



Titel: Informationsförvaltning (Information
Management)

Datum: 2012-09-21

TAM 2:2012 REKOMMENDATIONER

Informationsförvaltning (Information Management)

Version 2.0

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Grundproblemet	4
3 Informationsförvaltning (Information Management)	6
3.1.1 Skapa en organisation för informationsförvaltning	6
3.1.2 Indela och avgränsa information till informationsområden	7
3.1.3 Termer, begreppsmodeller, koder och förkortningar	8
3.1.4 Dokumentera	8
3.1.5 Förvalta framtagen dokumentation	10
3.1.6 Informationskvalité	10
3.1.7 Informations- och IT-säkerhet	10
3.1.8 Några praktiska tips för bättre informationshantering	11
3.1.9 Ramverk, standarder, lagkrav och teori	14
4 Bilagor	16
4.1 Revisionshistorik	16
4.2 TAM-Arkivs rekommendationer och rutiner	17

1 Inledning

Denna skrift ger råd för hur man förvaltar information. (Mer exakt ”informationsobjekt” och ”informationsområden”. Exempel på informationsobjekt kan vara en text, en tabell, en hemsida, ett SMS eller ett fotografi.) Informationsförvaltning, eller Information Management (IM) som är motsvarande engelska term, är ett omfattande område. Grundtanken är att man fokuserar på hur information skapas/inkommer, hanteras, distribueras och till slut bevaras eller gallras. Inom informationsförvaltning fokuserar man inte på IT-system, linjeorganisationens uppbyggnad eller arbetsprocesserna inom organisationen. (Informationsförvaltning avser inte heller marknadsföring, reklam, hemsidesproduktion eller annan liknande kommunikation.) Fokus är i stället på hur dokument, handlingar, artiklar, epost, databaser, SMS, fotografier, hemsidor med mera lagras och hanteras.

En genomtänkt informationsförvaltning inom en organisation gör att det blir lättare att byta ut IT-system, byta information mellan system och organisationer, lättare att återfinna information, lättare att långtidslagra (bevara) information, och det skapar grunderna för en ökad informationssäkerhet.

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

Den första revisionen togs fram år 2008 inom projektet ”TAMAD – Förstudie”. I projektet deltog följande personer: 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 Wåhlberg från TAM-Arkiv, och Olle Ebbinghaus som externt konsultstöd.

Detta är den andra revisionen av rekommendationen ”TAM2 Informationsförvaltning”. Den här andra utvidgade och helt omarbetade revisionen har tagits fram av Magnus Wåhlberg vid TAM-Arkiv. Tack till Tove Engvall för påpekanden om brister i den första revisionen.

2 Grundproblemet

En organisation som inte arbetar med informationsförvaltning brukar få följande problem:

- i) okontrollerad datatillväxt,
- ii) svårt att hitta information,
- iii) bristfällig versionshantering,
- iv) information försvinner eller förstörs oavsiktligt,
- v) information i föråldrade filformat eller på datamedia som inte längre är åtkomliga.

Bristen på en medveten informationsförvaltning kan även leda till att det blir lättare att manipulera information av obehörig part.

Fall i) brukar yttra sig genom att man ständigt köper in mer hårdvara (exempelvis ”disk” och servrar), men man gör ingenting åt bristfälliga bakomliggande lagringsstrukturer. Till slut får man en okontrollerad datatillväxt, där det är svårt att finna den information man söker. Hur lätt är det att hitta en nål i en höstack eller rätt dokument på en gemensam katalog?

Fall i) är ofta kopplat till fall ii). Information går inte längre att finna eftersom ingen har förvaltat den eller tänkt på att den ska gå att söka efter i framtiden oberoende av vem som en gång skapade den. En typisk replik som visar på detta problem är ”Jag är säker på att det fanns ett dokument om detta. Kanske Nisse vet?”

I det tredje fallet är det svårt att avgöra vilken version ett specifikt dokument har. Är dokumentet exempelvis beslutat eller aktuellt? Finns det en senare revision? Om man hör något i stil med ”Jag tror att det finns en mer aktuell version, men jag är inte säker. Kanske Nisse vet?”, har man detta problem inom organisationen.

