RAPPORT	Dokumentdatum	Ev. diarienummer
AAE: Självvärderingsrapport för dokumenthanterings-processen på KTH	2014-03-01	

Skapat av

Jessika Persson, IT-arkivarie Avdelningen för dokumenthantering

Självvärderingsrapport för dokumenthanteringsprocessen på KTH

Sammanfattning

Projektets mål har varit att utvärdera hur åtgärder för att styra och stödja dokumenthanteringen fungerar för intressenter på olika nivåer inom KTH:s verksamhet och att identifiera vilka områden som är i behov av förbättring. Förhoppningen är att utvärderingen kan bidra till en ökad medvetenhet i verksamheten om hur alla berörs av dokumenthanteringen och på sikt skapa en hantering där KTH:s resurser används på bästa sätt. Dokumenthanteringsprocessen är en process som all information som uppstår i KTH:s verksamhet berörs av.

Det finns ett stort antal hjälpdokument som omsätter dokumenthanteringens externa krav och regler till hanteringsanvisningar. Alla hjälpdokument finns tillgängliga via intranätet och riktar sig till olika målgrupper. Stödbeskrivningar, rutiner och informationsdokument som rör registrering och hantering av allmänna handlingar har tagits fram när det gäller dokument i olika verksamhetsprocesser inom KTH. I utvärderingen framkommer det dock att dessa tyvärr inte används i någon större utsträckning och att man är obekant med vilken service som finns att tillgå. Utvärderingen visar att man generellt behöver arbeta med att etablera insikt om att dokumenthantering inte endast gäller de uppenbart administrativa kontexterna så som fakturor, diarieföring eller egenrapportering utan att det genomsyrar *all informationshantering*, vare sig det sker i system eller på papper, gäller forskning eller förvaltning. Dokumenthanteringen är ett grundläggande stöd till både alla stödprocesser och till alla kärnverksamhetsprocesser på universitetet.

Majoriteten av tillfrågade forskare och lärare känner inte till att det finns stöddokument eller har använt dessa. Vid frågor om hantering av dokument tillfrågas istället sak- eller områdeskunnig eller en kollega, någon som man vet hanterar samma slags dokument. En hantering där man drar slutsatser från tidigare erfarenhet istället för att leta upp rätt information riskerar att försvaga dokument-hanteringen, skapa olikheter och försvåra återsökning av information. Skolorna har generellt skapat kompletterande lokala rutiner för att praktiskt kunna hantera området, särskilt där de centrala stöddokumenten anses för svåra. Hälften av respondenterna har inte fått någon utbildning angående dokumenthantering i anslutning till sin tjänst på KTH.

KTH har valt att införa en dokumentsamordnarfunktion med ett omfattande ansvar för skolans dokumenthantering. Funktionen innebär möjlighet till en verksamhetsanpassad och effektiv informationshantering och dokumentsamordnarnas breda kompetens är en styrka för KTH. Men i de flesta fall finns ingen uttalad tid dedikerad till dokumenthantering och samordnarna har därför ofta även andra tidskrävande administrativa roller och uppgifter. Det uttalade ansvaret och möjligheten att faktiskt utöva ansvar skiljer sig mellan organisatoriska enheter. Utvärderingen visar att 75 % av forskarna och lärarna inte känner till att deras organisation har en dokumentsamordnare. Samordnarnas erfarenhet är att det finns en påtaglig okunskap i verksamheten och hos ledningen om hur tidskrävande detta arbete är samt en ovilja till att avsätta den tid som behövs. Önskemål om mer stöd är utbrett bland dokumentsamornarna. Underlaget visar också att man ofta upplever sig som ensam i rollen därför är det önskvärt är att dokumentsamornarrollen blir en mer renodlad roll med högre kompetens för att kunna ge stöd och service i hela dokumenthanteringskedjan.

Innehåll

Sammanfattning 3
1 Dokumenthantering 1
1.1 Metod och avgränsning 1
1.2 Interna intressenter och ansvarsfördelning 2
2 Omvärldsanalys 5
2.1 Externa intressenter och krav 5
2.2 Andra myndigheter, universitet och högskolor 6
2.3 Förändring av krav och intressenter över tid 6
3 Utvärdering av dokumenthanteringen på KTH 7
3.1 KTH-verktyg för dokumenthantering 10
3.1.1 Styrande dokument och stödjande verktyg 11
3.1.2 Informationskanaler 13
3.1.3 Experter 15
3.2 Uppföljning 19
4 Förslag till framtida prioriteringar 19
4.1 Stödjande dokument och verktyg 20
4.2 Experter 20
4.3 Informationskanaler 21
5 Utvärdering av självvärderingsarbetet 22

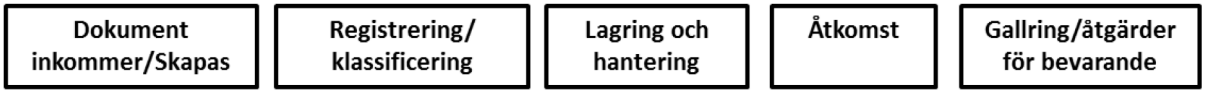
1 Dokumenthantering

Dokumenthantering handlar om att skapa en god hantering av verksamhetsinformation där dokument effektivt och systematiskt skapas, tas emot, bevaras eller gallras och används. God ordning bidrar till att effektivisera det pågående arbetet och underlättar återanvändning av material i nya sammanhang.

Dokumenthanteringsprocessen är en process som all information som uppstår i KTH:s verksamhet berörs av. Dokumenthanteringens produkt är autentiska, tillförlitliga och användbara dokument, d.v.s. information som i alla aktiviteter har hanterats på ett sätt som gör att den går att hitta, använda och lita på så länge den ska finnas kvar.

Processen har en både styrande och stödjande del. Den stödjer alla KTH:s verksamhetsprocesser för en effektiv informationshantering med rätt information i rätt tid, både inom kärnverksamhet och inom övrig universitetsadministrativ verksamhet. Processen berör kärnverksamheterna genom att verksamhetsinformation, så som exempelvis kursregistrering, studieresultat och utbildningsmaterial eller forskningsdokumentation så som ansökan om bidrag, avtal och färdig forskningrapport, innefattas. Processen är styrande i det att den även syftar till att se till att KTH som myndighet följer krav i gällande lagstiftning.

Följande aktiviteter är framtagna för att illustrera en generell dokumenthanteringsprocess som är gällande för alla olika typer av information. Modellen utgår från ISO-standarden 15489[1] och är en teoretisk modell som tjänar som instrument för att titta på processen ur olika perspektiv. Det är denna modell och dess avgränsning av aktiviteter som Avdelningen för dokumenthantering (AD) på KTH har valt att använda för föreliggande utvärdering[2].



Alla aktiviteter i processen hänger ihop och påverkar varandra. Dokumenthantering består av både ett faktiskt handlande när enskilda medarbetare följer de olika stegen, och av styrande/stödjande åtgärder när de använder föreskrifter, stöddokument eller expertkunskap för att hantera dokumenten på rätt sätt.

1.1 Metod och avgränsning

Eftersom alla KTH:s anställda berörs av dokumenthanteringen är det viktigt att service i form av styrande och stödjande dokument samt lättillgängliga och kunniga experter på olika nivåer inom KTH:s verksamhet fungerar på ett tillfredställande sätt. Därför har vi i utvärderingen utgått ifrån KTH:s tillgängliga stöd- och styrfunktioner gällande dokumenthanteringsprocessen och inte det faktiska handlande i form av processens tillämpning som förekommer i alla delar av verksamheten. I rapporten kommer vi referera till processen genom begreppet *dokumenthantering*.

Syftet med projekt har varit att utvärdera befintlig styrning och stöd genom att titta på de verktyg som används för att nå ut till alla som hanterar dokument. Intentionen har varit att se om anställda, både med dokumenthanteringsfunktion och inom andra funktioner vet hur de ska hantera dokumenten de möter i sin vardag eller vart de vänder sig för att få hjälp med detta. Utifrån befintlig ansvars- och rollbeskrivning har vi samlat in underlag från de olika nivåerna på olika sätt. Självutvärderingsgruppen har förutom AD bestått av representanter för skolor och avdelningar. Representanterna har förutom

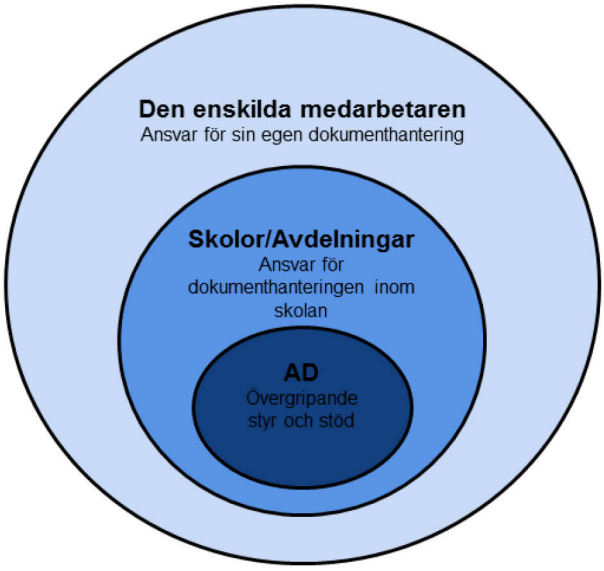
[1] SS-ISO 15489-1 Dokumentation – Dokumenthantering (Records Management) Del 1: Allmänt
[2] Modellen följer inte strikt ISO 15489 utan är inspirerad av standarden.

diskussioner och intervjuer bidragit till utvärderingen genom att i förfrågningsunderlag beskriva hur respektive aktivitet ser ut i deras verksamheter och därigenom gett en bild av hur den lokala dokumenthanteringen fungerar på KTH:s olika organisatoriska enheter. De enskilda medarbetarnas upplevelse av de styrande och stödjande delarna av dokumenthanteringen har utvärderats genom enkätfrågor[3]. Under perioden 13 november – 18 december mättes också typ av samt antal inkommande frågor till registratur- och arkivfunktionerna och av referensgruppsdeltagarna till sina respektive skolor.

Verktygen vi fokuserat på är KTH regelverk med kompletterande rutiner, skolornas interna regelverk, informationskanaler mellan Universitetsförvaltningen (UF) och skola och mellan skolornas dokumenthanteringsfunktion och lärare/forskare samt tillgängligheten och kunskapen hos våra dokumenthanteringsexperter på UF och på skolorna. De informationskanaler som behandlas i denna utvärdering är avgränsade till de interna informationskanaler som vänder sig till KTH-anställda. Utvärderingen tar inte upp de informationskanaler som riktar sig till allmänhet eller andra externa mottagare av dokumenthanteringens produkt.

1.2 Interna intressenter och ansvarsfördelning

Ansvaret för en fungerande dokumenthantering ligger på hela KTH som myndighet men följande uppdelning på olika nivåer visar att det finns olika roller från den centralt styrande/stödjande till den enskilde medarbetaren. Ansvarsfördelningen visar att processens interna intressenter inte endast är personalen på Avdelningen för dokumenthantering eller ansvariga chefer på olika nivåer och inte heller bara administratörer på förvaltningen och på skolor, utan *samtliga anställda* vid myndigheten. Intressenterna kan inte heller sägas finnas endast inom universitetets administrativa funktioner utan återfinns också inom kärnverksamheterna forskning och utbildning.



Den enskilde medarbetaren: Ansvar för sin egen dokumenthantering och att denna följer legala krav, KTH:s regelverk samt skolans/avdelningens egna styrande dokument.

Skolor/Avdelningar: Ansvar för dokumenthanteringen inom skolan/avdelningen och att denna följer legala krav samt KTH:s regelverk.

