

Vision och praktik

En studie av hur e-arkiv inom offentlig förvaltning har anpassats för användning

Daniel Hedman & Linda Wilhelmson

Examensarbete (30 högskolepoäng) i arkivvetenskap för masterexamen inom ABM-
masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Eva Nylander

År: 2013

© Daniel Hedman & Linda Wilhelmson

Title

Vision and practice: a study of how e-archives within the public sector have been adapted for use.

Abstract

This Master's thesis investigates how public administrations in Sweden have developed e-archives and how these have been tailored according to the needs of use. The study takes off from within the context of what is called e-Government, which means that public administrations increase their use of IT in order to facilitate their operation and interaction with citizens. This development has been characterized by a distinct democratic perspective. It sets faith in the possibilities regarding efficiency and accessibility that IT brings, which ultimately will benefit the service for citizens. E-archives are essential for the development of e-Government, since mutual operating systems and common standards are expected to ease the collaborative work of public administration.

We aimed to find out in which ways e-archives enable *efficiency* and *accessibility*, two highly valued words that frequently occur within the vision of e-Government. This was done using a case-study method. By interviewing primarily archivists representing the Swedish Tax Agency, Stockholm County Council and Stockholm City Archives we have researched how these authorities have developed technical solutions that meet the needs of their users.

The theoretical framework we have applied consists of the activity theory. This theory seizes on human actions as social practices (activities), where the human being is looked upon as a goal-directed subject which is always dependent on the conditions and tools that are being offered within the activity. We applied this perspective on our empirical data by identifying different kinds of archival use as *activities*.

With this research in mind were we able to point out that e-archives should be looked upon as a process consisting of different functions and areas of use; rather than only a system for digital preservation. We argue for a broader view of archival use and what the concept of *usefulness* could contain. We further argue that different sets of tools, technical as well as organizational and communicative, become important for the e-archives in their strive towards being useful in terms of efficiency and accessibility. Nonetheless is our study able to emphasize on the importance of an intimate collaboration between archivists and experts from other fields (such as IT). This collaboration becomes an essential factor in order to cater to the development of purposeful e-archives.

Keywords

ABM; arkivvetenskap; e-arkiv; e-förvaltning; offentlig sektor; verksamhetsteori; fallstudier; arkivanvändare; digital information

ALM; archival science; e-archive; e-government; public sector; activity theory; case studies; archival users; digital information

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord.....	5
1. Inledning.....	6
1.1. En effektiv och mer tillgänglig offentlig förvaltning	6
1.2. Syfte och frågeställning	6
1.3. Begrepp	8
1.4. Disposition.....	8
2. Bakgrund.....	10
2.1. E-förvaltning.....	10
2.2. Politiska visioner bakom e-förvaltning i Sverige	11
2.2.1. Statskontoret och det första initiativet	12
2.2.2. 24-timmarsdelegationen.....	13
2.2.3. E-nämnden	13
2.2.4. VERVA.....	14
2.2.5. Regeringsskifte och nya visioner	14
2.2.6. E-delegationen	15
2.3. E-förvaltning och e-arkiv.....	15
2.3.1. Lagar, förordningar och föreskrifter.....	15
2.3.2. Arkivutredningen <i>Arkiv för alla</i>	17
2.3.3. eARD.....	17
2.3.4. Förstudie om e-arkiv och e-diarium	18
2.3.5. Förvaltningsgemensamma stöd och specifikationer.....	18
2.4. Riksarkivets arbete idag.....	20
3. Litteraturgenomgång.....	21
3.1. E-arkiv och användarna	21
3.2. Arkivarbete i förändring	23
3.3. OAIS-modellen.....	26
3.4. Övrig forskning kring e-tjänster	28
4. Teori.....	30
4.1. Verksamhetsteorins ursprung	30
4.2. Verksamhetsteorin och centrala begrepp	31
4.3. Den skandinaviska skolan.....	33
4.4. Verksamhetsteorin i praktiken.....	34
4.5. Vår tillämpning av verksamhetsteorin.....	36
5. Metod.....	38
5.1. Den kvalitativa fallstudien.....	38
5.2. Urvalsprocessen.....	39
5.3. Intervjun som metod	40
5.4. Forskningsetiska avväganden	41
6. Fallstudier.....	43
6.1. Skatteverket	43
6.1.1. Arkivets uppdrag och bestånd	43
6.1.2. E-arkivets ursprung och utformning.....	44
6.1.3. Användare och återsökning	45
6.1.4. Ansvar, behörighet och lagstiftning	47
6.1.5. Uppfattningar om e-arkivet	48
6.2. Stockholms läns landsting	48
6.2.1. Arkivets uppdrag och bestånd	49
6.2.2. E-arkivets ursprung och utformning.....	49

6.2.3.	Användare och återsökning	51
6.2.4.	Ansvar, behörighet och lagstiftning	53
6.2.5.	Uppfattningar om e-arkivet	53
6.3.	Stockholms stadsarkiv	54
6.3.1.	Arkivets uppdrag och bestånd	55
6.3.2.	E-arkivets ursprung och utformning	55
6.3.3.	Användare och återsökning	58
6.3.4.	Ansvar, behörighet och lagstiftning	60
6.3.5.	Uppfattningar om e-arkivet	61
7.	Analys	63
7.1.	Teoritillämpning: användning som verksamheter	63
7.1.1.	Verksamhet 1: att arbeta med e-arkiv	64
7.1.2.	Verksamhet 2: att ansluta eller leverera information till e-arkiv	65
7.1.3.	Verksamhet 3: att återsöka information i e-arkiv	66
7.1.4.	Verksamheter i interaktion	66
7.1.5.	Handlingar och förmedlande verktyg	67
7.2.	Fyra slags verktyg	67
7.2.1.	Organisatoriska verktyg	67
7.2.2.	Kommunikativa verktyg	70
7.2.3.	Verktyg vid återsökning	73
7.2.4.	Reglerande verktyg	75
8.	Slutsatser och diskussion	78
8.1.	Sammanfattande slutsatser	78
8.2.	Studiens utfall och relevans	79
8.3.	En effektiv och mer tillgänglig offentlig förvaltning?	80
	Källförteckning	83
	Bilagor	90
Bilaga 1.	E-post till studiens informanter	90
Bilaga 2.	Frågemall för intervju med studiens informanter	91
Bilaga 3.	Uppsatsens arbetsfördelning	92

Förord

Vi vill tacka alla hjälpsamma informanter på Skatteverket, Stockholms läns landsting och Stockholm stadsarkiv, som på ett vänligt och tillmötesgående sätt har delat med sig av sina erfarenheter och sin kunskap. Vi vill också tacka Göran Kristiansson på Riksarkivet. Han har bistått med kunskap om ämnet och förmedlat värdefulla kontakter. Slutligen vill vi tacka vår handledare Eva Nylander, som har varit till stor hjälp i arbetet med uppsatsens språkliga utformning.

1. Inledning

1.1. En effektiv och mer tillgänglig offentlig förvaltning

Ny informationsteknik innebär potentiellt nya möjligheter och förtjänster för den offentliga sektorn. Till exempel etablerades begreppet 24-timmarsmyndigheten mot slutet av 1990-talet och var en vision från dåvarande regering om att myndigheter skulle tillgängliggöras och bli mer serviceinriktade gentemot medborgarna. Visionen bottnade bland annat i en vilja att frångå potentiella begränsningar såsom öppettider och geografiska avstånd (Statskontoret 2000). E-förvaltning ses som en vidareutveckling av 24-timmarsmyndigheten och syftar mer specifikt på att offentlig förvaltning ska dra nytta av informations- och kommunikationsteknik i utvecklingen av sin verksamhet. Med gemensamma standarder och genom att förvaltningarnas elektroniska verksamhetssystem samordnas förväntas ärenden kunna behandlas på ett effektivare sätt. Till exempel investeras hopp i att olika sorters e-tjänster ska effektivisera och förenkla kommunikationen mellan förvaltningar såväl som mellan förvaltningar och medborgare.

E-förvaltning ställer också nya krav på förvaltningars dokumenthantering. En förutsättning för att övergången ska fullföljas är att det utvecklas elektroniska arkivsystem som kan hantera de informationstyper som den nya tekniken producerar. E-arkiv understödjer därmed de behov som visionen om e-förvaltning bär med sig. Detta gäller i första hand förvaltningarnas interna arkivfunktioner, men blir också relevant att påtala i förhållande till den elektroniska slutförvaring som sker på arkivinstitutionerna. I dagsläget har en femtedel av alla svenska myndigheter tagit steget mot e-förvaltning och infört e-arkiv (Näringsdepartementet 2012b).

