

# Information governance – eller kan vi finde på noget frækkere?

Marianne Lykke

Institut for Kommunikation og Psykologi  
Aalborg Universitet

Netværksmøde: Information Management  
3. juni 2021

# Dagens program

---

- Information governance - hvad er det?
- Information governance – hvad er problemet?
- ”Frække løsninger” – findes de?

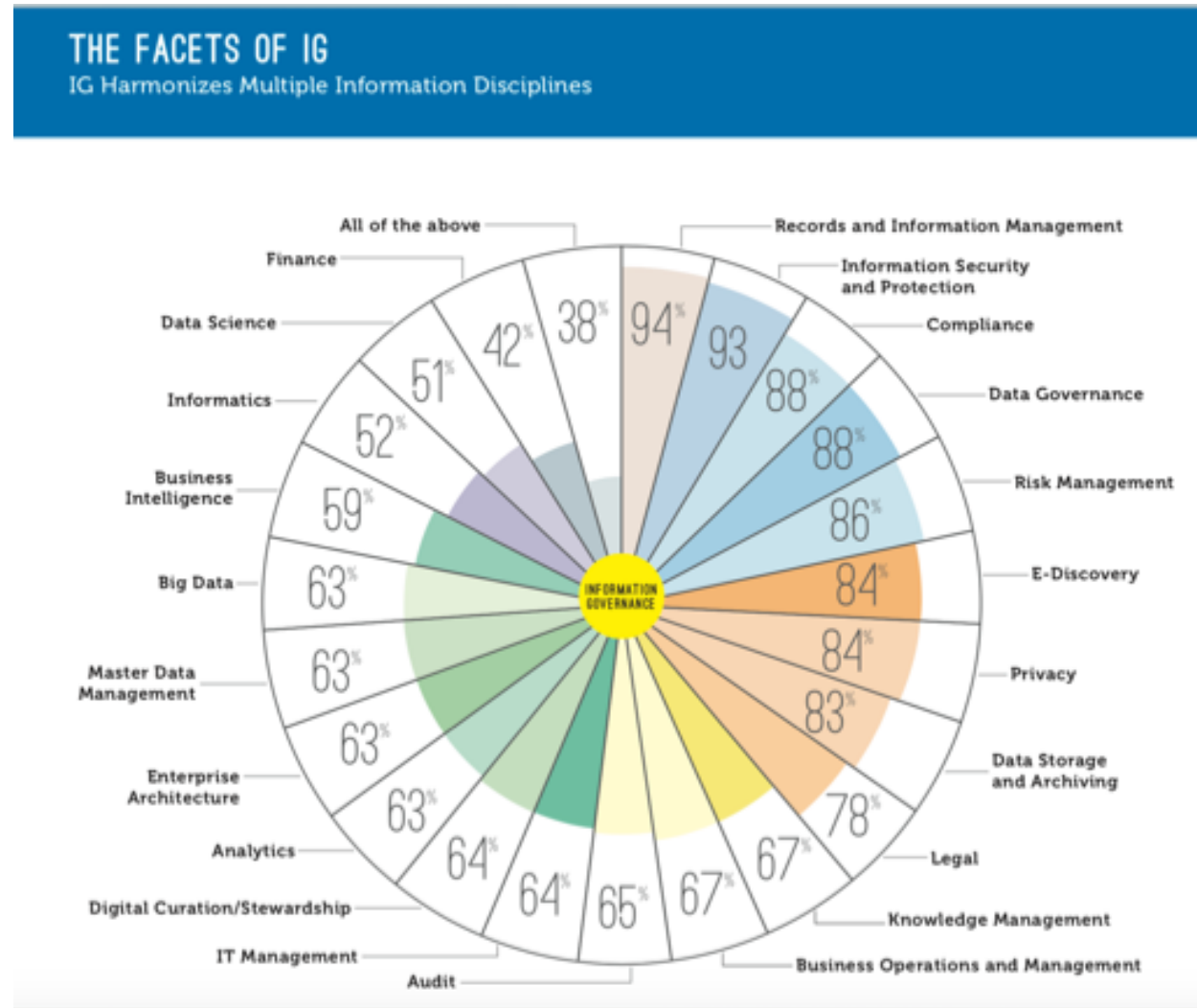


# Information governance

The Information Governance Initiative (2018), en US-based tænketank beskriver IG som:

“the activities and technologies that organizations employ to maximise the value of their information while minimizing associated risks and costs.”

