



UPPSALA
UNIVERSITET

Institutionen för ABM
Biblioteks- och informationsvetenskap

Information management inom humanitära frivilligorganisationer

En kartläggning och utvärdering av informationsbevarande inom
svenska Röda Korsets huvudkontor

Gabriella Blom

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2007
Institutionen för ABM
Handledare: Gabriella Blom

Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 361

ISSN 1650-4267

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

| | |
|--|----|
| INLEDNING..... | 3 |
| 1. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR..... | 5 |
| 2. DISPOSITION..... | 6 |
| 3. FORSKNINGSÖVERSIKT..... | 7 |
| 3.1 Information i egenskap av organisationsresurs..... | 7 |
| 3.2 Information Management..... | 8 |
| 3.2.1 Bevarande och återvinning av information..... | 9 |
| 3.3 Information Management inom NGO:s..... | 11 |
| 4. TEORETISK ANKNYTNING..... | 14 |
| 4.1 Definitioner av begrepp..... | 14 |
| 4.2 Information Management – en holistisk ansats..... | 16 |
| 5. METOD..... | 21 |
| 5.1 Att utvärdera informationshantering: Informationsauditering..... | 21 |
| 5.2 Kritik av informationsauditeringen..... | 23 |
| 5.3 Informationsauditering av SRK..... | 24 |
| 5.3.1 Tillvägagångssätt för informationsauditeringen..... | 25 |
| 5.3.2 Urval..... | 27 |
| 6. SRK:S ORGANISATION..... | 29 |
| 6.1 Organisationens mål och verksamhet..... | 29 |
| 6.2 Organisationsstruktur..... | 30 |
| 6.3 Organisationskultur..... | 33 |
| Sammanfattning: Organisation..... | 34 |
| 7. RESURSER FÖR INFORMATIONSBESVARANDE..... | 36 |
| 7.1 Arkiv..... | 36 |
| 7.2 Arkivarie..... | 38 |
| 7.3 Arkivansvariga..... | 39 |
| 7.4 Databaser och andra elektroniska resurser för informationsbevarande..... | 40 |
| Sammanfattning: Resurser för informationsbevarande..... | 42 |
| 8. INFORMATIONSBILD PÅ DE SEX AVDELNINGARNA..... | 44 |
| 8.1 Generalsekreterarens stab..... | 45 |
| 8.1.1 Informationsflöden..... | 45 |
| 8.1.2 Informationstyper..... | 46 |
| 8.1.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 47 |
| 8.2 Personalavdelningen..... | 48 |
| 8.2.1 Informationsflöden..... | 48 |
| 8.2.2 Informationstyper..... | 48 |
| 8.2.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 49 |

| | |
|--|----|
| 8.3 Kommunikationsavdelningen..... | 50 |
| 8.3.1 Informationsflöden..... | 50 |
| 8.3.2 Informationstyper..... | 51 |
| 8.3.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 53 |
| 8.4 Avdelningen för Frivillighet och Föreningsutveckling..... | 54 |
| 8.4.1 Informationsflöden..... | 54 |
| 8.4.2 Informationstyper..... | 55 |
| 8.4.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 56 |
| 8.5 Avdelningen för Folkkrätt och Flykting..... | 56 |
| 8.5.1 Informationsflöden..... | 56 |
| 8.5.2 Informationstyper..... | 57 |
| 8.5.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 58 |
| 8.6 Avdelningen för Katastrof och Beredskap..... | 59 |
| 8.6.1 Informationsflöden..... | 59 |
| 8.6.2 Informationstyper..... | 60 |
| 8.6.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande..... | 60 |
| Sammanfattning: Informationsbild..... | 61 |
| 9. SLUTDISKUSSION..... | 63 |
| 9.1 Förslag på förändringar i organisationens informationsbevarande..... | 63 |
| 9.1.1 Allmänt om informationsbevarande inom SRK:s huvudkontor..... | 64 |
| 9.1.2 Specifika anvisningar för informationsbevarande..... | 66 |
| 9.2 Informationsauditering som arbetsmetod..... | 70 |
| 10. SAMMANFATTNING..... | 73 |
| KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING..... | 75 |
| TABELL- OCH FIGURFÖRTECKNING..... | 79 |
| BILAGOR..... | 80 |

Inledning

Vare sig det handlar om att köpa en bil, rösta fram ett politiskt parti eller välja en universitetsutbildning är nog de flesta överens om att förutsättningen för att komma fram till ett bra beslut bygger på tillgång till rätt typ av information. På samma sätt är information en viktig komponent inom organisationer och företag för att kunna fatta bra beslut och på så sätt bli mer produktiva och konkurrenskraftiga. Informationsvetaren Chun Wei Choo hävdar att:

Information is the resource that enables the effective combination and utilization of the other factors of production – it is, in effect, the meta-resource that coordinates the mobilization of the other assets in order for the organization to perform.¹

Men det handlar inte bara om att ha tillgång till information, det gäller även att organisera, administrera och sälla mängden information för att den ska kunna utnyttjas. I takt med den informationsteknologiska utvecklingen har därför *Information Management* växt fram som forskningsdisciplin inom både informations- och organisationsvetenskapen. Information Management (på svenska: informationshantering eller informationsadministrering) handlar just om hur en organisation bör hantera sin information för att nå så hög produktivitet och effektivitet som möjligt.

Tanken med min uppsats är att studera informationsanvändning och informationsbehov för yrkesutövning utanför biblioteksvärlden. Det har tidigare gjorts en del undersökningar inom detta område på olika typer av företag. Jag har istället valt att undersöka Svenska Röda Korset (hädanefter SRK) som är en ideell och humanitär organisation med ca 100 anställda runt om i landet. I min uppsats kommer jag att fokusera på huvudkontoret som finns

¹ Choo, Chun Wei: *Information Management for the Intelligent Organization. The Art of Scanning the Environment*, 2002:xiii.

i Stockholm och har ca 150 anställda på tio olika avdelningar. SRK kan närmast beskrivas som en informations- och kommunikationsintensiv organisation. För närvarande håller man på att uppdatera organisationens intranät i syfte att förbättra och effektivisera den interna kommunikationen. I samband med detta har organisationens arkivarie uttryckt önskemål om att se över SRK:s informationssituation i syfte att kartlägga organisationens behov av informationsbevarande och informationsåtervinning både vad gäller tryckta och elektroniska dokument.

1. Syfte och frågeställningar

Syftet med min uppsats är att kartlägga informationssituationen inom några utvalda avdelningar på SRK:s huvudkontor med avseende på informationsbevarande. Tanken är att utifrån valda delar inom Information Management-teoribildningen arbeta fram ett underlag för hur organisationens informationsbevarande ser ut och på vilka sätt det eventuellt kan förbättras. Jag har valt att studera en utvecklings- och frivilligorganisation då jag tror att dess informationsbehov och informationshantering kan skilja sig från vinstdrivande företags. Uppsatsens frågeställningar kan formuleras som:

- Hur ser organisationens informationsbevarande ut idag? Vilka typer av information bevaras och hur? Vilka resurser finns tillgängliga för detta och hur utnyttjas de?
- Hur påverkas informationshanteringen inom organisationen av Röda Korsets organisationskultur, organisationsstruktur och verksamhetsmål? Skiljer sig Röda Korset i egenskap av humanitär frivilligorganisation från andra typer av organisationer?
- Upplever de anställda inom organisationen att bevarandet av information skulle kunna förbättras och i sådant fall hur?
- Hur kan man förstå och eventuellt förbättra SRK:s informationsbevarande utifrån teorier och metoder inom Information Management?

2. Disposition

I följande avsnitt kommer jag att göra en kortare sammanfattning av forskningsutvecklingen kring Information Management i allmänhet och kring informationsbevarande och frivilligorganisationer i synnerhet. Jag övergår sedan till att mer ingående beskriva det holistiska perspektivet inom Information Management som jag avser att använda som teoretisk grund för min uppsats samt den metod och de tillvägagångssätt jag kommer att använda i själva undersökningen.

Metodavsnittet följs av den empiriska undersökningen – informationsauditeringen – som i sin tur är uppdelad i tre kapitel: I kapitel 6 redogörs för SRK:s organisation, kapitel 7 handlar om de resurser för informationsbevarande som finns tillgängliga och i kapitel 8 beskrivs informationsbilden på de avdelningar som ingår i min undersökning. Med utgångspunkt i den empiriska undersökningen presenteras en slutdiskussion som innehåller förslag på hur informationsbevarandet inom SRK:s huvudkontor kan förbättras samt några reflektioner kring Information Management som arbetssätt. Slutligen gör jag en sammanfattning av min uppsats.

3. Forskningsöversikt

3.1 Information i egenskap av organisationsresurs

I slutet av 1970-talet började man inom managementforskningen att betrakta information som en typ av organisationsresurs och att den, liksom andra resurser, därför kunde administreras för att göra organisationens informationsanvändning så effektiv som möjligt.²

Man bör dock vara försiktig med att likställa information som en resurs vilken som helst inom en organisation. Informationsvetarna Jonathan J. Eaton och David Bawke pekar på en rad egenskaper hos information som gör att man inte kan betrakta den som en ”vanlig” organisationsresurs: information har inget värde i sig, bara då den används och/eller sätts i en viss kontext och information går inte att ”konsumera” – genom att utbyta information har man inte förbrukat den eftersom information inte är en statisk resurs.³ Risken är stor att den information som hanteras eller administreras endast utgörs av formaliserad information och att mer informell information inte betraktas som en resurs och därför glöms bort. Det är alltså viktigt att poängtera att informationsresurser varken kan eller bör hanteras med hjälp av traditionella metoder för resurshantering.⁴

² Macevičiūtė, Elena och Wilson, Tom D.: ”The development of the information management research area”, 2005:18.

³ Jonathan J. Eaton och David Bawden: ”What Kind of Resource is Information?”, 1991:162f.

⁴ Eaton och Bawden: 1991:164f.

3.2 Information Management

Tanken om att information utgör en typ av resurs för organisationen medför att information – liksom andra typer av organisatoriska resurser – kan och bör hanteras på ett sådant sätt som maximerar nyttan av den. Denna tanke resulterade i att Information Management (IM) kom att utgöra en ny typ av forskningsdisciplin där informationsstudier integrerades inom forskningsområden där information tidigare getts lite eller ingen uppmärksamhet alls, såsom exempelvis inom ekonomiska studier. En annan konsekvens blev att man började fokusera på informationssystemens innehåll och användare snarare än systemen i sig och att man uppmärksammade vikten av att skapa informationspolicies och informationsstrategier för att hantera information inom olika typer av organisationer.⁵

Den teoretiska grunden för IM kan alltså härledas från ett flertal kunskapsområden, informationsvetaren Jennifer Rowley nämner exempelvis kommunikationsteori, biblioteks- och informationsvetenskap, organisationsvetenskap och studier kring informationssystem som bidragande vetenskapliga discipliner.⁶ Olika områden som studeras inom IM idag är bl.a. informationsflöden, informationstyper, informationsresurser, infrastruktur, ledarskap och kostnadsutvärderingar inom organisationer.⁷

Historiskt sett har den informationsteknologiska utvecklingen gått hand i hand med utvecklingen av Information Management som forskningsdisciplin. Tom D. Wilson introducerade själva begreppet *Information Management* 1988 och definierade det som "the effective management of information resources (internal and external) of an organization through the proper application of information technology."⁸ Man kan konstatera att informationsteknologin både bidragit till att skapa behovet av IM och fungerat som ett verktyg för den. Ett flertal forskare inom IM har dock uppmärksammat problemet med att fokusera alltför mycket på teknologi istället för på informationen i sig. I *Information Management for the Intelligent Organization* menar Chun Wei Choo att då man

⁵ Macevičiūtė och Wilson, 2005:18f.

⁶ Rowley, Jennifer: "Towards a Framework for Information Management", 1998:359.

⁷ Huotari, Maija-Lena: "Information Management", 2004.

⁸ Huotari, 2004:144.

talar om organisationer och information brukar man ofta tolka begreppet *Information Management* antingen i termer av IT-hantering *eller* informationsresurshantering *eller* själva informationskulturen. I själva verket, menar Choo, måste begreppet betraktas ur ett perspektiv där alla dessa aspekter integreras. Hur vi använder oss av information påverkas av den kontext vi befinner oss i och vilka sociala konstruktioner som verkar inom denna kontext.⁹

3.2.1 Bevarande och återvinning av information

Bevarande och återvinning av information inom en organisation kan ses som en viktig del inom IM. I en handbok för dokumenthantering som utarbetats i samarbete med Folkrörelsernas Arkivförbund och Näringslivets Arkivråd konstaterar författarna Sven Bodin, Tom Sahlén och Carina Sjögren att brist på överblick och kontroll i dokumenthantering och dokumentbevarande är typiska problem i IT-samhället eftersom olika media blandas, osäkerhet kring dokumentens juridiska status uppstår liksom svårigheter att hantera dokument i olika format och årgångar.¹⁰ Bodin m.fl. ger två förslag på hur man som organisation kan strukturera upp dokumentbevarandet: antingen enligt en dokumentplan som görs efter en analys av organisationens verksamhet eller genom en arkivbildningsplan med organisationens arkivstruktur som grundläggande bas.¹¹

Arkivet fungerar som organisationens minne där kunskap och intellektuellt kapital lagras. Torbjörn Hörnfelt definierar mer precist arkivet som "the documents created or received and accumulated by a person or organization in the course of the conduct of affairs, and preserved because of their continuing value".¹² För att inordna dokumenten i ett arkiv krävs någon form dokumentkategorier. Rent allmänt kan man säga att dessa kategorier bör vara ömsesidigt uteslutande, men i praktiken kan det vara svårt att avgöra vilka dokumentkategorier som kommer att vara användbara för en organisation där informationsmiljön befinner sig i ständig förändring, vilket är fallet för de

⁹ Choo, 2002:xiv.

¹⁰ Bodin, Sven; Sahlén, Tom och Sjögren, Carina: *Dokumenthantering i företag och organisationer – en kvalitetsfråga*, 2000:9.

¹¹ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:kap. 4-5.

¹² Hörnfelt Torbjörn: "The Concept of Record – On Being Digital", 1998:68.

flesta organisationer i dagens samhälle. Man kan även konstatera att ingen kategorisering är värdeneutral, utan påverkas av den miljö och kultur inom vilken den skapats. IM-forskaren Thomas H. Davenport menar att då man står inför att kategorisera och bevara information åtminstone bör ta ställning till följande fem frågor: 1. Vilken organisationsfunktion främjas med hjälp av organisationsschemat? 2. Vilket individuellt informationsbeteende uppmuntras genom kategoriseringsschemat/bevaringsmekanismen? 3. Vad för slags information ska kategoriseras och har dess struktur någon ”naturlig” kategorisering? 4. Kan organisationen ”låna” ett redan existerande kategoriseringsschema? 5. Hur kommer kategoriseringsschemat att underhållas och uppdateras över tid?¹³

I många organisationer bygger arkivstrukturen på allmänna arkivschema som också används av svenska myndigheter. Allmänna arkivschemas kategorier utgörs av bokstavs- och sifferkombinationer där varje bokstav representerar en funktion inom organisationen. A står exempelvis för Protokoll och avtal, B för Styrande dokument osv. Bodin m.fl. menar att fördelen med att använda sig av allmänna arkivschema är att det existerat de senaste hundra åren och är vedertaget i det nationella informationssystemet. Nackdelen är dock att den här strukturen bygger på dokumentets formella funktion i arkivet istället för att kopplas ihop med själva verksamheten. Problem kan uppstå då funktionen inte kopplas ihop med en viss enhet i organisationsstrukturen, vilket oftast är fallet i exempelvis processorienterade organisationer.¹⁴

Elektronisk dokumenthantering har kommit att bli om inte ett alternativ, så i alla fall ett komplement till den traditionella arkivfunktionen. I princip alla organisationer bedriver någon typ av elektronisk dokumenthantering då man hanterar information och dokument i gemensamma informationssystem. Det kan exempelvis handla om gemensamma mappar på organisationens hårddisk, gemensamma databaser eller elektroniska arbetsrum. Är verksamhetens dokumenthantering huvudsakligen elektronisk kan det enligt Bodin m.fl. vara en bättre lösning att investera i ett elektroniskt dokumenthanteringssystem än

¹³ Davenport, Thomas H.: *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*, 1997:144f.

¹⁴ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:19.

ett pappersbaserat arkiv.¹⁵ Istället för pappersoriginal blir det då det elektroniska dokumentet som utgör originalet. Ett elektroniskt dokumenthanteringssystem kan dessutom, till skillnad från det traditionella arkivet, fungera som ett stöd för alla stadier i dokumentets livscykel, dvs. inte bara arkivera dokumentet, utan även producera, skydda, kommunicera och återvinna det. Författarna menar att informationshantering går mot en utveckling där den är webbaserad och uppdelad i interna och externa portaler.¹⁶

Att arkivering och informationsbevarande trots goda tekniska förutsättningar inte alltid är lätt att genomföra i praktiken är något som uppmärksammas av Hillevi Alfsdotter och Helena Lundin i en magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap från Bibliotekshögskolan i Borås. Författarna undersöker hur arkivfunktionen i ett medelstort företag i förändring upplevs av företagets anställda. Studien fokuserar dels på hur man upplever arkivarien och de arkivansvarigas funktion inom företaget, dels på de anställdas syn på informationssystemet och dokumentåtervinningen i sig. Författarna drar slutsatsen att faktorer som organisationskultur, beslutsdeltagande och motivation är viktiga för att skapa en fungerande dokumenthantering.¹⁷ Detta är något som flera forskare inom IM pekar på: informationshantering handlar inte bara om ha de rätta tekniska hjälpmedlen, den mänskliga faktorn är minst lika avgörande för hur informationshanteringen fungerar.

3.3 Information Management inom NGO:s

I praktiken har den mesta av IM-forskningen tillämpats och utvecklats med fokus på vinstdrivna tjänste- och produktionsorienterade organisationer. Inom IM-litteraturen ges exempel på hur IM tillämpats på i första hand olika företag som SAS, Chrysler, Xerox och olika typer av banker med vissa undantag för myndigheter och högre lärosäten.¹⁸ IM-litteraturen kring andra typer av organisationer är desto magrare. Ett undantag utgörs dock av Mike Powell som

¹⁵ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:44.

¹⁶ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:44f.

¹⁷ Alfsdotter, Hillevi och Lundin, Helena: *Dokumenthantering i en föränderlig organisation. En studie av arkivfunktionen i ett medelstort företag*, 2003:70.

¹⁸ Se Olaisen, 1993; Davenport, 1997; Macevičiūtė och Wilson, 2005 m.fl.

i *Information Management for Development Organisations* beskriver hur man kan förbättra informationshanteringen inom utvecklingsorganisationer och humanitära organisationer (*Non Governmental Organisations* eller *Development Organisations*).¹⁹ Powell fokuserar i första hand på hur dessa typer av organisationer kan fungera mer effektivt i interaktionen med de samhällen inom vilka de verkar. Han pekar på att NGO:s dels är informationsrika och informationsberoende, dels verkar i och påverkas av en högst föränderlig kontext och är beroende av olika aktörer såsom regeringar, internationella organisationer och andra, större NGO:s. I förhållande till andra IM-teoretiker lägger Powell tonvikt på globala relationer, maktrelationer och hur en organisation som verkar över både politiska, geografiska och kulturella gränser bör förhålla sig till detta i sin informationsproduktion.²⁰

Organisationer som verkar i en global och föränderlig kontext söker att vara flexibla och anpassa sig till sin omgivning. Detta resulterar bl.a. i ett behov hos organisationen av att kunna identifiera och anpassa sig till förändring, att kunna åstadkomma så mycket som möjligt med så lite finansiella medel som möjligt och att möta de krav på ekonomisk och resursmässig effektivitet som ställs av både externa och interna parter. Som ett resultat av detta tenderar denna typ av organisationer att präglas av vissa organisationsdrag såsom ständigt pågående omorganiseringar, team- och projektorienterade arbetssätt, korta anställningstider och arbetsformer som organiseras i nätverk och med samarbetspartners.²¹ De problem som kan uppstå i samband med detta är att själva ”organisationsminnet” snarare finns hos enskilda individer än hos avdelningar, vilket gör att organisationens kunskap är mer svårtillgänglig och att det blir svårare att lära av tidigare erfarenheter. Det finns dessutom en risk att informationen försvinner från organisationen med individen då det inte finns klara informationshanteringsrutiner. För att organisationen inte ska förlora sin kunskap menar Powell att det är viktigt att de anställda delar med sig av informationen, att kommunikationen fungerar horisontellt och att informationen inte filtreras genom en viss person eller ledningen. De anställda

¹⁹ Powell, Mike: *Information Management for Development Organisations*, 2003.

