

# DIGITAL INFORMATIONSFORVALTNING: EN UDFORDRING FOR BÅDE FORVALTNING OG ARKIV?

RIGSARKIVETS KONFERENCE 2.11.2016



# Marianne Paasch

- Ekstern lektor & Ph.d.-studerende  
*Informationsforvaltning og  
Records Management*  
(2013-2016)
- Cand.mag. i historie
- Historiestudiet, Institut for Kultur  
og Globale Studier
- Underviser på  
kandidatuddannelsen med  
specialisering i arkiv og  
informationsforvaltning, Historie,  
CGS, AAU



# Digital informationsforvaltning: En udfordring for både forvaltning og arkiv?

*God informationsforvaltning er vejen til det gode administrative og historiske arkiv, men "de digitale kontorer" har vist sig at være en udfordring for både forvaltning og arkiv. Digital informationsforvaltning har ikke kun konsekvenser for forvaltningens virke i dag, men også for de kilder arkiverne kan stille til rådighed i fremtiden. Data og analyser fra et 3-årigt forskningsprojekt om digital informationsforvaltning og arkiver, med deltagelse af 3 kommuner danner baggrunden for oplægget med fokus på informationsforvaltning i praksis samt spørgsmål som:*

- ***Hvordan håndterer forvaltninger informationer i hverdagen?***
- ***Hvilke rammer og vilkår er deres informationsforvaltning påvirket af?***
- ***Hvilke strategier for informationsforvaltning kan både understøtte forvaltningernes informationsforvaltning og arkivdannelse til gavn for fremtidens historiske arkiver?***

# Mit oplæg

1. Udgangspunkt: Samarbejde mellem forvaltning og arkiv
2. Mit datagrundlag: Begrænsninger og muligheder
3. Status: Informationsforvaltning i kommunerne
4. Konsekvenser
  - For forvaltningen
  - For arkivet
5. Digital informationsforvaltning: Hvilke strategier virker?
6. Gode råd: Quick Guide



# 1: Udgangspunkt

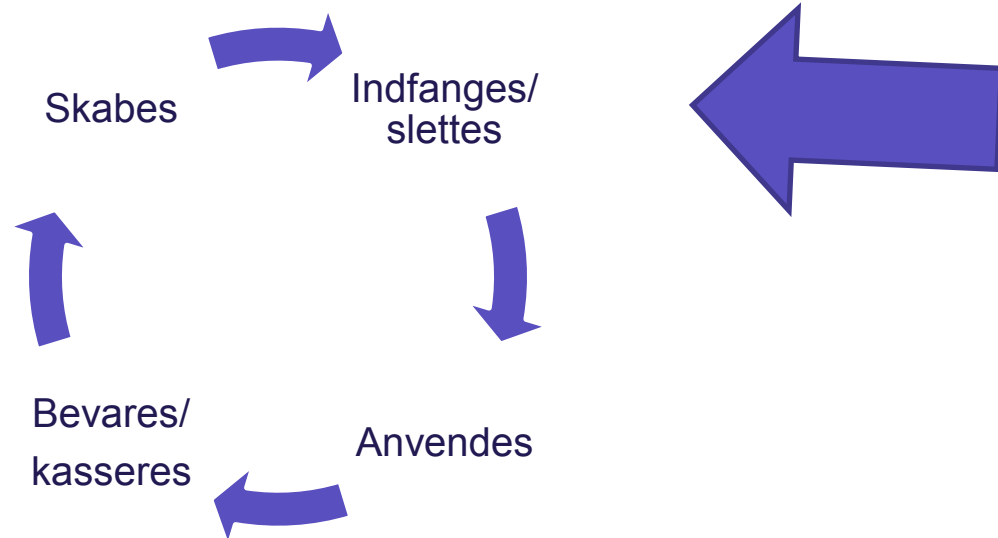
- Forvaltningens informationsforvaltning er vigtig – også for arkiverne!
- Potentielt kontroversielt synspunkt, hvorvidt arkivaren skal påvirke arkivskabers informationsforvaltning
- Men ikke et nyt synspunkt
- Nyere forskning går endnu længere

**Mit udgangspunkt er, at informationsforvaltning kan gavne både forvaltningen i deres arbejde nu – samt arkiverne i fremtiden!**



# Informationsforvaltning er...

*Struktureret forvaltning af information fra deres skabelse, anvendelse og eventuel permanent bevaring*



