



Göteborgs
Stad

Anvisning för samarbete och dokumenthantering i Microsoft 365

Gemensam anvisning för socialförvaltningen Centrum, socialförvaltningen Hisingen, socialförvaltningen Nordost, socialförvaltningen Sydväst och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

Reglerande styrande dokument

- Policy
- Riktlinje
- Regel
- **Anvisning**
- Rutin
- Instruktion

Dokumentnamn: Anvisning för samarbete och dokumenthantering i Microsoft 365

Beslutad av: AC stab och kommunikation	Gäller för: Alla SF ÄVO FFS	Diarienummer: Ej aktuellt	Datum och paragraf för beslutet: 2021-12-03
Dokumentsort: Anvisning	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2025-12-29	Dokumentansvarig: AC stab och kommunikation SF Centrum

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna anvisning	3
Vem omfattas av anvisningen	3
Bakgrund	3
Koppling till andra styrande dokument	3
Här kan du få hjälp	4
Liten ordlista	4
Den digitala verktygslådan	5
Kom i gång tillsammans – steg för steg	8
Beställning av arbetsgrupper i SharePoint och Teams	9
Så namnger vi arbetsgrupper och dokument	10
Vad får jag spara var?	11
Hur ska jag hantera handlingar?	11
Var ska jag lagra handlingar?	11
Råd kring vad jag kan rensa och gallra	12

Inledning

Syftet med denna anvisning

I den här anvisningen får du råd och stöd kring hur du och din arbetsgrupp kan arbeta digitalt, vad du ska tänka på när du sparar information och när och hur du ska använda vilket program. Den här anvisningen gäller såväl för dig som använder apparna på datorn som apparna på webben.

Vem omfattas av anvisningen

För att det ska bli lättare för oss att arbeta tillsammans så gäller denna anvisning tillsvidare för alla verksamheter och medarbetare i socialförvaltningen Centrum, socialförvaltningen Hisingen, socialförvaltningen Nordost, socialförvaltningen Sydväst och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

Bakgrund

Göteborgs Stad har genom Intraservice infört Microsoft 365 hos alla förvaltningar och för oss som arbetar i Göteborgs Stad har det tillkommit många nya digitala verktyg. De ger oss många möjligheter samtidigt som det finns en stor osäkerhet kring hur vi ska använda de digitala verktygen. Det har på olika sätt framkommit att vi som medarbetare upplever att vi behöver mer stöd i våra digitala verktyg i Microsoft 365. Det handlar till exempel om hur vi ska kommunicera med varandra, spara och dela dokument.

Anvisningen har utformats utifrån lagar och stadens regelverk men även behov och önskemål hos medarbetare i våra sex förvaltningar. Den ger inte en fullständig bild av alla appar i 'Microsoft 365-familjen' utan visar ett urval.

Koppling till andra styrande dokument

- [Avsnitt om dataskydd och informationssäkerhet på digitala navet](#)
- [Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet](#)
- [Göteborgs Stads regel för IT-användare](#)
- [Göteborgs Stads regler för användande av e-post i Göteborgs Stad](#)
- [Göteborgs Stads Policy för digitalisering och IT](#)
- [Varje nämnd ansvarar för att anta en egen dokumenthanteringsplan](#)

Här kan du få hjälp

- [Kunskapsportalen för Microsoft 365](#) – guider och manualer för Microsoft 365. Det finns en Kom igång-rubrik för att börja använda Microsoft 365 och bra information om alla våra vanligaste verktyg och program som Outlook, Teams och SharePoint.
- [Våra appar i Microsoft 365](#) – det finns fler appar i Microsoft 365 som vi har tillgång till i staden än de som beskrivs i den här anvisningen. Här kan du se en lista med stadens samtliga appar och vad vi kan använda dem till.
- [Frågor och svar om Microsoft 365](#) – vanliga frågor om Microsoft 365, SharePoint, Teams, OneDrive, OneNote, Outlook och Whiteboard.
- [Webbinarier om Microsoft 365](#) – utbildningar som exempelvis introduktion till Microsoft 365, Kom igång med Outlook/OneDrive/OneNote och möte i Teams.
- [Film-utbildningar för Teams](#) – Microsoft har gjort korta filmer på 1–2 minuter om hur du jobbar i Teams.
- [Kontakta Support Intraservice](#) – Om Microsoft 365 inte fungerar som det ska. Intraservice svarar på frågor om innehållet i Kunskapsportalen och skapar ny information där utifrån vad medarbetare i staden frågar om.

