

# TAM-REVVY

Meddelanden från TAM-Arkiv • Nummer 2, december 2004



## **Kommer nutiden att finnas i framtiden?**

Tema: Digital dokument- och ärendehantering

*God Jul & Gott Nytt År!*



# TAM-REVVY

## Innehåll

- 2 Noterat
- 3 Kommer nutiden att finnas i framtiden?
- 4 Vad är det för skillnad på dokumenthantering, ärendehantering och arkivering?
- 6 Projektet Långsiktigt Digitalt Bevarande (LDB) – en översikt
- 8 Dokumenthanteringsprojektet på Sif
- 10 Används digital dokumenthantering?
- 12 E-doc på Sida
- 14 Resultatet av enkäten om dokumenthantering och IT-stöd

TAM-Revvy nr 2, december 2004

Årgång 7

Redaktör och ansvarig

utgivare: Annelie Johansson

I redaktionen även: Björn Holmberg

Grafisk form och layout:

Clou form/Madeleine Vestin

Kopiering: Katrineholm Printshop

TAM-Arkiv

Västmannagatan 52

Box 6157, 102 33 Stockholm

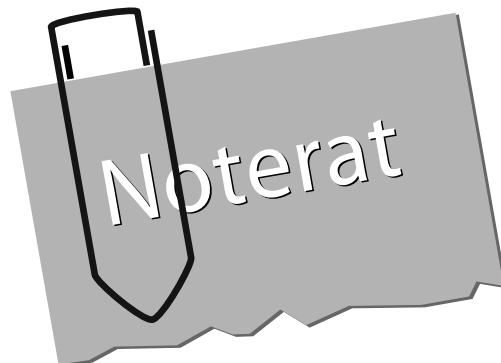
Telefon: 08-54 54 15 60

Fax: 08-31 71 76

E-post: tam-arkiv@tam-arkiv.se

Hemsida: www.tam-arkiv.se

Omslagsbild: Se nästa sida



## Pågående bildregistreringsprojekt

**G**unvor Larsson-Utas har nu avslutat identifieringen och registreringen av Sveriges Allmänna Folkskolläraryrings (SAF) bildmaterial. SAF bekostar en projektanställning för att lägga in bilderna i vår bild databas Pictor. Arbetet, som pågår under december, utförs av Ann Nordlöf.

Ett projekt för att registrera Sif:s bilder har också påbörjats. Det är Hans Samuelsson och Arne Andersson, Sif-veteraner och mångåriga medarbetare på Sif:s kansli, som arbetar med att identifiera och manuellt registrera det stora bildmaterialet.



De blivande folkskollärarinnorna vid Rostads seminarium i Kalmar gymnastiserar. Bilden är tagen 1912 och återfinns i Sveriges allmänna folkskolläraryrings & Federationen SAF:s bildarkiv.

## Mattias Hammarlund vikarierar för Ylva

**A**rkivarie Ylva Taubert är barnledig från november och ett år framåt. Den 26 november fick Ylva och hennes Henrik en fin liten flicka som skall heta Maria. Grattis Ylva!

Ylvas vikarie heter Mattias Hammarlund. Han började på TAM-Arkiv den 4 oktober och tar över som kontaktperson för Ylvas medlemsorganisationer under hennes frånvaro. Mattias har arbetat som arkivarie och konsult inom dokumenthantering på bland annat Wima-Dok, Svensk Kärnbränslehantering och Ericsson Process & Application Consulting.

# Kommer nutiden att finnas i framtiden?

**D**en 12 oktober anordnade TAM-Arkiv en välbesökt medlemskonferens på Riksarkivet, betitlad *Kommer nutiden att finnas i framtiden?* Flera av våra medlemsorganisationer har efterfrågat information kring och hjälp med införandet av digitala dokument- och ärendehanteringssystem. Syftet med konferensen var att klargöra hur TAM-Arkiv ser på dessa frågor, att förmedla vilka tjänster vi kan erbjuda medlemmarna, samt att ge glimtar från utvecklingsarbete som sker på andra håll, främst hos statliga myndigheter och organisationer. I detta nummer av TAM-revy publiceras några av anförandena från konferensen i bearbetad form: arkivrådet Börje Justrell från Riksarkivet, tillika expertledamot i TAM-Arkivs styrelse, berättar om Riksarkivets projekt kring långsiktigt digitalt bevarande; Per Granath, arkivarie på Sida, skriver om införandet av ett elektroniskt ärende- och dokumenthanteringssystem på myndigheten; TAM-Arkivs arkivarier Anna Kalisz, Ylva Taubert och Mattias Hammarlund delar med sig av erfarenheter från våra aktuella projekt.

Det långsiktiga bevarandet av digitalt arkivmaterial är en brännande fråga som alla arkivinstitutioner, stora som små, brottas med. Elektronisk ärende- och dokumenthantering ger upphov till en mängd frågor kring processer, teknik, juridik och säkerhet. Långtidsbevarandet av det digitala material, som ärendehanteringssystemen genererar, är ett problem som ännu inte har fått sin definitiva lösning. TAM-Arkiv är en för liten institution för att i egen regi kunna utveckla former för digitalt bevarande, men det är väsentligt att vi håller oss uppdaterade genom att driva digitala projekt i samarbete med medlemsorganisationerna, och genom att samarbeta med andra arkivinstitutioner. Målet är att våra medlemsorganisationer skall se TAM-Arkiv som den naturliga samarbetspartnern i frågor som rör dokumenthantering och arkivering.

När TAM-Arkiv intensifierade verksamheten på det digitala området var det för att vi var rädda för att det ute på medlemsorganisationerna används digitala

system som producerar material som vi inte kan ta hand om. Nu när vi har fått lite mer överblick inser vi att digital dokumenthantering inte är det stora problemet just nu. De flesta av våra medlemsorganisationer har inte kommit så långt med detta. Det stora problemet är ”den digitala oredan” som beskrivs i artikeln om Sif-projektet - när handläggare har all dokumentation, alla handlingar på sina egna hårddiskar. Vi har på TAM-Arkiv märkt av att vissa materialkategorier, till exempel projektdokumentation, inte levereras till oss. Det är allvarligt, för det kommer att leda till att organisationens arkiv inte speglar organisationens verksamhet. Vi kommer att få vissa vita fläckar i arkiven. Det gäller alltså att rensa i den digitala djungeln, och skapa regler för var, hur och när informationen skall sparas.

Vänd er gärna till oss om ni skall starta ett projekt för införande av dokument- och ärendehanteringssystem. Vi kan hjälpa till med att upprätta dokumenthanterings- och diarie/dossiéplaner – nödvändiga dokument för att kunna klassificera informationen/handlingarna som läggs in i systemet. Vi kan också hjälpa till med information och förmedling av erfarenheter från liknande projekt på andra medlemsorganisationer. Vi håller oss á jour med vad som händer på andra arkivinstitutioner och arbetar med vår egen kunskapsuppbyggnad på området. Min förhoppning är att vi tillsammans skall arbeta vidare med de digitala frågorna för att säkerställa att våra medlemsorganisationers nutida historia kommer att finnas kvar även i framtiden.

Så till julen: som vanligt skickar TAM-Arkiv inga julkort utan skänker istället en gåva till Stadsmissionen. Vi på TAM-Arkiv tackar våra medlemsorganisationer och samarbetspartners för ett gott samarbete under det gångna året, och önskar er alla:

En Riktigt God Jul och Ett Gott Nytt År!

Stockholm i december 2004

*Annelie Johansson*

## Nya medlemmar i föreningen TAM-Arkiv

**F**rån den 1 juli 2004 är SACO-förbunden Civilekonomerna och DIK nya medlemmar i föreningen TAM-Arkiv. TAM-revy hälsar de nya medlemmarna varmt välkomna!