Inte helt överraskande är e-förvaltning och e-arkiv ett område präglad av teknikorienterade frågor och lösningar. Utvecklingen handlar i mångt och mycket om en automatisering av manuella arbetsprocesser med hjälp av ny teknik, och inom arkivvetenskapen har det inte minst blivit relevant att därför diskutera de tekniska utmaningar som kommer med exempelvis digital långtidsförvaring. I takt med att förvaltningar implementerar informationstekniska lösningar, när visioner tillmötesgår och tekniken sätts i bruk, bör man dock också fråga sig på vilka sätt som mål om effektivitet och tillgänglighet faktiskt uppnås genom det dagliga arkivarbetet.

1.2. Syfte och frågeställning

Denna uppsats syftar till att undersöka hur e-arkiv har kommit att tillämpas inom offentlig förvaltning. Studien tar sin utgångspunkt i föreställningen om att e-arkiv inte bara utvecklas för att tillgodose digitalt bevarande, utan lika mycket är ett omfattande system som fungerar som en informationsförsörjande resurs för såväl tjänstemän som

allmänheten. Vi vill därför ta reda på hur e-arkiv har anpassats för användning, hur organisatoriska och tekniska förutsättningar har tillämpats för att tillmötesgå visioner om användarvänlighet, effektivitet och tillgänglighet.

Utifrån detta har vi också för avsikt att diskutera och problematisera vilka som utgör arkivanvändare i förhållande till e-arkiv, vilket således gör studien angelägen ur ett arkivvetenskapligt perspektiv. Arkivarbetets prioriteringsordning, att i första hand fokusera på arkivmaterial och i andra hand på tillgänglighetsförändring, har tidigare fått prägla både yrkesrollen och den arkivvetenskapliga forskningen (Sexton, Turner, Yeo & Hockney 2004, s. 35). I övergången från pappersarkiv till e-arkiv har diskussionen inte sällan också uppehållit sig kring skiftet av, eller konverteringen mellan, databärare och deras fortsatta bevarandeformer. Emellertid är studier av användning ett område som är betydelsefullt när den digitala tekniken utvecklas, inte minst genom att tekniken öppnar upp för nya sätt för användare att bruka arkiven (Ibid. s. 36). Även om vi i denna studie ser den tekniska anpassningen som en grundläggande faktor i utvecklingen av e-arkiv har vi inte för avsikt att fokusera på tekniken i sig, utan det bör understrykas att vi främst ämnar studera de användningsområden som den tekniska tillämpningen skapar förutsättningar för.

Betoningen på användarna i de övergripande visionerna om e-förvaltningens förtjänster, med ledord såsom *effektivitet* och *tillgänglighet*, motiverar även valet att fästa särskilt fokus på användandet. Kopplingar mellan en tydligare medborgarfokus i offentlig förvaltning och ett intresse för arkivens användare uppmärksammades till exempel som betydelsefullt redan i diskussionerna kring 24-timmarsmyndigheten (Ploom & Månsson 2003). Dock bör det nämnas att långt ifrån samtliga politiska visioner på området påtalar dokumenthanterings betydelse, men vi är av den fasta övertygelsen att e-arkiv inte kan ses som något annat än en förutsättning för att användarna ska kunna bistås med information i enighet med de politiska visioner som uttrycks. Vi menar att det därför är relevant att diskutera e-arkiv utifrån kontexten av det medborgarperspektiv som kommit att understrykas i och med e-förvaltningens utveckling.

Med den kvalitativa fallstudien som metod vill vi undersöka hur tre förvaltningar har anpassat sina e-arkiv utifrån sina specifika kärnverksamheter och särpräglade behov, hur respektive e-arkivlösning därmed har skapat förutsättningar för användning och hur dessa förutsättningar kommit att förhålla sig till funktionella områden anpassade för informationsleveranser, återsökningar och administrativt arbete. Skatteverket, Stockholms läns landsting och Stockholms stad har alla tre satt sina e-arkiv i bruk och täcker in ett antal användargrupper. De olika e-arkiven berör såväl privatpersoner som hälso- och sjukvård, organisationer, företag och tjänstemän. De tre e-arkiven ringar även in en rad olika sätt som på vilka arkivanvändarna kan nå information; genom patientjournalssystem såväl som interna arkivportaler och publika e-tjänster. Utifrån ovanstående syfte och metod vill vi i denna uppsats därför besvara följande frågor:

Hur har förvaltningar anpassat e-arkiv utifrån sina specifika behov?

Hur har förutsättningar för användning skapats?

På vilka sätt kan e-arkiv tillmötesgå visioner om effektivitet och tillgänglighet?

1.3. Begrepp

Följande begrepp är återkommande i denna uppsats och kan behöva förklaras mer ingående.

E-arkiv/e-arkivlösning

I denna uppsats kommer vi genomgående använda oss av begreppet *e-arkiv* som ett system för elektroniskt bevarande av information. *E-arkivlösning* understryker mer specifikt den unika struktur som respektive förvaltning har utvecklat.

Arkivanvändare/arkivanvändning

Användarbegreppet är centralt och uppträder inte utan problematik i denna uppsats. Den traditionella förklaringen är att *arkivanvändare* är de som har ett arkivärende och därför återsöker eller rådfrågar arkivpersonal om hjälp i syfte att detta ärende ska tillgodoseas. Utifrån uppsatsens intresseområde och frågeställning har det dock blivit nödvändigt att vidga detta begrepp, och snarare än att bara se återsökningen av information har vi också kommit att se e-arkivs övriga funktionella områden som förutsättningar för användning. I relation till denna uppsats empiriska material omfattar begreppet användning därför också levererandet av information till e-arkiv samt de olika arbetsuppgifter som i första hand arkivarier utför i e-arkiv. Denna vidgade tillämpning av *arkivanvändning* kommer att motiveras och diskuteras mer ingående i avsnittet för analys.

Information

Med *information* menar vi allt det material som återfinns i arkiv, oberoende av mediabärare. Informationsbegreppet omfattar således såväl pappershandlingar som digitala dokument och övriga medieformat (bilder, film, kartor etcetera). Gällande e-arkiv uttrycks informationsbegreppet specifikt bland annat genom OAIS-modellen (*Open archival information system*), en modell som vi kommer att återkomma till och förklara senare i uppsatsen. Valet av information som begrepp har också att göra med att studiens informanter i stor utsträckning använde denna benämning.

Verksamhetssystem

Verksamhetssystem förklaras i denna uppsats som de tekniska system, till exempel it-system, som varje förvaltning använder i sina respektive verksamhetsområden.

Verksamhet

Begreppet *verksamhet* har att göra med verksamhetsteorin och behandlas mer ingående i uppsatsens teori- samt analysavsnitt. Begreppet utgör en central beståndsdel för hur vi ämnar problematisera samt definiera användning i de studerade förvaltningarnas respektive e-arkivlösning. Vi använder således begreppet *verksamhet* främst i en teoretisk kontext, och endast i den arbetsplatsrelaterade benämningen i det avsnitt som redogör för uppsatsens fallstudier. Begreppet i sin teoretiska kontext bör därför inte heller förväxlas med tidigare nämnda *verksamhetssystem*.

1.4. Disposition

I avsnittet *Bakgrund* redogörs för den svenska e-förvaltningens utveckling från år 2000 och framåt. Definitioner av i sammanhanget återkommande begrepp och

politiska motiv diskuteras också. Avsnittet ger även en inblick i Riksarkivets gångna arbete med att skapa övergripande riktlinjer för e-arkiv inom svensk förvaltning, samt en övergripande redogörelse för det juridiska ramverk som de offentliga arkiven regleras av. Avsnittet följs av en *Litteraturgenomgång* där vi redogör för tidigare forskning inom området, med huvudsaklig betoning på arkivvetenskapliga studier av användare och e-arkiv. I det följande avsnittet *Teori* presenterar vi vår teoretiska ingång, verksamhetsteorin, och motiverar valet av att använda denna, samt hur den har kommit att tillämpas på uppsatsens specifika forskningsområde. Ett liknande upplägg återkommer sedan i avsnittet *Metod*, där vi presenterar valet av kvalitativ fallstudie och motiverar varför vi valt denna metod, samt hur vi har gått tillväga i processen för att samla in empiriskt material att studera. Det insamlade materialet redovisar vi sedan fall för fall i *Fallstudier*. De separata fallgenomgångarna är i sin tur indelade efter återkommande teman som vi har identifierat vid närläsningen av materialet. Med detta avsnitt kommer vi i stor utsträckning därför att besvara uppsatsens första frågeställning: *Hur har förvaltningar anpassat e-arkiv utifrån sina specifika behov?* I de två avsnitt som sedan följer, *Analys* och *Slutsatser och diskussion*, har vi för avsikt att mer reflekterande besvara studiens två avslutande frågeställningar: *Hur har förutsättningar för användning skapats?* och *På vilka sätt kan e-arkiv tillmötesgå visioner om effektivitet och tillgänglighet?* I analysavsnittet identifierar och problematiserar vi de förutsättningar för användning som går att finna i det empiriska materialet. Avsnittet struktureras utifrån de former av användning som identifierats. I det avslutande avsnittet får vi anledning att visa på vilka slutsatser man kan dra från analysen samt sammanfattande diskutera dessa i förhållande till e-förvaltningens utveckling, det sammanhang som tas upp i uppsatsens bakgrundsavsnitt.

