

# Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering

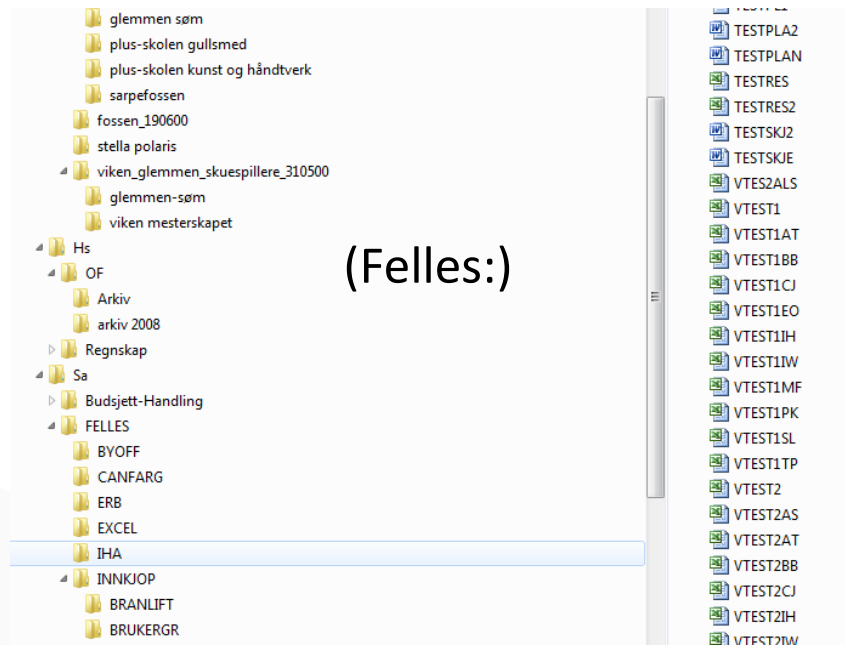
*Kunnskapsorganisering i endring*

Margareth Sand, Sarpsborg kommune

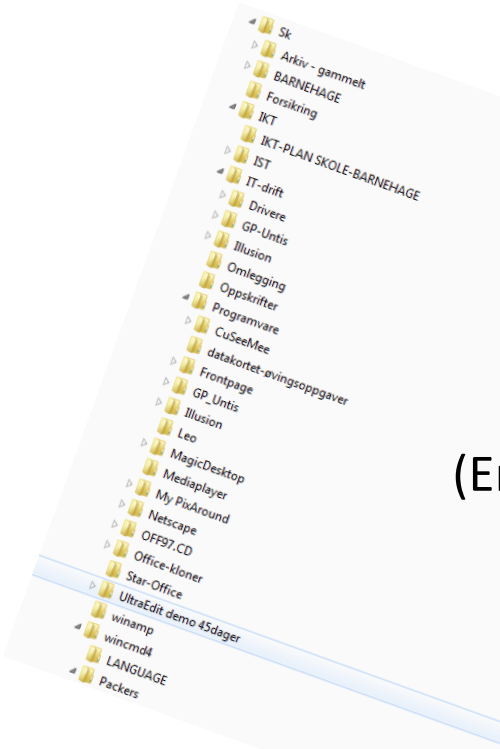


# LUNCH

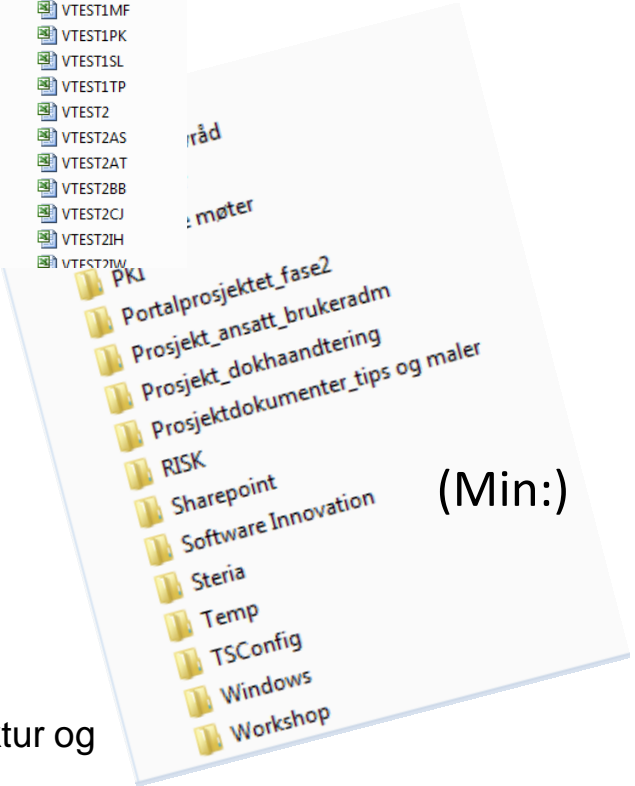




(Felles:)



(Enhet:)



(Min:)

Mange strategier for mappestruktur og navngiving av filer

Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering

Vi har rundt 120 ulike system i Sarsborg kommune.....

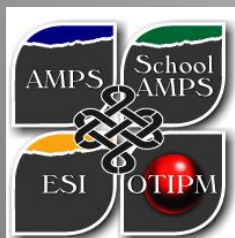
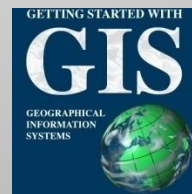