Det fjärde fallet beror av att man har bristande behörighetskontroller, arbetsrutiner och bristfälliga IT-stöd. Om en upprörd kollega kommer springande skrikande ”Men jag är säker på att den fanns här. Vem *#% har flyttat på den? Nisse?”, då har man detta problem.

Det sista fallet är en klassiker. Tjugo år efter att man tagit fram ett dokument, så upptäcker någon att man absolut måste ha detta dokument för att inte förlora en massa tid, pengar och prestige. Då kan man få höra följande underhållande dialog:

- ”Men jag måste få fram dokumentet på skivan!”

- ”Näää, en sån där gammal flexskiva har vi ingen diskettstation kvar till sen... säkert tio år. Har du ingen papperskopia? Kanske tekniska museet har kvar en läsare?”

- ”Du ska fixa fram dokumentet! Det är ditt jobb!”

- ”Ledsen, men det finns ingen läsare kvar. Kanske Nisse har en läsare?”

Grundproblemet i alla dessa fall är att ledningen för organisationen aldrig satsat på en fungerande informationsförvaltning.

3 Informationsförvaltning (Information Management)

3.1.1 Skapa en organisation för informationsförvaltning

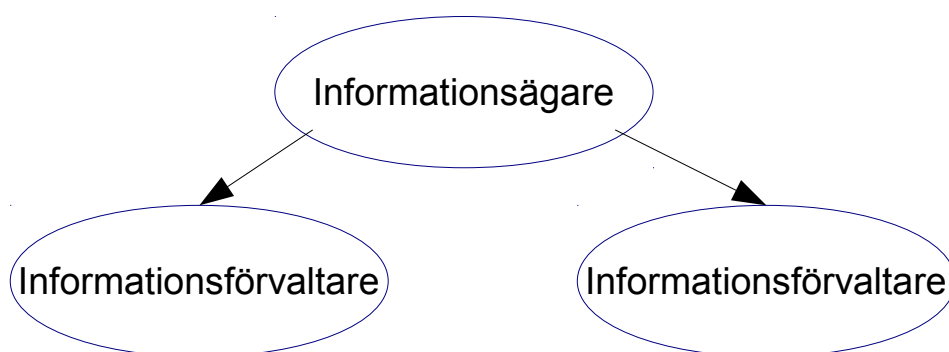


Fig 1. En organisation för informationsförvaltning

Se till att det finns en organisation för informationsförvaltning, se fig. 1. Exempelvis en informationsägare och en eller flera informationsförvaltare.¹ En informationsägare brukar återfinnas på ledningsnivå och har det övergripande ansvaret för att all information hanteras på ett förnuftigt sätt och inom ekonomiska och personalmässiga avgränsningar. 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 att:

- ta fram och förvalta gemensamma viktigare termer och begrepp,
- dokumentera var information hanteras och lagras på ett övergripande plan kopplat till informationsområden, IT-system, organisationsdelar och arbetsprocesser,
- dokumentera vilka integrationspunkter som finns mellan olika system,
- förbättra informationskvalitén,
- genomföra informationssäkerhetsanalyser inklusive framtagande motåtgärder,
- se till att lagkrav och standarder inom området följs,
- ge utbildning inom området.

¹ Jämför med "systemägare" och "systemförvaltare" som har ansvaret för, respektive förvaltar ett IT-system.

En informationsförvaltare måste ha förmåga till analytiskt och abstrakt tänkande för att kunna genomföra sina arbetsuppgifter. En viss pedagogisk förmåga brukar även det underlätta. En informationsförvaltares naturliga samarbetspartners brukar vara systemförvaltare, arkivarier och liknande. (En systemförvaltare eller en arkivarie kan även ha rollen som informationsförvaltare i en mindre organisation.)

En informationsförvaltare kan i sin tur behöva ha hjälp av olika former av handläggare, konsulter och experter för utföra sitt arbete, beroende på egen tidigare erfarenhet och organisationens komplexitet.

