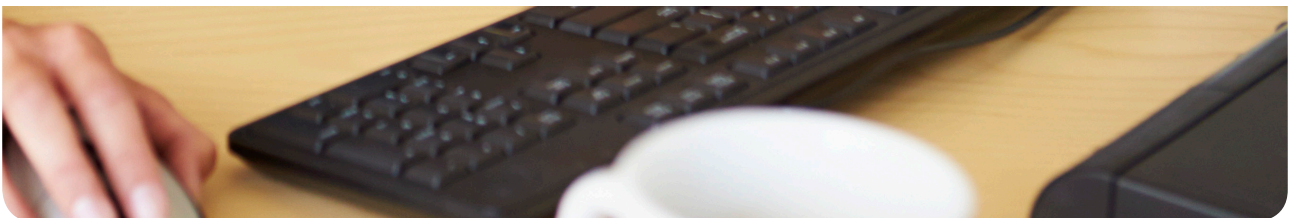




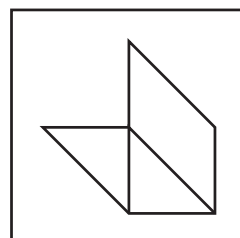
White Paper

# Records management

En karrierevej for informationspecialister



Bibliotekarforbundets Privatgruppe  
April 2016



**Bibliotekarforbundet**

Forbundet for  
informationspecialister  
og kulturformidlere



# ”Records management er ikke kun en endestation ... mere”

Det private arbejdsmarked er i vækst for personer med bibliotekarisk baggrund. Et af de oplagte arbejdsområder er records management. Dette white paper har til formål at introducere records management som arbejdsområde og kan, forhåbentligt, føre til at flere vil opsøge dette spændende arbejdsområde, hvor de bibliotekariske kompetencer virkelig kommer i spil.

## INDHOLD

Hvorfor er records management vigtigt? .....	3
Hvad er records management? .....	4
Hvilke typer virksomheder ansætter records managers? .....	5
Hvad er record managerens rolle i virksomheden?.....	6
Portræt af en records mangement afdeling .....	7
Hvilke kompetencer skal en records manager have?.....	8
Hvad kigger lederne efter? Interview med Bjarne Borregaard Jensen .....	9
Hvad er fremtiden for records management?.....	10

**White Paper: Records management. En karrierevej for informationsspecialister**  
er udgivet af Bibliotekarforbundets Privatgruppe, april 2016.

Redigeret af Louise Askhøj Larsen, Jeppe Guilford Manuel, Joachim Eriksson,  
Karen Monies, Mette Green Fischer og Tine Juhl Kristensen.

Layout: Niels Bergmann. Fotos: Colourbox samt Jakob Boserup (side 7).

ISBN: 978-87-997556-7-7

Dette White Paper kan frit kopieres til egen brug og videresendes til interesserede.  
Der må citeres med udtrykkelig kildeangivelse. Anden anvendelse kræver skriftlig aftale.



# HVORFOR ER RECORDS MANAGEMENT VIGTIGT?

Records management er drevet af omverdenens krav til virksomhederne. Omverdenen kan være myndigheder, danske såvel som udenlandske, der stiller krav til dokumentation.

Et eksempel er sundhedsmyndighedernes krav til lægemiddelproducenter om at kunne dokumentere udviklingen af deres produkter i al den tid, som produkterne sælges på markedet og i en efterfølgende årrække. Men omverdenen kan også være den anden part i en retssag, som kan kræve at få udleveret dokumentation til brug i sagsfremstillingen.

På den måde handler records management om kontinuerligt at vurdere de risici, der er forbundet med at drive en virksomhed, og om at kunne vurdere og prioritere hvilke tiltag, der skal tages i forhold til records management.

Records management har særlig fokus på de forretningskritiske processer i en virksomhed hvor manglende evne til at kunne fremvise dokumentation kan vise sig at være dyrt, det være sig i form af bøder, manglende produktgodkendelser eller dårligt omdømme ved ikke at kunne leve op til gældende procedurer og lovgivning.

Ud over omverdenens krav til dokumentation har virksomhederne også selv brug for internt at kunne genfinde og udveksle dokumentation vedrørende deres processer og produkter.