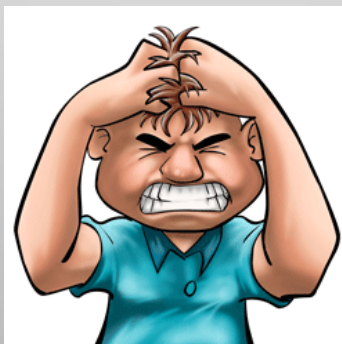
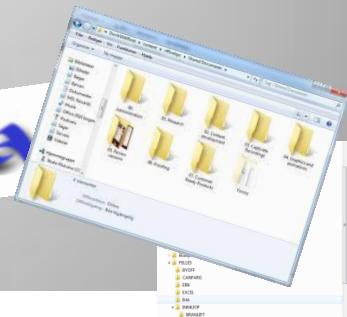
Untis – timetabling made easy



GIS/LINE WEBMatrikkel



infodoc  
Effektivitet satt i system



- Visma Samhandling
- Visma Velferd
- Visma Barnevern
- Visma Omsorg
- Visma C



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering

# Kommunens indre liv

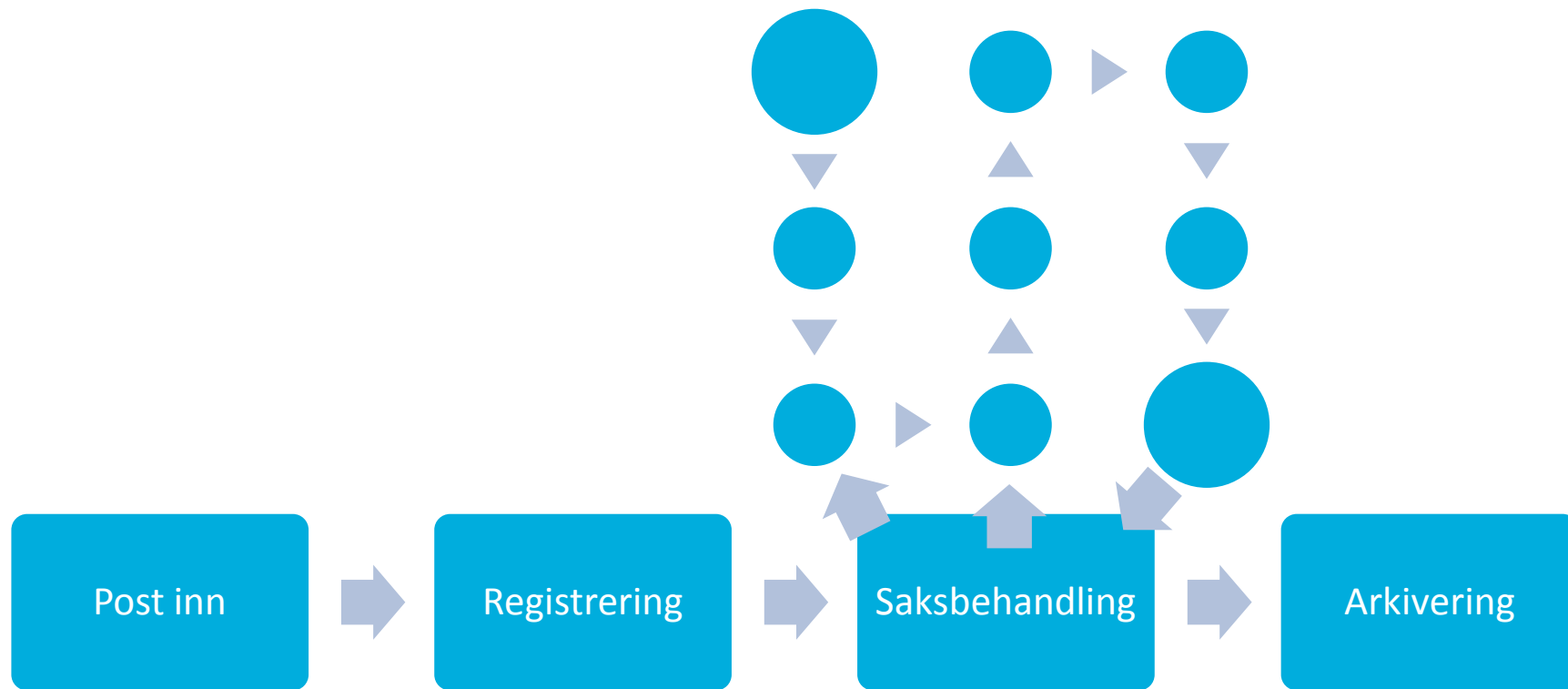
- Er vi en effektiv IKT-organisasjon eller arbeider vi nesten på samme måte som tidligere, bortsett fra at dokumentene er elektroniske?
- Utnyttes effekten som ligger i teknologien i tilstrekkelig grad?