Avdelningen för dokumenthantering: Styrande och stödjande expertis för hela KTH på en övergripande nivå. Ansvar för att ta fram och följa upp styrande regelverk, efterlevnad och hantering samt ge råd och service.

Ansvarsfördelningen på dokumenthanteringsområdet finns beskriven i KTH:s regelverk och innehåller beskrivningar av ansvar inom flera olika kategorier. Den tar upp ansvar för övergripande reglering, ansvar för samordning och efterlevnad inom organisatoriska delar och funktionsansvar och ansvar hos enskilda att hantera sina dokument utifrån gällande regelverk. Utöver föreskrifter och riktlinjer finns ansvar för hanteringen av dokument inom olika verksamhetsområden och processer angivet i

[3] För enkätfrågor se *Bilaga B Oifylld enkät dokumenthanteringen på KTH inom AAE*

dokumenthanteringsplanen. Ansvarsfördelningen i dokumenthanteringsplanen visar på ansvarsfördelningen mellan Universitetsförvaltningen och skolorna.

Universitetsledning och -förvaltning

Avdelningschefen för dokumenthantering beslutar om interna regler rörande strukturering, registrering, bevarande och gallring av verksamhetsinformation. Enligt besluts- och delegationsordningen[4] delegerat från förvaltningschef har chefen för AD övergripande regleringsansvar gällande beslut om myndighetsarkivets organisation, gallringsframställanden till Riksarkivet, samt leveranser till centralarkiv och e-arkiv. Rätten att fatta myndighetsbeslut om att inte lämna ut allmänna handlingar är delegerat från förvaltningschef till chef för Juridiska avdelningen.

I föreskrift *7/2008 Dokumenthantering vid KTH* klargörs att varje skola/motsvarande har arkivansvar för de handlingar som skapas i verksamheten och varje handläggare har ansvar för de handlingar som han/hon hanterar i sitt arbete.

Skolchef

Skolchef har enligt föreskriften om dokumenthantering ansvar för att skolans dokumenthantering bedrivs i enlighet med lagar, förordningar samt KTH:s regelverk och får på delegation från rektor fatta gallringsbeslut. Skolchef ansvarar för att all personal på skolan informeras om postöppning och rutiner för att inhämta medgivanden om öppning av personligt ställd post. I föreskrift *17/2006 Bevarande och gallring av forskningshandlingar* anges att skolchef har övergripande ansvar för att forskningsverksamheten uppfyller de krav som ställs på en tillfredsställande arkivvård.

Skolchefen ansvarar för att utse:

- Dokumentsamordnare (*7/2008 Dokumenthantering vid KTH*)
- Personer med ansvar för hantering av inkommande post (*1/2006 Central postöppning vid KTH*)
- Informationssäkerhetsansvarig (*6/97 Ansvar för informationssäkerhet*).

Funktionsansvar för specifika områden inom dokumenthanteringen

Dokumentsamordnare på respektive skola har enligt föreskrift 7/2008 funktionsansvar för dokumenthanteringen. Här specificeras att varje skola ska utse en dokumentsamordnare med tillräckliga förutsättningar för uppdraget. I föreskriften framgår det att i funktionsansvaret ingår att samordna arbetet vid skolans enheter, informera om gällande regler, dokumentera skolans rutiner, bevaka utbildningsbehovet för skolans personal, besluta om behörigheter, diarieföra i samt underhålla och övervaka skolans serie i W3D3, tillse att skolans arkivförteckning hålls aktuell, verkställa gallring i enlighet med reglerna, administrera nycklar till skolans arkivlokaler och i övrigt vårda skolans arkiv på så sätt att det inte förstörs eller förkommer samt att det skyddas mot obehörig åtkomst. Dokumentsamordnare ska utgöra kontaktperson mellan Universitetsförvaltningen och skolan samt delta i funktionsnätverket för dokumentsamordnare.

Föreskrift om central postöppning anger att det på KTH ska finnas personer som ansvarar för att ta emot inkommande post vid en eller flera postöppningsstationer, dessa personer ska ha god kännedom om KTH:s regler för diarieföring, och kunna avgöra behovet av diarieföring för varje inkommande handling samt se till att handlingar som skall diarieföras kommer skolans/motsvarande diariestation tillhanda.

[4] Ny delegationsordning för KTH började gälla från 1 februari 2014, det är den äldre versionen som legat till grund för beskrivningen av ansvarsfördelningen i föreliggande rapport.

Informationssäkerhet och personuppgiftsansvar utgör viktiga ansvarsområden för dokumenthanteringen då även de genomgripande berör all verksamhetsinformation som skapas och hanteras i KTH:s verksamhet. En fungerande dokumenthantering är därmed en förutsättning för att dessa funktionsområden ska kunna utföras. I rektorsbeslut UF-2012-0250 utses informationssäkerhetssamordnare med speciellt ansvar för KTH:s ledningssystem för informationssäkerhet (LIS).[5] I beslutet framgår att ”Ansvaret för informationssäkerheten åvilar dock enligt tidigare rektorsbeslut "Ansvar för informationssäkerhet" alltid verksamheten”.[6] Informationssäkerhetsansvarig innehar enligt föreskrift om informationssäkerhet ansvar gällande hantering och förvaring av information i enlighet med KTH:s föreskrifter. Detta gäller såväl digitalt lagrad information som bilder och pappersdokument.

KTH:s personuppgiftsombud ansvarar enligt riktlinje *2/13 Behandling av personuppgifter på KTH* för intern uppföljning, kontroll och information när det gäller all behandling av personuppgifter. Personuppgiftsombud ska självständigt se till att universitet behandlar personuppgifter på ett lagligt och korrekt sätt och enligt god sed, påpeka brister och anmäla till tillsynsmyndighet (Datainspektionen) om bristerna inte åtgärdas samt löpande föra förteckning över pågående behandlingar av personuppgifter. Personuppgiftsombudet ska också hjälpa den registrerade med rättelse och information samt utbilda och utfärda stöddokument till anställda.

Den enskilde medarbetarens ansvar

I föreskriften *4/2012 Vägledning för tillämpning av reglerna om offentlighet och sekretess vid KTH* samt i dokumenthanteringsföreskriften framgår det att vid förfrågan om allmän handling är det den enskilde forskaren, läraren eller administratören som har handlingen som normalt är den som fattar beslut om huruvida handlingen är allmän och ska lämnas ut. Det står också att den som öppnar posten alltid är skyldig att ta ställning till om handlingen ska diarieföras och att personal som inte medger att personligt ställd post öppnas själv ansvarar för att handlingar blir diarieförda. Detta gäller både papperspost och e-post. I föreskriften framgår det att varje anställd har ett eget ansvar för att se till att dokument som tas emot eller upprättas i tjänsten hanteras enligt gällande rutiner och regelverk.

Även när det gäller forskningshandlingar har enskilt ansvar pekats ut. I föreskrift *17/2006 Bevarande och gallring av forskningshandlingar* finns angivet att det är den projektansvarige för ett forskningsprojekt som ansvarar för att forskningshandlingarna hanteras i enlighet med god arkivvård. I detta ingår enligt föreskriften att ordna handlingarna på sådant sätt att det utan vidare går att identifiera vad som ska bevaras eller gallras, skydda materialet från förlust, skada samt obehörig användning och förvara det i anvisat arkiv. Projektansvarig ska också se till att handlingar från avslutat forskningsprojekt inte skingras eller avlägsnas från institutionen samt ta ställning till vad som bör bevaras/gallras för att kunna föredra detta för skolchefen som fattar beslut.

I *3/2010 Föreskrift för e-post vid KTH* tydliggörs den enskilde tjänstemannens ansvar för en korrekt hantering av informationen då det framgår att varje anställd har ansvar för att hantera och skilja ut allmänna handlingar från sin e-post och vidarebefordra e-post som ska diarieföras till registrator. Ansvar för frånvarohantering beskrivs också i föreskriften samt vikten av att oavsett vilket system eller vilken e-postbrevlåda som personen tagit emot ett meddelande till ska medarbetaren ta ställning till om brevets innehåll är privat eller tjänstemeddelande.

[5] I enlighet med MSB föreskrift (2009:10)

[6] Dnr V-2012-0239

2 Omvärldsanalys

2.1 Externa intressenter och krav

Dokumenthanteringen på svenska myndigheter styrs av ett flertal krav i lagar och föreskrifter. Det rör sig om lagstiftning som handlar om hantering av allmänna handlingar, lagstiftning som behandlar specifika verksamhetsområden samt föreskrifter och allmänna råd från tillsynsmyndigheter. Grundläggande för dokumenthanteringen hos myndigheter är offentlighetsprincipens handlingsoffentlighet som ger allmänheten rätt att ta del av allmänna handlingar samt arkivlagens mening om att myndigheternas arkiv ska bevaras, hållas ordnade och vårdas så att de även tillgodoser behovet av information för rättskipning och förvaltning samt forskningens behov av information. Allmänheten är extern intressent då de har grundlagskyddad rättighet att ta del av allmänna handlingar.

I *Tryckfrihetsförordningen* (1949:105) regleras vad som är en allmän handling och vad som krävs för att handlingen ska bli allmän. Här kravställs att, hur och när vi ska lämna ut allmänna handlingar och vad vi har rätt eller inte rätt att efterfråga i sammanhanget. *Offentlighet- och sekretesslagen* (OSL) (2009:400) styr vår rätt att neka utlämnande samt när och hur man gör då. När det gäller diarieföring specificerar OSL vilka handlingar som måste registreras och vilka man kan ha ordnade på annat sätt samt vilka uppgifter som ska framgå av registret. Inkommen handling definieras utförligt i *Förvaltningslagen* (1986:223) som även föreskriver om myndighetens serviceskyldighet och öppettider för att ta emot allmänna handlingar. *Personuppgiftslagen* (1998:204) ställer ytterligare krav på hanteringen av personuppgifter och situationer då uppgifter får eller inte får registreras.

Arkivlagen (1990:782) och *Arkivförordningen* (1991:446) ställer båda övergripande krav på bevarande och gallring som en del av arkivvården vid myndigheten, när i dokumenthanteringsprocessen handlingar ska arkiveras, att för register och förteckningar, t.ex. diarier och journaler, som förs löpande anses varje införd anteckning arkiverad i och med att den har gjorts samt krav på vem som får besluta om gallring.

Riksarkivet är tillsynsmyndighet gällande arkiv- och dokumenthantering och både extern intressent och kravställare till KTH:s dokumenthantering. Riksarkivet utfärdar myndighetsspecifika föreskrifter och generella föreskrifter som gäller för dokumenthanteringen på alla myndigheter. Föreskrifterna kravställer bl.a. hur myndigheten framställer, hanterar och planerar att bevara information som förekommer på olika medier, t.ex. elektroniska handlingar, hur information och handlingar ska klassificeras och struktureras och hur arkiv ska beskrivas så att det framgår vilka allmänna handlingar som finns och hur man söker dem. Krav finns även på det ”fysiska” skyddet för informationen så som krav på arkivlokaler och på bevarandeformat för elektroniska handlingar.