*Omslagsbild: Blivande folkskollärarinnor vid Vadstenaseminariet 1879.*

*Övre raden från vänster Anna Larsson (gift Lessel), Ida Ringquist, Hulda Nordström. Sittande från vänster Amalia Nordström, Maria Andersson. Anna Lessel var senare i livet ledamot av Sveriges Allmänna Folkskolläraryörelses centralstyrelse. Likalönedebatten var en av de frågor som engagerade henne. Bildkälla: Göteborgs stadsarkiv/Göteborgs skolmuseum.*



# Vad är det för skillnad på dokumenthantering, ärendehantering och arkivering?

Av Ylva Taubert och Mattias Hammarlund

Temat för det här numret av TAM-Revy är ärendehantering, dokumenthantering och arkivering. Det är tre begrepp som ofta går i varann, men det finns utmärkande egenskaper och krav som ställs på de olika funktionerna. Här försöker vi reda ut begreppen och förklara de olika termerna, samt ge några tips om vad man bör tänka på när ett nytt system skall introduceras.

## Dokumenthantering

Med dokumenthantering menar vi hanteringen av dokumenten/handlingarna under ärendets aktiva period. Dokumenten kan utgöras av papper eller digitala filer eller både och.

## Ärendehantering innebär klassificering

För att hålla reda på dokumenten i ett ärende, från det att ärendet öppnas till dess att det avslutas, klassificerar man dokumenten i ett så kallat ärendehanteringssystem (ÄHS). Man registrerar så kallad "metadata" kring dokumenten, exempelvis handläggare, avsändare, diarie-nummer och så vidare. Detta kräver någon form av schema eller plan som ofta är baserat på ämnesområdet eller kategorier, till exempel en diarie-/dossierplan. Alla handlingar i samma ärende hålls samman i en akt och får samma beteckning. Ett ÄHS kan vara analogt eller digitalt (idag oftast digitalt). Digitala ären-

dehanteringssystem innehåller funktionalitet för att lägga upp färdiga rutiner mellan handläggarna i en arbetsprocess, så kallad "workflow".

## Att hantera aktiva dokument

Efter klassificeringen tas dokumenten omhand genom just "dokumenthantering". Alla handlingar som hör till ett ärende har ju fått samma beteckning/kod och förvaras därför tillsammans i en akt som antingen kan vara digital, och ligga på exempelvis en server, eller i en pappersmapp hos handläggaren eller i ett närarkiv. När nya dokument skapas och inkommer i ärendet ska de registreras i ärendehanteringssystemet och infogas i akten.

## Att söka fram dokument

När man ska söka efter ett dokument eller ett ärende så söker man i ärendehanteringssystemet. Om ärendehanteringssystemet är digitalt så ökar sökmöjligheterna eftersom man då kan söka på all metadata

om ärendet som finns registrerad (datum, ärendemening, handläggare, ämne och så vidare).

## Arkivering är kontrollerat bevarande

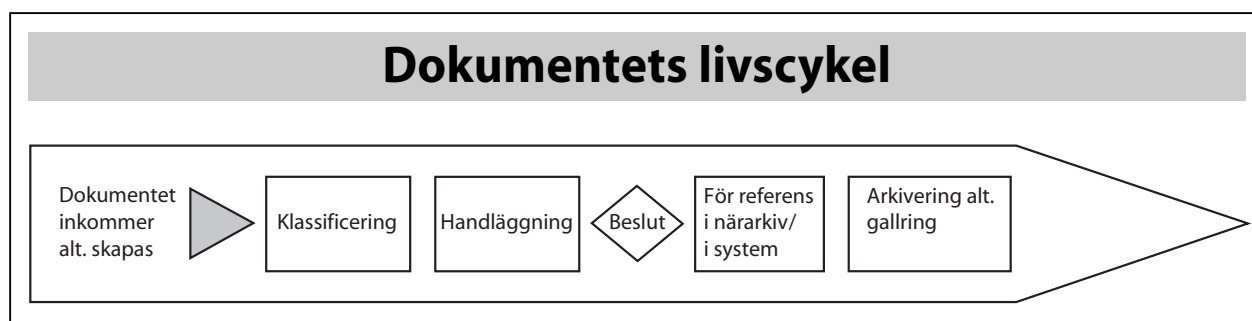
Arkiveringen är slutfasen i dokumenthanteringen. För att en handling skall vara arkiverad innebär det att höga krav uppfyllts på förvaring, format, gallring, säkerhet med mera. Handlingar ska bara arkiveras om de har ett historiskt värde eller av andra skäl verkligen ska långtidsbevaras. Regler för vilka handlingstyper som ska gallras respektive bevaras fastställs i en så kallad dokumenthanteringsplan.

## Rensa innan arkivering!

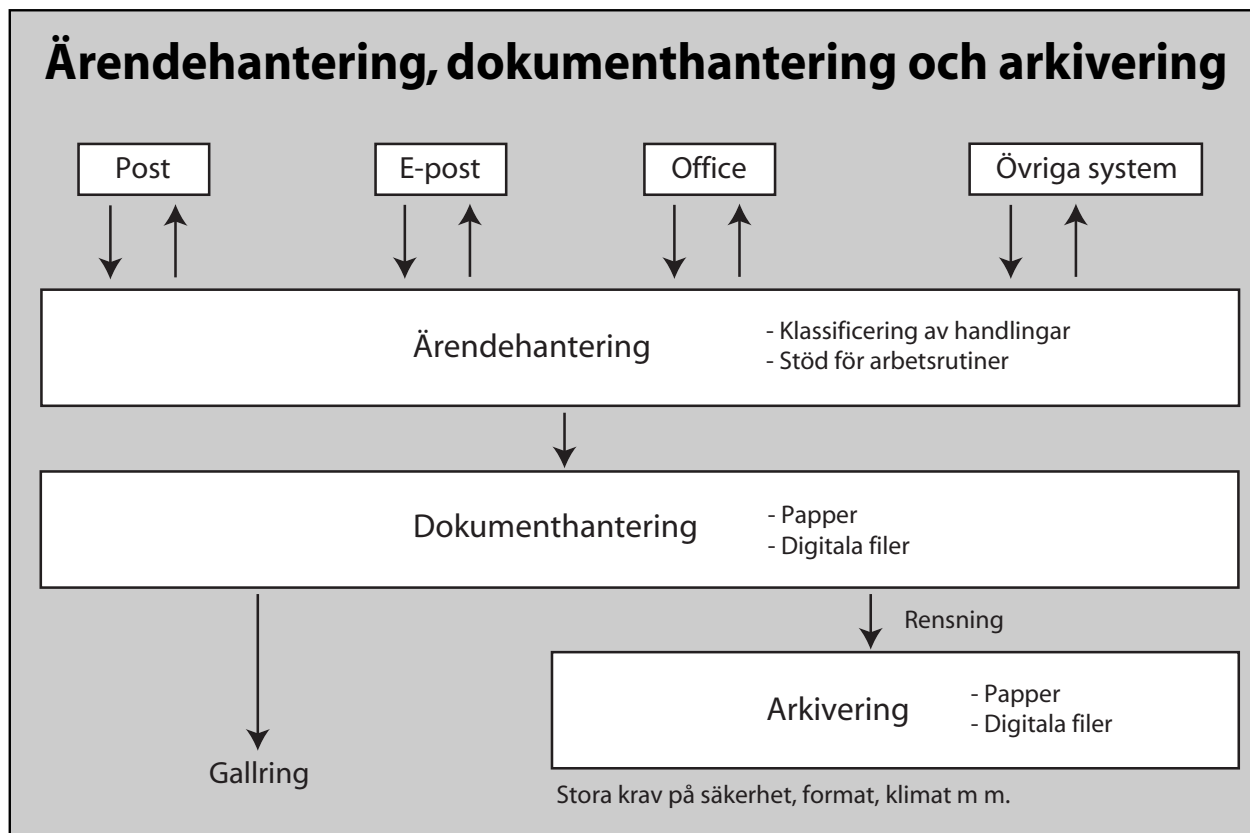
De handlingar och akter som ska arkiveras skall rensas innan de förs över till arkivet. Arbetsmaterial, dubletter och annat som man inte anser tillför någon information av värde, plockas bort. Om det är pappershandlingar ska även gem, plastfickor, gummisnoddar med mera som kan skada papperet plockas bort.