# Arkiv er ikke bare et sted, det er også et regelverk




Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering

# Prosjekt Effektiv og brukerorientert informasjonshåndtering



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering



# Sarpsborg kommune

Antall innbyggere

■ 53. 333

Antall årsverk

■ 3064

Antall ansatte

■ 4132



*1000-årsjubileum i 2016*

Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering

# Stilling som prosjektleder for enhetlig dokumenthåndtering

## **Bakgrunn for stillingen** *(fra kunngjøringen)*

- Etablere løsning for enhetlig dokumenthåndtering
- Forenkling for de ansatte
  - Tekniske løsninger
  - Jobbe smartere

## **Kvalifikasjoner** *(fra kunngjøringen)*

- Erfaring og kompetanse med dokumenthåndtering
- Erfaring fra offentlig saksbehandling og rutiner
- Erfaring prosjektarbeid / -ledelse

# Overordnet mål

- Alle ansatte skal oppleve IKT som et effektivt og brukerorientert verktøy
- Alle ansatte skal oppleve våre systemer som gode verktøy med korrekt og oppdatert informasjon

# Utfordringer

- *Utfordring 1:*  
Det totale antallet fagsystem og funksjonaliteten i disse
- *Utfordring 2:*  
Intern informasjonshåndtering og mapper på felles- og hjemmekataloger

# Dagens situasjon



- Er basert på system som støtter styrte prosesser knyttet til enkeltdokumenter, men ikke til den totale arbeidsprosessen.
- Du må oppsøke informasjonen
- Versjonshåndtering foregår høyst manuelt, som innebærer at versjoner må oppdateres på alle lokasjoner den gamle versjonen ligger lagret.
- En voksende prosentandel av virksomhetens kollektive kunnskap finnes i ustrukturert innhold som ligger i filsystem og e-postmeldinger.

# System og gjenfinning

- Kommunen har rundt 120 stk fagsystem, og de fleste har egne passord og brukernavn
- Fagsystemene har sine egne løsninger for søk, og det kan sjelden søkes på tvers av systemene
- Ingen enhetlig oppgaveliste. Listene ligger pr fagsystem, og ikke alle systemene kan sende varsel
- Man har en forventning om "googlesøk"-funksjonalitet



# Kunsten å lete

- Søke informasjon uten å finne den
- Rekonstruere innhold du ikke finner
- Finne ut av versjoner
- Formattere data fra ulike kilder
- Å lete etter informasjon som noen i virksomheten allerede vet



Tilsammen tar disse aktivitetene ca én arbeidsdag pr uke

- Kilde: IDC (International Data Corporation)

Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering

# Behovskartlegging

- Finne informasjon
- Samarbeid
- Deling av kunnskap



# Finne informasjon

- Spørsmål stilt: *”Hvordan opplever du prosessen med å finne informasjonen du leter etter?”*

## Et utvalg av svar:

- grusom
- irriterende
- tidkrevende og usikker i forhold til kvaliteten på informasjonen
- dårlig søkemotor intranettet
- nesten håpløs
- varierende og tilfeldig
- vanskelig, spesielt i arkivsystemet og kvalitetssystemet
- organisatoriske endringer gjennom tiden gjør det vanskelig å finne eldre dokumenter
- vanskelig å finne noe på filserverne

# Samarbeid

- Spørsmål stilt: *"Hva oppleves som de største utfordringene i forhold til samarbeid?"*

## Et utvalg av svar:

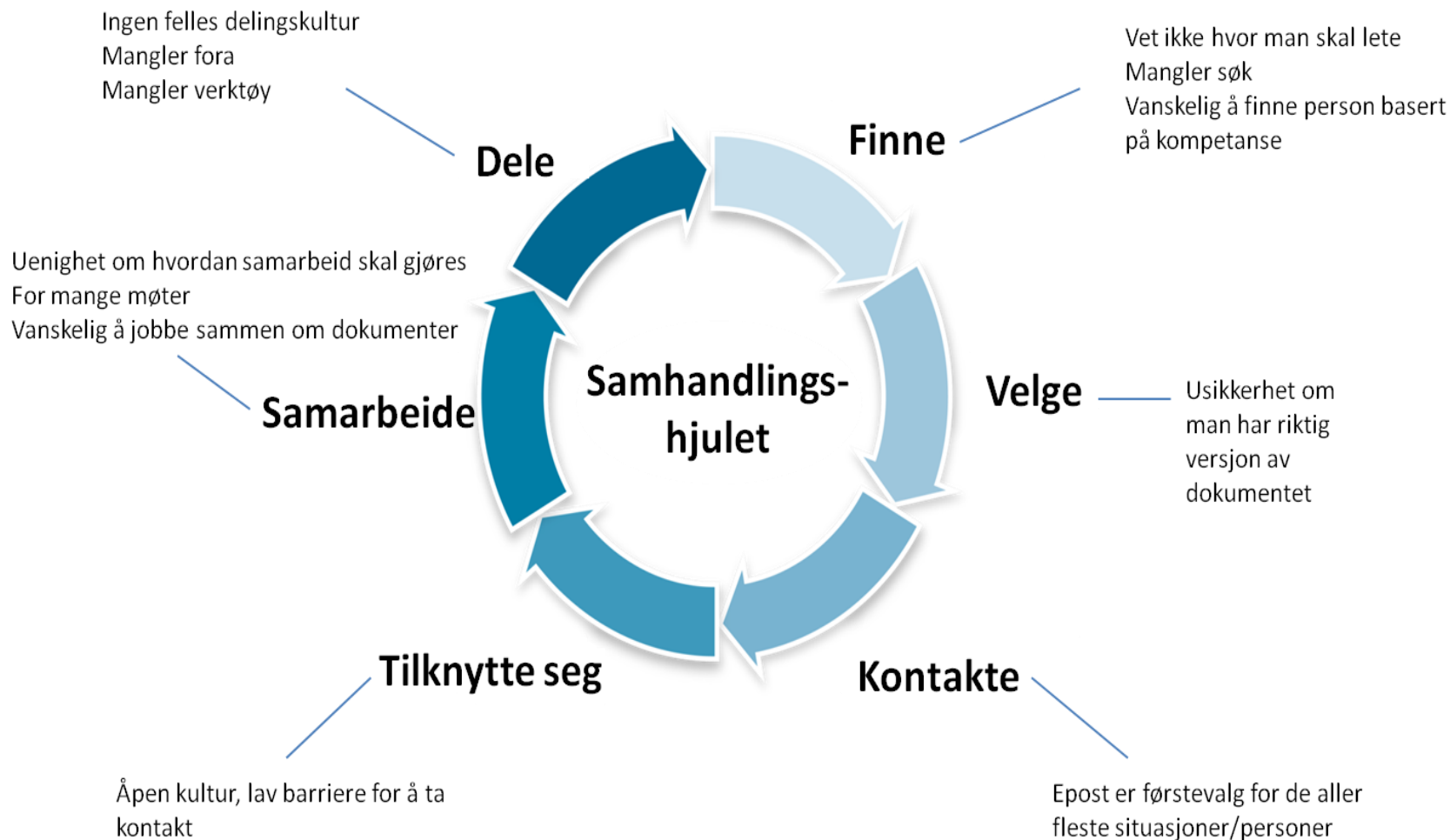
- Tid!
- Avstand
- Å finne folk når du trenger å komme i kontakt med dem
- Å finne folk med den kompetansen du trenger
- Å kunne legge informasjon på felles steder framfor på egne områder
- Kommunisere HVORDAN man ønsker å samarbeide (arena)