Lagstiftning som behandlar specifika verksamhetsområden innehåller ofta riktlinjer för hur information och dokumentation ska hanteras, vilka uppgifter som ska registreras eller när uppgifter ska gallras. Exempelvis ställer *Bokföringslagen* (1999:1078) krav på arkivering av räkenskapsinformation, på former och format för bevarande samt på gallringsfrister. Även *Lag om offentlig upphandling* (LOU) (2007:1091) innehåller särskilda krav på registrering, bevarande och utlämnande av upphandlingsdokumentation. *Förordning om redovisning av studier m.m. vid universitet och högskolor* (1993:1153) som gäller för Ladok, reglerar vilka uppgifter som ska finnas i registret samt regler om gallring av uppgifter. För KTH-studenterna som externa intressenter är det viktigt att de registreras med korrekta uppgifter i korrekt sammanhang, att de olika mål[7] som ingår i de utbildnings- och kursplaner som KTH framställer är tillförlitliga och riktiga, att utbildningsmaterial så som kurs-PM finns tillgängligt och att deras studieresultat och examensbevis hanteras på rätt sätt och

[7] Examens-, Utbildnings- och Lärandemål

finns bevarade. Krav på myndighetens informationshantering ställs också i *Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter om statliga myndigheters informationssäkerhet* (MSB 2009:10) där det framgår att myndigheten ska klassificera sin information med utgångspunkt i krav på konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

I KTH:s utvecklingsplan 2013-2016 siktar universitetet mot att genom satsning på strategiska forskningsområden förbättra utfallet vid ansökningar till bl.a. Vetenskapsrådet, och mot att väsentligt öka andelen när det gäller näringslivsfinansierad forskning. Externa forskningspartners så som Vetenskapsrådet ställer vid ansökan om forskningsbidrag krav på forskaren att ange hur deras forskningsdata kommer att sparas och arkiveras. Externa intressenter så som näringsliv, andra forskare och lärosäten samt myndigheter har intresse av att ta del av KTH:s forskningsresultat. För att forskningsresultaten ska kunna hittas och återanvändas av intressenter inom olika samhällssektorer och för att möta de externa intressenternas krav på bevarande måste dokumenthanteringsservicen fungera. Krav på god forskningssed gör att forskningsförfarandet vid KTH och dess resultat måste kunna granskas både under processens gång samt efter det att projektet har slutförts, dokumentation av forskningen är en förutsättning för dess trovärdighet.

Från andra lärosäten ställs även krav på KTH:s lärare gällande dokumentation vid samverkans-utbildningar där lärosätenas studenter deltar. Även här har universitetet ambitioner mot fördjupade kontakter för samordningsvinster genom allianser med andra lärosäten.[8] En förutsättning för detta är att man bl.a. kan tillgodose en adekvat studiedokumentationshantering.

Bland ytterligare externa intressenter kan nämnas forskningsfinansiärer och samverkanspartners som naturligtvis vill kunna säkerställa att deras samarbete med KTH bedrivs på ett i alla hänseenden korrekt sätt.

2.2 Andra myndigheter, universitet och högskolor

Alla andra svenska universitet och statliga myndigheter arbetar med motsvarande frågor eftersom alla följer samma grundläggande lagstiftning och föreskrifter. Detta leder till goda möjligheter för erfarenhetsutbyten men framförallt att man tillsammans löser gemensamma problem och frågetecken inom området. Inom området finns dessutom ett flertal gemensamma universitet- och högskole-nätverk, både på nationell nivå och för lärosätena i Stockholmsområdet, men även nätverk som inriktar sig på specifika delar av dokumenthanteringen Konferenser som ges inom arkiv- och dokument-hantering ger erfarenhetsutbyte utanför högskolesektorn.

2.3 Förändring av krav och intressenter över tid

Kraven på den elektroniska dokumenthanteringen ökar allteftersom mer av myndighetens information, dokumentation och uppgifter endast ligger i olika sorters stödsystem på olika nivåer inom verksamheten. De externa kraven på att KTH kan säkerställa informationens äkthet kommer att öka i.o.m att mer av utbildning och forskning bedrivs i virtuella miljöer. Kraven på tillgång till KTH:s information kommer antagligen att handla om en snabbare och enklare åtkomst med större krav på olika typer av informationssammanställningar i och ur ett flertal olika system. Till följd av detta kommer sannolikt ökade krav på hantering och tillgängliggörande av information och dokumentation att ställas på lärare, enskild forskare och handläggare.

[8] Utvecklingsplan KTH 2013-2016

3 Utvärdering av dokumenthanteringen på KTH

Nedan presenteras aktiviteterna i processen så som den beskrivs i modellen i föreliggande rapports kapitel 1 *Dokumenthantering*. I samband med aktivitetsbeskrivningarna skildras vilka åtgärder och metoder som förekommer i KTH:s verksamhet inom varje aktivitet för att säkerställa tillförlitliga och användbara dokument. Här presenteras vad som genom utvärderingen framkommit angående erfarenheten av KTH:s dokumenthantering.

Inkommer och skapas

All information som KTH ansvarar för som myndighet inkommer eller uppstår i verksamheten på ett eller annat sätt. Här finns den information som kommer till KTH via e-tjänst. T.ex. via *Mina sidor* som låter studenten välja samt registrera sig på kurser, information som importeras från annan myndighets digitala tjänster t.ex. från VHS vid antagning eller de inlägg och kommentarer som görs på KTH:s facebooksidor.

Underlaget visar att majoriteten av handlingarna inkommer via e-post till funktionsbrevlådor eller personbrevlådor. Bara en liten del av det inkommande är pappersdokument, de flesta sådana kommer från forskare, ledning eller studenter. Hur handlingar inkommer varierar naturligtvis mellan skolor, men gemensamt är att e-post används mer och mer. Till följd av detta kan det därför bl.a. vid ansökningar om forskningsbidrag vara svårt för skolans stab att hålla sig uppdaterad. Ofta beskrivs även ärenden först muntligt och sedan formaliseras de genom mail eller blanketter och webbformulär. Bevakningen av inkommande post löses på olika sätt beroende på typen av frånvaro och beroende på via vilken kanal det inkommer. Papperspost via postfack eller central postöppning har inte samma formaliserade rutiner som e-post, här kommer man muntligen överens med kollegor om bevakning, medan funktioner så som frånvarohanterare eller funktionsbrevlådor används för e-post. Dessa resurser gör att kanalerna för elektroniskt inkomna handlingar upplevs som mindre personberoende och därmed också mindre sårbara. Men naturligtvis finns även raka motsatsen; ”Det finns back-up-system för hantering av papperspost vid frånvaro [...] men ingen för personlig mejl.”

Den information som uppstår i verksamheten består av den information och alla de dokument som tas fram i olika processer och som vi ser i form av kontorsdokument som beslut, protokoll och avtal, men också av svaret på en students fråga via e-post eller inmatade studieresultat i Ladok efter genomförd tentamen.

Enkätsvaren från forskare och lärare visar att de dagligen skapar och hanterar dokument inom sina områden. Inom utbildning och undervisning anger man att man hanterar tentor, studieuppgifter, resultat och betyg, litteraturlistor, kursplaneringsmaterial och registreringar. Inom forsknings-verksamheten handhar man projektdokumentation gällande EU-projekt, analysdata, ansökningar gällande etikprövning, projektredovisningar, avtal, beslut, dokumentation från externa samarbeten, finansiering och rapporter samt studieplaner för forskarutbildningen. Därtill hanterars lite administrativa handlingar så som anställningar, reseräkningar, utlägg och fakturor. De system som de svaranden uppger att de ofta hanterar (och i relation till dokumenthantering: *tänker på*) är främst administrativa stödsystem så som Agresso, KTH-res, egenrapportering, intranät, W3D3, Outlook, fakturaportalen, KTH för mig och Polopoly. Vad gäller utanför de administrativa stödsystemen så framkommer det att man främst arbetar med utbildningsadministrativa system så som BILDA och KTH-Social för att kommunicera med studenter, KOPPS för kursplanering och Mina Sidor för anställda.

Registrering och klassificering

Registrering och klassificering innebär en värdering av informationen och vad man ska göra med den. Ett vanligt sätt på KTH och andra myndigheter att klassificera information är genom diarieföring men mycket av kärnverksamhetens information hanteras i verksamhetssystem där informationen klassas på andra sätt t.ex. genom kurskoder, studenternas personnummer eller efter forskningsprojekt.

Inom skolornas administration anses det råda en relativt hög medvetenhet om vilka handlingar som ska lämnas till registrator för diarieföring, dokument som på något vis passerar administrationen blir därmed oftast diarieförda. Vissa typer av handlingar passerar dock sällan administrationen och blir inte registrerade trots behov av återsökning i uppföljningssyfte. De vanligaste handlingstyperna som sällan diarieföres är ansökningar till forskningsfinansiärer, avtal och överenskommelser gällande forskning och minst frekvent registreras avslag på finansieringsansökningar. Uppfattningen är att anledningen till detta främst är att medarbetarna inte känner till rutinerna, eller inte vet inte vart de ska vända sig men också att det beror på bristande kunskap och förståelse för vikten av diarieföring på en statlig myndighet. Som synes är det särskilt inom forskningen som handlingar inte blir registrerade. Detta antas bero främst på att forskare går vidare i sitt arbete eller projekt, utan att närmare fundera på verksamhetens behov av uppföljning. I utvecklingsplanen vill KTH vara ett av de tio ledande universiteten när det gäller att få medel från EU program och att man ska ha lika många mottagare av medel från europeiska forskningsrådet (ERC) som jämförbara tekniska universitet i Europa. Att kunna återsöka och sammanställa handlingar rörande forskningsmedel och ansökningar blir angeläget.

Lagring och hantering

Denna aktivitet handlar om vad vi gör med informationen utöver registrering och klassificering för att informationen ska gå att hitta och inte förstöras medan den används i verksamheten. Det kan handla om att utvärdera informationskvalitén i ett systemstöd för studerandeutbyte eller att handlingar placeras i skåp som skyddar mot brand. I denna aktivitet ingår även att genom upprätthållandet av en arkivredovisning beskriva den information som KTH ansvarar för.

Flera personalgrupper och roller ska samverka för att hantera och skapa olika typer av information. På skolor tar dokumentsamordnare eller huvudregistrator hand om bl.a. beslut, överklagan, begäran av allmän handling, delegationsbeslut och avtal. Personalhandlingar så som anställningsavtal, rekryteringsärenden, varsel och uppsägningar m.fl. hanteras generellt av personalhandläggare, avtal och forskningsprojekt hanteras även av ekonomer. Så gott som samtliga av personalgruppernas officiella handlingar bör diarieföras. Studievägledare, utbildningsansvarig och utbildnings-administratör måste samarbeta för att skapa och hantera utbildningsdokumentation så som kurs- och programkatalog, kursregistrering, betyg, examenshandläggning och utbytesstudier. Samtliga grundutbildningsuppgifter förekommer i flera stödsystem och uppgifterna ska bevaras. Koordinatorer, forskningsadministratörer och handläggare för forskarutbildning är alla inblandade i inkommande avtal och kontrakt som ska granskas innan de skrivs under och slutgiltigt expedieras och arkiveras. Handläggare och administratörer ska sköta dokumentation inom forskning och forskarutbildning, t.ex. behörighetsprövning, tillgodoräknanden, disputationer, examensarbeten och ansökan om: internationaliseringsmedel, stipendier, antagning och forskningsmedel till olika instanser. Detta kräver att respektive personalgrupp känner till vilket syfte deras informationstyp har i KTH:s samlade verksamhet, vad kraven är för när informationen anses allmän, vad den fyller för behov på lång sikt och hur den ska skötas här och nu. För att leverera det på ett bra sätt behöver de ha tillgång till förberedda verktyg och stöd. Forskarna själva hanterar flertal olika dokument inom forskning och forskar-utbildning, enligt utvärderingsunderlaget får de det stöd de anser sig behöva från sekreterare fast samtidigt vet man inte om det är tillräckligt eftersom man inte känner till kraven på KTH:s dokument-hantering eller vilka stödsystem som finns.

