne fram for å få tilgang .....	9
Alder på dokumentasjon som brukerne har behov for .....	11
Framtidig behov .....	11
Hva skal til for å redusere antall henvendelser til SvV? .....	11
Brukerundersøkelse .....	13
Får brukerne tilgang på det de etterspør?.....	13
Hvor lang tid tar det før de får svar?.....	13
Hvor fornøyde er brukerne? .....	14
Forbedringspunkter for dagens løsning? .....	14
Diskusjon .....	15



Anbefalinger .....	17
Konklusjon .....	17
Videre arbeid - oppfølging.....	18
Kostnader ved videreføring av dagens ordning. ....	18
Informasjon .....	18
Forventningsavklaring på kvalitet (tid).....	19


## Bakgrunn og formål med undersøkelsen

Sveis er Statens vegvesens (Svv) tidligere sakarkiv løsning som var i bruk fram til 2015.

Løsningen er DocuLive levert av Tietoevry, som hos Svv har fått sitt eget navn.

Fra overgangen i 2020 har fylkeskommunene hatt tilgang på vegsaker i Sveis ved å henvende seg til dokumentsenteret i Svv og be om innsyn. Det ble før overgangen i 2020 gjort en grundig vurdering på om man skulle forsøke å sette opp en løsning tilsvarende den som fylkeskommunene fikk for Mime360. Mime360 er Svvs sakarkivløsning fra 2015 og framover, som er Public 360 levert av Tietoevry. Uttrekk av vegsaker i Mime360 ble tilgjengeliggjort i en egen skyløsning (Public360 online) for fylkeskommunene. Vurderingen i 2020 var at det ville blir både kostbart og arbeidskrevende å gjøre et tilsvarende uttrekk fra Sveis tilgjengelig i denne skyløsningen. I tillegg var det klart at det ville være betydelige utfordringer med å få tilstrekkelig god kvalitet på uttrekkene fra Sveis-basene.

I 2022 og 2023 har det kommet inn ønsker fra noen fylkeskommuner om å vurdere på nytt



behovet for å digitalisere dokumentene i Sveis. Vi ønsket derfor å undersøke om behovet hadde endret seg nå som samferdselsavdelingene hadde "satt" seg mer i daglig drift i fylkeskommunene.

## Metode

Vi benyttet en spørreundersøkelse i Forms som ble sendt ut som lenke på epost.

Respondentene som ble valgt ut var alle brukere av skyløsningen for Mime. Utvalget baserte seg på en antagelse om at det var sammenfall i behovet for innsyn i vegsaker i henholdsvis Mime og Sveis. Før undersøkelsen ble sendt ut var man klar over at det var et nokså stort antall av brukerne i skyløsningen for Mime som ikke lengre var aktive.

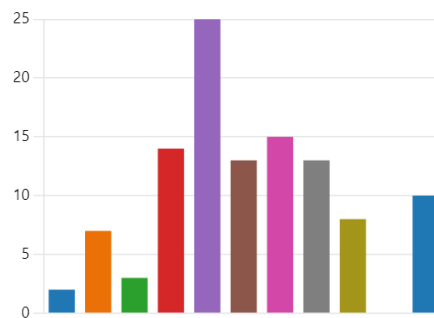
Undersøkelsen ble sendt ut til 858 registrerte Mime brukere. 145 av brukerne fikk vi tilbakemelding om at ikke lengre var aktive fordi eposten ble avvist. Det betyr at det gjestod 713 brukere. Vi mottok 110 svar. Det ble vurdert å være et tilstrekkelig antall svar, da det knytter seg stor usikkerhet til hvor mange av respondentene som faktisk har behov for innsyn i Sveis og har brukt den nåværende innsynsløsningen.

Det er noen av fylkene som hadde svært lav svarprosent. Noen av disse (Troms og Finnmark og Viken) har i tillegg et noe uproporsjonalt antall brukere. Det ble informert om dette til «Samarbeidsmøte veiforvaltning» i regi av Vigo IKS med en oppfordring om å besvare undersøkelsen. Det resulterte i noen ytterligere svar. Det legges til grunn i den videre behandlingen av resultatene at de som har svart er de brukerne som faktisk har hatt behov for innsyn i Sveis og de som har benyttet den nåværende innsynsløsningen.

