



KOMMENTAR

Jon Bjerkelien og Martin Bould

ISO 30300 Information & documentation – Management system for records på norsk – en ny start

ISO 30300 er en standard innenfor «familien» Management System Standards (MSS), som er et sett med verktøy for å gi ledelsen i en organisasjon mulighet til å realisere en systematisk og verifiserbar kontroll med et bestemt område av sin virksomhet.

I den samme familien foreligger de kjente standardene ISO 9001 kvalitetssystemer, 14001 miljøstandarder og 27001 informasjonssikkerhet. Standardene er utformet på en slik måte at man kan sertifisere virksomheten sin etter dem. Sertifiseringen er i seg selv ikke poenget, men det pågående kvalitetsarbeidet som en virksomhet pålegger seg selv å gjennomføre for å være i stand til bli sertifisert eller opprettholde eksisterende sertifisering. En sertifisering kan derfor utgjøre et viktig viktig bidrag til virksomhetens arbeid med å opprettholde god kvalitet i sine arbeidsprosesser.

Dokumenthåndtering og arkiv er normalt noe som får lavt fokus hos de aller fleste virksomhetsledere. Samtidig opplever forretningsfunksjonene (fagavdelingene) et stort behov for å få kontroll på informasjonen de skaper og bruker. God forvaltning av virksomhetenes informasjonskilder er noe som både er strategisk uinteressant og samtidig svært viktig for operativ effektivitet. Hvorfor er det slik?

Mye kan nok forklares med den manglende forståelsen og utbredelsen av kompetanse om informasjon- og dokumentasjon som disiplin, og den manglende evnen til de som har informasjonsfaglig kompetanse til å formulere et helhetlig og forståelig budskap i virksomhetene.

Da forretningsprosessene/saksbehandlingen var papirsentrisk hadde arkivtjenestene, og skrivestrukturene, en nøkkelrolle i gjennomføringen av forretningsprosessene. Etter at elektroniske kontorstøtteverktøy ble vanlige i bruk ble det direkte behovet for støtte i prosessene mindre, samtidig som arkivfunksjonen bare delvis tilpasset seg den nye virkeligheten.¹ Resultatet ble at det tradisjonelle arkivet, eller arkivtjenesten, stort sett har fulgt papirets utfasing og endt i en organisatorisk bakevje.

I overgangen til elektronisk dokumentasjonsproduksjon ble det skapt nye kompetansebehov som ble fylt av nye roller i virksomheten. Informasjonsteknologiene kom med kunnskap om teknologi og strukturering av data i applikasjonene, men fikk i liten grad noe forhold til, eller ansvar for, hvordan forretnings-/saksprosessene ble gjennomført eller hvordan informasjonen forretningsfunksjonene skapte ble håndtert.

Det er i dette vakuemet mellom de nye og de gamle rollene at kilden til de store dokumentasjonsforvaltningproblemer vi er vitne til i dag har oppstått.

Nye fagområder med sterkt informasjonsfokus som virksomhetsarkitektur og informasjonssikkerhet gjør i dag krav på å mene noe om de samme informasjonsobjektene² som arkivene i sin tid forvaltet, men de benytter en annen terminologi og andre teoretiske rammeverk for å tilnærme seg problemområdet. En kvalitetsjef sitter også gjerne alene med sitt prosessarbeid og sine kvalitetsmanualer mens han fortviler over hvordan han skal få kontroll på det ISO 9001 omtaler som “records/registeringer”.

Som resultat av fragmenteringen i informasjonsroller og mangel på en felles plattform for informasjonsarbeidet, utfordres forretningen ofte av mange ukoordinerte initiativer som har ulikt fokus, og gjerne også ulike meninger om hvordan dokumentasjon skal håndteres. Konsekvensen er en forvirret forretning og forvirrede virksomhetsledere, som ikke finner det formålstjenelig å bruke mer tid og ressurser på dette enn høyst nødvendig. Kvalitetsrollene i virksomheten som har informasjon og dokumentasjon som fagfelt, mister dermed sin mulighet til å få gjennomslag og nødvendig ressurstilgang, og moderne kunnskapsbedrifter går glipp av et av sine viktigste virkemidler for å kunne effektivisere driften.

Det her ISO 30300-serien kommer inn i bildet, og det er to hovedgrunner til at vi mener at ISO og Standard Norges arbeid med 30300 serien (Styringsystem for dokumentasjon) er så viktig:

¹ Chris Hurley, What if anything is Records management, Sept 2004

² Omtales i arkivsammenheng gjerne som “arkivdokumenter. En grundig diskusjon av begrepet “informasjonsobjekt” foreligger i rapporten «Arkitektur for digitale bibliotek», av Trond Aalberg og Knut Hegna. Gitt ut av Bibsys i 2000

1. Standarden etablerer en felles terminologi som kan favne om alle aspekter ved de informasjonsobjektene vi snakker om. En terminologi som kan skape riktige assosiasjoner - også for dem som ikke har dette som fagdisiplin. Det er vårt håp at et nytt norsk begrepsapparat i form av en ISO standard for dokumentasjon, vil være et viktig bidra til å samle de informasjonsfaglige fagmiljøene og lage bedre forståelse mellom dem for hvordan de sammen kan finne konstruktive løsninger på forretningens problemer. Grunnforutsetningen for all kommunikasjon er at vi skjønner hva det er vi snakker om, og innen informasjons- og dokumentasjons faget er språket og vår forståelse for innholdet i begrepene vi bruker spesielt kritisk.
2. For første gang eksisterer en såkalt “management standard” som plasserer den delen av informasjons - og dokumentasjonsarbeidet som arkivene var ment å forvalte, inn i den sammenhengen hvor slike problemstillinger hører hjemme.

I alt for mange år har arkivmiljøet fokusert på de laveste nivåene - dokumentene og IT-systemene³, uten en tilstrekkelig forståelse for hvordan håndteringen av disse objektene er uløselig knyttet sammen med en bredere ledelsespraksis som dreier seg om styring av virksomhetene. Dokumentasjonsforvaltning får gjennom ISO 30300 serien en direkte kobling til virksomhetenes øvrige kvalitetssystemer og kvalitetsaktiviteter.

Kvalitetsarbeid, ISO standarder og informasjonsobjekter blir neppe noen gang det viktigste temaet i lunsjpratene hos direktørene. En koordinert, felles innsats fra de menneskene i virksomheten som har noe å bidra med i dette arbeidet, vil likevel dramatisk øke sjansene større for at området får den oppmerksomheten som det faktisk fortjener. Fagfeltene har sammen både det kompetansespennet som trengs for å lykkes i kommunikasjonen med forretningen, og de har gjennom ISOs MS standarder nå den verktøykassen som trengs for å lykkes med å implementere endringene.

³ f.eks. NOARK standarden Noark-godkjente systemer