# Deling

- Spørsmål stilt: *"Hvordan synes du delingskulturen er? Egen enhet og på tvers av enheter? Hvordan gjenspeiler den at vi skal være en Åpen kommune?"*

## Et utvalg av svar:

- Varierende
- Personavhengig
- God, men verktøyene finnes ikke
- God, men lukkede skott i systemene (mellom enheter)
- Egentlig i liten grad (en Åpen kommune)
- Mye informasjon ligger "ikke umiddelbart lett tilgjengelig" for andre
- God i egen enhet, men vanskelig å få oversikt over hva andre enheter har/kan. Av og til må man gå via egen leder for å få ut informasjon fra andre enheter



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering

# Det ønskes forbedring av kvalitet, effektivitet og samhandling

- legge bedre til rette for kunnskapsdeling og samhandling
- bedre dokumentkvalitet, bl.a. med versjonskontroll
- bedre funksjoner for søk
- lavere brukerterskel inkl færre kanaler å følge med på
- økt bruk av intranettet
- sikre at arkivverdige dokumenter bli behandlet riktig ihht til lovverk

# Hvordan få kontroll over informasjonsflommen?

- Få ting ut av felleskataloger, privatkataloger og e-post
- Få disse tingene inn i system som kan bevare og håndtere dataene
- Identifiser arbeidsprosesser og automatiser disse så langt det er mulig
- Gjør intranettet attraktiv nok til at det blir brukt
- Samle oppgavelister på én arbeidsflate