3.1.2 Indela och avgränsa information till informationsområden

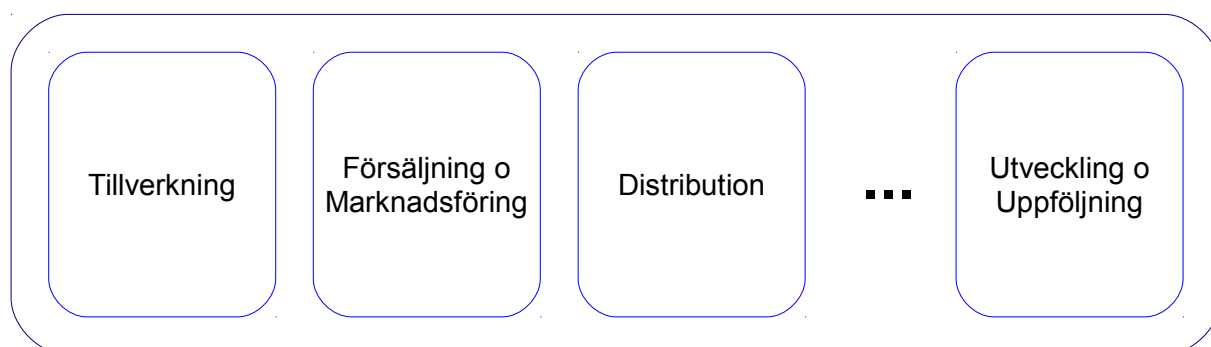


Fig 2. Exempel på uppdelning i informationsområden för en verkstadsindustri

Dela upp all information inom organisationen i informationsområden för att få större överblickbarhet och underlätta förvaltning. Antalet informationsområden brukar vara mellan omkring fem till trettio stycken. Varje informationsområde avgränsas så tydligt som möjligt. Försök skapa informationsområden som är stabila över tiden, och inte berörs av organisationsförändringar eller förändringar av arbetssätt (ex. förändringar av arbetsprocesser).² Exempel på informationsområden för ett fackförbund kan vara Ledning och styrning, Ekonomi, Administration, Personal, IT, Medlemskapsinformation, Medlemstjänster och Utbildning. I TAM-Arkivs rekommendation "TAM6 - Struktur för dokumenthanteringsplan" ges förslag på informationsområden för ett fackförbund.

En informationsförvaltare brukar typiskt vara ansvarig för ett eller flera informationsområden. Däremot brukar det bara finnas en informationsägare för hela organisationens information.

² Ex. strukturering efter arbetsprocesser brukar i många organisationer vara mer kortsiktigt än att ordna upp efter informationsblock. Många organisationer har dessutom inte ett processmässigt organisationssätt..

3.1.3 Termer, begreppsmodeller, koder och förkortningar

Ta fram beskrivningar av centrala termer och begrepp inom organisationen.³ Detta är viktigt för att underlätta informationsutbyte mellan IT-system/organisationer, och för att underlätta bevarande av information. Dokumentation av termer och begrepp kan göras exempelvis i grafiska modeller eller i termlistor. Termer och begrepp bör om möjligt vara på minst en verksamhetsgemensam nivå. Termer och begrepp kan även återfinnas på branschnivå, nationell eller internationell nivå.

Även koder och förkortningar som inte är självförklarande bör beskrivas och dokumenteras av samma skäl som för att beskriva termer och begrepp.⁴

För inspiration se exempelvis Terminologicentrum TNC:s (Sveriges nationella centrum för terminologi och fackspråk) Rikstermbanken, www.rikstermbanken.se.

3.1.4 Dokumentera

Att dokumentera hur förvaltningen av information ska ske och hur informationen hanteras praktiskt är självklart väsentligt. Syftet med dokumentationen är bland annat att få en övergripande kontroll över var den finns och hanteras, och genom detta minska risken att information försvinner, korrumpas eller blir otillgänglig eller tillgänglig för fel personer.

