

**NSB Dokumentasjons-
tjeneste
Anbefaling til ny
løsning
Høringsutkast**

**Prosjektrapport, 15. august 1995
NSB Konsernstab**

Innhold

1	Sammendrag	1
2	Om prosjektet	1
3	Nåsituasjonen	3
3.1	Nåsituasjon, sett fra brukernes synspunkt	3
3.2	Nåsituasjon - noen faktiske opplysninger	3
3.3	Løsninger hos andre organisasjoner	5
4	Andre viktige forhold mht. valg av løsning	5
4.1	Lover, instruksjer, forskrifter osv.	5
4.2	Behov som gis av NSBs mål, planer, strategier	6
4.3	Andre føringer	6
5	Nødvendige tiltak	7
5.1	Dokumentasjonstjenestens hovedfunksjoner	7
	Faglig fellesansvar	7
	Tjenestetilbud	8
	Lokalt arkiv	9
	Støtteaktiviteter	10
	Hva skal Dokumentasjonstjenesten <i>ikke</i> drive med ?	10
5.2	Andre tiltak	11
5.3	Avgrensning mot og samspill med andre enheter, aktiviteter og prosjekter	12
6	Kompetanse- og ressursbehov	12
7	Hvordan etablere Dokumentasjonstjenesten	17

Vedlegg:

1. Mandat for prosjektet
2. Rapport fra brukerundersøkelse
3. Tjenestetilbud - vurderinger
4. Lover, instruksjer, forskrifter osv. med betydning for NSBs dokumentasjons-
tjeneste.
5. Avgrensning mot og samspill med andre enheter, aktiviteter og prosjekter
6. Definisjoner

1 Sammendrag

Hensikten med en fellestjeneste for NSB kalt **Dokumentasjonstjenesten** er å ha en ressurseffektiv funksjon som sørger for at håndteringen av dokumenter i organisasjonen skjer på en rask, betryggende og enkel måte. Den skal også sikre at dokumentene fyller rollen som en **informasjonsressurs**, slik en moderne bedrift må ha det i dag.

Dokumentasjonstjenesten vil ha en tredelt funksjon:

- Faglig **fellesansvar** for dokumenthåndtering
- Ulike **tjenestetilbud** til hele organisasjonen
- **Lokalt arkiv** for enheter i Osloområdet, primært i Prinsensgt.

Noen av de viktigste oppgavene for Dokumentasjonstjenesten vil være:

- Fastlegge felles regelverk for dokumenthåndtering og konsernstandarder for standard-dokumenter (rapporter, notater, brev etc.)
- Informere om egne tjenester og øke kompetansen på området i organisasjonen
- Være et referansesenter; dvs. vite hvor informasjon finnes
- Søkjetjenester etter informasjon, internt og eksternt
- Øvrige bibliotekstjenester
- Lokalt arkiv for enheter i Osloområdet, primært i Prinsensgt.

Se forøvrig kap. 5.1, side 7 for en mer utfyllende liste og beskrivelse av funksjoner.

Følgende tiltak ligger på siden av Dokumentasjonstjenestens arbeidsområde. Men de er nødvendige for å etablere et felles grunnlag for ryddige og rasjonelle arbeidsmåter. De må gjennomføres for at dokumenthåndtering skal fungere effektivt i organisasjonen:

- Skape orden omkring gjeldende styrende dokumenter i NSB
- Øke og effektivisere utnyttelsen av elektroniske hjelpemidler
- Opplæring og motivasjon for ryddige arbeidsmåter

Anslag for ressursbehovet ved Dokumentasjonstjenesten ved inngangen til 1996 er (i kap. 6, s. 13) summert til **24,2 årsverk**, når den skal dekke de oppgavene som er angitt i kap. 5.1. Noen kommentarer til dette anslaget er gitt på s.13.

Det anslåtte kompetansebehovet ved Dokumentasjonstjenesten vil fordeles på:

- Bibliotekar: 3 1/2 årsverk
- Bibliotekar på hovedfagsnivå: 1/2 årsverk
- Bibliotekskompetanse: 2 årsverk
- Arkiv-kompetanse: 16 årsverk
- Annen kompetanse (hovedsaklig innen IT): 2 1/2 årsverk

Hovedtrekkene i en gjennomføringsplan for utvikling av Dokumentasjonstjenesten er gitt i kap. 7, side 17. I planen er hovedvekten lagt på en rask etablering av grunnleggende regler, retningslinjer, standarder etc., og at disse blir forankret ute i organisasjonen. 'Rask' vil si i løpet av høsten -95.

2 Om prosjektet

Bakgrunn

Utgangspunktet for prosjektet er Styrets vedtak i 1994, der administrasjonen fikk i oppdrag å gjennomføre "en radikal gjennomgang av alle stabs- og støttefunksjoner",

med sikte på å spare 40 mkr. i 1995. En viktig del av kostnadsreduksjonene skulle være knyttet til bemanningsreduksjoner, bl.a. innen stabs- og støttefunksjoner.

For å konkretisere dette ble det gjort en utredning av sentralt servicesenter, og en rapport med beskrivelse av funksjoner og bemanning levert 22.03.1995. Rapporten anbefalte en gjennomgang av funksjoner og organisering for dokumentasjonstjenestene innen Servicesenteret.

Denne gjennomgangen er gjort i form av et utredningsprosjekt. Mandatet for dette prosjektet er vedlagt her (vedlegg 1). Rapporten som her foreligger er prosjektets sluttrapport.

Organisering

Prosjektet har hatt denne sammensetningen:

Hans Petter Krane, Konsernstab Personal og organisasjon (leder)

Jorunn Winju Hansen, Konsernstab Strategi og kommunikasjon

Liv Magistad, Konsernstab Personal og organisasjon

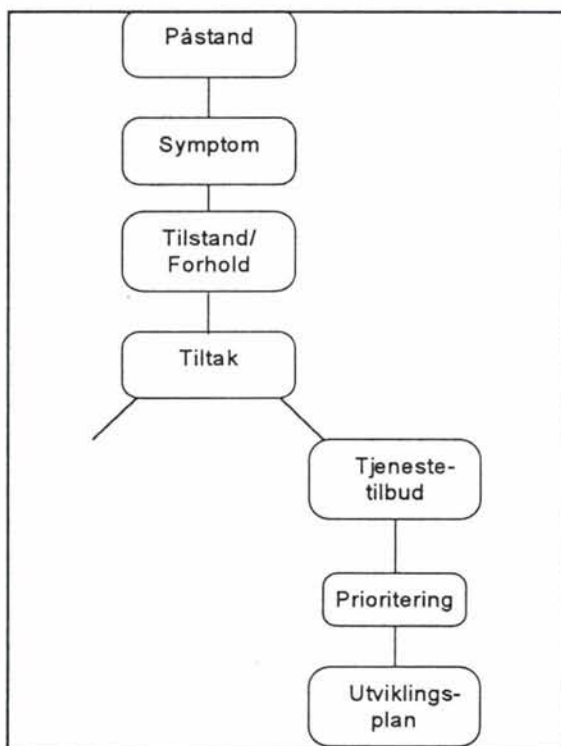
Leif-Ole Haugberg, Bane Ingeniørtjenesten

....., Jernbaneverkningen (ikke deltatt, pga. ressursmangel)

Styringsgruppe for prosjektet har vært styringsgruppen for NSB Servicesenter.

Prosesen i prosjektet

En brukerundersøkelse der nåsituasjonen ble kartlagt (se vedl. 2) ga et rikt materiale for å arbeide videre med organisasjonens problemer på området. Det er behov for en liten begrepsoppklaring her. Vi ser disse sammenhengene i den prosessen som prosjektet har gjennomgått:



Gjennom undersøkelsen kommer det fram et stort antall **påstander**. Mange av påstandene gir uttrykk for **symptomer på tilstander / forhold** i organisasjonen vår. (Dette er beskrevet i vedlagte rapport fra brukerundersøkelsen. Begynn derfor med å lese denne !) Ut fra en vurdering av disse tilstandene / forholdene er det naturlig å foreslå et antall **tiltak**. Tiltakene vil bare *delvis* være innen Dokumentasjonstjenestens ansvarsområde (men har alle mer eller mindre direkte innvirkning på hvordan den kan og skal arbeide).

En del av tiltakene er knyttet til opprettelsen av en Dokumentasjonstjeneste, og omformuleres til et **tjenestetilbud**. Det gjøres en **prioritering** av tjenestene, og ut fra dette lages en **utviklingsplan** for dokumentasjonstjenestene.

Begrepsoppklaringen er også illustrert i figuren til venstre.

3 Nåsituasjonen

3.1 Nåsituasjon, sett fra brukernes synspunkt

Følgende formuleringer kan gi et svært konsentrert bilde av hvordan kontoransatte på ulike nivåer i NSB oppfatter tilstanden på en del kjerneområder:

- "Saksbehandlingen har forfalt i NSB, og fungerer ikke lenger"
- "Informasjon er ikke en felles-ressurs hos oss"
- "Dokumenter må være tilgjengelig her og nå"
- "Vi vet ikke hva som for tiden er gjeldende av styrende dokumenter"
- "Den viktigste informasjonen er tungt tilgjengelig eller finnes ikke"
- "Arkiv og Bibliotek har mange ukjente ('hemmelige') tjenester"
- "Det er svært liten bruk av NSB-eksterne informasjonskilder"
- "Ledere har gått i spissen - i å bygge opp, og å bryte ned"
- "Behovet for tidsskrifter er todelt - sirkulasjonsordningen dekker noenlunde ett av disse behovene"

(Grunnlaget for dette bildet av nåsituasjonen har vi fra brukerundersøkelsen som er gjort i forbindelse med dette prosjektet. Et mer utfyllende bilde er tegnet i rapporten fra brukerundersøkelsen, som finnes som vedlegg 2 til denne rapporten.)

3.2 Nåsituasjon - noen faktiske opplysninger

Biblioteket

NSBs bibliotek tar både imot NSB-eksterne henvendelser og NSB-interne. Det er et fagbibliotek med spesiell vekt på jernbane- og NSB-relatert stoff. En viktig del av bibliotekets tjenestetilbud er (elektroniske) søketjenester i interne og eksterne informasjonsbaser etter faglig stoff - rapporter, bøker, artikler etc. Bibliotekets samlinger består av ca 45.000 bind, en videosamling og en del verk/databaser på CD-ROM. Biblioteket utførte siste år omlag 5000 utlån og 220 online-søk for sine brukere.

Biblioteket er ansvarlig for avlevering av NSB-produserte trykksaker til Nasjonalbiblioteket og tildeling av identifikasjonsnummer (ISBN) til disse. Stortingsdokumenter som er av interesse for NSB anskaffer Biblioteket og distribuerer dem internt .

Den interne tidsskriftsirkulasjonen av noe over 400 tidsskrifter (i hele NSB-organisasjonen) står også Biblioteket for . Tidligere årganger av en del av disse oppbevares ved biblioteket. Biblioteket gjør også litteraturanskaffelser (oppsporing og bestilling) for avdelinger i NSB.

Som del i et nasjonalt og internasjonalt nettverk av biblioteker har NSBs bibliotek mange informasjonskilder å trekke på. Internasjonalt er de jernbanerelaterte kontaktene (gjennom UIC) spesielt viktige.

Ressursforbruket ved biblioteket er i dag 3,3 årsverk.

Det sentrale arkivet

Arkivet i Prinsensgt. har den operative arkivfunksjonen som offentlig arkiv for avdelingene i Prinsensgt. og de fleste andre enheter i Oslo-området. Dvs. innregistrering i journalsystem og søking i arkivverdige dokumenter, foruten ekspedering av post inn og ut. Siste år ble det nyregistrert ca. 5.800 saker og 16.400 dokumenter ved arkivet. Det oppbevarer totalt omlag 1200 hyllemeter arkivmateriale.

Arkivet har også ansvaret for NSBs lovfestende avlevering til Arkivverket.

Ressursforbruket for denne arkivfunksjonen er 12 årsverk.

Lokale 'offentlige' arkiver

NSBs 'offentlige' arkiver - dvs. de som skal ta hånd om våre lovpålagte arkivbehov (dokumenter knyttet til den formelle saksbehandlingen) - er basert på én felles databaseløsning der alle saker og dokumenter registreres. Ca. 10 lokale arkiver fra Narvik i nord til Kristiansand i sør er tilknyttet denne løsningen. Disse betjener alle NSBs enheter med tilsvarende tjenester som det sentrale arkivet. Til sammen ble det ved alle de lokale offisielle arkivene utenfor Prinsensgt. nyregistrert ca. 5.200 saker og ca. 13.700 dokumenter i 1994.

Ressursforbruket for disse 'offentlige' arkivfunksjonene lokalt utenom Prinsensgt. er anslått til omlag 12 årsverk.

Andre lokale arkivløsninger - avdelingsarkiver mm.

Det finnes en mengde andre arkivløsninger lokalt; tegnings-, gruppe-, prosjektarkiver osv. Vi har ikke klart å lage noen samlet oversikt over disse meget vesentlige arkivene.

Hvordan disse arkivene fungerer i NSB-sammenheng har stor betydning for at NSB skal klare å administrere sine informasjonsressurser. I det videre arbeidet med å utvikle Dokumentasjonstjenesten må det derfor gjøres en kartlegging av slike lokale arkivløsninger.

Jernbanemuseet

Ved Jernbanemuseet er det en egen boksamling (ca. 19.000 bind) og samling av arkivalia (ca. 250 hyllemeter) med historisk materiale som er overtatt fra andre enheter i NSB. En stor samling av tegninger er ikke nærmere tallfestet enn at den består av 'flere titusener' tegninger. Man har også en stor historisk fotosamling (anslått til 45.000 bilder). Det anslås at man årlig har ca. 400 henvendelser til museets bibliotek.

Museet vil snart (høsten -95) tilsette egen fast bibliotekar.

NSB Gardermobanen

Ved NSB Gardermobanen AS har man egen, lokal arkivløsning. Det er separate arkiver for administrative og tekniske dokumenter. Begge arkiver er papirbasert, dvs. at man har en EDB-løsning hvor bare dokumentopplysninger registreres, mens dokumentoriginalen oppbevares i papirform. NSB Gardermobanen kjøper noen bibliotekstjenester fra NSB. Antall dokumenter: Det ble i 1994 nyregistrert 10.000 administrative doku-

menter, i 1995 (fram til 1.8.95) 9.500 dokumenter. Av tekniske dokumenter var det til 1.8.95 totalt registrert 3600 tegninger og 125 andre dokumenter.

Samlet ressursforbruk for arkivfunksjonene vil fra høsten 1995 være 3 1/2 årsverk.

3.3 Løsninger hos andre organisasjoner

I våre undersøkelser har vi pga. knapp tid og lite ressurser ikke lagt vekt på noen bred gjennomgang og vurdering av dokumentasjonstjenester hos andre organisasjoner utenfor NSB. Vi har hatt tre siktemål med å se på løsninger hos eksterne organisasjoner:

- 1) Få ideer / impulser
- 2) Se tendenser / utviklingstrekk som går igjen
- 3) Men også forsøke å finne ut hvorfor de velger de løsninger de gjør

Vi har fokusert på:

- Håndtering av eksterne / interne dokumenter. Dvs. hvordan de oppbevarer, søker, henter fram (etc.) denne.
- Løsninger / modeller for betaling av tjenestene (evt. kostnadsfordeling).
- Noen er også blitt spurt spesielt om håndtering av tidsskrifter (abonnementer, distribusjon mm.).

Organisasjoner som vi har vært i kontakt med: Saga, Statoil, Telenor, SJ, Hydro, Oljedirektoratet, Fellestjenestene i Regjeringskvartalet m.fl.

Trekk som vi ser går igjen:

- Hovedvekten legges som oftest på håndteringen av *interne dokumenter* - det er disse dokumentene som er hyppigst i bruk.
- Ofte er det spesielle *'historiske' årsaker* til den organisasjonsmessige løsningen man har i den enkelte organisasjon. F.eks. når det gjelder plassering av bibliotek.
- *Ikke-offentlige* organisasjoner har rimeligvis *større frihet* i valget av løsning. Fordi de ikke er pålagt de samme krav gjennom Offentlighetsloven, Arkivinstrukser etc.
- Det må gis klare regler og retningslinjer for dokumenthåndtering i *styrende dokumenter* (som f.eks. organisasjons- / kontorhåndbok). Forankring i slike dokumenter er alfa og omega for at løsninger skal fungere.
- *Ledelsens engasjement* sier de fleste er helt avgjørende for at løsninger skal fungere.

4 Andre viktige forhold mht. valg av løsning

4.1 Lover, instruks, forskrifter osv.

Det finnes en rekke lover, forskrifter osv. der det fastsettes offentlige krav som virker inn på de løsninger som velges for en dokumentasjonstjeneste. I vedlegg 4 er det gitt en oversikt over disse.

Svært enkelt sagt gjør disse bestemmelsene at man må ta hensyn til følgende:

Offentlighetsprinsippet skal følges - dvs. at våre *saksdokumenter* er offentlige, så sant det ikke er gjort unntak i lov eller i medhold av lov. *Saksdokumenter* i denne sammenheng er dokumenter som er utferdiget av NSB, og dokumenter som er kommet inn til eller lagt fram for NSB. Et dokument regnes som utferdiget når det er avsendt, eller - om dette ikke skjer - når saken er ferdigbehandlet.

Alle dokumenter som er av verdi for seinere saksbehandling eller dokumentasjon er regnet som **arkivpliktige**; de skal oppbevares, være offentlig **tilgjengelige** og **avgis** til Riksarkivet etter 25 år.