Arbetsuppgifterna inom dokumenthanteringen är generellt inte uppdelade efter dessa processaktiviteter utan oftast orienterade efter typer av handlingar. Respektive sak- och kompetensområde hanterar generellt bara sina typer av handlingar. På skolorna kan uppdelningen också vara gjord efter hur arbetet är fördelat, t.ex. att forskningsadministration ligger inom process för ekonomiadministration gällande kedjan ansökan - projekthantering – kontraktsuppbokning - redovisning - bokföring. Dokumentsamordnare tar ofta hand om övriga handlingstyper. Självklart ser det olika ut på de olika organisatoriska enheterna, det kan vara en person som tar hand om alla typer av dokument eller så är arbetet uppdelat mellan flera personer. På avdelningar inom förvaltningen kan det istället vara så att samtliga kollegor registrerar i diariet.

Både skolorna sinsemellan och mellan skolorna och UF ser möjligheter olika ut gällande att förvara och skydda sina handlingar och information. Somliga har möjlighet till godkänd arkivlokal medan några bara har lokaler som mer används som förråd och som kan innehålla juldekorationer, gamla datorskärmar och möbler. Både skolor och UF använder sig också av kassaskåp, brandsäkra dokumentskåp eller plåtskåp i källare där t.ex. avtal och kontrakt bevaras. Här behöver ett mer konkret informationssäkerhetsansvar komma in. Pga. utrymmesbrist kan handlingar inte sorteras enligt arkivklassificering och förteckning utan får ställas i en tillfällig ordning vilket innebär att informationen blir svårare och tar längre tid att återsöka.

Åtkomst

Åtkomst handlar främst om två saker; att aktivt nå ut med information till ett större antal mottagare, samt åtgärder för att reglera vem som har rätt att komma åt information. Detta ser vi oftast genom behörighetshantering i system eller genom att välja att publicera viss information på webb eller intranät samt hantering av förfrågningar om allmänna handlingar.

Exempel på handlingar som ofta begärs ut som allmän handling från skolor eller avdelningar är rekryteringsärenden och ansökningshandlingar, överklaganden, beslut, och avtal. Utbildningsadministrativa handlingar är det främst studenter som efterfrågar och förfrågningar gällande forskningsbidrag, forskningsprojekt och studieplaner kommer generellt från externa intressenter eller allmänhet. De som tar emot och hanterar utlämnande av allmän handling är oftast de sak- eller områdeskunniga d.v.s. personalhandläggare om det gäller anställningsärenden. Övrigt går till dokumentsamordnare eller huvudregistrator men i princip kan det bli till vem som helst. I de fall då det efterfrågade finns i arkivet hänvisas till central administratör. Uppfattningen är att anställda inte alltid tänker på att en person faktiskt begär en handling och att det är ett utlämnande om allmän handling det rör sig om. Ett utlämnande är förbundet med specifika juridiska krav som är viktiga att känna till.

Skolchefsbeslut, forskningspublikationer i KTH:s publikationsdatabas DiVA och såklart alla kurser på kurswebben är exempel på handlingar och uppgifter som ofta efterfrågas och därför finns publicerade på intranät eller externwebb. På intranätet förekommer vanligtvis protokoll från ledningsgruppsmöten och strategiska rådet, beslut som gäller hela personalen t.ex. vid omorganisation samt stöddokumentation gällande dokumenthantering. Hjälpmedel för att återsöka pappershandlingar som efterfrågas från skolornas närarkiv sker i enstaka fall genom att dokumentsamordnare har möjlighet att söka i arkivförteckningen i KTH:s förteckningssystem men oftast sker återsökning genom arkivförteckning i pappersformat. För att förenkla återsökningen har man tagit fram egna checklistor, använder diarieföringssystemet, annars får man gå igenom av pärmar och kartonger. Det går snabbare att hitta handlingar som är förtecknade i en arkivförteckning.

Gallring och åtgärder för bevarande

Eftersom informationen som KTH ansvarar för ska gå att hitta, lita på och återanvända så länge den ska finnas kvar finns det också aktiviteter som innebär att man gör sig av med information som inte ska

sparas eller att man förbereder informationen för bevarande. Här ingår gallring av information, att strukturera information som ska ställas i ett centralarkiv samt att förbereda elektronisk information och leverera den till långtidsbevarande (e-arkiv).

En tredjedel av svaranden från kärnverksamheterna får bevarandekrav från externa parter gällande hur forskningsdata planeras att arkiveras. Lokalt på skola sköter ibland dokumentsamordnaren själv arbetet med att ordna och förteckna information som ska arkiveras, men uppgiften kan också vara delegerad till medarbetare på mindre enheter inom verksamheten. I sådana fall behöver dokumentsamordnaren därtill agera stöd i förteckningsarbetet för dem. Förteckningsarbetet är tidskrävande och varje avbrott till förmån för en annan arbetsuppgift innebär att man får börja om från början, konsekvensen är en onödig tidsåtgång. Det kan bli ett kostsamt problem att verksamhet och ledning inte har kännedom om vad arbetet innebär och vad det kräver i form av planering, noggrannhet och struktur. Processen för att förbereda elektroniskt material för e-bevarande kommer ha liknande och högre krav på planering och noggrannhet, ju sämre kvalitet informationen har desto mer kommer den och arbetet att kosta när den ska omhändertas. Dokumentsamordnarna har olika förutsättningar gällande förteckningsarbetet, en skola har valt att anställa en utbildad arkivarie till rollen medan andra samordnare har mindre eller ingen utbildning inom området. AD ansvarar för 10 licenser av förteckningssystemet Visual Arkiv varav 1 utnyttjas av samordnare på skola. Gallring förekommer lokalt på skolorna, till stöd för detta används dokumenthanteringsplanen. Det råder dock viss osäkerhet om vilka handlingar som får gallras, hittar man inte handlingstypen i planen kontaktas AD för råd. AD har dock begränsade möjligheter till kontroll gällande att korrekt gallring sker hos handläggare och enskilda. Här behöver stöddokument vara tydliga och konkreta och dokument-samordnarna kunna ge bra stöd och service.

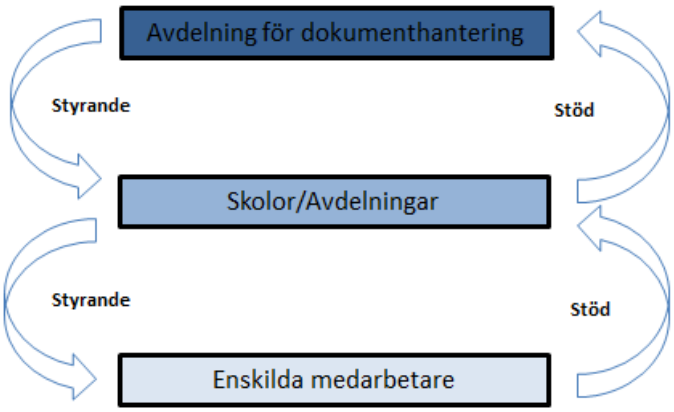
När det gäller överföring av handlingar till närarkiv (arkivutrymme på skola) kan det på skolorna vara så att det under lång tid inte har funnits någon ansvarig och att man därför helt saknar rutiner, eller har rutin där det är huvudregistrator som registrerar handlingar, skapar aktomslag och arkiverar dem i dokumentskåp. Ett första steg för att förbättra rutinerna vid leverans och överföring är att begränsa antal nycklar till arkivlokal samt att skapa klara direktiv till vaktmästare.

I de fall då skolorna har levererat handlingar till KTH:s centralarkiv, har dokumentsamordnarna oftast en kontaktperson. Men i de fall då handlingar inte har levererats och inte heller finns i närarkiv går man via egen checklista för att se vem som ansvarar för ett visst ärende eller handling, eller vänder sig till någon inom den funktion som hanterar handlingstypen. Finns ingen annan ledtråd så vänder man sig till registrator på KTH. Eftersom skolorna främst förvarar sina handlingar på plats har man inte i någon större utsträckning tagit stöd av AD för leverans. Om leveranser har skett så har de inte dokumenterats eller resulterat i rutiner och man har heller inte kännedom om hur föregångare gjort. De som använt sig av stöd från AD har uppfattning av att det har fungerat bra eller rent av perfekt. På Universitetsförvaltningens avdelningar är det en annan service gällande överföringen: ”Fungerar utmärkt. Personal från AD kommer en till två gånger per år och hämtar handlingar oftast de som är 5 år och äldre.”

3.1 KTH-verktyg för dokumenthantering

Eftersom alla anställda på KTH hanterar dokument i sitt dagliga arbete och vidtar åtgärder i dokumenthanteingen, handlar vägen till en effektiv och väl genomförd hantering om vilka verktyg som finns till stöd för alla som på ett eller annat sätt deltar i processen. Verktygen syftar till att hjälpa alla medarbetare, oavsett vilken ansvarsnivå de befinner sig på och i vilken roll de utför sina arbetsuppgifter, att kunna leva upp till de krav som ställs på dem när det gäller dokumenthantering.

De verktyg som används är styrande och stödjande dokument samt systemstöd och resurser i form av kompetenta experter på området. En viktig faktor är också vilka informationskanaler som finns, hur dessa används och hur väl informationen når ut. Bilden nedan illustrerar att verktygen finns på både central nivå och på skolnivå/motsvarande samt sambandet mellan styrande och stödjande verktyg och olika ansvarsområden.



3.1.1 Styrande dokument och stödjande verktyg

En lärare såväl som en administratör hanterar dokument i sitt dagliga arbete och behöver stöd i form av rutiner och service från kunniga, tillgängliga experter för att veta hur de ska hantera sina dokument på ett korrekt sätt så att lagkrav och det interna behovet av att hitta och använda information uppfylls. T.ex. kan ett avtal som inte hanterats på rätt sätt vara svårt att återsöka vilket kan få stora konsekvenser.

Rutiner, checklistor och hanteringsanvisningar

De dokument på KTH som styr dokumenthanteringen ingår i det övergripande regelverket. De är framtagna för att omsätta de externa kraven till interna regler och fördela ansvaret för efterlevnad av kraven. Utöver föreskrifter har KTH tagit fram policydokument, riktlinjer och anvisningar för t.ex. IT, behandling av personuppgifter och e-posthantering[9]. Dessa dokument är framtagna för att stödja KTH-anställda i deras dagliga arbete. Till de styrande dokumenten finns ett stort antal hjälpdokument som omsätter reglerna till hanteringsanvisningar. Alla hjälpdokument finns tillgängliga via intranätet och riktar sig till olika målgrupper.

Det finns ett omfattande antal stöddokument när det gäller hanteringen av kontorsdokument i olika verksamhetsprocesser inom KTH. AD har tagit fram stödbeskrivningar så som *Checklista vid begäran om utlämnande av allmän handling, Forskningshandlingar och framtiden* och *Varför spara på grundutbildningshandlingar*.[10]

AD ansvarar för det centrala diarieföringssystemet och det finns därför ett betydande antal hjälpdokument, rutiner och informationsdokument som rör registreringen av allmänna handlingar i diariesystemet W3D3.[11] I större utsträckning skulle olika funktionaliteter i befintliga stödsystem och verktyg kunna utnyttjas för att underlätta delar av dokumenthanteringen, t.ex. i diariet med autosvar gällande frånvaro eller gallringsmöjligheter gällande ansökningshandlingar.