Et tydeligt bevis på vigtigheden af records management funktionen er, at der er udarbejdet internationale standarder for området der til stadighed udvikles og revideres (se boks til nedenfor).

## ISO-STANDARDER:

### DS/ISO 30301:2011

Information og dokumentation - Ledelsessystem for dokumentstyring - Krav

### DS/ISO 30300:2011

Information og dokumentation - Ledelsessystem for dokumentstyring - Grundprincipper og ordliste

### DS/ISO 15489-1:2001

Information og dokumentation - Dokumentstyring - Del 1: Generelt

### DS/ISO 15489-1/Till.1:2002

Information og dokumentation - Dokumentstyring - Del 1: Generelt

### DS/ISO/TR 15489-2:2001

Information og dokumentation - Dokumentstyring - Del 2: Vejledning

### DS/ISO 30302:2015

Information og dokumentation - Ledelsessystemer for dokumentstyring - vejledning om implementering

## TYPISKE STILLINGSBETEGNELSER



*Vær opmærksom på at både danske og engelske stillingsbetegnelser bruges i jobopslag, og at især større virksomheder slår jobannoncer op på engelsk.*



# HVAD ER RECORDS MANAGEMENT?

Records management er en styring af forretningskritiske dokumenter, dvs. en betegnelse for de processer, procedurer og systemer, som i mange virksomheder og organisationer er med til at sikre det dokumentationsgrundlag, som er nødvendigt for at kunne drive en effektiv og troværdig forretning efter gældende lovgivning. Endvidere handler records management om behovet for videndeling og effektivitet i virksomhederne og er således beslægtet med knowledge management.

Records management trækker på en række forskellige discipliner, med Information Management som en af de væsentligste. De primære elementer i records management er styring af forretningskritisk information og viden i form af records og sikring af, at disse records er pålidelige, tilgængelige og anvendelige for organisationens medarbejdere. Eftersom de fleste virksomheder opererer med elektroniske dokumenter, vil en del af dette arbejde omfatte valg, implementering og styring af de it-systemer, hvor records produceres, anvendes, opbevares, distribueres, fremsendes og slettes.

## Så hvad er en record?

Records er data og information, som dokumenterer forretningskritiske forhold. Det kan være dokumentation for grundlæggende juridiske forhold som ejerskab, ansvar og rettigheder vedrørende organisationen og dens aktiver, f.eks. produkter og patenter. Det kan også være dokumentation af væsentlige beslutninger i organisationen samt transaktionsdata med eksterne parter i form af kontrakter og fakturaer.

Records kan dermed være alle former for data, som tjener et

dokumentationsformål og kan således have meget forskellig form og indhold. De kan omfatte alt fra e-mails, indlæg på sociale medier og lydfiler til papirdokumenter og fysiske laboratorieprøver.

## Kernefunktioner i records management

Det centrale omdrejningspunkt i records management er den systematiske kontrol med records i hele deres livscyklus, dvs. så længe de er i organisationens varetægt. Denne kontrol skal sikre, at organisationen til enhver tid har adgang til nødvendige records i de rette versioner og formater, hvorfor metadata management i høj grad også er en del af records management.

Nogle records kan en organisation have brug for at opbevare i lang tid, andre kan eller skal slettes, og andre igen kan overdrages til eksterne, for eksempel ved frasalgsaktiviteter. Men selv når en record ikke længere er i organisationens varetægt, kan det være afgørende at kunne dokumentere, hvornår og hvorfor den blev slettet, eller hvem den blev overdraget til.