*Alt dette avhenger av involvering av brukerne og endring av arbeidsprosesser*

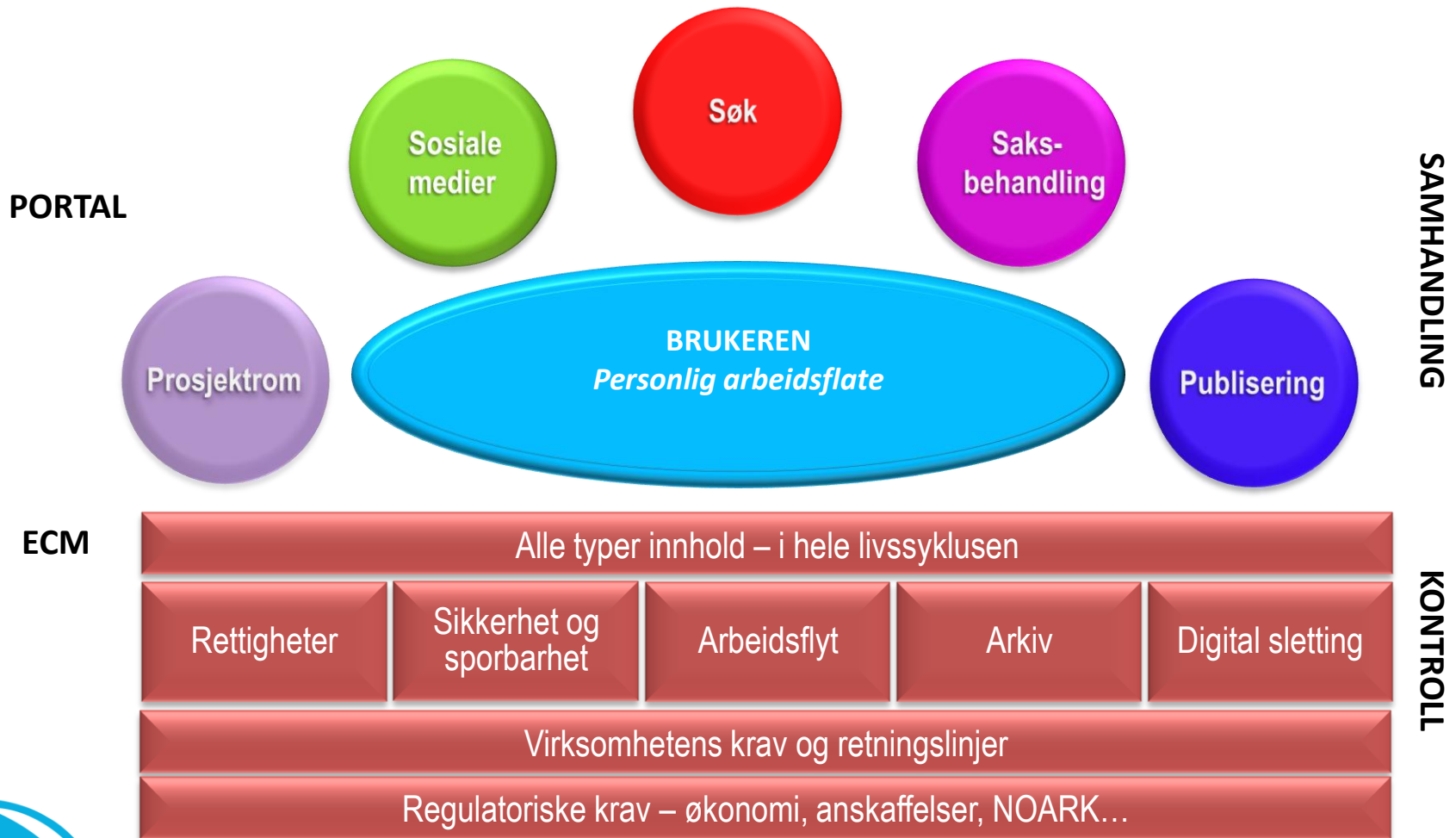
# Informasjonshåndtering – forsøk på en definisjon

- Forvaltning av virksomhetens informasjon uavhengig av presentasjonsformen "dokument".
  - Det er strukturerte data på xml, en rapport/liste, metadata knyttet til dokument, portalens visning, oversikt over ansatte og deres kompetanse + datafangst, lagring og forvaltning av hendelser, prosesser og logger m.m.

Med andre ord; ikke bare dokumentaktiviteter

*ECM – Enterprise Content Management: er teknologier som benyttes for å fange, behandle, lagre, bevare og levere innhold og dokumenter gjennom hele livssyklusen relatert til organisatoriske prosesser.*

# Informasjonshåndtering



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering



# Noen strategiske valg / satsningsområder

- Implementering av en god søkemotor, inkl indeksere sak-arkivsystem og kvalitetsystem
- Struktur og taksonomi
  - Struktur skader sjelden
- Alle dokumenter skal ha et primærlagringssted
- Avvikling av filserverne

# Kostnads- og nyttevurdering

- Flere analyser opererer med over en arbeidsdag pr uke til gjenfinning

Tenkt tilfelle:

- Redusere gjenfinningstid med 1 time
  - Omfattende 500 "kontoransatte"
  - Tar høyde for 75 % usikkerhetsrisiko
  - Besparelser på ca 1,5 mill.
- 
- Ikke-kvantifiserbare virkninger: Kvalitet, omdømme, mindre frustrasjon, bedre beslutningsgrunnlag, bedre samhandling på tvers av enheter



# Endringsprosess (1)

- Prosjektet bør ha en visjon. Visjonens formål er å gi retning, motivere og koordinere ("What's in it for me?")
- Organisasjonskulturen blir viktig: "Felles veiledende synsmåter og normer".
  - Hver enhet har sin egen kultur som utvikles i ubevisste læringsprosesser og videreføres mellom medarbeidere og til nye medarbeidere. Kulturendring er nødvendig for å skape orden i kaoset

# Endringsprosess (2)

For at nye IT-løsninger skal oppnå maksimalt effektiviseringspotensial, må det parallelt startes et internt arbeid med eksisterende arbeidsprosesser.

