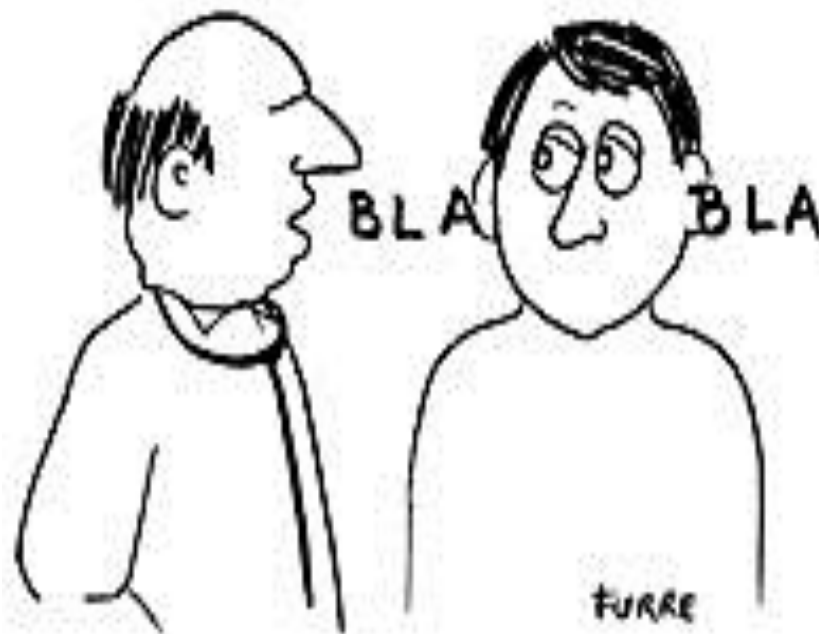


Den som ikkje vil, han skal?

- Om (vellykket) kommunikasjon med brukere av sak-/arkivsystem og synliggjøring av arkivtjenesten



Å tale arkivets sak...



Utfordringer

- Hvordan bli hørt når de fleste helst vil slippe å forholde seg til oss?
- Et (delvis) sentralisert arkiv gir lang vei til brukerne
- Hvordan få brukerne til å forstå at vår sak er deres sak?
- Kan vi endre folks oppfatning av at vi er som stillongs om vinteren?



Verktøy/virkemidler

- eller hvordan vi vennlig manipulerer våre brukere i riktig retning (og da er «riktig retning» den retningen som vi har bestemt er den riktige)



Verktøy/virkemidler

- **Tekniske**

- Mulighet for å overta skjermbildet til brukeren (gir også en 2-for-1-effekt, altså mersalgmulighet for vår sak)
- Felles sørvisnummer til arkivet
- Orakel



Noen ganger er det greit å se det samme som brukeren...

«...og når æ klikka på den, så ville han ikkje legge til dokumentet mitt»

(kvinnelige brukere refererer ofte til systemet som «han»)

«...og nå tror jeg det ble feil fordi den har opprettet flere saker...»

(mannlige brukere sier ofte «den»)



Verktøy/virkemidler

- **Menneskelige**

- oss selv

og hvordan vi bestemmer oss for å møte våre brukere



Arkivet

Vi er arkivet

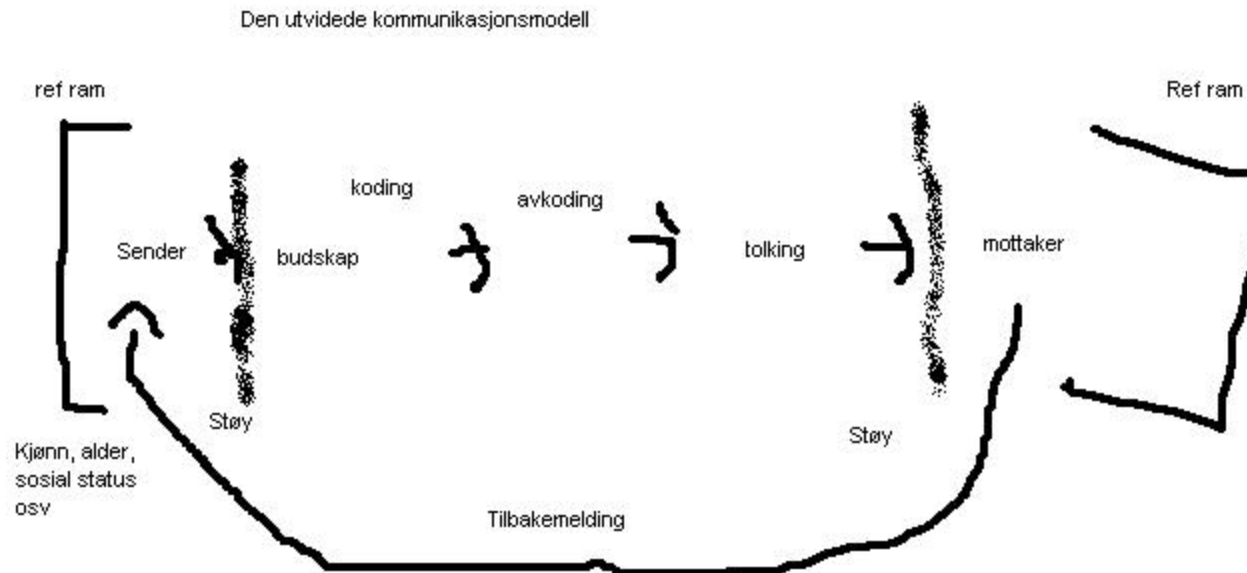


Roller

- Vi inntar ulike roller overfor ulike brukere
 - effektiv brukerstøtterolle
 - gode pedagoger
 - humoristisk rolle
 - morsrolle (...men det kan jeg gjøre for deg...)
 - og sikkert flere



Kommunikasjonsmodell - utvidet



Det enkle er ofte det beste



SENDER  **MOTTAKER**

Vi byr oss fram...

- Kurskalender på nett – pr. halvår (omtrent) med ulike typer kurs
- Informasjon pr. e-post
- Nyhetssider på nett (kan abonneres på)
- Vi tilbyr skreddersydde kurs (tilpasset en avdeling/enhet eller brukerroller, f.eks studiekonsulenter)
- Oppsøkende virksomhet – ber om å få innpass på møter



Oppsummering

- Skreket oss til å få LanDesk
- Vi hører på brukeren før vi viser hvordan ting kan gjøres (annerledes) i systemet
- Vi prøver å være bevisst på våre roller
- Vi prøver å være synlige – finne ulike måter å være synlige på
- Tilgjengelighet er også synliggjøring



Kommunikasjon 😊