## Resultater

### Fylke

● Troms og Finnmark	2
● Nordland	7
● Trøndelag	3
● Møre og Romsdal	14
● Vestland	25
● Rogaland	13
● Agder	15
● Vestfold og Telemark	13
● Viken	8
● Oslo	0
● Innlandet	10



Som tidligere nevnt var det få respondenter i Viken og Troms og Finnmark. I tillegg er det få fra Trøndelag og Nordland som har svart.

Antall som har mottatt undersøkelsen og svar fordeler seg slik:

<b>Troms og Finnmark</b>	89	2
<b>Nordland</b>	43	7
<b>Trøndelag</b>	33	3
<b>Møre og Romsdal</b>	63	14

<b>Vestland</b>	158	25
<b>Rogaland</b>	50	13
<b>Agder</b>	50	15
<b>Vestfold og Telemark</b>	62	13
<b>Viken</b>	125	8
<b>Innlandet</b>	35	10
<b>Totalt</b>	708	110

Tabellen viser som det tidligere ble pekt på, at noen fylker har svært mange brukere i skyløsningen for Mime, sett i forhold til hva man ville forventet ut fra antall ansatte. Det er ikke urimelig å anta at det relativt mange av disse ikke bruker, eller har brukt, skyløsningen eller innsynsløsningen for Sveis og at det er derfor svarprosenten var lavere i disse fylkene.

#### [Respondentens rolle i egen organisasjon](#)

Respondentene har mange ulike roller og nivåer i fylkeskommunene. Vi finner roller som arealplanlegger, arkivar, leder, byggeleder/byggherre, bruforvalter, eiendomslandmåler/forvalter, grunnerverver, ingeniør, juridisk, rådgiver innen ulike fagområder, plan/prosjektering, saksbehandler innen flere fagområder og vegforvalter. Det varierer nok noe hvilken faglig rolle man identifiserer seg med og hvordan man beskriver den. Det er likevel klart at de fleste fagområder innen vegforvaltning er representert og også i tillegg flere ulike ledernivåer.

## Ansettelsesforhold før regionreformen

4. Var du ansatt i Statens vegvesen før regionreformen 01.01.2020?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Ja	83
● Nei	27



75% av respondentene var ansatt i SvV før regionreformen.

## Behovskartlegging

### Behov for innsyn og tilgang til Sveis

5. Har du behov for innsyn i/tilgang til dokumenter i Sveis?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Ja	72
● Nei	38



65% av respondentene har behov for innsyn i/har tilgang til Sveis. De etterfølgende spørsmålene og brukerundersøkelsen er bra besvart av de 72 respondentene som har svart ja på dette spørsmålet, og faktisk har vært brukere.

Respondentene ble også bedt om å beskrive i hvilke tilfeller de har behov for innsyn i Sveis



og å utdype hvorfor de har behov for det med konkrete eksempler.

Mange svarer at de har behov for å finne historikk, avtaler og tidligere vedtak i saker de jobber med nå. Noen eksempler på hva respondentene forteller om:

*«Dersom man møter grunneiere som har en annen oppfatning av grenser enn det vi har så er det lettere å unngå diskusjoner om man får tak i dokumentasjon. Det er mulig i nye prosjekter å unngå å kjøpe areal to ganger dersom vi har god nok dokumentasjon.»*

*«Søkere har ofte spørsmål om saker på et bestemt gårds- og bruksnummer. Både vi ansatte, og søkere har behov for å finne ut hva Statens vegvesen mente om saker i et bestemt område. Når vi får inn en sak, så sjekker vi ofte om Statens vegvesen har sagt noe om saken/området tidligere. Når vi får inn spørsmål om for eksempel en hytte har avkjøringstillatelse, må vi søke opp i Statens vegvesen sitt arkiv.»*