(Brooks, 2019)

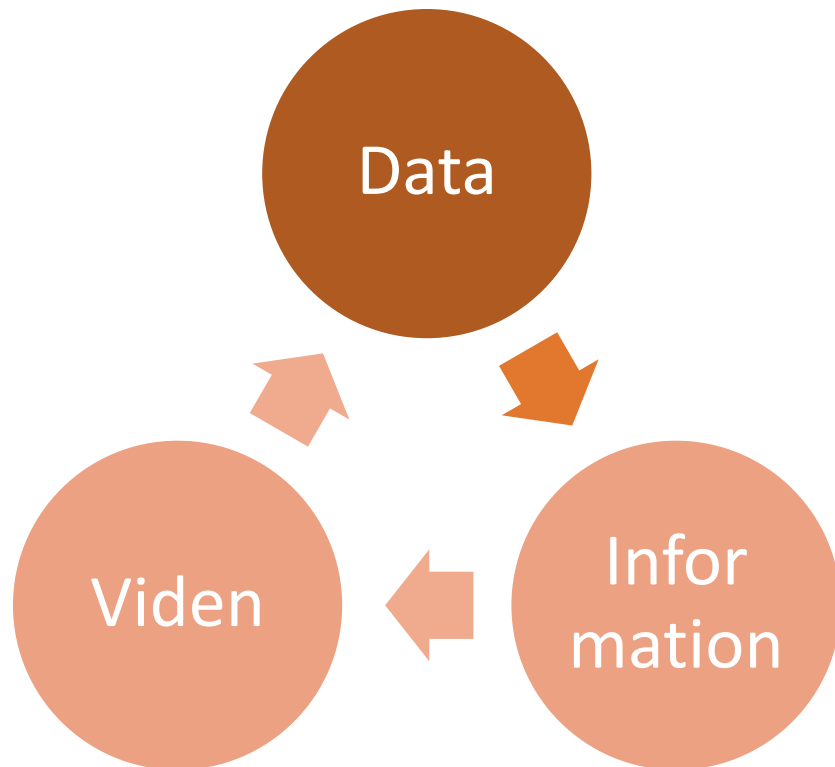


## Aktiviteter

- Styre
- Sikre
- Give adgang til
- Udforske

## Teknologier

- Content management
- Records management
- Document management
- Social media management
- Business process management
- Knowledge management
- Social media management
- Metadata og taksonomier



(The Information Governance Initiative, 2018)

# Hvad siger I?

- Hvad er Information governance?
- Hvilke aktiviteter omfatter det?
- Hvilke teknologier omfatter det?
- Hvilke ressourcer omfatter det?
- Information management, records management, information governance?



# Information governance – hvad er problemet?

- GIGA
- Awareness – viden omkring information
- Abundance – mængder af information
- Findability – hvor nemt info kan findes
  - Metadata
  - Vocabulary
  - Search skills
  - Aboutness
- Permission – adgangskontrol
- Coordination – mellem info ejere
- Time – nødvendigt tidsforbrug
- Searcher skills – informationskompetence

(Freund, 2015)

| Practitioners' Ranking | IG Barriers                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                      | Lack of understanding/awareness in the organization of the value of IG                                  |
| 2                      | "Siloing" or lack of communication/collaboration across various functional areas addressing information |
| 3                      | Change management (people or culture)                                                                   |
| 4                      | Insufficient funding                                                                                    |
| 5                      | IG isn't adequately addressed during the planning phase of projects (gets addressed only ad hoc).       |

Information Governance Initiative (2018)

# Hvad siger I?

- Hvad oplever I som vigtige problemstillinger og udfordringer?