## Papper kräver material och lokal

För pappersarkiv ställs krav på arkivbeständigt papper och skrivma-



# Ärendehantering, dokumenthantering och arkivering



terial, arkivlokalerna bör ha ett lämpligt format där handlingarna är skyddade från fukt, brand, skadegörelse, stöld och så vidare.

## Digital arkivering är komplext!

Digital arkivering ställer stora krav på bland annat systemdokumentation, plattformsoberoende format (för flytt mellan system utan någon informationsförlust) och skydd mot manipulering av handlingar (inga ändringar skall vara möjligt att göra). Vi ska inte gå in på hur man ska uppnå de här kraven, men det är viktigt att man är medveten om dem och inte förutsätter att exempelvis en wordfil automatiskt blir arkiverad bara för att man sparar dem i en viss mapp på en server.

## Viktigt att tänka på!

Vad är det som avgör om ett nytt system kommer att fungera väl inom en organisation?

Förutom frågorna kring vad man skall ha systemet till och vilka krav det behöver uppfylla, finns det några grundläggande erfarenheter att tänka på.

De flesta av oss sparar information enligt vissa principer. Problemet är att dessa principer varierar från person till person och att man inte lagrar information på ett konsekvent sätt. Det är därför viktigt att ledningen i en organisation utreder och förser medarbetarna med gemensamma principer, rutiner och hjälpmedel till exempel en genomtänkt informationsstruktur. Lika nödvändigt är det att ledningen tydligt kommunicerar och förankrar nyttan av att sköta dokumenthanteringen i hela organisationen. Det bör också vara ledningens ansvar att följa upp att rutinerna efterlevs, medan det är medarbetarnas ansvar att genomföra den praktiska dokumenthanteringen i det dagliga arbetet.

Det handlar om att odla en kultur där ordning och reda är det naturliga tillståndet. Mycket viktig är att den enskilde medarbetaren inser att de dokument som skapas i tjänsten ägs av arbetsgivaren. Konsekvensen blir att informationen bör finnas tillgänglig på en utpekad plats både under arbetet med

en uppgift och efter det att ett projekt/uppdrag är avslutat.

I de fall där digitala system införas är det viktigt att betona att dokumenthanteringssystem inte är "IT-projekt" utan att det handlar om att skapa ett användbart verksamhetsstöd. För detta krävs samma ovan nämnda analys av organisationen och dess behov, som sedan får ligga till grund för att skapa välavvägda rutiner och regler för dokument- och/eller ärendehantering. För att systemet skall bli en reell framgång krävs nämligen denna grundläggande ordning som sedan digitaliseras.

## Sammanfattning

Det är inte tekniken som är lösningen på bristande ordning. Tekniken är ett verktyg som förutsätter en genomtänkt informationsstruktur och fasta rutiner. De första frågorna man bör ställa sig blir därför: Finns sådana i vår organisation? Kommunicerar vi tydligt hur och varför vi bör följa gemensamma principer för dokumenthanteringen?

# Projektet Långsiktigt Digitalt Bevarande (LDB) – en översikt

Av Börje Justrell, arkivråd Riksarkivet

## Nuläget

Riksarkivet har tagit emot arkivhandlingar i digital form i cirka 30 år. Inför millenniumskiftet genomförde många myndigheter en storstädning i sina gamla datorsystem för att undvika det så kallade millennieskiftesproblemet. Förenklat gick problemet ut på, att i de äldre systemen representerades årtal med två positioner, till exempel 99 för 1999, och ingen kunde med säkerhet säga om datorerna vid millennieskiftet skulle begripa att 00 (det vill säga 2000) är ett högre tal än 99. Risken fanns att de istället stannade. Storstädningen i datorsystemen innebar samtidigt en modernisering av statsförvaltningens T-miljö, där de systemlösningar som fungerat sedan 1980-talet byttes ut.

Man kan utan att överdriva säga att arkivvärlden idag står inför ett antal viktiga utmaningar när det gäller att bevara digitala arkivhandlingar för framtiden. För det första så ökar mängden arkivmaterial i digital form allt snabbare, och det finns därmed en allt större mängd digital information att långtidslagra. År 2000 räknade man med att det producerades cirka 1 - 2 exabyte unik digital information i världen. Det motsvarar cirka 250 megabyte eller drygt 170 disketter per capita räknat på jordens befolkning. Tryckta dokument utgjorde vid samma tid 0,003 % av alla information.

För det andra så sker idag en rad strukturella förändringar – såväl tekniska som organisatoriska – som ger nya förutsättningar för långtidslagringen av digital arkivinformation. Ett exempel är att lagring-

en av digital information tenderar att individualiseras. År 2000 beräknades cirka 55 % av all digital information vara lagrad på hårddiskar i enanvändardatorer (PC). Ett annat exempel är att gränserna mellan olika arkivbildare suddas ut bland annat genom ett mer processinriktat tänkande och handlande inom såväl offentlig som privat verksamhet. Inom den offentliga sektorn blir även gränserna mellan arkivbildande myndigheter och arkivmyndigheter som Riksarkivet och landsarkiven alltmer otydliga. Det finns tendenser till att statliga myndigheter börjar att betrakta arkivmyndigheterna som "back up-funktioner" till sin verksamhet.

Kraven ökar alltmer på tillgängliggörande av arkivmaterial för forskning, insyn i förvaltningen, delaktighet i den demokratiska processen, kulturupplevelser med mera. Detta är naturligtvis en glädjande utveckling, men den måste kunna hanteras. Internet är sedan slutet av 1990-talet den dominerande kommunikationskanalen, och år 2002 beräknade man att cirka 10 % av jordens befolkning var uppkopplade mot Internet (cirka 606 miljoner människor). Europa ledde med knappt en tredjedel av sin befolkning uppkopplad, tätt följd av Asien och Nordamerika. Världen i övrigt hade cirka 7,5 % av användarna. Men "bruset" på Internet är också stort, och det är därför inte alltid så lätt att synas och höras. År 2000 räknade man med att det fanns cirka 2 miljarder statiska hemsidor på nätet, och antalet har sedan dess ökat varje år.

Den allt snabbare digitaliseringen av förvaltningsarbetet ställer också nya krav. Mycket få verksamheter, om ens någon, inom den offentliga förvaltningen arbetar idag enbart med pappersdokument. Några myndigheter förlitar huvudsakligen sig på IT-stöd för sina basfunktioner, men de allra flesta har en situation där pappersbaserade handlingar och handlingar i digital form fungerar i symbios och är lika oundgängliga. Att leva i två parallella världar är dock resurskrävande, och trycket på att få en effektivare och mer rationell verksamhet gör den offentliga sektorn alltmer IT-orienterad.

Ett bekymmer för arkivarien är att vi idag har en närmast skenande teknikutveckling där såväl hårdvara som mjukvara har mycket kort "Bäst före datum". Man brukar mellan tummen och pekfingret räkna med att datorkraften fördubblas vart annat år, och att ny teknik introduceras var 18:e månad. Detta leder till att den tekniska livslängden för olika IT-lösningar oftast är mycket begränsad, vilket i sin tur har en avgörande påverkan på arkivariens verkligt stora utmaning: att kunna bevara den digitala arkivinformationen på ett sådant sätt att den kan göras tillgänglig även i framtiden. Klarar vi inte det, så kommer framtidens historieböcker att bli tunna. Vi får ett hål i historien!