*«Det kan være eiere på eiendommen som ønsker innsyn i grunnervervssaken, eller de ønsker å ordne opp i usikre eiendomsgrenser mot vegeiendommen. Det kan være saksbehandling av søknad om avkjørsel. Defekte stikkrenner/avløpsrør utløser spørsmålet hvem som har vedlikeholdsansvaret. Nye utbyggingstiltak kan avdekke at tidligere grunnerverv ikke er sluttført. Støyskjermer som står på privat grunn og trenger vedlikehold utløser spørsmålet hvem som har vedlikeholdsansvaret. Uenighet med entreprenør/ rettsak gjør at vi har behov for innsyn i driftskontrakter og kommunikasjon med entreprenør.»*

Flere av respondentene peker også på at hensynet til likebehandling av saker gir behov for å



ha innsyn i historikken i tilsvarende saker.

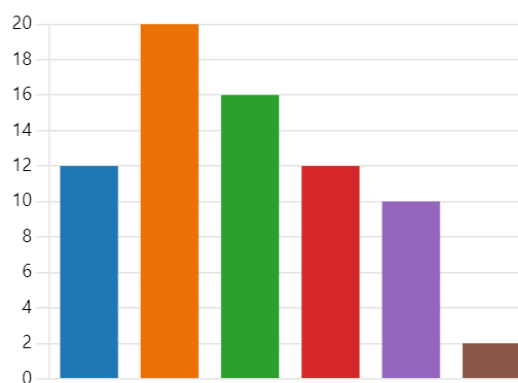
## Omfang av dagens behov

8. Hvor ofte har du behov for å lese dokumenter fra Sveis?

[More Details](#)

[Insights](#)

Flere ganger hver uke	12
2 ganger /måned	20
1 gang /måned	16
1 gang /kvartert	12
1 gang /halvår	10
1 gang /år	2



Det er en mindre andel av brukerne som har et relativt hyppig behov for å lese dokumenter fra Sveis. Det er bare i underkant av 17% av respondentene som har behov ukentlig eller oftere. Over halvparten av brukerne har behov for å lese dokumenter fra Sveis månedlig eller sjeldnere.






### Hvordan går brukerne fram for å få tilgang

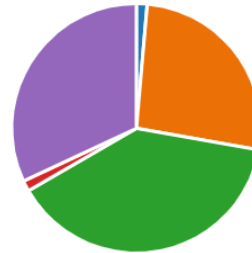
Grunnen til at vi valgte å spørre om dette, er for å utforske hvordan etterlevelsen av den etablerte rutinen er. I tillegg har vi mottatt underhånden informasjon om at det ikke er en uvanlig framgangsmåte å etterspørre informasjon direkte fra tidligere kolleger i SvV, og vi ønsket derfor å undersøke omfanget av dette.

## 9. Hva gjør du for å få innsyn i dokumenter fra Sveis?

[More Details](#)

 Insights

	Har kopier av dokumentene på f...	1
	Spør en av mine tidligere kolleg...	19
	Henvender meg til Statens vegv...	28
	Henvender meg via einnsyn.no (...)	1
	Other	23



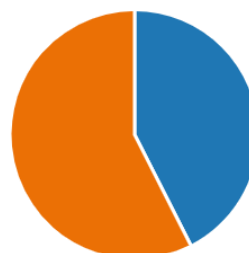
Slik brukerne svarer ser det ut til at ca 40% benytter den etablerte rutinen ved å etterspørre dokumentene fra SvV, enten på epost eller alternativt via einnsyn. En fjerdedel oppgir at de ta en «snarvei» og etterspør dokumentasjon direkte fra tidligere kolleger. En relativt stor andel av brukerne sier de benytter andre framgangsmåter. En gjennomgang av disse svarene viser at de som svarer dette benytter en kombinasjon av å etterspørre i henhold til den etablerte rutinen og å av og til spørre en tidligere kollega. Det vil grovt sett si at 70% av brukerne benytter etablert rutine helt eller delvis, mens 60% av brukerne alltid eller av og til etterspør dokumentasjon direkte fra tidligere kolleger i SvV. Ut fra dette er det rimelig å anta at flertallet av brukerne er kjent med den etablerte rutinen, men at man også kan anta at det er et mindretall som ikke er det i tilstrekkelig grad.