Det gis også regler for **begrensning** av den offentlige tilgjengeligheten for visse dokumenter.

Vi har dessuten plikt til å **avlevere** et antall eksemplarer av alle 'trykksaker' til Nasjonalbiblioteket.

Se forøvrig NSBs 'Instruks for datasikkerhet' (KØIT, 20.6.95) og 'Dokumentetsikkerhet i NSB' (vil utgis høsten 1995). I 'Statens generelle kravspesifikasjon for EDB-støttet saksbehandling og ledelse (SGK) - del 1: Generelle krav til EDB-støttet saksbehandling og ledelse (Statskonsult 1991), gir man i et lengre vedlegg en bredere gjennomgang av rettskrav ifm. offentlig dokumentbehandling.

Vi har altså et lovverk som setter slike krav til NSB at vi pr. idag bryter norsk lov. Men vi må **advare mot en ensidig fokusering på disse lovmessige kravene**. Det vil være å sette feil ting i fokus - hovedsaken må være at vi sikrer en god håndtering av de dokumentene som er viktige for **NSB som bedrift**. Det vil i stor grad også være dokumenter som fra lovverkets side er vurdert som 'ikke arkivverdige', og det dermed ikke settes krav til oppbevaring av.

4.2 Behov som gis av NSBs mål, planer, strategier ...

På området informasjonshåndtering kan lite trekkes direkte ut av NSBs overordnede, styrende dokumenter. Men i og under alt som er sagt i disse dokumentene (som f.eks. NSBs konsernplan) ligger det er sterkt behov for korrekt og fersk informasjon. Sett i forhold til disse behovene er dokumenthåndtering (som andre grunnleggende internrutiner) en form for "infrastruktur" som må fungere dersom vi skal holde det nødvendige tempoet på vegen mot de mål som vi setter oss.

Vi vil spesielt legge vekt på de krav som settes til fleksibilitet i forhold til framtidige organisasjonsformer for NSB. Dokumentasjonstjenestene må så langt mulig lages slik at de kan 'tåle det', enten vi (f.eks.) deles i to store enheter eller større deler av organisasjonen splittes ut i egne enheter.

4.3 Andre føringer

Vi ser **generelle utviklingstrekk** som gir viktige føringer for hvordan dokumentasjonstjenester i NSB bør utvikles. Dette ser vi som de viktigste utviklingstrekkene i tiden:

Et "åpnere"; mindre skjermet samfunn i den forstand at alle aktører får oppleve en betydelig skjerpet konkurranse.

Dette (blant annet) stiller krav til en mer dynamisk organisasjon; større endringstakt

betyr hyppige omorganiseringer og hyppige personendringer.

En galopperende teknologisk utvikling - kanskje spesielt merkbar på IT-området - setter krav til radikal nytenking og hyppige revurderinger av arbeidsmåter og løsninger.

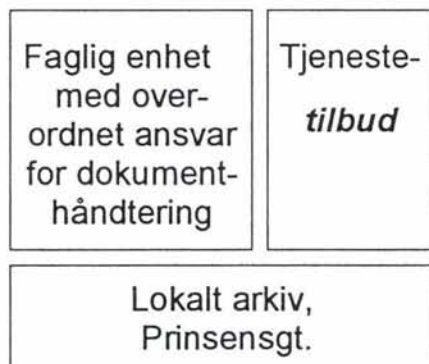
"Det postindustrielle informasjonssamfunnet" er ikke bare fine talemåter, men på så mange vis **realiteten** i dag. Rask tilgang til den rette informasjonen blir et **krav**, ut fra de faktorer som er nevnt ovenfor: Konkurransen er blitt sterkere, de teknologiske mulighetene for god informasjonstilgang er praktisk tilgjengelig i dag, og dynamikken i systemet er nådeløs. Alternativene er: Utnytt mulighetene eller bli utkonkurrert ("swim or sink").

5 Nødvendige tiltak

Her er angitt de tiltak som er av størst betydning å få gjennomført for å få en Dokumentasjonstjeneste som fungerer bra for NSB.

5.1 Dokumentasjonstjenestens hovedfunksjoner

Dokumentasjonstjenestens rolle vil være tredelt:



1) Felles, overordnet ansvar på slike områder som rutineutforming, håndheving av regler osv. Dette vil være funksjoner som Dokumentasjonstjenesten er **pålagt**.

2) Fellestjenester for hele NSB-organisasjonen som inngår i et **tjenestetilbud** til de enkelte enheter.

3) **Lokalt arkiv** for de NSB-enheter i Osloområdet som ikke ønsker å bygge opp slike enheter hos seg selv.

(På slutten av dette kapitlet (side 10) har vi i en figur plassert de enkelte av Dokumentasjonstjenestens funksjoner i forhold til denne tredelingen.)

tjenestens funksjoner i forhold til denne tredelingen.)

I tillegg kommer en gruppe støtteaktiviteter, som er nødvendige for at Dokumentasjonstjenesten over tid skal kunne øke sin verdi for organisasjonen.

Her har vi gitt en kort beskrivelse av de funksjoner som vi mener bør ligge til Dokumentasjonstjenesten. Utfyllende kommentarer, presiseringer og eventuelle vurderinger av alternative løsninger er gjort i vedlegg 3. For de fleste punktene finnes det derfor en nærmere utdypning i vedlegget. I innledningen til vedlegget er det også gitt noen mer generelle kommentarer til valg av løsninger.

Faglig fellesansvar:

5.1.1 Fastlegge / klargjøre felles regelverk innen NSB for dokumenthåndtering, og kommunisere dette med brukerne

Dette omfatter blant annet regelverk for arkivering (kriterier for arkivverdighet, kassasjon etc.) og registrering av dokumenter, og minimumskrav for lokale gruppearkiver og

private arkiver.

5.1.2 Ansvar for konsernstandarder på området 'Utseende for standarddokumenter'.

Utforme, forvalte og håndheve konsernstandarder på området 'Utseende for standarddokumenter' (brev, rapporter, telefaks, notat etc.) - og være ansvarlig for at slike standarder er tilgjengelige for aktuelle brukere i NSB.

5.1.3 Ansvarlig og kontaktpunkt i forhold til Riksarkivet og Nasjonalbiblioteket

Ansvarlig enhet innen NSB iht. de regler og lover som gjelder for offentlige etater i forhold til Riksarkivet. De skal være ansvarlig for rutiner på dette området. Har også ansvar for informasjon og opplæring til de ansvarlige ved lokale arkiver.

5.1.4 Sikre redskaper for søking og gjenfinning av lagrede dokumenter

Ansvar for å innføre og vedlikeholde de hjelpemidler som er nødvendige for å sikre ensartet registrering av dokumenter.

5.1.5 Forberede og etablere løsning for håndtering av kart og tegninger

Ansvarlig for å utrede og foreslå nødvendige tiltak på dette området. Dette må gjøres i nært samarbeid med alle berørte enheter i NSB. Dokumentasjonstjenesten bør også være ansvarlig for at de nødvendige tiltak gjennomføres.

5.1.6 Forberede og etablere elektronisk dokumentlagring

Ansvarlig for å gjøre de nødvendige forberedelser for innføring av elektroniske dokumenttjenester i NSB innen relativt kort tid (1-3 år).

Tjenestetilbud:

5.1.7 Vite om hvor informasjon finnes, internt og eksternt - et referansesenter

Være en sentral enhet som vet om hvor informasjon finnes, når den enkelte medarbeider etter en kort undersøkelse på egenhånd ikke finner hvordan hun skal dekke sitt behov.

5.1.8 Søkertjenester - eksternt og internt

Utføre søking for eller bistå den enkelte i søking etter informasjon i eksterne og interne databaser, og andre informasjonskilder.

5.1.9 Andre bibliotekstjenester

Framskaffe relevant underlagsinformasjon for problemløsning og saksbehandling, fra

eksterne eller interne kilder (se også forrige punkt - 'Søketjenester'). Anskaffelse og distribusjon av stortingsdokumenter av interesse for NSB. Litteraturanskaffelser for avdelinger, på forespørsel. (Se også neste punkt - 'Tidsskrift-distribusjon'.)

5.1.10 Tidsskrift-distribusjon

Ansvar for at det finnes en felles ordning for tidsskrift-abonnementer og -sirkulasjon i NSB, både for abonnementer direkte til avdeling og via sirk.lister. Det må også vurderes å kjøpe denne tjenesten eksternt. Det må etableres de økonomiske mekanismer rundt ordningen (f.eks. direkte fakturering av abonnementer) som er nødvendige for å sikre en nøktern bruk.

5.1.11 Bistå lokale arkiver

Bidra til å etablere lokale offentlige arkiver, og gi løpende assistanse til de ansvarlige for disse arkivene. Kombinert med en oppfølging av de lokale arkivene.

5.1.12 Informere om tjenestene sine og øke kompetansen i organisasjonen på dokument-håndtering

Primært ikke som 'salg' av sine tjenester, men å gi informasjon med det siktemål å forbedre kvaliteten og effektiviteten på dokumenthåndtering i organisasjonen.

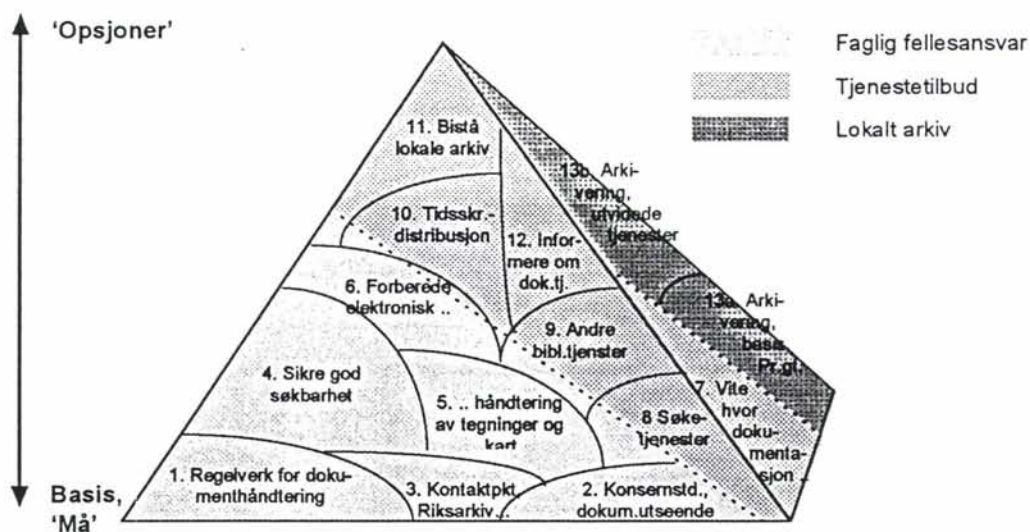
Lokalt arkiv...:

5.1.13 Arkivtjenester for de enheter som ønsker disse utført av Dokumentasjonstjenesten

Ivareta lokale arkivbehov etter nærmere avtale med den enkelte enhet, primært for enheter i Oslo-området. Inkludert registrering av inn- og utgående post. Kan avgrenses til fellesarkiv-funksjon ('arkivverdige materiale') eller også omfatte tilbud om gruppearkiv-funksjon.

I figuren på neste side er tjenestetilbudet plassert i forhold til den hovedinndelingen som ble gjort i innledningen av dette hovedkapitlet - 1) Faglig fellesansvar, 2) Felles tjenestetilbud og 3) Lokalt arkiv. Tjenestene er også forsøkt plassert langs en akse som går fra **basistjenester** som må finnes på ett sted til '**opsjoner**', dvs. tjenester som det ikke er strengt påkrevd å ha plassert på ett sted, men som av andre gode grunner bør vurderes tatt med i Dokumentasjonstjenestens tjenestetilbud.

Plasseringen av de ulike tjenestene i figuren vil være diskutabel, men vi tror den er et brukbart grunnlag for å vurdere 'hvor høyt lista skal legges' for Dokumentasjonstjenesten mht. hvilke tjenester den skal tilby.



Støtteaktiviteter:

Her er tatt med andre aktiviteter som er nødvendige for at Dokumentasjonstjenesten skal være et tjenlig redskap for resten av organisasjonen.

5.1.14 Definere rett kvalitet på tjenestene

Det må gjøres en løpende vurdering av kvaliteten (effektivitet), og tilpassing av tilbudet i forhold til organisasjonens behov.

5.1.15 Kontinuerlig videreutvikling av tjenestene

Dokumentasjonstjenesten må løpende følge med i den utviklingen som skjer innen fagområdet, og vurdere dette i forhold til de behovene man har i NSB.

5.1.16 Kompetanseutvikling

Dokumentasjonstjenestens rolle vil i økende grad bli å sitte med spisskompetanse innen sine fagområder. Dette setter betydelige krav til kompetanseutvikling ved Dokumentasjonstjenesten.

Hva skal Dokumentasjonstjenesten *ikke* drive med ?

- 1) Det må skilles mellom **rollene** ifm. regler og retningslinjer - såvel for området dokumenthåndtering som det generelle. Å gi og ajourholde generelle NSB-regelverk er ikke en oppgave som er riktig å legge til Dokumentasjonstjenesten.

Å utforme regler og retningslinjer innen området dokument-håndtering er en funksjon som det er riktig å legge til Dokumentasjonstjenesten. Også håndheving

/myndighet i forhold til slike regler og retningslinjer bør legges der. Men oppfølgingen av at øvrige regler og retningslinjer blir fulgt må ikke legges til Dokumentasjonstjenesten.

Regler, retningslinjer og rutiner for dokumenthåndtering må forankres på høyere nivå i organisasjonen.

- 2) Det ovennevnte betyr at **ajourhold av NSB-trykk** ikke legges til Dokumentasjonstjenesten. Denne oppgaven må legges til den enhet som er ansvarlig for vedkommende trykk. Dokumentasjonstjenesten bør kun ha en administratorrolle i forhold til trykkene.
- 3) Dokumentasjonstjenesten bør i hovedsak ikke oppbevare NSBs egenproduserte papirdokumenter knyttet til 'levende' saker (se pkt.13, s. 11 i vedlegg 3) for andre enn enheter som er plassert i samme bygning (p.t. Prinsensgt. / Kirkegt.) Det vil si at man må ha skikkelige operative arkiver i funksjon på alle andre steder.
- 4) Dokumentasjonstjenesten skal ikke oppbevare store mengder historisk materiale. Mengden av 'historisk' materiale som oppbevares må vurderes kritisk med sikte på å få overført alt bevaringsverdig materiale som ikke er nødvendig for NSBs forretningsvirksomhet til Riksarkivet (evt. Jernbanemuseet). Alt materiale som er eldre enn 25 år og som ikke er i aktivt bruk skal avleveres til Riksarkivet. På dette området har NSB en betydelig 'backlog'. Man må også unngå å oppbevare materiale som kan skaffes like raskt fra andre steder. Eksempler: Eldre stortingsdokumenter, tidsskrifter.
- 5) Henvendelser fra eksterne skal man ikke ta seg av, ut over de minimumskrav som Offentlighetsloven setter. Publikumsekspedisjonen i Prinsensgt. skal motta de aller fleste henvendelser utenfra. De fleste henvendelser ang. 'jernbanedokumenter' bør gå videre til Jernbanemuseet. Det betyr at NSB-eksterne ikke lenger kan henvende seg direkte til biblioteket, men må gå via andre biblioteker.

5.2 Andre tiltak

Her har vi angitt de tiltak som vi ser er viktige for at Dokumentasjonstjenesten skal bli et tjenlig redskap for NSB-organisasjonen, men som ikke vil være deler av Dokumentasjonstjenestens tjenestetilbud.

5.2.1 Styrende dokumenter

Dårlig kjennskap til og usikkerhet om styrende dokumenter er et gjennomgående trekk fra brukerundersøkelsen. Se flere detaljer i rapporten fra brukerundersøkelsen (vedlegg 2). Dette er kjernepunkter på dette området for at organisasjonen skal fungere tilfredsstillende:

Plassere ansvar

Ansvar for det enkelte styrende dokument må gis en klar plassering hos en funksjon / enhet i organisasjonen.

Etablere systematikk

Strukturen / 'oversiktskartet' for de styrende dokumenter må etableres.

Ajourholde

Rutiner for ajourhold av de styrende dokumenter må etableres.

For at Dokumentasjonstjenesten skal fungere tilfredsstillende er det avgjørende at en **organisasjonshandbok** for NSB etableres som et styrende dokument. I en dynamisk organisasjon blir dette et dynamisk dokument. Det er viktig at rutiner og praktiske løsninger omkring organisasjonshandboka tilpasses dette.

5.2.2 Effektiv utnyttelse av elektroniske hjelpemidler

NSB har gjort en betydelig investering i en solid infrastruktur for kontorstøtte. Men i svært liten grad har vi hentet ut det gevinstpotensialet som ligger i denne plattformen. Dette har vært trukket fram i svært mange av gruppene i brukerundersøkelsen.

De viktigste områdene der det må settes inn krefter for å kunne hente ut gevinster:

- Opplæring, motivasjon, informasjon for å effektivisere bruken
- Standardisering på programvareprodukter (f.eks. tekstbehandlere) og mht. versjoner
- Utnytte verktøyene (e-post, nettverk) aktivt og bygge videre på den basis som de gir

5.2.3 Introduksjonskurs / opplæring av alle kontortilsatte

I brukerundersøkelsen er det også svært mange som har trukket fram Jernbaneskolens 'Saksbehandlerkurs' som noe som burde gjeninnføres, i en eller annen form. Det bør innføres et kort, obligatorisk innføringskurs for alle nytilsatte i kontorstillinger. Her bør NSBs grunnregler for håndtering av dokumenter være helt sentralt.