# Den “kedelige” løsning

## Information strategi

- Overblik og styring af kanaler og ressourcer
  - Klart ejerskab og rollefordeling
  - Kassation, reduktion, prioritering af indhold
  - Versionering
  - Rettigheder og access
  - Metadata og taksonomi
- 
- Brugertæning – chat, digitale cafeer, webinarer

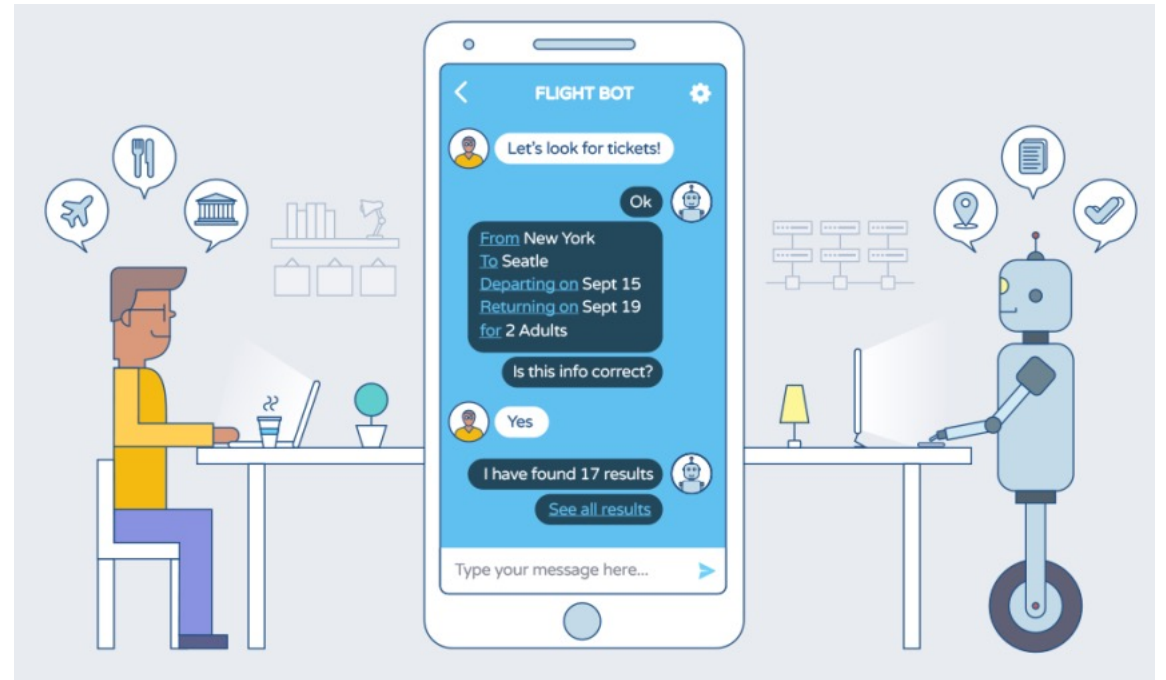


# “Frække” løsninger

- **Intelligente løsninger**
  - Adfærdsbaseret ranking
  - Relaterede søgninger
  - Relateret indhold
  - Chatbots
- **Semantisk support**
  - Automatisk kategorisering
  - Query expansion
  - Forklaring
- **Målrettede, task orienterede løsninger**

# Chatbots

- En chatbot er et stykke software som vi kan tale eller skrive med via et 'conversational' interface.
- De chatbots, der fungerer bedst, er dem, der har et klart og simpelt formål, og som formår hurtigt at sætte dig ind i, hvad du kan bruge den til.
- Bruges f.eks. til:
  - Telefonnummer
  - HR forms
  - Arbejdsregulativer
  - Mødeindkaldelser
  - Password setting



# Automatisk kategorisering



Web News Images Video

digital learning work place

Search

Results 1-20 of about 27,771,805 [Details](#)

Sources Sites Time Topics

Top 337 Clusters

remix

+ University, Education (38)

+ School (43)

+ Photography (26)

+ Marketing (21)

+ Jobs (22)

+ Design (14)

+ Future (13)

+ Blog (21)

+ Events (11)

+ Travel (11)

+ Data (7)

+ Virtual, Students (8)

+ Review (11)

+ Digital Learning Platforms (2)

+ Games, Playing (9)

+ Streaming (5)

+ Cognitive (5)

+ Workplace Can Create (2)

+ Council (3)

+ LinkedIn Learning (2)

+ Publishing, Edit (7)

+ Cross (5)

+ Posts (5)

+ Wild (2)

+ Organization's Culture (2)

+ Simple, Time (4)

+ Control (6)

+ Educational Technology (5)

+ Medical, Learners (4)