2. Bakgrund

Följande avsnitt ger en bakgrund till de förvaltningsövergripande initiativ som legat till grund för e-förvaltning och e-arkiv i svensk offentlig sektor sedan början av 2000-talet. Avsnittet beskriver vad e-förvaltning innebär, de bakomliggande politiska visionerna samt vilka aktörer som deltagit och styrt utvecklingen framåt. Slutligen redogörs för Riksarkivets roll i utvecklingen och det förvaltningsövergripande arbetet kring e-arkiv. Med detta vill vi ge ett sammanhang, en politisk och i viss mån teknisk ram, till utvecklingen av de tre e-arkivprojekt som vi kommit att studera. Generella och specifika faktorer som direkt eller indirekt kontextualiserar studieobjekten och som vi sedan får anledning att återkomma till i uppsatsens avslutande diskussion.

2.1. E-förvaltning

Begreppet elektronisk förvaltning (*Electronic Government*) myntades på 1990-talet och innebär en förändring i synen på användning av it inom offentlig sektor (Grönlund 2001, s. 27). Detta syftade inte enbart till att öka användningen av it på ett generellt plan, utan även till att lyfta upp frågan till en strategisk nivå. De huvudsakliga ändamålen för hur it skulle användas inom förvaltningar formulerades till att:

1. Tillhandahålla enklare tillgång till information och tjänster från myndigheter.
2. Öka kvaliteten på tjänsterna genom till exempel snabbhet, fullständighet och dylikt.
3. Ge medborgare möjligheter till interaktion med myndigheter och demokratiska institutioner och därmed deltagande i demokratiska processer. (Ibid.)

I linje med detta kan olika perspektiv urskiljas: medborgarens perspektiv (ökad tillgång till myndigheter), processperspektivet (för att dra nytta av ny teknik krävs omorganisation), samarbetsperspektivet (effektivisering av den mängd ostrukturerat arbete som ingår i myndigheters verksamhet) samt kunskapsperspektivet (*knowledge management*, hur kunskap hanteras med hjälp av it). Fokus har till stor del legat på det externa arbetet utåt, men en grundförutsättning för en fungerande e-förvaltning är också att den interna verksamheten drivs enligt kraven på moderna principer och metoder (Ibid. ss. 28f).

USA var i början av 1990-talet först ut med att ta ett politiskt initiativ till e-förvaltning, men idéerna inspirerade tidigt Sverige och dåvarande EU-länder. 1993 uttrycktes vid Europeiska rådets möte i Köpenhamn den första officiella visionen om ett europeiskt informationssamhälle, vilket följdes upp i en rapport som EU-kommissionen publicerade med en idé om att utveckla en it-infrastruktur över hela Europa (Grönlund 2001, ss. 31 ff). Samma år tillsatte Europeiska rådet en expertgrupp

med uppdraget att föreslå åtgärder för att uppnå EU:s vision, vilket mynnade ut i den så kallade Bangemannrapporten, *Europe and the global information society: Recommendations to the European Council* (High-Level Group 1994). Denna följdes av flera projekt i EU:s regi, och medan Bangemannrapporten till stor del återspeglade industrins intressen kom senare rapporter att allt mer fokusera på sociala aspekter som att bland annat öka kunskaper hos användarna, bredda tillgången till grundläggande interaktionsteknik samt förenkla åtkomsten till viktiga offentliga data. Initiativ har även tagits till att driva dessa frågor ur ett globalt perspektiv (exempelvis G8:s Government On-Line Project), med målsättningen att öka samarbetet länder emellan och erbjuda bättre service till lägre kostnader (Grönlund 2001, ss. 33-37).

Begreppet e-förvaltning har genom åren haft olika officiella definitioner världen över. Turkiet har till exempel i stor utsträckning hanterat det som ett demokratiskt projekt för att inkludera medborgare med analfabetism och funktionshinder i samhället, medan andra länder främst sett det som en praktisk anpassning av det administrativa arbetet till ny informationsteknik (Lindblad-Gidlund, Ekelin, Eriksén & Ranerup red. 2010, s. 18). Åke Grönlund (2001) menar dock att tre element, med olika formuleringar och betoningar, nästan alltid återkommer: effektivitet (rationalisering), kvalitet (i service) och demokrati (medborgerligt deltagande) (s. 45). Mot slutet av 2000-talets första årtionde kom Sverige överens med övriga europeiska länder om en gemensam definition av e-förvaltning som "verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser" (Finansdepartementet 2008, s. 4). I och med den digitala utvecklingen har e-förvaltning även kommit att innefatta e-tjänster för privatpersoner och företag, samt interna verksamhetsstöd såsom e-arkiv och e-diarium. Sverige strävar idag efter bättre samordning mellan myndigheter och att skapa fler förvaltningsgemensamma digitala tjänster som ska utformas efter användarnas behov. Myndigheterna är i första hand till för medborgarna: "Vår uppgift [...] är att se till att medborgarna får den service de vill ha och behöver" (Näringsdepartementet 2012a, s. 2).

2.2. Politiska visioner bakom e-förvaltning i Sverige

Det finns åtskilliga skäl och bakomliggande orsaker till varför den offentliga sektorn i Sverige i växande utsträckning kommit att använda sig av informationsteknik i sitt arbete och i mötet med medborgarna. Utvecklingen pågår parallellt inom olika myndigheter och präglas därför i stor utsträckning av interna mål och motiv. Enklare är det därför att mer övergripande se hur it-utvecklingen i samhället hanterats som en prioriterad fråga hos styrande regeringar sedan mitten av 1990-talet (Grönlund 2001, s. 40). Höga politiska ambitioner om att Sveriges skulle ta en internationellt ledande position inom it-området uttrycktes till exempel år 2000 i regeringens proposition *Ett informationssamhälle för alla* (Näringsdepartementet 2000) där det it-politiska målet var att "Sverige som första land blir ett informationssamhälle för alla" (s. 24). I det betänkande som Demokratiutredningen¹ resulterade i, även det publicerat 2000,

¹ Demokratiutredningen (2000) tillsattes för att undersöka vilka problem och möjligheter som Sverige stod inför med anledning av det då stundande millennieskiftet. De nya medielandskapen och it-utvecklingen var ett prioriterat område.

betonas också it som en infrastruktur som kan stärka kommunikationen mellan offentlig sektor och medborgare utifrån ett demokratiperspektiv. Emellertid betonas det i samma utredning att utvecklingen prioriterar tillgänglighet för samtliga medborgare, eftersom exkluderande lösningar riskerar att medföra samhällsbarriärer i paritet med det utanförskap som läs- och skrivsvårigheter ofta skapar (Demokratiutredningen 2000, s. 101).

2.2.1. Statskontoret och det första initiativet

Intresset för att sätta medborgaren i fokus genomsyrar också mer specificerade initiativ. I ett pressmeddelande, *Första steget mot 24-timmarsmyndigheten*, från 1999 klargör dåvarande socialdemokratiska demokrati- och förvaltningsminister Britta Lejon varför myndigheter i allt större utsträckning bör dra nytta av it i sitt möte med medborgare och företag:

Myndigheterna ska kunna nås på de tider då människor har behov av kontakt, vilket inte alltid är på normal kontorstid. Att öka myndigheternas IT-användning stärker infrastrukturen, bidrar till teknisk utveckling och därmed till att öka Sveriges konkurrenskraft som IT-land.

Statskontoret, 2000, s. 57

Pressmeddelandet föranledde det första förvaltningsöverskridande initiativet till den då omtalade visionen om 24-timmarsmyndigheten.² Initiativet bestod av ett regeringsbeslut som gav Statskontoret uppgiften att ta fram kriterier för vad begreppet faktiskt skulle innebära, för att det fortsättningsvis skulle kunna skapas målsättningar och riktlinjer för myndigheter att sträva efter. I den rapport som arbetet sedan resulterade i sätts fokus på behovet av att successivt utveckla interaktiva e-tjänster och gemensamma nätverksfunktioner som underlättar för myndigheter att kommunicera med varandra, vilket presenteras som ett viktigt verktyg för att samordna olika samhälleliga instanser (Statskontoret 2000, ss. 36f). Rapporten nämner också, likt Demokratiutredningen (2000), den potentiellt höga tröskel som övergången till elektronisk självbetjäning riskerar att innebära för medborgare som inte har den datormognad som behövs, eller för medborgare med särskilda behov (exempelvis funktionshindrade). Olika förslag för hur detta skulle kunna motverkas presenteras också. Till exempel ges förslaget att det kan instiftas utmärkelser för att uppmärksamma och sprida kunskap om lyckade lösningar, men även att särskilda myndigheter kan tilldelas uppdrag och olika resurser att utveckla servicekoncept som sedan får fungera som inspiration för andra myndigheter (Statskontoret 2000, s. 42). Efterföljande år kom Statskontoret att fortsätta arbetet med 24-timmarsmyndighetens utmaningar och möjligheter, till exempel redovisat i rapporterna *Samverkande 24-timmarsmyndigheter: Sammanhållen elektronisk förvaltning* (Statskontoret 2003) och *Myndigheternas elektroniska ärenden: Analys och förslag på åtgärder juni 2004* (Statskontoret 2004a).