5.2.4 Holdninger og bedriftskultur

Holdninger og bedriftskultur er grunnleggende for at bedriftens interne rutiner skal fungere. *Disiplin* er fortsatt et fy-ord i mange miljøer, men like fullt nødvendig dersom organisasjonen skal fungere etter visse retningslinjer og rutiner. I vår sammenheng er holdninger preget av *omtrentlighet* et effektivt hinder mot å oppnå resultater.

5.3 Avgrensning mot og samspill med andre enheter, aktiviteter og prosjekter

Det vil være en rekke enheter, aktiviteter og prosjekter som det er av stor betydning at Dokumentasjonstjenesten har et godt samspill med, og samtidig en ryddig avgrensning mot. I vedlegg 5 til denne rapporten har vi listet de viktigste av disse (Informasjonsavdelingen, lokale arkivløsninger, Riksarkivet etc.). Det er der lagt vekt på å få fram hvem som har hvilke oppgaver og ansvar, og hvordan samspillet mellom Dokumentasjonstjenesten og dem skal sikres.

6 Kompetanse- og ressursbehov

I tabellen på side 14 er det gjort en gjennomgang av Dokumentasjonstjenestens tjenestetilbud, slik det er beskrevet i forrige kapittel. Det er benyttet korte, stikkordsmessige og ufullstendige betegnelser på tjenestene i tabellen. For å finne mer

fullstendige betegnelser og utfyllende beskrivelser av tjenestene henvises det til oversikten i foregående kapittel (5.1, s. 7) og vedlegg 3.

For hver av tjenestene har vi gitt stikkord for kompetansekrav og anslått hvor mye ressurser som vil være nødvendig for å dekke behovet, slik vi vurderer det pr. idag. Ressursanslagene er gitt ut fra tre ulike forutsetninger:

- 1) Dersom tjenesten benyttes minimalt, f.eks. hvis den ikke markedsføres eller ikke oppnår popularitet.
- 2) Dersom tjenesten blir godt kjentgjort og blir populær.
- 3) Antakelse om hva som vil være et realistisk nivå ved inngangen til 1996.

Dermed har det for mange av tjenestene blitt et ganske vidt 'spenn' for ressursbehovet.

Alle ressursbehov er angitt i årsverk pr. år.

Mht. ressursbehov har vi delt i kategorier som er gitt følgende betydning:

Bibliotekar-kompetanse: Fagutdanning som bibliotekar. Dvs. spesialisering innen *informasjonsbehandling* (innsamling, registrering og gjenfinning av dokumenter. Inkluderer klassifisering, indeksering, søking, framskaffing m.m.m.)

Bibliotekar på hovedfagsnivå: Diplombibliotekarutdanning; hovedvekt på anvendelse av EDB i bibliotek- og arkivfaglig arbeid

Biblioteks-kompetanse: God kjennskap til bibliotekararbeid, kjennskap til bibliotekverktøy for registrering og oppslag m.m.

Arkiv-kompetanse: God kjennskap til arkivrutiner og EDB-basert journalføring.

Ut fra det tjenestespekter som er anbefalt gir tabellen på neste side følgende kompetanse- og ressursbehov ved Dokumentasjonstjenesten, når vi benytter tallene for 'antakelser for realistisk nivå ved inngangen til 1996':

- Bibliotekar: **3 1/2 årsverk**
- Bibliotekar på hovedfagsnivå: **1/2 årsverk**
- Bibliotekskompetanse: **2 årsverk**
- Arkiv-kompetanse: **16 årsverk**
- Annen kompetanse (hovedsaklig innen IT): **2 1/2 årsverk**

Noen kommentarer til det totale ressursbehovet

Her er ikke gjort noen vurdering av ressursbruk i andre enheter (f.eks. lokale arkiver) dersom tjenester legges til eller fjernes fra Dokumentasjonstjenesten. Tallene for ressursbehov er høye i forhold til dagens løsning. Brukerundersøkelsen viser da også at dagens løsning ikke fungerer, og at organisasjonen arbeider tungt og urasjonelt som følge av dette. Ekstra ressursbruk som følge av eventuell underbemanning av Dokumentasjonstjenesten er svært vanskelig å tallfeste, men kan illustrere med noen eksempler:

- 1) Løsningen med tidsskriftsirkulasjon kan fjernes helt. Administrasjonen av tidsskriftabonnementer ved den enkelte avdelingen vil gjøres mindre rasjonelt

Nr.	Tjeneste	Kompetansebehov	Min. ¹	Maks. ²	1996 ³	Merknad
1	Regelverk for dokumenthåndtering	Arkiv- og bibliotekarkompetanse. Kjenne organisasjonens behov og muligheter i nye løsninger. God kjennskap til organisasjonen. Personer med 'kvalitets-bakgrunn'.	1/20	1/10	1/10	Tung i starten (definere regler), svært lite løpende arbeid
2	Konsernstandarder, dokumentutseende....	Kjennskap til gjeldende standarder. Grafisk designer (bistand fra annen enhet). God kjennskap til aktuelle EDB-verktøy og organiseringen innen NSBs lokalnett (kan kjøpes fra andre enheter).	1/10	1/2	1/4	Svært ujevnt pådrag. Mye av bistanden kan kjøpes
3	Kontaktpunkt Riksarkiv og Nasjonalbibliotek	Arkiv-kompetanse	2	8	4	Stort ress.behov fordi mye avlevering til Riksarkivet er utestående (se også pkt 3, s.16)
4	Sikre redskaper for søking	Bibliotekar-kompetanse	1	2	1	
5	...håndtering av tegninger og kart	God kjennskap til fagområdet. Arkiv-kompetanse	-	-	-	Vil foregå i prosjektform. Ress.behov ved dok.tjen. avhenger av resultatet av utredning
6	Forberede og etablere elektronisk	Noe arkiv-/bibliotekskunnskap. EDB-kunnskap: Problemanalyse + aktuelle verktøy. (Evt. bibliotekutdanning på hovedfagsnivå.)	1/2	4	2	I prosjektform. Bistand bør skaffes fra andre enheter.
7	Vite om hvor informasjon (referansesenter)	Noe arkiv-spisskompetanse nødvendig. Organisasjonskunnskap. Bibliotekar-kompetanse	1/10	3	1 1/2	
8	Søketjenester	Bibliotekar- / arkiv-kompetanse. Språkkunnskaper (engelsk / tysk / fransk).	1/4	10	2	

¹ Dersom tjenesten benyttes minimalt, f.eks. hvis den ikke markedsføres eller ikke oppnår popularitet.

² Dersom tjenesten blir godt kjentgjort og blir populær.

³ Antakelse på hva som vil være et realistisk nivå ved inngangen til 1996.

9	Andre bibliotekstjenester.	Bibliotek-kompetanse, noe kjennskap til bibliotek-verktøy. NSB-kunnskap.	1/4	2	1	
10	Tidsskrift-distribusjon.	Kjenne organisasjonen	0 ⁴	1	3/4	1/10 hvis tjenesten kjøpes eksternt
11	Bistå lokale arkiv.	Arkiv-kompetanse.	1/2	3	1 1/2	Ujevnt pådrag
12	Informere om dokumentasjonstjenester	Skriftlig og muntlig framstillingsevne. Pedagogiske evner	1/2	2	1	
13	Arkivtjenester	Arkiv-kompetanse. Organisasjonskjennskap	4	8	8	Avhengig av hva som overtas lokalt andre steder
14	Definere rett kvalitet	God evne til å kommunisere og brukerkontakt. Analytiske evner	0 ⁵	1/10	1/20	Ekstra aktivitet ved start: 3-4 ukeverk
15	Videreutvikle tjenestene	God evne til å kommunisere og brukerkontakt. Analytiske evner. God kjennskap til utviklingsmuligheter. Oversikt over hva som skjer på området i organisasjonen, hos konkurrenter og andre org., hva som skjer i 'dokumenthåndteringfagene' og på IT-området. (Bibliotekutdanning på hovedfagsnivå.)	1/20	1/4	1/10	
16	Kompetanseutvikling		1/2	2	1	
	SUM		9,8	46	24,2	(Årsverk pr. år)

⁴ Forutsatt at administrasjon av alle abonnementer overtas lokalt

⁵ Forutsatt null aktivitet på dette området

enn ved 'stordrift' sentralt. Antar vi forsiktig at det vil medføre dobbelt tidsforbruk, utgjør det 3/4 årsverk ekstra. Det vil også bety betydelig dyrere abonnementer - tidligere anslått⁶ til minst 700.000 kr. ekstra pr. år.

- 2) En del arkivtjenester har vi antatt at Dokumentasjonstjenesten vil utføre for enheter i Oslo-området (kap. 5.1.13, s. 9). Disse *kan* 'tvangsplasseres' til de lokale enhetene. Bemanningen må bygges opp lokalt for å håndtere dette. Man vil sjelden kunne gjøre dette mer effektivt enn Dokumentasjonstjenesten, når alle 'formelle' krav skal ivaretas.
- 3) Pliktmessig avlevering til Riksarkivet kan utsettes ytterligere, inntil det tas i bruk straffe-reaksjoner som bøter etc. mot NSB. Nødvendig ressursinnsats for å avlevere det historiske materialet som NSB pr. i dag har lagret er anslått til flere titalls årsverk. Ved å øke denne 'backlog'en løser vi ingen problemer, men skyver dem foran oss.
- 4) Forberedelser og etablering av elektronisk dokumentarkiv kan utsettes. I så fall tror vi ikke at samtlige av NSBs avdelinger vil forholde seg passivt til dette. Flere vil selv gå i gang med egne løsninger. All erfaring med utvikling / etablering av lokale dataløsninger tilsier at dette 1) ikke blir løsninger som dekker NSBs totalbehov 2) gir betydelige problemer, demotivering og ekstra kostnader når de lokale løsningene en dag må 'samstemmes'.

Hovedpoenget er imidlertid at utsettelse av elektroniske dokumentarkiv betyr fortsatt bruk av urasjonelle, ressurskrevende rutiner. Det vil f.eks. bety at essensiell informasjon fortsatt ikke er tilgjengelig på sen ettermiddag eller helg. Det vil ofte bety tregere beslutningsgang og et NSB som ikke fungerer godt. Vi har nok av utfordringer i markedet, og bør ikke bruke unødige krefter på noe som kan tilsvare '40 år gammelt materiell' på dette området.

- 5) Dokumentasjonstjenesten kan la være å informere om sine tjenester. Dette vil gi en dårlig og tilfeldig utnyttelse av dem, og en dårlig ressursbruk i organisasjonen. F.eks. vil man mange steder utføre ting som Dokumentasjonstjenesten kunne gjort langt mer rasjonelt, det vil skje flerdoble anskaffelser av dokumenter etc.

At vi anbefaler en økt ressursbruk i forhold til dagens løsning kan altså begrunnes med følgende:

- Det vil bety en (betydelig) reduisert ressursbruk i organisasjonen som helhet, ved at informasjonssøking og -lagring totalt sett vil kreve langt mindre ressurser.
- Det betyr et betydelig bedre redskap for organisasjonen ved at rett informasjon kan framskaffes når den trengs.

Organisering

For å yte gode tjenester overfor NSB-organisasjonen er det vesentlig at Dokumentasjonstjenesten samarbeider godt internt. Dvs. at det må etableres god intern kommunikasjon. Vi ser ingen overbevisende grunner til intern inndeling i faggrupper. Skal Dokumentasjonstjenesten hele tiden kunne dekke organisasjonens behov, kreves god evne til å tilpasse seg skiftende krav. Dette ivaretas best ved å satse på kompetanseutvikling, og minst mulig 'låsing' til faste arbeidsoppgaver for den enkelte.

⁶ Konsekvensnotat vedr. nedleggelse av biblioteket. (Ksk/Bibl 08.02.95 /JWH)

7 Hvordan etablere Dokumentasjonstjenesten

Dokumentasjonstjenesten skal være et lite og effektivt senter for fellesfunksjoner i NSB. Det skal være et effektivt bidrag til at informasjon reelt blir den verdifulle ressursen det kan være for organisasjonen NSB. Det er et stykke fram til denne visjonen er oppnådd, som det skulle framgå av de foregående kapitlene.

I gjennomføringen må man derfor nødvendigvis gå fram fasevis. Vi må også se det hele som et område for kontinuerlig videreutvikling/ forbedring over lang tid. Mye vil (i hvert fall i en periode) foregå i prosjektform. Man må derfor være fleksibel i bemanningen - den må kunne økes og minskes innen de enkelte områder i perioder.

En forpliktende plan kan bare settes opp sammen med dem som skal stå ansvarlige for å gjennomføre den. Den planen som er satt opp på neste side kan derfor bare skissere hva vi mener kan være en rimelig framdrift i opprettelsen av en dokumentasjonstjeneste.

I planen på neste side er det lagt hovedvekt på at man raskt (i løpet av høsten -95) får etablert og formidlet ut i organisasjonen de grunnleggende regler, retningslinjer, standarder etc.

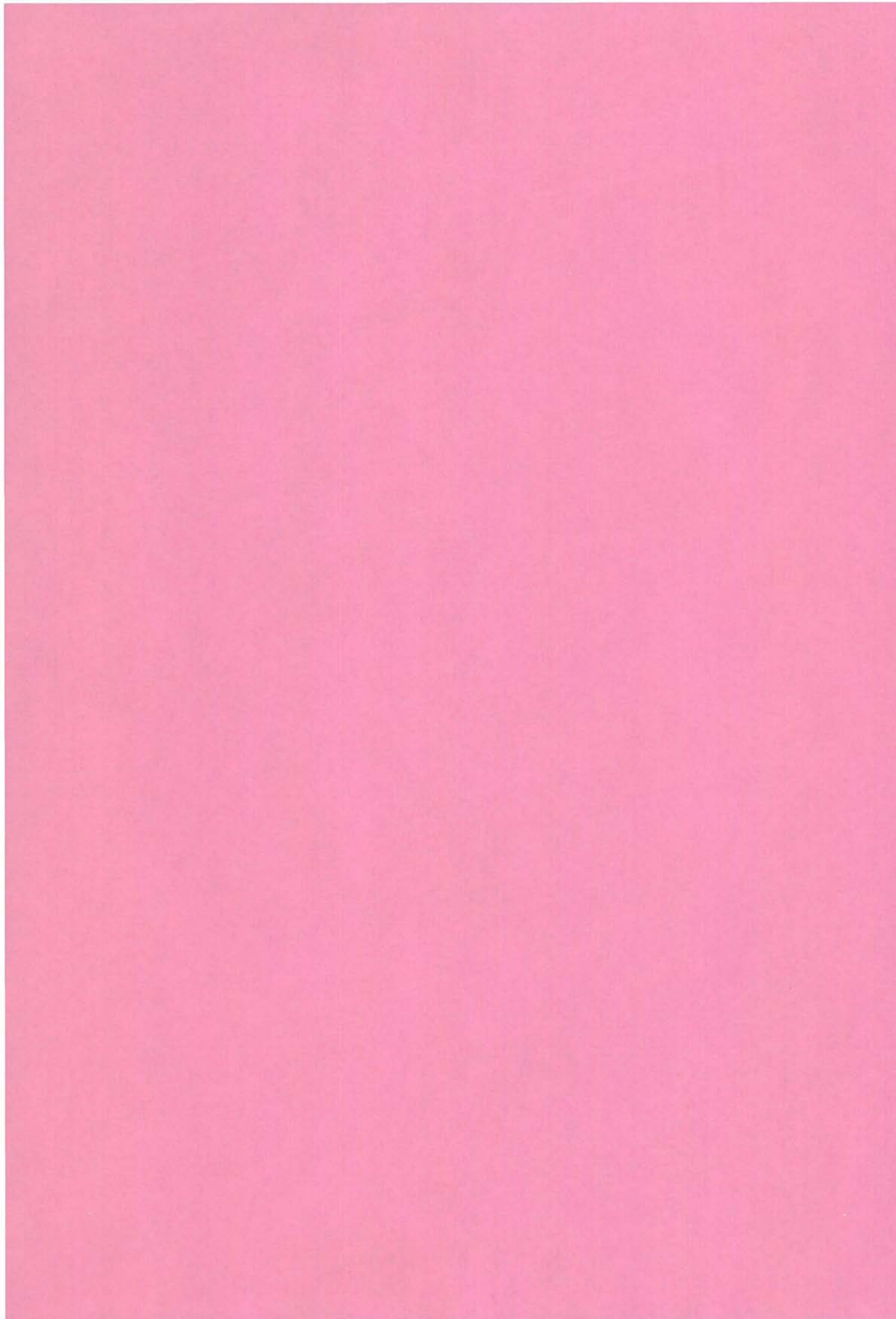
Etablere Dokumentasjonstjenesten

Oppgave	Ref.	Sep	Oct	Nov	Dec	1996	
						Jan	Feb
Gi rammebetingelser							
Fastlegge dokum.tjenestens ansvarsområde	5.1.1 - .16		◇				
- innen spesielt viktige områder	5.1.1 - .16	◇					
Etabl. retn.linjer & org.håndbok for hovedomr.	.1-.3; 5.2.1			◇			
Fysisk etablering av dokum.tjensten		Kap. 6					
Etablering i felleslokaler		▬					
Biblioteket ferdig flyttet						◇	
Evt. avvikling (flytting) av tjenester	5.1.1 - .16	▬					<i>Må konkretiseres</i>
Etablere regelverk og rutiner		5.1.1					
Grunnleggende			◇				
Øvrige områder					◇		
Etablere konsernstandarder/-maler		5.1.2					
Grunnleggende		▬					
Øvrige områder				▬			
Etabl. registrering av dokumenter, grunnlegg. ...	5.1.4		◇				
Avklaring omkring kart og tegninger	5.1.5	▬					
Elektronisk arkivering		5.1.6					
Gi tilgang til journal og saksarkiv ...		▬					<i>Egen prosjektplan for 'elektronisk arkivering..' må lages</i>
Pilotområder		▬					
Felles arkitektur			▬				
Informasjon om egne tjenester og opplæring							
Gjøre dok.tjenestene kjent	5.1.12	▬					<i>...løpende...</i>
Info.- og opplæringskampanjer	5.1.12		▬				<i>... flere vil følge videre framover</i>
Plan for kompetanse-utvikling	.11, .12, .16	▬					
Bygge kompetanse, internt og ute	.11, .12, .16	▬					<i>...løpende...</i>
1. avklaring om lokale arkivoppdrag	5.1.13		◇				
Grunnleggende definisjon av "kvalitet"...	5.1.14				◇		

'Ref.' refererer til underpunkt i Kap. 5.1, hvis annet ikke er spesielt markert

Prosjekt: Etablere Dokumentasjonstjenesten
Pr. dato: 14-08-95

Aktivitet: Milepel: ◇



Mandat utredning av "Dokumentasjonssenter"

I forbindelse med utredningen av "Sentralt servicesenter i NSB" ble det gjennomført en egen delutredning vedr. "dokumentasjonssenter for NSB". Rapport datert 16.3.95 og mandat for dette arbeidet er lagt ved. Innenfor aktuell tids- og ressursrammen, var det ikke mulig å gjennomføre en fullstendig utredning av sakskomplekset. I rapport datert 22.03.95 vedr. "Sentralt servicesenter" er det foreslått å videreføre utredningsarbeidet vedr. dokumentasjonstjeneste i et eget prosjekt med sikte på å etablere en profesjonell dokumentasjonstjeneste basert på nåværende saksarkiver, tegningsarkiver og bibliotekfunksjoner.

