



REVISJON SOM VERKTØY I ARKIVDANNINGEN

Av Trine Nesland, Arkivråd

Revisjonsprosesser blir i mindre og mindre grad forstått kun som kontroll, og i større og større grad sett på som gode verktøy for å oppnå økt forståelse og forbedring. Gjennom systematiske undersøkelser av hvor skoen trykker – hva som fungerer bra og hva som fungerer dårlig – legger vi et best mulig grunnlag for å bli bedre, selv om vi allerede kanskje er blant de beste i klassen. Det er vel alltid rom for forbedring?

Bilde: Photodune

I juni i år deltok jeg på et kurs i regi av danske Scandinavian Information Audit (SIA) som handlet om nettopp «audit».¹ «Revisjon» er den mest nærliggende norske oversettelsen av ordet «audit». I ordboken er revisjon beskrevet som «kontroll, ettersyn (og forbedring)». Og som nevnt innledningsvis – i vår sammenheng er det kanskje den her parentessatte forbedringen som er mest interessant. Dette finner vi også igjen flere andre steder – forbedring nevnes i Arkivverkets tilsynsstrategi for 2014-2017, og er en sentral del av det systematiske grunnlaget i flere av ISO-standardene vi kjenner og kanskje bruker. Liker man ikke ordet revisjon (eller audit), kan kanskje «assessment» være en god erstatning. Det kan vi oversette til norsk med «vurdering» eller «undersøkelse».

Vedsiden av forbedringsmulighetene, eller også som et ledd på veien til forbedring, kan revisjonsprosesser hjelpe oss å avgjøre hva vi trenger for å nå målene vi setter oss. Det er vanskelig å få gjennomslag for at man trenger en ekstra ansatt eller nytt utstyr hvis man ikke kan vise til data som bekrefter dette behovet.

HVA ER REVISJON?

I ISO 19011, som gir retningslinjer for revisjon av ledelsessystemer/styrings-systemer, er revisjon definert som en systematisk, dokumentert og uavhengig prosess for å fremskaffe et revisjonsresultat og evaluere dette resultatet for å avgjøre i hvilket omfang revisjonskriteriene er oppfylt. Revisjon handler altså om å finne ut hvor vi er, hva vi har, om det vi har er tilstrekkelig og om det fungerer slik det skal. Omfanget er det imidlertid ingen fasit på – vi kan undersøke egne systemer, arkiver, leverandører, prosesser og utviklingsforløp, samarbeidspartnere, etterlevelse av lovgivning og/eller standarder, samt etterlevelse av interne prosedyrer og politikker.

Kursleder Tine Weirsøe i SIA understreket viktigheten av ikke kun å skrape på overflaten hvis man vil ha et skikkelig revisjonsresultat – og for å oppnå en slik tilstrekkelig dybde i undersøkelsene, må man kjenne fagområdet man reviderer, så vel som virksomheten, godt.

REVISJONSPROSESSEN

Det finnes en mengde verktøy som sier noe om hvordan man kan gå frem når man skal gjennomføre en revisjon. Flere ISO-standarder, inkludert ovenfor nevnte ISO 19011, inneholder beskrivelser av revisjon og hvordan man gjennomfører revisjoner av ulikt omfang. I ISO 30301 finner man en «[c]hecklist for self-assessment» – sjekklister for egevaluering – men det er ikke uten videre slik at denne med hell kan brukes akkurat slik den foreligger i standarden. Til det er den nok for generell. Å ha valgt eller utviklet et solid rammeverk før man starter revisjonsprosessen er uansett avgjørende for å oppnå et troverdig revisjonsresultat – vi må kunne avgjøre om vi faktisk kontrollerte og vurderte det vi ønsket å kontrollere og vurdere. En revisjon må ha et formål! Hva vil vi at revisjonsresultatet skal hjelpe oss med å oppnå? Å bestemme hva vi vil med revisjonen er en sentral del av planleggingstrinnet, som er det første trinnet i rammen som de fleste revisjonsprosesser passer inn i:

Planlegging → Revisjon → Rapportering
→ Oppfølging

¹ Kurstittel: «Information audit – værdiskabende auditering af systemer, processer, ESDH, arkiver, records-, document- & information management.»