## Alder på dokumentasjon som brukerne har behov for

10. Hvor gamle er dokumententene du har behov for?

[More Details](#)

<span style="color: blue;">●</span> Fra før 2010	51
<span style="color: orange;">●</span> Fra mellom 2010-2015	69



Som forventet er det størst behov for å innhente den nyeste dokumentasjonen.

## Framtidig behov

11. Hvordan vil du vurdere dine framtidige henvendelser når det gjelder dokumenter i Sveis? Tror du de blir fler eller færre enn slik det er nå?

[More Details](#)


<span style="color: blue;">●</span> Jeg tror de blir færre henvendelse...	24
<span style="color: orange;">●</span> Jeg tror det blir omtrent like ma...	42
<span style="color: green;">●</span> Jeg tror de blir fler henvendelse...	6



Svært få av brukerne tror at deres behov for dokumenter fra Sveis vil øke. De aller fleste, ca 2/3, tror at behovet vil bli som i dag. En ikke ubetydelig andel, ca 1/3 tror at behovet vil avta.

## Hva skal til for å redusere antall henvendelser til SvV?

Ikke overraskende svarer de aller fleste med ulike varianter av at behovet for henvendelser kan reduseres ved at fylkeskommune selv får tilgang til dokumentasjonen. Slik som i disse eksemplene:



*«At fylkeskommunen får tilgang til å søke selv i Sveis (som innsynsløsningen vi har fått i Mime P360)»*

*«Fylkeskommunene kunne fått elektronisk tilgang til Sveis (evt unntatt dokumenter merket uoff) Mime360-basen er svært mangelfull, så for dokumenter yngre enn 2015 hadde det hjulpet å forbedre denne»*

*«Et brukervennlig system hvor vi selv har tilgang med god søkefunksjon. Trenger ingen mellomledd og sparer SVV for mye arbeid. Svært ønsket!»*

## Brukerundersøkelse

Respondentene ble i tillegg til å beskrive bruk av dagens løsning og behov for tilgang til dokumentasjon bedt om å besvare noen spørsmål som utgjør en kort brukerundersøkelse om dagens løsning for å etterspørre dokumentasjon fra Sveis hos Svv.

### Får brukerne tilgang på det de etterspør?

13. Når du gjør henvendelser om innsyn i dokumenter i Sveis til vegvesenet; får du tilgang til det du er på jakt etter?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Ja	38
● Av og til	31
● Sjelden	3



I all hovedsak får respondentene tilgang på etterspurt dokumentasjon. Gjenfinning av dokumenter i arkiv er en universell utfordring i både nyere og eldre arkiver. Flere av brukerne argumenterer med at det ville være lettere for dem å finne fram til dokumenter på egenhånd enn det er for ansatte ved dokumentsenteret.

### Hvor lang tid tar det før de får svar?

14. Hvordan lang er responstiden?

[More Details](#)

[Insights](#)

● 1 dag	10
● 2-3 dager	34
● 4-5 dager	16
● Mer enn 5 dager	12



En stor andel av respondentene opplever at svartiden er tilfredsstillende (under 3 dager). Respondentene som opplever lengre svartid enn dette er også de som er minst fornøyd med løsningen.

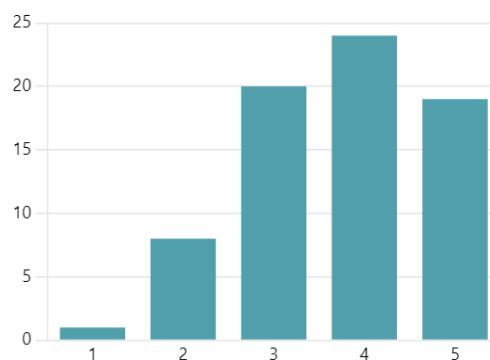
### Hvor fornøyd er brukerne?

15. Hvordan opplever du servicen fra vegvesenet?

[More Details](#)

[Insights](#)

3.72  
Average Rating




Til tross for at respondentene peker på flere utfordringer med dagens løsning – at den er tungvint og at det noen ganger oppleves for lang ventetid – så oppgir det store flertallet av brukerne at de er godt eller svært godt fornøyd med servicen de får.