² 24-timmarsmyndigheten har som begrepp och vision med tiden ersatts av e-förvaltning. 24-timmarsmyndigheten kan delvis förklaras som en tidig svensk variant av det mer vedertagna begreppet e-förvaltning (Finansdepartementet 2008, s. 4), även om detta sällan framstår helt tydligt i de olika publikationer som behandlar ämnet.

2.2.2. 24-timmarsdelegationen

Utvecklingsarbetet skedde inte sällan på uppdrag av, eller i samarbete med, 24-timmarsdelegationen. 24-timmarsdelegationen existerade mellan 2003 och 2005, och hade under denna tid uppgiften att på uppdrag av regeringen stimulera utvecklingen av e-tjänster i offentlig förvaltning. Enligt direktiven motiverades tillsättandet delvis med att de myndighetsinterna utvecklingar som hittills skett på området inte i önskvärd utsträckning hade effektiviserat arbetsprocesserna och sparat in de pengar som regeringen hade hoppats på (Finansdepartementet 2003). Övergångens effektiviserande förtjänster ansågs uteslutande tillfalla de företag och enskilda medborgare som nyttjade förvaltningar externt. Regeringen såg därför skäl till att tillsätta en delegation som bland annat såg över hur arbetet med e-tjänster kunde göras mer effektivt för myndigheternas interna arbete. 24-timmarsdelegationen producerade under sin verksamma tid ett antal rapporter, och i deras slutrapport redovisas även en undersökning över i vilken utsträckning myndigheternas e-tjänster används och vilka användarna är. Undersökningens resultat visar på ett generellt ökat användande mellan åren 2003 och 2005, men även att tidigare sällsynta användargrupper, lågutbildade och användare inom åldern 60 till 79 år, i ökande utsträckning kommit att använda offentliga e-tjänster (Slutrapport 24-timmarsdelegationen 2005, s. 23). Slutrapporten betonar även behovet av att det utvecklas e-tjänster som utgår från "kundnyttan" snarare än bara myndigheternas organisationer. Till exempel att e-tjänster ska anpassas efter serviceprocesser som innebär kontakter med *olika* myndighetsinstanser, i rapporten exemplifierat med en "multisjuk" medborgare, och att ett sätt att göra detta är att utveckla personliga användarportaler som inkluderar olika myndighetsärenden, portaler som vanligen går under namn såsom "Mina sidor" (Ibid. ss. 25ff).

2.2.3. E-nämnden

E-nämnden existerade mellan 2004 och 2005 och hade på uppdrag av regeringen uppgiften att stödja och samordna den utveckling som skulle möjliggöra elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter och mellan myndigheter och enskilda. Under sin verksamma tid tog nämnden fram ett antal föreskrifter som syftade till att vägleda myndigheter på olika sätt i deras it-utveckling. Inom området "Användarbarhet och tillgänglighet" publicerade nämnden till exempel en föreskrift titulerad *Vägledningen 24-timmarswebben 2.0* (Statskontoret 2004b). Denna syftade bland annat till att hjälpa myndigheter att utforma sina webbplatser med hänsyn till olika användargrupper, och fick enligt E-nämndens egen utsago "mycket stor spridning och bra renommé inom offentlig sektor" (Statskontoret 2005, s. 5). Föreskriften lyfter bland annat fram en mognadsmodell för e-förvaltning som kallas "24-timmarstrappan", vilken beskriver utvecklingen i fyra successiva steg. Kortfattat innebär det första steget att en förvaltning kan erbjuda statisk information på sin webbplats, det andra innebär att medborgare får interagera med e-tjänster, det tredje att medborgare på ett säkert sätt kan hämta och lämna information och det fjärde att gränserna mellan förvaltningar luckras upp för medborgaren genom att verksamhetssystem integreras digitalt med andra verksamhetssystem (Statskontoret 2004b, s. 12). Denna mognadsmodell är inte en enbart svensk företeelse utan har kommit att användas i stora delar av Europa. Modellen har därför blivit ett instrument för att jämföra och bedöma hur långt utvecklingen har kommit i olika länder (Asproth, Borglund, Samuelsson & Öberg 2010, s. 171.).

2.2.4. VERVA

Efter att E-nämnden upphörde 2005 övertogs uppdraget från den 1 januari 2006 av den nyinrättade myndigheten VERVA (Verket för förvaltningsutveckling), vilket också var resultatet när 24-timmarsdelegationen upphörde att finnas till. VERVA fick i uppdrag att genom kontinuerlig dialog samt publicerade rapporter och föreskrifter stötta och vägleda myndigheters verksamhetsutveckling. It-området och e-förvaltningen kom att bli ett viktigt arbetsområde. Att vidareutveckla det vägledande dokument för 24-timmarswebben som E-nämnden tillsammans med Statskontoret var med och tog fram blev en uppgift för VERVA. Rapporten *Regeringsuppdrag avseende automatisering av viss ärendehantering* (VERVA 2008) belyser användarfrågan och utvecklandet av e-tjänster ur ett bredare perspektiv än vad som vanligtvis gjorts innan. Den pekar på att tillgängligheten till e-tjänster, både externt och inom myndigheters interna system, bör ses över utifrån icke-diskriminerande perspektiv för att inte exkludera människor med olika slags handikapp. Myndigheten VERVA avvecklades 2008 och myndighetens förvaltningsövergripande utvecklingsarbete kring e-förvaltning togs över 2009 av den då ny tillsatta E-delegationen, som sedan dess har fortsatt att arbeta med dessa frågor.

2.2.5. Regeringsskifte och nya visioner

Överlappande med VERVA:s uppstart och avveckling tog den borgerliga regering som tillsattes 2006 fram nya målsättningar för statsförvaltningarnas it-utveckling. Ledorden för denna satsning kom att bli *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt* och initialt lyftes fyra insatsområden fram som särskilt viktiga för att skynda på processen och "få den svenska förvaltningen att återta en världsledande position inom e-förvaltningsområdet" (Finansdepartementet 2008, s. 3). Dessa fyra insatsområden riktar in sig på att skapa regelverk för hur myndigheter samverkar och hanterar sin information, att tillgodose så att myndigheter har de tekniska förutsättningarna som behövs, att resurser i form av kompetensförsörjning och verksamhetsstöd fördelas på ett lämpligt sätt, samt att förbättra myndigheters kontakter med medborgare och företag genom e-tjänster och liknande lösningar (Ibid. s. 6). Det kan poängteras att de tre första insatsområdena på olika sätt understryker behovet av en ökad samverkan mellan myndigheter i utvecklingen, och att såväl kompetens som tekniska standarder ses som något som bör samordnas för att undvika höga kostnader och onödigt dubbelarbete, något som fortsättningsvis även lyfts fram som en teknisk förutsättning för att verksamhetssystem ska kunna integreras med varandra. Dock är det, inte olikt tidigare regeringars behovsvärderingar, fortfarande medborgarperspektivet som skänks en särskild plats i målsättningen genom att en hög grad av användarvänlighet och service läggs fram som ett betydande bidrag till effektiviserat arbete på landets förvaltningar (Ibid. s. 16). Ett högt värderat medborgarperspektiv återspeglar sig även i regeringens bredare it-politik genom publikationen *IT i människans tjänst - en digital agenda för Sverige* (Näringsdepartementet 2011). Här uttrycks exempelvis behovet av att på bred front skapa e-lösningar som inkluderar medborgare som vanligtvis inte är delaktiga på nätet, till exempel äldre personer, med andra ord att det "digitala innanförskapet" därför behöver expanderas (Ibid. s. 20).

2.2.6. E-delegationen

Sedan 2009 har E-delegationen på olika sätt arbetat med att driva it-utvecklingen inom offentlig sektor framåt. E-delegationen bildades på uppdrag från nuvarande regering och är en kommitté under Näringsdepartementet och består av 16 generaldirektörer från Sveriges mest it-intensiva statsmyndigheter samt Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Enligt regeringens kommittédirektiv var delegationens första uppgift att utforma ett förslag till en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (Finansdepartementet 2009). Detta utmynnade i betänkandet *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning* (E-delegationen 2009) där det i stora drag framhölls att det är behoven hos medborgarna och företagen som ska styra utvecklingen av e-tjänster. Vidare har delegationen fått i uppgift att samordna frågor rörande it-standardisering samt bistå regeringen i det internationella arbetet på området. 2010 fick delegationen även i uppdrag att ta fram riktlinjer för myndigheters användande av sociala medier, samt att samordna och verka för myndigheternas arbete med att förbättra villkoren för vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen (det så kallade PSI-direktivet, Public Sector Information). Delegationen lämnar rapporter till regeringen två gånger per år (E-delegationen 2012-07-05).