[9] *1/96: IT-policy, Riktlinje 2/13 Behandling av personuppgifter vid KTH, Anvisning för e-posthantering*
[10] För fullständig lista över hjälp- och informationsdokument gällande hantering av övriga dokument se bilaga A
[11] För fullständig lista över hjälp-, rutin och informationsdokument gällande diariesystemet W3D3 se bilaga A

Övriga systemverktyg som AD förfogar över är arkivförteckningssystemet Visual Arkiv och det nyupphandlade förteckningssystemet Klara. Under 2013 har förstudiearbete pågått för att ta fram ett systemstöd gällande dokumenthantering (service gällande upprättande, lagring och sökning av dokument). Avdelningen har också ett pågående utvecklings- och projektarbete för att ta fram systemstöd för bevarande av elektronisk information och handlingar (e-arkiv) där preliminär driftsättning är juli 2014.

Uppgifter och dokument som hanteras i verksamhetssystem som stödjer utbildning, forskning eller stödverksamhet omfattas självklart också av reglerna för dokumenthantering. Dessa stödsystem ägs av andra avdelningar och det är respektive avdelnings ansvar att ta fram stöddokument för en hantering som uppfyller dokumenthanteringskraven. Dokumenthanteringsanvisningar finns i stöddokument för specifika verksamheter, t.ex. inom utbildning finns i *Hantering av internationella avtal rörande studentutbyte* ett avsnitt om arkivering. Här är ett exempel på att det är svårt att skilja ut dokumenthantering från verksamhetsprocesserna. Alla verksamhetsprocesser innehåller dokumenthantering och på KTH har man ibland integrerat anvisningarna för dokumenthantering i stöddokument för verksamhetsprocessen och ibland har man tagit fram separata dokumenthanteringsanvisningar.

Stödverktyg och -dokument i verksamheten

75 % av de forskare och lärare som svarade på enkäten känner dock inte till att det finns föreskrifter och stöddokumentation på intranätet eller har heller inte använt några av dem. Man anger generellt endast stöddokument för administrativa system så som reseräkningar och utlägg som något man känner till och använder.

KTH:s dokumenthantering upplevs som svårgenomtränglig, diffus och alltför omfattande. Forskare och lärare anger att de på andra arbetsplatser jobbat i och med dokumenthanteringssystem där dokument skapas, skickas, godkänns och sparas. Systemen har erbjudit stöd för hela processen samt versionshantering. I jämförelse med detta så anser man att KTH inte har någon dokumenthantering värt namnet, å andra sidan reflekterar man över att det kanske bara är så att man inte har fått kännedom om den. Det påpekas att det är brist på information om dokumenthanteringen och att den information som finns innehåller otydliga rutiner. Representanter för lärare och forskare vet inte om det brister i deras egna rutiner, men hälften av dem upplever ändå att de har ett tillräckligt stöd för sitt dagliga arbete, lika många svarar nej och tycker att det är brist på administrativt stöd på många plan. När lärare, forskare eller andra medarbetare har frågor om hanteringen av dokument går de generellt till sak- eller områdeskunnig, om de inte kan svara så vidarebefordras förfrågningar ofta till huvudregistrator även om tanken är att de ska ställas till dokumentsamordnare. För forskningsadministrativa dokument vänder man sig även till ledningssekreterare. Oftast handlar frågorna om att lämna ifrån sig dokument. Dokumentsamordnarnas och enkätsvarens skildringar visar att vid osäkerhet på hur ett dokument ska hanteras så väljer majoriteten att fråga en kollega, någon som man vet hanterar samma slags dokument, ibland en administratör eller sekreterare inom den egna organisationen eller på förvaltningen och vid något tillfälle en chef. En hantering baserat på rykten där man frågar de runt omkring en eller drar slutsatser från tidigare erfarenhet, arbetsplatser etc. istället för att leta upp informationen från rätt KTH-källa riskerar att försvaga dokumenthanteringen och försvåra återsökning av information.

De centrala stöddokument som används för aktiviteter inom dokumenthanteringen är främst KTH:s dokumenthanteringsplan, översättningstabellen för klassificeringskoder, regelverket samt föreskrifter för e-post och central postöppning. Dessa har samordnarna fått kännedom om genom råd från AD, från kollegor, från skolan, genom tidigare utbildning eller genom att man frågat och letat själv. Omdömet från referensgruppen om de centrala stöddokumenten är att de fungerar bra men man kompletterar lokalt med bl.a. register för att se var dokument förvaras och eventuellt saknas. Regelverket upplevs

tungläst och man efterfrågar en mer avskalad version som är lättare att hitta i. Svar i enkätunderlaget visar att det förekommer brister i instruktionerna till fakultet från förvaltning om hur rutiner ska vara och vad och vilka rutiner som gäller. Detta gör att institutionerna får kommunicera internt efter bästa förmåga vilket menas vara till nackdel. Dokumenthanteringsplanen anses svår att hitta i och alldeles för omfattande, den upplevs sakna handlingstyper som hanteras ute på institution och det är svårt att veta vilket eller vilka dokument som menas. Planen upplevs inte heller var tillräckligt instruktiv vad gäller hur man gör eller vem man vänder sig till.

Processbeskrivningar som AD tagit fram för att underlätta klassificeringen av dokument är exempel på stöddokument som sällan eller aldrig används av samordnare och registratorer. Man använder de dokument man är van vid, även om man känner till andra. Skolorna har generellt skapat kompletterande lokala rutiner för att praktiskt kunna hantera området, särskilt där de centrala stöd-dokumenten anses för omfattande och svåra. Man har exempelvis tagit fram en förkortad och anpassad dokumenthanteringsplan som riktar sig till forskare och lärare för att underlätta för dem att avgöra vilka dokument de själva aktivt måste hantera och lämna in. Möjligheten för dokumentsamordnare att kunna skapa lokala verksamhetsanpassade rutiner på skola är en styrka i dokumenthanteringen. Risken i att andra medarbetare utan tillräcklig kompetens inom dokumenthanteringsområdet vid behov själva skapar lathundar är att dessa kan vara inaktuella, ge felaktiga anvisningar och skapa ännu större diskrepans i dokumenthanteringen inom KTH. Under utvärderingen har det framkommit önskemål om mer styrning centralt så att inte skolor och medarbetare behöver lägga tid på att ordna egna rutiner. Även i svaren från forskare och lärare framkommer behovet av en gemensam dokumenthantering och -struktur för KTH som inte är uppdelat på skola. Dokumentsamordnarna arbetar på att fylla behovet gällande lokala rutinbeskrivningar och med att ta fram kort information till intranät om hanteringen i olika skol- och verksamhetsprocesser. På Universitetsförvaltningens avdelningar upplever man att rutinerna fungerar utmärkt och att dokumenten är ”I stort sett – bra”.

3.1.2 Informationskanaler

De huvudsakliga grupper av informationskanaler som vi använder oss av på KTH är tillgänglig information som medarbetare själva kan söka sig fram till på intranät, information genom utbildningar samt att nå ut med information genom möten eller nätverk. Informationskanalerna finns på olika nivåer inom KTH. Informationskanalerna som används av Avdelningen för dokumenthantering vänder sig både till de som har en roll som samordnande och informerande i en organisatorisk enhet och till enskilda anställda. Informationskanalerna som används på skol- och avdelningsnivå vänder sig i första hand till enskilda anställda inom den egna organisationen som behöver stöd i sin dokumenthantering.

Intranät

Genom intranätet finns information om dokumenthantering som riktar sig till alla anställda. Här finns dels en sida om Avdelningen för dokumenthantering under KTH:s organisation, där det står mycket kortfattat vad avdelningen gör samt dess kontaktuppgifter. Under administrativt stöd hittar man ett avsnitt om dokumenthantering som innehåller mer detaljerad information om dokumenthantering samt länkar till alla styrande och stödjande hjälpdokument som AD ansvarar för.[12] Det finns också information om den samordnande rollen för dokumenthantering på skolorna, lista över KTH:s dokumentsamordnare och kontaktuppgifter till dessa. Dokumenthanteringen innehåller delar som Avdelningen för dokumenthantering inte reglerar och centrala anvisningar för dessa delar hittas i regelverket under bl.a. offentlighet och sekretess, behandling av personuppgifter och informations- och IT-säkerhet.

[12] http://intra.kth.se/administration/dokument/lankar

Även KTH:s skolor har lokala rutiner och lathundar för dokumenthanteringen på sina intranät. Uppsättningen av stöddokument och dess innehåll varierar mellan skolorna.

17 % av respondenterna menar att intranätet är dåligt, svårsökt och krångligt att använda och att det bästa sättet att hitta något där är att googla. Bättre intranät och sökfunktion skulle göra informationen lättare att hitta och därmed förbättra stödet. Man vill kunna återsöka på ett enklare sätt. På skolor försöker man fånga upp det behovet genom att formulera informationen på intranätet efter hur och vad de anställda söker och man jobbar på att få lokala rutiner och mallar publicerade. På en skola använder man fastställda sökord i rullista för att underlätta för de anställda att snabbt hitta rätt information. Man arbetar fram intranätssidor som länkar vidare till centrala stöddokument eftersom det framkommit att verksamheten upplever att det saknas sådan information samt att det ger en mer kvalitativt träff där resultatet kan anpassas till målgruppen.

Utbildningar

De utbildningar som har anordnats av Avdelningen för dokumenthantering under 2013 har alla varit utbildningar för registratorer i diarieföring. Flertalet av de utbildningar som ges hålls för endast en eller ett par deltagare per gång vilket är resurskrävande för avdelningen. Endast en (1) datasals-utbildning har getts gällande ärendehantering i systemet. Inga utbildningar har getts inom andra dokumenthanteringsområden under 2013. AD har också deltagit i introduktionsutbildningen för nyanställda och haft en generell genomgång av dokumenthantering med huvudfokus på hantering av e-post. I introduktionsutbildningen finns även ett pass om offentlighet och sekretess som Juridiska avdelningen ansvarar för.

Hälften av de svarande i enkäten har inte fått någon utbildning eller information angående dokument-hantering i anslutning till sin tjänst på KTH, många svarar att de själva fått ta reda på vad som gäller. De som uppger att de fått information eller utbildning hänvisar bl.a. till vad som informeras om vid introduktion till nyanställda, i ett fall har man haft lokalt anställd arkivarie som informerat om dokumenthantering. Den återkoppling och upplysning man får kommer från administratörer.

Möten och nätverk

Viktiga kanaler för AD att nå ut med information om dokumenthantering och få in respons är genom att interagera med olika sammansättningar av anställda. Detta sker med hjälp av nätverk, deltagande i olika grupper och genom möten.

Nätverk och grupper där AD deltar och information om dokumenthantering kan tas upp som en punkt på agendan är Universitetsförvaltningens ledningsgruppsmöten och genom deltagande i systemägar-gruppen där information om diariesystemet W3D3 delas med andra systemägare för olika verksamhetssystem. KTH:s systemägarroll har inte har någon uttalad koppling till dokumenthantering men den kan tjäna som ingång i frågorna.

Nätverksmöten för dokumentsamordnare genomförs två gånger per termin. Detta är ett forum där samordnarna kan lyfta frågor och AD informerar om aktuella dokumenthanteringsfrågor. Skolmöten genomförs för varje skola med ca 2 års mellanrum då AD träffar dokumentsamordnare samt skolchef eller administrativ chef för att gå igenom dokumenthanteringsstatusen för den specifika skolan. För avdelningar inom UF genomförs motsvarande möten med samma intervall.

Utöver dessa återkommande mötesformer genomförs ett stort antal möten om dokumenthantering som rör ett specifikt ämne eller en specifik verksamhetsgrupp där AD antingen tar initiativet till möte eller där de blir inbjudna för att informera eller agera dokumenthanteringsexperter vid ett specifikt tillfälle.

De utvecklingsprojekt som AD arbetar med bidrar till att frågor ställs och skapar en ökad kännedom om dokumenthantering. Utvecklingsprojekten utgör därför ett viktigt sätt för AD att nå ut. Exempel på projekt som har fört med sig en ökad medvetenhet om dokumenthantering i verksamheten är införandet av ny arkivredovisning med processbeskrivningar, systeminventering och arkivprojekt. Ofta skapar projekten också viktiga kontaktnät mellan AD och nyckelpersoner i verksamheten.