### Forbedringspunkter for dagens løsning?

Vi utfordret brukerne til å beskrive ting de opplevde som tungvinte eller utfordrende med dagens løsning.

Flere av brukerne svarer at de opplever det at det tar tid å få tilgang på dokumenter som tungvint. Samtidig så ser vi fra undersøkelsens svar når det gjelder responstid at de aller fleste får svar på relativt kort tid (under 3 dager). Det viser at man nok har et ønske og en forventning om rask(ere) respons og at kort svartid er svært viktig for opplevd kvalitet i



dagens løsning.

Svarene fra respondentene spriker imidlertid svært mye, fra den ene ytterkanten...

*«Det er kjempevanskelig å få tilgang til materiale og jeg gir opp.»*

... til den andre.

*«Nei, SVV svarer raskt og er mottakelig for oppfølgingsspørsmål og henvendelser for samme sak.»*


Ut fra disse tilbakemeldingene er det vanskelig å trekke noen klar konklusjon, annet enn at servicen i alle fall subjektivt oppleves ulikt hos brukerne.

Noen av svarene peker også på velkjente problemstillinger vedrørende gjenfinning. Dette er kjent problematikk, som ikke er unike for denne løsningen, men mer er en generell utfordring gjeldende arkivering og gjenfinning.

*«SVV har ofte vanskelig for å finne fram i arkivsystem, noe som ofte skyldes at systemene ofte er vanskelig å søke i. Men det er også i mange tilfelle der SVV for eksempel mangler dokumentasjon på hvordan tiltak er utført. Utover dette opplever jeg SVV som samarbeidsvillig når det gjelder tilgang til tidligere saker som angår fylkesveg.»*

## Diskusjon

Ut fra svarene brukerne gir i undersøkelsen er det liten tvil om at en god del av de fylkeskommunale brukerne ønsker seg en løsning for tilgang til Sveis tilsvarende den man i dag har for Mime. Samtidig er det store flertallet av brukerne godt, eller svært godt, fornøyd med dagens løsning.



Saken om tilgang til Sveis er ble også utredet i 2019/2020, og den gangen så man på tre ulike alternativer for permanent tilgang til historisk dokumentasjon fra Sveis for fylkeskommunene.


- 1) uttrekk til felles skyløsning med Mime
- 2) uttrekk for import til fylkeskommunenes egne sakarkivløsninger og
- 3) videreføring av dagens manuelle løsning for bestilling av dokumenter hos SVV dokumentssenter.

Utfordringene med alternativ 1) og 2) var, og er fortsatt, i all hovedsak de samme med hensyn på ressurser, kostnader og kvalitet. Erfaringsmessig er det utfordringer med tilgjengelig kapasitet/ressurser hos leverandøren (TietoEvry). I tillegg viser erfaringene med uttrekket som ble gjort fra Mime360, at det å få satt uttrekkskriteriene riktig slik at uttrekket blir korrekt er svært utfordrende (tilnærmet umulig). Dette er en velkjent problemstilling, og TietoEvry uttrykte at deres erfaring var at dette var mer utfordrende med eldre sakarkivsystemer som Doculive løsningen (som Sveis er bygget på) enn med nyere og mer moderne løsninger som Public 360, som Mime bygger på.

Det betyr at det vil være svært stor risiko for at det vil mangle dokumenter fra Sveis i uttrekket til en skyløsning/fk-løsning. Den manuelle bestillingsløsningen hos SVV dokumentssenter er slik sett sikrere, og vil eventuelt kunne benyttes som supplement, i de tilfellene det er behov.