Dokumentera därför på ett övergripande ("strategiskt") plan:

- A) hur all information ska hanteras (Ex. användande av öppna stabila format och gällande lagkrav.)
- B) hur själva informationsförvaltningen ska ske (Ex. organisatorisk uppbyggnad för själva informationsförvaltningen, mandat, budgetramar, hur dokumentation ska tas fram och förvaltas och intressenter.)

3 Exempel på vanliga termer inom facklig verksamhet är ärende, aktnummer, projekt och medlem. 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?

4 Detta för att undvika följande dialog:
- "Vet du vad koden R56 stod för i vårt gamla system?"
- "Näää, fråga inte mig. Kanske Nisse vet?"

För varje informationsområde (eller för en grupp av informationsområden) dokumenteras därefter:

1. var information hanteras och lagras (Exempelvis i vilka databaser, filträd, ECM-system, FTP-arkiv eller i vilken fysisk arkivdepå),
2. integrationspunkter och informationsflöden mellan system,
3. koppling till e-tjänster, webb-siter och inkanaler (såsom datafångst och scanning),
4. när och hur information konverteras (omvandlas) eller migreras (flyttas mellan olika tekniska systemlösningar)
5. när och hur information destrueras ("gallras") eller bevaras ("långtidslagras" / "arkiveras").

Dokumentationen görs på övergripande nivå, men om den blir allt för ytlig blir den förstås utan praktisk nytta. Använd gärna grafiska beskrivningar med tillhörande text. En del av denna dokumentation brukar finnas i systemdokumentation sedan tidigare.

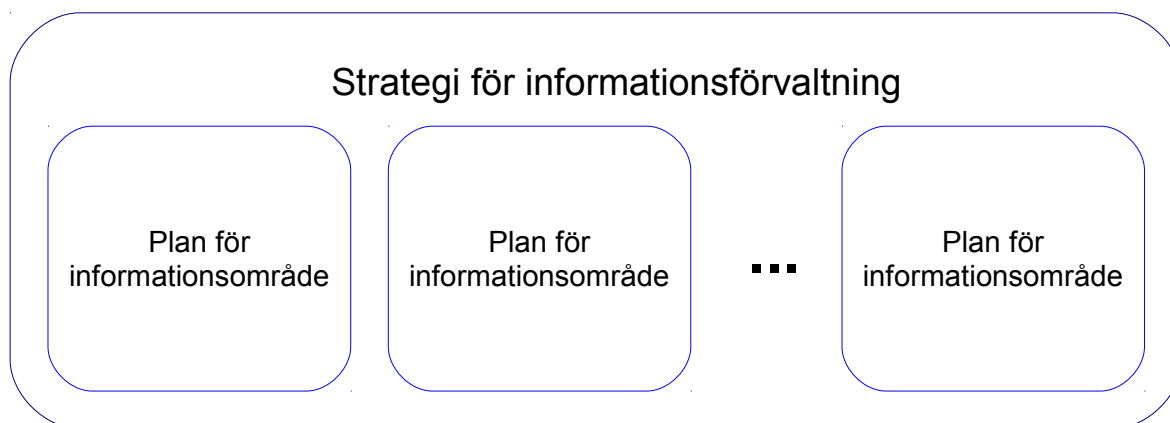


Fig 3. Förhållandet mellan strategi för informationsförvaltning och informationsförvaltningsplanerna för de olika informationsområdena.

Strategi och bevarandeplaner enligt Riksarkivets föreskrifter för statlig sektor är också en form av dokumentation för hur information flödar genom en verksamhet sett ur ett strikt arkivperspektiv, se Riksarkivets föreskrift RA-FS 2009:1. En mer praktisk utvidgad tolkning av denna föreskrift är att skapa ett generellt strategidokument för hur information ska hanteras inom verksamheten inklusive bevarandeaspekten, se punkten A) ovan. Detta övergripande styrdokument beskriver målsättningar och krav för hur information ska hanteras. För varje eller för en grupp av informationsområden tas sedan fram en plan som mer konkret visar hur exempelvis bevarande, konvertering, destruktion ("gallring"), uppdateringar och integration

sker. Strategin handlar då om ett önskat övergripande tillstånd. Planerna för informationsområdena har å andra sidan mer karaktären av detaljerade beskrivningar av de faktiska tillstånden, även om de även har en styrande roll på detaljnivån, se punkterna 1)- 5) ovan. Se figur 3.