+ Color (4)

more 1 all

1. [4 Digital Training Options for Workplace Learning](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-03-12T09:11:00

Augmented reality, microlearning, adaptive **learning** and massive open online courses (MOOCs): **Digital learning** plays a big role workplace **learning**.  
<https://www.shrm.org/...Training-Options-for-Workplace-Learning.aspx> - Yippy Index V

2. [How Digital Literacy in the Workplace Can Create a ...](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-03-11T02:09:00

By overlooking **digital** literacy in the workplace, businesses might find themselves in a position where the industry-standard technology has far surpassed the average **learning** curve. Simply put, investments in **digital** literacy can future-proof a workplace and ensure employees don't have to undergo a 360-degree skillset overhaul in the long run.  
<https://www.hrtechnologist.com/...ce-can-create-a-stronger-workforce> - Yippy Index V

3. [Digital Workplace Learning | SpringerLink](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-02-28T15:15:00

2. Insights into available **digital** technologies as well as organizational requirements for technology-enhanced **learning** in the workplace. 3. Issues and challenges for designing and implementing **digital** workplace **learning** as well as strategies for assessments of **learning** in the workplace. 4. Case studies, empirical research findings, and ...  
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-46215-8> - Yippy Index V

4. [Check Out These 6 Outstanding Digital Learning Platforms ...](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-03-12T06:15:00

The demand for web-based **learning** and its inherent benefits are abundant. LinkedIn's 2018 Workplace **Learning** Report suggested that the rise of online **learning** solutions is in response to an ...  
<https://www.inc.com/...6-outstanding-digital-learning-platforms.html> - Yippy Index V

5. [Making Digital Learning Work - Arizona State University](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-03-13T01:50:00

6 | Making **Digital Learning Work** tions and scenarios. We carefully examined both the upfront and on-going costs of supporting **digital learning**, as well the returns in terms of student access, student outcomes, and economic impact on both students and institutions. The study found that when colleges and universities take a strategic  
<https://edplus.asu.edu/...Making-Digital-Learning-Work-Apr-2018.pdf> - Yippy Index V

6. [6 Strategies to Make Your Digital Learning Strategy Work | CCL](#) [new window](#) [preview](#)

Date: 2021-03-11T12:07:00

Recommendations for More Effective **Digital Learning** Initiatives. As the global pandemic and its economic aftermath continue to cause uncertainty for businesses and organizations, employees are coming to grips with an unfamiliar **work** life.

## Søgeresultater for 'børnepenge'

## Selvbetjening

Viser 1-10 af 39 resultater

- **Fuldmagt til familieydeler**  
Lav en fuldmagt til familieydeler - hvis du skal hjælpe en anden eller en anden skal hjælpe dig
- **Familieydeler**  
Her kan du læse mere om familieydeler
- **Kontakt Udbetaling Danmark, Familieydeler**  
Her kan du finde kontaktoplysninger for familieydeler
- **Brexit: Storbritannien og familieydeler fra 2021**  
Her kan du læse om Brexit og familieydeler fra Danmark.

Stocker et al. (20....pdf ^

# Semantisk support

- Synonymringe og query expansion
- Taksonomi: relationer og forklaring

Digital Post

Mit Overblik

Log på

Søg

[Forside](#) / 
 [Familie og børn](#) / 
 [Familieydelse](#)

▼ **Familieydelse**

- Børne- og ungeydelse
- Børnetilskud
- Midlertidigt børnetilskud
- Børnebidrag
- Bidrag ved fødsel og navngivning
- Konfirmations- og beklædningsbidrag
- Uddannelsesbidrag
- Ægtefællebidrag

[Børnepasning](#)  
[Barsel og orlov](#)  
[Barn syg og omsorgsdage](#)

## Familieydelse

### Få overblik over dine familieydelse

Se dine familieydelse

På din personlige side kan du:

- se, hvad du får udbetalt næste gang
- se beskeder fra Udbetaling Danmark og status på dine ansøgninger

### Næste udbetaling

Børneydelse (0-14 år - hvert kvartal):

**20.04.2021**

Ungeydelse (15-17 år - hver måned):

Var teksten klar og forståelig?

# Semantisk support

DEL SIDENS INDHOLD



TILMELD DIG NYHEDER



MODTAG  
NYHEDER

om de emner, der interesserer dig

KURSER OM STATISTIK



Giv os feedback

Har du lyst til at lære mere om statistikken?