Det er nå gitt klarsignal for å videreføre arbeidet i tråd med dette forslaget.

Hensikten med opprettelsen av et dokumentasjonssenter er å etablere en profesjonell assistanse i forhold til å søke og å fremskaffe ulike typer dokumenter som er nødvendig for å utføre arbeidsoppgaver i ulike deler av NSB's virksomhet - uavhengig av om dokumentene er produsert i eller utenfor NSB.

I delutredningen av 16.3.95 det gitt en grovskisse for opprettelsen av et dokumentasjonssenter, og det er pekt på en del problemstillinger som det vil være viktig å ha fokus på i det videre arbeid.

Det forutsettes at utredningen med utgangspunkt i konklusjonene i nevnte delutredning, tar en fullstendig gjennomgang av brukerbehov, tjenester og myndighet i forbindelse med etablering av en dokumentasjonstjeneste, og kommer med endelig innstilling i forhold til opprinnelig mandat av 1.3.95 (vedlegg).

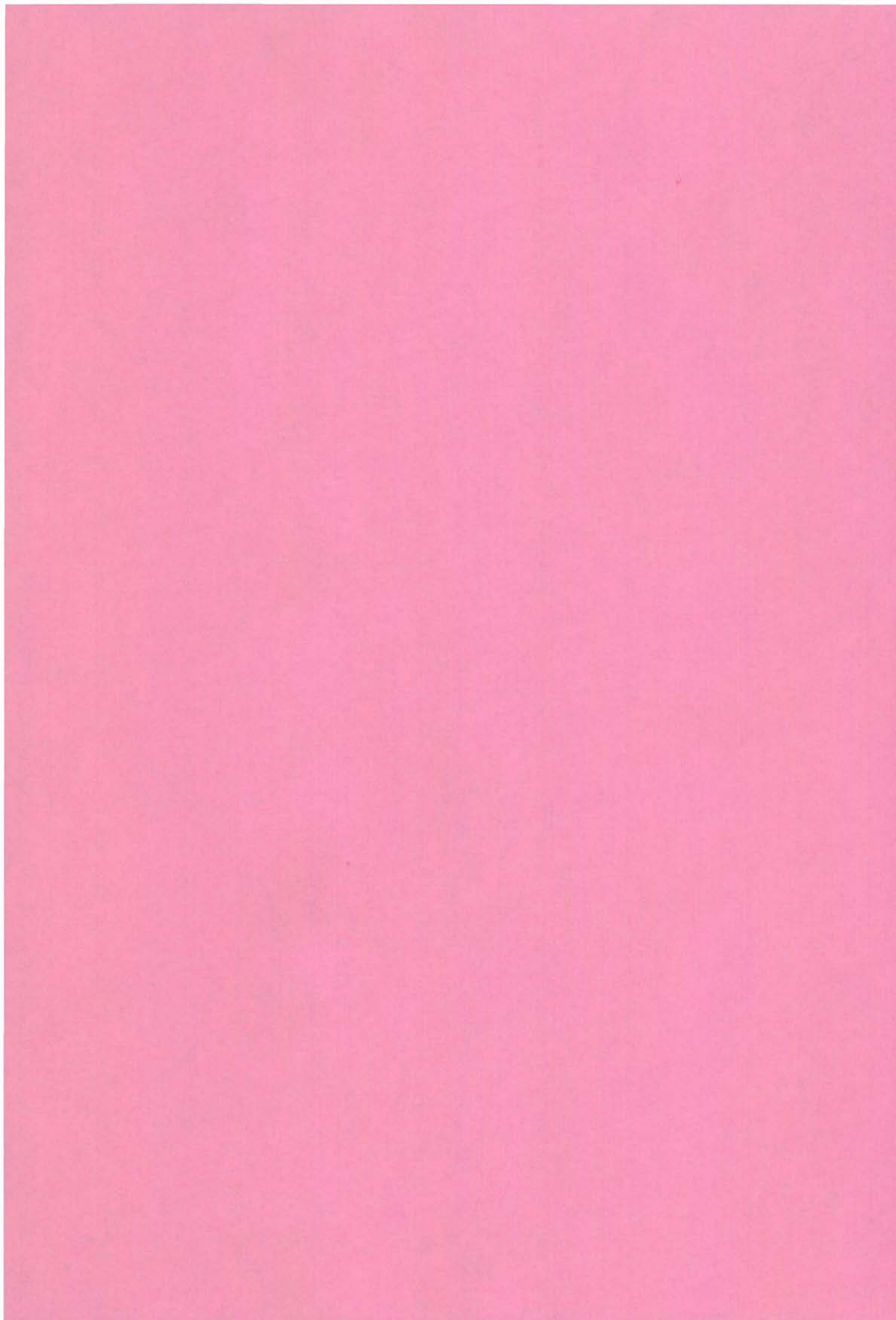
I denne forbindelse forutsettes det at utredningen, om mulig, vurderer erfaringer fra oppbygging/drift av tilsvarende dokumentasjonssentre i andre store organisasjoner.

Det forutsettes at endelig sluttrapport foreligger den 1.8.95

For å gjennomføre utredningen nedsettes det følgende prosjektgruppe:

Hans Petter Krane, Kpa (leder)
Jorunn Winju Hansen, Ksk
Liv Magistad, Kpa
Leif-Ole Haugberg, Banedivisjonen
....., Jernbaneselskapet

Prosjektet rapporterer til styringsgruppen for NSB Servicesenter



NSB Dokumentasjons- tjeneste Brukerundersøkelse

**Sammendrag av resultater,
15. august 1995
NSB Konsernstab**

Innhold

1	Sammendrag	1
2	Hvorfor en brukerundersøkelse ?	1
3	Problemstillinger - Hva tok vi opp, og hvordan ?	1
4	Vår vurdering, og noen hovedtrekk som kom fram i undersøkelsen.	2
5	Hvordan foregår informasjonsinnhentingene idag ?	5
6	Hvilke framtidige behov ser man ?	6
7	Framgangsmåten i undersøkelsen.	6

1 Sammenheng

Det er gjennomført en undersøkelse om dokumenthåndtering / dokumenttjenester blant et utvalg av kontoransatte i NSB. Den ble gjennomført for å finne brukernes oppfatning av dagens tilbud og ønsker og krav til morgendagens løsning.

Vi har oppsummert hovedinntrykket fra undersøkelsen i 9 påstander som er gjengitt i kapittel 4 på neste side. Disse blir kommentert og underbygget i det etterfølgende. Videre bearbeiding av undersøkelsesmaterialet er gjort i prosjektets hovedrapport, "NSB Dokumentasjonstjeneste. anbefaling til ny løsning".

2 Hvorfor en brukerundersøkelse ?

Informasjon vil være en av de helt sentrale ressursene for NSB i årene framover. Gjennom en brukerundersøkelse ønsket vi å få et bilde av hvordan denne ressursen håndteres i organisasjonen, og holdninger/synspunkter til informasjon som en ressurs.

NSB Servicesenter er nettopp opprettet. Dette senteret skal dekke organisasjonens behov for fellestjenester. **Dokumentasjonstjenesten** er en enhet i Servicesenteret. For å definere og avgrense oppgaver for denne enheten er et viktig utgangspunkt å spørre brukerne hvilke tjenester de har bruk for på dette området.

Naturlig nok har organisasjonen også andre viktige behov. Ikke minst det som følger av overordnede strategier, planer og målsetninger for NSB, og det som følger av offentlige lover og regler. Endelig må man vurdere om det også er **uutrykte** behov som en dokumentasjonstjeneste burde dekke.

I prosjektets hovedrapport er resultatene fra brukerundersøkelsen satt inn i denne større sammenhengen, og bearbeidet videre. I denne rapporten gjør vi først og fremst en oppsummering av hovedresultatene fra samtalene med brukerne.

3 Problemstillinger - Hva tok vi opp, og hvordan ?

I undersøkelsen har utgangspunktet vært **informasjon som ressurs**. Vi har sett på hvordan denne ressursen forvaltes i det daglige i organisasjonen.

Nøkkelspørsmålene i undersøkelsen var:

Hva er informasjonsbehovet i det daglige, knyttet til den enkeltes hovedoppgaver ?

Hvordan dekkes dette behovet ?

Hvordan tas dokumenter vare på ?

Hvordan kunne vi ønske å dekke informasjonsbehovet og håndtere dokumenter ?

Det ble også stilt spesifikke spørsmål omkring tidsskriftsirkulasjon, forholdet til sentralt og lokale arkiver og regler og rutiner ifm. saksbehandling.

Vi benyttet en forholdsvis fri samtaleform i kartleggingsarbeidet. Det var derfor naturlig å la samtalen ta ulike retninger i de ulike brukergruppene, for å få belyst de forskjellige problemstillingene (se forøvrig flere detaljer om framgangsmåten i kap. 7, s. 6).

4 Vår vurdering, og noen hovedtrekk som kom fram i undersøkelsen.

De viktigste resultatene av undersøkelsen kan sammenstilles i følgende påstander:

- ☛ "Saksbehandlingen har forfalt i NSB, og fungerer ikke lenger"
- ☛ "Informasjon er ikke en felles-ressurs hos oss"
- ☛ "Dokumenter må være tilgjengelig *her og nå*"
- ☛ "Vi vet ikke hva som for tiden er gjeldende av styrende dokumenter"
- ☛ "Den viktigste informasjonen er tungt tilgjengelig eller finnes ikke"
- ☛ "Arkiv og Bibliotek har mange ukjente ('hemmelige') tjenester"
- ☛ "Det er svært liten bruk av NSB-eksterne informasjonskilder"
- ☛ "Ledere har gått i spissen - i å bygge opp, og å bryte ned"
- ☛ "Behovet for tidsskrifter er todelt - sirkulasjonsordningen dekker noenlunde ett av disse behovene"

Utdyping og kommentarer til påstandene:

"Saksbehandlingen har forfalt i NSB, og fungerer ikke lenger"

Dette er antakelig den påstanden som var mest gjennomgående - den kom fram i samtlige grupper vi snakket med, og fikk sterk støtte i de aller fleste. Typisk er det at de som har jobbet en god stund i organisasjonen forteller hvordan (hvor godt) saksbehandlingsrutinene fungerte før 'forfallet satte inn'. Rimeligvis må det trekkes fra en del i disse rosenrøde beskrivelsene, men tendensen er så entydig at det må tas alvorlig - som et uttrykk for en stor svakhet ved organisasjonen.

Det er en klar sammenheng mellom dårlig saksbehandling og dårlig tilgang til fellesinformasjon (se neste punkt).

Noen symptomer på tilstanden som organisasjonen er i:

- Det er mye *bevisstløshet* blant saksbehandlere (på alle nivåer) i forhold til arkivbruk
- Det er stor usikkerhet mht. rutiner, og svært ulik praksis
- Svært ofte er det i praksis umulig å finne dokumenter når man trenger dem

"Informasjon er ikke en felles-ressurs hos oss"

I nærmest samtlige brukergreper erkjennes det at størstedelen av dokumentene er 'privateiendom', i beste fall avdelingens. Det er manglende forståelse for at andre personer eller avdelinger kan ha behov for tilgang til det som den enkelte har laget.

Symptomer på dette er:

- Stor personavhengighet - det er bare enkeltpersoner som vet hvor dokumenter finnes.
- Mye arbeid med å lete etter dokumenter, ofte finnes likevel ikke de en var på jakt etter
- Private arkiver og anarki i arkiv-organiseringen
- Svært begrensede søkemuligheter

"Dokumenter må være tilgjengelig her og nå"

Enkelte i organisasjonen har fortsatt god tid, men tendensen er entydig - oppgaver må oftere og oftere løses under tidspress, stadig flere (oppdragsgivere/brukere) blir 'bortskjemt' med bedre tilgjengelighet på informasjon - mht. *tid* og *nærhet*. De fleste gruppene har uttrykt dette behovet. Det er sterkt uttrykte behov for *fysisk nærhet* til dokumenter, og ordnet lagring på *elektroniske medier*. Symptomer:

- Det blir stadig viktigere å ha arkiver lokalt, hvis ikke ting ligger på elektroniske media
- Behov for utvidet 'åpningstid' ved de hjelpetjenester en er avhengig av i det daglige
- Sterkt økende bruk av telefaks og e-post

"Vi vet ikke hva som for tiden er gjeldende av styrende dokumenter"

Dette var også en nærmest samstemmig melding fra dem vi snakket med: Vi vet ikke lenger hvilke retningslinjer, regler, trykk, sirkulærer, vedtak etc. som gjelder, eller hvor vi skal finne slikt hen. Noen eksempler på slike styrende dokumenter som det råder usikkerhet om: NSB-trykk (f.eks. personalhandboka), vedtak i konsernledelsen, Arkivinstruks for NSB osv.

Det er klar sammenheng mellom dette problemet og den dårlige tilgangen til fellesinformasjon (se punktet "Informasjon er ikke en fellesressurs hos oss"). Følger av dette:

- Det er stor usikkerhet i organisasjonen, noe som ikke skaper gode arbeidsforhold
- Man lager 'lokale' regler, fordi det er ukjent at det finnes felles regler på området
- Ulik praksis, fordi man følger ulike versjoner av regler, retningslinjer etc.
- Fatale feil kan skje (og skjer ?)
- Lite rasjonelt, mye energi brukes unødig
- 'Jungeltelegrafene' blir en viktig (men upålitelig !) informasjonskilde

"Den viktigste informasjonen er tungt tilgjengelig eller finnes ikke"

Påstanden bunner både i behovet for styringsinformasjon for ledere og i behovet for beslutningsunderlag, mer generelt. Den informasjonen vi har behov for som grunnlag for handling er ikke mulig å framskaffe, er upålitelig, eller er vanskelig tilgjengelig.

En følge av dette er at mange beslutninger bygges på "synsing", og ikke på viten.

"Arkiv og Bibliotek har mange ukjente ('hemmelige') tjenester"

Gjennom undersøkelsen har det vist seg at det på mange områder er overraskende dårlig kjennskap i organisasjonen til hvilke tjenester biblioteket og arkivet kan tilby. Mange er totalt uvitende om at et bibliotek (eller arkiv) finnes, eller hvilke funksjoner de har. Biblioteket sees f.eks. på som en 'folkeboksamling', og ikke et moderne fagbiblio-

tek med god kompetanse og hjelpemidler for informasjonssøking innenfor alle fagområder - spesielt de jernbanerelaterte.

Noen utslag av dette er at man kjøper/benyttjer liknende (biblioteks)tjenester utenfor NSB, eller at man bygger dem opp lokalt ved avdelingen. Vi har også fått forslag av typen "det burde ha vært en funksjon som" - og en beskrivelse av en arkiv- eller biblioteksfunksjon som allerede finnes i NSB i dag.

Et typisk trekk fra undersøkelsen (og kanskje overraskende) er at de som benytter de 'hemmelige' tjenestene gjennomgående er svært godt fornøyd med kvaliteten - hurtighet, servicenivå osv.

"Det er svært liten bruk av NSB-eksterne informasjonskilder"

De fleste som ble spurt anslår sin bruk av NSB-intern / -ekstern informasjon til en 80/20- eller 90/10-(%)-fordeling. Det er helt klare forskjeller i hvordan ulike funksjoner i organisasjonen har behov for intern og ekstern informasjon.