E-delegationen följde upp arbetet med förslag till utvecklingen av e-tjänster i betänkandet *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – från strategi till handling för e-förvaltning* (E-delegationen 2010), där delegationen tog fasta på ledorden för regeringens it-satsning som initierades fyra år tidigare. Sedan dess har delegationens arbete resulterat i ytterligare fem betänkanden till regeringen. Bland annat har förslag tagits fram angående införandet av ett statligt servicecenter med uppgift att sköta administrativa tjänster åt myndigheter (vars verksamhet startade i juni 2012), angående införande av e-legitimation (vilket resulterade i e-legitimationsnämndens bildande i januari 2011), samt ett tiotal vägledningar kring bland annat verksamhetsplanering, automatiserad samverkan och webbutveckling. Delegationen driver även nätverk och fora på sociala medier, arrangerar och deltar i seminarier och konferenser samt samordnar strategiska projekt och förstudier, vilka vanligen genomförs av en myndighet i samverkan med andra organisationer (E-delegationen 2012-07-05).

2.3. E-förvaltning och e-arkiv

På samma sätt som utvecklingen mot e-förvaltning i viss utsträckning är en intern angelägenhet inom varje förvaltning styrs införanden av interna e-arkiv även av egna behov och motiv. I vissa avseenden är det dock relevant att tala om en gemensam utveckling, inte minst utifrån Riksarkivets uppdrag som arkivmyndighet för statliga förvaltningar och vägledande roll gentemot kommuner och landsting. Följande delar ger en bakgrund och en ingång till det nationella förvaltningsövergripande arbete som sker kring e-arkiv, samt redogör kortfattat för de lagar och förordningar som reglerar offentliga arkiv.

2.3.1. Lagar, förordningar och föreskrifter

E-arkivering inom offentliga förvaltningar påverkas, liksom alla arkiv med allmänna handlingar, av lagar och förordningar. I Sverige regleras myndigheternas registrering,

hantering och arkivering av information framför allt av tryckfrihetsförordningen (1949:105), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), arkivlagen (1990:782), arkivförordningen (1991:446) samt Riksarkivets föreskrifter och allmänna råd (RA-FS). Myndigheters arkiv utgörs i regel av verksamhetens allmänna handlingar och arkivering bör enligt arkivförordningen ske i ett tidigt skede i hanteringen (3 §, 1991:446). Arkivbildningen motiveras i arkivlagen utifrån tre punkter: ”1. rätten att ta del av allmänna handlingar, 2. behovet av information för rättskipningen och förvaltningen, och 3. forskningens behov” (3 §, 1990:782). De potentiella arkivanvändarna betonas följaktligen och kan sammanfattningsvis tolkas som en ospecificerad allmänhet samt olika grupper av yrkesutövare som har användning av allmänna handlingar. Den lagliga rätten att ta del av allmänna handlingar utgör således ett fundament till den offentliga arkivsektorns användarperspektiv, en faktor som också återspeglar sig i arkivens roll och funktion i utvecklingen av e-förvaltning.

Regleringen av arkivbildning är medieoberoende, och avser därmed även elektroniska handlingar. I RA-FS 2009:1 och RA-FS 2009:2 som Riksarkivet har utfärdat för e-handlingar finns mediespecifika bestämmelser som ska tillämpas längs e-handlingarnas hela livslopp.³ För att säkerställa ett långsiktigt bevarande ska myndigheter kontinuerligt överföra handlingarna till ett system⁴ för långsiktig informationsförsörjning. Vilka uppgifter som ska ingå vid registrering av allmänna handlingar bestäms i 5 kap. i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), men lagtexten definierar inte hur själva registreringen ska organiseras. Hur detta sker påverkar i sin tur arkivens organisation, gallringsmöjligheter och tillgängligheten till de allmänna handlingarna. Registreringen av handlingar går hand i hand med arkivredovisningen. Myndigheten ansvarar själv för sin arkivhållning, men då handlingar överlämnats till en arkivmyndighet övergår även hela ansvaret till denna. Detta innebär bland annat att en sekretessprövning måste göras ifall myndigheten önskar låna tillbaka handlingar från arkivet. Arkivmyndigheten ska ta emot de handlingar som inte längre är aktuella i myndighetens verksamhet, vilket i praktiken innebär minst 10-20 år efter deras tillkomst.

En omdanande process som offentliga förvaltningar idag är mitt uppe i är införandet av ett nytt arkivredovisningssystem. Allmänna arkivskemat kommer att ersättas av den processororienterade arkivredovisningen och övergången ska vara klar till årsskiftet 2013/14. Denna utgår och anpassas ifrån den verksamhet som utgör arkivbildarens, och utifrån myndighetens verksamheter och processer byggs en klassificeringsstruktur upp. Enligt RA-FS 2008:4 ska den verksamhetsbaserade arkivredovisningen omfatta myndighetens allmänna handlingar, oberoende av medium eller huruvida de är ärendeknutna eller inte. De handlingar som tillkommer under en process bildar tillsammans ett handlingsslag, vilket i sin tur består av handlingstyper. Dessa utgörs av de handlingar som tillkommer genom en upprepad aktivitet i en process. Den nya arkivredovisningen är enligt Riksarkivet en ”förutsättning i en myndighetsverksamhet där blanketter ersätts av e-tjänster och manuella processer ersätts av automatiserade.” (Riksarkivet 2009, s. 4).

³ Det vill säga från det att de inkommer till eller upprättas hos myndigheten till det att de överlämnas till arkivmyndigheten.

⁴ Med system menas här inte bara ett system i teknisk bemärkelse, utan även rutiner och funktioner som säkerställer ett bevarande.

2.3.2. Arkivutredningen *Arkiv för alla*

I ett kommittédirektiv från 2000 (Kulturdepartementet 2000) som utfärdade uppdraget om en omfattande utredning av den offentliga arkivsituationen i Sverige nämns inte 24-myndigheten eller e-förvaltningen ordagrant som områden att ta i särskilt beaktande. Dock är det inte långsökt att påstå att formuleringar i uppdraget såsom "se över möjligheterna att effektivisera verksamheten inom den statliga arkivorganisationen" och "lämna förslag till hur arkivmyndigheterna på bästa sätt kan rustas dels för att nya medier skall kunna tas emot, bevaras, vårdas och göras tillgängliga" inkluderar förvaltningars it-utveckling som en viktig fråga för arkiven. I det betänkande som utredningen sedan mynnade ut i nämns emellertid både 24-timmarsmyndigheten och e-förvaltning:

Arkivfrågan är enligt vår mening av avgörande betydelse för den offentliga sektorns möjligheter att leva upp till statsmakernas intentioner om 24-timmarsmyndigheter och en gemensam elektronisk förvaltning. Det handlar bl.a. om att de databaser som olika myndigheter hanterar kan fungera tillsammans på ett säkert och rationellt sätt både på kort och på lång sikt. För detta fordras en infrastruktur som är gemensam för hela den offentliga förvaltningen och som garanterar ett säkert informationsutbyte såväl mellan myndigheter som mellan myndigheter och enskilda medborgare eller företag.

Utredningen Arkiv för alla, 2002, s. 155

En för Riksarkivet intern fråga som behandlades under arbetet med utredningen var huruvida Riksarkivet framöver skulle satsa på att bygga en e-arkivlösning för slutarkivering eller om fokus snarare skulle riktas mot lösningar som var mer framåtsyftande, till exempel att fastställa vilka utbytesformat som ska användas i överföringen mellan elektroniska verksamhetssystem och/eller e-arkiv.⁵ Beslutet föll på att agera mer framåtsyftande och har också kommit att prägla Riksarkivets roll i e-arkivutvecklingen.

2.3.3. eARD

Inte minst återspeglas detta vägval i ett projekt som kallas eARD. Projektet "e-Arkiv och e-Diarium – förvaltningsgemensamma specifikationer" (eARD) har sedan 2011 arbetat med att utveckla tjänster för gemensamma e-arkiv och e-diarium som myndigheter på sikt ska kunna ansluta sig till. Projektet startade på uppmaning av E-delegationen och drivs av Riksarkivet tillsammans med deltagare från statliga myndigheter, kommuner och landsting. Mer ingående är syftet med projektet att utarbeta förvaltningsgemensamma specifikationer (FGS:er) som på ett säkert och effektivt sätt ska göra det möjligt att överföra information mellan olika it-system och underlätta återsökning och arkivering. FGS:erna ska kunna användas av "kommersiella aktörer, statliga myndigheter, kommuner och landsting för att upphandla, utveckla och tillhandahålla e-tjänster för e-arkiv och e-diarium" (Riksarkivet 2011-12-13).