²⁰ Powell, 2003:2ff.

²¹ Powell, 2003:52f.

måste själva veta till vilka de ska sprida information och detta är endast möjligt om de både har tillgång till informationen i egenskap av ”hårdvara” och organisatoriska riktlinjer för den verksamhet de arbetar inom.²²

²² Powell, 2003:54f.

4. Teoretisk anknytning

4.1 Definitioner av begrepp

Om man börjar med att se till informationsbegreppet som sådant kan man konstatera att man ofta talar om tre olika sätt att tolka begreppet på: *information-as-thing* (en bok, en tidning, en webbsida eller någon annan typ av ”behållare” för information), *information-as-process* (att kommunicera information till någon), *information-as-knowledge* (den medvetenhet eller kunskap som den kommunicerade informationen kan åstadkomma).²³ Hur man väljer att definiera information är alltså beroende av vilken del av begreppet man studerar. I min uppsats kommer jag att tala om information i alla tre bemärkelser.

Hur skiljer sig då information från exempelvis data eller kunskap? Dessa tre begrepp – data, information och kunskap – brukar ofta blandas ihop och ibland kan det vara svårt att se vad som skiljer det ena från det andra. Ser man till relationen mellan de tre begreppen menar Davenport att information dels kan ses som ett paraplybegrepp för alla tre begrepp, men även som en sammankopplande länk mellan data och kunskap. Information är enligt Davenport ”data endowed with relevance and purpose [by humans]”, medan data endast kan sägas utgöra ”observations of the states of the world.”²⁴ Kunskap, slutligen, innebär att någon sätter informationen i en kontext för att tolka den och ge den mening. Så medan data för det mesta är kvantifierbart och lätt att ”fånga” och lagra är information mer svårt att förmedla på ett ”objektivt” eller ”sanningsenligt” sätt. Allra mest komplicerat är det att

²³ Buckland, Michael: *Information and Information Systems*, 1991:3.

²⁴ Davenport, 1997:8.

förmedla och administrera kunskap, särskilt som en stor del av vad vi uppfattar som kunskap är outtalad och svår att formulera. Skillnaden mellan de tre begreppen kan sägas ligga, enligt Davenport, i graden av mänsklig analys och tolkning.

På samma sätt som informationsbegreppet kan tolkas på olika sätt finns en viss begreppslig oklarhet kring *Information Management*. Trots – eller kanske på grund av – den uppsjö av litteratur kring organisationer och IM som finns är begreppsapparaten kring ämnet långt ifrån självklar. Man talar inte bara om Information Management, utan även om *Records Management* och *Knowledge Management* och bryr sig inte alltid om att göra en distinktion mellan begreppen.

Maija-Leena Huotari definierar Information Management som en informationsadministration på organisationsnivå som medvetet anknyter till organisationens verksamhet, produktivitet och konkurrenskraft. I förhållande till IM förstås Records Management här som en traditionell form av dokumentförvaltning, dvs. hanteringen av dokumenterad information, där dokumenthanteringen inte sätts in i en större informationskontext.²⁵ Ofta skiljer man mellan *record* och *document* i bevarandesammanhang. Record kan förstås som ett dokument som av legala skäl eller som en del i en affärsaktivitet skapas, mottas och upprätthålls av en "agent" (dvs. utgör en del av ett arkiv), medan document kan sägas innefatta all dokumenterad information oberoende av medium.²⁶ Om Information Management handlar om att förmedla rätt information till rätt person så är syftet med Knowledge Management enligt Choo att kartlägga organisationens strategier, strukturer, processer och system så att den kan använda sin samlade kunskap på bästa sätt, med andra ord, organisationen måste "veta vad den vet".²⁷

Anledningen till att jag i min uppsats valt att utgå från Information Management – och inte Knowledge eller Document Management – är att kunskap i min mening är ett alltför svårfångat och svårhanterat begrepp medan dokumentbegreppet inte är tillräckligt omfattande för att förstå den sociala

²⁵ Huotari, 2004:134, 141.

²⁶ Hörnfeldt, 1998:68.

²⁷ Choo, 2002:258f.

kontext som omger dess hantering. Visserligen kan man hävda att syftet med att sprida information är att i ett längre perspektiv generera något slags kunskap, men jag menar att kunskap (med utgångspunkt från Davenport's definition) är ett mycket mer komplext och individuellt fenomen som inte kan hanteras eller systematiseras i samma bemärkelse som information.

I praktiken kommer jag i min uppsats till stor del att diskutera information i bemärkelsen dokument (dokumentet förstås här som en form av informationsbehållare eller informationsbärare). Eftersom jag i min undersökning fokuserar på bevarande blir det naturligt att utgå från dokumentet då (kollektivt) informationsbevarande inte kan ske utan en behållare, alltså ett dokument. Men att tala om *informationshantering* istället för *dokumenthantering* menar jag tillåter ett mer holistiskt eller helhetsinriktat perspektiv, dvs. tillåter en analys av hur dokumentet hanteras och hur detta påverkas av en större social och kulturell kontext, något jag avser diskutera i följande avsnitt.

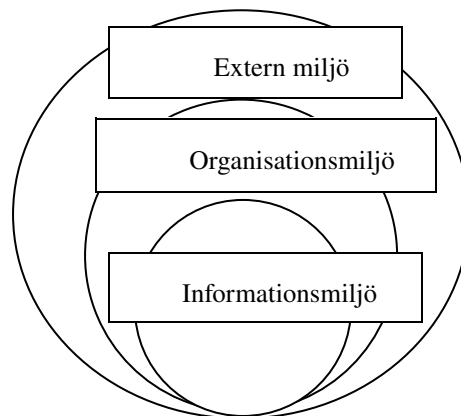
4.2 Information management – en holistisk ansats

Davenport talar om *Information Ecology* som en holistisk och beteendeorienterad inställning till IM. Information Ecology kan sägas ha två centrala utgångspunkter: för det första måste man då man arbetar med IM utgå från organisationen som helhet, vilket innebär att ta i beaktande hela "informationskretsloppet" i organisationen och dess sociala kontext. För det andra ska IM ta som utgångspunkt människor och mänskligt beteende. Davenport anser, liksom Choo, att information och kunskap är att betrakta som mänskliga konstruktioner och att informationshantering således inte bör utgå från informationsteknologin eller informationssystemen i sig. Datoriserad information är naturligtvis lätt att hantera, men den är varken flexibel eller informativ. För att information överhuvudtaget ska kunna bli informativ krävs att man sätter den i ett mänskligt och kontextuellt sammanhang: Hur ser användarens förståelse och livsvärld ut? Vilka materiella förutsättningar finns för att hantera information? osv. Fördelen med Information Ecology som

utgångspunkt för IM är, enligt Davenport, just att den: 1. Integrerar olika typer av information 2. Erkänner evolutionistisk förändring 3. Fokuserar på observation och beskrivning 4. Fokuserar på människor och informationsbeteende.²⁸

Davenport skisserar en modell som han kallar "An Ecological Model for Information Management" (se fig. 1).²⁹ Modellen visar på hur olika miljöer inom det organisatoriska kretsloppet samverkar och hur olika faktorer inom miljöerna påverkar varandra. Den övergripande miljönivån kallar Davenport *The External Environment* och den utgörs av den internationella affärsmarknad, tekniska marknad och informationsmarknad som organisationen påverkas och är en del av. Inom den externa miljön finns *The Organizational Environment* som påverkas av organisationens affärssituation, dess teknologiska investeringar och fysiska förutsättningar och arrangemang (som att personer som delar information sitter i samma rum, att det finns fysiska hjälpmedel för informationsanvändning etc.).

Fig. 1: An Ecological Model for Information Management



Källa: Davenport, 1997:34.³⁰

Den inre miljön utgörs av själva informationsmiljön – *The Information Environment* – och består av olika komponenter såsom organisationens informationsstrategi, informationspolitik, informationspersonal och

²⁸ Davenport, 1997:29.

²⁹ Davenport, 1997:34.

³⁰ Modellen har förenklats något och är alltså inte identisk med Davenports egna modell.

informationsprocesser. Informationsmiljön påverkar i sin tur organisationens informationsbeteende och informationskultur.³¹

Informationsvetaren Birger Hjørland har en liknande holistisk inställning till hur informationsanvändningen formas av sin specifika miljö:

A central point in my approach is the claim that tools, concepts, meaning, information structures, information needs, and relevance criteria are shaped in discourse communities, for example, in scientific disciplines, which are parts of society's division of labor [...] This view changes the focus of IS from individuals (or computers) to the social, cultural, and scientific world.³²

Hjørland använder sig av begreppet *kunskapsdomän* för att beskriva dessa kunskapsskapande eller diskursiva ”communities”, alltså de grupper som delar olika sociala och kulturella värden och identiteter. Hjørland applicerar i huvudsak sitt resonemang på vetenskapliga discipliner men menar att en kunskapsdomän lika gärna kan utgöras av utövare av ett visst yrke. Då individen skapar mening sker detta hela tiden i interaktion med dennes omgivning, vilket innebär att både individen och dess omgivning påverkas av denna process. Det finns alltså en epistemologisk ”sanning” eller världssyn bakom varje diskursiv gemenskap och denna sanning påverkar hur informationsanvändning – hur man tänker och agerar – fungerar i gemenskapen.

Hjørland menar att domänanalysen är en metod för att bl.a. skapa eller anpassa kunskapsorganisationen inom ett ämne i enlighet med ämnets teoretiska och epistemologiska karaktär och kunskapsdomänens organisation. Domänanalysen har utarbetats i syfte att skapa generella riktlinjer och arbetssätt för att kartlägga informationsbehov inom olika typer av ämnesområden. Hjørland hävdar att förståelsen för domänens informationsbehov nås genom att studera domänens användare,

³¹ Davenport, 1997:33f.

³² Hjørland, Birger: “Epistemology and the Socio-Cognitive Perspective in Information Science”, 2002a:258.

kommunikationsprocesser inom domänen och olika informationskanaler för att på så sätt förstå dess informationsstrukturer.³³

I en artikel från 2002 föreslår Hjørland elva tillvägagångssätt för domänanalysen. Han tar bl.a. upp skapande av domänspecifika klassifikationssystem och tesauros, bibliometriska studier och diskursanalys som forskningsområden som bidrar till att skapa domänspecifik kunskap. Tanken är att domänanalysen som ett första steg ska utforska ett helt fält snarare än ett enskilt företag och att man sedan riktar in sig på en specialiserad nivå.³⁴

Det holistiska perspektivet kan också sägas ha en processinriktad syn på IM där man ser hela informationshanteringen som en cykel bestående av olika delsteg. Choo delar upp denna cykel i sex steg: för det första handlar det om identifiering av informationsbehov, vidare anförskaffning av information, sedan organisering och lagring av information, framtagande av informationsprodukter och informationstjänster samt spridning av information och informationsanvändning.³⁵ Grundtanken bakom IM-cykeln är att informationshanteringen är en ständigt pågående process som hela tiden måste anpassas till den föränderliga kontext av externa och interna faktorer som organisationen befinner sig inom.

Som jag ser det utgör Davenport's, Hjørlands och Choos teoretiska ansatser ett holistiskt perspektiv på IM. De tre teoretikerna utgår från organisationen som en "livsvärld" eller ett "kretslopp". Detta kretslopp är inte slutet (organisationen är mottaglig från påverkan utifrån), tanken är snarare att det finns en orsak och verkan mellan olika aktiviteter i kretsloppet, men också att den miljö som existerar inom kretsloppet bidrar till att skapa förutsättningar för aktiviteterna inom det. Jag betraktar det holistiska forskningsperspektivet som intressant eftersom det tillåter en helhetssyn på organisationen. IM handlar här inte bara om att ha de rätta "materiella" förutsättningarna såsom programvara eller mänskliga resurser, det handlar även om att ta hänsyn till hur

³³ Hjørland, 2002a.

³⁴ Hjørland, Birger: "Domain Analysis in information science. Eleven approaches – traditional as well as innovative", 2002b.

³⁵ Choo, 2002:24f.

organisationens "livsvärld", dvs. hur dess gemensamma kultur och sociala kontext påverkar informationshanteringen. Det här sättet att betrakta IM anser jag dessutom vara epistemologiskt förenligt med informationsauditeringen, den metod jag avser att använda mig av i min undersökning.

5. Metod

5.1 Att utvärdera informationshantering:

Informationsauditering

För att utvärdera SRK:s informationsbevarande har jag valt att göra en s.k. informationsauditering (*Information Audit*). Inom informationsvetenskapen talar man om informationsauditeringen som en metod för att utvärdera en organisations informationsbehov, resurser och flöden och hur dessa förhåller sig till organisationens syften, mål och uppdrag. Enkelt uttryckt handlar det enligt Susan Henczel om att identifiera klyftan mellan en organisations informationsbehov och det existerande informationsflödet.³⁶ En informationsauditering syftar således till att effektivisera organisationens informationshantering genom att dra upp riktlinjer för en informationspolicy (vad man kallar *strategic information management*). Inom en icke-vinstdrivande eller ideell organisation kan en informationspolicy enligt Elisabeth Orna bl.a. bidra till att identifiera huvudsakliga informationsbehov, bättre ta vara på mänskliga resurser inom IM, hjälpa dem att fatta bra beslut och göra bra investeringar inom IT.³⁷

Huotari skiljer mellan rådgivande (granskande) och vägledande auditering. Den senare innebär att den som utför auditeringen både informerar informationsanvändarna om aktuella informationssystem och bedömer systemens eller standardernas lämplighet i förhållande till organisationens mål. Huotari sammanfattar informationsauditeringen i fyra punkter: 1. Definiera

³⁶ Henczel, Susan: *The Information Audit: A Practical Guide*, 2001:xxii.

³⁷ Orna, Elisabeth: *Practical information policies. How to manage information flow in organizations*, 1990:24.

organisationens mål och beskriva hur informationssystemen utformats för att uppnå dessa mål (informationssystemens organisationsmiljö) 2. Definiera användarnas informationsbehov 3. Inventera tillgängliga informationsresurser 4. Utvärdera informationssystemets duglighet med utgångspunkt från ovan nämnda moment.³⁸ En grundläggande tanke för informationsauditeringen är alltså att sätta organisationens informationshantering inom en kontext genom att först undersöka dess organisationsmiljö. Detta anses som avgörande för att förstå grunden till organisationens informationskultur och varför den hanterar information som den gör.

I praktiken kan informationsauditeringar se olika ut beroende på organisationens situation, struktur och verksamhet. Det finns ett flertal böcker som handlar om hur man rent praktiskt kan gå till väga med en informationsauditering. Orna föreslår en modell för informationsauditering i sex steg där man som ett första steg undersöker vilken information som finns på företaget, sedan vilka resurser för att tillgängliggöra information som finns, organisationens användning av informationen för att uppnå sina syften, vem inom organisationen som hanterar informationen, vilka tekniska hjälpmedel för att hantera informationen som finns samt slutligen kostnaden för informationsanvändning och skötsel. Själva informationsauditeringen bör enligt Orna föregås av en förundersökning där man studerar organisationens verksamhetsmål, organisationsstruktur och organisationskultur och efterföljas av någon typ av informationshanteringspolicy.³⁹ Till skillnad från Orna fokuserar Henczel i *The Information Audit. A Practical Guide* mer på själva tillvägagångssättet för auditeringen. Här beskrivs en standardprocess för hur man ska gå tillväga vid genomförandet av en auditering. Processen, som består av sju delar, förklaras steg för steg, men Henczel betonar att varje auditering måste utgå från och skräddarsys för organisationen ifråga.⁴⁰ Henczel bidrar alltså snarare med konkreta råd och tips för den som planerar att genomföra en informationsauditering än en egen modell.

³⁸ Huotari, 2004:147-149.

³⁹ Orna, 1995:44.

⁴⁰ Henczel, 2001:17.

Ett mer konkret exempel på informationsauditering utgör *En informationsgranskning vid Borås Stads äldre- och handikappomsorg inom kommunal Centrum*, en magisteruppsats från Borås bibliotekshögskola av Petra Petroff. Petroffs syfte är att med hjälp av Henczels modell för informationsauditering beskriva organisationens informationshantering och hon kommer fram till att modellen på ett bra sätt bidragit till att strukturera undersökningen. Däremot, menar Petroff, verkar Henczels modell vara bättre lämpad för studier av större organisationer och företag och upplever att metoden för en mindre undersökning, som hennes egen, inte var tillräckligt flexibel. Vidare anser Petroff att metoden dessutom förutsätter en god kännedom av olika programvaror för dataanalys hos auditören.⁴¹

5.2 Kritik av informationauditeringen

Stephen Buchanan och Forbes Gibb analyserar Ornas modell för informationsauditering och menar att modellen har en fördel gentemot exempelvis *infomapping* i och med att den fokuserar på dynamiska informationsflöden.⁴² Problemet här är istället att Ornas metod saknar konkreta redskap för att utföra auditeringen. För att kunna utföra den initierande undersökningen krävs en god kunskap i en rad olika forskningsmetoder såsom intervjuteknik, kvalitativ dataanalys och organisationsanalys. Ornas modell, understryker Buchanan och Gibb, inbegriper *inte* redskap och tekniker för att utföra själva undersökningen.⁴³ Här kan kanske Henczels auditeringsmodell fungera som ett mer praktiskt komplement till Ornas modell. Men det är trots allt lite svårt att gå runt den här problematiken eftersom varje organisations- och informationssituation i någon mån är unik. Då man gör en

⁴¹ Petroff, Petra: *En informationsgranskning vid Borås Stads äldre- och handikappomsorg vid kommunal Centrum*, 2003:60f.

⁴² Information Mapping är en grafisk metod för att undersöka informationsbehov och informationsanvändning inom ramarna för ett informationssystem. Huvudsakligen handlar information mapping om att identifiera informationsresurser inom en organisation, men metoden har en mängd olika angreppssätt som varierar från systemanalystekniker till metoder för att identifiera enskilda informationsresurser (Ellis, D. m.fl. : "Information Audits, Communication Audits and Information Mapping : A Review and Survey", 1993:149).

⁴³ Buchanan, Steven och Gibb, Forbes: "The Information Audit: An Integrated Strategic Approach", 1998:39f.

informationsauditering är det därför viktigt att metoden anpassas till auditeringens mål och syften och det kan ofta vara nödvändigt att kombinera olika metoder för att uppnå dessa, något jag också tagit fasta på i mina tillvägagångssätt för studien.

