



**TAM 2:2008  
REKOMMENDATIONER**

**Informationsförvaltning**

Version 1.0

# 1 Inledning

Dessa rekommendationer, TAM 2:2008, togs fram år 2008 inom projektet ”TAMAD - Förstudie”. Syftet med projektet har varit att öka TAM-Arkivs och dess medlemmars kunskap inom området digital informationshantering inklusive arkivering. Projektet ”Förstudie” är ett av tioalet projekt totalt som går under benämningen ”TAMAD (TAM-Arkiv-Digitalt)” som bedrivs vid TAM-Arkiv från och med år 2008 till och med år 2011.

Inom projektet ”TAMAD - Förstudie” har tagits fram två rekommendationer: råd vid förändring av ärende- och dokumenthantering och råd för informationsförvaltning. TAM-Arkiv kommer senare att ta fram fler rekommendationer för bland annat versionshantering, metadata och digital arkivering.

I projektet ”TAMAD - Förstudie” har följande personer deltagit: Bengt Dahlstedt och Jonna Karlsson från Lärarförbundet, Eva Hansson från TCO, Göran Lanbeck från Finansförbundet, Ulrika Larsson från DIK, Helene Saranius från Vårdförbundet, Katarina Selldahl från Akademikerförbundet SSR, Anders Tihkan från Sveriges Ingenjörer, Fredrik Tillberg och Johanna Tüll från Polisförbundet, Mikael Wikström från Civilekonomerna, Lars-Erik Hansen, Jim Löfgren, Pernilla Rosengren, Ylva Taubert-Lindberg och Magnus Wählberg från TAM-Arkiv, och Olle Ebbinghaus som externt konsultstöd.

Denna skrift ger råd för hur man förvaltar information.<sup>1</sup> Informationsförvaltning, eller Information Management (IM) som är motsvarande engelska term, är ett omfattande område. Grundtanken är att man fokuserar på hur information skapas eller inkommer, hanteras, distribueras och till slut bevaras eller gallras. Inom informationsförvaltning fokuserar man inte på IT-system, linjeorganisationens uppbyggnad eller arbetsprocesserna inom organisationen. Fokus är i stället på hur dokument, handlingar, artiklar, e-post, databaser, SMS, fotografier, hemsidor med mera flödar och lagras.

En genomtänkt informationsförvaltning inom en organisation gör att det blir det lättare att byta ut IT-system, byta information mellan system och organisationer, lättare att återfinna information, lättare att långtidslagra information, ökad informationssäkerhet uppnås et cetera. En organisation som inte arbetar med informationsförvaltning brukar å andra sidan få följande symptom: i) okontrollerad datatillväxt,<sup>2</sup> ii) svårt att hitta information,<sup>3</sup> iii) svårt att veta vilken version som är den aktuella,<sup>4</sup> iv) information försvinner eller förstörs oavsiktligt,<sup>5</sup> och v) föråldrade filformat eller datamedia som inte går att läsa.<sup>6</sup> I värsta fall kan bristen på en medveten informationsförvaltning leda till att det blir lättare att manipulera information av

1 Med ”information” menas mer exakt, här och i fortsättningen, ”informationsobjekt”. Exempel på informationsobjekt är en text, en tabell, en hemsida, ett SMS eller ett fotografi. Informationsförvaltning är inte fokuserat på marknadsföring, reklam, hemsidesproduktion eller annan liknande kommunikation.

2 Detta brukar yttra sig genom att man ständigt köper in mer ”disk”, men man gör ingenting åt bakomliggande lagrings- och återsökningsstrukturer. Hur lätt är det att hitta en nål i en höstack? Hur lätt är det att hitta relevant information på Internet? Hur lätt är det att hitta rätt dokument på en gemensam katalog?