⁵ Göran Kristiansson, Riksarkivet, deltog som sakkunnig expert under arkivutredningen. Intervju, Lund 2013-02-13.

2.3.4. Förstudie om e-arkiv och e-diarium

Problematiken kring e-förvaltningens vision om en bättre service gentemot medborgarna och en effektivare ärendehantering, samtidigt som mängden elektroniska handlingar ökar, diskuteras i rapporten *Förstudie om e-arkiv och e-diarium* (Riksarkivet 2011). Här betonas myndigheternas ansvar gällande handlingars återsökbarhet, att de arkiveras på ett sätt som möjliggör tillgängliggöranden på både kort och lång sikt: "En god e-förvaltning förutsätter att myndigheternas informationshantering lever upp till såväl författningskrav som krav på säkerhet, kvalitet och kostnadseffektivitet" (Riksarkivet 2011, s.1). Syftet med rapporten var att undersöka huruvida gemensamma verksamhetsstöd för e-arkiv och e-diarium hos myndigheter kunde stärka informationsförsörjningen såväl internt som externt och därmed bidra till ökad effektivisering. Myndigheterna behöver således inte avsätta resurser för att bygga upp egna system, utan resurserna kan istället ägnas åt kärnverksamheten och åt att erbjuda bättre service gentemot medborgarna. Att utarbeta förvaltningsgemensamma specifikationer och införa gemensamma verksamhetsstöd skulle därför leda till en märkbar samhälls- och verksamhetsnytta. Den interna verksamheten skulle gynnas i och med att verksamhetssystemen skulle frigöras från information vars efterfrågan från den egna verksamheten hade minskat, medan det utåt handlar om att på ett enklare och mer effektivt sätt tillgängliggöra information för andra myndigheter, arkivmyndigheter samt övriga intressenter (Ibid. ss. 1f.).

Riksarkivet (2011) menar att en fungerande e-arkivering utgör en av grundförutsättningarna för e-förvaltningens verksamhet och medborgarnas tillit till denna, men att bevarandet av elektroniska handlingar är en stor utmaning för offentliga förvaltningar (s. 10). Hård- och mjukvara har en begränsad livstid, vilket innebär att information regelbundet behöver kopieras till nya databärare och filformat, något som innebär risker för dess autenticitet. Enligt förstudien är myndigheters olika verksamhetssystem i regel inte utvecklade för att ta hand om de stora mängder information som behöver bevaras, och trots att detta ofta innebär en stor kostnad för myndigheterna är det endast ett fåtal som har byggt upp separata e-arkiv (Ibid. s. 10). Det innebär förvisso även stora kostnader för en myndighet att införa e-arkiv, men genom förvaltningsgemensamma specifikationer och i ett senare skede gemensamma verksamhetsstöd bör kostnaderna för utvecklande, införande, drift och förvaltning, enligt Riksarkivets rapport, minska avsevärt. Förutsättningarna att på sikt göra besparingar anses goda (Ibid. ss. 2f). Det finns idag ingen utpekad myndighet som är ansvarig för samordning av registrerings- och ärendehanteringsfrågor. Som tidigare nämnts saknas det bestämmelser i lagtexten om hur registrering av handlingar ska anordnas. Detta gäller även diarieföringen, där det saknas en gemensam specificering för vilka uppgifter som bör registreras förutom de som lagstiftningen anger, vilket försvårar återsökbarheten. De statliga myndigheterna har uttryckt önskemål om en tydligare styrning gällande registrering, ärende- och dokumenthantering, vilket skulle underlätta för ett samordningsarbete (Ibid. s. 12).

2.3.5. Förvaltningsgemensamma stöd och specifikationer

En förutsättning för gemensamma verksamhetsstöd är att det finns förvaltningsgemensamma specifikationer, det vill säga "en strukturerad beskrivning av funktionella och tekniska krav som speglar ett behov som delas av hela eller delar

av förvaltningen.” (Riksarkivet 2011, s. 14). Syftet är bland annat att säkerställa önskad funktion inom förvaltningar, mellan förvaltningar samt vid förvaltningars kontakt med medborgare och företag. De förvaltningsgemensamma specifikationerna (FGS) ska förenkla utveckling, upphandling och införande av enhetliga kostnader, vilket i sin tur ska minska kostnader och skapa förutsättningar för en bättre återsökning av information i handlingar och ärenden. Som tidigare nämnts finns det ett nära samband mellan registrering och arkivering av handlingar - i båda fallen handlar det om att klassificera och förse handlingar med metadata för att möjliggöra organisation, bevarande, sökbarhet och återanvändning av information. För att göra målsättningen med FGS:erna genomförbar behöver obligatorisk metadata identifieras, vilka kan utgöras av en uppsättning nödvändiga basuppgifter som uppfyller primära krav hos alla myndigheter (Ibid. s. 14). Enligt Riksarkivets förstudie (2011) bör specifikationerna för e-arkiv och e-diarium baseras på rättsliga krav och befintliga standarder (till exempel SS-ISO 15489 och ISO 14721:2003) som i sitt utförande anpassas till svenska förhållanden (s. 14). De bör även omfatta krav på gränssnitt för informationsutbyte (till exempel gällande metadata och utbytesformat) och informationen bör kunna överföras mellan olika verksamhetssystem, e-arkiv och e-diarium. Då e-arkiv och e-diarium ska kunna nyttjas under lång tid utan att förlora nödvändig funktionalitet, även när de ursprungliga systemen har ersatts och informationen har överförts till en arkivmyndighet, har FGS:erna en särskilt stor betydelse (Ibid.). eARD-projektets resultat ska även på längre sikt kunna användas för e-tjänster som vänder sig direkt till privatpersoner, där det finns förhoppningar om att förena e-arkiv med Mina sidor.⁶ Detta gör att privatpersoner får möjlighet att komma åt ärenden som inte endast är aktuella, utan även de som är överförda till myndighetens arkiv, eller ansvarig arkivmyndighet.

Riksarkivet, som är arkivmyndighet för samtliga statsmyndigheter, har på grund av omstruktureringar inom förvaltningen under de senaste åren fått ta emot stora mängder yngre handlingar (Riksarkivet 2011, s. 6). Detta har inneburit stora belastningar för verksamheten, samtidigt som ett tidigt överlämnande innebär en stor nackdel då det, som tidigare nämnts, krävs en sekretessbedömning om myndigheten vill ha tillgång till de handlingar som de har överlämnat. Det kan dessutom innebära att myndigheterna inte har möjlighet att använda teknik för direktåtkomst. Riksarkivet föreslår därför i sin förstudie (2011) en lösning med en mellanarkivsfunktion för såväl traditionellt arkivmaterial som e-arkiv. Här kan handlingarna förvaras i väntan på bland annat att sekretessen har löpt ut, eller att nödvändiga åtgärder, som exempelvis verkställande om gallring, har vidtagits. Genom denna lösning behåller myndigheten sitt ansvar tills dess att ett formellt överlämnande sker, vilket kan göras från ett gemensamt verksamhetsstöd till arkivmyndighetens e-arkiv som har samma standardiserade lösning (Ibid. s. 6).

För att utveckla och förvalta FGS:erna i samverkan med statliga myndigheter, kommuner och landsting, föreslår Riksarkivet att de ska få ett övergripande ansvar, utöver det särskilda ansvar för statliga myndigheter samt den allmänna tillsyn över den offentliga arkivverksamheten som det redan har (Ibid. s. 15). I sin motivering hänvisas det till bland annat USA och Kanada, där nationalarkiven har fått en central

⁶ Mina sidor är tänkt att samla alla e-tjänster som kräver inloggning, och har som huvudsakligt mål att underlätta för privatpersoner att ta kontakt med myndigheter, kommuner och landsting.

roll i satsningen och utvecklingen av e-förvaltning (Ibid.). FGS:er och vägledning skulle även minska risken för att myndigheter gör fel när de utvecklar e-arkivssystem. Riksarkivets ansvar ska kunna tydliggöra det närliggande sambandet mellan registrering och arkivredovisning, och då lösningar med gemensamt verksamhetsstöd och FGS:er även skulle kunna tillämpas inom kommuner och landsting, samtidigt som Riksarkivet redan i dagsläget har en rådgivande roll gentemot dessa, skulle ett ökat ansvar således gynna hela den offentliga sektorn (Ibid. s 17).