Ett annat problem med den s.k. holistiska ansatsen till IM är just att den är holistisk. Davenport pekar själv på problemet att hantera och arbeta med många olika nivåer på en och samma gång. Man måste inte bara ha en god kunskap om olika arbetsmetoder, det kan även vara svårt att besluta vilken ände man ska börja i och exakt vilka aktiviteter och processer man ska studera. Det kan dessutom vara vanskligt att peka ut den verkliga orsaken och verkan då förändringar sker i organisationen.⁴⁴

5.3 Informationsauditering av SRK

I min undersökning kommer informationsauditeringen att vara vägledande och ske med utgångspunkt från informationsbevarande och informationsåtervinning. Jag kommer således inte att göra en fullständig auditering, utan istället fokusera på att utvärdera funktionen bevarande och återvinning av information i organisationen. Auditeringen kommer att ske i tre steg med utgångspunkt från Ornas modell som beskrivs på s. 22:

1. Beskriva Röda Korsets organisation, verksamhet och verksamhetsmål samt undersöka dess organisationsstruktur och organisationskultur.
2. Identifiera och utvärdera både mänskliga och tekniska resurser för bevarande och återvinning av information.
3. Kartlägga informationsbilden på sex av huvudkontorets avdelningar: Hur verkar informationsflöden, vilka informationstyper bevaras och hur utnyttjas de resurser för informationsbevarande som finns tillgängliga?

⁴⁴ Davenport, 1997:29.

Själva undersökningsdelen syftar alltså till att ge svar på min tre första frågeställningar. Efter att ha utfört informationsauditeringen kommer jag att i uppsatsens slutdiskussion med utgångspunkt från studiens resultat och den forskning och holistiska teoriansats som redogjorts för i tidigare kapitel ge förslag på hur man kan förbättra organisationens informationsbevarande. Här fokuserar jag på min fjärde och sista frågeställning även om den också finns integrerad i undersökningsdelen.

Som framgår av auditeringsstegen kommer steg sex i Ornas informationsauditering att utelämnas, dvs. att räkna ut kostnaden för informationsanvändning och skötsel. Detta är naturligtvis något organisationen så småningom måste ta ställning till, men eftersom min auditering snarare syftar till att ge ett underlag för organisationens informationsbild och behov av bevarande och återvinning kommer inte denna aspekt att tas upp. Jag har dessutom valt att integrera punkt 2, 4 och 5 (resurser för informationshantering, vem som hanterar informationen och vilka tekniska hjälpmedel som finns för att hantera den) i Ornas modell i det andra steget och punkt 1 och 3 (vilken information som finns inom organisationen och hur den används) i det tredje.

Slutligen vill jag understryka att den redogörelse för informationsresurser och informationsbild som kommer i följande kapitel huvudsakligen bygger på hur informanterna i undersökningen upplever informationssituationen på SRK. Jag utesluter därmed inte att det existerar andra uppfattningar kring SRK:s informationssituation inom organisationen.

5.3.1 Tillvägagångssätt för informationsauditeringen

Som tidigare nämnts är informationsauditeringen en ganska bred och omfattande studie där man ofta både behöver olika typer av information och information från en mängd olika informanter. För att kunna undersöka de olika stegen i auditeringen krävs ofta en s.k. *triangulering*, dvs. en kombination av olika metoder. Jag har valt att kombinera intervjuer med en form av enkät/blankett.

Syftet med intervjuerna var dels att få en bild av de olika aktiviteter som sker på de olika avdelningarna och vilka typer av information man handskas

med, dels att få en uppfattning om SRK:s organisationskultur och organisationsstruktur. Sist ville jag även se hur arkivering och informationsbevarande fungerar rent konkret på de olika avdelningarna. Intervjuerna var relativt strukturerade med frågor som organiserades i olika teman (se bilaga 1 och 2). Vissa frågor formulerades som väldigt konkreta (exempelvis då jag bad de arkivansvariga beskriva arkiveringsförfarandet på sin avdelning), andra, mer abstrakta frågor kring exempelvis organisationskultur och attityder kring informationshantering försökte jag formulera genom att konkretisera vissa typer av situationer (hur man exempelvis kommunicerade med anställda på andra avdelningar, huruvida man uppmuntrades att dela med sig av information osv.). Kring varje intervjufråga formulerade jag några följd- eller ”back-up”-frågor som hjälp för mig själv i själva intervjusituationen. Intervjuerna genomfördes på SRK:s huvudkontor och varje intervju pågick mellan 30 och 60 minuter.

Enkäten gjordes som en dokumentinventeringsblankett för varje avdelning. Vid utformandet använde jag mig av Bodins m.fl. verksamhetsanalys som nämns i kapitel 3.2.1. Verksamhetsanalysen utgår, som namnet antyder, från en studie av de olika aktiviteterna som förekommer i organisationen för att få en uppfattning om vilka olika informationstyper som existerar.⁴⁵ Informanterna fick beskriva sina huvudsakliga arbetsområden, vilka arbetsuppgifter som utfördes inom respektive arbetsområde och vilka dokument som bevarades i varje arbetsuppgift (se bilaga 3). Informanterna ombads även ange dokumentets medium, förvaringsplats och tidslängd för bevarande.

Inom organisationen har man utarbetat rutiner (som formuleras av de anställda), riktlinjer (som formuleras av ledningsgruppen) och policier (som formuleras av styrelsen) för organisationens verksamhet som står att läsa på SRK:s intranät. Jag även valt att komplettera undersökningen med ett urval av dessa styrdokument då jag anser att dessa dokument kan bidra med att ge en bild av ledningens syn på organisationen.

⁴⁵ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:kap. 4.

5.3.2 Urval

Det första steget i undersökningen var att intervjua SRK:s arkivarie. Det är ganska självklart att arkivarien är en viktig informant som kan bidra med information om arkivets struktur och innehåll liksom de arkiveringsrutiner man har inom organisationen. Denna intervju syftade även till att identifiera ”information gatekeepers” på varje avdelning, alltså dem som har en god bild av avdelningens informationstyper och informationsflöden. Detta resulterade i att jag intervjuade de arkivansvariga på de avdelningar som av arkivarien upplevdes som ”problematiska” med avseende på informationsbevarande, dvs. där informationsbilden framstod som oklar. Dessa avdelningar var: Generalsekreterarens stab, Personalavdelningen, Kommunikationsavdelningen och verksamhetsavdelningarna Frivillighet och föreningsutveckling, Folkrätt och flykting och Katastrof och beredskap.⁴⁶ Intervjuerna med de arkivansvariga var viktiga för att få en förståelse för informationsflödet mellan avdelningarna och arkivarien och hur de arkivansvariga fungerar i egenskap av informationsresurser. Tanken med att intervjua de arkivansvariga var även att få en bild av de olika informationstyperna på avdelningarna och hanteringen av dessa ur ett bevarandeperspektiv.

Vid intervjuerna med de arkivansvariga framgick att dessa inte alltid hade en fullständig kunskap om vilka informationstyper som förekom på respektive avdelning. Lösningen blev att dela ut dokumentinventeringsblanketten till andra nyckelpersoner inom avdelningen. Dessa nyckelpersoner fungerade som samordnare eller projektledare för de olika verksamheterna på avdelningarna. Utöver respektive arkivansvarig på varje avdelning fick en person på Generalsekreterarens stab, fem personer på verksamhetsavdelningen Folkrätt och flykting samt tio personer på Kommunikationsavdelningen fylla i blanketten. Tanken var att avdelningen för Hälsa och social trygghet också skulle ingå i undersökningen, men då alla svar från denna avdelning uteblev beslöt jag att utesluta Hälsa och social trygghet från undersökningen. Endast en

⁴⁶ Förutom den arkivansvarige på Generalsekreterarens stab intervjuades även SRK:s planeringssamordnare som finns i staben, men som har något skilda arbetsuppgifter från de övriga.

av de tillfrågade informanterna på Hälsa och social trygghet svarade överhuvudtaget och uppgav att hon inte hade tid att fylla i enkäten.

Av de blanketter som skickades till de övriga 16 informanterna besvarades sju. Tre av informanterna hade inte möjlighet att besvara enkäten, men beskrev istället sina arbetsuppgifter och bevaranderutiner via e-post eller telefon. En av informanterna uppgav att inget bevarande skedde i hennes arbetsuppgifter. Den låga svarsfrekvensen bidrog till att min undersökning tyvärr inte kunde bli så extensiv och omfattande som jag önskat. Tänkbara orsaker till det låga deltagandet kommer att diskuteras i kapitel 9.

Urvalet av informanter i min undersökning gjordes alltså enligt snöbollsmetoden, en informant ”rekommenderade” en annan osv. Rent reliabilitetsmässigt skulle det varit mer tillfredställande att låta varje anställd göra en dokumentinventering, men jag insåg ganska snart att en sådan undersökning skulle bli alltför tids- och arbetskrävande. Jag anser ändå att de nyckelpersoner jag valde ut till följd av sina arbetsuppgifter är väl insatta i respektive avdelnings verksamhet och därför kunde ge en god bild av avdelningens informationsbild.

6. SRK:s organisation

En viktig del i informationsauditeringen är att göra en inledande bakgrundsundersökning av organisationen. De faktorer jag har valt att ta upp är organisationsmål, organisationsstruktur och organisationskultur. Enligt Orna är dessa faktorer nödvändiga att studera för att förstå hur organisationen förhåller sig till information, hur informationen används och hur organisationsmiljön påverkar informationsflödena.⁴⁷ Man kan säga att det handlar om att urskilja ett ledningsperspektiv på organisationen, dvs. undersöka hur organisationens övergripande ”syfte” definieras.⁴⁸

6.1 Organisationens mål och verksamhet

I SRK:s stadgar står att läsa:

Föreningen Svenska Röda Korset ska förhindra och lindra mänskligt lidande, skydda liv och hälsa, skapa respekt för människovärdet, främja ömsesidig förståelse och vänskap samt verka för samarbete och varaktig fred mellan alla folk.⁴⁹

Som framgår av citatet är SRK en humanitär organisation som arbetar för att lindra och förhindra mänskligt lidande. Enligt SRK:s hemsida bygger arbetet i Sverige på att fungera som ett komplement till samhällets olika skyddsnät där arbetet baseras på frivilliga insatser.⁵⁰ Tillsammans med 184 andra Rödakors-

⁴⁷ Orna, 1990:40.

⁴⁸ Powell, 2003:185.

⁴⁹ Stadgar för föreningen Svenska Röda Korset gällande från 2006-01-01, Kap. 1:1. Svenska Röda Korsets hemsida: http://www.redcross.se/Rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=I_Sverige_test&docid=8EEFEA94F037D977C12570FF0042ED14&menu0=2&menu1=1, 2007-02-12.

⁵⁰ Svenska Röda Korsets hemsida: http://www.redcross.se/rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=om_rk&docid=F75D9EAA19A29FA2C12570D6005094A3&size=&menu0=2, 2007-01-10.

och rödahalvmåneföreningar runt om i världen arbetar SRK inom fyra områden: Att främja organisationens grundprinciper och humanitära värderingar, att bistå vid katastrofer, att bygga upp beredskap inför katastrofer samt att arbeta med hälsa och social omsorg i lokalsamhället.⁵¹ SRK arbetar dessutom internationellt i samarbete med de andra nationella föreningarna med exempelvis katastrofhjälp och stöd för hälso- och sjukvård (såsom bekämpning av HIV) i utsatta regioner runt om i världen. På det lokala planet arbetar SRK via de lokala föreningarna både med stöd till utsatta grupper i samhället och med utbildningar och informationskampanjer kring Röda Korsets humanitära värderingar.

6.2 Organisationsstruktur

Organisationsstrukturen bygger på hur olika individer och enheter inom organisationen interagerar och koordinerar sina arbetsuppgifter för att uppnå organisationsmålen.⁵² I motsats till en platt organisation kan en hierarkisk och trögrörlig organisationsstruktur försvåra både organisationens målförverkligande och anpassningsförmåga till sin miljö.⁵³ Genom att kartlägga organisationens struktur ökar förståelsen för de informationsflöden som verkar inom den och hur dessa påverkar informationshanteringen i organisationen.

På internationell nivå finns dels Internationella rödakorskommittén (ICRC) i Genève som är själva ursprungsorganisationen och som arbetar med att skydda och hjälpa offren i väpnade konflikter, dels Internationella rödakors- och rödahalvmånefederationen (också i Genève) som samordnar hjälpinsatserna från de 185 nationella föreningarna.⁵⁴ SRK har ungefär 280 000 medlemmar varav ca 40 000 arbetar som frivilliga inom verksamheterna i de 1 500 lokalföreningarna. Lokalföreningarna – kretsarna – samordnas via tio

⁵¹ Svenska Röda Korsets hemsida:

<http://www.redcross.se/rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=varlden&docid=01D1B262177860D7C125710200562F50&size=&menu0=2&menu1=2>, 2007-01-10.

⁵² Henczel, 2001:30.

⁵³ Orna, 1995:36-38.

⁵⁴ Internationella Röda Korsets organisation, Svenska Röda Korsets hemsida:

<http://www.redcross.se/Rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=varlden&docid=A398E7ED8EE1FB1CC1256DD3005A4F4D&menu0=2&menu1=2>, 2007-03-08.

geografiskt indelade regioner. Det finns ett hundratal anställda runt om i landet som har till uppgift att stödja och samordna arbetet i lokalorganisationerna. SRK leds centralt av Centralstyrelsen. Den utses vart tredje år vid Riksstämman som är SRK:s högsta beslutande organ. Huvudkontoret i Stockholm biträder Centralstyrelsen och företräds av Generalsekreteraren.⁵⁵

Huvudkontoret har ungefär 150 anställda som arbetar på tio olika avdelningar. Fyra av avdelningarna är verksamhetsavdelningar och fem administrativa stöдавdelningar. De fem stöдавdelningarna är Personalavdelningen, Administrationsavdelningen, IT-avdelningen, avdelningen för Fastigheter och inköp samt Kommunikationsavdelningen. De fyra verksamhetsavdelningarna består av Folkrätt och flykting, Katastrof och beredskap, Hälsa och social trygghet samt Frivillighet och föreningsutveckling. Utöver dessa finns även Generalsekreterarens stab som fungerar som stöd till högsta ledningen.⁵⁶

Stöдавdelningarna arbetar med administrativt stöd för tjänstemännen på både huvudkontoret och i regionerna. Man tar exempelvis fram rutiner och riktlinjer för arbetet i organisationen och bistår med råd och praktisk hjälp. Regionerna ger i sin tur stöd till lokalföreningarna.

Verksamhetsavdelningarna representerar var och en de olika verksamheter som bedrivs i lokalföreningarna ute i landet, men även verksamheter som bedrivs internationellt såsom exempelvis katastrofhjälp eller familjeåterförening. Dessa avdelningar har till uppgift att samordna respektive verksamhet på lokal, regional och central nivå. Vad gäller verksamhetsavdelningarna kan man säga att verksamhetsstrukturen huvudsakligen är projektinriktad. De olika verksamhetsavdelningarna arbetar med projekt både över avdelningsgränserna och mellan huvudkontoret, regionskontoren och de lokala föreningarna. Många projekt såsom katastrofhjälp och föreningsutveckling, LISA (Lokalt Internationellt Samarbete), sträcker sig

⁵⁵ Svenska Röda Korsets Organisation. Svenska Röda Korsets hemsida:

http://www.redcross.se/Rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=I_Sverige_test&docid=67CFB64868E5642CC12570FB0036DA9E&menu0=2&menu1=1, 2007-03-01.

⁵⁶ De fyra utelämnade avdelningarna i min undersökning är IT-avdelningen, avdelningen för Fastigheter och inköp, Administrationsavdelningen samt verksamhetsavdelningen Hälsa och social trygghet.

även över den internationella organisationen. Just den projektorienterade strukturen på verksamheten är enligt Powell ett utmärkande drag för utvecklingsorganisationer och NGO:s där man ofta arbetar med komplexa frågor och där den här typen av arbetssätt tillåter att man blandar olika typer av kompetenser under en (ofta) tidsbegränsad period. Ett problem med en projektorienterad verksamhetsstruktur är att det ofta tenderar att uppstå ett ”glapp” mellan organisationen och projektet. De som är involverade i projektet blir inte riktigt en ”del” av organisationen och ofta försvinner medarbetare efter en tid och med dem även deras kunskap. Det kan också uppstå oklarheter kring projektets status i förhållande till den övriga organisationen och den mer permanenta verksamheten.⁵⁷

I slutet av 1990-talet beslöt SRK att förändra sin organisationsstruktur i syfte att skapa en mer horisontell och enhetlig organisation. Dels reducerades de många distrikten till ett fåtal regioner, dels delades verksamheten upp i stöd- respektive verksamhetsområden. Resultatet blev att många ”mellanchefer” försvann och att de högsta cheferna fick ett större ansvarsområde. En annan följd var även att flera av sekreterar-/assistenttjänsterna försvann och att var och en av de anställda numera sköter sin egen administration. En av informanterna menar att systemet till följd av detta blivit trögrikligt eftersom cheferna får ta många frågor som skulle kunna delegeras till anställda under dem.⁵⁸ Ett annat resultat av omorganisationen är att vissa delar av verksamheten inom några av avdelningarna har flyttats över till andra avdelningar, vilket inneburit vissa problem vad gäller bevarande av verksamhetsspecifik information. Detta har även skapat problem i arkivförfarandet inom dessa verksamheter. Sedan 2000 är dessutom SRK en enda organisation administrativt – tidigare fungerade de lokala organisationsenheterna autonomt.

Den här typen av frekventa omorganisationer är också, som framgår av forskningen kring utvecklingsorganisationer, något av ett kännetecken för dessa organisationer. Powell menar att förändringar i organisationens struktur hänger ihop med behovet att anpassa sig till en föränderlig extern kontext där nya ”hot”

⁵⁷ Powell, 2003:52.

⁵⁸ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.

eller katastrofer genererar nya agendor för organisationerna.⁵⁹ Nackdelen med alltför omfattande omstruktureringar av organisationen är att man, som i det projektorienterade arbetssättet, riskerar att förlora delar av det organisatoriska ”minnet”.

6.3 Organisationskultur

Organisationskultur kan definieras som ”den gemensamma verklighetsuppfattning som organisationsmedlemmarna har” och därför ”en verkande kraft som befrämjar eller hämmar deras målrealisering.”⁶⁰ Organisationskulturen utgör ramarna för organisationens informationsbeteende (det sätt på vilket individer inom organisationen betraktar och hanterar information) och kan vara öppen eller sluten, internt eller externt fokuserad osv. Den kan ta sig i uttryck av en preferens för en viss typ av informationskanaler eller ett motstånd mot en viss typ av teknologiska hjälpmedel, men påverkar även hur information flödar inom organisationen (vertikalt eller horisontellt) och hur man hanterar informationsöverflöd. Davenport menar att organisationer där man delar med sig av information har en högre grad av produktivitet och att man måste se till att kommunicera information på ett sådant sätt att rätt person använder den och på så sätt undvika informationsöverflöd.⁶¹

Sex av de tio som intervjuades anser att organisationskulturen på SRK:s huvudkontor är avdelningsspecifik. Man pekar bl.a. på att arbetsförfarandet på avdelningarna fungerar olika vad gäller exempelvis avdelningsmöten och gemensam informationshantering och att riktlinjer och rutiner för organisationens verksamhet implementeras olika bra på de olika avdelningarna. Dessutom menar man att den varierande organisationskulturen mellan centrala avdelningar och regioner bidrar till att samordningen mellan dem ibland upplevs som problematisk.⁶²

Två av de arkivansvariga uppger att de tycker att den interna informationsspridningen fungerar bra och att man får lagom mycket

⁵⁹ Powell, 2003:52.

⁶⁰ Flaa, Paul: *Introduktion till organisationsteori*, 1995:69.

⁶¹ Davenport, 1997:84, 92.

⁶² Intervju med planeringssamordnare, 2007-02-13.

information från de andra avdelningarna.⁶³ Man har även från ledningens sida valt att satsa mer på den interna kommunikationen då man planerar att förbättra organisationens intranät. Det verkar alltså finnas en vilja till att skapa en god kommunikation och informationsspridning från ledningens sida och, som Davenport pekar på, en vilja att dela med sig av organisationens information, vilket är något som bör påverka organisationens produktivitet i positiv riktning.