Men det er stor spredning mellom brukerne i dette - både ut fra oppgavene det jobbes med, og den enkeltes innstilling til bruk av informasjon. Som én formulerte det: "Biblioteket benyttes svært sjelden når man driver med 'kortsiktig saksbehandling'."

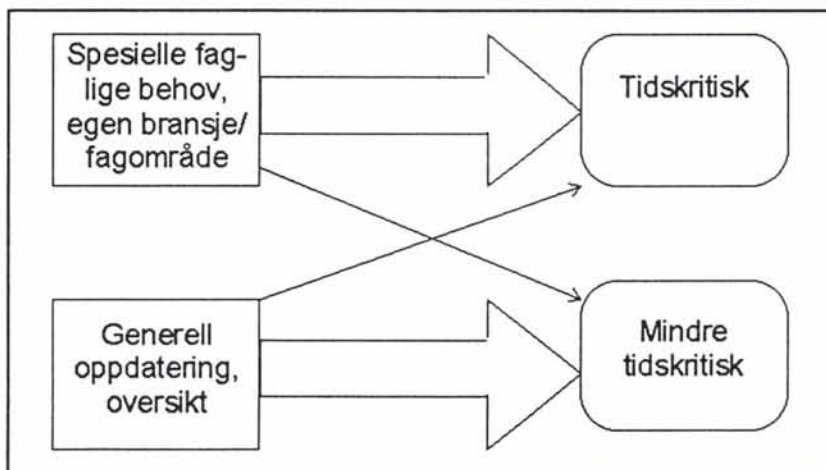
Selv om vi i NSB totalt sett skulle bruke en forsvinnende liten andel informasjon fra NSB-eksterne kilder tror vi det er viktig å ha gode løsninger for å skaffe oss denne typen informasjon. Vi tror dette kan være 'vitaminer' for organisasjonen, som vi slett ikke - selv om vi bruker lite av dem - kan si at vi ikke har behov for !

"Ledere har gått i spissen - i å bygge opp, og å bryte ned"

I samtalene har vi fått eksempler på ledere som har vist veg - både i å etablere og praktisere gode 'arkivvaner' (informasjons-/dokumentasjons-vaner), og i å sabotere og bryte ned etablert systematikk innen sine områder. Ikke minst er det ledere på høgt nivå som er blitt trukket fram - fordi deres eksempel betyr så mye. Mest interessante er kanskje tilfellene der ledere bygger opp gode, funksjonelle 'lokale' arkiver for sin egen administrasjon, som blir gode verktøyer i det daglige. Men disse er sjelden til hjelp for andre enn deres egen avdeling.

"Behovet for tidsskrifter er todelt - sirkulasjonsordningen dekker (ca.) ett av disse behovene"

Synspunktene på tidsskrifter kan forenklet oppsummeres i denne figuren:



Stort sett gir tidsskrifter som vandrer langsomt ingen god løsning for behovene i *øvre del* av figuren. Mange løser ved å ha egne abonnementer ved avdelingen.

5 Hvordan foregår informasjonsinnhentingene idag ?

Her fokuserer vi både på *informasjonsinnsamling, -flyt og -lagring*.

1) Informasjonsinnsamling

Den informasjonen som det er behov for (f.eks. som beslutningsunderlag) finnes gjerne på flere medier. Mye informasjonsutveksling skjer uformelt, fra person til person. Man er avhengig av å ha et **personlig nettverk** som kan brukes for å framskaffe nødvendig informasjon.

Det er svært varierende, men alt i alt en begrenset bruk av 'tradisjonelt' arkiv. Svært mange har bare kontakt med arkivet 'når de absolutt må. De som utnytter arkivet som en 'informasjonsbank' er et lite mindretall.

Det er en svært dårlig utnyttelse av biblioteket til søking etter informasjon. Mange benytter eksterne kilder: Personlige kontakter, andre organisasjoner, bedrifter etc., biblioteker, bokhandel, ... Og ikke minst bruker man private arkiv / gruppearkiv / lokale arkiv - mer og (*helst*) mindre offisielle.

Alt i alt: Det utvises til dels meget *stor* kreativitet for å framskaffe nødvendig informasjon. Denne kreativiteten må ikke drepes; det er alltid behov for også å søke via utradisjonelle veier. Men svarene vi har fått tyder på at dagens informasjonssøking er lite effektiv. Dvs. at man bruker unødvendig mye ressurser, at man til dels ikke får tak i den informasjon som man har behov for. De viser også at det er stor usikkerhet om hvordan og hvor man best kan finne nødvendig informasjon.

2) Informasjonsflyt - saksgang:

Her er det svært mye usikkerhet og liten kjennskap til evt. rutiner som måtte finnes. Det fører til svært ulik praksis mht. hvordan man *formidler* informasjonen. Dokumentstatus - dvs. hvor dokumenter er i saksgangen fra 'konsept' til ferdig arkivert - har man i praksis liten styring med.

Telefaks og e-post er et par eksempler på hjelpemidler som er tatt i bruk for å effektivisere informasjonsflyten. E-post brukes både til meldingsutveksling og for å utveksle filer. Begge vil være gode og effektive hjelpemidler, men mangelfulle regler og rutiner (og liten kjennskap til de som finnes) gir problemer. F.eks. gir ulike verktøy / formater / versjoner problemer ved utveksling av filer. Det forekommer også at samme dokument i telefaks- og brevform vandrer hver sin veg i organisasjonen, og får hver sin 'saksbehandling'.

3) Informasjons-lagring - 'arkivering':

- Er i all hovedsak papirbasert, selv om minst 95 % av alle dokumentet i dag lages på PC. Dette gir begrenset mulighet for gjenbruk av informasjonen, og begrenser tilgjengeligheten mye i forhold til om den var lagret i et velordnet elektronisk arkiv.

Svært mye av den informasjonen som det er behov for finnes 'lokalt', gjerne i private arkiver. Dette gjør tilgangen personavhengig og i praksis blir informasjonen ikke gjenfinnbar.

Uklare kriterier for opprettelse av nye saker ("Hva er en sak?") gir dårlig struktur i

arkiver og liten oversiktighet.

6 Hvilke framtidige behov ser man ?

I undersøkelsen kom det fram en del behov og ønsker til hvordan informasjonsinnhentingen skal være organisert. Stikkord kan være:

Elektroniske arkiver ser flere som løsningen på mange av de problemene man har i dag, dersom de organiseres fornuftig, de er enkle i bruk og at det er klare og godt innarbeidede rutiner omkring dem. Enkelte har naturlig nok store vyer om elektronisk framtid, og sterke ønsker om å komme dit fort.

Nærhet til nødvendig informasjon blir stadig viktigere, så lenge informasjonen ikke finnes i elektronisk form. Når man er avhengig av papirarkiver som informasjonskilder må de være *nær* ! **Hurtighet** er likeledes et krav som stadig blir sterkere. *'Her og nå'* er et gjennomgående krav til informasjon, i følge undersøkelsen.

I samme retning går også kravene om at informasjon må være tilgjengelig nær sagt *'når som helst'*. Bedre tilbud på andre områder, flere elektroniske løsninger etc. gjør at man ikke lenger aksepterer begrensede åpningstider.

Mht. søking og oppslag etter informasjon er det blandede meninger om det er ønskelig å kunne gjøre mest mulig sjøl. Flere har også gitt uttrykk for de heller ønsker en dyktig dokumentasjonstjeneste der de kan angi søkeemner og få tilbake *det nyttige stoffet*.

Men det er likevel et generelt ønske om at flere funksjoner blir direkte tilgjengelig for den enkelte. Da forutsettes det at de må være enkle i bruk.

7 Framgangsmåten i undersøkelsen.

Ideelt sett skulle man ha gått svært bredt ut i en slik undersøkelse. NSB er en stor og kompleks organisasjon, og potensielle brukergrupper for dokumentasjonstjenester dekker et svært vidt spekter. For å få et representativt bilde av behovene burde man derfor antakelig ha gått til 'noen hundre' medarbeidere, fordelt på svært mange enheter; sentralt og desentralt. Dette hadde vi verken kalendertid eller ressurser til.

Vi valgte i stedet å konsentrere oss om færre grupper, dels grupper som er spesielt interessante pga. av de spesielle funksjoner de har, og dels slike som er viktige fordi de gir krav som vil bli viktige for NSB framover. Men gruppene ble også valgt for å fange opp bredden i brukernes behov for dokumentasjonstjenester i NSB.

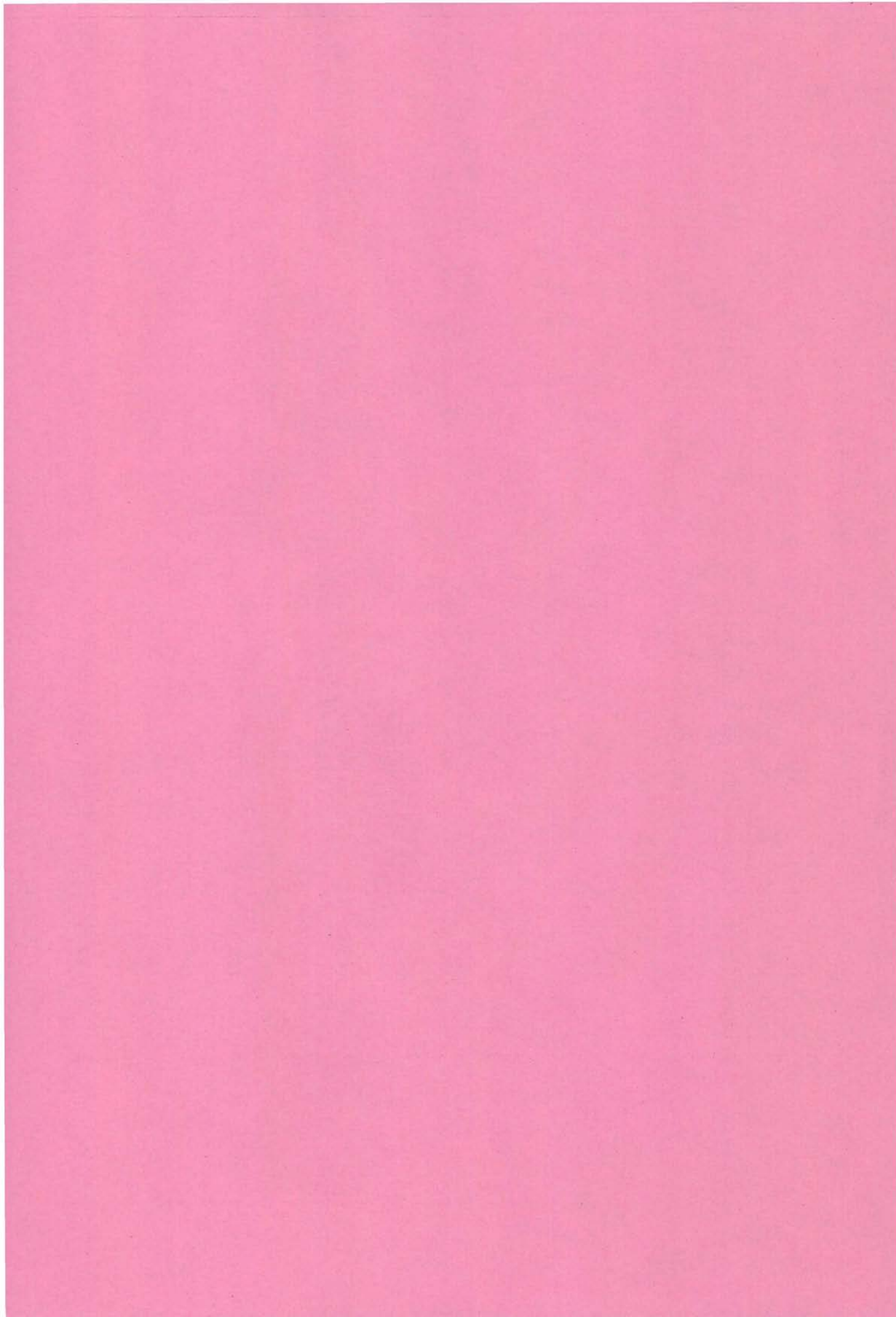
Vi har valgt å gjennomføre en *kvalitativ* undersøkelse, og få vurderinger, synspunkter, årsaker osv., framfor en *kvantitativ*, der man kan få målt og tallfestet en del forhold, men ikke den samme anledning til å gå i dybden og spørre hvorfor - hva - hvordan - ...?

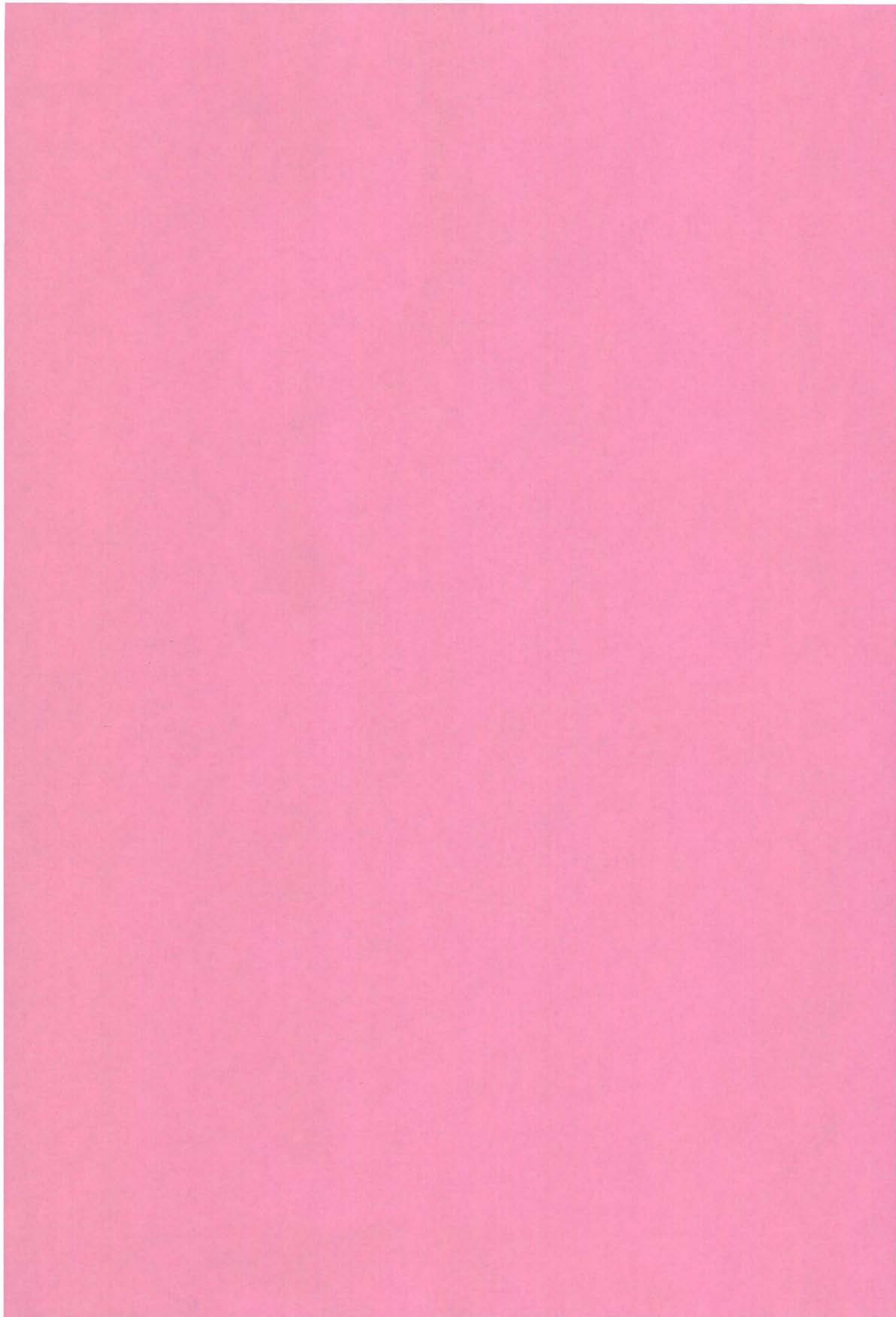
I det videre arbeidet med etableringen av Dokumentasjonstjenesten kan det være ønskelig å gjøre kvantitative undersøkelser på enkelte områder for å få et bedre bilde av behovene (f.eks. innenfor områdene: Bruk av ekstern informasjon, tidsskrift-abonnement, litteraturanskaffelser etc.).

Undersøkelsen ble gjennomført i form av *gruppesamtaler* med relativt homogene grupper på 4-8 personer. Det ble gjennomført 13 slike samtaler, der i alt ca. 70 personer deltok. Gruppesamtalene foregikk i perioden 20. juni til 7. juli 1995. De varte stort sett i 1 1/2 - 2 timer, vi benyttet for det meste både en referent og det ble gjort lydbandopptak, for å kunne hente ut flere detaljer fra det som ble sagt. Det materialet som undersøkelsen har gitt oss er ennå ikke gjennomgått i detalj. Vi tror at videre bearbeiding kan gi underlag for forbedringer - både innen områdene omkring

dokumentasjon, dokumenthåndtering og saksbehandling; og innen tilgrensende områder.