Liten ordlista

Vad är Microsoft 365?

M365 är en produktfamilj ägd av Microsoft. Den består av mjukvara och molnbaserade tjänster som främjar produktivitet och samarbete. Att tjänsterna är molnbaserade innebär att informationen lagras i Microsofts datahallar.

Vad betyder "informationsägare"?

Informationsägare är den person som har ansvar för att informationen i en lagringsyta lagras och hanteras på rätt sätt. Det är i regel en linjeförman.

Vad betyder handling och allmän handling?

Text, bild, film och ljud som du skapar och tar emot i ditt arbete är exempel på handlingar. Handlingarna kan vara allmänna och komma att begäras ut. Ibland kan de innehålla känsliga personuppgifter eller omfattas av sekretess. Handlingarna ska därför hanteras och lagras på ett säkert sätt. Läs mer på [Göteborgs Stads rutin för hantering av begäran om utlämnande av allmänna handlingar på styrande dokument](#).

Vad betyder informationsklassning?

Informationsklassning handlar om att bedöma hur skyddsvärd informationen är och vilken typ av hantering och lagring som är tillåten. Klassningen styr bland annat om informationen får lagras i Microsoft 365 eller om den behöver hanteras i andra system. Läs mer i [Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet](#).

Den digitala verktygslådan

Följande verktyg/appar är en del av Microsoft 365.				
Verktyg	Vad är det?	Ansvarig	Vad kan du göra?	Viktigt att tänka på
 Teams	Ett verktyg för samarbete inom en grupp. I ett team finns kommunikationsverktyg som kanaler, chattar m.m. samt ytterligare verktyg som kan kopplas på.	Informationsägare ansvarar för innehåll i kanaler, gruppchattar samt bakomliggande SharePointyta.	Här får du kommunicera med andra i chatt och i inlägg i olika kanaler. Filer lagras i SharePoint, men kan presenteras för alla medlemmar i Teams.	Alla filer som hanteras i Teams finns lagrade i SharePoint. Teams är ett kommunikationsverktyg, inte en lagringsyta, även om du når lagringsytan i SharePoint via Teams. Ska inte användas till känslig eller sekretessbelagd information.
 SharePoint	En yta för information och gemensamma arbetsfiler inom en grupp.	Informationsägare ansvarar för ytans innehåll.	Här får du skapa och lagra filer som automatiskt delas med alla medlemmar i ytan.	Filer finns kvar på ytan även om du slutar. Ska inte användas till känslig eller sekretessbelagd information.
 OneDrive	En yta för att skapa, dela och lagra personliga arbetsfiler.	Du själv	Här får du skapa och lagra filer. Du kan dela filer med kollegor i staden och låta dem redigera i filen.	Information som ska bevaras överförs i första hand till verksamhetssystem. När du avslutar din anställning tas OneDrive bort efter 30 dagar. Under den perioden har din chef tillgång till ytan. Ska inte användas till känslig eller sekretessbelagd information.
 Outlook	Ett verktyg för e-post, kalender, kontakter och att-göra lista. Outlook på webben har direktkontakt med e-postservern, medan klienter på dator och mobil synkroniseras mot e-postservern. Läs om säkerhet i e-post på IMY:s webbplats: https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/vi-guidar-dig/sakerhet-for/	Du själv	Öppnas dagligen, rensas fortlöpande och bevakas så att inkomna handlingar hanteras på rätt sätt och förs över i verksamhetssystem. Se över inställningarna i din kalender så att du inte visar mer för andra än vad din förvaltning eller enhet bestämt.	Inkomna känsliga personuppgifter eller sekretessuppgifter överförs direkt till verksamhetssystem och tas därefter bort. Verksamhetssystem, SDK eller Mina Meddelanden används för att skicka känslig eller sekretessbelagd information.