## LDB-projektet

För att hantera den nya tidens krav på bevarandet av digitala arkiv, har Riksarkivet tillsammans med Luleå

tekniska universitet startat en forsknings- och utvecklingsverksamhet kring

- metoder för system- och informationsanalys
- leveransrutiner
- dokumentation
- en gemensam teknisk plattform för den offentliga sektorn
- format och standarder.

Arbetet sker i form av ett projekt kallat Långsiktigt Digitalt Bevarande (LDB). Målet är på kort sikt att bidra till att i första hand den offentliga sektorn får ett ändamålsenligt långsiktigt digitalt bevarande. Långsiktigt handlar det om att skapa ett nationellt kompetenscentrum som gynnar utveckling och nyttjande av lösningar för digitalt bevarande.

Projektet är organiserat med en styrgrupp där det ingår representanter för Riksarkivet, Bodens kommun samt Kommunförbundet och Landstingsförbundet. Geografiskt är projektet lokaliserat till Skapa företagsby utanför Boden. Tre personer är idag anställda i projektet.

På forskningssidan och utbildningssidan finns tre doktorander knutna till LDB-projektet och under vårterminerna även ett antal magisterstudenter. Samarbete sker också med Kungl. Tekniska Högskolan i Stockholm inom teknikområden som XML och med Mithögskolan i Härnösand kring arkivvetenskaplig forskning.

Själva utvecklingsarbetet sker framför allt i form av ett antal praktikfall. Det första är Riksförsäkringsverket som bygger upp ett digitalt arkiv för landets försäkringskassor och inom något eller några år vill börja leverera delar av det till Riksarkivet.

Metodmässigt utgår LDB-projektet i sin forsknings- och utvecklingsverksamhet från den så kallade OAIS-modellen (Open Archival Information System) som är en ISO-standard. OAIS är en koncep-

tuell modell och ger därför inga konkreta svar på praktiska frågor. Den har dock en struktur som underlättar tankearbetet och som fungerar som brygga mellan arkivariens värld och teknikerns värld. Grundstenarna i OAIS-modellen är de "informationspaket" för inleverans respektive arkivering och spridning av arkivhandlingar som definieras. Myndigheter som Riksförsäkringsverket bygger redan på OAIS-modellen, och det gör även stora företag som till exempel Astra Zeneca.

### Framtiden

För att säkra en framtida forsknings- och utvecklingsverksamhet inom området långsiktig digital lagring, har de första stegen redan tagits mot ett nationellt kompetenscentrum. Luleå tekniska universitet har sagt att man är intresserad av att bygga upp ett kompetenscentrum i form av en så kallad centrumbildning inom universitetet. Sedan tidigare har man erfarenhet från flera lyckade centrumbildningar.

Arbetsområdet för en centrumbildning bör vara såväl strategiskt som operativt. I det strategiska arbetet bör ingå bitar som vetenskaplig forskning och kvalitetsutveckling, informations- och kompetensförsörjning till omvärlden samt samordning och samarbete nationellt och internationellt. Det operativa arbetet kan omfatta till exempel systemutveckling, projektledning/-koordinering, process- och verksamhetsstyrning samt rådgivning och stöd till exempel i teknikfrågor eller vid upphandlingar och implementering av digitala lagringslösningar.

Målet är att få ett nationellt centrum som

- ger den offentliga sektorn och näringslivet ett forum för samverkan, problemlösning och långsiktig kompetensutveckling
- blir en naturlig samlingsplats

som kan erbjuda god informationsförsörjning med det senaste inom området

- skapar möjligheter till konstruktiv dialog mellan akademisk forskning, arkivbildande myndigheter och företag samt leverantörer av varor och tjänster inom området digital lagring
- tillhandahåller kompetens inom digitalt bevarande, både ur ett arkivvetenskapligt perspektiv och ur ett systemutvecklingsperspektiv.

# Dokumenthanteringsprojektet på Sif

Av Anna Kalisz

Sif startade under våren 2003 ett projekt som syftar till att se över kansliets dokumenthantering. Förbundet kontaktade TAM-Arkiv för att få hjälp med vissa delar inom projektet, bland annat att arbeta fram en dokumenthanteringsplan, vilket innebär att dokumenttyper och -flöden inom kansliets samtliga enheter kartläggs. TAM-Arkiv skall vidare utarbeta en diarie- och dossiéplan som skall ligga till grund för upphandlingen av ett ärendehanteringssystem<sup>1</sup>. Ett av syftena med TAM-Arkivs deltagande är att arbeta fram riktlinjer för leveranser av digitalt material. Det långsiktiga målet för projektet är att TAM-Arkiv så småningom skall ta emot provleveranser av digitalt material från Sif. Det målet ligger dock långt fram i tiden.

Sif är Sveriges största fackförbund för tjänstemän med sina drygt 360 000 medlemmar som arbetar inom industrin, bygg-, fastighets-, energi-, IT-, media- och andra branscher. Det finns cirka 2 700 Sif-klubbar på olika arbetsplatser över hela landet, organiserade i 20 lokala avdelningar. Sifs kansli finns i Stockholm och arbetar, förutom med demokratifrågor, med utbildning, utvecklingsprojekt, medlemsregister, ekonomi, information, juridik, centrala förhandlingar, rekrytering, arbetsrätt, internationella frågor. På kansliet arbetar cirka 250 anställda. Sif är också TAM-Arkivs största medlemsorganisation.

Sif har inte haft någon rationell dokumenthantering på länge. Fram till 1980-talet fanns ett av Sif upprättat sakregister, det vill säga ett hjälpmedel för att klassificera handlingar efter ämne. Registret var skraddarsytt efter verksamheten. Det användes sporadiskt och enbart av vissa delar av verksamheten. Diarieföring utförs idag enbart på två enheter: juridiska och förhandlingsenheten. Det digitala arkivets struktur på intranätet används inte och de flesta anställda lägger dokumenten i egna mappar

på sin hårddisk. Allt bredare användning av digitala dokument har medfört att man börjat tappa kontroll över informationen. Här på TAM-Arkiv har vi observerat att arkivleveranser från Sif idag innehåller färre handlingskategorier än tidigare, de är mindre innehållsrika. I de flesta fall skickas förhandlingsakter, protokoll samt tryckta broschyrer och rapporter till TAM-Arkiv, men informationen runt beslutsprocesserna, projektdokumentation, korrespondens med mera arkiveras nästan inte alls. Anledningen till detta kan vara att handlingarna inte har någon "adress" att bli lagrade på, varken i pappersform eller digitalt, och på det sättet stannar de kvar hos handläggarna. Allt detta ledde till ett projekt som kommer att ge Sif en fungerande dokumenthantering för hela organisationen.

## TAM-Arkivs del i projektet är

- att framställa en dokumenthanteringsplan
- att utarbeta en diarie/dossiéplan, en bas till ärende- och dokumenthanteringssystemet
- att hjälpa med implementeringen av det nya systemet.

## Arbetet med dokumenthanteringsplanen

Inom den administrativa utvecklingen har fokus förskjutits från organisationen till den egentliga verksamheten. Dokumentarkivets ordning ska bygga på verksamheten, inte på organisationen, med alla förändringar i verksamheten inkluderade. För att få en klar bild av verksamheten måste därför en verksamhetsanalys utföras. Med den som grund skapas sedan processororienterade registreringsplaner. Sif arbetar sedan ett par år tillbaka efter en verksamhetsanalys med nio processer som huvudpelare:

- Arbetsmiljö
- Kompetens och karriär
- Lön, pensioner och andra ersättningar
- Rekrytering och marknadsföring
- Villkor för tillväxt
- Facklig utbildning och klubbutveckling
- Demokratiprocesen
- Ledningsprocessen
- Internt stöd (IT & ekonomi).