[Se vores kursusoversigt her](#)

KONTAKT

**Lene Riberholdt**

T: 39 17 31 85

E: [lri@dst.dk](mailto:lri@dst.dk)

## Videregående uddannelser

Danmarks Statistiks ELEV-register gør det muligt at lave opgørelser over, hvor mange der har gennemført en videregående uddannelse. Videregående uddannelser er korte-, mellemlange-, bachelor og lange videregående uddannelser samt forskeruddannelser.

Introduktion

I statistikken er det muligt at se, hvor mange personer, som fx har gennemført en videregående uddannelse evt. kombineret med oplysninger om adgangsgivende karakter.

Elevregisteret er et forløbsregister, hvor man kan følge personers uddannelseskarrere i det ordinære uddannelsessystem fra børnehaveklasse til og med forskeruddannelserne.

Dokumentation

### Begrebsforklaring

**Korte videregående uddannelser**

Korte videregående uddannelser varer typisk 1-2 år og bygger oven på en almen­gymnasial eller erhvervsgymnasial uddannelse. Korte videregående uddannelser er typisk akademi- eller erhvervsakademiuddannelser, fx finansøkonom eller datamatiker.

**Mellemlange videregående uddannelser**

Mellemlange videregående uddannelser varer typisk 2 - 4 år og bygger oven på en almen­gymnasial eller erhvervsgymnasial uddannelse. Mellemlange videregående uddannelser er fx sygeplejerske, folkeskolelærer og diplomingeniør.

**Lange videregående uddannelser**

Lange videregående uddannelser varer samlet 5 år og er typisk delt op i en 3-årig bachelorgrad og en 2-årig kandidatgrad. En lang videregående uddannelse er fx antropolog, læge og teolog.

MENU

# Metadata og filtrering

Open Access

Year

Author name

Subject area

Document type

Publication stage

Source title

Keyword

Affiliation

Funding sponsor

Country/territory

Source type

Language

Limit to

Exclude

Export refine

|                                                                                                                  | Document title                                                                                                                                                                                    | Authors                                                   | Year | Source                                                            | Cited I |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 1                                                                                       | Blogging in and about the workplace: A linguistic and discursive analysis of work psychology discourse and discourse communities<br><i>Open Access</i>                                            | Doerr, R.B.                                               | 2017 | Languages<br>Cultures<br>Mediation<br>4(1), pp. 97-115            |         |
| View abstract <input type="button" value="AUB Link"/> <input type="button" value="Full Text"/> Related documents |                                                                                                                                                                                                   |                                                           |      |                                                                   |         |
| <input type="checkbox"/> 2                                                                                       | How employees use Twitter to talk about work: A typology of work-related tweets<br><i>Open Access</i>                                                                                             | Van Zoonen, W.,<br>Verhoeven, J.W.M.,<br>Vliegenthart, R. | 2016 | Computers in<br>Human<br>Behavior<br>55, pp. 329-339              | 4       |
| View abstract <input type="button" value="AUB Link"/> Related documents                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                           |      |                                                                   |         |
| <input type="checkbox"/> 3                                                                                       | Psychotherapeutic approach groupal of mentally deficient major authors of sexual violence   [Approche psychothérapeutique groupale des majeurs déficients mentaux auteurs de violences sexuelles] | Hajbi, M., Robin, N.                                      | 2015 | Annales<br>Medico-<br>Psychologiques<br>173(1), pp. 46-53         |         |
| View abstract <input type="button" value="AUB Link"/> <input type="button" value="Full Text"/> Related documents |                                                                                                                                                                                                   |                                                           |      |                                                                   |         |
| <input type="checkbox"/> 4                                                                                       | The role of social media in developing an effective knowledge management process in professional service firms<br><i>Open Access</i>                                                              | Shah, S.A.M., Khan, I., Amjad, S.                         | 2013 | Mediterranean<br>Journal of<br>Social Sciences<br>4(14), pp. 775- |         |

# Best bets



din indgang til det offentlige

[Log ind](#)  
Ingen kommune valgt

Forside > 
Min Side
Post >

Borger.dk > **Søg**

[Print](#)

## Søgeresultat

**Søg på borger.dk**

Seg >

[Avanceret søgning](#)