3 Ex. ”Jag vet att det fanns ett dokument om detta. Kanske Olle, Lisa, Sune eller Anna vet?”

4 Ex. ”Jag tror att det finns en mer aktuell version, men jag är inte säker...”

5 Ex. ”Men jag är säker på att den fanns här. Vem \*#% har flyttat på den?”

6 Ex. ”Nä, en sån där gammal flexskiva har vi ingen läsare kvar till. Finns det ingen papperskopier?”

obehörig part. Målgrupperna för detta dokument kan vara chefer, verksamhetsutvecklare, ansvariga för dokument- och informationshantering, systemförvaltare, systemägare och systemarkitekter.

Inom de andra TAMAD-projekten kommer senare att tas fram instruktioner och råd för digital arkivering/långtidslagring, metadatahantering, versionshantering, livscykelhantering, generell dokumenthanteringsplan och filformat.

## 2 Informationsförvaltning (Information Management)

### 2.1.1 Skapa en organisation för informationsförvaltning

Man bör se till att det finns en rudimentär organisation för informationsförvaltning. Exempelvis en informationsägare och en eller flera informationsförvaltare beroende på organisationens storlek.<sup>7</sup> En informationsägare brukar återfinnas på ledningsnivå och har det övergripande ansvaret för att all information hanteras på ett förnuftigt sätt. En informationsägare delar ut det praktiska arbetet till olika informationsförvaltare. En informationsförvaltare har som uppgift att se till att all information inom ett informationsområde hanteras effektivt och kvalitetsmedvetet. Exempel på typiska arbetsaktiviteter för en informationsförvaltare är gemensam begreppssyn, dokumentation av databasstrukturer, dokumentation av system och integrationspunkter, upprättande av dokumenthanteringsplan, informationssäkerhetsanalyser inkl. motåtgärder, utbildning och dokumentation över var information lagras.

### 2.1.2 Indela och avgränsa information till informationsområden

Skapa informationsområden för att övergripande kunna dela in och förvalta all information som hanteras inom organisationen. Antalet informationsområden brukar vara mellan fem till tjugo stycken. Varje informationsområde avgränsas så tydligt som möjligt. Försök skapa informationsområden som är stabila över tiden. Exempel på informationsområden kan vara Ledning och styrning, Ekonomi, Administration, Personal, IT, Medlemskapsinformation, Medlemstjänster och Utbildning.

### 2.1.3 Identifiera lagkrav

Det finns lagar påverkar informationsförvaltningen vid förbunden. Exempel på lagar som påverkar eller kan påverka rör ekonomisk redovisning, hantering av personuppgifter, hantering av patientjournaler, sekretess, arbetsmarknadslag och arbetsskadestiftning. I undantagsfall kan även lagar som rör myndighetsutövning vara aktuella. Dessutom finns lagstiftning som reglerar förbundsspecifik verksamhet såsom polisväsende och sjöfart.

Många lagkrav behöver tolkas och tillämpas innan den konkreta innebörden är klarlagd. De tolkningar av lagstiftningen man gör vid ett förbund bör dokumenteras i form av styrdokument eller kommentarer. Samarbete i juridiska uttolkningar mellan förbund kan också, ganska naturligt, vara att rekommendera.

### 2.1.4 Ta fram och uppdatera begreppsmodeller/-listor

Varje informationsförvaltare bör se till att det finns begreppsmodeller/-listor för hur de mest centrala begreppen används inom ett informationsområde. Exempel på begrepp som ofta är vettiga att definiera är ärende, akt, projekt, medlem et cetera.<sup>8</sup> Genom att definiera använda

7 Jämför med "systemägare" och "systemförvaltare" som har ansvaret för respektive förvaltar ett IT-system. (Om man hade varit riktigt konsekvent torde det ha hetat "informationägare" och "informationförvaltare", men detta skulle vara ett brott mot det allmänna språkbruket, eller ovanan om man så vill, inom branschen.)

8 Vad är exempelvis en "medlem"? Är det någon som är medlem, någon som har varit medlem, eller både och? Finns det olika kategorier av medlemmar och så vidare.

termer underlättas integration mellan IT-system, systembyten, långtidslagring och utbyte av information mellan olika organisationer.