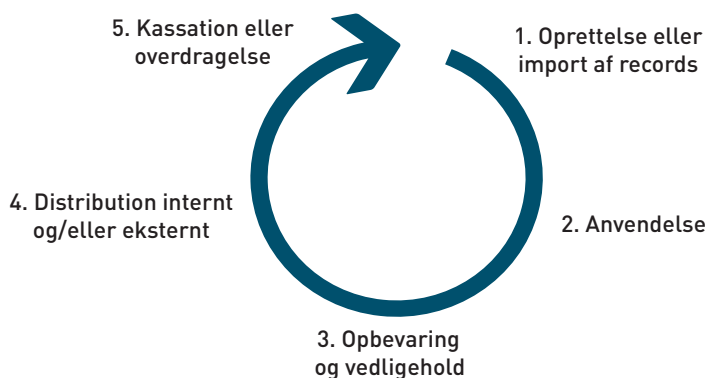
Da disse faser (se modellen her nedenfor) involverer mange medarbejdere og ofte overlapper hinanden, vil en del af records

management funktionen også inkludere udarbejdelse af procedurer for de relaterede processer samt klarhed over fordeling af tilhørende ansvar og roller i organisationen, det man også kalder governance.

Et andet eksempel, hvor records management spiller ind i organisationen, er ved procedurer, der er nødvendige for at identificere og risikovurdere records. Eftersom ikke al dokumentation i en organisation er afgørende for den fortsatte drift og udvikling, er det nødvendigt at tage stilling til hvilken dokumentation, der er den mest værdifulde og kritiske. Efterfølgende er det nødvendigt at vurdere, hvor længe records skal opbevares i organisationen og hvilke risici, der vil være forbundet med eventuel kassation.

Andre centrale funktioner knyttet til records management er sikringen af, at de records som anvendes i organisationen er korrekte og aktuelle, dvs. at de nøjagtigt gengiver de aktiviteter og transaktioner, der har fundet sted i organisationen, samt at de er tilgængelige og hurtigt kan fremfindes, når der er brug for dem. Med andre ord er der et behov for at kunne indeksere, klassificere og søge i "samlingen".

