



RIGSARKIVET

# Vejledning om kvalitetssikring i it-systemer

*- Rigsarkivets minimumskrav og anbefalinger*

Rigsarkivet, marts 2016

## Indledning

Ordet 'kvalitet' bruges i forskellige sammenhænge og kan have mange betydninger. I denne sammenhæng handler kvalitet om sikring af, at det er muligt at gen-finde data og dokumenter i statslige it-systemer.

Kvalitetskontrol skal sikre, at registreringerne i systemet er korrekte, og det rent faktisk er muligt at fremsøge de relevante oplysninger. Det kan fx være en god idé at kontrollere om emailkorrespondance har sigende titler for indholdet, eller om de er registreret med den automatiske 'SV:SV:SV: Spørgsmål om x-sag'. Eller kontrol af, at der kun lagres tilladte filtyper, så dokumenterne kan åbnes og læses.

### **Kvalitetskontrol jf. Rigsarkivets anmeldelses- og godkendelsescirkulære**

Statslige myndigheder skal løbende kontrollere kvaliteten i deres it-systemer med dokumenter. Det skal være beskrevet i systemets instruks, hvordan myndigheden foretager kontrollen. Kvalitetskontrol er en forudsætning for, at Rigsarkivet kan godkende systemet, jf. cirkulære nr. 9290 af 21. juni 2015 om anmeldelse og godkendelse af it-systemer.

2 år efter godkendelsen fører Rigsarkivet et tilsyn og følger op på, om systemet har været brugt som beskrevet i instruksen, herunder om myndigheden har foretaget kvalitetskontrollen. Godkendt tilsyn er en forudsætning for aflevering af it-systemer efter model B (øjebliksbillede) og model C (afsluttede sager). Systemer, der ikke kan godkendes, skal afleveres efter model A (periode).

Tilsynet betyder, at det bliver muligt at gøre noget ved eventuelle problemer, mens systemet er i drift og ikke først på afleveringstidspunktet. Det skulle gerne give bedre systemer i drift hos myndigheder, som det også bliver nemmere og billigere at aflevere arkiveringsversioner af til Rigsarkivet.

### **Målgruppe**

Hvordan laver man en god procedure for kvalitetssikring, og hvilke krav stiller Rigsarkivet? Vejledning om kvalitetssikring giver et svar på disse spørgsmål og henvender sig til dem, der arbejder med kvalitetssikring i it-systemer enten i forbindelse med anmeldelse af et nyt system eller ved Rigsarkivets tilsyn med kvalitetssikring.

## Procedure for kvalitetskontrol

En god procedure for kvalitetskontrol er konkret, til at forstå og angiver præcist hvem, der gør hvad og hvornår. Der skal være et fornuftigt niveau for, hvor detaljeret og omfangsrig kontrollen er alt efter hvor stor myndigheden er, og hvilke typer af sager det drejer sig om. God kvalitet handler ikke om perfektion, men om, at noget fungerer efter hensigten.

Kvalitetskontrol én gang om året er næppe nok for selv de mindste myndigheder, mens daglig kontrol af alle nye registreringer er unødvendigt dobbeltarbejde. Hver myndighed skal gøre sig klart, hvilke behov man har for at rette op på eventuelle fejl og mangler, hvad formålet er med kvalitetskontrollen, og myndigheden skal også afsætte de nødvendige ressourcer til at imødekomme behovet.

Rigsarkivet forudsætter, at proceduren skal indeholde en redegørelse for:

- **Hvad** kontrolleres?
- **Hvem** udfører kontrollen?
- **Hvor ofte** udføres kvalitetskontrol?
- **Hvordan** foretages kvalitetskontrollen?
- **Hvem** fejlretter?
- **Hvordan følges op** på kontrollen?

Det er fx ikke tilstrækkeligt, at der står 'Sagerne kontrolleres regelmæssigt.' Det skal angives præcist:

- **Hvilke sager, der udvælges til kontrol:** Alle nyoprettede, stikprøver, udvalgte saggrupper eller ?
- **Hvad kontrolleres?** Hvilke metadata om sagerne, hvilke metadata om dokumenterne i sagen?
- **Hvor tit udføres kontrollen?** En gang om måneden, en gang hvert kvartal eller ?
- **Hvem udfører kontrollen?** Superbruger, 'journalen' eller?