### **2.1.5 Dokumentera lagringsplatser och informationsflöden**

Man bör dokumentera vilken information som hanteras, var denna information lagras,<sup>9</sup> beskrivningar för databasstrukturer/filträd, vilka integrationspunkter och gränssnitt mellan IT-system som finns et cetera. Dokumentationen görs på en övergripande nivå, men om den blir för ytlig blir den utan praktisk nytta. Knyt dokumentationen till informationsområden. Använd gärna grafiska beskrivningar med tillhörande text. En hel del av denna dokumentation brukar finnas i systemdokumentation sedan tidigare, oftast handlar det till stora delar om att sammanställa den dokumentation som redan bör finnas.

Dokumentationen över lagringsplatser och informationsflöden är en grund vid framtagande av dokumenthanteringsplan och arkivförteckning. Om det underlättar kan man slå ihop en del av dokumentationen över lagringsplatser och informationsflöden med dokumenthanteringsplanen.

### **2.1.6 Dokumentera kanaler såsom publicering på webb**

Dokumentera även gärna vilken information som tas emot via inkanaler<sup>10</sup> och distribueras via utkanaler<sup>11</sup>. I vissa fall är det inte meningsfullt att tala om in- eller utkanaler, såsom e-post, och internet-tjänster. Typen av information som hanteras i kanaler kan med fördel dokumenteras gemensamt med dokumentationen över lagringsplatser och informationsflöden. Den information som hanteras i kanaler bör även den styras utifrån dokumenthanteringsplanen.

### **2.1.7 Förvalta dokumentation över lagringsplatser, kanaler och informationsflöden**

Se till att dokumentationen förvaltas, det vill säga att den är aktuell och användbar. Det säger sig själv att ofullständig, föråldrad eller felaktig dokumentation inte är till stor nytta.

### **2.1.8 Ta fram och uppdatera kontinuerligt en dokumenthanteringsplan för organisationen**

Dokumenthanteringsplanen beskriver och styr hur all information inom organisationen ska hanteras.<sup>12</sup> Dokumenthanteringsplanen bör spegla informationens hela livscykel. Beskriv gärna om möjligt var informationen skapas, det vill säga källan. Har informationen skapats utanför organisationen?

Dokumentation över lagringsplatser och informationsflöden bör ha gjorts innan man tar fram en dokumenthanteringsplan. Om det underlättar kan man slå ihop en del av dokumentationen över lagringsplatser och informationsflöden med dokumenthanteringsplanen.

---

9 Ex. databaser, i arkivboxar i närarkiv, filträd, webbplats, ECM-system, FTP-arkiv eller vid TAM-Arkiv.

10 Exempelvis via datafångst, scanning eller olika former av prenumerationstjänster.

11 Exempelvis publikation på intern eller extern webb, leverans av datafiler, eller skickande av SMS-meddelanden.

12 Egentligen torde "Livscykelplan" varit en mer korrekt modern benämning, men "Dokumenthanteringsplan" är så allmänt spritt som begrepp att detta är svårt att ändra på.

### **2.1.9 Dokumentera de koder och förkortningar som används i IT-system**

Detta kan exempelvis gälla koder i medlemsförteckningar eller använd kontoplan. Detta görs för att underlätta framförallt den långsiktiga informationsförvaltningen. Exempelvis ”Vad stod koden 'R56' för i gamla ekonomisystemet som användes på 1990-talet?”

### **2.1.10 Säkerställ informationskvalité hos information**

Säkerställ informationskvalitén inom organisationen. Detta görs exempelvis genom att källa till registrerad information dokumenteras, genom att informationsförvaltarna gör stickprovskontroller, utbildning av handläggare, genom framtagande av skriftlig praxis för registrering och hantering av uppgifter, genom normering och så vidare.

### **2.1.11 Lagra och hantera information säkert**

Information ska inte kunna förstöras av obehörig, av misstag eller på grund av funktionsstörning. Detta säkerställs genom informationssäkerhetsanalyser, behörighetskontroller, säkerhetskopiering, genomtänkta arbetsrutiner, dokumentation av informationsprocesser, fysisk säkring av lagringsplattform, användning av digitala signaturer och kryptering, stickprovskontroller, tester, övervakning, valideringskontroll vid datafångst, spårning i loggar et cetera.