4 av de 5 som deltog i självvärderingen har, eller arbetar med att, på eget initiativ sätta upp nätverk och andra typer av informationskanaler för dokumenthanteringsfrågor inom sin organisation. Det kan handla om att bilda grupper bestående av huvudregistrator samt handläggare från verksamhetsområdena, eller grupper där utsedda ansvariga dokumentsamordnare samt registratorer på respektive institution ingår. För att informera på skolan besöker samordnarna redan etablerade mötesformer t.ex. lärarmöten för att underrätta om vilket material som ska bevaras och varför. Dokumentsamordnarnas möjlighet att sprida information om dokumenthantering är genom mail, möten och utbildningar. De använder sig såklart också av mindre formella former när personer kommer förbi och frågar eller ringer. Ett mer formaliserat informerande sker genom möten med registratorsgrupper på de skolor som har fler registratorer eller via besök på avdelningars APT-möten. Informationsträffar med ett tydligt tema gör det lättare att locka medarbetare till träffarna och gör det meningsfullt för deltagarna att avsätta tid. Det framkommer önskemål om fler organiserade möten på olika nivåer inom skolan. Inom verksamheterna skiljer det sig markant med allt från möten 2 gånger per termin för skolans registratorer till varannan vecka på en avdelning.

3.1.3 Experter

Verktygen i form av experter som kan informera, stödja och ge service finns både på central nivå på AD och genom utsedda funktioner på skolorna.

För AD är dokumenthanteringen det huvudsakliga ansvarsområdet varav en av uppgifterna är att ge råd och service till personer i verksamheten. Arbetsgruppen på AD är uppdelade på flera olika ansvarsområden. Det finns kompetens och kontaktpersoner för skolor och UF när det gäller arkivering, diarieföring och för frågor om hantering och bevarande av elektroniska handlingar och verksamhetssystem. Inom avdelningen finns även KTH:s personuppgiftsombud.

Avdelningen för dokumenthantering har fått uppdraget att styra, stödja och följa upp hanteringen av allmänna handlingar och genom det skapa en fungerande och effektiv dokumenthantering. Det är en stor styrka att det finns en avdelning som arbetar specifikt med detta eftersom det ger en expertkompetens att stödja sig mot. Avdelningen har byggt upp en bred kompetens inom området med välutbildad personal och det finns en styrka i att äga verksamhetens förtroende gällande frågorna. Det sker konstant utveckling inom området och att avdelningen visar en stor vilja till förändring är ytterligare en styrka för KTH enligt svar i utvärderingsunderlaget.

Under en fyraveckorsperiod hanterar avdelningen nästan 200 frågor från verksamheten gällande dokumenthantering och något över 100 förfrågningar om utlämnande av allmän handling från utomstående. Avdelningen har funktionsadresser för både registratur och arkiv som alltid är bevakade men frågor kommer även till enskilda medarbetare. Sammanlagt lägger avdelningen för dokumenthantering överlägset mest arbetstid i aktiviteten *lagring och hantering*, bl.a. på grund av att tidskrävande utveckling- och projektarbete ingår men också för att det är till denna som förberedande insatser för att möjliggöra en säker och effektiv dokumenthantering räknas.

Resultatet av mätningen som genomfördes vid AD visar att den centrala registraturen får frågor från skolor angående hur handlingar eller ärenden ska hanteras i olika moment medan UF främst frågar om hur dokument ska klassificeras. Avdelningens arkivfunktion får från skolor främst in frågor gällande

bevarande- eller gallringshantering medan Universitetsförvaltningens anställda behöver hitta sina dokument. Detta kan förklaras med att AD ansvarar för centralarkivet där framförallt UF:s handlingar förvaras och att skolorna har egna närarkiv där dokumentsamordnaren i första hand söker efter handlingarna. Underlaget visar också att det är vanligt att anställda vid både UF och skolorna i första hand vänder sig till registraturen även när de frågar efter arkivmaterial. Arkivet får främst frågor av utlämnandekaraktär från allmänhet. Mätningen visar att avdelningens funktioner tar emot i princip lika många frågor från UF som från skolorna. Något mer än hälften av frågorna gällde åtkomst av handlingar och bara ett fåtal gällde bevarande och gallring. Detta vittnar om att dokumenthanteringen inte är ett isolerat område utan ingår i all daglig och löpande verksamhet där fokus ligger på ett här och nu.

Av de i enkäten tillfrågade hade majoriteten ingen kännedom om Avdelningen för dokumenthantering och ingen av dem hade heller haft någon kontakt med denna. Enstaka kände till avdelningens existens och enstaka kände bara till registratorsgruppen. Andra personaladministrativa grupper i deras närhet antas ha kontakt med den centrala dokumenthanteringsavdelningen. Sannolikt är det så att forskare och lärare oftare stöter på mer eller mindre formella krav på diarieföring av t.ex. avtal och programplaner från administrativa funktioner och på en mer vardaglig basis förhåller sig till begreppet diarienummer än vad man bekantas med bevarandekrav och arkivterminologi.

På varje skola finns dokumentsamordnarfunktionen som ska motsvara en expertfunktion när det gäller kompetens kring hantering av allmänna handlingar och arkivering av framförallt kontorsdokument. Ofta sammanfaller funktionen med en huvudregistratorsroll där man förväntas inneha hög kompetens gällande diarieföring och skolans diarieserie. På Universitetsförvaltningens avdelningar finns kontaktpersoner för dokumenthanteringsfrågor men de har oftast ingen reglerad roll eller något uttalat samordningsansvar.

Dokumentsamordnarroll och funktion

Dokumentsamordnarrollen inrättades vid skolbildningen på KTH 2005 men formaliserades först i föreskrift *7/2008 Dokumenthantering vid KTH* som föreskriver att vid var och en av KTH:s skolor ska det finnas en funktionsansvarig för dokumenthantering. Rollen har i föreskriften reviderats ett flertal gånger. Redan i tidigare föreskrift omnämndes rollen och kontaktpersoner för arkivvård etablerades på institutioner 2001.

Skolchefen ansvarar för att utse en dokumentsamordnare. Dokumentsamordnare arbetar således på uppdrag av både skolchef och rektor. Dokumentsamordnaren ska fungera som kontaktperson mellan sin skola och Universitetsförvaltningen. Avdelningen för dokumenthantering ska bistå samordnaren med utbildning, information och rådgivning.

Att KTH har valt att införa en dokumentsamordnarfunktion är en styrka för universitetet. Funktionen skulle kunna innebära en möjlighet till en verksamhetsanpassad dokumenthantering och en service som skapar förutsättningar för korrekt och kostnadseffektiv informationshantering. Den skulle också kunna ge utökade möjligheter till intern samverkan.

Föreskriftens mening om att det i funktionsansvaret ingår att *samordna arbetet vid skolans enheter* innebär för dokumentsamordnarna att de förväntas ansvara för att själva hålla sig à jour, bevaka förändringar, fortbilda andra dokumentsamordnare och registratorer inom den egna organisationen, upprätthålla kontakter med personal och studenter via telefon eller personligen, ge praktisk service på institutionerna vid behov, öppna post, delta i möten som leder till dokument och skriva beslut m.m. Samordnaren lämnar ut handlingar, ordnar och förtecknar skolans arkiv och hanterar leveranser. När det gäller hantering av ärenden handlar det inte endast om att diarieföra. I funktionsbeskrivningen står

det att dokumentsamordnaren ska ”diarieföra i samt underhålla och övervaka skolans serie i W3D3”. I ärendehanteringen ingår också att expediera, avsluta och gallra ärenden, söka ärenden i diariet och sätta in i diariepärmar samt att kvalitetsgranska diariet. Kvalitetsgranskningen handlar bl.a. om att se till så att handlingar och ärenden har fått rätt metadata så att de går att återsöka.

> Tanken numera på skolan är att integrera dokumenthanteringen i ordinarie verksamhet. Den är ju en del av rutiner och arbetsordning, inte utöver, och fyller en viktig funktion för hantering av information.

”Som dokumentsamordnare hör man ju suckarna”. I föreskriften 7/2008 framgår det att samordnarna ska ha ”tillräckliga förutsättningar för uppdraget”, men i praktiken finns det i de flesta fall ingen uttalad tid dedikerad till dokumenthantering eftersom den anses ingå i de dagliga uppgifterna. Dokumentsamordnarna har därför ofta även andra tidskrävande uppgifter. Det är svårt att uppskatta hur mycket tid samordnarna och deras medarbetare lägger på dokumenthantering eftersom det varierar från dag till dag och mellan olika yrkesroller. Ansvarsfördelning för dokumenthantering på skolorna eller avdelningarna är otydlig och spridd över samtliga personalgrupper. Vid den skola som utgör den största vid KTH ska dokumentsamordnare på 50 % av sin arbetstid ansvara för området, på en annan skola är det en person som på 30 % har ansvar som huvudregistrator och dokumentsamordnare. Det uttalade ansvaret och möjligheten att faktiskt utöva ansvar skiljer sig mellan organisatoriska enheter. Man anser att dokumentsamordnare har övergripande ansvar för dokumenthanteringen på hela skolan, men hanteringen är oftast fördelad på stödverksamheter som skolkansli eller utbildningsverksamhet. Ansvarskedjan upplevs på sina ställen fungera relativt bra, personal har lärt sig att de kan vända sig till dokumentsamordnare, de har kännedom om rollen och vem som innehar den, vilka frågor som kan ställas och vilka svar de kan få. Detta skapar möjlighet till inflytande för dokumentsamordnare och därmed också möjlighet för dem att ge bra service och verksamhetsanpassad kompetenshöjning inom området.

Enkätresultatet visar att 75 % av de tillfrågade inte känner till att deras organisation har en dokumentsamordnare eller vem som innehar denna roll på skolan. Man gissar sig till att det nog är samma person som ansvarar för diariet eller att det är avdelningens/motsvarande sekreterare som i så fall har funktionsansvaret. I utvärderingsmaterialet från de enskilda forskarna och lärarna framgår det att för mycket tid anses läggas på hantering av dokument som ska administreras och att detta borde ligga på administrativ personal.

Enligt uppdragsbeskrivningen ska dokumentsamordnare informera om gällande regler och bevaka utbildningsbehovet för skolans personal. Samordnarna ger stöd åt anställda vid skolan så att de har kännedom om rutiner och det egna ansvaret gällande dokument som tas emot eller upprättas i tjänsten samt ger stöd för att avgöra hur dokument ska hanteras med avseende på diarieföring och arkivering. Dokumentsamordnaren ger stöd till skolchef gällande ansvaret för att skolans dokumenthantering bedrivs i enlighet med lagar, förordningar och KTH:s regelverk samt i frågor gällande gallringsbeslut. Samordnarna arbetar också kontinuerligt med att informera och medvetandegöra syftet och vikten av dokumenthantering. De har på eget initiativ i flera fall ordnat med egna nätverk och arbetsgrupper för att hitta sätt att hantera skolans dokumenthantering så effektivt som möjligt. Det kan handla om att ha 1-2 träffar per termin, då helst med inslag av utbildning och aktuell information. En av dokumenthanteringens på KTH största svaghet är att den är personberoende. Mycket hänger på dokumentsamordnarens utrymme att utföra sitt ansvar och deras ambition gällande uppgiften, personens synsätt och möjlighet till engagemang formar hur dokumenthanteringen ser ut vid skolan. Samordnarna vet vad behoven är och var inom skolan som svagheterna finns. Fördelen med rollen är att den också innebär en frihet där man i egenskap av dokumentsamordnare får en möjlighet att själv utforma vad det är man vill förmedla och hur. Vid en skola har man skapat tematträffar som alltid är inriktade på en

specifik fråga t.ex. införandet av ny beslutsmodul. Dokumentsamordnarnas breda kompetens och engagemang är en styrka i KTH:s dokumenthantering, och liksom AD så uppfattas deras roll positivt av de administratörer som oftast har ett konkret behov av det stöd och den service som de tillhandahåller.