Organisationens inriktning bidrar förmodligen också till att forma organisationskulturen. Arbetsbördan och arbetstempot på huvudkontoret kan stundtals vara högt, vilket naturligtvis påverkar arbetsklimatet:

Eftersom det är en katastroforganisation kommer saker över en plötsligt och att-göra-listan ökar hela tiden, man ser aldrig att man avslutar någonting [...] Människor som jobbar i organisationen har ett driv – man är här av en anledning och det kan därför vara svårt att säga nej [då arbetsbördan blir alltför stor].⁶⁴

Då Powell talar om de krav på flexibilitet och anpassningsförmåga som ställs på utvecklingsorganisationer som verkar i en global kontext nämner han att det bl.a. bidrar till ett behov av att åstadkomma så mycket som möjligt med så lite finansiella medel som möjligt.⁶⁵ Detta kan säkert vara en faktor som även påverkar arbetsvillkoren för de anställda på SRK och följaktligen en bidragande orsak till att de ibland upplever en oförmåga att fullgöra sina arbetsuppgifter på ett tillfredställande sätt. I ett sådant arbetsklimat är det inte så konstigt att allt ”extraarbete” såsom administration och informationshantering nedprioriteras till följd av tidsbrist och att de anställda upplever en frustration över att inte kunna utföra dessa arbetsuppgifter eller att de överhuvudtaget läggs till de ordinarie arbetsuppgifterna.

Sammanfattning: Organisation

SRK:s organisationsmål består i att lindra mänskligt lidande och fungera som ett komplement till samhällets skyddsnät. Arbetet sker dels via lokala

⁶³ Intervju nr 3 med arkivansvarig, 2007-02-13; Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.

⁶⁴ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.

⁶⁵ Powell, 2003:52.

föreningar (kretsar) i Sverige, men man arbetar även på internationell nivå i samarbete med andra nationella RK-organisationer.

SRK styrs av Riksstämman genom den valda Centralstyrelsen. Riksstämmans beslut implementeras genom SRK:s Generalsekreterare och de anställda inom organisationen som utgör stöd till de frivilliga medarbetarna. Huvudkontoret består i sin tur av fyra verksamhetsavdelningar och sex stöдавdelningar. Verksamhetsavdelningarna representerar de olika verksamhetsdelar som bedrivs lokalt, nationellt och internationellt, medan stöдавdelningarna fungerar som ett administrativt stöd för verksamhetsavdelningarna och regionerna. Arbetet inom verksamhetsavdelningarna bedrivs huvudsakligen i olika projekt. Under de senaste tio åren har olika omorganiseringar som syftat till att skapa en mer horisontell organisation genomförts inom SRK.

Huvudkontorets organisationskultur upplevs av informanterna som heterogen och avdelningsspecifik. Många av informanterna menar dessutom att arbetsklimatet ofta är stressigt och i samband med detta upplever man att man överbelastas med arbetsuppgifter. Detta beror sannolikt på den uppfattning som råder både inom och utanför organisationen att man ska uppnå så mycket så möjligt med så lite resurser som möjligt, något som enligt Powell är typiska drag för utvecklings- och biståndsorganisationer. Trots detta verkar det finnas en viss medvetenhet hos ledningen om vikten av en god kommunikation och informationsspridning inom organisationen, även om denna medvetenhet ännu inte riktigt avspeglas i den nuvarande informationshanteringen.

7. Resurser för informationsbevarande

Vid en utvärdering av informationsresurserna inom en organisation är det viktigt att studera hur effektivt resurserna används och vilka resurser som tillmötesgår vilka informationsbehov hos användarna. Med resurser avses här både mänskliga, materiella och teknologiska resurser.

7.1 Arkiv

Arkivets formella funktion kan uttryckas i tre punkter: 1. Fungera som ett arbetsverktyg/arbetsmaterial för organisationen 2. Tillhandahålla historiskt forskningsmaterial som speglar samhällsutvecklingen 3. Tillhandahålla historiskt material som bl.a. kan användas i marknadsföringssyfte.⁶⁶

Det finns varken någon organisationspolicy eller några riktlinjer för hur arkivet ska fungera och, i egenskap av ideell organisation, har man inte heller några lagstiftade förpliktelser vad gäller arkivering (förutom vissa ekonomiska redovisningskrav och krav på korrekt hantering av sekretessbelagda uppgifter). De enda direktiven för arkivarbetet är de rutiner arkivarien själv utarbetat. Tanken är att en arkivansvarig på varje avdelning ska se till att arkiveringen utförs enligt dessa rutiner. Vanligtvis sker arkivering i huvudkontorets centrala arkiv ungefär en gång per år för varje avdelning, men ofta upplever arkivarien (beroende på avdelning) att arkiveringen inte går rätt till, att man exempelvis bara ställer ned pärmar i arkivet utan att lägga ned dem i arkivkartonger eller att personal som slutar bara lägger ned allt material i en kartong utan att sortera det. Det material som samlas i huvudkontorets centrala arkiv överförs sedan vart femte år till Riksarkivet. Sammanfattningsvis kan man alltså säga att även

⁶⁶ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

om det finns rutiner för arkiveringen efterföljs de inte alltid i praktiken. Ett annat problem är att de anställda på avdelningarna inte alltid vet vad som ska sparas och att man inte gjort en gallringsplan.⁶⁷

Arkivets struktur följer allmänna arkivskemat. Strukturen – dvs. arkivförteckningen – upplevs både av arkivarien och vissa av avdelningarnas arkivansvariga som ålderdomlig och dåligt anpassad till organisationens verksamhet. De olika namnbytena på avdelningarna som skett under de senaste åren försvårar dessutom arkiveringen eftersom dokumenten sorteras efter avdelningarnas namn och därför blir svåra att hitta.⁶⁸ Därutöver hanterar de olika avdelningarna olika typer av dokument och information, vilket gör att man skulle behöva utarbeta en avdelningsspecifik arkivstruktur. Arkivarien uttrycker ett önskemål om ett professionellt arkivförteckningsprogram (arkivförteckningen görs nu i Word), men understryker att det är svårt att avgöra vad man ska investera i för typ av programvara. Framförallt upplever arkivarien behovet av ett arkiveringsprogram som möjliggör arkivering i elektronisk form.⁶⁹

Arkivarien konstaterar att de anställda sällan eller aldrig efterfrågar några dokument från Riksarkivet eller huvudkontorets centrala arkiv. Verksamhetsavdelningen Folkrätt och flykting letar ibland efter flyktingärenden och ibland efterfrågas gamla protokoll. En av de arkivansvariga påpekar att arkivet i första hand används av assistenterna på respektive avdelning och att det i stort sett bara är de och arkivarien som känner till arkivstrukturen.⁷⁰ De anställdas behov av att *återvinna* information verkar alltså inte handla om det material som finns i arkivet. Då är snarare det externa behovet av historiskt material – som exempelvis SRK:s insatser vid en viss katastrof eller andra uppgifter kring katastrofer, regioner och projekt vid olika tidpunkter – större.⁷¹ En av de arkivansvariga anser att de anställdas behov av att återvinna information från det centrala arkivet minskat i och med

⁶⁷ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

⁶⁸ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

⁶⁹ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

⁷⁰ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.

⁷¹ Intervju med arkivarie, 2007-01-31.

möjligheten att lagra information elektroniskt.⁷² Detta tyder på att arkivet i allt mindre utsträckning fungerar som ett arbetsredskap för de anställda. Bodin m.fl. menar att risken då man hanterar olika elektroniska informationstyper (ofta i olika filformat) är att man matar arkivhyllorna med utskrifter och att den information som samlas i det gemensamma arkivet därför blir fragmentiserad eftersom man förlorar sådan information som inte går att överföra till papper.⁷³

7.2 Arkivarie

Arkivarien har det övergripande ansvaret för arkiveringen inom organisationen, administrerar det centrala arkivet i kontorsbyggnaden och skickar arkivmaterial till Riksarkivet var femte år. I arkivariens arbetsuppgifter ingår även att utbilda övrig personal i arkivering och att utgöra ett stöd för dessa genom att exempelvis hjälpa till att skapa en arkivförteckning för varje avdelning. Vidare fungerar arkivarien som en registrator, dvs. registrerar delar av inkommande intern och extern post i en databas – en form av diarieföring, fast utan lagtvång – och vidarebefordrar sådant som måste besvaras till respektive avdelning. Arkivarien svarar även på frågor som rör organisationens historia från allmänhet och journalister, skriver artiklar på föreningsnätet och ansvarar för historieföremål inom organisationen. Ett framtida projekt som också ligger inom arkivariens ansvarsområde är att digitalisera organisationens bildarkiv. Sammanfattningsvis kan man säga att arkivariens uppgift både är att sköta den löpande arkiveringen och att tillgängliggöra SRK:s historia.⁷⁴

Sedan ett år tillbaka omfattar arkivariens arbetsuppgifter en heltidstjänst. Arkivarien själv menar att krav från revisorer och från bidragsgivare, såsom exempelvis Sida, på bättre dokumentation från organisationens sida har bidragit till att motivera ledningen till att satsa mer på arkivfunktionen och skapat utrymme för arkivariens heltidstjänst. Man upplevde dessutom ett behov av att förbättra hanteringen av post för att få en bra kontakt med den övriga organisationen och allmänheten. Arkivarien anser dock att fokus för hennes

⁷² Intervju nr 2 med arkivansvarig, 2007-01-13.

⁷³ Bodin, Sahlén och Sjögren: 2000:43.

⁷⁴ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

tjänst snarare ligger på diarieföring än på arkivering.⁷⁵ Arkivarien upplever även att det är svårt att motivera de anställda att utföra arkivering: ”Ingen vill göra det, då får man hålla på och tjata. Ett ganska vanligt problem för arkivarier.”⁷⁶

7.3 Arkivansvariga

På varje avdelning finns en arkivansvarig som ansvarar för att arkiveringen blir utförd. Det är även den arkivansvariges uppgift att se till att bevarandeplanen för respektive område följs. I bevarandeplanen tas upp vilka handlingar som förekommer i verksamheten och beskriver vad som ska hända med dem.⁷⁷ Arkivarien har tagit fram rutiner för hur bevarandeplanen ska utarbetas och dessa inbegriper att: 1. Bestämma vilken del av organisationen planen ska omfatta 2. Inventera vilka handlingar som förekommer i verksamheten 3. Fastställa handlingarnas inbördes samband och betydelse 4. Systematisera och sammanställa det insamlade materialet 5. Informera övrig personal. Arkivarien påpekar att en handlings- och gallringsplan för varje avdelning och en lista på sådant som man sparar är avgörande för en fungerande arkivering. De flesta avdelningar har någon typ av ”närarkiv”, dvs. ett mindre arkiv på avdelningen för att förvara sådant som efter en tid aningen förflyttas till huvudkontorets centrala arkiv eller gallras bort. Det är i första hand de arkivansvariga som ansvarar för att organisera närarkivet.

Bodin m.fl. understryker vikten av att ha ett väl fungerande system av arkivansvariga eller arkivombud då det i en större organisation inte är möjligt för arkivarien att själv hantera all informationsbevaring.⁷⁸ För att denna delegering ska fungera är det viktigt att skapa ett nätverk med de arkivansvariga och att sporra intresset för arkivering genom exempelvis internutbildningar. På SRK:s huvudkontor har ingen av de arkivansvariga själva valt den rollen. Oftast har arkivansvaret automatiskt lagts på respektive assistent eller administratör på varje avdelning. I praktiken är fyra av de sex

⁷⁵ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

⁷⁶ Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.

⁷⁷ *Arkivering vid huvudkontoret – handbok*, <http://192...>, 2007-01-16.

⁷⁸ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:81.

arkivansvariga osäkra på vad deras uppdrag är och har inte tagit del av arkivariens riktlinjer och endast tre av de sex avdelningarna har någon form av bevarandeplan. Två av de arkivansvariga anser dock att arkiveringen och vad som ska arkiveras inte är något problem.⁷⁹ En av de arkivansvariga uppger att förändringarna i organisationsstrukturen bidragit till att försvåra arkiveringen och att det är svårt att inordna visst material i arkivstrukturen.⁸⁰ Ingen av de arkivansvariga upplever arkivering som någon prioriterad syssla och upplever intresset för arkivering hos övriga anställda som lågt. De flesta av informanterna menar att tiden helt enkelt inte räcker till för att på ett tillfredställande sätt utföra den här typen sysslor.⁸¹

7.4 Databaser och andra elektroniska resurser för informationsbevarande

Det finns idag ingen resurs för informationsbevarande av organisationens elektroniska material som motsvarar det pappersbaserade arkivet. Det mesta av materialet som bevaras elektroniskt av informanterna bevaras i det elektroniska arbetsrummet *Quickplace*, i den gemensamma mappen G på fileservern, på organisationens intranät eller i någon av de olika databaserna. Vid intervjuerna med informanterna fick jag intrycket av att många ansåg att deras arbete försvårades till följd av att dessa dokument förvaras på olika ställen. Man nämner bl.a. att vid vissa statistiska sammanställningar krävs det att man sammanför data från olika databaser manuellt, något som är rätt tidsödande.

Organisationens informations- och kommunikationstekniska verktyg går under samlingsnamnet RKnet. Det består bl.a. av Lotus Notes, den plattform där de anställda har tillgång till sin e-post, kalender och de databaser de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter (verksamhetsplanerings- och verksamhetsutvärderingsdatabasen är ett exempel på en databas som används

⁷⁹ Intervju nr 3 med arkivansvarig, 2007-02-13, Intervju nr 6 med arkivansvarig, 2007-02-05.

⁸⁰ Intervju nr 2 med arkivansvarig, 2007-02-13.

⁸¹ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07, Intervju nr 4 med arkivansvarig, 2007-02-14, Intervju nr 5 med arkivansvarig, 2007-02-21, Intervju nr 6 med arkivansvarig, 2007-03-05.

av alla avdelningar). Utöver Lotus Notes finns även andra stora IT-system såsom organisationens ekonomisystem.⁸²

SRK:s intranät, som utvecklats i Lotus Notes, innehåller information till de anställda och länkar till vissa gemensamma verktyg. Vid sidan av intranätet finns även ett föreningsnät för organisationens medlemmar som är uppbyggt på ett liknande sätt. De som arbetar som frivilliga har, liksom de anställda, tillgång till vissa typer av verktyg. För närvarande håller man på att utveckla intra- och föreningsnätet så att det ska bli mer användarvänligt. I stort sett alla intervjuade är missnöjda med intranätet som det ser ut idag. Man menar bl.a. att det är svårt att hitta inom det, att det finns för mycket information, att det finns för många undernivåer, att det inte finns några sökfunktioner, att det är svårt att veta var man ska lägga upp information osv.⁸³

I Lotus Notes finns även *Quickplace* som består av elektroniska arbets- och projektrum som olika parter över hela organisationen har tillgång till. Projektrummen är knutna till specifika projekt och öppnas på den användaransvariges begäran. Då projektet slutförs stängs projektrummet. Arbetsrummen används då arbetsuppgifter genomförs över organisationens gränser, alltså över olika avdelningar och regioner. Det finns även möjlighet för externa användare att delta. De olika projekt- och arbetsrummen bör alltså inte betraktas som någon resurs för långvarigt informationsbevarande och det är dessutom inte alla anställda som har tillgång till informationen.⁸⁴

Den gemensamma avdelningsmappen G på fileservern är till för att samla information som är av intresse för hela avdelningen. Det råder en stor variation i graden av användning av G på de olika avdelningarna. På många av avdelningarna är G svåränvänt till följd av en otydlig struktur. En av de arkivansvariga menar att strukturen på G har blivit konstig då anställda kommit och gått på avdelningen och inte rensat upp efter sig i den gemensamma mappen.⁸⁵ För att G ska kunna utnyttjas effektivt av de anställda på de olika avdelningarna krävs alltså en struktur på undermapparna som utarbetats efter

⁸² E-post från anställd på SRK:s IT-avdelning, 2007-05-02.

⁸³ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07, Intervju nr 2 med arkivansvarig, 2007-02-13, Intervju nr 3 med arkivansvarig, 2007-02-13, Intervju nr 5 med arkivansvarig, 2007-02-21.

⁸⁴ E-post från anställd på SRK:s IT-avdelning, 2007-02-05.

⁸⁵ Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.

avdelningens behov och som alla följer. En av informanterna uppger att på hennes avdelning hamnar ”allt som man inte vet vart det ska vara” på G, något som naturligtvis inte underlättar återvinningen av information i mappen.⁸⁶ Det är därför viktigt att alla på avdelningen är överens om vad mappen ska innehålla.

Sammanfattning: Resurser för informationsbevarande

De resurser för gemensamt informationsbevarande som finns tillgängliga inom organisationen är dels arkivet, arkivarien och de arkivansvariga för varje avdelning, dels de elektroniska informationsbevaranderesurserna. Arkivets funktion kan sägas vara tredelad: för det första syftar det till att återspegla samhällsutvecklingen och organisationens historia, för det andra används det i marknadsföringssyfte och för det tredje fungerar det som ett arbetsredskap för de anställda. Av dessa tre funktioner upplevs den historiska uppgiften som viktigast. Arkivariens uppgift är att samordna huvudkontorets arkivering, sköta dess diarieföring samt att tillgängliggöra det historiska materialet som finns i arkivet. De arkivansvariga har till uppgift att samordna arkiveringen på respektive avdelning.

De flesta av de elektroniska informationsbevaranderesurserna såsom intra- och föreningsnätet, de elektroniska projekt- och arbetsrummen i Quickplace samt olika typer av databaser samlas under plattformen Lotus Notes, men innefattar även de avdelningsspecifika mapparna G på fileservern och andra system såsom organisationens ekonomisystem. På flera av avdelningarna upplevs G som rörigt och ostrukturerat, vilket ofta beror på att innehållet gallras alltför sällan. Även intranätet (som för närvarande håller på att förnyas) menar man fungerar otillfredställande till följd av otydlig struktur och överskådlighet. De avdelningar som använder sig av Quickplace verkar vara positivt inställda till denna bevaranderesurs. Flera av informanterna upplevde uppsättningen av olika informations- och kommunikationsverktyg som lite

⁸⁶ Intervju nr 5 med arkivansvarig, 2007-02-21.

överskådlig och menade att sammanställningen av information från olika resurser för informationsbevarande försvårar arbetet.

8. Informationsbild på de sex avdelningarna

Jag har här valt att redogöra för informationsbilden på varje avdelning genom att först beskriva avdelningens verksamhet och hur informationsflödena mellan själva avdelningen och organisationen/den externa miljön verkar. Genom att visualisera informationsflödena hoppas jag kunna skapa en förståelse för avdelningens verksamhet och verksamhets-specifika information. Vidare redovisas de olika typerna av information som bevaras i avdelningens verksamhet och på vilket sätt dessa förvaras, alltså hur avdelningen utnyttjar de resurser för informationsbevarande som står till förfogande.

Informationsbilden för respektive avdelning bygger – då inte annat anges – på intervjuerna och den dokumentinventeringsblankett som utformats för min studie. Som tidigare nämnts har svarsfrekvensen vad gäller blanketterna varit rätt låg, detta gäller i första hand verksamhetsavdelningarna. Sammanställningen av vissa avdelningars informationstyper är därför inte fullständig, något som markerats under själva tabellen.