I tillegg til de kvalitetsmessige utfordringene vil begge de to uttrekksalternativene by på ikke uvesentlige kostnader. Estimater for å løfte Sveisbasene til skyløsningen var høsten 2019 på 254 timer, det vil si en kostnad den gangen på ca 400 000. Erfaringene fra arbeidet man





gjorde med Mimebasen, tilsier at dette estimatet var for konservativt. Det er ikke innhentet noe nytt kostnadsestimat nå, men om man tar utgangspunkt i de estimerte kostnadene fra 2019 er det rimelig å anta at dette nå vil ligge på minimum 500 000, sannsynligvis enda høyere. En evt import av et uttrekk fra Sveis til de respektive fylkeskommuner sakarkivløsninger som i alternativ 2) vil kreve betydelige kostnader utover dette. Videreføring av dagens manuelle bestillingsløsning for dokumenter fra Sveis vil ikke medføre noen økte kostnader for fylkeskommunene.

## Anbefalinger

Sett ut fra en vurdering av brukeropplevelsen for fylkeskommune, særlig med hensyn til tidsbruk, så kan man argumentere for at det vil være gunstig å gjøre uttrekket fra Sveis tilgjengelig i den samme skyløsningen som Mime-uttrekket. At brukeropplevelsen ved en slik løsning blir god forutsetter imidlertid også at brukerne faktisk finner dokumentasjonen de har behov for. Slik det er beskrevet over er det dessverre en ganske stor risiko for at kvaliteten på uttrekket ikke vil være spesielt god og at man vil oppleve utfordringer med gjenfinning som skyldes at dokumentasjonen ikke finnes i uttrekket.

**Utfordringene med kvalitet på uttrekket i tillegg til forholdsvis store kostnader gjør det vanskelig å anbefale en løsning med uttrekk til felles skyløsning med Mime eller til fylkeskommunenes egne sakarkivløsninger. Når man også tar i betraktning at brukerne tross alt uttrykker stor grad av fornøydhet med dagens løsning, så framstår det å videreføre dagens løsning som det klart beste valget ut ifra en helhetlig vurdering.**

## Konklusjon

Arbeid med å etablere en tilsvarende løsning for tilgang til Sveis som den man har for Mime bør ikke prioriteres. Dagens løsning videreføres.



## Videre arbeid - oppfølging

Kostnader ved videreføring av dagens ordning.


Det har etablert seg en praksis hvor Svv tar betalt for å betjene forespørslene om dokumentasjon fra Sveis til fylkeskommunene. Det er usikkerhet rundt hvorvidt de har anledning til dette og det har til dels skapt misnøye hos fylkeskommunenes arkivfaglige miljø. Misnøyen er mer på prinsipielt grunnlag, altså på om Svv rent faktisk har anledning til å ta betalt for denne tjenesten, enn misnøye med kostnaden som sådan som nok er ganske lav.

Vigo sin jurist har i sin betenkning vedrørende dette uttalt at *«når det gjelder spørsmålet knyttet til kravet om betaling for innsyn etter offentleglova, så er hovedregelen at et organ bare kan kreve betaling for innsyn hvis det foreligger hjemmel til det i en forskrift, jf. § 8 første ledd. Jeg kan ikke umiddelbart se at hjemmelen i lov om endringer i veglov gir Statens vegvesen rett til å kreve betaling for innsynskrav.»* Hun mener man derfor bør utfordre Svv på hvilken hjemmel de mener å ha for disse kravene om betaling for tjenesten.

Primært bør det altså avklares om Svv har anledning til å ta betalt for denne. Sekundært om det er slik at Svv faktisk har anledning til å ta betalt for dette så bør det avklares om det er hensiktsmessig at de fortsetter å ta betalt for dette. Man kan se for deg at det vil fremme etterlevelse av den etablerte rutinen om det er klart for fylkeskommunene at dette er gratis for fylkeskommunene.

## Informasjon

Svarene som framkommer i undersøkelsen tyder på et det er en, riktignok mindre, del av



brukerne i fylkeskommunene som ikke i tilstrekkelig grad er kjent med hvordan de skal gå fram for å få tilgang på dokumenter fra Sveis i henhold til den etablerte rutinen i dag. Vigo IKS bør derfor ta ansvar for å jevnlig informere fylkeskommunene i egnede kanaler og fora om hvordan dette gjøres.

#### Forventningsavklaring på kvalitet (tid)

Svv bør utfordres til å gi en tilbakemelding på hva som er rimelig å forvente med hensyn på svartid slik at dette kan kommuniseres til brukerne.