Det föreskrivs att samordnarna ska ”tillse att skolans arkivförteckning hålls aktuell, verkställa gallring i enlighet med reglerna och i övrigt vårda skolans arkiv på så sätt att det inte förstörs eller förkommer samt att det skyddas mot obehörig åtkomst.” De anställda som innehar rollen som dokumentsamordnare har ofta flera andra administrativa roller och ansvar inom sin organisation. Utöver funktionsansvaret gällande dokumenthanteringen har man generellt funktion som huvudregistrator och arkivarie, vilka i sig inte upplevs som problematiska att kombinera med samordnarrollen utan snarare ger förutsättningar för ett bättre helhetsgrepp på området, men i flera fall är man därtill också sekreterare åt ledning, eller stipendie- och forskarutbildningshandläggare med ansvar för ärenden kring forskarutbildning etc. På grund av detta blir samordnarna ofta avbrutna i sitt arbete med dokumenthantering till förmån för ”högre prioriterade ärenden” eller ”akuta insatser”. Dessa oplanerade avbrott påverkar kvaliteten i arbetet med att ordna och förteckna material men också i etablerandet av lokala rutiner. Det sänder signaler till övriga i verksamheten om att ett redan eftersatt och nedprioriterat område faktiskt inte är särskilt viktigt, en faktor som i längden kommer påverka KTH:s informationskvalitet och -säkerhet negativt. Om man ofta tvingas avboka inplanerade arbetstillfällen där man i förväg ombett berörd personal att förbereda, blir signalen att insatser på dokumenthanteringsområdet är sekundära och att förberedande arbete är bortkastad tid. Detta är naturligtvis inte bra och kan hos samordnaren skapa en upplevelse av att inte kunna ansvara för att göra ett bra jobb. Samordnarna har tillföljd av verksamhetens otillräckliga förförståelser om området inte alltid de adekvata verktyg som behövs för att utföra rollens ansvarsuppgifter, ex. fungerande plug-ins i W3D3 som krävs för att effektivt kunna utföra elektronisk diarieföring och ärendehantering eller scanners med rätt förinställningar. Kravet på vad funktionsansvaret och arbetet ska innehålla måste skärpas och förutsättningarna förbättras.

Många av KTH:s skolor är stora verksamheter i sig själva och de bedriver ofta kärnverksamhet på flera olika geografiska platser. Detta försvårar möjligheterna till kontroll och sammanhållning av information och påverkar dokumentsamordnarnas arbetssituation. Frustrationen över brist på tillräckliga förvaringslokaler och tydliga rutiner är påtaglig och försvårar samordnarnas arbete med att överblicka och hantera sina delar av myndighetens information och dokumentation. Risken är att verksamhetskritisk information kommer bort eller förstörs.

Dokumentsamordnaren ska delta i det funktionsnätverk som genomförs två gånger per termin. Målsättningen med nätverket är att skapa en tydlig roll som funktionsansvarig, att dela erfarenheter och lösningar och att utgöra referensgrupp för diarieföringssystemet. Flertalet har i utvärderingsarbetet uttryckt eget behov av utbildning och informationsinsatser från AD gällande förtecknande samt att få stöd av utbildad arkivarie under arbetets gång. Önskemål om mer stöd är utbrett bland dokumentsamordnarna, både ett konceptuellt från ledning och ett konkret från Avdelningen för dokumenthantering. Behovet av stöd är därför i form av pengar, dedikerad tid, personalresurser och utbildning. Erfarenheten är att det finns en påtaglig okunskap i verksamheten och hos ledningen om hur tidskrävande detta arbete är och en ovilja att avsätta den tid som behövs. Vad arbetet verkligen kräver är viktigt att påtala eftersom det förekommer att administrativ chef vill att dokumentsamordnare skriver på en officiell delegation av detta övergripande ansvar. Många gånger innebär dock dagens dokumentsamordnarroll på KTH att man inte får en chans att vara delaktig, att man inte blir involverad fastän man ska vara den som både ska använda och ta ansvaret. Insamlat material visar också att man ofta upplever sig som ensam i rollen, därför är dokumentsamordnarnätverket viktigt och stöd hos AD och i styrdokumenten omistligt.

Önskvärt är att dokumentsamornarrollen blir en mer renodlad roll för att kunna ge råd, stöd och agera fungerande service för hela kedjan i dokumenthanteringsprocessen. Om andra arbetsuppgifter skalades bort och dokumentsamordnarfunktionen gavs mer ansvar, tid och möjlighet till egen planering och prioritering, skulle utrymme för att arbeta mer proaktivit kunna skapas och skolornas dokumenthantering få bättre förutsättningar att resultera i autentisk, tillförlitlig och användbar informationsmängd. En sådan expertroll skulle också bidra till att höja kompetensen på området för hela KTH samt underlätta för övriga anställda genom tillgång till ett mer verksamhetsanpassat och kvalitativt stöd.

3.2 Uppföljning

Uppföljning av skolornas dokumenthanteringsrutiner sker främst genom regelbundet återkommande skolmöten initierade av AD. På skolnivå ansvarar skolchef och lokal registrator för att följa upp diarieföring, arkivering och att varje anställd håller sig underrättad om de dokumenthanteringsregler som berör dem. Under skolmötena har man möjlighet att se över och följa upp att hanteringen bedrivs i enlighet med lagar och förordningar, att gallring av allmänna handlingar sker på ett korrekt sätt samt se över skyddet för arkivhandlingarna. Genom funktionsnätverket för dokumentsamordnare har AD möjlighet att löpande stämma av hur dokumenthanteringen fungerar på respektive skola samt ge råd om hur hanteringen ska gå till. Även arkivprojekt, som innebär att en skola beställer hjälp med att ordna och förteckna sitt skolarkiv, utgör en kvalitetskontroll, dock sker dessa projekt med oregelbundenhet. Framförallt utgör löpande kommunikation mellan medarbetare vid AD och dokumentsamordnare den mest konkreta uppföljningsmöjligheten när det gäller dokumenthanteringen. Avdelningen har också möjlighet att göra uppföljningar och kontroller av dokumenthanteringsrutiner i samband med att hanteringsfrågor ställs av övriga verksamheten.

I.o.m systemägarskapet av KTH:s diarieföringssystem W3D3 har AD möjlighet att göra uppföljningar och kontroller på informationskvaliteten bland de diarieförda handlingar och ärenden som görs i systemet.

I enkäten anger de svarande att de vill ha mer information och mer uppföljning gällande dokumenthanteringskraven på KTH. Bristen på uppföljningsrutiner inom området utgör en svaghet eftersom man inte har möjlighet att fånga upp felaktigheter eller förändra förfaranden i tid.

4 Förslag till framtida prioriteringar

Dokumenthanteringsområdet utvecklas mot informationshantering och förvaltning snarare än att fortsätta ha fokus på arkiv som slutstation. Proaktivitet, medvetenhet och kravställning måste därför finnas med redan när informationen ska skapas. Om inte kompetensen kring digital information som allmän handling och informationshanteringens relevans ökar kommer vi att stå med system som vi inte kan ta hand om vilket leder till informationsförlust. Då kan vi tvingas driva system bara föra att kunna behålla informationen, konsekvensen blir att värdefull information kan bli dyr.

Föreliggande utvärdering kommer utgöra avstamp till utvärderingar på mer avgränsade delar inom KTH:s dokumenthantering för att långsiktigt höja kvalitet, kompetens och service på området. Exempel på en sådan utredning kan vara utvärdering av kvalitet i förhållande till kostnad gällande diarieföring och W3D3. Nedan presenteras dock några förslag till framtida prioriteringar och möjligheter på områden som belysts i denna rapport.

Vi tror att vi med små och långsiktiga förändringar kan åstadkomma stora skillnader och öka kompetens och service samt långsiktigt minska kostnader när rätt information hittas i rätt tid eftersom det fanns kompetens att hantera den rätt från början. För att uppnå detta behövs en uppbackning från

ledning där man tydliggör roller och kompetenskrav för dokumentsamordnare och registratorer och fastställer områdesansvar. Genom att krav ställs på att resurser i form av kompetens och tid ska tillgängliggöras, kommer området som sådant att lyfta från att uppfattas som nedprioriterat till att få lov att ta tid och plats. Hela organisationen kommer att tjäna på ökad dokumenthanteringskompetens under lång tid framöver eftersom den kommer kunna hitta och lita på sin verksamhetsinformation. Generellt behöver man arbeta med att etablera insikten om att dokumenthantering inte endast gäller de uppenbart administrativa kontexterna så som reseräkningar, fakturor, diarieföring eller egenrapportering utan att det genomsyrar all informationshantering som sker på KTH, vare sig det är i system eller på papper, eller i forskning eller förvaltning. Dokumenthanteringen är ett grundläggande stöd till både alla stödprocesser och till alla kärnverksamhetsprocesser på universitetet.

4.1 Stödjande dokument och verktyg

Dokumentsamordnare och AD bör jobba närmare med att tillsammans arbeta fram enkla, tydliga och mer riktade stöddokument så som checklistor, lathundar och rutiner samt dokumenthanteringsplaner. Man bör arbeta tillsammans för att ta fram så KTH-gemensamma rutiner som möjligt gällande dokumenthanteringssituationer inom olika verksamhetsområden och för olika personalgrupper. Riktade stöddokument ska fokusera på vad som är relevant för mig som forskare, lärare eller chef att veta i mitt arbete på KTH gällande dokumenthantering. Genom att skapa så få steg som möjligt blir hanteringen mindre tidskrävande. Förenklade, gemensamma, riktade och konkreta rutiner och lathundar som underlättar att göra rätt från början, med tydliga instruktioner samt beskrivningar över ansvarsområden för avdelningschef eller prefekt gällande dokumenthanteringen skulle stärka kompetensen på området och göra det mer lättillgängligt. Ett startpaket till nyanställda med översiktlig och enkel information gällande hur handlingar ska hanteras och vilken service man kan få från olika funktioner i organisationen skulle kunna stödja vid osäkerhet och därmed förebygga felhantering. Lokala stöddokument kan inventeras för att hitta goda exempel och se vad som generellt saknas vid skolorna.

Arbetet med att ta fram ett dokumenthanteringssystem bör prioriteras. Med hjälp av verksamheten kan ytterligare stödfunktioner i befintliga verktyg och system identifieras och nyttjas.

Användandet av stöddokument, förståelsen av dem samt hur de sprids behöver löpande utvärderas och utbildningsbehoven i verksamheten behöver bevakas på ett mer strukturerat sätt.

4.2 Experter

Utvecklingsplanen 2013-2016 säger att ”KTH:s studenter och anställda är vår viktigaste tillgång och den främsta framgångsfaktorn.”

