



Stockholms stads bostadsförmedling AB
Att: Ingrid Bergkvist

Kopia: Stockholms Stadshus AB

HANTERING AV DIGITAL INFORMATION HOS STOCKHOLMS STADS BOSTADSFÖRMEDLING AB

Närvarande från Bostadsförmedlingen:

Ingrid Bergkvist

Lars Persson

Administrativ chef/arkivansvarig

Systemförvaltare för kundsystem

Närvarande från stadsarkivet:

Matilda Ekström

Martin Ståhl

Inspektionsförrättare

Protokollförare

INLEDNING

Som ett led i Stockholms stadsarkivs kampanjtillsyn av hanteringen av digital information inom valda verksamhetsområden hos åtta av stadens förvaltningar och bolag inspekterades som andra verksamhet Stockholms Stads Bostadsförmedling AB den 10 november 2010. Kampanjtillsynen är ett komplement till den ordinarie tillsynen av stadens myndigheter. Stadsarkivet inspekterade hanteringen av allmänna handlingar vid Stockholms stads bostadsförmedling AB (här förkortat Bostadsförmedlingen) senast den 15 februari 2006.

Kampanjtillsynen vid Bostadsförmedlingen fokuserade på hanteringen av digital information inom kundprocessen. Den digitala informationen inom detta område återfinns i verksamhets- och ärendehanteringssystemet ”Bostoc” samt på bolagets webbplats.

Bostadsförmedlingen är indelat i två funktioner; en backofficefunktion (med Administration, Strategi & Marknad samt IT) och en frontofficefunktion (Kundtjänst, Förmedling samt Förtur). Det huvudsakliga arbetsverktyget för alla tre avdelningar inom frontofficefunktionen är systemet Bostoc, med webbplats.

Vid inspektionen den 10 november kunde vissa brister betr. bolagets hantering av information inom kundprocessen konstateras. Främst rörde det sig om

gallringsfrågan. En informationsvärdering måste göras och ett gallringsbeslut fattas, som blir lätt att använda i verksamheten. Dessutom måste vissa delar av arkivredovisningen åtgärdas. Bolaget behöver också ta ställning till frågan om ev. arkivuttag eller inte ur systemet.

Stadsarkivet ser positivt på att bolaget har för avsikt att gå över till processororienterad informationsredovisning under nästa år. Ett processkartläggningsarbete har redan gjorts i verksamheten men det behöver anpassas så att det kan användas i den kommande informationsredovisningen.

Sedan tidigare gäller att Stockholms stads verksamheter ska upprätta en strategi för långtidslagringen av sin digitala information. Strategin definieras numera som ett antal aktiviteter i en arbetsprocess, som förvaltningen/bolaget måste gå igenom. De obligatoriska momenten i strategin är att först fastställa ansvarsfördelningen (roller/arbetsuppgifter), sedan att värdera informationen i bevarande- och gallringshänseende, därefter att redovisa den (i dokumenthanteringsplan/hanteringsanvisningar samt i arkivredovisning) och slutligen att bestämma sig för hur informationen ska hanteras, om den ska ligga kvar i sin ursprungliga systemmiljö eller om den ska tas ut med regelbundna intervaller (arkivuttag). Det är också detta upplägg som inspektionen (och rapporten) följer.

SAMMANFATTNING AV FÖRELÄGGANDEN OCH REKOMMENDATIONER

Förelägganden

Stadsarkivet förelägger Stockholms stads bostadsförmedling AB att:

- Uppdatera bolagets ansvarsfördelning med information om roller och arbetsuppgifter, så att även hanteringen av den digitala informationen (bl.a. i Bostoc) täcks.
- Värdera informationen i Bostoc i bevarande- och gallringshänseende.
- Uppdatera arkivförteckningen.
- Utredda behovet av att ta ut information som arkivfiler.

*Bostadsförmedlingen ska senast **den 2011-05-31** åtgärda föreläggandena, samt skriftligen redovisa hur föreläggandena har åtgärdats. Vid denna frists utgång förväntas arbetet med att åtgärda samtliga förelägganden vara avslutat.*

Rekommendationer

Stadsarkivet rekommenderar Stockholms stads bostadsförmedling AB att:

- Ta ställning till om informationen ska levereras till stadsarkivet eller lagras vid bolaget (utgå från interna och externa återsökningsbehov).

Ansvar och arbetsuppgifter

Bostadsförmedlingen har utsett den administrativa chefen till arkivansvarig. Enligt stadens arkivregler ska ansvaret för bolagets information fördelas och dokumenteras. Bostadsförmedlingen har en bra arkivinstruktion, med en överlag tydlig ansvarsförmedling, främst vad gäller analoga handlingar.

Bostadsförmedlingen måste emellertid uppdatera instruktionen med roller och arbetsuppgifter, så att den även täcker in hantering av *all* (dvs. även digital) information, företrädesvis inom det område som granskades vid inspektionen (i Bostoc och på webbplatsen).