Följande verktyg/appar är en del av Microsoft 365.				
Verktyg	Vad är det?	Ansvarig	Vad kan du göra?	Viktigt att tänka på
OneNote 	Ett verktyg för att skapa, dela och lagra anteckningsböcker. Exempelvis kan mötesanteckningar sparas i OneNote. En OneNote är som så mycket annat en fil och filen kan ligga på din OneDrive, på en SharePoint eller till och med på en I: -katalog!	Eget ansvar för den personliga anteckningsboken. Övriga böcker som delas med flera ansvarar chef för.	Används för att skapa anteckningar, antingen mina egna eller delade med andra, till exempel mötesanteckningar.	Rensa löpande och kasta arbetsmaterial som inte längre behövs. Vissa mötesanteckningar ska bevaras enligt dokumenthanteringsplan. Om filen är lagrad i OneDrive eller i SharePoint får det inte finnas känslig information eller sekretessbelagda uppgifter i OneNote
Planner 	Planner är ett verktyg för enkel projekt- och uppgiftshantering.	Eget ansvar för den personliga delen. Planners som delas med flera ansvarar arbetsledare, projektledare, chef eller motsvarande för.	Du kan skapa, tilldela och följa upp uppgifter i visuella tavlor för att planera och samordna arbete såväl enskilt som i team.	Får inte innehålla känslig information eller sekretessbelagda uppgifter.
Forms 	Microsoft Forms är ett webbaserat verktyg från Microsoft som används för att skapa enkäter, frågeformulär och quiz på ett enkelt sätt.	Eget ansvar för egna formulär på OneDrive. Formulär som ligger på SharePoint ansvarar informationsägare för.	Med Forms kan du enkelt skapa digitala formulär för att samla in information, till exempel enkäter, utvärderingar, anmälningar eller kunskapstest.	Får inte samla in känslig information eller sekretessbelagda uppgifter.
Den fristående appen för Copilot 	Appen Copilot kan användas som en AI-assistent för att effektivisera arbete genom att ge förslag, skapa text och analysera data.	Du själv	Kan användas för att sammanfatta dokument, skapa texter, analysera statistik och stödja beslutsunderlag men endast utan att använda personuppgifter.	Skriv aldrig in personuppgifter i Copilot, eller annat AI-verktyg, då detta kan sparas och spridas vidare. Copilot är under utredning. Avvakta med att använda Copilot tills denna anvisning uppdateras med ny information.

Följande verktyg är inte en del av M365 men är värda att informera om i sammanhanget.				
Verktyg	Vad är det?	Ansvarig	Vad ska jag göra?	Viktigt att tänka på
Verksamhetssystem 	Verksamhetssystem är till exempel Treserva, Ciceron DoÄ, m.m. Används för dokumentation i form av text, bild, film och ljud som rör klienter, brukare, patienter, anställda med flera.	Chef	Dokumentera uppgifter om de som systemet är byggt för att hantera. Dessa system används även för kommunikation när det går. Ett exempel är meddelarfunktionen i Treserva vid kommunikation om klient.	I så stor utsträckning som möjligt hantera information inom verksamhetssystemet. Om du behöver hämta ut information från systemet ska detta hanteras på ett säkert sätt.
Förvaltningens gemensamma katalog (I:) 	På I: -katalogen finns mappar där behörighet hanteras manuellt och tilldelas av behörighetsansvarig på respektive förvaltning.	Uttekad informationsansvarig ansvarar för ytan och övergripande innehåll.	Här får du skapa och lagra filer som blir tillgängliga för de som har behörighet till mappen.	Rensa löpande och kasta arbetsmaterial som inte längre behövs. Tänk på att följa instruktionen som följer med beställningen av mappen. Här kan känslig information lagras som inte förvaras i verksamhetssystem.
Hemkatalog (H:) 	Kan användas för att skapa och lagra personliga arbetsfiler.	Du själv	Ingen information ska finnas på H: Personliga filer ska istället förvaras i exempelvis OneDrive:	När du avslutar din anställning tas Hemkatalogen bort. Har du i din funktion behov av att lagra känslig eller sekretessinformation, skapa en I: -mapp. Därmed ligger informationen kvar till din ersättare om du slutar. På sikt kommer H: att avvecklas.
SDK 	SDK är ett säkert sätt att utbyta information inom och mellan kommuner, regioner och statliga myndigheter eller andra offentliga aktörer.	Informationsägare	Får användas för alla typer av meddelande även för känsliga och sekretessbelagda uppgifter	Funktionsbrevlåda ska bevakas varje helgfri vardag
Mina meddelanden 	Mina meddelanden är en tjänst som gör det möjligt för myndigheter att skicka brev digitalt till individer och organisationer med organisationsnummer.	Du själv	Får användas för alla typer av meddelande även för känsliga och sekretessbelagda uppgifter	Om mottagaren saknar digital brevlåda skickas pappersbrev till individens folkbokföringsadress respektive organisationens registrerade adress.