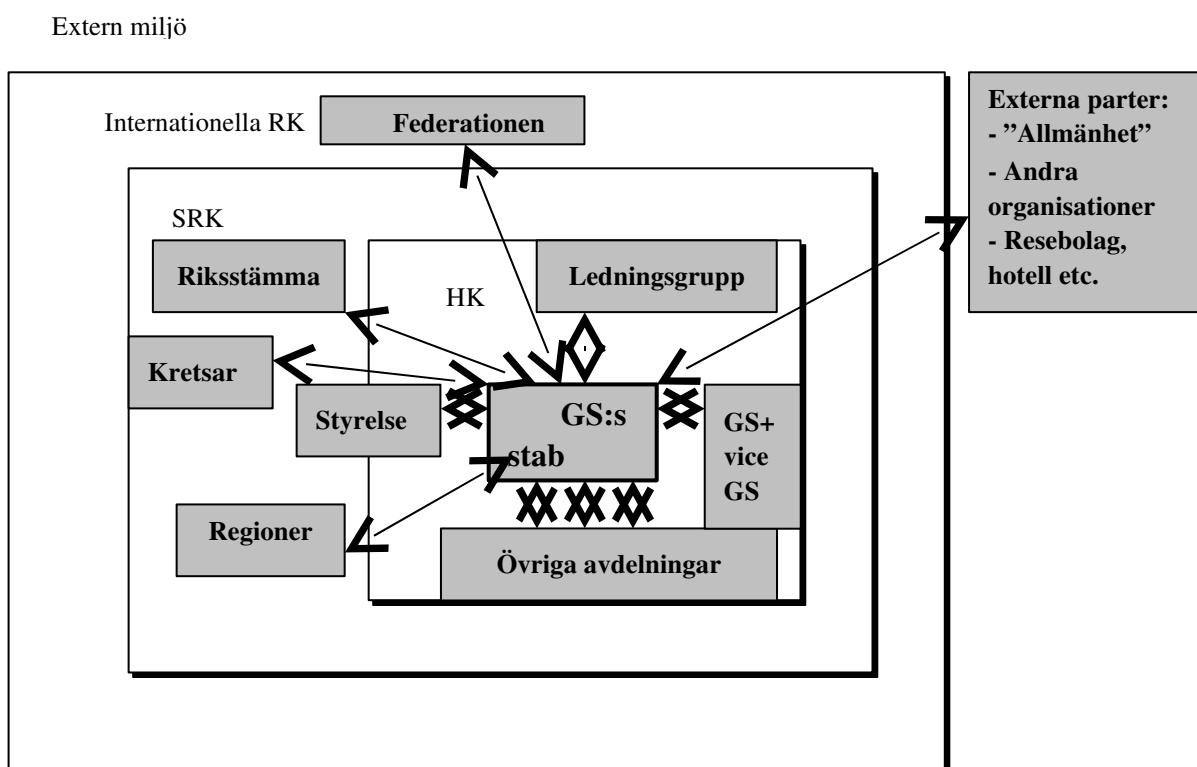
Vissa typer av dokument såsom verksamhetsplaner, ekonomiska redovisningar, fakturor och andra typer av ”obligatoriska” dokument har inte angetts av alla avdelningar, men dessa hanteras alltså av alla avdelningar på ett systematiserat sätt i gemensamma databaser som administreras av organisationens stöдавdelningar.

8.1 Generalsekreterarens stab

8.1.1 Informationsflöden

Generalsekreterarens stab har till uppgift att stötta administrativt, samordna, planera och följa upp generalsekreterarens (GS) och centralstyrelsens arbete. Till stor del består arbetet av planering och av att ta fram arbetsunderlag för GS samt riktlinjer och direktiv för organisationen som helhet. Generalsekreterarens stab fungerar som en stödavdelning, vilket innebär att man huvudsakligen arbetar med att stödja och administrera organisationens övriga verksamhet. Med utgångspunkt från dessa arbetsuppgifter skulle man kunna illustrera informationsflöden till och från avdelningen på ett liknande sätt:

Fig. 2: Informationsflöden till och från Generalsekreterarens stab



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige och planeringssamordnare

HK = Huvudkontoret, SRK = Svenska Röda Korset, RK = Röda Korset

Som framgår av bilden löper informationsflödena (pilarna) till och från avdelningen både inom huvudkontoret, mellan huvudkontoret och den nationella och internationella RK-organisationen liksom mellan avdelningen och den externa miljön. Generalsekreterarens stab fungerar lite som spindeln i nätet i och med att man arbetar med att stödja generalsekreteraren vars arbetsområden naturligtvis både löper över hela organisationen samt med den internationella organisationen och de externa parterna.

8.1.2 Informationstyper

I tabellen nedan har jag angett innehåll och informationstyp och bevarandebehov för den information som hanteras inom avdelningen:

Tab. 1: Informationstyper inom Generalsekreterarens stab

| Innehåll | Medium | Bevarandebehov |
|---|-------------------------|--|
| <i>Extern korrespondens:</i> Brev, E-mail, Fax | Papper, Elektroniskt | Kortsiktigt och i vissa fall långsiktigt |
| <i>Intern (inom SRK) korrespondens:</i> E-mail, Brev | Papper, Elektroniskt | Kortsiktigt och i vissa fall långsiktigt |
| <i>Remisser och yttranden</i> | Papper | Långsiktigt |
| <i>Arbetsunderlag</i> i samarbete med andra organisationer, SRK:s styrelse, Federationen, regionråd | Papper el. elektroniskt | Långsiktigt |
| <i>Protokoll:</i> Lednings- och styrelsemöten, Riksstämman och minnesanteckningar från chefsmöten | Papper, Elektroniskt | Långsiktigt (?) |
| <i>Planeringssamordning:</i> Verksamhetsplaner, planeringsdirektiv, projektdokumentation och utvärdering, medlems- och föreningsstatistik | Elektroniskt | Långsiktigt |

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarig och planeringssamordnare, dokumentinventeringsblankett från assistent på avdelningen

Vid en granskning av tabellen framgår att det mesta av den information som bevaras är vad jag skulle vilja kalla "formell" information. Med formell information menar jag att det finns något slags direktiv eller krav (ofta från en extern part) på att informationen ska bevaras på ett visst sätt. Protokoll,

remisser, verksamhetsplaner, vissa typer av utvärderingar eller projektdokumentation kan sägas utgöra olika typer av formell information. Det råder därför inte någon större oklarhet om vad som ska sparas vid hanteringen av formell information.

De flesta av informationstyperna sparas både elektroniskt (ofta kortsiktigt) och på papper (ofta långsiktigt). Endast en informationstyp – remisser – sparas enbart i pappersformat.

8.1.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

Som framgår av tabellen bevaras de dokument som kan definieras som ”formella” för en längre tid i organisationens arkiv. Man har däremot inte angett några dokument som bevaras under avdelningens gemensamma mapp G. Den arkivansvarige uppger att G inte riktigt fungerar så bra eftersom den är ostrukturerad och därför svår att hitta i. Med ett bättre fungerande G skulle man med fördel även kunna spara olika typer av arbetsunderlag elektroniskt och kanske på sådant sätt minska mängden dokument i närarkivet. Förflyttningen av innehållet i avdelningens närarkiv till det centrala arkivet i källaren, som sköts av den arkivansvarige, har inte skett sedan 2000. Avdelningens nuvarande arkivansvarige har själv aldrig utfört denna uppgift, men menar att det finns andra på avdelningen som arbetat där längre och därför vet hur det går till.

Vad gäller användningen av databaser med olika statistiska sammanställningar för organisationen, menar man att vissa databaser skulle behöva länkas ihop. Exempelvis är det ekonomiska redovisningssystemet separerat från andra databaser, vilket innebär att då man vill göra en utvärdering av en specifik verksamhet måste de ekonomiska uppgifterna sökas upp separat.⁸⁷ Som framgår av tabellen sparas verksamhetsplaner och till detta relaterad information enbart elektroniskt. Här har ett elektroniskt arkiv skapats för själva databasen där informationen bevaras.

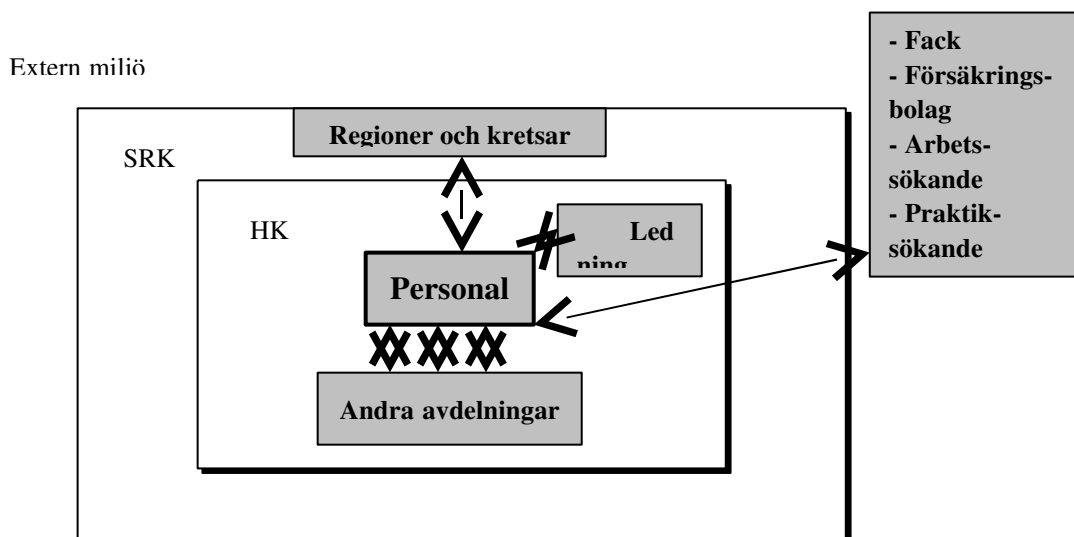
⁸⁷ Intervju med SRK:s planeringssamordnare, 2007-02-13.

8.2 Personalavdelningen

8.2.1 Informationsflöden

Personalavdelningens uppgift är att stötta organisationens chefer genom att sköta rekrytering, rehabilitering, tjänstledighet och sjukskrivning av personal. Vidare sköter man fackliga förhandlingar, man hanterar vissa försäkringar såsom rese- och frivillighetsförsäkring samt pensionslösningar och ITP. Avdelningen arbetar även med utredningar av anställda, med omplaceringar och med att ta fram statistik som rör de anställda. Informationsflödena löper mellan avdelningen och de andra avdelningarna inom huvudkontoret samt mellan avdelningen och vissa externa parter såsom arbetsökande och facket.

Fig. 3: Informationsflöden till och från Personalavdelningen



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige

HK = Huvudkontoret, SRK = Svenska Röda Korset, RK = Röda Korset

8.2.2 Informationstyper

Tab. 2: Informationstyper inom Personalavdelningen

| Funktion | Medium | Bevarandebehov |
|--------------------------------|---|--|
| Arbets- och praktikansökningar | Papper (praktikansökningar även elektroniskt) | 2-4 månader (sammanställning av praktikansökningar i 5 år) |
| SRK:s platsannonser | Elektroniskt | 10 år |

| | | |
|---|----------------------|---|
| Personalakter | Papper | 3 månader efter anställningen upphört/10 år |
| Uppgifter och statistik om personal | Elektroniskt | Gallras vart 3:e år/5 år |
| Lönerevision och statistik | Papper, Elektroniskt | 10 år |
| Arbetsmiljöstatistik, Arbetsmiljöplaner för regioner och avdelningar | Elektroniskt | 8 år/5 år |
| Pensionslösningar: Underlag, Fakturor | Papper, Elektroniskt | Vet ej Kopia på faktura sparas i 2 år |
| Fackliga förhandlingar: Minnesanteckningar, Protokoll | Papper, Elektroniskt | 10 år |
| Kopior på avtal | Papper | Efter aktualitet |
| Avdelningsspecifik information: Minnesanteckningar fr. avdelningsmöten, av avdelningen framarbetade policies/förslag till policies, Arbetsrutiner för personalavdelningen aktivitets- och årsplan | Elektroniskt | 3-5 år eller sparas till revidering |
| Verksamhetsplaner och Berättelser | | |

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige

Personalavdelningen är kanske den avdelning som upplevs som minst komplicerad vad gäller informationsbild och bevarande av information. Dels finns klara direktiv för hur bevarande ska ske av många dokument (exempelvis personalakter) och dels verkar det hos de anställda på avdelningen finnas en god kännedom om dessa direktiv. Att personalavdelningen dessutom är en av få avdelningar som utarbetat en handlings- och gallringsplan och där den arkivansvarige verkade ha förstått sitt uppdrag kan förmodligen sägas vara både orsak och bidragande faktor till att informationsbevarandet fungerar bra.

8.2.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

Förutom den information som måste bevaras på ett tillfredställande sätt ur en säkerhetsaspekt (såsom exempelvis personalakter och ansökningshandlingar) utnyttjas mappen G för förvaring av gemensam information i stor utsträckning. Enligt den arkivansvarige fungerar mappen G bra både vad gäller innehåll och

struktur och alla på avdelningen vet vad som ska sparas där. Den elektroniska informationsbevarandesurs som fungerar mindre bra, enligt den arkivansvarige, är själva personalsystemet. Eftersom statistiska uppgifter om personalen ej finns integrerade i systemet måste man ibland sammanställa viss information från olika informationsbevarandesressurser.

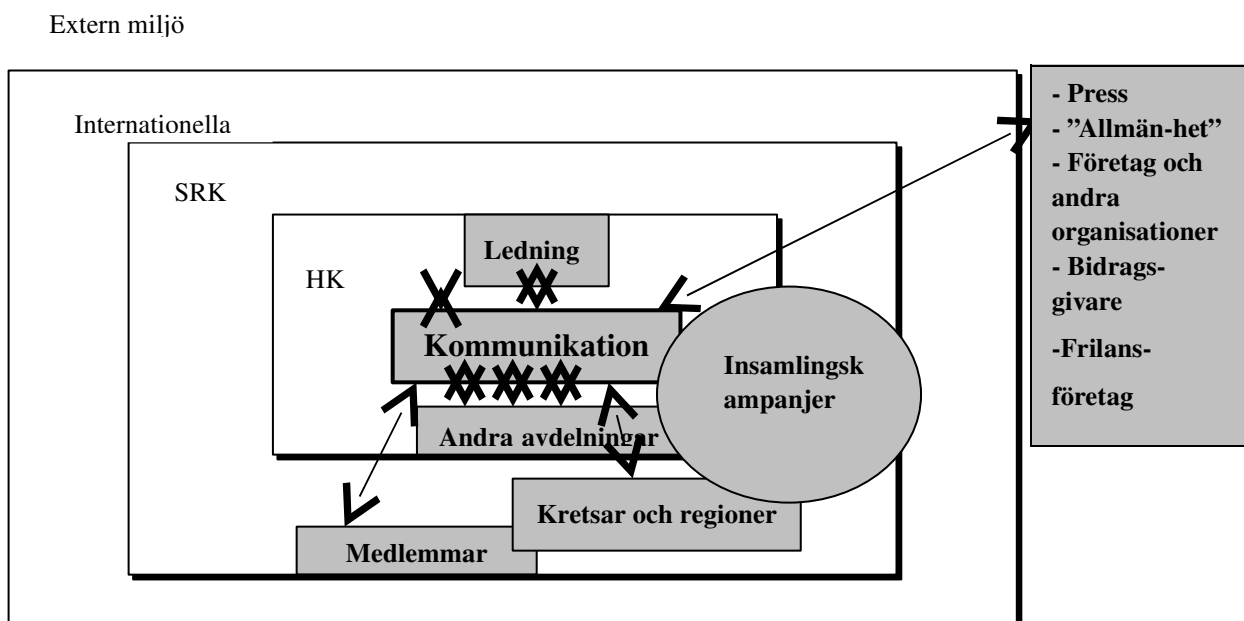
Överhuvudtaget verkar det finnas en medvetenhet på avdelningen och hos den arkivansvarige om vad som ska sparas och hur länge. Däremot uppger den arkivansvarige att man är lite osäker på vad som så småningom ska hamna i huvudkontorets centrala arkiv och sedan på Riksarkivet (eftersom den arkivansvarige är relativt nyanställd har ännu ingen förflyttning av informationsmaterial från avdelningen till det centrala arkivet skett).

8.3 Kommunikationsavdelningen

8.3.1 Informationsflöden

Kommunikationsavdelningen arbetar dels med insamling av finansiella medel såsom insamlingskampanjer, privat- och företagsgivande, arv och donationer som kommer till organisationen liksom informationsbidrag från Sida, dels med organisationens interna och externa kommunikation. Det senare innefattar intra- och föreningsnätet, hemsidan, medlemstidning, bilder och filmer, info (e-post till hemsidan), presskontakt och materialproduktion. I likhet med GS:s stab, verkar informationsflödena både externt och internt inom organisationen:

Fig. 4: Informationsflöden till och från Kommunikationsavdelningen



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige, telefonintervju med avdelningens bildredaktör samt dokumentinventeringsblanketter till sex nyckelpersoner på avdelningen

HK = Huvudkontoret, SRK = Svenska Röda Korset, RK = Röda Korset

Som framgår av flödeskartan är informationsflödena många och berör många parter. Exempelvis informationsbidraget från Sida samordnas över hela den nationella organisationens parter av kommunikationsavdelningen. Vidare sköter man kommunikationen både inom organisationen (via exempelvis föreningsnätet) och externt (via hemsida, presskontakt, osv.).

8.3.2 Informationstyper

Eftersom verksamheten inom avdelningen är så pass varierad har jag här valt att redovisa de olika informationstyperna under den verksamhetsdel inom vilken de ingår.

Tab. 3: Informationstyper inom Kommunikationsavdelningen

| Verksamhetsdel | Innehåll | Medium | Bevarandebehov |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|---|
| Informationsbidrag från Sida | Material kring utbildning- och utvärderingsseminarier | Papper, Elektroniskt | Långsiktigt |
| | Fakturor | Papper, Elektroniskt | Minst 10 år ? |
| | Dokumentering kring måluppfyllning | Papper, Elektroniskt | 10 år (krav från Sida) |
| | Korrespondens med Sida/övr. SRK | Papper, Elektroniskt | Inom ansökningsperioden |
| | Avtal, ansökningar och redovisningar | Papper, Elektroniskt | 10 år (krav från Sida) |
| | Redovisningsrapport | Papper, Elektroniskt | 10 år (krav från Sida) |
| | Svar från Sida ang. redovisningsrapport | Elektroniskt | 10 år (krav från Sida) |
| Verksamhetsplanering och utvärdering | Årsuppföljning för kommunikationsverksamheterna inom SRK | Elektroniskt | Långvarigt |
| | Kvartalsvis uppföljning | Elektroniskt | Långvarigt |
| | Material från kommunikations- och planeringsdagar | Elektroniskt | Långvarigt |
| | Årsbok och relaterat material | Papper, Elektroniskt | Sparas enligt föreliggande praxis |
| Arv och donationer | Korrespondens | Papper, Elektroniskt | Vet ej |
| | Mottagna handlingar | Papper, Elektroniskt | Vet ej |
| | Registrering av mottagna handlingar | Elektroniskt | Permanent |
| | Minnes- och hyllningsbrev | Papper, Elektroniskt | Permanent |
| Medlemstidning | Läsarkontakter | Papper, Elektroniskt | 1 mån - långvarigt |
| | Frilanskontakter | Papper, Elektroniskt | 2 mån - långvarigt |
| | Artiklar och bilder | Elektroniskt | Permanent |
| | Färdig tidning | Papper, Elektroniskt, Digitalt | Permanent |
| Info | Post rörande allmänna frågor om organisationen | Elektroniskt | Fn sparas allt på obestämd tid |
| Foto och film | Digitala bilder/filmer | Elektroniskt | Långvarigt |
| | Diabilder | Elektroniskt | Långvarigt |
| | Videofilmer | VHS-format | Långvarigt |
| | TV-inspelningar | VHS-format | Långvarigt |
| | Ej inscannade originalbilder | Papper | Långvarigt |
| | Avtal | Papper, Elektroniskt | Långvarigt |
| Världens barn | Informationsmaterial, kampanjdokumentation, korrespondens, mötesprotokoll etc. | Papper | Sparas sedan 2002, förmodligen tills det att kampanjen avslutas |

| | | | |
|--------------------|---|----------------------|--------|
| Materialproduktion | Informations-, kampanj-, marknadsförings- och utbildningsmaterial | Papper, Elektroniskt | Vet ej |
|--------------------|---|----------------------|--------|

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige, telefonintervju med avdelningens bildredaktör samt dokumentinventeringsblanketter till sex nyckelpersoner på avdelningen (observera att uppgifter om informationsbevarande kring organisationens presskontakt, kampanjer samt hemsida ej finns med, enligt uppgift sker inte heller något dokumentbevarande i samband med samordning av organisationens intra- och föreningsnät)

8.3.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

Avdelningen har inget gemensamt närarkiv, däremot använder man i stor utsträckning G som gemensam informationsbevaranderesurs. En av de anställda på avdelningen påpekar dock att ”vi sparar (alldeles) för mycket i G, så att människor ofta har ingen aning vad där finns, fast det har blivit bättre.”⁸⁸ Elektronisk information som inte behöver vara tillgänglig för avdelningen sparas i första hand i mailboxen eller på den enskildes utrymme på fileservern. Vissa av delverksamheterna upplever ett behov av informationsbevaranderesurser som inte finns idag. Bl.a. anser man att det finns ett behov av att upprätta en arkivdatabas för de frågor som kommer in till hemsidan via e-post. Vad gäller bevarande av bilder scannas de foton som ej är digitala in och förvaras elektroniskt. Allt nytt bild- och filmmaterial är numera digitalt, men det finns fortfarande kvar VHS-filmer och ej inscannade foton. Ett problem med VHS-formatet (och så småningom även med CD-skivor) är att hållbarheten börjar försämrats.