2.4. Riksarkivets arbete idag

Under 2012 fortsatte eARDs utvecklingen av FGS:er för e-arkiv och e-diarium. Dessa skickades under hösten ut på remiss, och enligt Göran Kristiansson från Riksarkivet har de genererat många reaktioner från fältet.⁷ Hans uppfattning är att det finns ett tydligt engagemang och intresse från såväl myndigheterna som från leverantörer av elektroniska system, och att många är måna om att hjälpa till att hitta en enhetlig lösning som förenklar arbetet för samtliga. I januari 2013 publicerades remisserna på Riksarkivets webbplats och i nuläget har tre förslag på FGS:er utvecklats: en paketstruktur för e-arkiv, en leveranstyp för ärendehantering och en leveranstyp för personal (Riksarkivet 2013). På landstingssidan pågår även arbetet med att ta fram förslag för patientjournaler och tandvårdssystem. XML- och metadatascheman har också tagits fram och Riksarkivet ska nu testa dessa i praktiken genom att bland annat implementera dem i Riksarkivets eget e-arkiv, RADAR, som ska kunna ta emot leveranser från myndigheter.

Sammanfattningsvis arbetar Rikarkivet med en brett upplagd inriktning som syftar till att innefatta såväl statliga myndigheter som kommuner och landsting. Göran Kristiansson menar att det är häri styrkan ligger, att förutsättningar skapas för en sammanhållen enhet, vilket i sin tur påverkar relationen till exempelvis leverantörerna av verksamhetssystem och till de återsökningar som behövs. Avsikten är att ställa medborgaren i centrum, och resultatet av eARD och E-delegationens arbete med exempelvis projektet Mina sidor vill skapa bättre möjligheter för just medborgare att återsöka information (E-delegationen 2012-07-03). Kristiansson betonar samarbetet, att visioner om att den information som medborgaren söker efter ska kunna hämtas oavsett vilken myndighet den finns bevarad hos, så länge tjänsterna inte bryter mot personuppgiftslagen (1998:204) eller på ett annat sätt inkräktar på medborgarens integritet.

⁷ Göran Kristiansson, Riksarkivet, deltog som sakkunnig expert under arkivutredningen. Intervju, Lund 2013-02-13.

3. Litteraturgenomgång

Inom arkivvetenskapen går det att finna ett antal studier som på olika sätt intresserar sig för e-arkiv och deras användare. Forskningen på området är dock inte uteslutande en arkivvetenskaplig angelägenhet, utan har också behandlats av närliggande akademiska ämnen. Till exempel var forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap tidiga med att studera internetanvändare och bruket av digitala bibliotek, en tradition som den arkivvetenskapliga forskningen också inspirerats och dragit nytta av (Duff 2002, s. 332). Denna litteraturgenomgång berör i första hand arkivvetenskaplig forskning, men relevanta studier från närbelägna discipliner kommer också att omnämnas. Avsnittets fyra rubriker ringar tillsammans in uppsatsens centrala intresseområde.

3.1. E-arkiv och användarna

Då e-arkiv är en tämligen modern företeelse uppmärksammas oftare dess kommande potential snarare än det faktiska användandet i de vetenskapliga artiklar och studier som går att finna på ämnet. I lite äldre artiklar som ser till utvecklingen av e-arkiv inom offentlig förvaltning har exempelvis möjligheten till en förbättrad kontakt med medborgare inte sällan framställts på ett optimistiskt sätt (se till exempel Ploom & Månsson 2003 och Meijer 2001). Med utgångspunkt i denna uppsats frågeställningar är det därför synnerligen relevant att först lyfta fram Anneli Sundqvists doktorsavhandling i arkivvetenskap, *Search processes, user behaviour and archival representational systems* (2009), eftersom hon i den studerar själva användandet av e-arkiv, även om hon i sin studie inte helt begränsar sig till användningen av e-arkiv. Sundqvist studerar genom fallstudier hur externa och interna användare på en kommunal förvaltning och en statlig myndighet tillägnar sig arkivhandlingar, hur återsökningen praktiseras och vilka informationsbeteenden som går att urskilja. Framförallt ser hon hur mer eller mindre formella och informella sökprocesser går att urskilja i de båda förvaltningarna. Exempelvis att anställda på den studerade kommunen på olika sätt utformar egna system för att använda arkivmaterial, bland annat genom att upprätta personliga arkiv av kopierade handlingar (Sundqvist 2009, s. 136), eller att anställda på den statliga myndigheten i vissa avseenden helt förlitar sig på arkivariernas kunskaper om de tekniska förutsättningarna i det digitala verksamhetssystemet, trots att de själva har behörighet att använda det (Ibid. ss. 177f).

Den offentliga arkivsektorns användare uppmärksammas också i ett forskningsprojekt vid namn Access to Public Information in Governmental Agencies and Archives (förkortat APIS). I projektet ingår aktörer från Sverige, Island och Estland och målet är att undersöka och hitta lösningar för att förbättra medborgares tillgång till offentlig

information, i synnerhet genom det externa arkivanvändande som möjliggörs genom e-tjänster. Arbetsrapporten *New e-services for archives: results from user and expert survey* (2011) undersöker till exempel allmänhetens inställning till e-tjänster inom ABM-sektorn med hjälp av en enkätstudie. Studien visar att e-tjänster som går att tillgå med datorer och mobiltelefoner över internet efterfrågas, medan intresset för att besöka minnesinstitutioner för att nyttja e-tjänster är betydligt svalare:

It is notable that 84% of the respondents want to get access to new services from memory institutions via the Internet, and 30% on mobile devices. Only 20% want to go to the institutions to use the service.

Runardotter et al. 2011, s. 10

Vidare betonar författarna att under utvecklingen av system som tillmötesgår önskemålen blir det viktigt att konverteringsfilter som översätter metadatascheman mellan skilda system och databaser implementeras, men också att det finns utmaningar i utformandet av e-tjänster för mobiltelefoner gällande telefonernas begränsningar i avseendena läsbarhet och hantering av alltför stora filer (Ibid. ss. 16f). Andrea Johnson har också berört arkivanvändarnas förväntningar av söktjänster i artikeln "Users, Use and Context: Supporting Interaction Between Users and Digital Archives" (2008). I denna artikel utgår hon från etnografiska studier och drar slutsatsen att många arkivanvändare på internet förväntar sig att e-arkivens sökmöjligheter ska fungera på samma sätt som Google, och att digitala arkivanvändare generellt saknar en grundläggande förförståelse om hur arkiv är strukturerade (s. 153).

Arkivanvändning över internet har även undersökts i det engelska forskningsprojektet LEADERS (Linking EAD to Electronically Retrievable Sources). Projektet existerade mellan åren 2001 och 2004 och lade stor vikt vid att identifiera och analysera olika arkivanvändare och deras behov, vilket sedan gav upphov till ett antal modeller/verktyg som syftade till att hjälpa till i tillgängliggörandet av arkivmaterial på internet på ett så användarvänligt sätt som möjligt. Ur projektet har det kommit ett antal vetenskapliga artiklar kring tillgängliggörande av arkivmaterial på internet med betoning på användarperspektivet. Artiklarna "Understanding users and use: a market segmentation approach" (Yeo 2005) och "Understanding users: a prerequisite for developing new technologies" (Sexton, Turner, Yeo & Hockey 2004) tar till exempel avstamp i erfarenheter från projektet och berättar om arbetet med att segmentera arkivanvändargrupper utifrån olika motiv, ärenden och förförståelser. Som ett skäl till att segmentering ter sig alltmer lämpligt inom arkivsektorn framhålls att den arkiverings- och dokumenthanteringsmjukvara som existerar ofta medför särskilt goda förutsättningar för att samla in användbar data om de sökbeteenden som praktiseras (Yeo 2005, s. 27). Dock är detta inget som fullt ut tycks ha praktiserats inom ramarna för LEADERS, utan information om användarbeteenden insamlat från systemens loggar presenteras snarare som en framtida möjlighet för att komma åt de mest avlägsna användarsegmenten, det vill säga de grupper som uteslutande tar del av arkivens resurser över internet (Sexton et al. 2004, s. 47).

En användarstudie som ställer standarder och elektroniska dokumenthanteringsystem mot varandra redogör Pauline Singh, Jane E. Klobas och Karen Anderson för i artikeln "Information Seeking Behaviour of Electronic Records Management Systems (ERMS) Users" (2007). I sin studie av fyra australiensiska verksamheter som alla

använder sig av olika elektroniska dokumenthanteringssystem har de kartlagt användarbeteenden för att undersöka om de sätt som handlingar hanteras i systemen överensstämmer med användarnas beteendemönster (det vill säga på vilket sätt sökningarna går till och hur användarna erhåller information). Författarna har intresserat sig för hur standarder, i detta fall den internationella standarden för dokumenthantering (ISO 15489), överensstämmer med hur användare söker information i dokumenthanteringssystemen. Motsvaras sökbeteenden, eller underlättar systemet för de yrkesverksamma inom dokumenthantering att utföra sina arbetsuppgifter medan det hindrar andra användare inom organisationen att registrera sitt arbete och söka/finna information (Singh, Klobas, Anderson 2007, s. 136)? Efter att ha jämfört beteendemönster med hur handlingarna hanteras i dokumenthanteringssystemen konstaterar författarna bland annat att flera faktorer, såsom utbildning (i dokumenthanteringssystemen), tid, arbetsuppgifter och det individuella sätt man söker information på, påverkar ens användarbeteende, samt att vissa sökredskap (till exempel direkt sökning på specifik metadata) användes i betydligt större utsträckning än andra (exempelvis att använda sig av tesaurus).