Alt som har kommet fram i samtalene er *anonymisert* - dvs. at ingen påstander eller opplysninger fra samtalene skal kunne spores tilbake til enkeltpersoner. Lydbåndopptak eller detaljerte intervjureferat er derfor ikke fritt tilgjengelig for interesserte. Men vi hjelper gjerne med å avklare detaljer når det gjelder underlaget for det som er oppsummert her. Vi vil svært gjerne bidra til en videre utnyttelse av det verdifulle grunnlagsmaterialet som foreligger fra undersøkelsen !



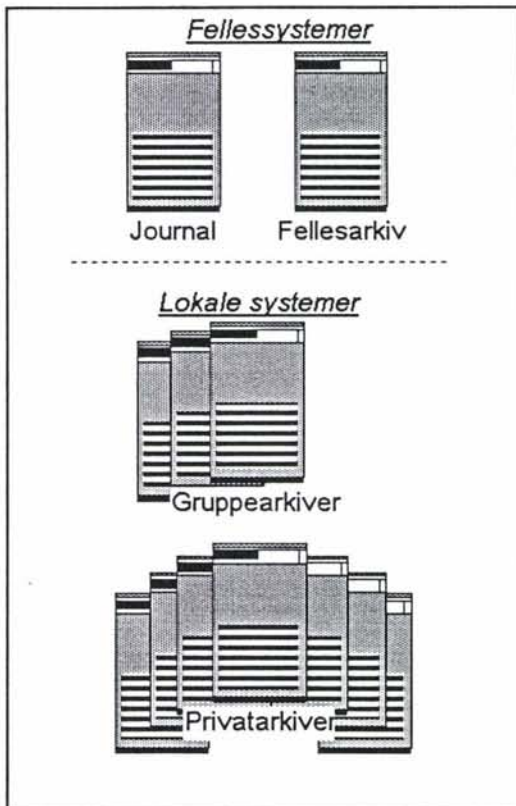


NSB Dokumentasjonstjeneste - tjenestespekter.

Generelle kommentarer

Her er først noen prinsipielle avklaringer omkring prosjektet, om problemområdet og om denne rapporten.

1. En logisk modell for arkivfunksjoner



For å ha en enkel logisk modell å referere til gjengir vi en modell fra 'Statens generelle kravspesifikasjon for EDB-støttet saksbehandling og ledelse' (Statskonsult, 1992). Det må presiseres at denne modellen primært er laget for **arkiver** i forbindelse med **saksbehandling**, og ikke generelt for informasjons-/dokumenthåndtering. I modellen deles en offentlig organisasjons behov for arkivfunksjoner i 4:

- 1) **Journal**¹. Funksjon for håndtering av offisielle dokumenter. (Minimumskravene til funksjoner for journal er definert i NOARK-standarden.)
- 2) **Fellesarkiv**. Funksjon for håndtering av dokumenter som er felles for organisasjonen og som ikke journalføres. Denne funksjonen og journal-funksjonen er fellessystemer for organisasjonen, og er underlagt et felles oppdateringsansvar.
- 3) **Gruppearkiv**. Verktøy for håndtering av dokumenter som er felles for en gruppe (f.eks. avdeling, kontor, prosjekt).
- 4) **Personlig arkiv**. Verktøy for håndtering av personlige dokumenter.

2. Radikale forbedringer ?

I tidligere rapporter er det til dels skapt forventninger om det arbeidet som her er gjort skulle gi grunnlag for radikale forbedringer. Vi har liten tro på vidundermedisiner uten bivirkninger. **Skal en oppnå radikale forbedringer, må en gjerne bruke radikale virkemidler.**

Umiddelbart kan vi skissere tre radikale tiltak:

1: Drastiske reduksjoner av de sentrale tjenestene på de områdene som her er omtalt. F.eks. kan man ha som overordnet målsetning å spare 10 årsverk på sentralt hold i forhold til det som i dag utføres innen arkiv- og biblioteksområdet. Konsekvens: Det meste arbeidet flyttes ut og må utføres ved lokale avdelinger. Dette blir ofte mindre rasjonelt

¹ System for kronologisk registrering av innkommende og utgående materiale (særlig dokumenter), samt annet materiale av betydning for saken.

og det er mindre kompetanse på området. Det gir økte kostnader og dårligere kvalitet.

2: Storstilt gjeninnføring av rutiner; opplærings- og motivasjonskampanje.

Mange rutiner finnes beskrevet, men er ukjent i store deler av organisasjonen. Å "pusse støvet" av dem og igjen få dem i aktiv bruk vil først og fremst kreve informasjon og motivasjon. Konsekvens: Dette vil heve kvaliteten på saksbehandlingen, gi effektivisering, men kan samtidig være "asfaltering av krøtterstier" (gjøre ting korrekt etter gamle rutiner; så effektivt som de gamle rutineene tillater, og uten en revurdering av de gamle rutineene). Over tid vil dette gi begrensede gevinstmuligheter.

3: Satsing for å få størsteparten av dokumentvolumet (f.eks. mer enn 80%) elektronisk tilgjengelig i elektroniske arkivløsninger innen 3 år.

Svært mye (mer enn 95 %?) av de dokumenter som i dag produseres i NSB lages i elektronisk form. Men vi sløser bort denne informasjonsressursen for organisasjonen ved å erklære papirdokumentet som det eneste interessante i det det gjøres til et offisielt dokument. Forutsetninger for å få suksess med elektronisk arkiv i større skala: Krever IT-investeringer og - ikke minst - at det ofres stor oppmerksomhet på at *organisasjonen skal fungere sammen med systemløsningen*. Dette betyr en omfattende satsing på motivasjon og opplæring. Det forutsetter også at det etableres gode rutiner omkring systemet. Det må forventes investeringer i 3 år (minst) før vi kan begynne å høste de store gevinstene.

Konsekvens: Kraftig effektivisering og kvalitetsforbedring. Grunnlag for *radikale endringer* i hvordan organisasjonen jobber; dette vil gi store innsparingsgevinster og helt andre muligheter for å styre arbeidet som gjøres i organisasjonen i rett retning.

Konklusjon: Det er ikke muligheter for å få de *store* uttellingene innen dette området raskt. Det må gjøres tilsvarende store investeringer, og de store forbedringene vil komme gradvis, og over lengre tid.

3. Regelstyring ?

Et hovedinntrykk i brukerundersøkelsen er at 'organisasjonen skriker etter styring'. I NSB har vi regler for svært mange områder, men de er ikke kjent og følges derfor ikke. Skal vi som en konsekvens av 'skriket etter styring' gjøre full retrett tilbake til en regelstyrt organisasjon ? Noen pluss og minus kan være en nyttig "ballast" ved vurderingen:

Pro:

- Kjøreregler kan forenkle hverdagen
- Vi må dokumentere hva vi er enige om skal gjelde i organisasjonen vår
- Noen mennesker fungerer best når de har klare regler å følge

Kontra:

- Kan gi meningsløs detalj-regulering
- Kan hemme initiativ og drepe kreativitet
- Kan gjøre det for komplisert å få ting gjort
- Kan gjøre at vi gløkker hensikten bak reglene

Ved å være bevisst på at det finnes både gode og dårlige sider ved å utvikle regelverk og rutiner tror vi det er mulig å legge dem på et riktig nivå og praktisere dem med

fornuft. En rettesnor for etablering av regelverk må være at man skal gå fra tidligere tiders sentraliserte regelstyring til et desentralt styringssystem hvor lokale behov ivaretas samtidig som man gir klare sentrale rammebetingelser.

Kommentarer, presiseringer og vurderinger av alternativer for en del av de aktuelle tjenestene.

Faglig fellesansvar:

1. Fastlegge / klargjøre felles regelverk innen NSB for dokumenthåndtering, og kommunisere dette med brukerne

Et felles regelverk for dokumenthåndtering må gi rammebetingelser for etablering og bruk av alle arkiv i NSB, både offentlige arkiver, gruppearkiver og private.

Spesielt må man når det gjelder arkivverdighet, kassasjon etc. i de offentlige arkivene etablere en dialog mellom Dokumentasjonstjenesten og deres brukere. Man må få klarhet i hvilke kriterier som skal legges til grunn for hva som er arkivverdig - dvs. 'hva lagrer vi og hva lagrer vi ikke'. Det er viktig at slike kriterier er klart kommunisert med og forstått av alle arkivbrukere. Det vil si at man må komme fram til rutiner som er enkle og funksjonelle.

Det må også etableres regelverk for *registrering* av de ulike typer dokumenter. Ikke minst må et slikt regelverk formidles godt ut i organisasjonen.

Rutiner og regler må først og fremst være "salgbare" overfor dem som skal følge dem. Men det er også nødvendig at man plasserer myndighet til å håndheve reglene.

2. Ansvar for konsernstandarder på området 'Utseende for standarddokumenter' i NSB

Dette vil bety følgende hovedoppgaver:

1. Bestemme hvordan standardene for brev, rapporter, notat, telefaks etc. skal se ut, iht. designhandbok, og i samarbeid med grafisk designer og brukere. Må også bestemme hvilke variasjonsmuligheter som skal tillates.

2. Praktisk implementering av standardene:

- skriftlig beskrivelse
- lage maler for tekstbehandler (+ evt. andre EDB-verktøy)
- sende ut / gjøre tilgjengelig
- informere

3. Løpende administrasjon og ajourhold av standarder / maler

4. Overvåking / oppfølging av hvordan standardene brukes

5. Rådgivning / hjelp

3. Ansvarlig og kontaktpunkt i forhold til Riksarkivet og Nasjonalbiblioteket

Arkivloven forutsetter at det innen alle offentlige institusjoner finnes én instans som er ansvarlig for at krav til arkivering overholdes. Denne funksjonen er naturlig å legge til Dokumentasjonstjenesten i NSB.

Dokumentasjonstjenesten skal være ansvarlig for at det finnes rutiner på dette området, og for oppfølgingen av disse. Dokumentasjonstjenesten skal også gi nødvendig informasjon og opplæring for at de ansvarlige for de lokale offentlige arkivene har nødvendig kjennskap til de regler og rutiner som gjelder (se forøvrig forrige punkt).

En vesentlig del av arkiveringen (den fysiske lagringen av dokumenter) kan komme til å skje desentralt (se punkt 13 om Arkivtjenester, s. 10). Dokumentasjonstjenesten må altså gis en **myndighet** til å påtale brudd på arkivregler, og å gi og frata enheter i NSB retten til å ha lokale arkiver. Men det vil være de lokale ledere som har det direkte **ansvaret** for at lover og regelverk etterleves.

Tilsvarende bør Dokumentasjonstjenesten være den instans innen NSB som er ansvarlig for avlevering av trykksaks-eksemplarer til Nasjonalbiblioteket (se kap. 4.1, s. 6 i hovedrapporten).

4. Sikre redskaper for søking og gjenfinning av lagrede dokumenter

Dokumentasjonstjenesten må innføre og vedlikeholde nødvendige hjelpemidler (f.eks. registre over kontrollerte søketermer/nøkkelord) som sikrer ensartet registrering av dokumenter. Dette er nødvendig for at informasjonsressursene kan utnyttes effektivt og på en enkel måte.

5. Forberede og etablere løsning for håndtering av kart og tegninger

Tegninger og kart er sentrale for mange av NSBs fagområder og aktiviteter. Noe av materialet har klart avgrenset bruksområde, mens annet brukes på tvers av fag- og avdelingsskille. Bruken av materialet går på tvers av skillet mellom Infrastruktur og Jernbanevirksomhet.

Vi har pr. idag mange tegnings- og kart-arkiver, og disse har til dels meget stort omfang. Svært mye av materialet regnes som arkivpliktig. Det oppbevares likevel ikke i NSBs saksarkiv, men ved fagavdelingene. Materialet håndteres overveiende 'hel-manuelt' - en svært liten andel framstilles og vedlikeholdes elektronisk.

Håndtering av alminnelige saksdokumenter er stort sett meget enklere enn kart og tegninger - for de sistnevnte må man også håndtere ulike versjoner og holde rede på status og rettelser. Store formater og krav til nøyaktighet gjør kopiering og lagring og distribusjon av original og kopier til en ikke-triviell sak.

NSB har i dag ikke noe helhetlig system for håndtering av disse dokumenttypene. For mange områder mangler det både retningslinjer, plassering av ansvar og et praktisk opplegg for håndtering av dem. Det må være en oppgave for Dokumentasjonstjenesten å utrede og foreslå nødvendige tiltak på dette området. Dette må gjøres i nært samarbeid med alle berørte enheter i NSB.

6. Forberede og etablere elektronisk dokumentlagring

Elektroniske arkiver med 'fulltekstlagring' av tekst, tegninger kart osv. *vil* komme i bred skala også i NSB. Vi vil (svært forsiktig) anslå at det vil være en realitet innen 5 år. Dette vil gi så store fordeler og effektiviseringsmuligheter for NSB at vi må *forsere* og ikke *trene* en innføring.

Dokumentasjonstjenesten må være aktive i dette. Forberedelsene bør skje i prosjektform. Prosjektet må vurdere alternative innføringsmåter, ambisjonsnivå og se på problemstillinger som: Forholdet til lokale arkiver, håndtering av innkommende post, forholdet til saksgangen etc. I arbeidet er det vesentlig at man tenker helhetsløsninger, basert på de råd og den vegledning som gis i SGK² i forbindelse med en slik innføring. Slik kan man unngå å 'finne opp kruttet på ny'.

Tjenestetilbud:

7. Vite om hvor informasjon finnes, internt og eksternt - et referansesenter

Dette betyr å være et sted hvor alle kan henvende seg når de vil ha tak i informasjon. Det skal ikke være noen målsetning for Dokumentasjonstjenesten å *oppbevare* noen større del av dokumentene. Det vesentlige er å kunne søke fram relevant informasjon, vite hvor den finnes, og at den er så lett tilgjengelig som den bør være. Se forøvrig egne punkter om **Søking** og **Arkivtjenester** nedenfor (pkt. 8 og 13, s. 6 og 10).

Informasjonskilder kan være ressurspersoner (som kjenner relevant fagområder / dokumenter / informasjon) og det kan være relevante databaser, registre eller datasystemer. Dokumentasjonstjenesten må ha den overordnede oversikten over de informasjonskilder som finnes i NSB.

For å finne dokumenter må de være kjent i systemet (!), dvs. at de må registreres med visse standardopplysninger. For å sikre at man får disse opplysningene om alle interessante dokumenter må det enten lages skrevne rutiner som den enkelte må *følge* eller systemløsninger som den enkelte må *bruke*. Ved elektronisk arkivering finnes det gode systemløsninger for å hente inn nødvendige dokumentopplysninger f.eks. i forbindelse med opprettelsen av et dokument.

Henvendelser vil komme på ulike måter - pr. telefon, personlig frammøte, skriftlig, pr. e-post etc. Tjenestene må være organisert slik at det oppmuntrer til å benytte de måter å henvende seg på som gir den mest effektive behandling. F.eks. kunne man gi en garantert svartid for henvendelser via e-post.

Eksterne henvendelser

Primært gjelder dette henvendelser fra NSBs *egne tilsatte*, vi anbefaler at alle henvendelser fra eksterne skal gå via andre bibliotek eller -for de som henvender seg til NSB - via andre 'front-office'-funksjoner. For de sentrale enhetenes vedkommende vil dette være Publikumsekspedisjonen i Prinsensgt., evt. Informasjonsavdelingen.

Håndtering av presse etc.- henvendelser fra alle som vil benytte rett til innsyn iht. Offentlighetsloven: Alle slike henvendelser fra NSB-eksterne skal gå via Informasjonsavdelingen, evt. Publikumsekspedisjonen.

² Statens generelle kravspesifikasjon for EDB-støttet saksbehandling og ledelse

8. Søkjetjenester - eksternt og internt

I dette ligger det å kunne utnytte profesjonell søketeknikk for å søke etter informasjon i ulike baser, f.eks. online på NSB-eksterne biblioteksbasen eller på baser på CD-ROM.

9. Andre bibliotekstjenester

Ved forespørsel må man raskt og effektivt kunne framskaffe:

- NSBs egenproduserte dokumenter (rapporter etc.)
- Artikler som ikke enkelt og raskt kan skaffes gjennom andre kanaler (f.eks. fra jernbanerelaterte tidsskrifter og annet fagstoff).

Dokumentasjonstjenesten må også kunne bistå med 'ikke-trivielle' litteraturskaffelser, ut fra at man først søker fram relevant materiale. F.eks. 'grå litteratur' (materiale som ikke kan skaffes gjennom bokhandlere - faglige rapporter o.l.).

Dokumentasjonstjenesten bør også sørge for anskaffelse og distribusjon av Stortingsdokumenter som er av interesse for NSB, slik Biblioteket gjør i dag.

Alle internproduserte rapporter, andre interessante dokumenter og anskaffet litteratur (også det som oppbevares lokalt ved avdelinger) må kunne **registreres** ved Dokumentasjonstjenesten. Dette er nødvendig dersom den skal kunne fungere som et referansesenter (ha informasjon om hvor informasjon finnes). Det må også sørges for registrering i UICs jernbanedatabase av slike dokumenter.

Avgrensning mot Jernbanemuseets bibliotek: Se vedlegg 5.

Se også punktene 8 og 10 (før og etter dette) om søke- og tidsskrifttjenester.

Behovet for Dokumentsamlinger (utenom vanlig arkivbehov) - en samlet oversikt

Hvilke typer dokumenter som skal **oppbevares** ved Dokumentasjonstjenesten må det gjøres en streng vurdering av, ut fra bruksbehov, alternative muligheter og økonomi. Her er gitt en oversikt over de viktigste typene av dokumenter, for det meste ut fra hva samlingene ved dagens bibliotek består av. Våre vurderinger av behovet for oppbevaring, registrering etc. er angitt i kolonnene til høyre. Under tabellen er det en forklaring til bruken av kolonnene.