Då det inte finns något närarkiv på avdelningen sparar de anställda istället pappersbaserad information i pärmar i sina egna bokhyllor och har själva ansvar för att tömma och fylla på i det centrala arkivet. Arkivering i det centrala arkivet verkar fungera högst varierande. En del anställda som inte har arbetat så länge inom organisationen har aldrig arkiverat och har dessutom en vag uppfattning om hur detta går till. Den person på avdelningen som har ansvar för arv och donationer efterlyser klarare direktiv för hur dokumentationen kring detta ska bevaras. Detta är speciellt nödvändigt då en gallring av det som finns i det centrala arkivet bör genomföras.

⁸⁸ E-post från anställd på kommunikationsavdelningen, 2007-03-08.

Eftersom ingen av de anställda på avdelningen hade tid eller möjlighet att påta sig uppdraget som arkivansvarig har man låtit uppdraget gå till en anställd på en annan stöдавdelning. Den arkivansvarige har dock endast till uppgift att utarbeta en arkiverings- och gallringsplan. Än så länge finns endast en preliminär arkiveringsplan. Den arkivansvarige betonar att arkivering bland de anställda på avdelningen görs i mån av tid, något det ofta råder brist på då alla har så mycket att göra.

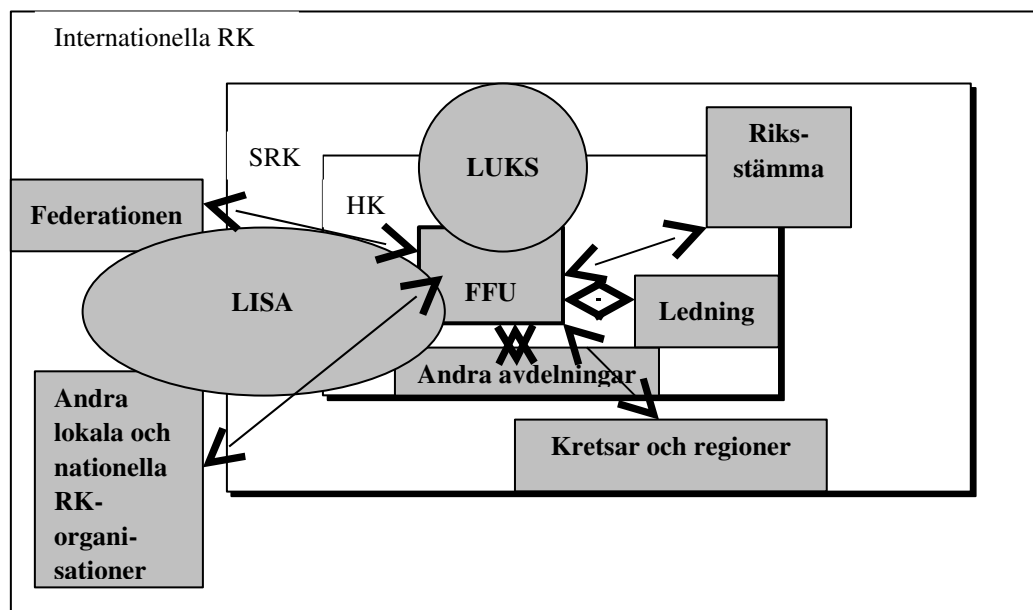
8.4 Avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling

8.4.1 Informationsflöden

Avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling arbetar med att långsiktigt stärka organisationens utveckling inom fyra områden: demokrati, resurser, kunskap och handlingskraft. Arbetet handlar bl.a. om utbildningssamordning, uppföljning och utvärdering av organisationens verksamheter, utveckling av Lokalt Internationellt Samarbete (LISA), att arrangera SRK:s riksstämma samt att förmedla medel för verksamhetsutveckling. Avdelningen arbetar både gentemot frivilliga som arbetar inom SRK:s verksamheter, medlemmar och anställda nationellt och gentemot RK internationellt.⁸⁹

⁸⁹ SRK:s Intranät: *Vi på avdelning Frivillighet och Föreningsutveckling*: <http://intraweb/RKNet/rkintra.nsf/webmain?readform&wiew=Handbok&docid1=B7C...>, 2007-01-31.

Fig. 5: Informationsflöden till och från avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige

8.4.2 Informationstyper

Tab. 4: Informationstyper inom avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling

| Innehåll | Medium | Bevarandebehov |
|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| Arbets- och informationsmaterial från Riksstämmor för varje år (1999, 2002, 2005) | Papper, Elektroniskt | Återanvänds för varje Riksstämma |
| Riksstämmeprotokoll inkl. motioner | Papper | Långvarigt |
| Material som produceras av avdelningen: utbildningsmaterial i RK-kunskap och medlemsutveckling, Kretshandboken, Frivillighandboken samt annat verksamhetsrelaterat informationsmaterial | Papper, Elektroniskt (till viss del) | Tills nytt material produceras |
| Verksamhetsberättelser | Papper, Elektroniskt | Långvarigt |
| Allmänna dokument som rör praktiska frågor på avdelningen | Papper | Långvarigt |
| Strategi 2010 från Federationen | Papper | Vet ej |
| Projektrelaterat material (från exempelvis LUKS) | Elektroniskt | Långvarigt |

| | | |
|---|--------------|--------|
| Anteckningar från olika typer av möten (avdelning, föreningsansvariga etc.) | Elektroniskt | Vet ej |
|---|--------------|--------|

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige

De flesta av informationstyperna som bevaras på avdelningen är pappersbaserade och man upplever inte att det är något problem med att bevara andra typer av medier än papper.

8.4.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

Avdelningen verkar ha ett fungerande G, även om den arkivansvarige upplever att undernivåerna börjar bli alltför många. Det elektroniska arbetsrummet Quickplace fungerar som en viktig mötesplats och informationsbevaranderesurs för de projekt som exempelvis LUKS (Lokala utsatthets- och kapacitetsstudier) som man arbetar med på olika nivåer av organisationen.

Det mesta som sparas gemensamt – som olika typer av arbetsunderlag – sparas dock i avdelningens närarkiv som den arkivansvarige administrerar. Det som sedan arkiveras i huvudkontorets centrala arkiv är i första hand material som producerats inom avdelningen. Man arkiverar inte korrespondens i någon större utsträckning och var och en sparar själva protokoll från avdelningsmöten.

8.5 Avdelningen för Folkrätt och flykting

8.5.1 Informationsflöden

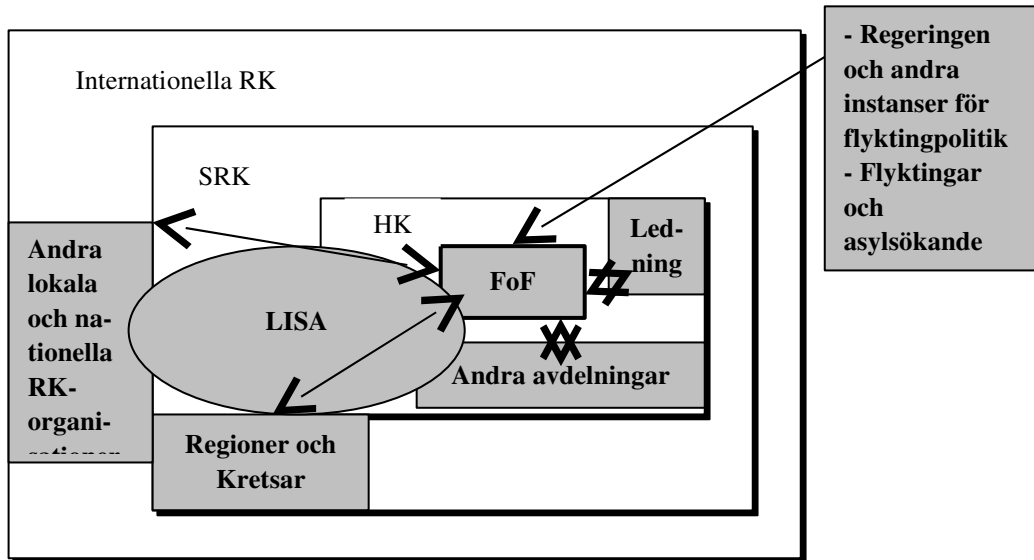
Folkrätt och flykting har till uppgift att samordna utbildningar och information om mänskliga rättigheter, internationell humanitär rätt, lätta vapen samt människor på flykt. Avdelningen arbetar även med stöd till asylsökande, påverkan av flyktingpolitik, efterforskningar för att hitta anhöriga som försvunnit i krig, andra konflikter eller naturkatastrofer samt hjälp till familjeåterförening. Man har dessutom på uppdrag från regeringen ansvar för att vid behov upprätta en nationell upplysningsbyrå (NUB).⁹⁰

⁹⁰ SRK:S intranät: *Vi på avdelning Folkrätt och Flykting*:

<http://intraweb/RKNet/rkintra.nsf/webmain?readform&wiew=Handbok&docid1=A23...>, 2007-01-31.

Informationsflödena verkar både horisontellt och vertikalt genom den nationella organisationen, liksom till och från den internationella organisationen och vissa externa parter.

Fig. 6: Informationsflöden till och från avdelningen för Folkrätt och flykting
Extern miljö



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige, telefonintervju med avdelningens kommunikatör, dokumentinventeringsblankett från ansvarig för NUB

8.5.2 Informationstyper

Tab. 5: Informationstyper inom avdelningen för Folkrätt och flykting

| Innehåll | Medium | Bevarandebehov |
|---|--------------------------------|---------------------------------|
| "Fakta"/bakgrundsinformation kring specifika länder/regioner, rättsliga processer, utbildnings- och informationsmaterial etc. | Elektroniskt | Långvarigt |
| Enskilda ärenden | Elektroniskt (tidigare papper) | 70 år för papper, elektroniskt? |
| Verksamhetsplaner, uppföljningar och budget | Elektroniskt | Långvarigt |
| Projektmaterial | Elektroniskt | Vet ej |
| För avdelningen specifika dokument: minnesanteckningar från möten, ansökningar om finansiella medel etc. | Elektroniskt | Ska gallras efter hand |
| Broschyrer och annat material som producerats på avdelningen | Papper | Långvarigt |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| <i>Material kring NUB:</i> Informationsmaterial/övning i registrering och rapportering/kommunikation med andra parter | Papper, Elektroniskt/Papper, Elektroniskt/Papper, Elektroniskt | Långvarigt/Vet ej/Långvarigt |
|--|--|------------------------------|

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige, telefonintervju med avdelningens kommunikatör, dokumentinventeringsblankett från ansvarig för NUB. I tabellen ingår inte verksamhetsdelarna Folkrätt, Stöd till asylsökande eller Flyktingpolitiska frågor

Den information som bevaras är nästan uteslutande elektronisk. För exempelvis enskilda ärenden finns det klara direktiv för hur bevarande ska ske (i alla fall sådant som berörs av personuppgiftslagen). Sådant information som man visserligen arbetar med på avdelningen men som man vet arkiveras på annat håll (exempelvis remisser som Generalsekreterarens stab ansvarar för) sparas inte. Korrespondens sparas i mycket liten utsträckning.

8.5.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

”Känsliga” handlingar (som exempelvis rör specifika flyktingärenden) sparas inte, men i och med att man arbetar elektroniskt med sådan information finns det nu möjlighet att lägga in sekretess i ärendet. Ärenden hanteras alltid enligt personuppgiftslagen. Quickplace används i stor utsträckning av avdelningen även om mycket av den information som finns där även finns tillgänglig på avdelningens G. Man har planer på att använda Quickplace i större utsträckning för fler projekt. På den gemensamma mappen G bevaras ”delad” information och den har enligt den arkivansvarige en något sånär fungerande struktur, men det gallras inte tillräckligt i det material som finns där. G används i olika stor utsträckning beroende på person, men det verkar som om mer och mer av den information som tidigare fanns på det individuella utrymmet på fileservern har kommit att hamna på G.

Den arkivansvarige upplever att arkivet har en väl fungerande struktur för enskilda ärenden (som numera bevaras elektroniskt) men inte för annat material och menar att arkivet idag är viktigt ur historisk synpunkt men att det inte fyller någon annan funktion eftersom all information sparas elektroniskt. Det skulle dessutom bli alltför tidskrävande att sköta ärendearkivering manuellt då det handlar om så pass många ärenden. Avdelningen har följaktligen inte

något riktigt närarkiv och det finns ingen formell struktur för annat som ska sparas. Sedan 2000 har inget arkiverats förutom pappersakter till ärenden som förberetts för arkivering. Den arkivansvarige upplever det som viktigt att få klarhet i hur den elektroniska hanteringen av enskilda ärenden ska se ut på längre sikt.

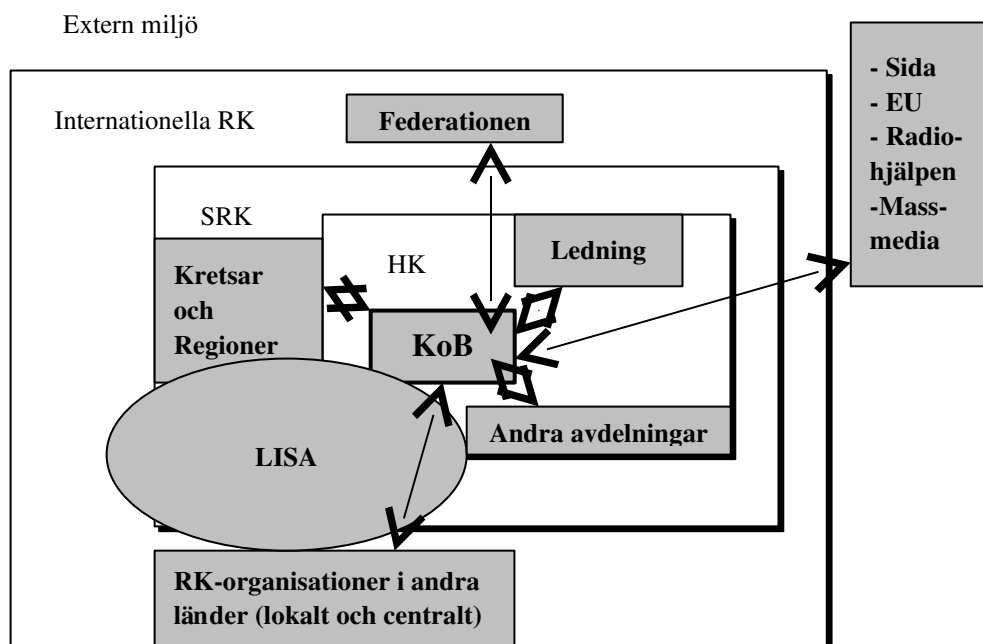
8.6 Avdelningen för Katastrof och beredskap

8.6.1 Informationsflöden

Verksamheten inom avdelningen riktar sig mot samordning av katastrofhjälp och katastrofberedskap. Avdelningen tar emot katastrofappeller (rörande exempelvis naturkatastrofer eller brist på fungerande sjukvård i konfliktdrabbade regioner) från internationella RK och bereder sedan ett svar på appellen där man anger vad man avser att göra och hur mycket resurser som ställs till förfogande. Resurserna samlas antingen in via kampanjer som drivs av lokalföreningarna eller söks av bidragsorganisationer såsom SIDA. När insatsen kommer till en viss region eller ett visst land följs den upp av en sakkunnig på avdelningen som även informerar och sköter kontakter med externa parter.

Avdelningen samarbetar både ”nedåt” med den lokala organisationen via informations- och insamlingskampanjer och ”uppåt” med den internationella organisationen via samordning av katastrofhjälp. Vidare har man även kontakt med externa finansiärer som Sida och EU liksom andra samarbetsorganisationer och media.

Fig. 7: Informationsflöden till och från avdelningen för Kris och beredskap



Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige

8.6.2 Informationstyper

Eftersom man inom avdelningen har relativt höga krav på verksamhetsdokumentation bevaras mycket i pappersformat som sedan arkiveras. Mycket av denna information sparas även elektroniskt för de anställdas eget bruk.

Tab. 6: Informationstyper inom avdelningen för Kris och beredskap

| Innehåll | Medium | Bevarandebehov |
|---|-----------------------|---|
| Avtal | Papper, Elektroniskt | Långvarigt |
| Korrespondens (inom och utanför organisationen) | Papper, Elektroniskt | Till viss del långvarigt |
| Projektdokumentation | Papper, ? | Långvarigt |
| Reserapporter | Papper, Elektroniskt | Långvarigt |
| Fakta kring länder, regioner, klimat etc. | Elektroniskt | Långvarigt med kontinuerlig uppdatering |
| Delegatrapporter | Papper, Elektroniskt? | Långvarigt |

Källa: Intervju med avdelningens arkivansvarige.

8.6.3 Utnyttjande av resurser för informationsbevarande

Uttryckliga krav från samarbetspartners (såsom exempelvis SIDA eller EU) har bidragit till att skapa klara arkiveringsrutiner för avdelningen. Det finns

dessutom en KoB-handbok som innehåller mallar, rutiner och anvisningar för de anställda gällande detta. Alla på avdelningen har själva ansvar för sin arkivering, vilket enligt den arkivansvarige dels beror på att det är en så pass stor avdelning att det skulle bli för mycket jobb för en enda person att utföra arkiveringen, dels på att det i första hand är de anställda som arbetar med informationen som vet vad som ska arkiveras och vad som ska gallras. Även om den arkivansvarige anser att reglerna för arkivering är väl förankrade bland de anställda på avdelningen är de inte alltid det finns tid för att utföra den eftersom det handlar om en så stor mängd information som ska arkiveras. Man uttrycker även en önskan om att ersätta den pappersbaserade arkiveringen med en elektronisk arkivering.

Den arkivansvarige understryker att arkiveringen inte bara är viktigt till följd av de krav som ställs av externa parter, den är även av historiskt och vetenskapligt intresse. Avdelningen får en hel del efterfrågningar om uppgifter kring olika naturkatastrofer som jordbävningar eller tsunamin liksom olika politiska grupper såsom Röda Khmererna.

Vad gäller elektroniskt bevarande av information upplevs G som lätt att använda och används följaktligen av hela avdelningen. Här bevarar man sådant som är intressant för de andra på avdelningen att ta del av såsom exempelvis reserapporter. Enligt den arkivansvarige används inte Quickplace inom avdelningens verksamhet.