Din søgning på **feriepenge** gav 26 resultater. Filtrér yderligere på [Artikler](#), [Nyheder](#), [Høringer](#)

1-25 af 26 resultater
< 1 | 2 | Næste >

Resultater pr. side: 25 [50](#) [200](#)

**Vi foreslår**

**Ferie**  
Hvem har ret til ferie? - Overførsel af ferie - Når du skal holde din ferie - Ferie og sygdom, barsel, udland m.m. - Udbetaling af feriepenge - Optjening af feriedage - Feriehindringer - Optjening af feriepenge - Feriedagpenge  
<https://www.borger.dk/EMNER/ARBEJDE-DAGPENGE-ORLOV/Ferie/Sider/default.aspx>

**Udbetaling af feriepenge**  
er ansvarlig for at udbetale **feriepengene** til dig. Det kan fx... boet. Du kan få udbetalt **feriepengene**, hvis du kan fremvise en... betingelse 2 eller 3. Hvis **feriepengene** fx er optjent i 2009,... Udbetaling af **feriepenge**... Udbetaling af **feriepenge**...  
<https://www.borger.dk/Emner/arbejde-dagpenge-orlov/Ferie/Sider/udbetaling-af-feriepenge.aspx>

**Optjening af feriepenge**  
Sådan optjener du **feriepenge** Som lønmodtager kan du enten være... du selv beregne, hvor mange **feriepenge** du skal have, hvis du... eller ned i tid. Beregn **feriepenge**, hvis du er gået op... Optjening af **feriepenge**... Optjening af **feriepenge**...  
<https://www.borger.dk/Emner/arbejde-dagpenge-orlov/Ferie/Sider/optjening-af-feriepenge.aspx>

**Nye regler for udbetaling af feriepenge**  
vil søge om at få **feriepengene** udbetalt efter ferieårets afslutning, og... vil søge om at få **feriepengene** udbetalt efter ferieårets afslutning, og... regler på to områder: Udbetaling af uhævede **feriepenge** Lovændringen har betydning for dig, hvis... Nye regler for udbetaling af **feriepenge**... Nye regler for udbetaling af **feriepenge**...  
<https://www.borger.dk/Nyheder/Sider/Nye-regler-for-udbetaling-af-feriepenge.aspx>

**Lettelse at få dine feriepenge**  
for dig at få dine **feriepenge**. Nu behøver du nemlig ikke... Du kan tidligst få udbetalt **feriepenge** en måned inden din ferie,... for dig at få dine **feriepenge**. Nu behøver du nemlig ikke... Lettelse at få dine **feriepenge**... Lettelse at få dine **feriepenge**...  
<https://www.borger.dk/Nyheder/Sider/Lettelse-at-faa-dine-feriepenge.aspx>