	Std. ¹⁾	Reg. ²⁾	Oppb. ³⁾	Ansk. ⁴⁾	Kommentar
Bøker - faglitteratur	✓			✓ ^{a)}	
Oppslagsverk			✓		
Eksterne rapporter	✓			✓ ^{b)}	
Interne rapporter	✓	✓			
Tidsskrifter	✓		✓ ^{c)}	✓ ⁱ⁾	
Årsmeldinger	✓		✓ ^{d)}		
Statistikker	✓		✓ ^{e)}		
NSB-trykk		✓	✓		
Standarder / normer	✓			✓	

NSB-sirkulærer		✓	✓		
Avisklipp ('NSB i pressen')					j)
Videoer	✓		✓ ^{f)}		
UIC-dokumenter - UIC-ficher - ERRI-rapporter m.m.		✓	✓ ^{g)}		
Lover og forskrifter				✓	
Topografiske kart	✓				
EU-dokumenter		✓		✓	
Stortingsdokumenter			✓ ^{h)}	✓	
Andre offentlige dokum.				✓	

- 1) Løpende vurdering i forhold til etterspørsel, gjerne kun registrering ved Dokumentasjonstjenesten og oppbevaring ved brukeravdeling.
- 2) Registrering av alle dokumenter spesielt viktig
- 3) Dokumenter må **oppbevares** ved Dokumentasjonstjenesten
- 4) Dokumentasjonstjenesten bistår med **anskaffelse** av dokumenter
 - a) Hvis anskaffelser ikke går gjennom Dokumentasjonstjenesten betyr det
 - 1) større problemer med registreringen / det krever klare rutiner og mer disiplin
 - 2) ikke bibliotek-rabatt
 - b) Dette er "grå litteratur" (dvs. litteratur som normalt ikke kan skaffes gjennom bokhandlere), som er vanskelig å oppspore og derfor viktig å få registrert!
 - c) De jernbanetidsskriftene som bare finnes i NSB og som er mye etterspurt bør vurderes oppbevart i Dokumentasjonstjenesten. Jernbanemuseet er foreløpig for underbemannet til å effektivt kopibestillinger raskt. Hvis disse blir sendt biblioteket ved NTH (NTHUB) eller Nasjonalbiblioteket i Rana, vil de være fullt tilgjengelig, men kopibestillinger tar lang tid. Fra NTHUB koster det dessuten mye å få kopier; (fakset ca 400.- (?) pr artikkel)
 - d) Årsmeldinger fra andre jernbaneadministrasjoner bør oppbevares i Dokumentasjonstjenesten. De er mye etterspurt, og spredt på avdelinger blir de vanskelig å få tak i.
 - e) Samme som med årsmeldinger
 - f) Disse bør muligens oppbevares samlet på ett sted. Det er mye spørsmål etter dem
 - g) UIC-fichene bør finnes på ett sted som fullstendig samling; Dokumentasjonstjenesten er det naturlige stedet.
 - h) Et opplag innenfor NSB vil være økonomisk og effektivt. Trykksaksekspedisjonen i Statens Forvaltningstjeneste garanterer bare å ha dem fem år tilbake, og dokumentene kan ikke skaffes på dagen. Hos Akademi bokhandel må de kjøpes, og der får en heller ikke eldre dokumenter. Hvis abonnementet på mikro-fiche beholdes, vil dokumentene være "tilgjengelig" i huset, (dokumentene må kopieres fra fichene),

bortsett fra "løpende" sesjon.

- i) Se eget punkt om tidsskriftsirkulasjon (punkt 10, nedenfor).
- j) Anbefales overført til Info-avdelingen.

10. Tidsskriftsirkulasjon

(Oppbevaring av tidsskrifter er tatt opp under forrige punkt (pkt. 9 - 'Andre bibliotekstjenester.')

Det kan tenkes mange mulige løsninger for distribusjon av tidsskrifter i NSB, med disse **hovedalternativene** :

- Nedlegge den sentrale tjenesten, og overlate det hele til avdelingene
- Som i dag: En sentral og 'gratis' tjeneste for hele landet
- En sentral tjeneste for 'Oslogryta' (og tilsvarende tjenester for de andre (større) stedene
- Kjøpe tidsskriftdistribusjonen som en ekstern tjeneste

Det er egentlig 4 ting det må besluttes på:

- 1) Hvilke tjenester skal tilbys, eller skal det overhode tilbys noen ?
- 2) Skal tjenestene utføres i egen regi, eller kjøpes eksternt ?
- 3) Hvilken grad av / form for *regionalisering* skal det være ?
- 4) Betalingsmodell

Til 1):

Dagens tjeneste er en delvis prioritert sirkulasjon som følger raskeste veg gjennom organisasjonen. Lengden på vandringen for det enkelte eksemplar reguleres med antall eksemplarer vi abonnerer på for det aktuelle tidsskriftet. Fordi dette til nå stort sett har vært en 'gratis' tjeneste for den enkelte avdeling (til dels betalt årlig etter en enkel fordelingsnøkkel mellom divisjonene) har det vært liten mulighet for f.eks. å ha egne 'haste-eksemplarer'. Det gjør at det i dag er et stort antall abonnementer som de enkelte avdelinger selv administrerer og betaler.

Til 2):

Narvesen tilbyr en tjeneste som inneholder det meste av det som ligger i vår tidsskriftsirkulasjon. Pr. i dag har Biblioteket de fleste av våre 'eksterne' tidsskriftabonnementer via Narvesen. Dermed kunne en løsning for oss i grove trekk bli at vi (f.eks. et par ganger i uken) fikk oversendt våre tidsskrifter med sirk.liste påført, for videredistribusjon i vår internpost. Dette kunne også inkludere blader som skal direkte til enkeltavdelinger. Narvesen antyder en årlig pris på 170.000 kr. for dette for samtlige av NSBs abonnementer (eksklusiv selve abonnementskostnadene).

Til 3):

- **Ingen** regionalisering ville være, som nå, å la hefter vandre over hele landet (når det er relativt få som er interessert i tidsskriftet, og disse sitter geografisk spredt).
- **Full** regionalisering ville være at Dokumentasjonstjenesten fortsatt ønsket å betjene hele landet, men med egne eksemplarer for hver geografisk region der det var interesse.
- En tjeneste kun for 'Oslogryta' vil si at Dokumentasjonstjenesten kun ønsker å betjene Oslo-området, og at øvrige deler av landet må opprette egne sirkulasjonsordninger.

Til 4):

I prinsippet er det to modeller :

(Evt. kombinasjoner, med ulik modell for de forskjellige tjenestene.)

- Betaling etter en fordelingsnøkkel, f.eks. beregnet ut fra antall navneoppføringer totalt på alle sirk.lister for den enkelte avdeling / divisjon.
- Betaling / fakturering av de reelle kostnadene for den enkelte tjeneste pr. sirkulant og tidsskrift. (F.eks. egen pris for å få sitt eget eksemplar av et tidsskrift direkte til avdelingen, og forskjellig pris på kostbare og billige tidsskrifter).

Våre anbefalinger:

- Vi ser betydelige gevinster ved å samordne flest mulig av NSBs abonnementer. (I størrelsesorden 1 mill. kr. pr. år, i forhold til ingen samordning.) Vi anbefaler derfor en ordning med færrest mulig abonnementer som ordnes 'lokalt' i den enkelte avdeling. Administrasjonen av dette legges til Dokumentasjonstjenesten.
- Det innhentes et forpliktende tilbud på sirkulasjonstjenester fra ekstern leverandør (Narvesen, evt. andre som har liknende tilbud).
- Ut fra brukerundersøkelsen konkluderer vi at tidsskriftbehovet er todelt:
 - Viktig faglig oppdatering som må behandles som 'ferskvare' (må komme raskt fram til mottakeren)
 - Faglig og mer allmenn oppdatering som er mindre tidskritisk

Denne todelingen må reflekteres i tjenestetilbudet. Det vil si:

- Det er et reelt behov for 'lokale' og /eller 'prioriterte' abonnementer. Det må derfor velges en løsning som gir mulighet for dette. En enkel og effektiv mekanisme for å gi et fornuftig antall av slike abonnement er å belaste den enkelte avdeling for kostnadene.
- 'Full regionalisering' må være hovedprinsippet i sirkulasjonen.
- Så langt som mulig belastes reelle kostnader den enkelte avdeling.

11. Bistå lokale arkiver

Dette vil utføres som en løpende oppgave; som daglige råd og bistand. Og det kan være i form av større og mindre engangsoppgaver. F.eks. ved etablering av nye lokale arkiver (prosjektarkiver), deling / samling av enkeltarkiver, avlevering av arkivmateriale til Riksarkivet, valg og innføring av nye arkivløsninger (elektroniske arkiver, f.eks.).

Lokale 'offentlige' arkiver må også gis tilgang til felles systemløsning for registrering av dokumenter.

Dersom lokale arkiver kun ønsker å oppbevare 'levende' saker, og vil overføre avsluttede saker til Dokumentasjonstjenesten (se også pkt.13 nedenfor), vil dette medføre behov for en viss ekstra bistand til disse lokale arkivene.

Det er naturlig at disse oppgavene kombineres med oppfølging av de lokale arkivene. Dvs. å påse at de følger de regler og retningslinjer som gjelder.

12. Informere om tjenestene sine og øke kompetansen i organisasjonen på dokumenthåndtering

Mange i NSB-organisasjonen er i dag ukjent med de fellestjenestene som finnes på arkiv- / biblioteksområdet ('de hemmelige tjenestene').

Informasjon ut i organisasjonen må ha som utgangspunkt: "Hva av dette kan jeg ha nytte av?" I informasjonsarbeidet må det brukes et bredt spekter av veier for å nå fram:

- Lage egne informasjonsbrosjyrer
- Bruke eksisterende informasjonskanaler (f.eks. Vingehjulet)
- Oppsøke avdelinger
- Presentasjoner i ulike interne fora (ledermøter, sekretærforum etc.)
- Orientering om dokumentasjonstjenestene må inn som eget punkt i introduksjonsplanen for alle nytilsatte i administrative stillinger (jfr. brosjyren 'Til deg som er ny i NSB')
- Utforme og tilby kurs, f.eks. i samarbeid med Jernbaneskolen

Til det siste punktet: **Kompetanseutvikling** - ved lokale arkiv og ute i organisasjonen forøvrig må ha flere formål:

- Gi en enhetlig registrering av dokumenter i våre arkiver, sentralt og lokalt, som kan gi gode muligheter for søking / gjenfinning.
- Være bedre i stand til å utnytte de mulighetene som gis med tilgjengelige hjelpemidler

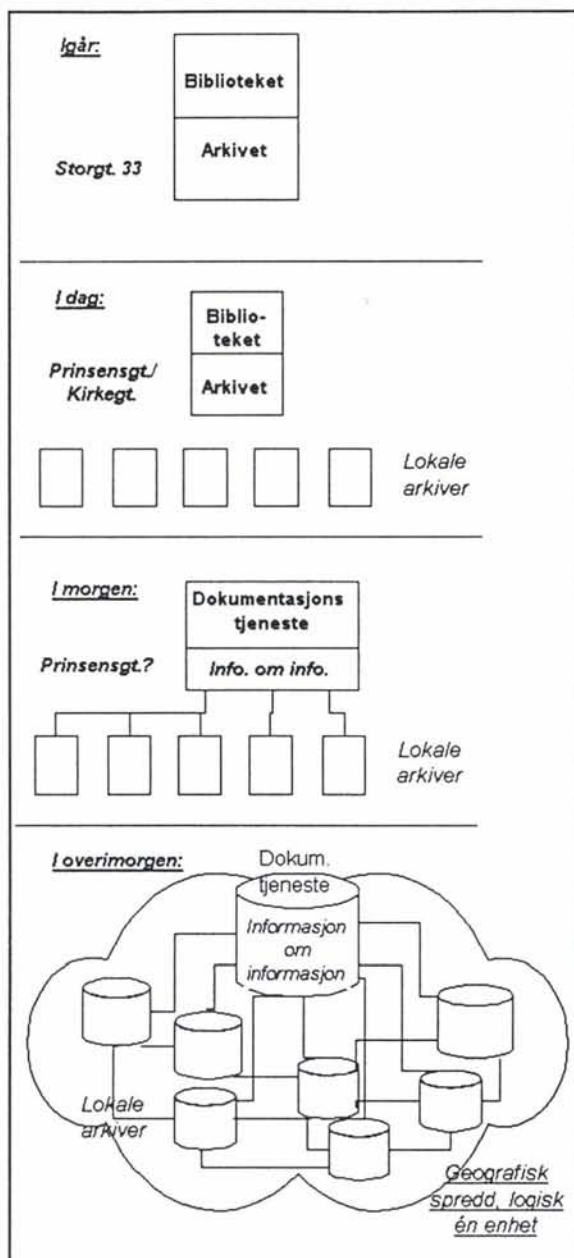
Lokalt arkiv...:

13. Arkivtjenester for de enheter som ønsker dette gjort av Dokumentasjonstjenesten.

'Historikk'

Det kan være nyttig å se behovene for dokumentasjonstjenester ved NSBs sentrale enhetene i et kort historisk perspektiv. Da ser vi hovedfasene (se figur neste side):

1. **Den gyldne fortiden:** Plassering av 'alle' sentrale funksjoner i Storgt. 33: Behovene til disse funksjonene dekkes godt ved en sentral plassering av bibliotek og arkiv. Alt er under ett tak.
2. **Dagens situasjon:** En god del sentrale funksjoner i Prinsensgt / Kirkegt, men resten er spredt på flere steder i Oslo sentrum. Formelt er de fleste sentrale arkiv- og biblioteksfunksjoner samlet i Prinsensgt./ Kirkegt., reelt bygges det opp en rekke lokale arkiver og biblioteker som ikke har noen klar status. Håndteringen av dokumenter flyter.
3. **Morgendagens situasjon - nær framtid:** Sentral tjeneste som har informasjon om hvilken informasjon som finnes hvor. Alle dokumenter som kan være interessante (i hovedsak i papirform) finnes i lokale arkiver - nær brukerne.
4. **Framtidas situasjon** - innen 5 år: Elektronisk basert dokumenthåndtering - alle relevante dokumenter finnes på elektronisk form, og er tilgjengelig på nettverket for de som skal ha tilgang til den. Fysisk nærhet er derfor uinteressant, så lenge 'infrastrukturen' fungerer. Og denne infrastrukturen er blitt kritisk på en rekke områder for at organisasjonen skal fungere.



Krav og ønsker

Hvilke dokument(typ)er skal oppbevares fysisk ved en dokumentasjonstjeneste? Vi tar utgangspunkt i to forhold:

- 1) Hva er vi pliktige til å oppbevare på ett sted sentralt?
- 2) Hva er ønskene og hva ser vi som praktisk å oppbevare på ett sted sentralt?

- 1) Det er ingen lover eller regler som sier at deler av NSBs dokumenter må oppbevares sentralt. Det må være praktiske årsaker (eller prinsippbeslutninger) som ligger til grunn hvis man velger å oppbevare deler av dokumentmengden sentralt.
- 2) De fleste som bruker det sentrale arkivet og biblioteket (mer eller mindre hyppig) er fornøyd med den service-innstilling, hurtighet osv. som ytes av personalet. Det er imidlertid en alminnelig tendens at man har behov for fysisk nærhet til arkivet så lenge det er basert på papirdokumenter. Det er 4 viktige krav som må oppfylles for å få en god løsning for lagring og gjenfinning av dokumenter:
 - a) Nærhet
 - b) Sikkerhet
 - c) Tilgjengelighet (åpningstid)
 - d) Gjenfinnbarhet, søkbarhet

a) Nærhet: Så lenge vi baserer oss på papirdokumenter gjør kravet til nærhet at et sentralt arkiv i hovedsak bare kan betjene brukere i samme bygning

Det bør vurderes å følge andre prinsipper mht. utlån av dokumenter fra arkivet (f.eks. ikke låne ut hele saksmapper, men bare interessante dokumenter eller kun gi fra seg kopier av disse)

Elektronisk lagring vil - når vi benytter NSBs landsomfattende datanett - gi **nærhet** til dokumenter for alle som det er relevant for.

'Levende' og avsluttede saker: For mange avdelinger vil ofte bare en liten andel av arkivdokumentene være interessante å ha i nærheten. Det er mange som svært sjelden har behov for å gå tilbake til avsluttede saker. For disse kan det være mer praktisk å bare ha 'levende' saker i et lokalt arkiv, mens øvrige dokumenter overføres til deponering hos Dokumentasjonstjenesten.

b) Sikkerhet: (ref. NSBs nye data- og dokumentetsikkerhetsinstrukser). Det vil si sikkerhet i forhold til:

- Fjerning eller endring av dokumenter
- Uønsket innsyn
- (fysisk) Ødelegging

c) Tilgjengelighet (åpningstid)

Ut fra brukerundersøkelsen er tilsynelatende kravet til de sentrale arkivtjenestene at de må være tilgjengelige ('åpningstid') 18 timer i døgnet. Styrken i dette kravet må undersøkes og vurderes nærmere før man bestemmer i hvilken grad det skal imøtekommes.

d) Gjenfinnbarhet, søkbarhet:

Her vil en mer detaljert undersøkelse av brukernes behov vise hvilke krav det må settes til:

- Struktur
- Verktøy / hjelpemidler
- Kompetanse / ressurser
- omkring en arkivløsning

Konklusjon

Hvilket ambisjonsnivå skal man ha mht. hva den sentrale Dokumentasjonstjenesten skal lagre? Vi ser 3 alternativer:

- 1) Som nå: Det som er arkivpliktig og arkivverdig for de sentrale enhetene
- 2) Kun arkivpliktig materiale for de sentrale enhetene (og andre som ønsker det)
- 3) Ta (som betalte oppdrag) utvidede arkivoppgaver. F.eks. prosjektarkiv og avdelingsarkiv. Arkiverer alt som brukeravdelingen vurderer som interessant.