Inom verksamheten är man även beroende av information som tillhandahålls av den internationella RK-rörelsen, Klimatinstitutet och FN.

Sammanfattning: Informationsbild

Hur man använder sig av de olika resurserna för informationsbevarande varierar mellan de olika avdelningarna beroende på vilken information som hanteras och i vilka arbetsuppgifter. De avdelningar som hanterar ”formell” information – mötesprotokoll, ekonomiska redovisningar, vissa typer av personakter, underlag som sparas till följd av specifika krav från uppdragsgivaren – har en delvis lättare uppgift att administrera denna

information då det för det mesta finns tydliga direktiv för hur sådant ska bevaras. Ofta är den här typen av information dessutom lätt att placera in i den existerande arkivstrukturen. Vissa avdelningar – såsom Folkrätt och flykting – arbetar nästan uteslutande med elektronisk information och man upplever därför att traditionell arkivering inte längre är relevant och efterlyser istället rutiner för hur en elektronisk arkivering/informationsbevarande ska skötas.

På i stort sett alla avdelningar upplever man att det inte finns tid till arkivering utöver de ordinarie arbetsuppgifterna. Kanske beror ointresset för bevarande även på att arkivering idag nästan enbart fyller en historisk funktion. Den information som behöver bevaras gemensamt för att man ska kunna utföra sina arbetsuppgifter sparas istället nästan uteslutande i elektronisk form. Dessutom behöver denna information ibland även vara tillgänglig från olika geografiska platser – vilket gäller för projekt som bedrivs mellan olika nivåer i organisationen – och då är det naturligtvis mest praktiskt att bevara den elektroniskt.

9. Slutdiskussion

Syftet med min uppsats har för det första varit att kartlägga SRK:s huvudkontors informationssituation ur ett informationsbevarandeperspektiv (informationstyper och resurser för informationsbevarande), för det andra att se på vilket sätt informationsbevarandet påverkas av SRK som organisation och slutligen att utvärdera informationsbevarandet med utgångspunkt från både de anställdas synpunkter och IM-teorier. I slutdiskussionen kommer jag att fokusera på den sista delen (med utgångspunkt från de två andra delarna) och presentera olika förslag för att förbättra organisationens informationsbevarande utifrån ett holistiskt perspektiv på IM. Detta innebär att man betraktar organisationen som en helhet och tar i beräkning alla de delar som kan påverka helheten (intern och extern miljö, tekniska och mänskliga resurser, organisationskultur osv.) då man skapar direktiv för organisationens informationsbevarande.

Eftersom jag under undersökningens gång haft vissa metodrelaterade problem och funderingar finns även anledning att diskutera informationsauditeringen som arbets sätt, vilket jag kommer att göra under en separat rubrik i slutet av kapitlet.

9.1 Förslag på förändringar i organisationens informationsbevarande

Då en informationsauditering syftar till att producera ett underlag för en framtida informationspolicy presenterar jag här med utgångspunkt från mina undersökningsresultat iakttagelser av organisationens informationsbevarande som det fungerar idag och några förslag på förändringar i organisationens

bevaranderutiner. Jag har valt att dela upp analysen i två delar: informationsbevarande inom organisationen i allmänhet och mer specifika anvisningar för ett långsiktigt informationsbevarande.

9.1.1 Allmänt om informationsbevarande inom SRK:s huvudkontor

Thomas H. Davenport menar att målet med IM är att skapa en positiv informationskultur inom organisationen genom att belöna ett "bra" informationsbeteende.⁹¹ Ett bra informationsbeteende kännetecknas, enligt Davenport, av att dela med sig av och föra vidare information inom organisationen på ett sätt som uppmuntrar rätt människor att ta del av den. Detta innebär att man inte bara delar med sig av information, utan även låter bli att dela med sig av den då detta inte är nödvändigt, dvs. man undviker att skapa ett ohanterligt informationsöverflöd. Grunden för att skapa ett bra informationsbeteende torde vara att utforma en informationspolicy där man från organisationens ledning formulerar organisationens syn på informationshantering och på vilket sätt information ska utnyttjas för att SRK ska nå sina organisationsmål.

Det är viktigt att understryka att man själva på avdelningarna (i samråd med arkivarie) måste komma fram till vad som ska bevaras och för hur lång tid. Vad jag kan bidra med är att ge riktlinjer för hur en sådan process ska gå till, vad man kan tänka på samt bidra med att kartlägga och förtydliga organisationens verksamhets- och informationsbild. Även om jag till följd av en låg svarsfrekvens på dokumentinventeringsblanketterna inte har kunnat göra en fullständig kartläggning av organisationens informationsbild och informationstyper, har jag däremot kunnat ge en bild av hur man använder sig av de olika informationsbevarandesresurserna på respektive avdelning.

Jag har valt att studera SRK i egenskap av humanitär frivilligorganisation. Det första man kan fråga sig är vilka förutsättningar för IM som finns och vad man bör tänka på då man implementerar en informationshanteringspolicy i den här typen av organisation. Som framgått av undersökningen präglas SRK av

⁹¹ Davenport, 1997:98f.

många av de drag som enligt Powell är utmärkande för dessa organisationer (på både gott och ont). Om man ser till organisationens externa miljö kan man konstatera att SRK verkar inom en miljö där det råder höga krav på flexibilitet och förmåga att anpassa sig till förändring. I egenskap av hjälporganisation är man beroende av att kunna handla snabbt och av att få rätt information i tid för att kunna prioritera och göra insatser där det mest behövs.

De krav som ställs på SRK från dess externa miljö påverkar i sin tur organisationens interna miljö och i förlängningen även dess informationsmiljö. Frekventa förändringar i organisationsstrukturen och hög rörlighet bland de anställda har exempelvis inverkat ogynnsamt på informationsbevarandet – arkiveringsstrukturer blir inaktuella och information och kunskap försvinner – även om det inte skulle behöva ske om arkiveringsrutinerna var enhetliga och väl förankrade i organisationen. En organisationskultur som av de anställda upplevs som splittrad försvårar dessutom informationshanteringen och i slutändan informationsbevarandet. Här är det viktigt att dels *förstå* att organisationskulturen varierar inom organisationen, dels att *arbeta* för att skapa en enhetlig organisation (vilket naturligtvis är lättare sagt än gjort), speciellt vad gäller kommunikation och bevarande och hantering av information, vilket i sin tur är en förutsättning för att kunna förankra och skapa förståelse för beslut som tas inom organisationen. Till viss del kan nog de brister i organisationens enhetlighet också härröras till organisationsverksamhetens innehållsliga bredd samt det faktum att organisationen verkar på många olika geografiska nivåer.

Situationen på SRK:s huvudkontor liknar i mångt och mycket den på det företag Alfsdotter och Lundin beskriver i *Dokumenthantering i en föränderlig organisation*. Trots att det handlar om två olika typer av organisationer, den förra en ideell icke-produktionsinriktad organisation och den senare ett vinstdrivet kommunalt aktiebolag, har man inom båda organisationer misslyckats med att ge ”legitimitet” åt arkivering, alltså förankra arbetsuppgiften på ett bra sätt i organisationen. Det handlar bl.a. om att arkivsamordnarna upplever att de inte hinner med dessa arbetsuppgifter inom ramen för sin tjänst, oförståelse eller ointresse från avdelningschefernas håll

och oklarheter kring hur arkiveringen ska gå till.⁹² Dessa faktorer bidrar till att arkiveringen fungerar högst varierande på de olika avdelningarna. Jag är benägen att hålla med Alfsdotter och Lundin om att fungerande arkivering och informationsbevarande bygger på att organisationens ledning förstår vikten av detta och förmår förankra denna förståelse i resten av organisationen. Att svarsfrekvensen på dokumentinventeringsblanketten blev så låg kan nog delvis bero på en låg prioritet av den här typen av arbetsuppgifter. Detta, i sin tur, kan tänkas bero på att många av de anställda upplever att deras tid inte räcker till för de arbetsuppgifter de förväntas utföra. Här är det viktigt att man från ledningens håll gör en avvägning i dialog med de anställda: hur mycket resurser är vi villiga att satsa på informationsbevarande (hur högt värderar vi det?) och vad måste vi kanske bortprioritera till förmån för det?

9.1.2 Specifika anvisningar för informationsbevarande

I samband med den IT-utveckling som skett under de senaste 20 åren har informationshantering kommit att handla mer och mer om elektronisk information och det pappersbaserade arkivet har kanske i viss mån spelat ut sin roll som arbetsredskap för de anställda inom organisationen. Men vare sig man har ett pappersbaserat arkiv eller ett elektroniskt arkiv krävs att man som organisation gör klart för sig vilken funktion arkivet ska ha. För att skapa en väl fungerande arkivering räcker det alltså inte bara att satsa mer resurser på arkivet, man måste även formulera syftet med arkivet och hur det kan bidra till att skapa en mer effektiv och produktiv organisation. Här handlar det om att anta ett holistiskt perspektiv för att förstå arkivets roll i organisationen och hur denna roll kan påverkas av de olika interna och externa faktorer som nämndes i föregående delkapitel.

När man uttryckt ett syfte med organisationens arkivering bör ledningen upprätta en arkivpolicy i samråd med arkivarien, vilket dels ger en signal till de anställda att arkivering är något som organisationen anser vara viktigt, dels ger arkivarien legitimitet att se till så att arkivpolicyn följs. Idag finns endast arbetsrutiner (som författas av de anställda) för arkiveringsarbetet på

⁹² Alfsdotter och Lundin, 2003:50f.

huvudkontoret, medan en policy (som godtagits av ledningen) skulle ge mer tyngd åt arkiveringsarbetet. Vidare bör man aktivt arbeta för att förankra arkivpolicyn bland de arkivansvariga som i sin tur får i uppdrag att utbilda de anställda på respektive avdelning i arkivering. Det är viktigt att skapa förståelse bland de anställda för arkivets roll i organisationen och få dem att inse att ett väl fungerande arkiv i det längre perspektivet kommer att gagna dem i deras arbete, något som i en organisation som SRK är speciellt viktigt då arkivering och andra typer av administrativa sysslor till följd av en föränderlig och stundtals hektisk och stressig arbetssituation tenderar att nedprioriteras. Sist, men inte minst, är en fungerande kommunikation mellan arkivarie, arkivansvariga och övriga anställda (vilket till viss del bygger på att ovanstående punkt uppfylls) avgörande för att skapa ett fungerande informationsbevarande. Här är det viktigt att använda kommunikationsvägar som når mottagaren och det kan vara mödan värt att från arkivariens sida boka in individuella möten med respektive arkivansvarig för att gå igenom och förklara syftet med arkiveringen. Jag vill dessutom understryka vikten av att vara konkret vad gäller ansvarsfördelning och riktlinjer för arkivering. Bland de arkivansvariga varierar graden av förståelse för arkivering och även om vissa har en känsla för vad som ska arkiveras är det ändå viktigt att dokumentera arkiveringsrutiner för varje avdelning för att få en god kontinuitet i arkiveringen.

Nästa steg blir att skapa eller förtydliga redan existerande riktlinjer för arkiveringen. Ett problem med att skapa riktlinjer för bevarande och gallring är att SRK – till skillnad från exempelvis statliga myndigheter som lyder under offentlighetsprincipen – inte har någon direkt lagstiftning kring bevarande att följa (förutom sekretesslagstiftning, arbetsgivarlagstiftning och bokförings- och taxeringslagstiftning⁹³). Organisationens arkiveringsriktlinjer borde i första hand innefatta upprättandet av en bevarande- och gallringsplan som utformas individuellt av varje anställd. Bodin m.fl. menar att den bör utgå från följande frågor: Vad är mitt återsökningsbehov? Vad är historiskt intressant att bevara (hur formulerar organisationens sitt historiska bevarandeintresse)? Finns någon

⁹³ E-post från SRK:s arkivarie, 2007-04-24.

lagstiftning att ta hänsyn till? Hur länge håller själva informationsbehållaren? Är det resursmässigt hållbart att bevara informationen?⁹⁴ Här vill jag även lägga till ”krav från externa parter” som styrande för organisationens bevarandebehov då exempelvis bidragsgivare såsom Sida ställer olika typer av dokumentationskrav på organisationen. Vidare kan Carol Coutures princip om att endast arkivera organiska, dvs. egenproducerade, dokument fungera som en utgångspunkt för gallring. Dokument som producerats på annat håll finns ju bevarade någon annanstans.⁹⁵ Det kan även finnas anledning att bevara verksamhetsspecifika handlingar, produktbeskrivningar, bokslut, årsredovisningar, vissa kontrakt och avtal, enkäter och analyser angående egen organisation, personalakter, stämмо- och styrelseprotokoll samt viss korrespondens för en längre tid.⁹⁶

Hur ska man då handskas med det pappersbaserade arkivets tillkortakommanden i dagens IT-samhälle? En del informationstyper, såsom vissa typer av elektronisk information, går inte att spara i arkivet, andra behöver bara bevaras för en kortare period eller vara mer lättillgängliga för de anställda. Även om man från organisationens sida fortfarande formulerar arkivets funktion som att det ska ”tillgodose det interna återsökningsbehovet samt ta hänsyn till verksamhetens behov av skydd och säkerhet. Arkiveringen ska även möjlig[g]öra senare tiders forskning i organisationens historia”, är det tydligt att fokus ligger på den senare delen och att det allt mindre handlar om de anställdas behov av arkivet i egenskap av arbetsverktyg.⁹⁷ Man kan dessutom fråga sig vad som händer med den historiska information som utgörs av elektroniskt material såsom exempelvis ljud- eller filmfiler och som inte kan bevaras i det befintliga arkivet.

Som jag ser det har man två alternativ: man kan antingen fortsätta att använda det befintliga arkivet för det material som finns i pappersformat och fortsätta att använda sig av de resurser för elektroniskt informationsbevarande som man använder idag för bevarandet och återvinningen av den elektroniska

⁹⁴ Bodin, Sahlén och Sjögren, 2000:68f.

⁹⁵ Couture, Carol: ”Is the Concept of Record Still Relevant in the Information Age?”, 1998:85.

⁹⁶ Bodin, Sahlén Sjögren, 2000:67.

⁹⁷ *Arkivering – rutiner inom SRK*, Röda Korsets styrdokument, <http://192.168.90.131/generellt/Styrdokument-ver2.nsf/d19dc55293ab47fec125680f0...>, 2007-01-18.

information som trots allt dominerar de informationstyper som hanteras av de anställda inom organisationen (Intranätet, gemensamma databaser, arbets- och projektrummen i Quickplace och den gemensamma mappen G på fileservern). Man kan, kort sagt, fortsätta att göra som man gör idag. Det andra alternativet är att införskaffa ett elektroniskt dokumenthanteringssystem som även fungerar som ett arkiv för elektroniska dokument och som existerar parallellt med det befintliga arkivet. Det är även tänkbart att man så småningom scannar in de pappersbaserade dokumenten som finns där och införlivar dessa i det elektroniska arkivet. Här måste man naturligtvis ta hänsyn till livslängden för olika bevarandeformat och vilka för- och nackdelar som finns med elektroniska bevarandemedier, något jag inte avser att gå in närmare på här.

Ett problem med att som idag använda olika typer av informationsbevarandesystem är att det blir oklart för användarna i vilket av systemen de ska hitta den information de söker efter. Ett annat problem är en bristande struktur i de resurser som används, som inom organisationens Intranät och många av avdelningarnas gemensamma mappar på fileservern. Ett tredje problem är att man måste söka information på många olika ställen för att lösa vissa arbetsuppgifter, vilket är fallet vid viss sammanställning av statistik då man måste hämta uppgifter från två eller flera ställen för informationsbevarande.

Ur den här synpunkten vore det naturligtvis bättre att införskaffa *ett* elektroniskt dokumenthanteringssystem inom vilket man både kan producera, kommunicera och bevara information. Problemet är att hitta ett som motsvarar organisationens rätt varierande behov. Man måste dels ta hänsyn till ett föränderligt verksamhetsinnehåll (kortare projekt, projekt som lyfts ur eller innesluts i andra projekt etc.) och hur detta påverkar strukturen för informationssystemen, men även se till att viss information finns tillgänglig för frivilliga och anställda på olika nivåer av organisationen (centralt, regionalt och lokalt). I likhet med många andra organisationer har man istället valt att själv ta fram många av de resurser som används för elektroniskt informationsbevarande. Fördelen med detta är att man dels kan "skräddarsy" systemen för organisationens verksamhet, dels själv utföra systemens underhåll.

Nackdelen är att det tenderar att skapas många olika system för att möta organisationens olika behov och att detta bidrar till en viss överskådlighet vad gäller informationshanteringen.

Studerar man de olika tabellerna i föregående kapitel ser man snart att informationstyperna varierar ganska mycket mellan olika avdelningar. Inom vissa avdelningar dominerar pappersbaserade dokument, medan andra avdelningar i första hand hanterar elektroniska dokument. Det är dock viktigt att understryka att de flesta av dessa dokument inte är beroende av ett specifikt medium, dvs. de kan bevaras både i pappersform och i elektronisk form. Att man väljer att spara dem i det ena eller andra mediet kan dels bero på att förutsättningarna för det är bättre (om avdelningen exempelvis har ett icke-fungerande eller ostrukturerat G och ett väl fungerande närarkiv är det naturligtvis mycket lättare att spara dokumentet i närarkivet där det är lättare att hitta det), dels på avdelningskulturen (hur man ”brukar” göra) eller den arkivansvariges preferenser.

9.2 Informationsauditering som arbetsmetod

Informationsauditeringen bör nog betraktas mer som riktlinjer än en konkret metod för att utvärdera informationshantering inom organisationer. Anledningen till detta är att organisationer är alltför olika vad gäller organisationskultur, struktur och verksamhet. Att informationsauditeringen utformats just för företag blir speciellt tydligt då man jämför företag med andra typer av organisationer där målet inte är vinstmaximering (åtminstone inte på samma sätt som inom företag), där man inte kan kartlägga en traditionell produktionskedja och där verksamheten är beroende av frivilliga insatser.

Informationsauditeringen är dessutom ett resurskrävande arbetssätt. För att få ett holistiskt perspektiv krävs ofta en kartläggning av hela organisationen med hjälp av en kombination av olika metoder. Det holistiska perspektivet gör det även svårt att utarbeta en metod i förväg eftersom det inte är helt lätt att veta i vilken ända man ska börja. I min undersökning växte metoden för att kartlägga informationsbild och organisationskultur fram allt eftersom i studien.

Ofta fick jag börja med att göra en intervju med en person bara för att ta reda på vem inom organisationen som kunde tillhandahålla den information jag behövde. Dessa typer av ovisshetsmoment var både frustrerande och tidskrävande. Även om den större delen av tiden gick åt till att kartlägga organisationens informationssituation lyckades jag inte få all information som jag ansåg vara nödvändig för att kartlägga respektive avdelnings informationssituation, vilket berodde på att få av de anställda som tilldelades dokumentinventeringsblanketten ansåg sig ha tid att fylla i den. Detta ser jag som ett problem som visserligen kan uppstå i på de flesta arbetsplatser men som förmodligen är speciellt utmärkande för den här typen av organisation där, som jag tidigare nämnt, resurserna är knappa och arbetsbördan på de anställda stundtals påfrestande. Här framgår även att informationsauditeringens resultat är beroende av förmågan hos auditören och organisationens ledning att förankra och skapa förståelse för nyttan av en informationsauditering i själva organisationen.