Kom i gång tillsammans – steg för steg

Att börja arbeta med de digitala verktygen i Microsoft 365 handlar om att skapa gemensamma arbetssätt. Genom att ta det steg för steg kan ni bygga en tydlig struktur som gör arbetet enklare, effektivare och mer överskådligt för alla i gruppen.

Steg 1: Prata om era behov och arbetssätt

Utgå inte ifrån vad ni tror att ni måste göra i de olika programmen eller apparna. Börja i stället med er själva och er grupp. Vad behöver ni för att komma igång på ett enkelt sätt? Fundera till exempel på:

- Dokument: – Vilka ytor och mappar behövs? Finns krav?
- Möten och anteckningar: Hur vill ni hantera dem?
- Kommunikation: Hur vill ni kommunicera med varandra? – Skickar ni e-post, chattar i Teams eller använder inlägg i Teams?
- Teams-struktur: Hur vill ni bygga upp ert team i Teams?
- Uppgifter: Hur håller ni koll på och fördelar uppgifter? Vill ni använda [Planner](#), [Lista i Lists](#) eller något annat sätt?
- Övrigt: Finns det något annat ni behöver diskutera för att ert arbete ska fungera bra?

Steg 2: Kom överens och börja arbete

Skriv ner hur ni har bestämt att ni vill samarbeta i er arbetsgrupp. Ställ er frågan: kommer vi att göra som vi har bestämt? Tekniken är där för att hjälpa er, inte tvärtom. För att verktygen ska ge nytta behöver alla använda dem på det sätt ni gemensamt har beslutat om.

Chefen behöver skapa förutsättningar för att medarbetare ska lära sig de nya digitala verktygen och programmen. Det kan handla om att avsätta tid för utbildningar.

Steg 3: Ta ett steg i taget

Undvik att börja med att bygga en omfattande struktur med många flikar, kategorier eller flöden. Börja i liten skala – med ett verktyg och använd de enklaste funktionerna.

Exempel: börja med att skapa [kanaler i ert team](#) innan ni lägger till flikar som [Planner](#). Ta en sak i taget och bygg vidare i takt med att ni blir mer bekväma med verktyget.

Steg 4: Följ upp ert arbetssätt

När ni har börjat använda verktygen kommer ni att märka vad som fungerar bra och vad som kan förbättras. Våga prova, ändra och anpassa. Bestäm tillsammans hur och när ni ska följa upp ert arbetssätt – till exempel på ett gemensamt möte varje månad.

Om du upplever att tekniken ställer till fler problem än den löser

Ta upp det med din chef. Det kan handla om att du behöver mer tid för att lära dig verktygen, eller att det program ni valt inte passar ert arbetssätt.

Beställning av samarbetsgrupper i SharePoint och Teams

Beställ en samarbetsgrupp

Beställningen görs i Serviceportalen. Se [Ny samarbetsgrupp i Microsoft 365](#).