## FASERNE I EN TYPISK LIVSCYKLUS FOR RECORDS

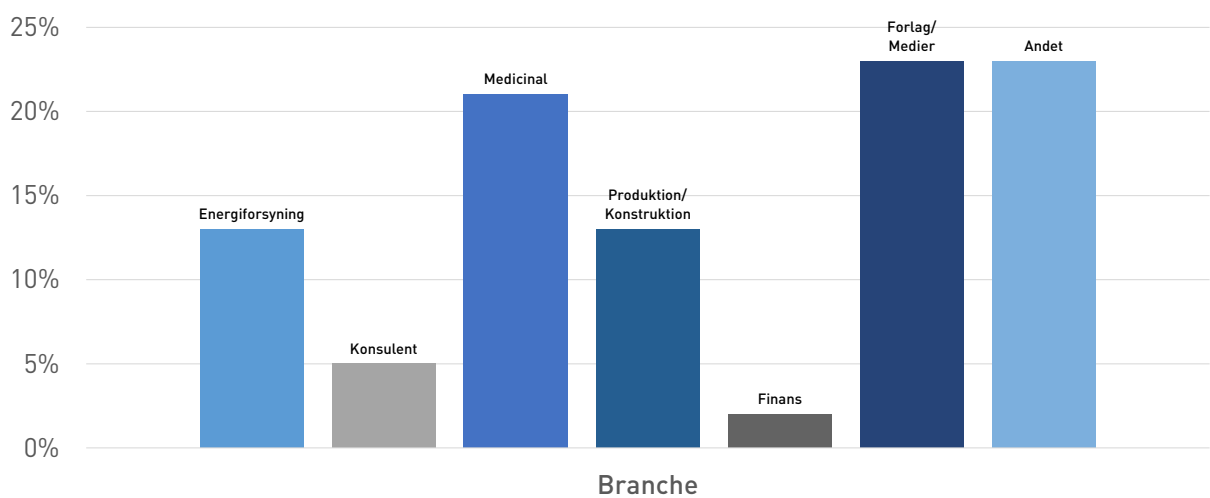




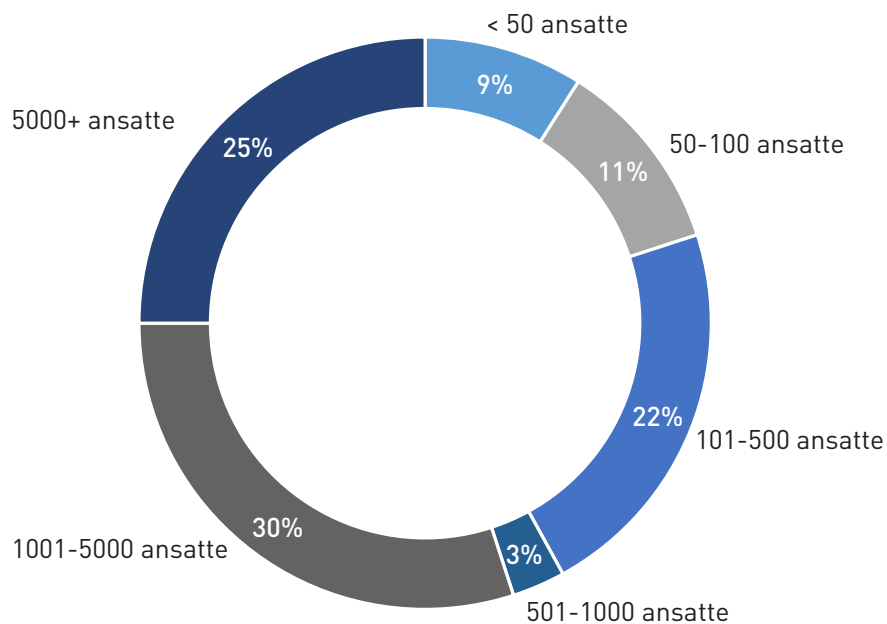
# HVILKE TYPER VIRKSOMHEDER ANSÆTTER RECORDS MANAGERS?

Der findes records managers i alle typer virksomheder og størrelser. Dog er der en forholds-mæssig sammenhæng mellem størrelsen af virksomheden og antallet af records managers, som er ansat.

## HVILKEN BRANCHE ARBEJDER DU INDENFOR?



## HVOR STOR EN VIRKSOMHED ARBEJDER DU I?





# HVAD ER RECORD MANAGERENS ROLLE I VIRKSOMHEDEN?

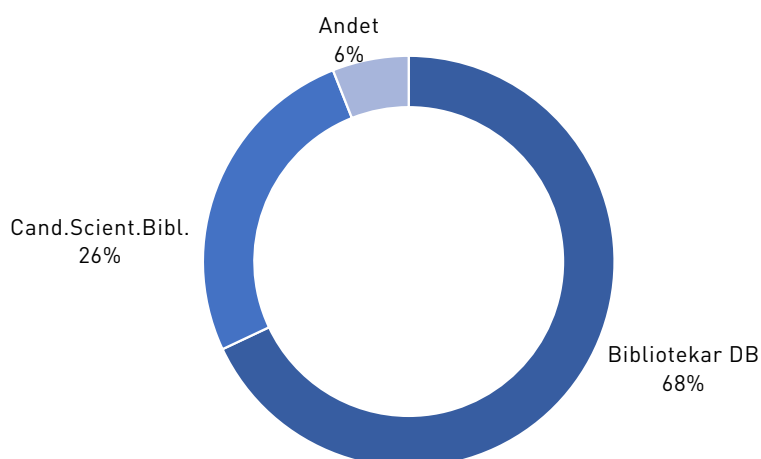
Records managers sikrer, at organisationen lever op til retslige forpligtelser i forhold til indsamling og opbevaring af dokumentation både digitalt og på print.

Ofte er records management tæt forbundet med både knowledge management og information eller document management, og man vil i nogle organisationer se et overlap mellem disse ansvarsområder.

## Nogle typiske arbejdsopgaver for en records manager kan være:

- Lagring, strukturering, indeksering og klassificering af records
- Udvikling og vedligeholdelse af arkiveringssystemer
- Udarbejdelse og implementering af politikker og retention planer
- Auditering af IT-systemer, records management praksis og arkiver
- Udarbejdelse af risikoanalyser
- Rådgivning omkring og implementering af nye tiltag og tilhørende governance
- Sikre overholdelse af relevant lovgivning og regler inden for området
- Bevaring af virksomhedernes viden og historie
- Sikre optimal adgang til data og information.