I nogle systemer er kvalitetskontrollen delvist automatiseret, dvs. systemet foretager selv en kontrol af fx dokumenter uden sagstilknytning. I de tilfælde skal det fremgå af proceduren, hvilke dele af kontrollen, der sker automatiseret i systemet, og hvilke dele der sker ved stikprøver og/eller udtræk.

Se eksempler på kvalitetskontrol, se *Procedurer for kvalitetskontrol – 3 eksempler*.

## Hvad skal kontrolleres - Rigsarkivets minimumskrav

Statslige myndigheder skal have en arbejdsgang, der sikrer, at alle relevante oplysninger og dokumenter lagres i systemet. Derudover skal myndighederne kontrollere en række oplysninger, som fremgår af anmeldelses-og godkendescirkulæret:

Sager (§23)	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sagsidentifikation</li><li>2) Sagstitel</li><li>3) Emne fra systematisk opbygges fortegnelse</li></ol>
Dokumenter (§ 24)	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dokumenttitel</li><li>2) Dokumentdato</li><li>3) Afsender/modtager (for indgående/udgående)</li><li>4) Lagringsform</li><li>5) Tilhørsforhold til en sag</li></ol>
Filformater (§ 28)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lagres der andre filtyper end de tilladte?</li><li>• Dokumentation af, at der gennemføres kontrol</li></ul>
Instruks (§ 28)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajourføres instruksen?</li></ul>

Derudover kan myndigheden have behov for at kontrollere en række andre oplysninger som tidsfrister, dokumentgrupper mm til brug for afrapportering og statistik.

## Rigsarkivets anbefalinger til kvalitetskontrol

Spørgsmål	Rigsarkivets anbefalinger
Hvad kontrolleres?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigsarkivets minimumskrav</li> <li>• Har I brug for kontrol af flere oplysninger, fx dokumentgrupper?</li> <li>• Hvordan sikres, at alt relevant journaliseres på sagen? Er der fx regelmæssige tjek af fælledelev for at undersøge om der er materiale, der ikke er journaliseret og som burde have været?</li> </ul>
Hvem udfører?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det kan med fordel være en 'datacontrollergruppe', hvor viden og erfaring opsamles – kan bruges i ajourførte retningslinjer</li> <li>• Helst i samarbejde med erfarne sagsbehandlere, som kender til sagsindholdet – det giver den bedste kontrol af fx titler</li> <li>• Fx den gamle journal eller superbrugergruppen</li> <li>• Kan både være én central arbejdsgruppe og flere decentrale alt efter hvad der passer myndigheden bedst</li> <li>• Rigsarkivet anbefaler ikke, at sagsbehandlerne selv udfører kontrollen.</li> </ul>
Hvor ofte?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvad giver mening - hvor tit skal der foretages kvalitetskontrol til, at der er en reel mulighed for at rette fejl samt fange eventuelle uvaner i registreringen?</li> <li>• 1 gang om året giver ikke en reel mulighed for at rette fejl – og uvaner kan være svære at ændre på efter et helt år</li> </ul>
Hvordan kontrolleres?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Så meget som muligt automatisk i systemet, både ved indsættelse af default-værdier, automatiserede processer (se nedenfor) og med maskinel kontrol (fx sender systemet en mail til sagsbehandler med oplysninger om manglende sagstilknytning, udfyldelse af afsender/modtager mm).</li> <li>• Udtræk fra systemet giver en struktureret kvalitetskontrol: Både faste (fx 'alle dokumenter uden sagstilknytning') eller mulighed for at selv vælge metadata (fx Rigsarkivets minimumskrav) til sager og dokumenter.</li> <li>• Data kan med fordel hældes over i regneark og bearbejdes her</li> <li>• Suppleres med fordel med stikprøver</li> </ul>
Hvem fejlretter?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det kan være sagsbehandleren selv, 'datacontroller-enheden', superbruger eller it-kyndig?</li> <li>• Det kan være enten den ene eller anden – eller i kombination, hvor fx den it-kyndige retter en type fejl, men sagsbehandleren, superbrugerne andre.</li> <li>• Sagsbehandleren lærer mest om korrekt registrering ved selv at bruge tid på at rette fejl.</li> <li>• Hvis sagsbehandler selv – hvem kontrollerer så, at det sker?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udover selve fejlretningen, er der opfølgning på kvalitetskontrollen?</li> </ul>

Spørgsmål	Rigsarkivets anbefalinger
Opfølgning på kontrollen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvad sker der, hvis der er alvorlige fejl?</li> <li>• Rigsarkivet anbefaler, at der regelmæssigt afrapporteres til ledelsen</li> </ul>

## Gode råd om kvalitetssikring

Kvalitetssikring er ikke kun kvalitetskontrol. Kvalitetssikring kan med fordel inddrages lige fra man overvejer indkøb af nyt system til det lukkes ned.