Du kan beställa två olika typer av samarbetsgrupper:

- SharePoint och Teams = om arbetsgruppen behöver samarbeta, arbeta i gemensamma dokument och kommunicera med varandra.
- SharePoint = om arbetsgruppen bara behöver lagra dokument och informeras genom exempelvis funktionen Anslagstavla.

När du beställer en samarbetsgrupp behöver du ta ställning till om extern eller anonym delning ska vara möjlig. Extern delning är endast tillåten efter att informationsägaren har gjort en informationsklassning och bedömt att informationen kan delas på ett säkert sätt.

Du kan bjuda in gäst användare (personer utanför Göteborgs Stad eller bolag som inte ingår i vår Microsoft 365-miljö) kan bjudas in, men endast efter godkännande av ansvarig chef/informationsägare. Gäster ska alltid få så begränsad behörighet som möjligt.

Anonyma delningslänkar ska som huvudregel inte användas. Om behov finns (t.ex. för publika föreläsningar eller öppna seminarier) ska en särskild prövning göras av informationsägaren. Endast material som är klassat som öppet får delas via anonyma länkar.

All extern delning ska dokumenteras och kunna följas upp. Vid osäkerhet eller vid misstanke om felaktig delning eller informationsläckage ska du omgående kontakta UL informationssäkerhet.

När du har lagt din beställning så skickas den för attestering till ansvarig chef, som även blir informationsansvarig för samarbetsgruppen. Du som beställer gruppen blir automatiskt [ägare](#) till den i Microsoft 365.

Har arbetsgruppen en SharePoint idag så kan ni lägga till ett team. Läs mer om hur du gör på Kunskapsportalen [Lägg till ett team till en befintlig samarbetsgrupp i Microsoft 365](#).

Tips: Glöm inte att byta ikon för det nya teamet. Alla team har göteborgsloggan från början men för att enklare känna igen och hitta just ditt team är det en bra idé att ni byter ikonen till något ni kan förknippa till ert team.

Kommenterad [ST1]: Är det samma som UL informationssäkerhet? Bra om man skriver de titlarna som finns i berörda förvaltningar så att det blir tydligt vem man ska vända sig till.

Så namnger vi samarbetsgrupper och dokument

Vi skapar och sparar mycket information i vårt arbete. För att det ska vara lätt att hitta bland filer och grupper är det viktigt att vi namnger samarbetsgrupper, mappar och dokument på ett enhetligt sätt.

Du namnger en samarbetsgrupp i Teams eller SharePoint efter vad det är för typ av arbetsgrupp eller vad ni ska göra. Förvaltningens namn kommer automatiskt sist i namnet. Namnet du väljer kan vara 32 tecken långt.

Exempel:

Förvaltningsledningen | Förvaltning

Ekonomiavdelningen | Förvaltning

Etableringsenheten | Förvaltning

Ny nämndorg 2021 | Förvaltning

Projekt mobilt arbetssätt | Förvaltning

Är ditt namn för långt så finns det generella förkortningar för våra förvaltningar. Finns inte din förkortning med bland dessa så använder du den egna förvaltningens beslutade förkortningar. På styrande dokument finns bestämmelse om förkortningar.

[Så här förkortas nämnder, förvaltningar, avdelningar och befattningar](#)

Adm = Administration

Avd = Avdelning

Verk = Verksamhet

Enh = Enhet

FLG = Förvaltningsledning

ALG = Ledningsgrupp för avdelningar

VLG = Ledningsgrupp på verksamhets- och stadsområdesnivå

För att lättare hitta bland gemensamma dokument så döper vi dokument så här:

NÄR_TYP_VAD.

Exempel:

20211012_Anteckning_Arbeitsgrupp ny anvisning

20210915_Kommunikationsplan_Hemtjänst

Vad får jag spara var?