Utifrån den befintliga verksamhetsbeskrivningen, alltså Sif:s pro-

## Noter

1. En dokumenthanteringsplan beskriver flödet av dokument inom kansliet och anger hur detta flöde skall kontrolleras, det vill säga hur de enskilda dokumenten skall hanteras, hur och hur länge de skall sparas/gallras och vem som har ansvaret för att detta sker. En dossiéplan är en plan för klassificering av dokument för arkivering i dossiéer det vill säga handlingar eller akter som berör samma ämne. DHP-planer och D/D-planer är nödvändiga instrument när man skall strukturera upp informationen som skall läggas in i dokumenthanteringssystemet.

Aktivitet	Dokument	Medium Format	Förvaring	Bevarande Gallring	Leverans till arkiv	Sekretess	Ansvarig
<b>Juridiska enheten</b>							
<b>Remissärende</b>	Diariéförda remissvar (med remissbrev)	Papper	Närarkivet	Bevaras	5 år CA 5 år TAM		Enhetssekreterare
<b>Enhetsadministration</b>	Minnesanteckningar från möten (arbetsgrupper)	Digitalt	Enhets mappar Sifonen	Gallras			Enhetssekreterare
	Protokoll från sektionsmöte	Digitalt	Enhets mappar	Gallras			Enhetssekreterare
	Administrationspolicys	Digitalt Papper	Sifonen Närarkivet	Gallras			Enhetssekreterare
<b>Domstolsärende</b>	Diariéförda akter "Eget-ärende"	Papper, akter	Närarkivet	Bevaras	Avslutade direkt till CA 10 år TAM	Ja	Ansvarig jurist
<b>Arbetsrätt</b>	Diariéförda akter "J-ärende" (förhandlingsakter inkomna från Hs)	Papper, akter	Närarkivet	Bevaras	Avslutade direkt till CA 10 år TAM	Ja	Ansvarig jurist/ enhetssekreterare
<b>Skadeståndsärende</b>	Diariéförda skadeakter	Papper, akter	Närarkivet	Bevaras	Avslutade direkt till CA 10 år TAM	Ja	Enhetssekreterare
<b>Arbets-skadeärende</b>	Diariéförda arbetsskadeakter	Papper, akter	Närarkivet	Bevaras	Avslutade direkt till CA 10 år TAM	Ja	Ansvarig arbets-skadehandläggare/ enhetssekreterare
<b>Information och rådgivning till medlemmar</b>	Korrespondens	Digitalt Papper	E-post Närarkivet	Bevaras	5 år CA 10 år TAM		Ansvarig jurist/ enhetssekreterare
<b>Intern rådgivning</b>	Korrespondens	Papper, Pärm	Närarkivet	Bevaras	5 år CA 10 år TAM		Ansvarig jurist/ enhetssekreterare
<b>Internt stödmaterial</b>	Anvisningar, handböcker, mallar och checklistor till ombudsmän	Digitalt	Sifonen E-post	Gallras			Ansvarig jurist/ enhetssekreterare
	J-meddelande	Digitalt	Sifonen	Bevaras	5 år CA 5 år TAM		Ansvarig jurist/ enhetssekreterare
	Rättsutredningar	Digitalt Papper	Närarkivet	Gallras			Enhetssekreterare
<b>Bevakningsärende</b>	Ej diariéförda udda ärende	Papper	Närarkivet	Gallras efter 2 år			Enhetssekreterare

Utdrag ur dokumenthanteringsplanen för Sif.

cesstruktur, skulle dokumenthanteringsplanen framställas.

Med processtabellen som utgångspunkt skulle jag intervjua ett 60-tal nyckelpersoner på Sifs alla enheter (utom ekonomienheten som redan har en fungerande dokumenthantering) samt staben och kansliledningen. Nyckelpersonerna valdes ut av Sif. Att genomföra intervjuer med så många anställda ett är mycket tidskrävande arbete. Dessutom visade det sig många gånger att de utvalda personerna inte var de som var mest insatta så jag fick leta mig fram till andra uppgiftslämnare på egen hand. Bara att bestämma tider för samtalen var ett arbete i sig.

Min första arbetsmetod var att i

Sifs processtabell ta ur delen "arbetsuppgifter" och mata på de olika arbetsuppgifterna med de dokument som intervjuobjekten angav att de arbetade med. Detta försök visade sig vara misslyckat från början, därför att de intervjuade hade svårt att hitta sig själva i processerna. Då fick jag tänka om och ändra på tillvägagångssättet: jag konstruerade en traditionell blankett för dokumenthanteringsplaner där dokumenten i efterhand skulle koda med processnummer. (Se illustrationen ovan.)

För närvarande är dokumenthanteringsplanen på remiss hos Sif. Efter att Sif har granskat planen, kommer den att kompletteras, färdigställas och användas i verksamheten.

Nästa steg i projektet är att skapa en dossiéplan för Sifs kansli. En dossiéplan är ett hjälpmedel för registrering av handlingar. Verksamheten delas in i ämnesområden, där handlingar som berör samma ämne hålls samman och läggs i akter som i sin tur läggs i dossiéer. Traditionellt grundades dossiéplaner på en bedömning av innehållet i en handling. Idag omprövas tidigare modeller för arkivredovisning eftersom den moderna informationshanteringen ställer speciella krav. De nya klassificeringssystemen bygger på ett processorienterat tänkande, inte på organisations-tablan och på det sättet är de oberoende av organisationsförändringar. TAM-Arkiv har lämnat Sif två



förslag till dossiéplanens uppbyggnad: dels ett förslag som bygger på den traditionella modellen, dels en plan med processer som ram för informationsklassificering.

#### **Erfarenheter från projektet så här långt**

Sif-projektet har varit och är en verklig utmaning för TAM-Arkiv. Det är vår största medlemsorganisation med ett stort kansli, så det har inte varit en lätt uppgift att göra den typ av verksamhetsanalys som beskrivits ovan. Det har varit ett tidskrävande arbete, men vi har lärt oss mycket på vägen. En av erfarenheterna är att implementeringen av projektet är oerhört viktig. Det spelar ingen roll hur bra planer vi arbetar fram, om de inte sedan används av organisationen. Det här är en ledningsfråga: det är väsentligt att arkivfrågorna prioriteras om en organisation vill få ordning på sin dokumenthantering. För att dokumenthanteringsplanen skall fungera krävs att ledningen fattar beslut om hur ansvaret för arkivering ska fördelas i organisationen. En annan erfarenhet är att det är oerhört viktigt att ha ett bra och nära samarbete med den aktuella organisationen om ett sådant här projekt skall bli lyckosamt.

# Används digital dokumenthantering?

## En kartläggning av läget på fyra medlemsorganisationer

Av Ylva Taubert och Mattias Hammarlund

För att kunna arbeta vidare med de digitala frågorna behöver vi veta hur det ser ut på medlemsorganisationerna, det vill säga göra en analys av nuläge och behov. Inför medlemskonferensen på Riksarkivet gjorde vi en snabb kartläggning på fyra medlemsorganisationer, nämligen TCO, Vårdförbundet, Akademikerförbundet SSR och SKTF.

#### **TCO**

På TCO tillämpas idag inte digital dokumenthantering, men planer finns på att införa ett nytt system för att få ordning på dokumentflödet. Det finns inte heller någon central ärendehantering eller central postöppning med registrering/diarieföring av in- och utgående post. De handlingar som diarieförs är remisser och så kallade O-skrivelser, ej ärenden eller korrespondens.