Eftersom området upplevs präglas av ointresse, okunskap och ovilja kanske man ska välja att inte försöka öka intresset och kunskapen på någon bred front i verksamheten utan, utöver att jobba med att förbättra stöddokumenten, fokusera på att göra experterna till än mer experter. Att öka kompetensen hos experterna gör att de kan ge en utökad service, vilket på längre sikt bidrar till att minska förvaltnings- och hanteringskostnaderna för informationen och på kort sikt bidra till att tidskostnaderna för återsökning minskar. Dokumentsamordnarna behöver bl.a. få kompetensutveckling och utbildning gällande krav på bevarande av elektronisk information då uttagsarbete inför bevarande i e-arkiv kommer bli en stor del av dokumenthanteringen framöver. Här behöver kunskap och dokumentation om hur verksamheten använder system och skapar av handlingar kontinuerligt hanteras och förmedlas. Genom att utöka ansvaret för skolorna och avdelningarnas dokumenthantering på de roller som finns ges en större möjlighet att i tid ställa krav och styra hanteringen så att den blir korrekt. Att dokumentsamordnare, huvudregistratorer och registratorer ges

rimligt utrymme, resurser och mandat i sin tjänst för att ta sitt ansvar samt får tillgång till kompetensutveckling och adekvata verktyg rustar dem att leda kompetensutvecklings- och servicearbete inom KTH:s dokumenthantering på skolnivå. Att göra motsvarande för dokumentsamordnarrollen som anges för programansvariga i Utvecklingsplan 2013-2016:

> En av huvudslutsatserna från EAE 2011 var att programansvaret ofta är otydligt och att de programansvariga inte har de resurser och det mandat som borde åtfölja uppdraget. Under utvecklingsperioden ska programmens ställning stärkas. KTH:s skolor ska säkerställa att programansvariga ges rimligt utrymme i sin tjänst för att ta sitt programansvar samt få tillgång till kompetensutveckling som rustar dem att leda det pedagogiska utvecklingsarbetet inom programmen.

Proaktivitet och uppföljning för ökad kompetens och bättre servicemöjligheter

AD behöver presentera avdelningen och visa vem man är, vilken service och vilket stöd man kan erbjuda verksamheten. Informationsbesök som genomförs med jämna mellanrum ute på skolorna i olika konstellationer så som ledningsträffar och löpande registratorsträffar skulle öka kännedom om och kompetens på området. Genom intressanta informationsträffar för administrativa chefer m.fl. skulle syftet med effektiv och korrekt dokumenthantering kunna etableras.

AD bör arbeta mot att utbilda och hålla informationsmöten riktade mot personalgrupper och konkreta informationsområden exempelvis personalhandläggare eller utbildningsadministration. Dokumentsamordnare och AD bör jobba närmare tillsammans med att informera och utbilda rätt personer och grupper om rätt saker på rätt sätt i rätt tid, dokumentsamordnarna har kunskap om vilka bristerna är och var informationsbehovet finns. Utbildningen skall vara relevant för medarbetarens arbetsuppgifter. Vilken kompentens behöver en handläggare eller en forskare egentligen och verkligen ha inom dokumenthantering? Korta utbildningar brett i verksamheten är ett önskemål som framkommit i enkätsvaren från forskare och lärare på KTH.

AD måste fortfarande vara de som ställer krav på skolor och avdelningar gällande korrekt hantering av samtliga ingående delar i dokumenthanteringsprocessen men för att göra betydelsefulla uppföljningar behöver man hitta konkreta verktyg för att kunna fånga upp och besvara frågor men också för att fånga upp och förhindra felaktigheter och olikheter. Särskilt på områden där överhängande hot föreligger så som personalbrist eller där personal som inte fått utbildning arbetar med frågorna.

4.3 Informationskanaler

Flertalet i referensgruppen tror på möjligheterna med en sida på forumet *KTH-Social* där man kan föra diskussioner likväl som gemensamt arbeta med rutiner eller checklistor inom området och över skolgränserna samt lyfta fram goda exempel. Sidan skulle bidra till att minska känslan av ensamhet bland dokumentsamordnarna samt möjliggöra mer likriktning i dokumenthanteringen. Den skulle kunna erbjuda ett enkelt sätta att ställa frågor och ta del av svar samt uppdaterade dokument. Det skulle kunna minska på den informationsmängd som idag sprids via mail och för nyanställda kan den erbjuda ett enkelt sätt att orientera sig i vad som gäller för KTH:s dokumenthantering.

En översyn av den information gällande dokumenthantering som finns framförallt på intranät behöver göras. AD bör tillsammans med dokumentsamordnare i samband med detta ta fram gemensamma sökord som agerar nyckelord till informationen som finns på intranätet och som utgår ifrån universitetets verksamhet och verklighet. Svaren från verksamheten i utvärderingsunderlaget visar att en bättre struktur på hemsida för dokument och dokumenthanteringen skulle underlätta. Man bör

löpande utvärdera de informationskanaler man använder sig av och löpande kvalitetsgransaka den information som förmedlas där.

Vid nya utbildningar bör utbildningsgrupperna samlas utefter förutsättningar och förkunskaper, t.ex. i W3D3. Ojämna förkunskaper bland deltagarna skapar frustration, stress och leda under en utbildning.

5 Utvärdering av självvärderingsarbetet

Referensgruppsdeltagarna tycker att arbetet varit inspirerande och nyttigt med givande tankeverksamhet och att många nya tankar kring dokumenthantering har väckts. Mötena upplevs ha varit bra men det kunde gärna funnits mer tid och fler tillfällen att diskutera tillsammans. Både under möten men också i hemarbetet formades nya tankar och idéer som hade behövts avhandlas.

Tyvärr har det varit påtagligt att personer i referensgruppen inte kunnat ta eller fått tillräckligt utrymme för att vara delaktiga i den utsträckning som hade varit önskvärt från båda sidor. Även här syns att dokumenthanteringsområdet är nedprioriterat till förmån för andra uppgifter som anges som mer ”akuta: ”För egen del: Inte så bra som jag hade hoppats, pga. en arbetsbelastning utöver det vanliga. Vilket har varit tråkigt både för mig, för min skola och självvärderingen.” ”Det har gått relativt bra, registratorerna vid skolans enheter har bidragit med synpunkter, efter lite påstötning.” ”Det har varit väldigt bra att få gå igenom rutiner, men jag hade önskat lite mer engagemang från skolans registratorer.” ”Tidsbristen har varit minst sagt hämmande. Jag hoppas verkligen kunna lyfta dessa frågor mer på egna skolan. Den här gruppen har gjort att frågorna har varit levande hela tiden. Jag har haft en väldig lust att se utanför områdesgränserna för att utveckla detta.”

Fler, färre eller andra?

Referensgruppsdeltagarna tycker att det varit en bra sammansättning på gruppen och att den varit lagom stor. ”Jag tycker att ni har gjort ett super-bra jobb. Med tanke på de ändå väldigt vida ramarna som dokumenthantering är, hade vi kanske behövt mer tid.” Man hade tyckt att det varit intressant att i arbetet ta upp konkreta exempel och att kunna jämföra med andra arbetsmoment.

Självvärderingen av dokumenthanteringsprocessen hade med fördel kunnat bestå av två referensgrupper under arbetet. En grupp där framförallt dokumentsamordnare ingått och som kunnat agera arbetsgrupp där diskussioner och arbete med innehåll och insamling av material kunnat genomföras. Samt ytterligare en grupp med representanter från olika verksamhetsnivåer och -områden där andra roller kunnat ingå, t.ex. skolchef, administrativ chef, registrator utan dokument-samordnarroll, handläggare från olika personalgrupper och sekreterare. Detta hade lyft och tydliggjort var i ”processen” svårigheter uppstår och vad det är man har respektive inte har kunskap eller kompetens om, det hade skapat möjlighet att belysa dokumenthanteringens omfattning samt få större insyn i hur servicen uppfattas. Det hade inte bara underlättat utvärderingsarbetet, det hade också gjort utvärderingen än mer kvalitativ.

Bästa sätt att använda och sprida utvärderingens resultat

Oavsett resultat bör skolornas ledning få ta del av det, det finns inget som inte kan bli bättre. Eftersom dokumenthantering berör all personal inom KTH, är det viktigt med ständig information och utbildning för olika grupper och i alla möjliga sammanhang. De verktyg vi har borde utvecklas för att minimera att vi måste spara, skriva om, bearbeta data etc. som redan finns elektroniskt sparad. Här gäller det hela kedjan från skapande av dokument till arkiv. I detta ligger diarie och arkiv långt fram och är bra exempel på hur man kan tänka. Man behöver tala om vad och varför, samla till informationsmöte och skapa konkreta åtgärder och förbättringar. Men vem initierar?

Listning av hjälpdokument, rutiner och informationsdokument som rör registreringen av allmänna handlingar i W3D3 samt stöddokument för hanteringen av kontorsdokument, allmänna handlingar och arkiv.

Hjälpdokument Diariet:
Diariehandbok
Lathund för anställningsärenden
Medgivande central postöppning
Ansökan om behörighet till W3D3

Rutiner i Diariet/W3D3
Avsluta ärenden i W3D3
Bifoga dokument i W3D3
Bifoga dokument i W3D3 via browser
Bifoga dokument i W3D3 via Office Add-in
Registrera ärenden i W3D3
Hämta ärenden från inkorgen i W3D3
Registrera handling i W3D3
Skanna dokument i W3D3
Skicka e-post i W3D3
Upprätta beslut i W3D3
Öppna/söka ärenden och handlingar i W3D3
Skapa ärende
Skriva beslut med Office Add-in
Fastställa beslut
Kungörelse med besvärshänvisning

Informationsdokument Diariet:
Informationsblad om diarieföring
Kortinfo om diarieföring
Bevarande av elektroniska dokument i W3D3

Hjälpdokument allmänna handlingar och arkiv:
Klassificeringsstruktur
Dokumenthanteringsplan
Processbeskrivningar
Checklista vid begäran om utlämnande av allmän handling
Beskrivning av forskningsprojekt
Kartor över arkivbildare/organisation
Kartor över arkiv/diarier vid UF
Bevarande och gallringsplan för forskningshandlingar Bilaga 1

Informationsdokument allmänna handlingar och arkiv:
Forskningshandlingar och framtiden
Varför spara på grundutbildningshandlingar
Kortinfo om arkivering

Enkät gällande dokumenthanteringen på KTH, för projektet AAE

Antal svar: 0

1. **Vilka dokument hanterar du dagligen eller ofta i ditt arbete? Lista gärna flera exempel.**

2. **Känner du dig säker på vilka dokumenthanteringsrutiner som gäller för de dokument du listat ovan, svara gärna för varje listat dokument? (T.ex. att de ska diarieföras, lämnas till administratör för annan hantering, eller sorteras in på angiven plats.)**

3. **Om du är osäker på hanteringen av ett dokument hur går du då till väga?**

4. **Vilka system hanterar du dagligen eller ofta och vad använder du dem till?**

5. **Känner du till att det finns föreskrifter och stöddokument för dokumenthantering på intranätet?**

6. **Använder du eller har du själv använt någon föreskrift eller och stöddokument gällande dokumenthantering? Om ja, vilka har du använt och har du synpunkter på dem?**

7. **Får du information om eller krav på bevarande från andra parter än KTH? (T.ex. externa finansiärer, vetenskapsrådet m.fl.)**

8. **Har du fått någon typ av information om eller utbildning i dokumenthantering i anslutning till din tjänst på KTH? Beskriv i så fall denna.**

9. **Känner du till att det finns en dokumentsamordnare på din skola och vem denna är?**

10. **Känner du till att det finns en central avdelning för dokumenthantering på KTH? Har du haft kontakt med dem i något sammanhang?**

11. **Har du några synpunkter på hur dokumenthanteringen fungerar på KTH? Upplever du att du har det stöd som du behöver i ditt dagliga arbete när det gäller dokumenthanteringen?**

12. **Vilket ytterligare stöd skulle underlätta för dig när det gäller dokumenthanteringen? (Så som expertstöd, utbildning, rutiner etc.)**