**Arbejde, dagpenge, orlov**  
<https://www.borger.dk/Emner/arbejde-dagpenge-orlov>

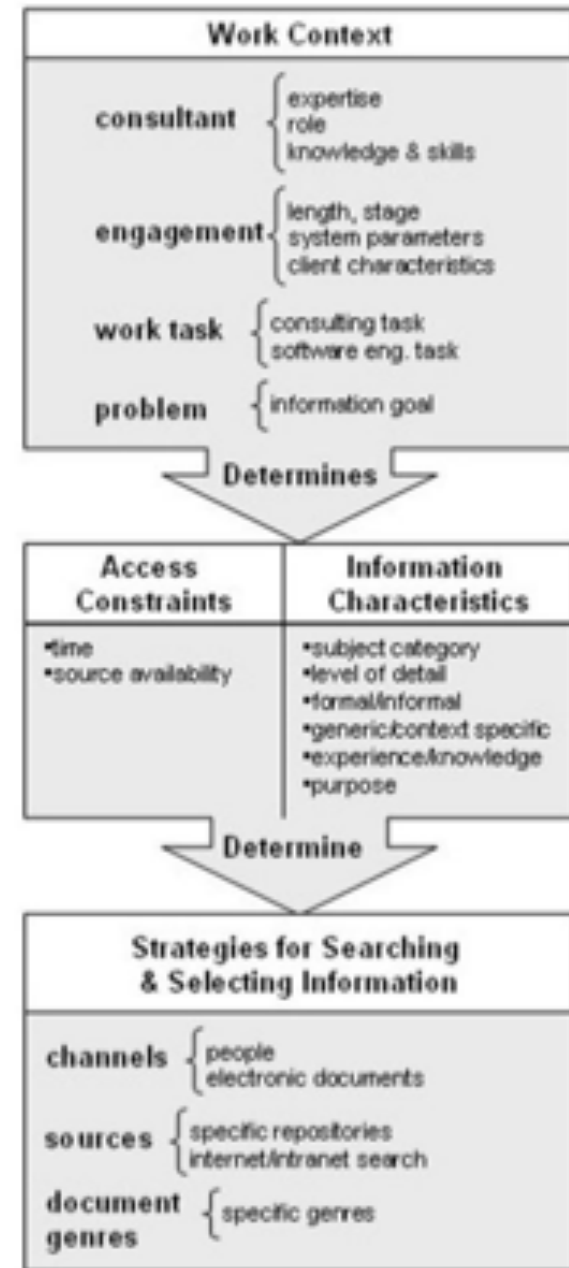
**Hyppe spørgsmål**  
Jeg skal have udbetalt **feriepenge** ... Ferie, **feriepenge** m.m. (nyt)  
<https://www.borger.dk/omborgerdk/spoergsmaalogsvar/sider/hyppige-spoergsmaal.aspx>



# Målrettede, task orienterede værktøjer

## Et eksempel

- Undersøgelse af søgepraksis i stor dansk produktionsselskab
- Mål er at forstå udfordringer med henblik på forslag til løsninger
- Undersøgelsesdesign
  - 6 måneders loganalyse
  - Spørgeskemaundersøgelse
  - Contextual inquiry interviews
- Fokus på at få indsigt i
  - Arbejdsopgaver og søgeopgaver
  - Arbejdsområder og -roller
  - Søgefrekvens
  - Søgeemner
  - Udfordringer



(Freund, Toms & Waterhouse, 2005)

# Brugerkategorier baseret på søgehyppighed

|                         | Antal søgninger<br>(% af alle<br>søgninger) | Antal aktive<br>medarbejdere<br>(% af alle aktive<br>medarbejdere) | Antal søgninger<br>per aktiv<br>medarbejder | Gennemsnitligt<br>antal søgninger<br>per aktiv<br>medarbejder |
|-------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Højfrekvente<br>brugere | 115,112<br>(39.9%)                          | 479<br>(8.2%)                                                      | 148-878                                     | 240.3                                                         |
| Frekvente<br>brugere    | 92,624<br>(32.1%)                           | 967<br>(16.5%)                                                     | 64-147                                      | 95.8                                                          |
| Lavfrekvente<br>brugere | 80,627<br>(28.0%)                           | 4408<br>(75.3%)                                                    | 1-63Antal                                   | 18.3                                                          |
| Alle aktive<br>brugere  | 288,363<br>(100%)                           | 5,854<br>(100%)                                                    | 1-878                                       | 49.3                                                          |

# Emne kategorier per brugerkategori

| Emne kategori    | Højfrekvente brugere<br>N=479 | Mellemfrekvente brugere<br>N=967 | Lavfrekvente brugere<br>N=4408 | Alle aktive brugere<br>N=5854 |
|------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Personer         | 63.4%                         | 61.7%                            | 51.3%                          | 59.5%                         |
| Kvalitet         | 4.4%                          | 4.5%                             | 6.3%                           | 5.0%                          |
| IT               | 2.6%                          | 3.4%                             | 6.7%                           | 4.0%                          |
| HR               | 2.2%                          | 2.5%                             | 3.9%                           | 2.8%                          |
| Produkter        | 1.9%                          | 1.6%                             | 1.6%                           | 1.7%                          |
| Finans           | 1.1%                          | 1.5%                             | 2.2%                           | 1.5%                          |
| Services         | 1.0%                          | 1.0%                             | 1.2%                           | 1.1%                          |
| Ressourcer       | 1.3%                          | 0.9%                             | 0.8%                           | 1.1%                          |
| Intranet         | 0.8%                          | 0.9%                             | 1.4%                           | 1.0%                          |
| Andre kategorier | 3.9%                          | 4.7%                             | 5.6%                           | 4.7%                          |
| Udenfor kategori | 17.2%                         | 17.1%                            | 18.9%                          | 17.7%                         |