När vi arbetar använder vi flera digitala verktyg – till exempel Outlook för e-post, Teams för chatt och samarbete, och SharePoint eller I: -mapp för att spara dokument. Då vi arbetar i en kommun är det viktigt att vi sparar information på ett enhetligt och säkert sätt.

Hur ska jag hantera handlingar?

Förvaltningens information ska ofta registreras och bevaras i verksamhetssystem som exempelvis Treserva, PMO, Personec eller diariet.

Det är vanligt att handlingar inte kan sparas i verksamhetssystem utan förvaras och hanteras på andra digitala ytor som till exempel OneDrive eller i e-posten. Dessa lagringsplatser kallas ibland för ostrukturerade eftersom de inte har samma sökbarhet och säkerhet som ett verksamhetssystem. Som myndighet är vi skyldiga att hålla ordning på våra allmänna handlingar, och därför bör vi minimera användningen av ostrukturerade lagringsplatser. Använd alltid verksamhetssystemen i första hand.

Hur kan jag minska mängden känsliga eller sekretessbelagda uppgifter i informationen som jag arbetar med?

- Samla bara in och dokumentera personuppgifter som är nödvändiga i ditt arbete.
- Där det är möjligt, använd ärendenummer eller liknande från verksamhetssystem istället för namn och personnummer.
- Enligt arkivlagen måste en myndighet bevara allmänna handlingar. Personuppgifter i sådana handlingar får bara gallras om det finns stöd för det i ett gallringsbeslut.
- Arbetsmaterial och tillfälliga anteckningar ska rensas bort när de inte behövs.

Var ska jag lagra handlingar?

Steg 1 - Verksamhetssystem

- Informationen ska i första hand alltid förvaras i verksamhetssystem.
- Det vi lagrar om brukare, patienter, anställda med flera ska finnas i dessa system.
- Exempel på verksamhetssystem är Treserva, PMO, SAMSA, Ciceron DoÄ etc.

Steg 2 – SharePoint

- När information inte kan lagras i verksamhetssystemen kan SharePoint användas.
- Undantaget är känslig eller sekretessbelagd information – sådan ska inte lagras i M365. Sådan information måste uteslutas eller omformuleras innan den kan lagras här. Läs mer på Kunskapsportalen [Rekommendationer kring hantering av känslig information i Teams](#)

Steg 3 – Anvisad mapp på I:

- Om det inte går att spara känslig eller sekretessinformation i verksamhetssystem ska informationen sparas på en I-mapp specifikt för detta ändamål.

Råd kring vad jag kan rensa och gallra

Allmänna handlingar ska bevaras enligt arkivlagen och kan enbart gallras i enlighet med din förvaltnings dokumenthanteringsplan.

Instruktioner finns i Kunskapsportalen för Microsoft 365:

[Ta bort e-post från Outlook på datorn](#)

[Ta bort e-post från Outlook på webben](#)

Exempel på inkommande information (inkorgen/sms/brev) som kan kastas direkt eller efter mycket kort tid	
Reklam	Exempelvis inbjudningar till konferenser, utbildningar, lunchmeny och erbjudanden från leverantörer.
Felsänd e-post	Skicka den rätt, svara och släng sedan.
Mötes- inbjudningar	Släng efter mötet – om det är underlag för redovisning av resa eller utlägg så kan det behöva lämnas till chef.
Utkast som skickas inom förvaltningen	När slutversionen av handlingen väl är färdig så behöver inte gamla utkast sparas utan ska slängas.
Information om kollegors frånvaro	Information om kollegors frånvaro inkommer för att känna till sjukskrivningar och för att kunna planera arbetet. Denna information ska sedan slängas. Läkarintyg och annan detaljerad information ska förvaras i andra verksamhetssystem.
För kännedom – kopior på andras arbeten/utskick	Där det handlar om att du ska veta vad som händer men inte själv göra något.
Enkla frågor där svaren finns på exempelvis hemsidan eller annan allmän plats	Exempelvis frågor om telefontider, kontaktpersoner, enklare frågor om arbetet, vad som erbjuds, om du kan skicka över en sak, låna ett mötesrum eller gå på lunch.