Anbefaling: Dokumentasjonstjenesten skal primært tilby lagring av arkivverdig materiale for enheter i Oslo-området (først og fremst Prinsensgt. / Kirkegt.). Sekundært kan man i tillegg tilby gruppearkiv-funksjoner.

Støtteaktiviteter:

14. Definere rett kvalitet på tjenestene

Dokumentasjonstjenesten må i samarbeid med sine oppdragsgivere sette mål for kvaliteten på de enkelte tjenestene. Dette vil både bidra til å klargjøre forventninger og behov, og det skal gjøres så konkret at det periodisk virkelig kan **vurderes** om tjenestene har den kvalitet som organisasjonen har behov for.

Kvalitetsmål kan f.eks. være: Gi svar på xxxx-henvendelse innen yy timer (minutter) ved 90 % av forespørslene. Tilbakemelding innen zz timer (minutter) i øvrige tilfeller.

15. Kontinuerlig videreutvikling av tjenestene

Mulighetene innen områdene dokumenthåndtering og informasjonsformidling er i rivende utvikling. Likedan er NSB under stadig utvikling. I denne situasjonen er det viktig for Dokumentasjonstjenesten å kontinuerlig:

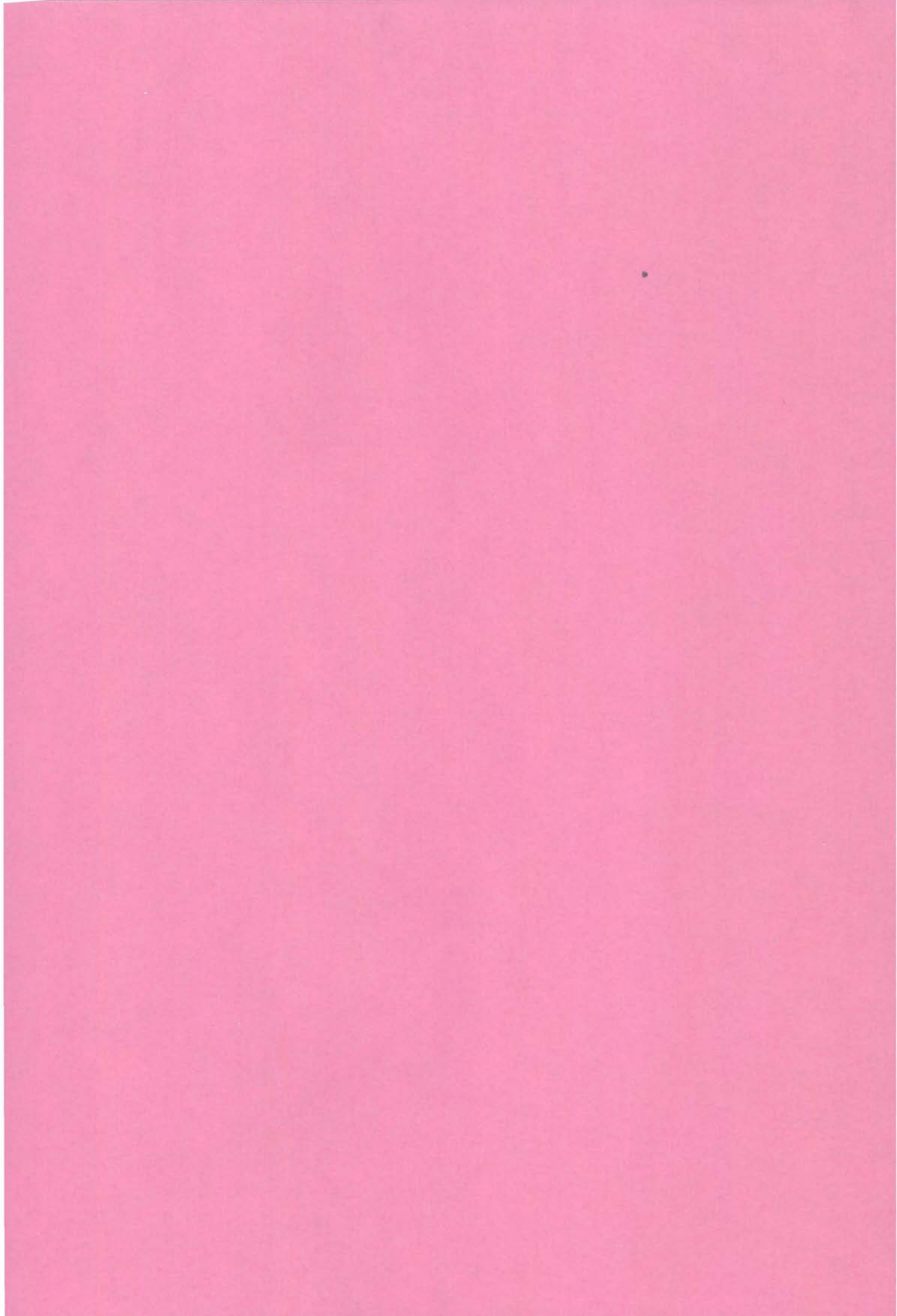
- Følge med i den generelle utviklingen på området, spesielt mht. nye tekniske muligheter
- Følge opp (endringer i) brukerbehov
- Ta initiativer til forbedringer
- Lage planer for videreutvikling
- Kompetanseutvikling (se eget punkt)
- Tilpasse og forenkle rutiner etc.
- Informere i NSB-organisasjonen

16. Kompetanseutvikling

Det vil være et stort og økende behov for kompetanse ved Dokumentasjonstjenesten. Mer og mer av de **enkler** oppgavene knyttet til dokumenthåndteringen utføres ved lokale arkiver eller av den enkelte. Dermed vil Dokumentasjonstjenestens rolle være å sitte med spisskompetansen - å gi **profesjonell** hjelp til søking, klassifisering, emneindeksering etc. Det må arbeides målbevisst over lang tid (permanent) for å styrke kompetansen i denne retningen.

Generelt vil kompetanseutvikling internt ved Dokumentasjonstjenesten ha som formål:

- Gi en enhetlig registrering av dokumenter i våre arkiver, sentralt og lokalt, som kan gi gode muligheter for søking / gjenfinning.
- Være bedre i stand til å utnytte de muligheter som gis med tilgjengelige hjelpemidler.



Lover, instruks, forskrifter osv. med betydning for NSBs Dokumentasjonstjeneste.

Følgende dokumenter gir de viktigste offentlige krav som virker inn på den løsning som velges for en dokumentasjonstjeneste:

- Instruks for arkivarbeidet i statsforvaltningen (kgl. resolusjon av 30.11.1984)
- Retningslinjer for innføring av EDB-baserte journalsystemer i statsforvaltningen (Riksarkivet 1984)
- Instruks for arkivbegrensning og kassasjon i statsforvaltningens arkiver (Riksarkivet 1988)
- Felles kassasjonsregler for statsforvaltningen (Riksarkivet 1989)
- Regler for avlevering av arkivmateriale fra statsforvaltningen til arkivverket (Riksarkivet 1985)
- Lov om avleveringsplikt for allment tilgjengelege dokument (09.06.1989)
- Forvaltningsloven med forskrifter (10.02.1967)
- Offentlighetsloven med forskrifter (19.06.1970)
- Sikkerhetsinstruksen (17.03.1972)
- Beskyttelsesinstruksen (17.03.1972)
- Datasikkerhetsdirektivet
- Lov om arkiv (04.12.1992)

Avgrensning mot og samspill med andre enheter, aktiviteter og prosjekter.

Det er her lagt vekt på å presisere hvem som har hvilke oppgaver og ansvar (evt. også i forhold til hverandre), og hvordan en skal sikre et godt samspill. For hvert punkt nedenfor skal det altså være beskrevet hvordan *skillet* skal gå mellom enhetene og hvordan *samvirket* skal foregå.

1. Publikums-ekspedisjonen

- vil på mange vis være 'NSBs ansikt utad'. Dvs. at denne ekspedisjonen vil ta seg av alminnelige henvendelser som kan besvares etter en relativt enkel og standardisert behandling (se også under punkt 5; 'Hva skal ikke', i kapittel 5 (s.11) i hovedrapporten). Dette vil betinge godt samspill mellom de aktuelle enhetene - dvs. at Publikumsekspedisjonen har god kjennskap til hva Dokumentasjonstjenesten tilbyr og kan gjøre, og hvordan skillet mellom Jernbanemuseet, Informasjonsavdelingen og Dokumentasjonstjenesten går.

2. Informasjonsavdelingen

- vil være NSBs kontaktledd overfor presse og andre informasjonsmedia og overfor privatpersoner når henvendelser krever en mer utførlig behandling enn Publikumsekspedisjonen kan gi. For eksempel når det kreves nærmere undersøkelser av saksforhold, vurderinger av NSB-policies eller liknende. Informasjonsavdelingen vil benytte Dokumentasjonstjenesten som en av sine viktige informasjonskilder.

3. Jernbanemuseets bibliotek

- vil være det Jernbanebiblioteket som publikum kan oppsøke direkte, når de søker jernbanerelatert informasjon (se forøvrig punkt 5 - 'Hva skal ikke', i kapittel 5 (s.11) i hovedrapporten). Det vil også være stedet for de historiske 'jernbanedokumenter' som ikke avgis til Riksarkivet og Nasjonalbiblioteket.

4. Andre, eksterne biblioteker

Dokumentasjonstjenesten vil inngå i et nettverk sammen med andre biblioteker - nasjonalt og internasjonalt. Dokumentasjonstjenesten må i dette nettet bidra med det vesentligste av det som skal være offentlig tilgjengelig av norske jernbanedokumenter (rapporter, bøker, tidsskrifter etc.). Dokumentasjonstjenesten kan utnytte nettet til innhenting av all annen ekstern informasjon som kan være interessant for NSB.

I forhold til NSB-eksterne som søker jernbanerelatert informasjon (skoleelever, historikere etc.) vil mange henvendelser kunne komme via andre biblioteker. (Se forøvrig punkt 5 - 'Hva skal ikke', under kapittel 5 (s.11) i hovedrapporten).

5. Riksarkivet / Nasjonalbiblioteket

Dokumentasjonstjenesten er ansvarlig for avhending av dokumenter til dem iht. lovverket og skal være NSBs kontaktpunkt i forhold til dem. Se forøvrig punktet

'Ansvarlig og kontaktpunkt mot ...' (kap. 5.1.3, s. 8 i hovedrapporten).

6. Lokale arkivløsninger

Her menes både andre lokale 'offentlige' arkiver og lokale 'gruppearkiv'. Dokumentasjonstjenesten skal yte bistand til disse ved behov, og påse at de følger de standarder, regler og retningslinjer som gjelder. F.eks. at de følger felles arkivnøkkel. Alle arkiver innen NSB skal kunne benytte hverandre under informasjonssøking. Dokumentasjonstjenesten skal sitte med 'informasjon om informasjon' - dvs. være midtpunkt i et stjernenett av lokale arkiver.

7. Kontorservice-enheten ved Servicesenteret

- vil ha ansvaret for flere tjenester som blir viktige i forhold til Dokumentasjonstjenesten. Her vil vi spesielt framheve:

Posttjenester: Dokumentasjonstjenesten har ansvaret for brevåpning og registrering av arkivverdig innkommende post (se NSBs Dokumentsikkerhetsinstruks), mens Kontorservice har ansvar for den videre postfordelingen. Utgående post registreres av Dokumentasjonstjenesten, mens Kontorservice besørger fordeling av post iht. fordelingslister, masseutsendelser (f.eks. adressering med merkelapper ut fra eksisterende datagrunnlag), frankering etc.

Diverse registre: Det er også naturlig at Kontorservice har ansvaret for diverse registre som vil tjene som daglige hjelpemidler i saksbehandlingen - f.eks. oversikter over signaturer, organisasjonsforkortelser, adresseregister, telefonkatalog etc. Kontorservice har både ansvar for at slike registre *er tilgjengelige* og for *datakvaliteten*.

For å utføre denne oppgaven rasjonelt er det avgjørende at man løpende har en god koordinering med eksisterende datasystemer (f.eks. personalsystemet SLP).

8. Kontorrutiner / Organisasjonshåndbok

Organisasjonshåndboken skal gi alle de overordnede reglene og detaljerte retningslinjene. Dokumentasjonstjenesten er avhengig av å være gitt en riktig beskrivelse / rolle i slike håndbøker og retningslinjer for å fungere riktig i organisasjonen.

9. Sikkerhet

Dokumentasjonstjenesten er underlagt de regler som finnes innen området. Her må spesielt framheves NSBs dokumentsikkerhets- og datasikkerhets-instruks.

10. Datasystemer

I datasystemene kan det finnes informasjon som er interessant for Dokumentasjonstjenestens oppdragsgivere. For Dokumentasjonstjenesten er dette helt nødvendig å ha oversikt over, ut fra dens rolle som referansesenter - at den skal ha informasjon om hvor informasjon finnes.

11. IT-funksjoner

De IT-funksjoner som er naturlig å trekke fram her er drifts-/vedlikeholdsfunksjoner og brukerstøtte. Det må finnes en god "IT-infrastruktur" for at alle elektroniske dokumentasjonstjenester skal fungere.

Ved valg av programvareløsninger og ved vurdering / valg av distribusjonsformer³ for dokumenter / informasjon blir IT-funksjonen en viktig samarbeidspartner.

12. Prosjekter med betydning for området

Koordinering med prosjekter som pågår eller startes, og som har større eller mindre relevans for dokumenthåndteringen i NSB, er avgjørende for å unngå suboptimalisering. For tiden er ett prosjekt i gang ved Ingeniørtjenesten i Bane ("Arkivering ved BI") og et annet er under oppstarting sentralt i Bane. Utarbeidelsen av organisasjonshåndbok kan også ventes å bli et viktig prosjekt i forhold til Dokumentasjonstjenesten (se pkt. 8 ovenfor).

³ Elektroniske dokumenter, papirdokumenter (f.eks. via utskriftsmuligheter fra elektronisk lagring), WWW-dokumenter, Internett,

Definisjoner.

Arkiv

Strukturert samling av dokumenter, der disse dokumentene er systematisk ordnet etter ulike kriterier (f.eks. emne).

Dokument

En viss avgrenset mengde av informasjon registrert på et medium. Det informasjonsbærende medium kan være papir, film, magnetbånd m.m. Dokumentet kan håndteres som en enhet i en dokumentasjonsprosess.

Dokumentasjon

Det faglige område hvor man arbeider med innsamling, strukturering, registrering, lagring, gjenfinning og viderefremidling av informasjon. Dokumentasjonsarbeid utføres fortrinnsvis av sakkyndige personer, jf. dokumentalist.

Dokumenthåndtering

Framstilling, anskaffelse, registrering og gjenfinning av alle typer dokumenter - intern- og eksternt produserte. (Dokumenthåndtering inkluderer deler av *Saksbehandling*.)

Informasjon

Kommunikasjonsbetinget reduksjon av usikkerhet.

Journal

System for kronologisk registrering av innkommende og utgående materiale (særlig dokumenter), samt annet materiale av betydning for saken.

Noark

Akronym for Norsk Arkivsystem. Spesifikasjon for standardsystem for EDB-journalføring i statsforvaltningen.

Offsak

Et standard datasystem som følger Noark-standard. Benyttes ved NSBs sentrale arkiv og de fleste av NSBs lokale offentlige arkiv.

Sak

Forhold som NSB må ta stilling til i form av beslutning / vedtak. Begrepet brukes også som en betegnelse for en bestemt samling av dokumenter og disses behandling og

arkivering.

Saksbehandling

Alt arbeid som er nødvendig for å bringe en sak fram til avgjørelse (vedtak). Dette innbefatter klargjøring, innsamling av opplysninger og vurdering av saken.

SGK

Statens generelle kravspesifikasjon for EDB-støttet saksbehandling og ledelse.

Styrende dokumenter

- Dokumenter som beskriver organisasjonen
- Dokumenter som gir krav og retningslinjer for organisasjonens virksomhet

Søketjeneste

Skaffe oversikt over relevante dokumenter (informasjon) innen et emne. For å kunne utføre søketjenester kreves det at en *behersker* og *braker* andre redskaper enn bare oppslag i ens egne databaser.

Thesaurus

Alfabetisk og/eller systematisk liste over kontrollerte fagtermer (emneord, nøkkelord). Termene organiseres i listen etter deres innbyrdes forhold (f.eks. "overordnet", "underordnet" eller "sideordnet" term).

UICs jernbanedatabase

En felles database for dokumenter innen områdene jernbaneteknikk, transportøkonomi og -politikk. Den vedlikeholdes av UICs Dokumentasjonstjeneste, og er til bruk for biblioteker og dokumentasjonstjenester hos UICs medlemsforvaltninger. Det er disse bibliotekene og dokumentasjonstjenestene som bidrar med å registrere det materialet som skal ligge i basen.