# Et eksempel: 3 brugerkategorier

|                         | Antal aktive<br>søgere | Gennemsnitlig<br>antal søgninger<br>per søger | Gennemsnitlig<br>søgning per<br>arbejdsdag | Primære<br>organisatorisk<br>tilhørsforhold | Primære<br>arbejdsrolle    |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|
| Højfrekvente<br>brugere | 479                    | 240,3                                         | 1.9                                        | R&D<br>Administration                       | Manager<br>Professional    |
| Frekvente<br>brugere    | 967                    | 95,8                                          | 0.8                                        | R&D<br>Business areas                       | Manager<br>Professional    |
| Lavfrekvente<br>brugere | 4408                   | 18,3                                          | 0.1                                        | Production<br>R&D                           | Professional<br>Tech staff |

# Et eksempel: Udfordringer

- "The vocabulary problem"
  - Andre ord i andre forretningsområder
  - Sproglige forandringer over tid
  - Geografiske forskelle
- Data kvalitet
- Uklar migration
- Manglende metadata
  - Emneord
  - Persondata
- Historisk overblik

# Task-orienterede værktøjer

Et eksempel

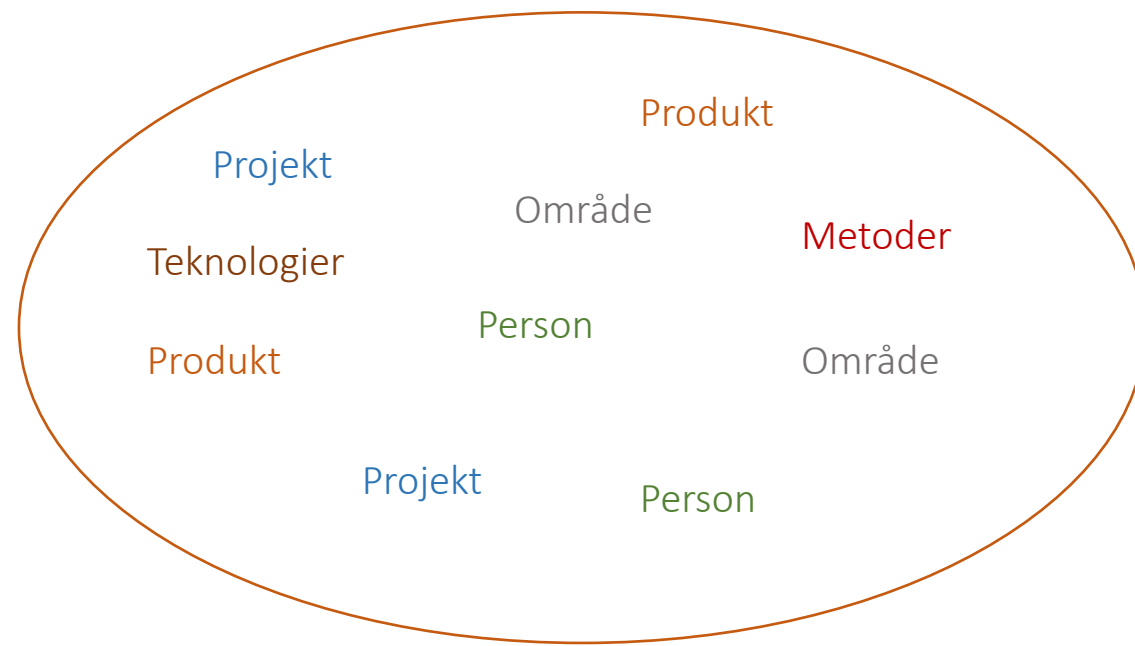
## People search

Klynger af relaterede produkter, projekter, personer, forretningsområder

- Søge efter personer for at finde personer
- Søge efter personer for at finde dokumenter
- Søge efter personer for at finde projekter
- Søge efter personer for at finde teknologier
- Søge efter personer for at finde metoder
- Søge efter personer for at få information om personer
- Søge efter dokumenter for at finde personer

## Historiske reminders –

Klynger af relaterede produkter, projekter, personer, forretningsområder



# Hvad siger I?

- Hvad ser I som relevante løsninger?