## HVAD ER DIN UDDANNELSEMÆSSIGE BAGGRUND?







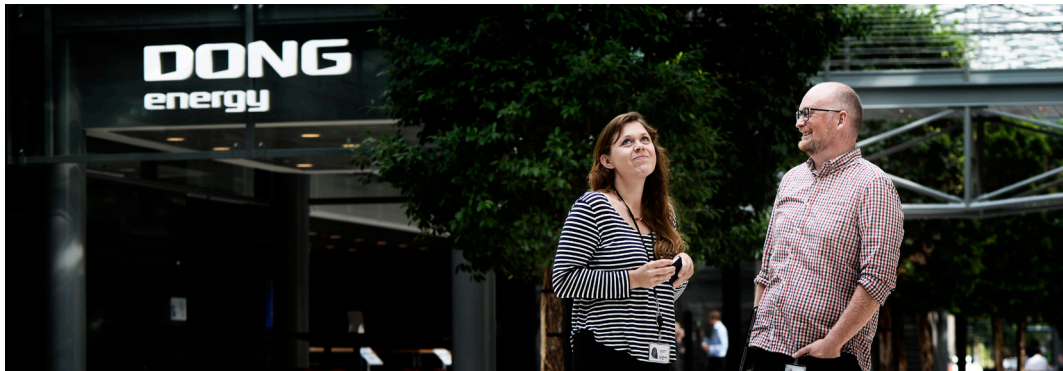
# PORTRÆT AF EN RECORDS MANAGEMENT AFDELING

Tekst: Anette Lerche

Energisektoren er et af de områder, hvor man ansætter records managers, og hvor det spås, at der vil komme endnu flere jobs fremover. En af de markante aktører i energisektoren er virksomheden DONG Energy, der både står for gas- og olieboringer i Nordeuropa og for byggeriet af vindmølleparker over hele verden. Og netop den del af forretningen er i vækst. I 2008 var der cirka 100 medarbejdere tilknyttet Wind Power-området. I dag er de 1.600 medarbejdere.

Et vindmølleprojekt er, fra de første løse planer opstår, til vingerne drejer rundt, et projekt, der tager årevis, i perioder kan være mere end 200 ansatte tilknyttet projektet, og det gør dokumentationsarbejdet enormt. Og i hele fasen er der tilknyttet en Records Manager til projektet.

- Vores rolle i projektet er at være dem, der bekymrer os om dokumentationen. Der er andre, der bekymrer sig om alt muligt andet: tidsplanen, økonomien, hvor meget det blæser, eller hvad fundamentet kan holde til, siger Matthias Engberg Eiriksson, der er uddannet cand.scient.bibl. og ansat som Records Manager i Wind Power.



## Tværfagligt samarbejde

Records management specialist Marie Ulletved Holmgaard kom til DONG Energy for knap et år siden og er blandt andet tilknyttet et projekt i Tyskland.

- Det er super sjovt at være her. Du snakker med en masse mennesker, der laver noget fuldstændigt andet end dig. Der gik tre måneder, før jeg forstod, hvad de andre talte om i kantinen. Det var ligesom at lære et helt nyt sprog, og der er mange forkortelser. Du skal snakke med ingeniørerne og i grove træk forstå, hvad de laver. Du skal forstå dem, der sørger for, at alle reglerne i det land, hvor vi bygger, bliver overholdt, og du skal tale med dem, der ved, hvordan vi passer på fiskene og så videre, siger Marie Ulletved Holmgaard.

- Hvor man i folkebiblioteket har DK5, så har vi RDS-PP, som er et klassifikationssystem for alle de komponenter, der er i en vindmøllepark. Hver enkelt del har sit eget nummer.

## Unik og værdifuld faglighed

I Records Management-teamet i DONG Energy er halvdelen af de 16 medarbejdere uddannede informationsspecialister, mens de resterende har andre baggrunde, f.eks. som historikere eller cand.merc.'ere.

- Der, hvor vores faglighed som uddannede informationsspecialister er stærk, er især i forhold til at skabe struktur, men også ved at have et analytisk blik, hvor vi kan forudsige, at når du er i den her fase, så har du brug for mig til det her. Vi er ofte på forkant i forhold til support. Og så er vi unikke i forhold til at finde informationer. Der er ikke andre fagligheder, der vægter og kan det på samme måde som os, konstaterer Marie Ulletved Holmgaard.

*Uddrag af artikel i Bibliotekarforbundets Fagmagasin Perspektiv.  
Læs hele artiklen i Perspektiv nr. 9/2015, side 12-17.*



# HVILKE KOMPETENCER SKAL EN RECORDS MANAGER HAVE?

En baggrund som f.eks. informationsspecialist er ikke altid nok. Man er nødt til at sætte sig ind i den verden, virksomheden arbejder indenfor, og tilegne sig viden inden for de områder, organisationen operer i.

## Forretningsforståelse

En af de kompetencer, der vægtes højt, er forretningsforståelse. Viden om hvad det er, records management processen understøtter. Forretningsforståelse menes i en bred forstand, både de interne forretningsgange såvel som eksterne krav i form af f.eks. lovkrav. En records manager må have forståelse for, hvor kritisk den informationsmængde, der arbejdes med er, og hvilken betydning håndteringen af denne har for virksomheden. Det vil være en balance mellem ens faglighed og håndhævelse af de vedtagne standarder på den ene side og på den anden side forståelsen for brugerens faglighed og arbejdsprocesser samt organisationens behov.

## Kommunikation og formidling

Records managerens forståelse for forretningen og behovet for records management skal fungere som brobygning mellem de forskellige interesser, der knytter sig til den dokumentation, der arbejdes med. Samtidig skal man være brobygger mellem den brugergrænseflade, som eksisterer mellem slutbrugeren og records management systemet.

Man skal med andre ord være ambassadør og kunne forklare, hvorfor records management-systemer er nødvendige og formidle, hvordan de virker. I processerne, der knytter sig til records management, vil man ofte være afhængige af andres bidrag og accept. Man skal derfor kunne kommunikere med grupper med

forskellig forståelse og interesse for systemer og processer.

## Kvalitetssikring

Sans for orden og systematik er kernekompetencer for bibliotekarer og informationsspecialister, og det gør sig også gældende i rollen som records manager. Især er et fokus på kvalitetssikring vigtigt i records management sammenhæng og det, der gør netop bibliotekarens uddannelsesbaggrund relevant.

Fyldestgørende dokumentation af et projekt bliver ofte nedprioriteret og gemt til sidst, derfor kan det være en udfordring at få afsluttet projekter. Det kræver gode kommunikative evner og løbende opfølgning.

## Arkivforhold

Records management handler om langtidssikring af adgang til information. Man skal derfor have en lang tidshorizont, når man finder på løsninger. Man skal vide hvilke sikkerhedsforanstaltninger, der er nødvendige for både papirbaseret og elektronisk dokumentation, det kunne f.eks. være luftfugtighed, papirkvalitet, opbevaringsmedier og back-up/recovery strategier.

Det er derfor vigtigt at følge med i, hvad der sker på området i forhold til nye systemer, krav til datasikkerhed, retention og nye

dokumentationskrav. Det kan være afgørende for en virksomhed og have store økonomiske konsekvenser, hvis ikke man lever op til nye og gældende dokumentationskrav.

## Projektledelse/projekterfaring

Records management er et stigende komplekst område, men det bliver ikke altid opfattet sådan i en organisation, og derfor kan det være en udfordring at få allokere de rette ressourcer og udvikle området.

Arbejdet med records management kræver også modet til at prioritere det væsentligste og stå inde for de krav, der er sat til systemet for derved også at kunne lede andre i samme retning. Her spiller viden om både brugere og system ind som vigtige elementer for optimal håndtering. Som records manager er der brug for evner til at styre en proces, men i lige så høj grad brug for menneskekompetencer samt flair for at skabe motivation og loyalitet i denne styring.

## IT-forståelse

Ud over ovenstående kompetencer er IT-kundskaber nødvendige for at kunne tale med om systemer og systemkrav. En records manager skal kunne arbejde både med slutbrugere, systemudbydere og IT-kolleger.

### BIBLIOTEKARISKE KOMPETENCER, DER ER I SPIL:

- Klassifikationsteori
- Brugerforståelse
- Indeksering
- Søgning
- Formidling
- Undervisning
- Systematik
- Usability
- IT- og systemforståelse





## HVAD KIGGER LEDERNE EFTER VED EN RECORDS MANAGEMENT KANDIDAT?

### 1. Kigger du efter en særlig baggrund?

Jeg kigger efter én med en bibliotekar-/Cand.scient.bibl.-baggrund. Det er ikke afgørende, og det kunne sagtens være en anden uddannelse, men min fornemmelse og erfaring er, at bibliotekarer fagligt matcher og "åndeligt" kan dedikere sig til jobbet og funktionen.

### 2. Hvad er det vigtigste i en ansøgning?

Seriøsitet, det er selvfølgelig min personlige oplevelse og vurdering. Man skal signalere man har forstået stillingsopslaget. Man skal være velformuleret og bruge de rigtige termer. Man skal virke professionel, begavet og som et interessant og venligt menneske, som kan indgå i en større helhed både socialt, fagligt og med klare individuelle egenskaber.

### 3. Hvilke faglige kompetencer kigger du efter?

Om ansøgeren har projekterfaring, har udført lignende arbejde før, kender til dokumenthåndtering, kender begreberne og terminologien (RM, information governance, bibliotekariske termer, farmaceutiske termer), erfaring med og forståelse for kvalitets-sikring, datakvalitet, slutbrugerforståelse. Og selvfølgelig hvilken uddannelse og kurser, ansøgeren har.

### 4. Hvilke personlige kompetencer kigger du efter?

Gennemslagskraft. Om personen brænder igennem. Det vil sige, om han/hun er i stand til at formulere sig voksent, sagligt og viser forståelse for positionen.

Sociale egenskaber. Om det lykkes at demonstrere individualitet og gruppedynamik. Det er helt centralt for mig i hele ansættelsesforløbet – herunder i ansøgningen – at jeg får en fornemmelse af et selvstændigt menneske, der er villig til at lære, tage initiativ, har ambitioner med jobbet, og samtidig er et anstændigt og venligt individ, som kan vedligeholde og udvikle en god stemning på arbejdspladsen.

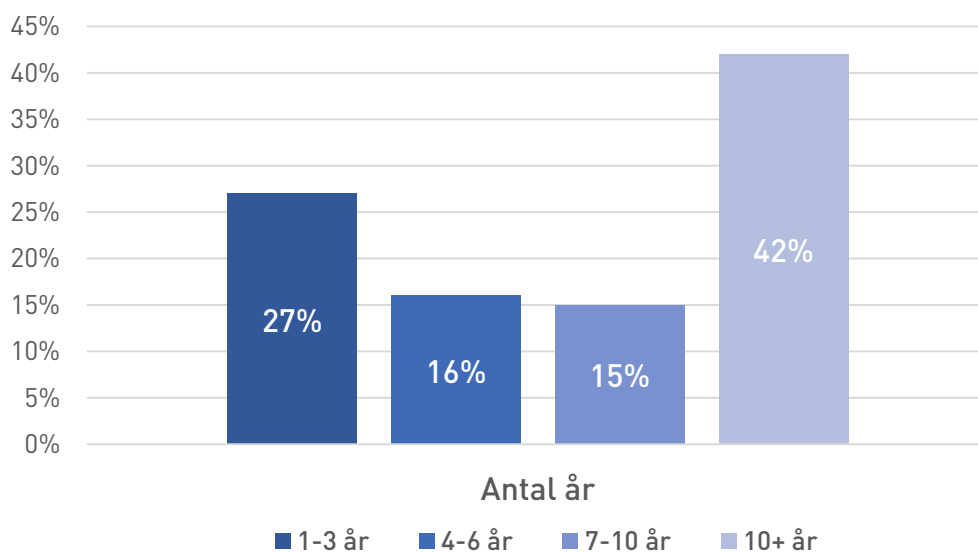
### 5. Et godt råd til en som overvejer et records management job?

Sæt dig godt ind i området og virksomheden. Sørg for at undersøge i dit netværk om du eventuelt har en reference, du kan anvende i selve ansøgningen. Virk voksen og begavet i ansøgningen og vær opmærksom på, hvordan man eventuelt formulerer sig i den industri/fagområde/branche, du søger job i. Der er med garanti forskel på at søge job som sælger og Records Manager.



Interview med *Bjarne Borregaard Jensen*, Archive Manager, Ferring Pharmaceuticals om rekruttering af en person til en records management stilling.

## HVOR MANGE ÅR, HAR DU ARBEJDET MED RECORDS MANAGEMENT?





# HVAD ER FREMTIDEN FOR RECORDS MANAGEMENT?

Tilgængelighed af organisationers viden er blevet essentiel for, at man kan drive sin forretning, og det er en udviklingstendens, der vil fortsætte. Samtidig øges mængden af data og information, hvilket understøtter og skaber øget opmærksomhed omkring vigtigheden af records management for en virksomhed.

Det er et fagområde, der vil vokse fremadrettet. Men det er også et fagområde, der er i gang med at ændre karakter, fra at arkivering var noget, der skete til sidst i dokumentets livscyklus, er der et øget behov for at få styr på sine records, allerede når de genereres.

Fokus har ændret sig fra opbevaring og præservering til nu også at handle om, hvordan informa-

tion og viden kan indsamles og genanvendes.

Det betyder, at der i fremtiden vil være et behov for records managers, der er mere proaktive end tidligere. Man skal som records manager stadig have en solid forankring i de grundlæggende færdigheder som dokumenthåndtering, forståelse af klassifikationsbehov og følge med i gældende procedurer, standarder og lovgivning, men fremadrettet vil behovet vokse for opsøgende arbejde, brugertræning, udvikling af redskaber og systemer til styring af information, herunder granskning af nye teknologier.

Records management er således blevet et bredere arbejdsområde end tidligere.

En records managers fornemste opgave i fremtiden bliver at simplificere en kompleks verden og kunne skabe ejerskab i organisationen. Udfordringen bliver at kommunikere behovet for og træne organisationens ansatte i, at det produkt de genererer – information og records – ikke skal opfattes som et biprodukt, men at det har værdi for dem og for organisationen, og at det af samme grund selvfølgelig skal håndteres på en måde, der gør det til en fordel for organisationen.

Records management er *ikke* længere endestationen.





## Datakilder

Interview med *Bjarne Borregaard Jensen*, Archive Manager Ferring Pharmaceuticals

Fokusgruppe-interview afholdt oktober 2015. Fokusgruppen bestod af *Annette Warthoe Leer-Andersen*, Dong Energy Wind Power, *Tine Weirsøe*, Scandinavian Information Audit, *Mette Charis Buchman*, DR Arkiv, *Jan Askhøj*, Novo Nordisk og *Niels Marker*, Lundbeck.

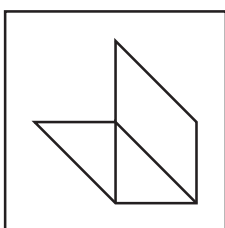
Data, som ligger til grund for alle graferne, stammer fra en spørgeskemaundersøgelse blandt medlemmer af Bibliotekarforbundets privatgruppe, november 2015.

## Hvem er Bibliotekarforbundets (BF) privatgruppe?

Privatgruppen varetager, i samarbejde med BF, de privatansatte medlemmers tjenstlige, økonomiske, faglige og øvrige specielle interesser.

Derudover arbejder Privatgruppen og resten af BF på at udbrede kendskabet til medlemmernes kompetencer hos private arbejdsgivere og på at udbrede kendskabet til de spændende jobmuligheder der findes på det private arbejdsmarked, til medlemmerne via arrangementer og white papers.

Privatgruppen kan kontaktes via [BF-PG-Bestyrelse@bf.dk](mailto:BF-PG-Bestyrelse@bf.dk)



## **Bibliotekarforbundet**

Forbundet for  
informationsspecialister  
og kulturformidlere

Peter Bangs Vej 30  
2000 Frederiksberg

### **Kontakt**

**T** 38 88 22 33

**E** [bf@bf.dk](mailto:bf@bf.dk)

[www.bf.dk](http://www.bf.dk)