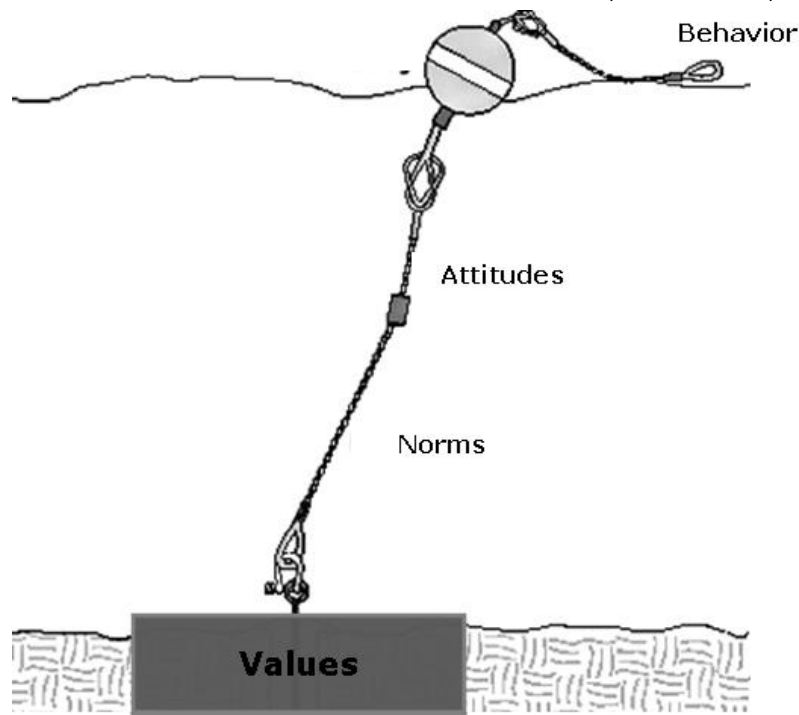
- Ingen tilpasning av interne arbeidsprosesser kan gi opp mot 5 % tap i effektivitet,
- Vil kunne oppnå 5 % produktivetsforbedring der hvor arbeidsprosessene tilpasses den nye teknologien.

*(Studier fra Sverige, gjengitt i "Visjoner i det blå?" Universitetet Nord-Norge)*

# Endringsprosess (3)

- Hva er motkreftene?

Motstand er en viktig del av de aller fleste endringsprosesser og er derfor viktig å analysere. Årsaker til motstand, hvem, hvilken form vil motstanden få etc.



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering

# Eksemplets makt



Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig  
informasjonshåndtering

# Arkivarens arbeidshverdag – hvor endringsvillige er vi?

- Arkiv
- Teknologiforståelse
- Prosjektledelse
- Endringsledelse
- Forstå lovverk tilknyttet sitt fagområde



# Hvor attraktiv er vår kompetanse?

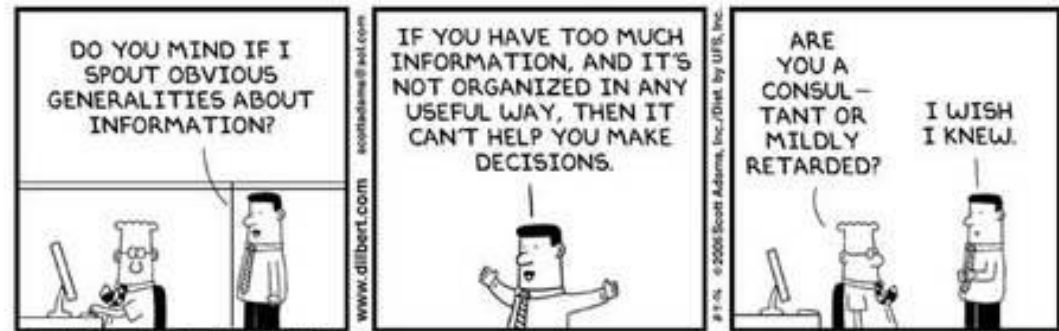
- Veldig!
- Både i privat og offentlig virksomhet





# Oppsummering

*Hvis ikke arkivaren tar ansvar for en enhetlig informasjonshåndtering, hvem skal da gjøre det?*



E-post: [margareth.sand@sarpsborg.com](mailto:margareth.sand@sarpsborg.com)

Fra arkivleder til prosjektleder for enhetlig informasjonshåndtering