Som ett första steg i arbetet med att införa ett nytt system för dokumenthanteringen har en dokumenthanteringsplan utarbetats. Planen ger möjlighet att få en överblick över dokumentflödet på kansliet. Man har även träffat olika firmor som säljer ärende-/dokumenthanteringssystem och konsulter inom området för att bilda sig en uppfattning om vilka olika alternativ som finns. Vilken lösning som slutligen kommer att väljas är inte bestämt, men diskussioner förs om att införa en slags portal/intranät

som alla medarbetare ska mötas av när de sätter på sina datorer. I denna portal ska användarna nå de program de behöver i arbetet, samt spara dokument så att alla som är behöriga i systemet enkelt kan söka och ta del av den information som finns. Önskemålet är att systemet bör vara uppbyggt i olika moduler så att fler funktioner kan byggas in när behov uppstår och TCO är redo för det.

Att få till stånd attitydförändringar, för att få alla anställda att spara dokument i ett gemensamt system i stället för på den egna hårddisken, är ett av de stora utmaningarna. Idag arbetar kanslichefen och chefen för informationsavdelningen med projektet. Efterhand ska experter tas in utifrån, bland annat TAM-Arkiv.

#### **Vårdförbundet**

Vårdförbundet har ett ärendehanteringssystem där de flesta handlingar registreras (medlemsärenden, remisser, avtal med mera). En person är ansvarig för systemet och registrerar nya ärenden enligt en av Vårdförbundet upprättad diarie/dossierplan. Alla Vårdförbundets lokalavdelningar är anslutna till ärendehanteringssystemet, registrerar ärenden och hanterar handlingar. Man kan därför söka och uppdatera i systemet oavsett var man befinner sig geografiskt.

Handlingarna som registreras i

ärendehanteringssystemet sparas antingen på papper i ett närarkiv hos registratorn eller som digitala filer på servern. På servern finns en mappstruktur som följer diarie-/dossierplanen. Det som sparas här är tillgängligt för alla inom organisationen. Dessutom finns ett specifikt utrymme för arbetsgrupper där handlingar rörande projekt sparas. Informationen som sparas här är bara tillgänglig för medlemmarna i respektive arbetsgrupp.

Vårdförbundet håller på att utveckla ett nytt ärendehanteringssystem som förhoppningsvis kan börja användas redan vid årsskiftet 2004/2005. Systemansvarig, användare och konsulter från WM-data arbetar gemensamt med utvecklingen. Även med det nya ärendehanteringssystemet kommer en stor del av handlingarna sparas på papper, men tanken är att ärendehanteringssystemet ska integreras med en portal som finns på Vårdförbundet där flera andra system samt lagringsutrymme ingår. Precis som tidigare kommer systemet vara tillgängligt både på det centrala kansliet i Stockholm och på lokalavdelningarna runt om i landet.

I framtiden planerar Vårdförbundet att skanna in alla handlingar och lagra dem digitalt, men när detta blir verklighet är osäkert.

### Akademikerförbundet SSR

Förbundet har ett informationssystem som inte är skräddarsytt för just SSR, men de har ändå haft stort inflytande vid skapandet och utformningen av det. Även Civilekonomerna använder sig av samma system.

Systemet är uppbyggt i flera moduler. Modulerna heter kampanj, medlem, faktura/reskontra, kurs och ärende. Varje medlem är registrerad i medlemsmodulen med uppgifter om anställningsförhållanden och så vidare. Till varje medlem kan de andra modulerna kopplas: om han/hon deltar i en kurs, är motpart i ett ärende och så

vidare. Från medlemsmodulen kan man alltså snabbt se om en medlem tidigare varit i kontakt med förbundet, i vilken fråga och så vidare.

I ärendemodulen registreras pågående ärenden, remisser, serviceavtal och liknande. Ärendena klassificeras efter ämnesområde och kan kopplas till enskilda medlemmar. Till ärendena kan också kopplas dokument och e-post som lagras på servern. De flesta handlingar finns dock på papper och registreras endast i ärendemodulen. I systemet finns en bevakningsfunktion som exempelvis kan varna när sista svarsdatum för ett ärende närmar sig.

Det finns två behörighetsnivåer till systemet, men nästan alla anställda på kansliet klassas som användare med fullständiga rättigheter och kan därmed nå alla funktioner i systemet. Alla som har kontakt med medlemmar och handlägger ärenden registrerar själva informationen i systemet och lagrar do-

kumentet, antingen på servern eller vid sin egen arbetsplats.

Implementeringen av och internutbildning i systemet har varit en process över flera år. Utmaningen har främst varit att få alla medarbetare att arbeta enligt gemensamma rutiner.

I framtiden planerar SSR att skanna in fler ärenden i ärendehanteringssystemet. Det finns också önskemål om en tydligare struktur på servern där gemensamma dokument ska sparas.

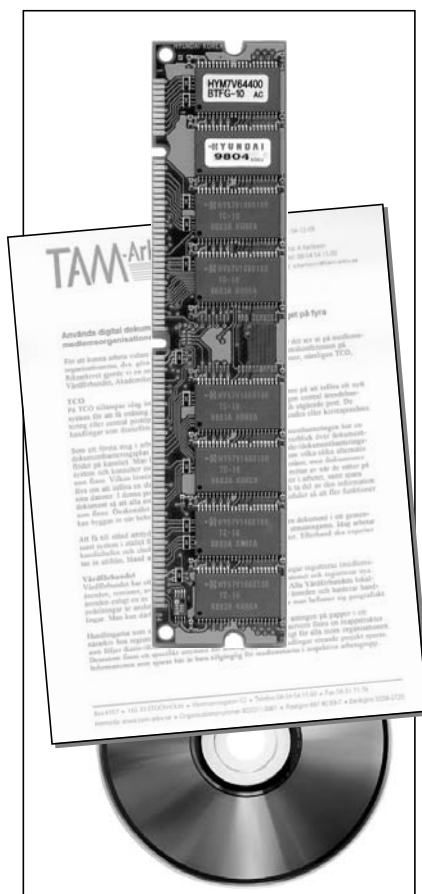
SSR har även ett intranät där all intern information läggs ut. Om personalen inte regelbundet går in och tittar här riskerar man att gå miste om information eftersom den inte finns någon annanstans. Förtroendevalda kan också logga in för att få exempelvis statistikuppgifter. Medlemmar kan logga in och se/ändra uppgifter som finns registrerade om dem själva.

### SKTF

Sedan tidigare har man ett digitalt system för diarieföring på SKTF. Under året har förbundet i samarbete med utomstående konsulter byggt ett ärende-/dokumenthanteringssystem som är skräddarsytt för SKTF:s organisation. Systemet skall testas på lokalorganisationerna och nu under hösten har planen varit att även implementera det på SKTF:s centrala kansli.

Systemet ska vara gemensamt för SKTF centralt och för alla SKTF:s lokalföreningar. Handlingar ska skannas in i systemet och vara tillgängliga för alla ombudsmän som kan koppla upp sig mot systemet. Man behöver alltså inte befinna sig i SKTF:s lokaler för att använda sig av systemet.

Trots att allt material ska skannas in i systemet skriver man ut och sparar viktiga handlingar på papper. Detta bland annat på grund av juridiska skäl (originalhandlingar med underskrift måste finnas i original för att äga bevisvärde och så vidare).



*Hur ska vi lagra våra handlingar?*

# E-doc på Sida

## Ett system för elektronisk ärende- och dokumenthantering med elektroniskt myndighetsarkiv

Av Per Granath, arkivarie Sida

### Inledning

E-doc är Sidas elektroniska system för ärende- och dokumenthantering. Systemet inkluderar upprättande/registrering av ärenden och därtill hörande handlingar, som samlas i ett elektroniskt myndighetsarkiv.

I systemet finns en sökfunktion, där man genom olika val kan nå alla ärenden och dokument, som finns lagrade i E-arkivet. Syftet med systemet är att åstadkomma en förenkling av administrativa rutiner med kortare handläggningstider för biståndsärenden och övriga ärenden samt med ökad kvalitet som följd.