### Før systemet tages i brug

Der er mange forhold at tage hensyn til og undersøge, når man overvejer nyt it-system, men i forhold til kvalitetskontrol er det godt at undersøge:

#### *Automatiserede processer*

Sager og/eller dokumenter oprettes automatisk med en række metadata, fx dato, part, registreringssystematik. Det kan fx være dokumentskabeloner, hvor titel, dato, registreringssystematik oprettes automatisk. Det er også godt at se på registreringssystematikken – er der saggrupper/facetter, der har enstypesager, der med fordel kunne have sådan nogle automatiserede processer? Spørgsmålet er: Hvad kan systemet – og hvad kan lade sig gøre i forhold til jeres sagsdannelse?

#### *Udskrifter fra system*

Mange systemer har et udskriftsmodul, som typisk bruges til ledelsesafrapportering. Det kan med fordel bruges til kvalitetskontrol. Der kan både være fast, prædefinerede udskrifter, fx 'Alle dokumenter uden sagstilknytning' eller det kan være muligt selv vælge hvilke metadata, der skal med. Data kan hældes over i regneark, hvor man kan sortere og bearbejde som man vil.

#### *Undervisning i det nye system*

Undervisningen behøver ikke kun være en gennemgang af funktionerne i det nye system. Det kan med fordel kombineres med undervisning i fælles, ensartede retningslinjer for sagsoprettelse, journalisering, navngivning osv. Lav et undervisningsforløb, hvor I gennemgår et eller flere typiske sagsforløb både i teori og praksis.

#### *Ledelsesmæssig opbakning*

Det er meget vigtigt, at ledelsen involveres i kvalitetssikringen allerede fra start. Det bedste er, hvis der kan aftales et forløb, hvor der regelmæssigt afrapporteres til ledelsen, hvordan det går med kvaliteten af registreringerne. Det skal også være synligt, at ledelsen forventer medarbejderne bruger tid på denne arbejdsopgave. Lad fx den ansvarlige chef indlede undervisningen.

#### *Retningslinjer for anvendelse*

Udarbejd og håndhæv fælles retningslinjer for, hvordan I anvender og registrerer i systemet – med ledelsens opbakning!

### Mens systemet er i drift

Det er mens systemer er i drift, at kvalitetskontrollen er vigtig.

Følg løbende op på, at der kommer de rigtige oplysninger ind i systemet, at data og dokumenter har en god kvalitet. Så kan I løbende få rettet op på eventuelle fejl – OG rettet op på eventuelle uvaner, der har sneget sig ind i medarbejderes registreringer.

Det er godt med en fast procedure for kvalitetskontrol, så det ikke er noget, der skal vælges til og presses ind i en travl hverdag. Dvs. en fast procedure for, hvad I kontrollerer, hvor tit – og hvem der gør det!

Se endvidere ovenfor.

### **Efter – når systemet lukkes ned**

Så er det sidste chance for at rydde op! Hvor stort oprydningsarbejdet bliver, afhænger af hvor mange I ressourcer I har brugt på at få en god fast brug af systemet samt lavet kvalitetskontrol.

I kan se på:

- Er sagerne lukkede?
- Er der foretaget kvalitetskontrol ved sagslukning?
- Er der dokumenter uden tilknytning til sag?
- Mangler der noget – er alt fra fælles drev, Outlook mm i systemet? Er der dokumentation I vil mangle, hvis der kommer en aktindsigtssag om 2 eller 10 år?
- Kan alle dokumenter åbnes og læses?
- Filformater – har der sneget sig typer ind, som er tilladte?

Husk at systemet stadig skal kunne anvendes – pressen og borgerne er ligeglade med, at der er lavet periodeskift!