# Kritisk punkt

- Indfangningen af information er afgørende
- De valg der træffes, når information gemmes/sættes til side/indfanges smitter af på al fremtidig brug heraf
  - Her træffes valg om metadata
  - Her sikres en stor del af kvaliteten

# Fremtidssikring?

For arkiverne betyder god informationsforvaltning at, information

- kan indfanges og gemmes/bevares
- kan fremsøges i de digitale arkiver
- giver mening og er pålidelig
- kan kædes sammen med anden information og sættes ind i en kontekst

Det bliver muligt, at

- gennemskue proveniens, arbejdsgange og processer
- træffe beslutning om bevaring eller kassation
- forstå konteksten, hvori informationen blev skabt

**Resultat: Gode digitale kilder?**





# Ingen begrænsninger

Hvorfor informationsforvaltning?

- Ikke Records Management
- Ikke Information Management
- Ikke Knowledge Management
- Men selve den strukturede håndtering af (alle typer af) information

**Ingen begrænsninger ift. strategier til ”korrekte” arbejdsgange og procedurer – det skal virke for dem, der gør det!**



# Data

- 3 kommuner i Jylland
  - 2 mellem: central styring
  - 1 større: forvaltningsniveau
- 10 interviews (2-6 deltagere)
- 60-120 min. varighed pr interview
- 18 medarbejdere med ansvar for informationsforvaltning:
  - IT-support, direktionssekretærer, mellemlidere, ESDH-ansvarlige, IT-projektledere, afdelingsledere, administrative medarbejdere mv.
- Interne vejledninger
- Interne procedurebeskrivelser
- Praksisbeskrivelser
- *Ikke tænkt som repræsentativ undersøgelse*
- *Fokus på hver "Situation"*
- *Fokus på kompleksitet*
- *Fokus på arkivskabers kontekst*

# Andre studier

(DK, Finland, Norge, UK, USA, m.fl.)

## Fokus på normative løsninger?

- Brug af ESDH
- Journalisering
- Emneord
- E-mail
- Procedurebeskrivelser
- Standarder
- Modeller
- Skemaer
- Brugere skal oplæres
- IT-systemer som effektivisering
- Ledelsesfokus

## Men ikke (hele) praksis i hverdagen?

- Problemer med delelementer – ikke helhed
- Manglende fokus på:
  - work arounds/rebel systems
  - *human factor*
  - arkivdannelse i praksis
  - implementering

# Det hele billede?

1

- (**Ideal**) Overordnede strukturer, rammer, vilkår
- Lovgivning, standarder, modeller mv.

2

- (**Hvordan det burde være**) Organisation, institutionel implementering
- Måldreven, systemtænkning, procedurer, "virksomhed", teknologi, informationsforvaltningsstrategi, vejledninger mv.

3

- (**Hvordan er det og hvorfor**) Individider
- Medarbejdere i organisationer, praksis i hverdagen, brugerorientering, søger at forstå praksis (for evt. at tilpasse den til de øvre niveauer)

# En "blød" tilgang?

- Jeg vil gerne **forstå** arkivskabers praksis
- **Hvorfor** ser praksis ud som den gør?
- **Hvad** påvirker arkivskabers praksis?  
*(Lovgivning, kulturer, ledelse, kolleger, vaner, systemer, IT, rammer, budgetter osv.)*
- **Hvad** mener arkivskaber selv om praksis?
- *Hvilke forslag til forbedringer har arkivskaber?*
- *Hvilke problemer fremhæver arkivskaber selv?*

**Hvordan foregår informationsforvaltning i praksis?**



# Status

- Kommunerne arbejder hen imod at blive ”papirfri”
  - Store udsving: fra 100% til 20%
- Stræber imod at alle medarbejdere har en computer/bærbar (Smart-Phone, Tablets)
- Informationsforvaltning er et lavprioritetsområde
  - Der afsættes hverken tid eller penge til området og stillinger nedlægges
  - Der er store udsving på tværs af kontorer/forvaltninger
- IT-systemer er ofte ikke tilpasset medarbejdernes lokale behov
- Kontorer, forvaltninger, kommuner opdelt i vidensiloer
- Medarbejderne har travlt!
- Især projekter og samarbejde med eksterne skaber problemer



# Status

- Ingen fokus på dannelsen af arkiver
- Fokus på nærværende arbejdsopgaver
- Strategier for informationsforvaltning er ”indforstået” og/eller en del af lovgivning
- Top-down tilgang til informationsforvaltning
- Teoretisk tilgang til hvordan medarbejderne burde arbejde eller hvordan arbejdsgange burde se ud

**Strategier har tendens til at være abstrakte, principielle og/eller meget tekniske og ikke baseret på undersøgelser af arbejdsgange**



# Et fag under pres?

- Arkivdamer, Journaldamer mv. spares væk
- Informationsforvaltning varetages af mange forskellige faggrupper
- Få medarbejdere har viden om informationsforvaltning
- Medarbejderne forventes at kunne informationsforvalte selv
- Informationsforvaltning er ikke en prioriteret opgave
- Der findes kun lidt ledelsesopbakning til opgaven
- Medarbejderne
  - har ikke fokus på og/eller tid til opgaven
  - oplever ikke en merværdi i at informationsforvalte
  - informationsforvalter på deres egen individuelle måde





# Officielle systemer

- Medarbejderne er sjældent begejstrede for de ”officielle systemer”
  - Systemerne bygger på en systematik som medarbejderne ikke er fortrolige med
  - Systemerne skal ofte dække mange forskellige faggrupper og er ”brede” – arbejdsgange opleves kunstige eller irrelevante for den enkelte medarbejder
  - Systemerne opleves som svære at bruge (ikke intuitive)
  - Ledelsesopbakning er ikke konsekvent
  - Kan ofte ikke håndtere eksternt samarbejde/komplekse arbejdsgange

# Konsekvenser?

- Systemerne opleves som ekstraarbejde og tidskrævende
- Medarbejderne oplever ingen gevinst ved at bruge systemet
- EDSH opleves ikke som en vidensbank eller "arkiv"
- ESDH bruges til information, der er gået ud af brug
- Systemer bruges ikke som en del af "work-flow"/arbejdsgange
- Information skal tvinges ind i systemerne (procedurer)

**Medarbejderne opfinder "work arounds/rebel systems" for at kunne håndtere faktiske arbejdsgange**



# Hvad bliver indfanget?



- ✓ Inaktive dokumenter
  - ✓ Hvad der tvinges ind i systemet via f.eks. procedurer
  - ✓ Resultater
- 
- Work-flows (aktivitet)
  - Værdsat (intern) viden
  - Menneskelig komponent
  - Kontekstforståelse
  - Tavs viden og behov

# 4: Konsekvenser

- Forskellige konsekvenser alt efter fokus
  - Administrative enheder har flere problemer end borgernære, men konsekvenserne er ofte "interne" og ikke ligeså alvorlige(?)
- Overtrædelse af lovgivning
- Personfølsom data usikker/udsat
- Dårlige sager i medierne
- Tab af tid
- Tab af penge
- Tab af tillid

**Konsekvenser og efterfølgende (midlertidigt) fokus fører sjældent til permanente forbedringer**



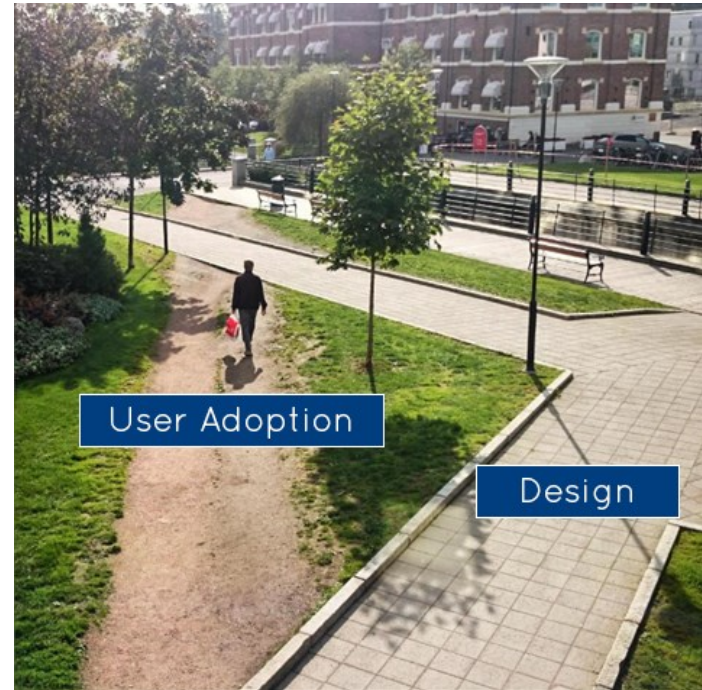
# Forvaltningen

- Bruger lang tid på at finde den information de skal bruge
- Informationer går tabt – eller dele heraf
- Dyre systemer indkøbes uden koordinering (behov dækkes ikke)
- ”Uofficielle” systemer trives (og papir)
- Svært at vurdere om information er pålidelig
- Det er svært at opbygge og dele viden
- Effektiviteten daler
- Humøret og motivationen daler
- Medarbejderne føler sig stressede
- Informationsforvaltning bliver en ”hædeopgave” og nedprioriteres (ond cirkel)



# Løsning: Uofficielle systemer

- Personlig videndeling meget vigtig/ekspert viden
- Skrivebord
- E-mail
- Cloud-løsninger
- Fællesdrev
- Intranet
- Fagsystemer
- Individuelle (midlertidige) arkiver
- Papir vs. digital



# Arkivet

- Har forventninger om hvordan forvaltningen arbejder, som ikke stemmer overens med de nuværende arbejdsgange – og har opbygget bevaringsstrategier herefter?
- Har svært ved at vurdere forvaltningens informationer pga. manglende overblik?
- Har svært ved at:
  - tale med forvaltningen om problemer med informationsforvaltning eller alternative løsninger?
  - søge i og genfinde information i digitale arkiver?
  - vurdere om arkiverne er meningsgivende og pålidelige?

# 5: Strategier der virker

- **Der er ingen nem løsning – men mange potentielle!**
- Hvad der virker for en forvaltningen, virker ikke nødvendigvis for den anden
- Det gælder om at:
  - finde ud af hvordan jeres kontekst påvirker jeres informationsforvaltning i praksis
  - Skræddersy en løsning til netop jeres kontor/afdeling/institution (ejerskab hos medarbejderne)
  - gøre informationsforvaltning til en prioritet (penge, tid, viden mv.)
  - skabe en kultur, hvor informationsforvaltning tales op
  - stille krav
  - opdatere og revurdere strategier løbende





# Quick Guide

Først hvad der ikke virker...

Et nyt IT-system løser ikke problemet

Nye procedurer løser ikke problemet

Ordre fra chefen løser ikke problemet

Nye medarbejdere løser ikke problemet

At ignorere problemet løser ikke problemet

At kaste penge efter problemet løser ikke problemet

**Men de kan virke, hvis de kombineres og tilpasses jeres behov 😊**



# Forslag til Forvaltning

## 1. Ansæt en passioneret informationsforvalter

*Kan implementere strategi, opdage og løse problemer, engagere medarbejdere og ledelse*

## 2. Sørg for at have ledelsens opbakning (alle niveauer)

*Til af afsætte ressourcer, stille krav til medarbejderne, tale opgaven op*

## 3. Kortlæg jeres behov, ønsker, mangler, kulturer, viden (og huller)

*Hvad er jeres behov? Find ud af hvad I ved og ikke ved om den måde I arbejder på, undersøg "fortællinger"/kulturer*

## 4. Skræddersy jeres egen strategi

*Brede strategier er et udgangspunkt, men skal skræddersys medarbejdernes specifikke arbejdsgange for at give mening – skal opdateres kontinuerligt*

## 5. Samarbejd på tværs (IT, Arkiv mv.)

*Det er vigtigt at samarbejde med alle interessenter: hvem bestiller IT-systemer? Hvem stiller krav til jeres arbejde? Hvem kan hjælpe?*



# Forslag til Arkiv

## 1. Nedbryd barrieren imellem forvaltningen og arkivet

*Kommunikér med kommunen om informationsforvaltning, fortæl hvad arkivet kan og hvilke strategier forvaltningen kan få gavn af*

## 2. Undersøg status for informationsforvaltning i kommunen

*Vær ikke bange for at stille nysgerrige spørgsmål og hjælp evt. forvaltningen med at skabe overblik over information og brug heraf*

## 3. Tilpas strategi til jeres kommune

*Husk at informationsforvaltning aldrig bliver perfekt, men man kan komme langt med skræddersyede løsninger der afkaster hurtige gevinster*

## 4. Del jeres viden – vær en allieret

*I har en hel masse viden om struktureret informationsforvaltning, del den!*

## 5. Tænk ud af boksen

*Vær åben for andre måder at gøre tingene på - specielt når de sigter imod samme mål. Gentænk roller, metoder og få måske et eksternt blik på det kendte*



# Strategier for fremtiden?

- Skal man fastholde den nuværende strategi eller kan man lade sig inspirere af andre ideer fra ind- og udland?
- Kan I genkende problemer og (alternative) løsninger fra jeres egen praksis?
- Hvilke strategier virker for jer?

**TAK FOR NU!**

**PAASCH@CGS.AAU.DK**