### Systemstruktur

E-doc består av tre "huvudapplikationer" DHS (Dokumenthanteringssystem), ÄHS (Ärendehanteringssystem) och E-arkiv.

I DHS finns dokument med status arbetsmaterial och i ÄHS finns pågående ärenden. När ett dokument och/eller ärende upprättas registreras det och flyttas från respektive applikation till E-arkivet där det finns arkiverat efter gängse regler.

### Hur fungerar det?

Handlingar som inkommer till myndigheten Sida registreras i E-doc. En handling kan vara text i ett e-postmeddelande, en bifogad fil, ett pappersdokument eller ett fax. Systemet förutsätter dock att all information finns tillgänglig elektroniskt. Alla dokument lagras i sitt ursprungliga filformat som en bifogad fil i en dokumentprofil<sup>1</sup>. E-doc sparar text och brevhuvud från ett e-mail som en textfil, där namnet på filen är subject (ämnesraden på ett e-mail) och upprättar den i

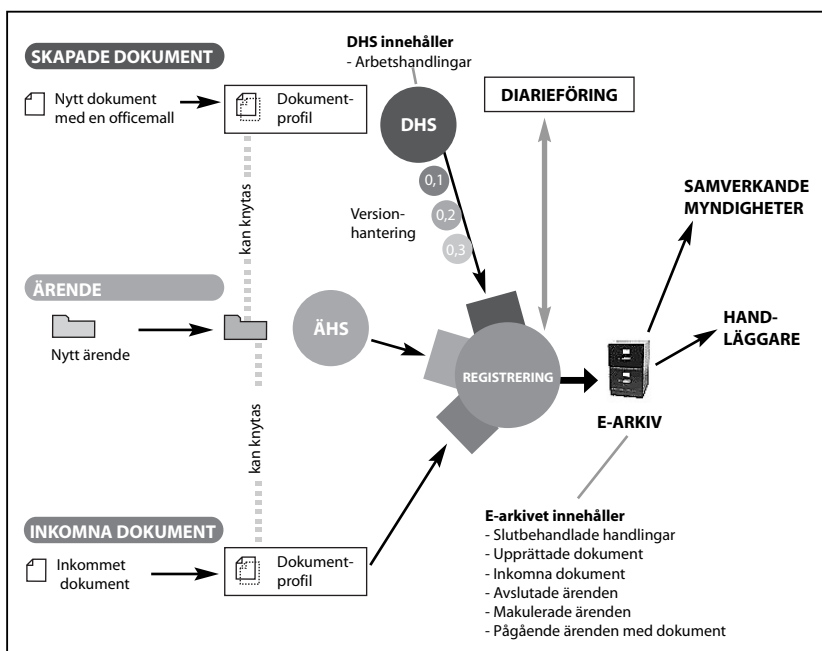
E-arkivet. De dokument som inte kommer elektroniskt scannas och E-doc tar hand om det som ett inkommet e-mail.

Bifogade filer i mailet behåller sitt ursprungliga format. En av filerna blir huvuddokument och övriga kopplas som bilagor. I samband med att ett dokument registreras anges metadata om dokumentet i dokumentprofilen. Se bild på sidan 13.

### Roller och behörighet

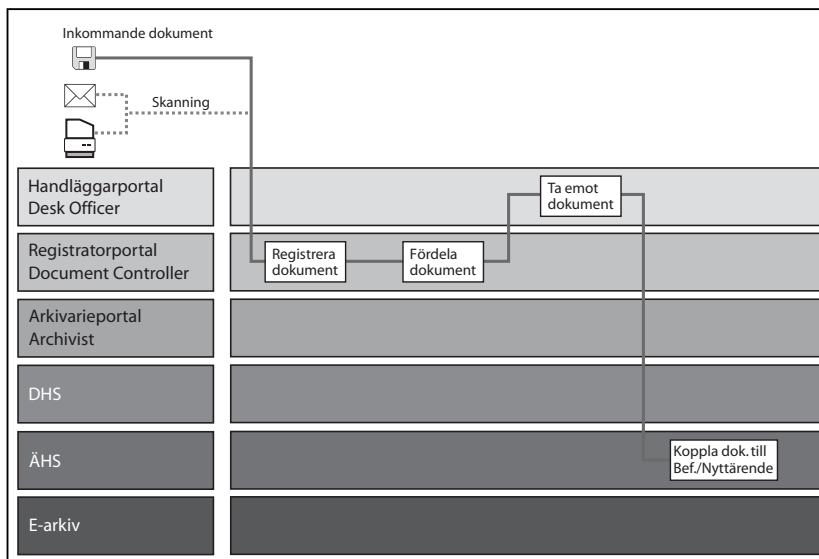
I E-doc finns internt inom Sida tre kategorier av användare, Desk Officer (Handläggare), Archivist (Arkivarie) och Document Controller (Registrator) förutom de administrativa rollerna som systemadministratör och teknisk systemadministratör.

Behörigheten i systemet baseras på vilken kategori användaren tillhör. En användare inom kategorin Handläggare skapar dokument och ärenden samt anger när de är klara för registrering och arkivering. En användare inom kategorin Document Controller granskar samtliga dokument och ärenden som Handläggaren markerat som "färdiga" och endera registrerar handlingen eller returnerar den för ytterligare kompletterande uppgifter. Användare inom kategorin Arkivarie gallar dokument och ärenden enligt sedvanliga rutiner.



### Noter

1. Dokumentprofilen innehåller metadata (information) om dokumentet.



### Genomförandeprojektet Indian (Information, Digitalt, Användarvänligt)

Indianprojektets (som tog fram kravspecifikation för- och upphandlade E-docsystemet) målbild har under resans gång varit verksamhetens behov av IT-stöd. Detta behov kommer från verksamhetsmålen och utifrån hur verksamheten bedrivs, det vill säga ur processerna. Projektet har i sitt arbete haft som utgångspunkt att modernt IT-stöd skall användas för att generellt öka effektiviteten i Sidas verksamhetsprocesser.

Indianprojektet har varit ett av Sidas största administrativa projekt. Projektet har försökt att arbeta effektivt och givna tidsramar och budget har hållits även om de revisderats under arbetets gång.

### Krav från verksamheten

Under hösten 2001 genomfördes tre kravseminarier med cirka 80 deltagare från verksamheten.

Från dessa seminarier sammanställdes en bruttokravlista på alla krav. Dessa krav presenterades sedan på ett kvalitetssäkringsseminarium där deltagarna verifierade att projektet uppfattat kraven rätt.

Cirka 100 av dessa krav blev slutligen den kravspecifikation som var underlaget till upphandling av ett system för ärende- och dokument-

hantering samt elektroniskt myndighetsarkiv. Projektet har påfört de legala myndighetskraven i kravspecifikationen och arkivkrav.

### Nuläge

I dagsläget används E-docsystemet av fyra avdelningar på Sida och under 2005 ansluts de avdelningar som ännu inte är med. De arkiv- och dokumenthanteringsfrågor som har högst prioritet just nu är att optimera vår strategi för långtidslagring av elektroniska handlingar i vårt myndighetsarkiv samt att skapa robusta och hållbara rutiner för skanning och hantering av olika handlingstyper i systemet.

# TAM-Arkivs medlemmar 1 december 2004

- Akademikerförbundet SSR
- Civilekonomerna
- DIK
- Fackförbundet ST
- Farmaciförbundet
- Finansförbundet
- Försvarsförbundet
- Försäkringstjänstemannaförbundet (FTF)
- Journalistförbundet
- Lotsförbundet
- Läraryrket
- Miljö- och hälsoskyddstjänstemannaförbundet
- Nordiska Finansanställdas Union (NFU)
- Offentliganställdas Förhandlingsråd (OFR)
- Polisförbundet
- Privattjänstemannakartellen (PTK)
- Sif
- SKTF
- Skogs- och lantbrukstjänstemannaförbundet (SLF)
- Svenska Folkhögskolans Läraryrkesförbund (SFHL)
- Sveriges Fartygsbefälsförening (SFBF)
- Sveriges Tandläkarförbund
- Teaterförbundet (TF)
- Tjänstemannaförbundet HTF
- Tjänstemännens Centralorganisation (TCO)
- Tull-Kust
- Vårdförbundet

# Resultatet av enkäten om dokumenthantering och IT-stöd

Av Mattias Hammarlund

I samband med TAM-Arkivs medlemskonferens den 12 oktober genomfördes en inventering av nuläget för dokument- och ärendehantering hos medlemmarna, samt om och hur man använder sig av IT-stöd för denna. Syftet med enkäten är att få ett underlag för att kunna erbjuda bästa möjliga service. Vi vill tacka alla som svarat på våra frågor! Här ger arkivarie Mattias Hammarlund en genomgång av enkätsvaren.

Sexton av tjugosju medlemsorganisationer har svarat på enkäten. Svaren har i regel varit kortfattade men vissa trender går ändå att utläsa. Här nedan följer enkätens frågor med en kort statistik och kommentar.

## 1. Har ni en dokumenthanteringsplan? Används den?

Många har en dokumenthanteringsplan, men ofta används den inte, eller bara delvis, och det finns heller ingen uppföljning av an-

vändningen. Det är en paradox att man inte implementerar verktyget efter att ha investerat i att ta fram det.

## 2. Registrerar ni handlingar enligt ett klassifikationssystem, t.ex. en diarié/dossiéplan?

I drygt hälften av fallen används en diarieplan, men trenden går tyvärr mot en allt mindre och mer fragmenterad användning. Sannolikt lär detta få alltmer negativa konsekvenser för vanan att registrera och hålla samman ärenden, och därmed för att återsöka ärenden eftersom det blir svårare att hitta i materialet när det inte diarieförts.

## 3. Hanteras dokument i digital form i er organisation, det vill säga med datorstöd?

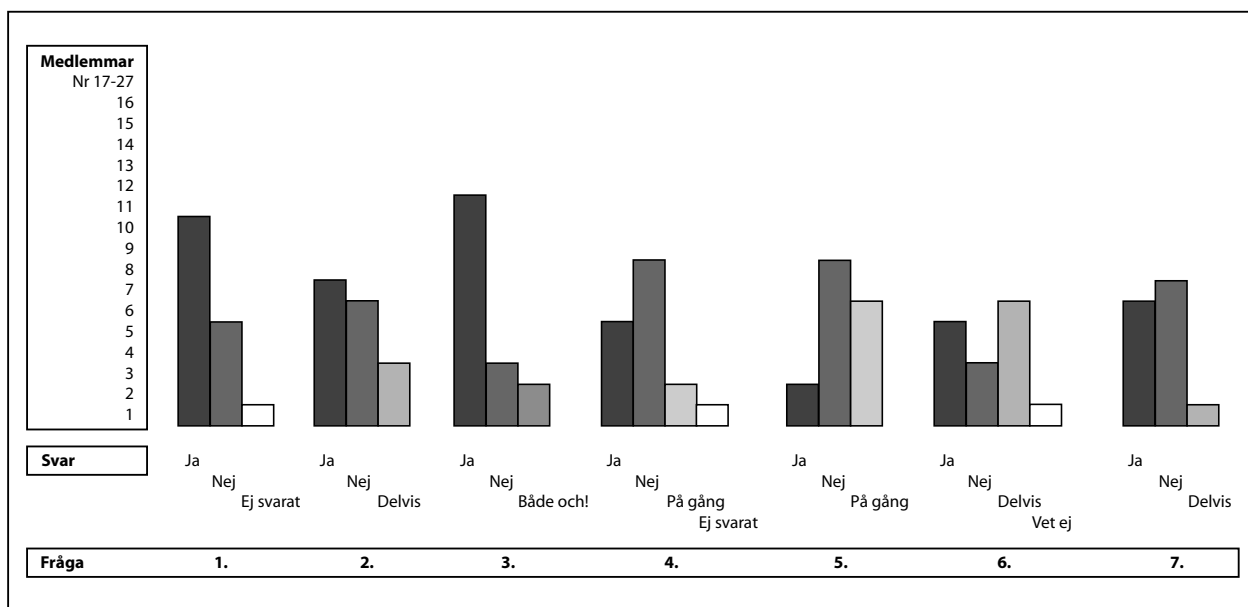
I så fall hur (på server/hårddisk eller till och med ett helt digitalt dokumenthanteringssystem)? Vi befinner oss mittemellan det rena papperssamhället och det di-

gitala. Det flesta medlemmar har en server där de lägger dokument, men tyvärr saknas en styrning av dokumentflödet så att medarbetare dessvärre ofta lagrar på sina hårddiskar. Detta är en allvarlig risk både för kortsiktig åtkomst och långsiktigt bevarande. Materialet kommer ej med i den dagliga säkerhetskopieringen av servern, och om någon får virus eller får problem med hårddisken går ofta material förlorat. När man byter dator förbiser man att föra över material som ligger på den gamla hårddisken till den nya.

## 4. Har ni någon form av digital ärendehantering? I så fall hur fungerar den?

## 5. Planerar ni inköp av ett ärendehanteringssystem?

De sammanhållna digitala systemen för dokumenthantering och/eller ärendehantering är på väg in, men det långt kvar innan dessa kommer att dominera. Hälften av



medlemmarna har någon form av elektroniskt system men spridningen är stor. Man har allt från utökade medlemsregister till genomarbetade digitala ärendehanteringssystem. Hälften av organisationerna har ännu ingen digital ärendehantering.

#### **6. Hur hanterar ni e-post?**

##### **Registreras e-posten i ett enskilt ärende, och läggs den in i det ärende det tillhör?**

Enkäten bekräftar den oklara situationen som råder kring hanteringen av e-post. Den behandlas ännu inte som den korrespondens den rent objektivt är. Flera organisationer registrerar dock sin e-post, och i en del fall beror det på om den är kopplad till ett pågående ärende. I flera fall är det upp till den enskilda avdelningen eller handläggaren att bedöma om e-brevet skall registreras. Detta har både fördelar och nackdelar; en kunnig handläggare kan göra en mer insatt bedömning, medan bedömningen ur hela organisationens perspektiv totalt sett blir inkonsekvent. Det saknas tydliga direktiv.

#### **7. Sparas information som läggs ut på er hemsida?**

Den information som presenteras på en organisations hemsida består främst av befintlig information som redigeras och omformuleras för att passa en webbsida. Den andra delen av informationen utgörs av meddelanden etcetera som enbart skrivs för att publiceras på webben. Samma juridiska aspekter som berör organisationens information som helhet kan därför också appliceras på den information som presenteras på hemsidan. Genom att politiker, journalister, allmänhet och medlemmar fattar beslut och agerar på basis av vad som sägs där, är det väsentligt att veta vilket budskap som presenterats där vid ett specifikt tillfälle. Idag är ett medvetet bevarande undantaget och enbart hos en medlemsorganisation har man reflekterat över långsiktigt bevarande.

## *TAM-Arkiv önskar alla God Jul & Gott Nytt År*





TAM-Arkiv

Box 6157 · 102 33 STOCKHOLM

Besöksadress: Västmannagatan 52

Telefon växel: 08-54 54 15 60

Telefax: 08-31 71 76

Postgiro: 487 40 99-7

E-post: [tam-arkiv@tam-arkiv.se](mailto:tam-arkiv@tam-arkiv.se)

Hemsida: [www.tam-arkiv.se](http://www.tam-arkiv.se)