Det är dessutom mycket viktigt att ha ett väl avgränsat undersökningsområde för auditeringen. Jag valde i samråd med SRK:s arkivarie att avgränsa mitt urval till sju av de elva avdelningarna (en av avdelningarna föll bort under själva undersökningen eftersom ingen av informanterna var villiga att fylla i dokumentinventeringsblanketten). Rent tidsmässigt hade en ännu snävare avgränsning varit lämplig, men å andra sidan skulle undersökningen ur validitetsmässig synpunkt blivit mer trovärdig om jag studerat *hela* organisationen, vilket även skulle varit ett urval mer lämpat för det holistiska perspektiv jag valt som teoretisk grund för min uppsats. Nu fick jag istället nöja mig med att basera min undersökning av själva organisationen (kapitel 6) på de informanter som ingick i min undersökning, vilket skulle kunna innebära att jag gott miste om viktigt information från anställda på avdelningar som inte ingick i mitt urval. I viss mån kan detta sägas ha avhjälpits av att jag även använt mig av styrdokument som är ”representativa” för hela organisationen. Jag vill dock understryka att informationsauditeringen såsom jag genomförde den inte riktigt är tids- eller resursmässigt lämplig för en magisteruppsats.

De fördelar jag upplevde med att använda en ”fix och färdig” metod var att det gav en god överblick av olika faktorer som kan påverka informationshanteringen inom en organisation och dessutom bidrog till att skapa en bra struktur på undersökningen. Jag anser att den inledande undersökningen av organisationen är speciellt viktig eftersom den – även om den kan vara svår att operationalisera – bidrar med en grundläggande förståelse om varför organisationen och dess informationshantering fungerar som den gör. Här ser jag absolut en fördel med att auditören antingen kommer ”inifrån” organisationen eller redan från början har en god kännedom om organisationen ifråga.

10. Sammanfattning

Jag har valt att studera informationshantering (*Information Management*) inom utvecklingsorganisationer. Syftet med min uppsats har varit att undersöka hur det interna informationsbevarandet fungerar inom sex avdelningar på Svenska Röda Korsets huvudkontor. De frågeställningar jag utgått från är: Hur ser organisationens informationsbevarande ut idag? Vilka typer av information bevaras och hur? Vilka resurser finns tillgängliga för detta? Hur påverkas organisationens informationshantering av Röda Korsets organisationskultur och verksamhetsmål? Upplever de anställda inom organisationen att bevarandet av information skulle kunna förbättras och i sådant fall hur? Hur kan man förstå och eventuellt förbättra SRK:s informationsbevarande utifrån teorier och metoder inom Information Management?

Uppsatsens teoretiska utgångspunkt har varit den holistiska ansatsen inom IM-teoribildningen, dvs. att betrakta organisationens olika interna och externa miljöer som ett ”ekologiskt” system där olika delar i en helhet påverkar varandra. Uppsatsens teoretiska perspektiv har sedan varit vägledande för valet av metod.

För att undersöka informationsbevarandet inom Röda Korset har jag valt att använda mig av informationsauditering som metod. Informationsauditeringen har utförts i tre steg: 1. Undersökning av SRK:s huvudkontors verksamhetsmål, organisationsstruktur och organisationskultur 2. Kartläggning av huvudkontorets resurser för informationsbevarande 3. Kartläggning av informationsbilden på sex av huvudkontorets avdelningar.

Själva undersökningen delades sedan upp i tre kapitel där varje kapitel utgjorde ett steg i informationsauditeringen. Av undersökningen framgick att huvudkontorets verksamhet till stor del är projektinriktad inom de fyra

verksamhetsavdelningarna som i sin tur stöttas administrativt av de fem stöдавdelningarna och GS:s stab. Organisationskulturen kan beskrivas som avdelningsspecifik och i stort sett alla informanter i min undersökning upplever att arbetsklimatet på huvudkontoret är starkt färgat av ett högt arbetstempo, knappa resurser och höga krav på flexibilitet och anpassning. Vad gäller de informationsbevaranderesurser organisationen förfogar över upplevs arkivet och arkiveringsförfarandet av informanterna som otillfredställande till följd av en till verksamheten dåligt anpassad arkivstruktur, okunskap eller oklarhet kring riktlinjer för arkivering och tidsbrist. De elektroniska resurserna fungerar och används i varierande grad på de olika avdelningarna. Slutligen beskrevs organisationens informationsbild avseende informationsflöden, informationstyper och utnyttjande av informationsresurser. I stort sett hanterar alla avdelningar i första hand elektroniska dokument, men väljer att spara dem i olika format (papper eller elektroniskt) beroende på hur väl avdelningens närarkiv fungerar eller vilken vana man har av att hantera respektive format. Där elektroniska informationstyper var vanligast förekommande efterlystes riktlinjer för långsiktigt elektroniskt bevarande.

I slutdiskussionen gavs olika förslag till förändringar av informationsbevarandet på SRK:s huvudkontor både i allmänhet och specifikt vad gäller arkivet och det långsiktiga elektroniska informationsbevarandet. Framförallt framhölls vikten av att från ledningens sida ”erkänna” arkivering som en prioriterad aktivitet genom att i samarbete med arkivarien utarbeta en informationspolicy med tydlig ansvarsfördelning och direktiv för arkiveringen och informationsbevarande. Dessa direktiv bör utarbetas efter ett holistiskt perspektiv på informationsbevarande där olika externa och interna faktorer tas i beaktande.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material i författarens ägo

- Intervju med SRK:s arkivarie, 2007-01-31.
- Intervju nr 1 med arkivansvarig, 2007-02-07.
- Intervju nr 2 med arkivansvarig, 2007-02-13.
- Intervju nr 3 med arkivansvarig, 2007-02-13.
- Intervju nr 4 med arkivansvarig, 2007-02-14.
- Intervju nr 5 med arkivansvarig, 2007-02-21.
- Intervju nr 6 med arkivansvarig, 2007-03-05.
- Intervju med SRK:s planeringssamordnare, 2007-02-13.
- Telefonintervju med kommunikatör på SRK, 2007-03-14.
- Telefonintervju med bildredaktör på SRK, 2007-04-25.

Tryckt material

Elektroniskt material

Svenska Röda Korsets hemsida:

- Svenska Röda Korsets organisation:
<http://www.redcross.se/rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=varlden&docid=01D1B262177860D7C125710200562F50&size=&menu0=2&menu1=2>, 2007-01-10.
- Stadgar för föreningen Svenska Röda Korset gällande från 2006-01-01, Kap. 1:1. Svenska Röda Korsets organisation:
http://www.redcross.se/Rksf/sfdesign.nsf/main?openagent&Layout=L_Sverige_test&docid=8EEFEA94F037D977C12570FF0042ED14&menu0=2&menu1=1, 2007-02-12.

SRK:s huvudkontors intranät:

- *Arkivering – rutiner inom SRK:*
<http://192.168.90.131/generellt/Styrdokument-ver2.nsf/d19dc55293ab47fec125680f0...>, 2007-01-16.
- *Vi på avdelning Frivillighet och Föreningsutveckling:*
<http://intraweb/RKNet/rkintra.nsf/webmain?readform&wiew=Handbok&docid1=B7C...>, 2007-01-31.
- *Vi på avdelning Folkrätt och Flykting:*
<http://intraweb/RKNet/rkintra.nsf/webmain?readform&wiew=Handbok&docid1=A23...>, 2007-01-31.

E-post från anställd på SRK:s kommunikationsavdelning, 2007-03-08.

E-post från SRK:s arkivarie, 2007-04-24.

E-post från anställd på SRK:s IT-avdelning, 2007-05-02.

Övrigt material

Alfsdotter, Hillevi och Lundin, Helena (2003): *Dokumenthantering i en föränderlig organisation. En studie av arkivfunktionen i ett medelstort företag*, magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap, Bibliotekshögskolan, Borås.

Bodin, Sven; Sahlén, Tom och Sjögren, Carina (2000): *Dokumenthantering i företag och organisationer – en kvalitetsfråga*, Dokument och Arkiv nr 1. Folkrörelsernas arkivförbund: Näringslivets arkivråd, Stockholm.

Buchanan, Steven och Gibb, Forbes (1998): "The Information Audit: An Integrated Strategic Approach", *International Journal of Information Management*, Vol. 18, No. 1 (s. 29-47).

Buckland, Michel (1991): *Information and Information Systems*, Praeger, Westport.

Couture, Carol (1998): "Is the Concept of Record Still Relevant in the Information Age?" i *The Concept of Record: Report from the Second Stockholm Conference on Archival Science and the Concept of Record 30-31 May 1996*, Riksarkivet, Stockholm (s. 77-99).

Choo, Chun Wei (2002): *Information Management for the Intelligent Organization. The Art of Scanning the Environment*, Information Today, Medford, New Jersey.

Davenport, Thomas H. (1997): *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*, Oxford University Press, New York.

- Eaton, Jonathan J. och Bawden, David (1991): "What Kind of Resource is Information?", *International Journal of Information Management*, No. 11 (s. 156-165).
- Ellis, D. et al. (1993): "Information Audits, Communication Audits and Information Mapping : A Review and Survey", *International Journal of Information Management*, 1993:13 (s. 134-151).
- Flaa, Paul (1995): *Introduktion till organisationsteori*, Studentlitteratur, Lund.
- Henzel, Susan (2001): *The Information Audit: A Practical Guide*, Saur, München.
- Hjørland, Birger (2002a): "Epistemology and the Socio-Cognitive Perspective in Information Science", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53:4 (s.257-270).
- Hjørland, Birger (2002b): "Domain Analysis in information science. Eleven approaches – traditional as well as innovative", *Journal of Documentation*, Vol. 58, No. 4 (s.422-462).
- Huotari, Maija-Lena (2004): "Information Management" i Mäkinen, Ilkka och Sandqvist, Katja (red.): *Introduktion till informationsvetenskapen*, Tampere University Press, Tammerfors (s. 134-166).
- Hörfelt, Torbjörn (1998): "The Concept of Record – On Being Digital" i *The Concept of Record: Report from the Second Stockholm Conference on Archival Science and the Concept of Record 30-31 May 1996*, Riksarkivet, Stockholm (s. 67-74).
- Macevičiūtė, Elena och Wilson, T.D. (2005): "The development of the information management research area" i Macevičiūtė, Elena och Wilson, T.D. (red.): *Introducing information management. An information research reader*, Facet, London (s. 18-30).
- Olaisen, Johan (red.) (1993): *Information Management. A Scandinavian Approach*, Scandinavian University Press, Oslo.
- Orna, Elisabeth (1995): *Practical Information Policies*, Gower, Aldershot och Brookfield.
- Petroff, Petra (2003): *Information audit. En informationsgranskning vid Borås stads äldre- och handikappomsorg inom kommunal Centrum*, magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap, Bibliotekshögskolan, Borås.
- Powell, Mike (2003): *Information Management for Development Organisations*, Oxfam, Oxford.

Rowley, Jennifer (1998): "Towards a Framework for Information Management",
International Journal of Information Management, Vol. 18, No. 5 (s.369-
369).

Tabell- och figurförteckning

Tabeller

Tab. 1: *Informationstyper inom Generalsekreterarens stab*, s. 46

Tab. 2: *Informationstyper inom Personalavdelningen*, s. 48

Tab. 3: *Informationstyper inom Kommunikationsavdelningen*, s. 52

Tab. 4: *Informationstyper inom avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling*, s. 55

Tab. 5: *Informationstyper inom avdelningen för Folkrätt och flykting*, s. 57

Tab. 6: *Informationstyper inom avdelningen för Kris och beredskap*, s. 60

Figurer

Fig. 1: *An Ecological Model for Information Management*, s. 17

Fig. 2: *Informationsflöden till och från Generalsekreterarens stab*, s. 45

Fig. 3: *Informationsflöden till och från Personalavdelningen*, s. 48

Fig. 4: *Informationsflöden till och från Kommunikationsavdelningen*, s. 51

Fig. 5: *Informationsflöden till och från avdelningen för Frivillighet och föreningsutveckling*, s. 55

Fig. 6: *Informationsflöden till och från avdelningen för Folkrätt och flykting*, s. 57

Fig. 7: *Informationsflöden till och från avdelningen för Kris och beredskap*, s. 60

Bilaga 1

Intervjufrågor: Arkivarie

1. Vilka är dina arbetsuppgifter och ansvarsområden i egenskap av arkivarie?

Följdfrågor: Hur väl överensstämmer din arbetsbeskrivning med verkligheten (utför du arbetsuppgifter som går utanför din arbetsbeskrivning, stöter du på praktiska eller andra svårigheter i ditt arbete som hindrar att du utför vissa arbetsuppgifter?)?

2. Varför har organisationen ett arkiv (vilken/vilka funktion/er fyllet arkivet)?

Följdfrågor: Hur anser du att arkivet bidrar till att organisationens verksamhetsmål uppfylls? Hur tycker du att organisationens ledning ser på arkivet (låg/hög prioritet)? Finns någon officiell policy för arkivet? Upplever du att det är lätt att påverka din arbetssituation?

3. Vilka resurser finns för att upprätthålla arkivets funktion (mänskliga/tekniska/rumsliga etc.)?

Följdfrågor: Upplever du dem som tillräckliga? Vad skulle man behöva satsa mer/mindre på?

4. Hur skulle du beskriva arkivets struktur och innehåll? Vilka dokumenttyper rör det sig om?

Följdfrågor: Hur tycker du strukturen fungerar i förhållande till innehållet? Finns det några begränsningar i strukturen för att bevara vissa dokumenttyper eller ett visst dokumentinnehåll?

5. Vilka behov upplever du att de anställda har av ett arkiv (på vilket sätt används arkivet internt/ev. externt)? Hur fungerar arkivet för återvinning av dokument?

Följdfrågor: Hur ser informationsflödet till och från arkivet ut? Hur fungerar samarbetet mellan dig och avdelningarna/arkivansvariga?

6. Upplever du att arkivet är användarvänligt? Skulle något kunna ändras så att ditt jobb som arkivarie underlättades?

7. Vilka personer på respektive avdelning kan tillhandahålla information om SRK:s huvudkontors verksamhetsmål, om avdelningens aktiviteter och dokument, vilka kan beskriva SRK:s organisationskultur?

Bilaga 2

Intervjufrågor: Arkivansvariga

Informationssituation på avdelningen

1. Vilken är er avdelnings funktion/uppgift inom organisationen som helhet (stöd/verksamhet?)

2. Vilka är huvudaktiviteterna på din avdelning? Vilka dokument (information) hanteras i respektive aktivitet? Vilket är dokumentets medium och hur förvaras dokumentet?

Följdfrågor: Finns det några svårigheter vad gäller bevaring och återvinning förknippade med vissa typer av dokument/information?

Arkivering

3. Vilka är arkiveringsrutinerna för avdelningen? Vad gör anställda respektive arkiveringsansvarig?

Följdfrågor: Finns någon plan för bevaring och gallring för avdelningen? Hur ställer du dig/de andra på din avdelning till arkivering (vilken prioritet har det i förhållande till andra "administrativa" uppgifter)? Hur upplever du de rutiner för arkivering som utarbetats av arkivarien? Hur fungerar/ser ut informationsflödet från och till arkivet?

4. Finns det några rutiner för bevaring och återvinning av dokument som inte arkiveras men som ändå behöver sparas (hur dokumenteras arbetsrutiner?) och i sådant fall vilka?

5. Hur blev du arkiveringsansvarig? Hur stor del av din tjänst går åt till ditt uppdrag (finns ngt formellt beslut?)

Följdfrågor: Hur ser du på/upplever du din roll som arkivansvarig? Vilka för- eller nackdelar ser du med att inneha den rollen?

6. Hur använder du dig av arkivet i ditt arbete utanför din roll som arkivansvarig och i vilka syften?

Följdfrågor: Upplever du arkivet som användarvänligt (vad gäller struktur/åtkomst/innehåll) – om inte – vad skulle kunna förbättras?

7. Hur skulle ett mer effektivt system för bevaring och återvinning av information kunna underlätta dina arbetsuppgifter?

Organisation och information

8. Hur upplever du organisationsstrukturen?

Följdfrågor: Är organisationen centraliserad eller har respektive enhet stor autonomi? Finns någon skillnad mellan organisationens formella struktur och de reella arbetsaktiviteterna (jobbar man över enhetsgränserna)? Är det en hierarkisk eller processinriktad organisationsstruktur?

9. Hur kan man beskriva SRK:s organisationskultur?

Följdfrågor: Uppmuntras personalen till att vara flexibel och initiativtagande eller till att "bara" göra det som står i arbetsbeskrivningen? Är det skarpa eller flytande gränser mellan personal på olika nivåer i organisationen? Hur flödar information inom organisationen (från toppen till botten, horisontellt etc.)? Delar olika enheter med sig av information till andra enheter? Hur värderas informationshantering (arkivering, annan typ av gemensamma bevaringssystem, distribution av information etc.) inom organisationen som helhet (från ledning)?

Bilaga 3

Dokumentinventering

Jag skriver en magisteruppsats inom biblioteks- och informationsvetenskap som handlar om informationshantering inom organisationer. Jag har valt att studera SRK:s informationshantering med avseende på informationsbevarande och ett steg i studien är att göra en inventering av alla dokument som bevaras inom organisationen med hjälp av den här dokumentinventeringsblanketten.

I dokumentinventeringen spaltar du upp alla dokument som bevaras inom de arbetsuppgifter du utför/inom den del av verksamheten du ansvarar för (det räcker att du anger de huvudsakliga arbetsuppgifterna). Med dokument avses allt som på något vis registreras och sparas i någon form (under en kortare eller längre tid). Det kan handla om brev, olika typer av arbetsmaterial, protokoll, bilder etc. Syftet är att se vilka behov av dokumentförvaring som finns på din avdelning för att så småningom skapa riktlinjer för dokumentbevarande och gallring för hela huvudkontoret. Förhoppningsvis kommer detta leda till en mer effektiv hantering av dokument och information, vilket i slutändan kommer att underlätta ert arbete.

Det går bra att svara elektroniskt (tänk då på att spara om dokumentet innan du skickar tillbaka det till mig) eller att skriva ut det och svara för hand och sedan lämna det till XX. Behövs fler ansvarsområden är det bara att kopiera själva tabellen. Vid frågor går det bra att kontakta mig via mail (XX@XX.XX) eller telefon (000-000). Jag kommer att vara på huvudkontoret den 5 mars och finns då tillgänglig för att besvara frågor.

Dokumentinventeringen lämnas senast in onsdag den 7 mars. Det är mycket viktigt att jag får ta del av den här informationen och jag hoppas därför att du kan ta dig tid att fylla i blanketten.

Med vänliga hälsningar,
Gabriella Blom

Exempel på hur ansvarsområde, arbetsuppgifter och dokument kan se ut:

Avdelning/tjänst: X/assistent

| Ansvarsområde: Sköta avdelningens kontakt inom organisationen och med allmänheten | | | | |
|---|---|-------------------------------|-----------------------|--|
| Arbetsuppgift | Dokument som bevaras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| Besvara post | Fysiska brev | Papper | Skrivbord/ev. arkiv | 2 veckor/långvarig |
| | E-mail | Elektroniskt | Mailbox | Raderas efter att ha besvarats |
| | Fax | Papper | Skrivbord/ ev. arkiv | 2 veckor/långvarig |
| | Lista över inkomna brev | Elektroniskt | Postdatabas | 1 månad |
| | osv. | | | |
| | osv. | | | |
| Arbetsuppgift | Dokument som hanteras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| Skapa informationsmaterial om avdelningens verksamhet | Informationsblad | Papper/Elektroniskt (pdf-fil) | arkiv/intranät | långvarig/tills nytt informationsblad utarbetats |
| | osv. | | | |

Obs! Ange även dokument som lagras i Quickplace, i databaser, på G etc.

Avdelning/tjänst:

| Ansvarsområde: | | | | |
|----------------|---|--------------------|-----------------------|-------------------------|
| Arbetsuppgift | Dokument som bevaras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Arbetsuppgift | Dokument som bevaras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Arbetsuppgift | Dokument som bevaras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Arbetsuppgift | Dokument som hanteras i arbetsuppgiften | Dokumentets medium | Dokumentets förvaring | Tidslängd för förvaring |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |