

Edb-støtte i dokumentationsarbejdet: Praksis, problemer og potentiale

Morten Hertzum

Systemudvikler, Kivex, Hørsholm, Danmark

Resumé. Indførelse af edb-støtte til dokumentationsarbejdet i danske organisationer er præget af beskedne resultater og stor usikkerhed med hensyn til mulighederne i at introducere edb i dokumenthåndteringen. I artiklen diskuteres tre centrale årsager til dette: (1) forståelsen af dokumentationsarbejdet er mangelfuld, og incitamentet til at forstå det bedre er svagt; (2) dokumentationsarbejdet er for ressourcekrævende i forhold til den gevinst, de involverede opnår i deres daglige arbejde; og (3) nytteværdien af meget omfattende registrering reduceres betragteligt af søgeprocessens kompleksitet.

1. Indledning

Dokumentationsarbejde drejer sig om håndteringen af dokumenter og andet materiale, som ligger til grund for udførelsen af en opgave og de konklusioner, den giver anledning til. Formålet kan tage sig vidt forskelligt ud afhængig af den konkrete sammenhæng, men kendetegnes ved behovet for at sikre, at visse oplysninger knyttes sammen og forbliver tilgængelige i kortere eller længere tid. Dokumentationsarbejde er en essentiel del af arbejdet for fagfolk såsom sagsbehandlere, teknikere og forskere. Med hensyn til deres personlige dokumenter - dokumenterne på deres kontor - er fagfolks dokumentationsarbejde tæt knyttet til deres primære arbejde, for eksempel bruges bunker på skrivebordet som påmindelse om ting, der skal gøres. I modsætning hertil er det organisatoriske dokumentationsarbejde som regel adskilt fra det primære arbejde, således at journaler og arkiver er appendiks til det primære arbejde, snarere end af central betydning for dets koordinering og kvalitet.

Dokumentationsarbejde er en ressourcetung opgave. I 1968 anslog det daværende Administrationsråd således, at journalisering og arkivering beskæftigede 10% af centraladministrationens administrative personale (Administrationsrådet, 1968). Ti år senere vurderede Administrationsdepartementet, at indførelse af edb-støtte i dokumentationsarbejdet ville give en arbejdslettelse på 20-30% (Administrationsdepartementet & Datacentralen, 1978). Men i årene siden da har det igen og igen vist sig, at de systemer, der er blevet indført, ikke har givet anledning til nogen arbejdslettelse. Det er denne artikels påstand, at tre centrale årsager til de beskedne resultater er at:

- forståelsen af dokumentationsarbejdet er mangelfuld, og incitamentet til at forstå det bedre er svagt;
- dokumentationsarbejdet er for ressourcekrævende i forhold til den gevinst, de involverede opnår i deres daglige arbejde;
- nytteværdien af meget omfattende registrering reduceres betragteligt af søgeprocessens kompleksitet.

I næste afsnit gives et eksempel på, hvordan dokumentationsarbejdet foregår set fra en organisatorisk synsvinkel. I afsnit 3 beskrives den del af dokumentationsarbejdet, der foregår på fagfolkenes kontorer. Sin afgørende betydning til trods er denne del af dokumentationsarbejdet tilsyneladende overset. I afsnit 4 til 6 behandles de tre ovennævnte årsager til de beskedne resultater, der er opnået med edb-støtte i dokumentationsarbejdet. Afsnit 7 er konklusionen.

2. Det organisatoriske dokumentationsarbejde - et eksempel

Følgende eksempel, fra Hertzum (1995), beskriver det organisatoriske dokumentationsarbejde i en styrelse i centraladministrationen. Ud fra en spørgeskemaundersøgelse af edb-støtte til journalisering og arkivering i alle centraladministrationens institutioner konkluderer Hertzum (1995), at denne styrelse er ganske typisk med hensyn til ikke at have fulgt indførelsen af edb i dokumentationsarbejdet op med organisatoriske ændringer eller andre tiltag til at udnytte de nye muligheder, edb-systemet giver.

Styrelsen har 140 ansatte og et nyligt indført journalsystem. Selvom systemet tillader betydelige tilpasninger med hensyn til hvilke oplysninger der registreres, når et dokument journaliseres, og hvordan disse oplysninger valideres og bruges, har styrelsen ikke bedt om nævneværdige tilpasninger. Før det edb-baserede journalsystem

blev indført, havde styrelsen et velfungerende, manuelt system. Det edb-baserede system blev indført for at automatisere det manuelle system, forbedre søgemulighederne og lette fremstillingen af visse lister, f.eks. en liste med hver enkelt sagsbehandlers øjeblikkelige sager. Systemet er ikke blevet fulgt op med organisatoriske ændringer, specielt har det kun berørt de ansatte, der er beskæftiget med dokumentation. Den udbredte tilfredshed med det tidligere, manuelle system har været en væsentlig grund til at bevare status quo. Ledelsen har ikke set nogen grund til at omfordele dokumentationsopgaverne eller drage nye aspekter ind i dokumentationsarbejdet.

Styrelsen har ikke nogen journalenhed. I stedet har hvert kontor en ansat, der står for dokumenthåndteringen. Disse dokumentalister modtager indkommen post og fordeler den til kontorcheferne, som afgør om den hører til en eksisterende sag eller giver anledning til en ny. Derefter overdrages posten til en sagsbehandler. Udgående post afleveres til dokumentalisterne, som lægger en kopi til kontorcheferne, så de kan holde sig ajour og lettere opdage mangler. Når en sag afsluttes, skal den markeres som sådan i systemet; men i mindst ét kontor er det ikke blevet gjort i de tre år, systemet har været i brug. Listen med de enkelte sagsbehandlers øjeblikkelige sager kan således ikke fremstilles automatisk.

Alle sagsbehandlere har adgang til systemet, og nogle er interesserede i at lære at bruge det; men da systemet er indført for at støtte dokumentalisterne, har det kun få faciliteter af interesse for sagsbehandlerne. Sagsbehandlerne er faktisk opmærksomme på dette, alligevel udtrykker de ikke ønsker om yderligere faciliteter. I stedet lægger en sagsbehandler afstand til systemets nøgleord og andre søgemuligheder ved selv at føre en annoteret liste over sine egne sager, i form af et tekstbehandlingsdokument. For at finde en sag går sagsbehandleren igennem denne liste, finder sagens journalnummer og beder dokumentalisterne finde sagsmappen frem.

Lederne støtter ikke systemet aktivt og tror øjensynlig, at journaliseringen foregår så omhyggeligt og dækkende som praktisk muligt. Specielt er der ikke blevet udpeget nogen systemansvarlig for journalsystemet, og ledelsen er tilsyneladende ikke klar over, at den person, der uformelt har påtaget sig denne rolle, ikke kan komme igennem med sine anvisninger.

Styrelsen har automatiseret de tidligere, manuelle journaliseringsrutiner og ikke haft ønsker om at gå videre end det - journalsystemet fungerer som registreringssystem og bruges praktisk talt ikke som informationssystem. Intet tyder på, at det primære arbejde lider under dette; men der ser heller ikke ud til at være gjort noget for at udnytte journalsystemets muligheder.

3. Det individuelle dokumentationsarbejde - et eksempel

Selvom omstændigheder, arbejdsgange og redskaber er vidt forskellige, omfatter dokumentationsarbejdet i en organisation både den organisatoriske del og en individuel del. Den individuelle del udspiller sig på fagfolkernes kontorer, som følgende eksempel fra Hertzum (1993) illustrerer.

Jacob (navnet er blevet ændret) er kemiker i en stor, dansk virksomhed. Hans dokumenter består af rapporter fra laboratorieeksperimenter, lærebøger, tidsskriftsartikler, mødeindkaldelser, korrespondance, personlige notater etc. og er fordelt på opslagstavlen, skrivebordet og reolerne. Jacob har også en pc på sit kontor. Den bruges primært til at fremstille dokumenter, ikke til at opbevare dem. Dokumenterne bliver gemt på pc'en med henblik på ændringer og genbrug; men de findes også som papirkopier på hylderne. Når Jacob skal bruge et af sine dokumenter, er det så at sige altid papirkopien, han finder frem. En konkret grund til det er, at han ofte opbevarer prøver fra laboratorieeksperimenter sammen med papirkopien.

Skrivebordet er forbeholdt de papirer, der er i brug i øjeblikket. Det omfatter den mappe, Jacob lige har taget et dokument fra; men det omfatter også en række mere permanente bunker, hver med sin ret veldefinerede 'mening'. Hver bunke udgør et slags overskrift for de dokumenter, den indeholder; derudover er dokumenterne i en bunke ikke ordnet på nogen bestemt måde. Mens bunkernes overskrifter er ret permanente, udskiftes dokumenterne i dem jævnlige. Midt på skrivebordet ligger en bunke med de sidste to dages post. Posten er blevet åbnet og løbet igennem for at se om den indeholdt noget helt uopsætteligt. Det er en presserende opgave at få behandlet denne bunke; men Jacob har ofte så travlt, at han ikke får læst sin post. Ved siden af bunken med post er en anden bunke med andre presserende ting. Den indeholder i øjeblikket to dokumenter - to klager. En tredje bunke indeholder ikke-presserende læsestof og en fjerde mindre presserende ting udover læsestof. Papirer bliver i bunken med læsestof, indtil der er et hul i Jacobs kalender, eller bunken er blevet for stor. En femte bunke indeholder papirer med relation til virksomhedens kemikerforening. Denne bunke vil forblive urørt indtil kort før foreningens næste møde. Efter mødet vil papirerne formentlig blive arkiveret, og bunken vil begynde at akkumulere materiale til det næste møde. Bag denne bunke er der en bakke med materiale, Jacob ikke ville smide væk, da han fik det, og var bange for, han ville glemme, hvis han kom det i en mappe. Et par gange om året gennemgår han bunkens indhold, og hver gang bliver det meste enten smidt ud eller lagt tilbage i bakken.

Dokumenterne i reolerne er af vidt forskellig art og organiseret efter en række forskellige kriterier, hvoraf de dominerende er: (1) *Eksperimenter*. En række mapper indeholder dataark med ufortolkede, eksperimentelle resultater. Det drejer sig om eksperimenter, der indgår i lange serier, og det har motiveret Jacob til at lave et standardskema for at lette og systematisere dokumentationen. Eksperimenter, der indgår i korte serier, dokumenteres sædvanligvis på en mindre struktureret måde. (2) *Projekter*. Projekter dokumenteres gennem rapporter, hvor de eksperimentelle data fortolkes, og der drages konklusioner. Rapporter indeholder normalt eksempler på underbyggende eksperimenter, men hovedparten af eksperimenterne medtages ikke i rapporterne. Derfor suppleres Jacobs rapporter af mapper med baggrundsmateriale såsom dataark, tidsskriftsartikler og produktspecifikationer for de brugte kemikalier. (3) *Produkter*. Flere mapper samler oplysninger om produkter. En opdeling efter produkter er imidlertid sårbar, da nogle nye produkter går på tværs af eksisterende produktgrupper, og andre får navn efter gamle produkter, selvom det gamle produkt var opkaldt ud fra sin kemiske oprindelse, og det nye produkt er af en helt anden art. Det kan være fornuftigt set fra et marketingssynspunkt, men det giver anledning til inkonsistens på Jacobs hylder. (4) *Kilder og emner*. En mappe samler tidsskriftsartikler og lignende med det fællestræk, at de alle kommer fra det samme sted, nemlig et institut Jacob samarbejder med. Andre mapper samler papirer om bestemte emner.

Jacob har svært ved at finde tiden til at overføre sine dokumenter til organisationens arkiv. Det er i øjeblikket kun rapporterne, han får overført til arkivet, selvom f.eks. dataarkene indeholder megen bevaringsværdig information. For nærværende er det kun Jacob og hans laborant, der skal bruge resultaterne af deres eksperimenter, og det udnytter de til at vedligeholde deres eget arkiv og udsætte overførslen til organisationens arkiv, med risiko for at dokumenterne aldrig bliver overført.

4. Forståelsen af dokumentationsarbejdet er mangelfuld

Når en organisation indfører edb-støtte til dokumentationsarbejdet, er det ikke Jacobs dokumentationsarbejde, de har i tankerne, men dokumentalisternes - hvadenten de er samlet i en særlig enhed eller sidder ude i de enkelte afdelinger. I de offentlige institutioner motiveres indførelse af journalsystemer således ofte eksplicit med institutionernes forpligtelse til på forespørgsel at give enhver borger adgang til de oplysninger, der er registreret om ham eller hende, og til at overdrage deres afsluttede sager til Rigsarkivet for at bevare materiale om den offentlige administration til brug for fremtidig forskning. De journalsystemer, der er på markedet, er ligeledes rettet mod dokumentalisternes arbejde.

Indenfor de seneste år ses dog tillige en voksende interesse for at udvide registreringen af de dokumenter, der sendes og modtages, med faciliteter til sags- eller projektstyring. Kernen i disse faciliteter er at kombinere oplysninger om de dokumenter, der indgår i sagerne, med muligheden for elektronisk at holde styr på, hvor sagerne befinder sig, og hvad der efterfølgende skal ske med dem. Hver sag forsynes med en elektronisk cirkulationsliste, der viser sagens hidtidige gang, og afhængig af, hvor ensartet sagsgangen er for de forskellige typer sager, kan sagen enten automatisk sendes videre til det efterfølgende trin i sagsbehandlingen, eller cirkulationslisten kan manuelt udvides med oplysning om, hvor sagen nu skal hen. Sådanne faciliteter er primært et værktøj for lederne i deres daglige koordinering af arbejdet og til at opretholde et ajourført overblik over status for afdelingernes sager.

For at vurdere sigtet med og konsekvenserne af de systemer, der indføres, kan vi for de tre hovedinteressenter i dokumentationsarbejdet - ledere, dokumentalister og fagfolk - spørge, om deres rolle i forhold til systemet er at yde eller at nyde. Ledernes rolle er at drage nytte af de oplysninger, der kan trækkes ud af systemerne, ikke at indtaste de oplysninger, som er grundlaget for disse udtræk. Den voksende interesse for at udvide journalsystemer med faciliteter til sags- eller projektstyring er udtryk for, at stadigt flere ser ledelsesmæssige muligheder i journalsystemer. Endnu er det imidlertid ganske få organisationer, der har forsøgt at realisere dette potentiale.

Eksisterende journalsystemer afspejler dokumentalisternes syn på dokumentationsarbejdet og sigter på systematisk arkivering af materiale om, hvad man *har* gjort og på hvilket grundlag, det er sket. Journalsystemer ledsages ofte af en forestilling om, at fagfolkene selv kan journalisere deres dokumenter og søge i arkivet. Det er hidtil kun sket i meget begrænset omfang; men blandt dokumentalisterne er der udbredt nervøsitet for, at deres arbejde vil blive uddelegeret til andre snarere end støttet og bragt i fokus af de nye værktøjer.

Forestillingen om, at fagfolkene selv skal betjene journalsystemet, appellerer heller ikke til fagfolkene; den pålægger dem arbejde, som dokumentalister og sekretærer i øjeblikket gør for dem. Endvidere beskæftiger systemerne sig slet ikke med det individuelle dokumentationsarbejde, til trods for at denne del af dokumentationsarbejdet hver eneste dag spiller en afgørende rolle for fagfolkernes udførelse af deres arbejde. Systemerne tilbyder således ikke fagfolkene faciliteter til at bruge deres dokumenter aktivt i koordineringen af deres primære arbejde og til at organisere dokumenter ud fra en - midlertidig - tilknytning til opgaver, personer, begivenheder og lignende af betydning for de enkelte fagfolk.

De beskedne resultater, der hidtil er opnået med journalsystemer, ser i vid udstrækning ud til at udspringe af, at den eneste del af brugen af systemerne, der har været klarhed om, har været dokumentalisternes tilføjelse af nye dokumenter til arkivet. Det er først indenfor de seneste år, det er begyndt at gå op for de implicerede, hvad edb-støtte til dokumentationsarbejdet kan bruges til - udover til automatisering af det tidligere manuelle journaliseringsarbejde. Endvidere er det tilsyneladende én gruppe, der har til opgave at yde det omfattende registreringsarbejde, mens det er andre, der kommer til at nyde godt af de muligheder, registreringen giver. En sådan skævhed har kendetegnet mange edb-systemer og ofte givet problemer (Grudin, 1994).

Endelig tyder de beskedne resultater på, at de effektiviseringer, der er blevet stillet i udsigt ved visionær brug af edb i dokumentationsarbejdet, ikke er blevet prioriteret så højt. Når incitamentet har været svagt hos såvel ledelse som medarbejdere, er det en understregning af, at der er mange andre faktorer involveret end et ønske om effektivitet. En af disse faktorer er, at det kræver en indsats udover det daglige arbejde at forstå og udnytte de muligheder, der opstår når dokumentationsarbejdet støttes med edb. I mange tilfælde vil denne indsats være betragtelig og skulle ydes til trods for budgetreduktioner og en voksende sagsmængde. En anden faktor er, at det manuelle journaliseringsarbejde i de fleste tilfælde har været velfungerende, så der ikke har været et presserende behov for ændringer. En tredje faktor er formodentlig, at den magt, prestige og arbejdsglæde, der er afgørende for både fagfolk, dokumentalister og ledere, kan opnås på andre måder end ved at stræbe efter effektivitet.

5. Dokumentationsarbejdet er for ressourcekrævende

Arkivering er en kritisk aktivitet, da det er en forudsætning for senere fremfinding og udnyttelse af opnåede resultater. Kravet til dokumentationsarbejdet er derfor ofte, at alt skal arkiveres. Mange steder opfyldes dette krav for indkommen og udgående post samt for større interne dokumenter; men for mange interne dokumenter er det stadig kun en hensigtserklæring. Nogle dokumenter er så uformelle, at de betragtes som personlige, f.eks. en annoteret liste over en sagsbehandlers egne sager; andre er så talrige at arkivering forekommer at være en uoverkommelig opgave, f.eks. Jacobs dataark; og atter andre forbliver uarkiverede af forskellige praktiske og vanemæssige årsager, f.eks. elektronisk post og noter fra telefonsamtaler. Ved at kræve alt arkiveret sikrer man i princippet, at uanset hvilket dokument, der senere efterspørges, så er det i arkivet. Men dokumentationsarbejdet bliver også en tidskrævende opgave, og i en travl hverdag er det påfaldende, at en anseelig del af denne tid går til arkivering af dokumenter, der med stor sandsynlighed aldrig vil komme op af arkivet igen.

En måde at skabe og fastholde den nødvendige omhu i dokumentationsarbejdet på er at delegere arkiveringen til sekretærer og dokumentalister, i stedet for at tilstræbe at fagfolkene selv arkiverer. Det forudsætter dog stadig, at fagfolkene sørger for, at alle deres dokumenter når frem til en sekretær eller dokumentalist.

En anden måde kunne være at automatisere udvalgte dele af arkiveringen. Selvom mange interne dokumenter er papirdokumenter er størstedelen af dem elektronisk fremstillet. Alle disse elektroniske dokumenter kan arkiveres automatisk med programmer svarende til dem, der over et netværk tager backup af dokumenterne på de enkelte medarbejderes pc'ere. En sådan baggrundsarkivering vil opretholde et automatisk vedligeholdt arkiv med alle internt fremstillede elektroniske dokumenter. Den backup-funktion, der ligger i dette, er i sig selv et argument for denne type altomfattende arkivering. Baggrundsarkivering kan udover dokumenternes indhold omfatte visse andre oplysninger, såsom forfatter, dato og titel i form af filnavn. Derudover findes der en række gennemarbejdede teknikker til automatisk at knytte nøgleord til tekster, se f.eks. Salton & Buckley (1988). Den praktiske anvendelighed af disse teknikker er endnu kun mangelfuldt belyst; praktiske erfaringer kan imidlertid kun gøres, hvis nogen tager teknikkerne i anvendelse - og der gennemføres en omhyggelig evaluering.

Automatisk baggrundsarkivering kan ikke stå alene, da nøgleord, fortrolighedsniveau etc. kan vælges mere præcist og mere dækkende af mennesker, end når de bestemmes maskinelt. Hensigten med baggrundsarkivering er at sørge for, at alle dokumenter registreres; at sikre solid arkivering af den store mængde dokumenter, der ikke kræver optimal præcision i arkiveringen; og derved at frigøre ressourcer til omhyggelig, manuel arkivering af udvalgte dokumenter. Det er en manuel opgave at udvælge de dokumenter, der skal have særlig behandling, samt at arkivere de dokumenter, der ikke er tilgængelige på elektronisk form.

En tredje måde at skabe og fastholde den nødvendige omhu i dokumentationsarbejdet på tager udgangspunkt i, at udbyttet af arkiveringen er for lille, fremfor i at arkiveringen er for tidskrævende. Den store mængde af mindre vigtige dokumenter bruges ofte kun én gang, hvorefter de arkiveres. Disse dokumenter bliver altså arkiveret efter, de har udspillet deres rolle i forhold til det primære arbejde; det vil sige på et tidspunkt, hvor de er ved at glide ud af fagfolkenes opmærksomhed til fordel for den næste opgave, de skal i gang med. Motivationen til at arkivere vigtige dokumenter er større, både fordi forfatteren har lagt mere tid og personlighed i disse dokumenter, og fordi de oftere findes frem igen efter arkiveringen og dermed er i aktiv brug både før og

efter arkiveringen. Men også for vigtige dokumenter er arkiveringen en opgave, der kan udskydes uden umiddelbare konsekvenser for det primære arbejde.

Sådan mangler på sammenhæng mellem arbejdsgangen i dokumentationsarbejdet og den i det primære arbejde har på det seneste givet anledning til flere forsøg på at tænke dokumentationsarbejdet tættere ind i det primære arbejde, se f.eks. Bikson & Frinking (1993). Omdrejningspunktet i disse forsøg er, at der er en mere eller mindre direkte sammenhæng mellem de udfærdigede dokumenter og de kommende aktiviteter i en sag. Når et brev med et spørgsmål til en myndighed eller lignende sendes, og dokumentet arkiveres, er den hændelse, der har betydning for det primære arbejde, at sagen nu afventer svar. Når svaret kommer, følger ansvaret for den videre behandling af sagen med, således at sagen nu afventer aktivitet internt i organisationen. I et vist omfang kunne sigtet med dokumentationsarbejdet altså ændres fra at registrere dokumenter til at registrere status for sagsbehandlingen. Sådanne faciliteter til sags- og projektstyring ville placere dokumentationsarbejdet centralt i koordineringen af det primære arbejde. Selvom initiativer i denne retning er genstand for betragtelig international opmærksomhed er erfaringsgrundlaget endnu for sparsomt til at vurdere under hvilke omstændigheder og med hvilke omkostninger, ideerne er frugtbare i praksis.

6. Søgeprocessens kompleksitet

Jo mere altomfattende arkiveringen bliver, jo mere støj vil arkivet indeholde. Sagt på en anden måde: Jo mindre der fravælges ved arkiveringen, jo mere skal der fravælges ved søgningerne. Søgning drejer sig om på én gang at udvælge de dokumenter, der er relevante i forhold til søgningen, og fravælge de dokumenter, der ikke er det. Der er to hovedproblemer i dette, det ene vedrører selve søgeprocessen, det andet vurderingen af de fundne dokumenters relevans i den konkrete sammenhæng.

Med hensyn til søgeprocessen har ønsket om at finde størstedelen af de relevante dokumenter vist sig uforeneligt med ønsket om ikke samtidig at fremfinde et større antal irrelevante dokumenter (Blair & Maron, 1985). Det overraskende er ikke så meget, at de to ønsker er modstridende; men dels det omfang de er det i, dels hvor lille fornemmelse de, der søger, har for dette forhold. Juristerne i Blair & Marons undersøgelse var efter eget udsagn afhængige af at finde så godt som alle dokumenter, der var relevante for deres sager; men da de ikke vidste, hvor mange relevante dokumenter der var, måtte de indstille søgningen, når de *vurderede*, at de havde fundet tilstrækkeligt mange. De kunne basere denne vurdering på deres erfaring og på relevansen af de allerede fundne dokumenter. Når juristerne indstillede søgningerne, var cirka 80% af de fundne dokumenter relevante for sagen. Juristerne havde imidlertid kun fundet cirka 20% af de relevante dokumenter, et tal de ville have vurderet som uacceptabelt lavt, hvis de havde kendt det.

En årsag til at størstedelen af de relevante dokumenter ikke kom til juristernes kendskab var, at de opbyggede deres søgninger af en række betingelser, som *alle* skulle opfyldes. Det skete for at reducere antallet af fundne dokumenter til en overskuelig størrelse - et hensyn der kræver flere og flere betingelser i takt med, at dokumentssamlingerne bliver større og større. Sandsynligheden for, at et relevant dokument opfylder alle betingelserne, falder imidlertid drastisk med antallet af betingelser.

En anden årsag til at størstedelen af de relevante dokumenter ikke kom til juristernes kendskab var, at den rigidom af forskellige ord og vendinger, der blev brugt i dokumenterne, ikke gik igen i søgningerne. Blair & Maron fandt således, at en ulykke, som juristerne skulle finde oplysninger om, blev omtalt direkte som 'en ulykke' i kritiske eller anklagende dokumenter; blev omtalt ved formildende omskrivninger som 'en uheldig situation' eller 'et problem' i dokumenter skrevet af personer, der var personligt involveret i ulykken; eller blev omtalt indirekte som 'emnet for dit sidste brev' eller 'det der skete sidste uge'. Yderligere var der relevant information at hente i flere dokumenter, der beskrev situationen før ulykken; men disse dokumenter indeholdt naturligvis ingen reference til ulykken. Problemerne med at finde de relevante dokumenter i dette eksempel kan til en vis grad henføres til, at søgningerne ikke kunne baseres på nøgleord knyttet til dokumenterne, men kun på ord, der indgik i dokumenterne. Det er ikke tilfældet i det følgende eksempel, hvor juristerne ledte efter information om emnet 'trap correction'. Mens dette navn blev brugt i en gruppe dokumenter, blev emnet i andre dokumenter omtalt som 'wire warp', og en tredje gruppe dokumenter viste sig at bruge navnet 'the shunt correction system'. Opfinderen af det system, der var tale om, var en person ved navn Coxwell, og en søgning på hans navn resulterede i en række relevante dokumenter, blot blev systemet her konsekvent omtalt som 'the Roman circle method'. Endelig viste systemet sig at have været testet i en anden by, og i de dokumenter, der hidhørte fra disse tests, blev systemet kaldt 'the air truck'.

Mange års intensiv forskning har vist, at omfattende og omhyggelig arkivering ingen sikkerhed giver for, at et dokument vil blive fundet ved senere søgning. Søgning er så kompliceret en proces, at der ofte er endog yderst relevante dokumenter, som enten falder helt udenfor de stillede forespørgsler eller fravælges gennem den måde, betingelserne i forespørgslerne kombineres på. For at blive brugt ved en senere lejlighed skal et arkiveret

dokument endvidere ikke blot findes frem, det skal også vurderes som relevant i den konkrete sammenhæng. Og heller ikke denne proces er enkel.

Et dokument fortæller ikke hvilken sammenhæng, det er blevet til i; hvis interesser det måtte tjene ved at se ud, som det gør; hvilket arbejde der er lagt i at producere det etc. Men personer, der senere støder på dokumentet, er nødt til at danne sig et indtryk af den slags ting for at kunne vurdere dokumentet som kilde. Det er ofte et anseeligt arbejde at foretage denne vurdering. Faktisk så stort, og så vigtigt, at der på en række områder findes højt estimerede publikationer, som netop har til formål at støtte denne fortolkningsproces. Et fremtrædende, dansk eksempel er Karnovs Lovsamling, hvor omkring halvdelen af teksten er noter til lovtjekterne. Noterne, der hovedsagelig består af referater af det lovforberedende arbejde og af principielle sager, skrives af cirka 180 særligt sagkyndige jurister. Det arbejde, de gør én gang med stor faglig kompetence, er der efterfølgende et stort antal mindre specialiserede jurister, der bruger i deres vurdering af, om en lovtæst kan bringes i anvendelse i forbindelse med en given sag.

De ovenfor diskuterede komplikationer ved søgeprocessen og vurderingen af de fundne dokumenters anvendelighed er knyttet til det forhold, at den, der søger, ikke har noget forhåndskendskab til de dokumenter, der søges iblandt. I praksis håndteres disse komplikationer ofte ved at undgå søgninger i store samlinger af ukendte dokumenter. En udbredt måde at undgå disse søgninger på, er ved at udnytte personlige kontakter. I stedet for at gennemføre en søgning fra bunden henvender fagfolk sig til kolleger for at få råd om, hvilke principielle domme der er afsagt, hvilke lignende projekter der tidligere er gennemført, hvilke dokumenter de skal læse, hvilke tidsskrifter der er centrale, hvem der iøvrigt ved noget om sagen etc. Hvis det lykkes at finde en vidende kollega, er det en meget effektiv måde at søge på, og den vil ofte give en masse kontekst, konkrete forslag og personlige vurderinger i tilgift. Et selvstændigt formål med det organisatoriske dokumentationsarbejde kunne derfor være at tilvejebringe en effektiv mekanisme til formidling af kontakt mellem fagfolk med tilgrænsende opgaver.

7. Konklusion

Indførelse af edb-støtte til dokumentationsarbejdet i danske organisationer har hidtil primært drejet sig om automatisering af tidligere manuelle arbejdsgange og har kun givet beskedne resultater. Sammenlignes det individuelle dokumentationsarbejde, der foregår på fagfolkenes kontorer, med det organisatoriske dokumentationsarbejde, i form af journalisering og arkivering, er det påfaldende, så passivt det organisatoriske dokumentationsarbejde er i forhold til det primære arbejde. De indførte systemer fungerer som registreringssystemer og er som sådan et nyttigt værktøj for dokumentalisterne; men der bliver ikke gjort megen brug af det, der registreres. Det kunne i et vist omfang opnås ved at ændre sigtet med dokumentationsarbejdet fra at registrere dokumenter til at registrere status for sagsbehandlingen, to nært beslægtede aktiviteter. Initiativer i denne retning sigter på at give dokumentationsarbejdet et væsentligt element af sags- og projektstyring og derved en fremtrædende plads i koordineringen af det primære arbejde. Endnu er initiativerne imidlertid få og ideernes praktiske anvendelighed utilstrækkeligt belyst. Derudover har de enkelte fagfolk et omfattende og velfungerende dokumentationsarbejde, som imidlertid foregår helt uafhængigt af organisationernes dokumentationssystemer. Hvis systemerne skal nærme sig dette individuelle dokumentationsarbejde, må de i højere grad yde en fleksibel, situationsafhængig støtte til opretholdelsen og brugen af et aktivt arbejdsarkiv end kræve dokumenterne beskrevet med et fælles, organisationsreguleret sæt af oplysninger. Endelig understreger de komplikationer, der kendetegner fremfindingen, at det er, når oplysningerne i arkivet skal bruges, kvaliteten af dokumentationsarbejdet bliver afgjort.

Efterskrift

Denne artikel er baseret på min PhD-afhandling (Hertzum, 1994). Jeg er alle de personer, der hjalp mig under mit PhD-studium, taknemlig for deres bidrag til at gøre denne artikel mulig. Endvidere skylder jeg Ruben Andersen, Erik Frøkjær, Torben Høst, Niels Jacobsen og Kristian Pilgaard tak for deres præcise kritik og mange forslag til forbedringer af en tidligere version af artiklen.

Referencer

Administrationsdepartementet & Datacentralen (1978). *Edb-journalisering i statsforvaltningen - et udviklingsprojekt*. Administrationsdepartementet & I/S Datacentralen af 1959, København.

- Administrationsrådet (1968). *Rationalisering af statsinstitutionernes journaliseringsarbejde*. Administrationsrådets sekretariat, København.
- Bikson, T. K., & Frinking, E. J. (1993). *Preserving the present: toward viable electronic records*. Sdu Publishers, Haag.
- Blair, D. C., & Maron, M. E. (1985). An evaluation of retrieval effectiveness for a full-text document-retrieval system. *Communications of the ACM*, **28**(3), 289-299.
- Grudin, J. (1994). Groupware and social dynamics: eight challenges for developers. *Communications of the ACM*, **37**(1), 92-105.
- Hertzum, M. (1993). Information retrieval in a work setting: a case study of the documentation part of chemists' work. I J. P. Bansler m.fl., red., *Proceedings of the 16th IRIS*. pp. 786-798. DIKU-rapport 93/16. DIKU, København.
- Hertzum, M. (1994). *Computer support for documentation work*. PhD-afhandling. DIKU-rapport 94/20. DIKU, København.
- Hertzum, M. (1995). Computer support for document management in the Danish central government. *Information Infrastructure and Policy*, **4**(2), 107-129.
- Salton, G., & Buckley, C. (1988). Term-weighting approaches in automatic text retrieval. *Information Processing & Management*, **24**(5), 513-523.