Förelägganden

Bostadsförmedlingen ska uppdatera bolagets ansvarsfördelning med information om roller och arbetsuppgifter, så att även hanteringen av den digitala informationen (bl.a. i Bostoc) täcks.

Avgöra vilken information som ska bevaras

Enligt Stockholms stads arkivregler (Kfs 2007:26) ansvarar varje förvaltning och bolag i staden för att regelbundet pröva gallringsbehovet och värdera den information som uppstår i verksamheten. Informationsvärderingen utförs av förvaltningen eller bolaget och stadsarkivet fattar sedan ett beslut om gallring. Arkivreglerna ställer också krav på att den beslutade gallringen verkligen genomförs.

Den information som ska bevaras är den som ska prioriteras vad gäller insatser för långtidslagring. För Bostadsförmedlingens del har under de senaste åren flera gallringsbeslut fattats, vilka omfattar informationen i Bostoc. Att det har fattats flera beslut faller sig naturligt eftersom systemet, som är egenutvecklat, ständigt har vidareutvecklats och försetts med nya funktioner/moduler.

Det är positivt att bolaget har uppmärksammat detta behov och inkommit med nya gallringsframställningar. Dock har inte besluten kunnat tillämpas. Ingen gallring har sålunda genomförts i Bostoc. Bolaget arbetar därför för tillfället med en översyn av besluten. Bostadsförmedlingen uppmanas att fortsätta med detta arbete. Idealet vore att få till *ett* heltäckande beslut för Bostoc.

I värderingsarbetet ingår såväl att ta ställning till de *rapporter* och sammanställningar (t.ex. för statistikändamål) som regelbundet görs i förvaltningens olika arbetsprocesser, som att värdera den *rådata* som ligger till grund för rapporterna.

Bostoc innehåller såväl tabelldata som digitala dokument, varav en del har skannats in – enligt tidigare gallringsbeslut gallras pappersförlagorna (bolaget har

en kvalitetssäkrad inskanningsprocess). Ingen oreglerad gallring förekommer i systemet; historikfunktion finns.

Förelägganden

Bostadsförmedlingen ska värdera informationen i Bostoc i bevarande- och gallringshänseende.

Redovisa informationen

Den digitala information som används inom Bostadsförmedlingens kundprocess (i Bostoc och på webbplatsen) ska redovisas i dokumenthanteringsplanen (hanteringsanvisningarna) samt i arkivredovisningen (arkivbeskrivningen och arkivförteckningen). För arkivredovisningen gäller att resp. system ska redovisas i sitt *verksamhetssammanhang*, dvs. att inte alla system redovisas i en och samma serie, på ett ställe i arkivförteckningen. Om ett system har flera funktioner och därför innehållsmässigt passar in i flera serier i förteckningen, redovisas systemet mera utförligt på ett ställe, med ev. hänvisningar till andra serier. Detta kan göras i innehållsförteckningen el. motsv. För dokumenthanteringsplanen gäller redovisning enligt samma principer. Systemen redovisas beroende på vilken funktion som informationen har.

Bostadsförmedlingen har på ett bra sätt redovisat informationen i Bostoc i sin dokumenthanteringsplan. Likaledes är den redovisad i arkivbeskrivningen, men däremot inte i arkivförteckningen. Bolaget behöver därför uppdatera sin nuvarande förteckning med uppgifter om Bostoc, enligt ovanstående anvisningar.

Förelägganden

Bostadsförmedlingen ska uppdatera arkivförteckningen.

Välj tidpunkt för arkivering och långtidslagring

Framtida hantering av informationen inom Bostadsförmedlingens kundprocess måste utredas av bolaget. Oberoende av om man väljer att ha kvar informationen i systemet eller om man väljer att göra arkivuttag måste informationen kunna läsas och förstås under hela den tid den ska sparas. Bostadsförmedlingen gör inga arkivuttag utan informationen ligger kvar i Bostoc.

Förelägganden

Bostadsförmedlingen ska utreda behovet av att ta ut information som arkivfiler.

Rekommendationer

Bostadsförmedlingen bör ta ställning till om informationen ska levereras till stadsarkivet eller lagras vid bolaget (utgå från interna och externa återsökningsbehov).



Stockholms stadsarkiv 2010-12-02

Matilda Ekström
Inspektionsförrättare

Mer information om hur digital information ska hanteras finns på stadsarkivets hemsida:

<http://www.ssa.stockholm.se/sv/Om-Stadsarkivet/Arbetar-for-god-arkivhantering/Vagledningar/>

Arbetet med att ta fram en strategi för långtidslagring av digital information beskrivs överskådligt i vägledningen ”Att hantera digital information – steg för steg”:

<http://www.ssa.stockholm.se/upload/Arkivvard/Handledningar2009/Att%20hantera%20digital%20inforamtion%20steg%20för%20steg%202009.pdf>