### **2.1.12 Informationssäkerhetsanalys**

Om man upptäcker att man har problem med IT- eller informationssäkerheten kan man genomföra en informationssäkerhetsanalys.<sup>13</sup> En informationssäkerhetsanalys studerar typiskt flödet av information mellan system och människor. Ofta upptäcks dubbelregistrering och bristfällig kontroll vid denna typ av undersökning.

### **2.1.13 Information bör vara unik**

Undvik att dubbellagra information. Information bör vara unik och inte exempelvis behöva skrivas in i flera olika IT-system.

### **2.1.14 Versionshantera dokument**

Versionshantera vid behov dokument. Skilj mellan arbetsversioner och fastställda versioner. Genom att versionshantera dokument är det bland annat lätt att avgöra senaste version av flera likartade dokument. En version brukar fastställas vid utskick, när ett ärende eller projekt avslutats eller liknande.

---

<sup>13</sup> Exempelvis dokumenterade Riksgäldskontoret för några år sedan sina interna informationsflöden med UML-sekvensdiagram för att upptäcka eventuella informationssäkerhetsrisker. Detta gjordes för att öka informationssäkerheten inom myndigheten.

### **2.1.15 Tillför metadata**

Metadata brukar beskrivas som ”data om data”. Tillför tillräckligt med metadata för att möjliggöra återsökning, återanvändning, automatisk behandling, administration och framtida arkivering.

### **2.1.16 Skapa bra rutiner för gallring**

Av dokumenthanteringsplanen ska framgå när och vilken information som ska förstöras. En effektiv och bra lösning är om man har tillfört tillräckligt mycket metadata till dokument eller poster för att kunna få automatisk gallring, det vill säga att gallring görs i IT-system med liten eller ingen manuell inblandning. Gallring bör alltid styras utifrån uppgifter registrerade i dokumenthanteringsplanen. Exempelvis kan det gälla att förstöra alla verifikationer äldre än 10 år i ett ekonomisystem. En förutsättning för att man ska kunna få automatisk gallring är det finns funktionalitet för detta i aktuellt IT-system och att man tillfört tillräckligt mycket metadata för att kunna styra urvalet av det som ska gallras.

### **2.1.17 Avställ information på korrekt sätt**

Om man måste avställa information ur IT-system för att få bättre prestanda bör man avställa till ett format som klarar långtidslagring. Att bara exempelvis avställa information utan dokumentation på ett back-up-band är inte att rekommendera eftersom det är sannolikt att denna information inte kommer att gå att läsa efter några år. Information som avställs bör lagras i filformat som kan användas för arkivering, se separat punkt. Dessutom bör man ha en vettig struktur mellan filer, tillföra metadata och dokumentera själva avställningen. Grundprincipen bör vara att den information som är avställd snabbt ska kunna läsas tillbaka till ursprungligt system, eller om inte det ursprungliga systemet finns kvar, att man kan konvertera den avställda informationen till arkivformat för långtidslagring. Märk att avställa information är inte samma sak som att arkivera information.

### **2.1.18 Filformat och teckentabell för arkivering/långtidslagring**

I den *långsiktiga* informationsförvaltningen används mer stabila filformat såsom PDF/A-1b, JFIF/JPEG, TIFF/”grupp 4”, TIFF/LZW, SVG, PNG, MPEG, vissa XML-schemata, ”ren text” med flera. Leverantörsformat såsom Word, Excel och Powerpoint är inte tillräckligt stabila för att kunna användas för långtidslagring. (I det korta perspektivet är det å andra sidan självklart att använda leverantörsformat som Word.) För långtidslagring rekommenderas oftast användning av teckentabellerna ISO 8859-1 eller UTF-8.

### **2.1.19 Skapa rutiner för arkivering/långtidslagring**

Detta är ett omfattande område som kommer att beskrivas i framtida separat dokument. Kontakta personal vid TAM-Arkiv för mer information.