En dokumenthanteringsplan (arkivbildningsplan) är en form av dokumentation som beskriver hur olika dokumenttyper (handlingstyper) flödar i en organisation. En mer detaljerad dokumenthanteringsplan utgör ett komplement till bevarandeplaner. En mindre detaljerad dokumenthanteringsplan kan å andra sidan slås ihop med planerna för informationsområdena.

3.1.5 Förvalta framtagen dokumentation

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.

3.1.6 Informationskvalité

Säkerställ informationskvalitén inom verksamheten. 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. Skälet till att sträva efter en hög informationskvalité inom organisationen är exempelvis för att få korrekta underlag för beslut. Den praktiska informationskvalitén har även stor betydelse i juridiska tvister.

3.1.7 Informations- och IT-säkerhet

De exakta avgränsningarna mellan informationsförvaltning, informationssäkerhet och IT-säkerhet är inte glasklar. Det är i alla fall min personliga uppfattning att informationsförvaltning innefattar informationssäkerhet, och att IT-säkerhet handlar mer om teknisk säkerhet runt IT-system och inte information i första hand. Det finns dock som sagt olika åsikter i vad som ingår i de olika begreppen.

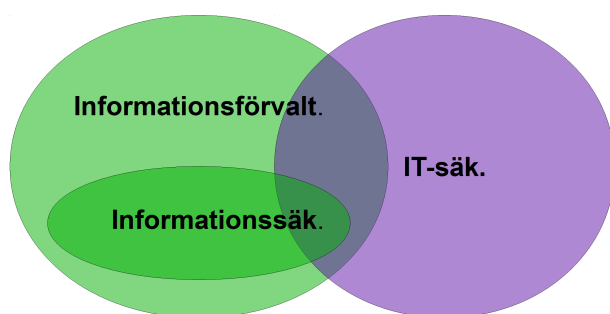


Fig 4. Förhållandet mellan informationsförvaltning, informationssäkerhet och IT-säkerhet.

Information ska inte kunna manipuleras eller göras tillgänglig för obehörig. Den ska inte heller av misstag eller på grund av funktionsstörning kunna förstöras och så vidare. Detta säkerställs genom informationssäkerhetsanalyser, behörighetskontroller, säkerhetskopiering, genomtänkta förvaltningsrutiner, dokumentation av informationsprocesser, fysisk säkring av lagringsplattformar, användning av digitala signaturer och kryptering, stickprovskontroller, tester, övervakning, valideringskontroll vid datafångst, spårning i loggar et cetera.

Om man misstänker att man har problem med informationssäkerheten kan man exempelvis genomföra en informationssäkerhetsanalys. En informationssäkerhetsanalys studerar typiskt flödet av information mellan system och människor. Ofta upptäcks dubbelregistreringar (och andra former av "friktion"), bristfällig kontroll och liknande vid denna typ av undersökning.

Siten www.informationssakerhet.se som drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap innehåller omfattande information om hur man kan bygga upp en fungerande informationssäkerhet inom en organisation.

3.1.8 Några praktiska tips för bättre informationshantering

I detta avsnitt berörs några vanliga kompletterande råd för att förbättra informationshanteringen inom en organisation förutom de övergripande råd som getts i tidigare avsnitt. Det finns självklart en stor mängd saker att tänka på för att få en fungerande informationsförsörjning, men nedanstående tips kan antagligen vara till nytta för de flesta organisationer.

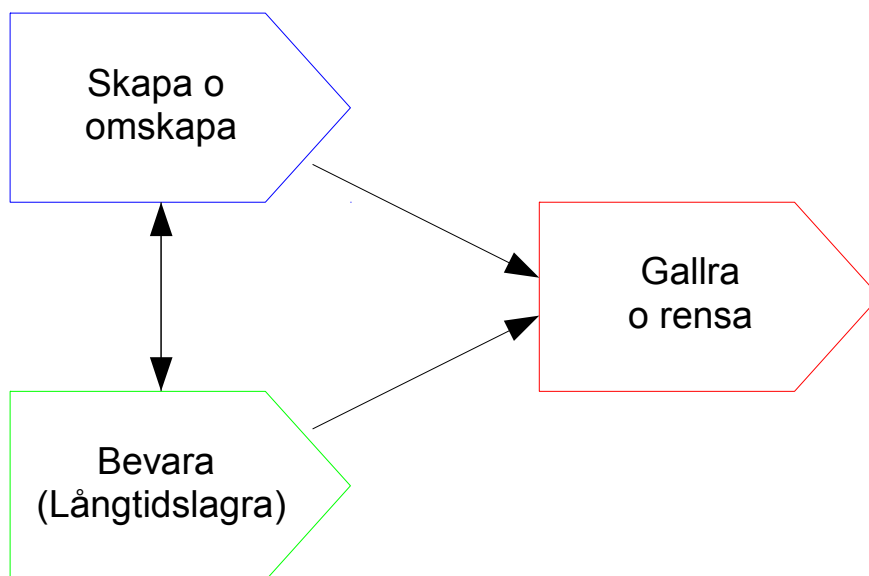


Fig 5. Huvudflödena ifrån skapande till bevarande eller gallring.

Råd:

- Versionshantera vid behov dokument. Skilj mellan arbetsversioner och fastställda versioner. Genom att versionshantera dokument är det bland annat lätt att avgöra vilken som är senaste version av flera likartade dokument. En version brukar fastställas vid utskick, när ett ärende eller projekt avslutats eller liknande. För mer information se rekommendationen ”TAM3 – Versionshantering”.
- Tillför tillräckligt med metadata. Metadata brukar beskrivas som ”data om data”. Tillräckligt med metadata måste tillföras för att möjliggöra återsökning, återanvändning, automatisk behandling, administration och framtida arkivering.
- Inför automatisk arkivhantering. Det vill säga inför automatisk gallring (systematisk destruktion), konvertering och bevarande (långtidslagring) inom organisationen. En förutsättning för att kunna införa automatisk arkivhantering är om man har tillfört tillräckligt mycket metadata till informationsobjekten, för att exempelvis gallring ska kunna göras i IT-system med liten eller ingen manuell inblandning. Gallring kan styras utifrån uppgifter registrerade i en framtagna dokumenthanteringsplan (informationshanteringsplan) eller enligt andra styrdokument. Exempelvis kan det

gälla att förstöra alla kvitton på betalda fakturor äldre än 11 år i ett ekonomisystem. Ytterligare en förutsättning för att man ska kunna få automatisk arkivhantering är det finns funktionalitet för detta i organisationens IT-system. Även bevarande kan automatiseras om tillräckligt med metadata tillförts informationsobjekt och om man har systemstöd för det. Ett praktiskt sätt är att ange gallringsfrister och bevarandaspekter i en informationshanteringsplan. Uppgifterna i informationshanteringsplanen används sedan för att styra den automatiska gallringen och bevarandet, se figur 5. För mer information se rekommendationerna ”TAM4 - Arkivfunktionalitetskrav för IT-system”, ”TAM7 - Komplette teknisk instruktion för digital åtkomst och digitala leveranser till TAM-Arkiv” och ”TAM8 - Digital arkivering för vanliga användare”.

- Avställ (exportera) information ur IT-system på ett genomtänkt sätt. Om man måste avställa information ur IT-system för att få bättre prestanda bör man avställa till 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. Dessutom är det bra att 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 konverterat den avställda informationen till arkivformat för långtidslagring.
- Använd stabila och öppna lagringsformat. Sträva att efter att använda stabila och öppna lagringsformat för den information som ska bevaras (långtidslagras). Tyvärr är inte leverantörsformat såsom exempelvis Word, Excel och Powerpoint tillräckligt stabila för att kunna användas för långtidslagring. För mer information se rekommendationen ”TAM5 - Format för Långtidslagring”.
- Undvik att dubbellagra informationsobjekt, eller ha klara rutiner för relation mellan original (”master”) och kopia (”copy” eller ”slave”). Detta görs för att inte uppdateringsproblem ska uppstå mellan system.
- Informationsobjekt bör ha unik identitet (”unik ID”). Detta för att inte sammanblandningar ska ske.

Versionshantera.
Tillför metadata.
Automatisk arkivhantering.
Genomtänkt eventuell avställning.
Stabila lagringsformat.
Undvik dubbellagring.
Unik identitet.

3.1.9 Ramverk, standarder, lagkrav och teori

I detta avsnitt berörs kort var man fördjupa sig ytterligare inom området informationsförvaltning och vilka grunder som detta dokument vilar på.

Det finns olika former ramverk för informationsförvaltning och EA (Enterprise Architecture). Bland de mer kända finns TOGAF (www.opengroup.org/togaf/) och Zachman Framework (Exempelvis har engelska Wikipedia en bra artikel om detta ramverk). Notera gärna att arkivaspekterna lyser till stora delar med sin frånvaro i båda dessa ramverk.

Det finns ett antal olika ISO-standarder som berör informationsförvaltning inklusive informationssäkerhet. ISO-standarderna är dock inte allmänt tillgängliga om inte organisationen är beredd att betala för dem, vilket är enligt min åsikt en motsats till deras syfte (det vill säga att få så stor spridning och genomslag som möjligt). Exempel på ISO-standarder som rör informationsförvaltning är följande familjer ISO 14721 (OAIS-modellen för bevarande), ISO 15489 (Arkiv- och dokumenthantering), ISO 23081 (Metadata), ISO 27000 (Informationssäkerhet) och ISO 30300 (Informationsförvaltning/Informationssäkerhet).

Det finns även lagstiftning som påverkar informationsförvaltningen. Vid TAM-Arkivs medlemsorganisationer gäller detta lagar som rör ekonomisk redovisning, hantering av personuppgifter, hantering av patientjournalkopior, sekretess, arbetsmarknadslagar och arbetsskadelagstiftning. I undantagsfall kan även lagar som rör myndighetsutövning vara aktuella. Dessutom finns lagstiftning som reglerar förbundsspecifik verksamhet såsom polisväsende och sjöfart.



Titel: Informationsförvaltning (Information Management)

Datum: 2012-09-21

Många lagkrav behöver tolkas. De tolkningar av lagstiftningen man gör vid en organisation bör naturligtvis dokumenteras i form av styrdokument eller kommentarer.

4 Bilagor

4.1 Revisionshistorik

<i>Revision/Version</i>	<i>Datum</i>	<i>Författare</i>	<i>Kommentar</i>
'1.0'	'2012-04-12'	Magnus Wåhlberg	Första revisionen släpptes kopplat till projektet "TAMAD – Förstudie".
'2.0'	'2012-09-21'	Magnus Wåhlberg	En helt omarbetad och utvidgad revision togs fram.

4.2 TAM-Arkivs rekommendationer och rutiner

Följande rekommendationer och rutiner kan laddas ner från TAM-Arkivs webbplats, <http://www.tam-arkiv.se>:

TAM 1:2008 REKOMMENDATION - Vid förändring av ärende- och dokumenthantering

TAM 2:2012 REKOMMENDATION – Informationsförvaltning (Information Management)

TAM 3:2008 REKOMMENDATION – Versionshantering

TAM 4:2010 REKOMMENDATION - Arkivfunktionalitetskrav för IT-system

TAM 5:2010 REKOMMENDATION - Format för Långtidslagring

TAM 6:2010 REKOMMENDATION – Struktur för dokumenthanteringsplan

TAM 7:2011 INSTRUKTION - Komplet teknisk instruktion för digital åtkomst och digitala leveranser till TAM-Arkiv

TAM 8:2012 REKOMMENDATION - Digital arkivering för vanliga användare