Kort sagt: Planleggingen legger til rette for selve revisjonen, revisjonen gjennomføres, deretter dokumenteres funnene, og til slutt følger man opp ved å bestemme videre arbeid og tiltak for forbedring. Det høres jo enkelt ut? Dessverre er det nok ikke det, men det trenger ikke være så vanskelig heller. Revisjon handler om å evaluere arbeidet man gjør (eller har gjort), med hensikt å oppnå bedre tjeneste- og produktkvalitet. Og når vi setter selve kvalitetssikringen i system, gir vi også den bedre kvaliteten. Det styrker vår egen etterrettelighet.

REVISJONSMETODER

Metoden man velger avhenger så klart av omfanget og formålet med revisjonen. Kanskje ønsker man å bruke en kombinasjon av ulike metoder for å gi undersøkelsene flere bein å stå på, og dermed skape et mer omfattende bilde av situasjonen, og potensielt styrke troverdigheten til funnene.

En dokumentgjennomgang er den minst involverende metoden man kan bruke. Man studerer det som finnes av politikker, prosedyrer og rutiner, og avgjør om dokumentasjonen fyller kravene som stilles i lovverk, standarder eller interne regelverk og retningslinjer. En veldig enkel dokumentgjennomgang er å ta for seg arkivplanen man har og vurdere om denne fyller kravene som stilles til arkivplan i lovverket. En slik svært avgrenset vurdering har antakelig begrenset verdi, men for eksempel i forkant av et tilsynsbesøk fra Arkivverket, er en slik vurdering nyttig å ha gjennomført.

Ønsker man å involvere større deler av virksomheten, kan utsending av spørreskjema være et nyttig verktøy. Her er det så klart både fordeler og ulemper, og nytteverdien må vurderes ut fra hva man ønsker å oppnå. Et spørreskjema (særlig hvis det er nettbasert) vil nå ut til mange (kanskje alle), men resultatenes brukbarhet avhenger i stor grad av hvor mange som faktisk svarer. En lav svarprosent eller en skjevfordeling av hvem som svarer kan medføre at dataene ikke er tilstrekkelig representative, og dermed ikke bør brukes til å avgjøre veien videre. En god utforming



Bilde: Photodune

av spørsmålene er også avgjørende, og akkurat dette kan være krevende å få til hvis man ikke har erfaring med utforming av spørreskjemaer. Særlig utfordrende er dette hvis man ønsker å utvikle et rammeverk man kan gjenbruke på senere tidspunkt, for eksempel årlig, slik at man kan samle seg data over tid for å måle utvikling.

Intervju er en annen metode som innebærer å inkludere øvrige deler av virksomheten. Man velger ut nøkkelpersoner man vil ha informasjon fra, og her handler det om å stille de rette spørsmålene til de rette personene. Intervjuer er en kvalitativ metode, og her kan mye skje underveis som påvirker resultatene i positiv eller negativ retning. Samtidig er intervjuer tidkrevende, så her bør man gjøre en grundig kost/nytte-vurdering før man går i gang.

Et siste eksempel på metode er tilfellestudie, eller «case study». Her velger man seg en bestemt situasjon eller prosess og vurderer hvor godt man håndterer den med de verktøyene man har til disposisjon. Kvalitet, effektivitet og

ressursutnyttelse er eksempler på størrelser man kan vurdere i en tilfellestudie. Et søksmål, en krevende innsynssak eller et myndighetstilsyn kan alle danne grunnlag for interessante tilfellestudier. Dette er imidlertid ressurskrevende å gjennomføre, og bør, akkurat som intervjuene, kost/nytte-vurderes nøye før oppstart.

KONKLUSJON

En revisjon kan hjelpe oss til å bli bedre på det vi gjør, og legge til rette for at vi klarer å levere produkter og tjenester med høyere kvalitet. Videre kan en revisjon fortelle oss hvordan vi kan synliggjøre arbeidet vårt og bygge opp et solid og tjenesteytende fagmiljø i virksomheten. Det finnes et vell av skriftlige ressurser man kan støtte seg på i revisjonsarbeidet, og man kan så klart også velge å gå på kurs, slik jeg gjorde. Uansett: Vi kan alle tjene på å bli mer bevisste på hvordan vi måler og kvalitetssikrer arbeidet vi utfører – før vi vet ordet av det er kanskje arkivtjenesten et eksempel til etterfølgelse for resten av virksomheten? ■