3.2. Arkivarbete i förändring

Den digitala utvecklingen och dess påverkan på arkivarbetet har uppmärksammats i ett antal artiklar och studier. Eftersom denna uppsats syftar till att undersöka användaranpassning i elektroniska arkivsystem, däribland hur arkivarier eller arkivpersonal administrerar och återsöker information, är det relevant att ge en ingång till publikationer som behandlar arkivarbetets förändrande roll, utvecklingen från att främst tillhandahålla pappershandlingar till att arbeta mer med digitala informationstyper.

Anders L Johansson (2002) skriver om behovet av att hitta nya metodologiska sätt att förklara arkivarbetet på i ett växande informationssamhälle. Johansson uppmärksammar det synsätt som ofta får ligga till grund för modern mjuk- och hårdvaruutveckling, med andra ord den informationsteknik som digital arkivbildning måste ta hänsyn till: den iterativa systemutvecklingen. Iterativ systemutveckling delar upp utvecklingen i delprocesser eller upprepningar (iterationer) för att på ett dynamiskt och flexibelt sätt kunna tillgodose slutanvändarnas olika krav, vilket därmed skiljer den från en mer linjär systemutveckling (Johansson 2002, s. 12). Johansson påpekar att arkivarbetet måste börja ta hänsyn till detta sätt att arbeta och anamma en mer proaktiv roll gentemot den information som ska arkiveras. Arkivarieyrket kommer enligt Johansson alltmer att handla om styrning och strategi, rollen *utförare* kommer att övergå till att bli *beställare*, vilket också medför krav på att skapa nya teorier som arbetet kan böttna i (Ibid. s. 18).

En artikel som också påpekar behovet av ett uppdaterat synsätt på det nya arkivarbetet går att finna i "Digital Curation/Digital Archiving: A View from the National Archives of Australia" (Cunningham 2009). Med erfarenheter från det australiensiska nationalarkivets arbete med e-arkiv skriver Adrian Cunningham (2009) om hur övergången mot det digitala ibland präglas av begreppsförvirringar. Främst lyfter han fram att det som bör benämnas som "digital curation", det kontinuerliga arbetet med att upprätthålla tillgången till och bevarandet av digitala dokument lite slarvigt ofta får kallas "digital archiving", vilket bara är en av flera

delar av arbetet (Cunningham 2009, s. 531). Cunningham menar att begreppsförvirringar som dessa gör att e-arkiv har en tendens att göras synonymt med digitalt anpassade lösningar för bibliotek och museer, på ett sätt också digitala *arkiv* men där en noggrann och omfattande hantering av det material som tillhandahålls inte alltid är lika nödvändig.

Mari Runardotters studie av arkivariens nya roll återges i artikeln "Information Technology, Archives and Archivists: and Long-term Digital Preservation" (2007a). Artikeln utgör en bilaga till hennes licentiatavhandling, *Information Technology, Archives and Archivists: An Interacting Trinity for Long-term Digital Preservation* (2007b), som redogör för arkivariens nuvarande situation och hur denna har påverkats och förändrats av teknologi och digital information. Runardotter har bland annat genom deltagande observationer, workshops och intervjuer med fokusgrupper lyckats urskilja återkommande teman i arkivariernas diskussioner rörande deras yrkesroll, dess nuvarande status och utmaningar, inom offentlig sektor. Utvecklingen mot e-förvaltning och införandet av e-arkiv har fört med sig nya arbetsuppgifter och rutiner, vilket innebär högre ställda större krav på de yrkesverksamma. Den övergripande oro som uttrycktes av samtliga informanter i hennes studie rörde problematiken kring digitalt bevarande. Den ständigt ökande mängden information för med sig en osäkerhet hos arkivarierna gällande hur denna ska bevaras, kortsiktigt såväl som långsiktigt. Faktumet att det vanligtvis finns få riktlinjer för detta inom organisationen gör att det skapas en tvetydighet kring var ansvaret ligger, och då arkivfrågor sällan är prioriterade är det lätt att arkivarier upplever att ett outtalat ansvar läggs på dem.

This is rooted in the fact that archivists should not only use IT as working tools, but should also preserve and maintain information existing in this technology with which they are not comfortable.

Runardotter, 2007a, s. 34

Runardotter uppfattade under sin studie en tydlig brist i kommunikationen mellan arkivarier, it-personal och registratorer. Arkivarierna fick inte medverka vid planeringsstadiet av olika it-lösningar och blev inte heller tillfrågade när it-system skulle köpas in (Runardotter 2007a, s. 27). Det rådde en konsensus bland arkivarierna kring att många system kunde ha bättre funktioner och skapats utifrån ett tydligare arkivperspektiv, samt att vissa till och med försvårade arbetet när det istället borde ha fört med sig lösningar och funktioner som underlättade. Vad som behövs är ett system som är utvecklat med större inblandning av arkivarier, och som kan fungera tillsammans med användarna (det vill säga arkivarier och medborgare) i en miljö som är i ständig förändring såväl tekniskt som organisatoriskt (Ibid. s. 25). Runardotter menar att införandet av it även har inneburit en minskning av hänsyn till lagar och förordningar (Ibid. s. 31). Vad som skulle kunna lösa de flesta problemen, samt det överhängande frågetecknet kring långtidsbevarande, är bättre kommunikation och närmare samarbeten mellan arkivarier, it-personal, administratörer, ledning och juridisk expertis. Arkivarier måste öka sin it-kompetens och få utbildning i bland annat systemutveckling, medan övrig personal måste få mer kunskap och ha mer insyn i arkivfrågor och den lagstiftning som reglerar arkivhantering (Ibid. s. 34).

Runardotter (2007a) beskriver hur it har ersatt det fysiska arkivet, och hur detta har gjort att arkiven är mindre beroende av plats, tid, system och format. Detta har medfört en förskjutning i yrkesrollen, från att vara väktare av det samhälleliga minnet till att istället ha mer förankring i den pågående hanteringen av dokument, och i så stor mån som möjligt underlätta för medborgarna att få tillgång till de handlingar som återfinns i de digitala arkiven. Liknande resonemang, att arkivet som institution bör breddas från att endast fungera som en minnesinstitution till att vara en aktiv del av samhället dit medborgarna har tillträde, för Runardotter tillsammans med bland andra Jörgen Nilsson i artikeln "The Information Life Cycle: Issues in Long-term Digital Preservation" (2006). De menar att arkivarierollen därför bör ändras från att vara en "keeper" till att bli en "facilitator" (Runardotter et al. 2006, s. 22).

Kopplingen mellan arkivarieprofessionen och *records management* har på senare år blivit allt mer tydlig, då det finns ett nära samband mellan registrering och arkivering. Riksarkivet formulerar det som att det i båda fallen handlar om "att klassificera och förse handlingarna med metadata för att möjliggöra organisation, sökbarhet och återanvändning av informationen i sitt sammanhang" (Riksarkivet 2011, s. 12). Internationellt sett ser det dock annorlunda ut. Steve Bailey (2007) skriver utifrån ett brittiskt perspektiv om hur klyftan mellan de två yrkesinriktningarna tycks öka, något som han anser som negativt. Han vill istället påvisa att de två professionerna har mycket gemensamt och att de kan dra nytta av varandra, och menar att de principer som arkivteorin bygger på har för honom, i egenskap av records manager, varit ovärderliga i arbetet med de utmaningar som elektronisk records management och digitalt bevarande bär med sig (Bailey 2007, s. 120). Den traditionella uppfattningen att arkivariéer respektive records managers hanterar handlingar som befinner sig i olika stadier av en handlings livscykel anser Bailey inte stämmer överrens med verkligheten när det kommer till digital information. Vidare menar han, i likhet med Runardotter, att arkivariéer och records managers måste ha ett närmare samarbete med exempelvis it-utvecklare och andra inom den organisation man arbetar, för att undvika att professionen blir missförstådd inom den egna organisationen (Bailey 2007, ss. 120-123).

There is no point the archivist waiting 10 years for the electronic record to permeate its way through the life-cycle before considering its preservation. By then it will be too late. It is just as important for the archivist to be dealing with content creators, system designers and process managers as it is for the records manager to be aware of the principles of archival theory and their implications for the management of digital material.

Bailey, 2007, s. 121

Runardotter talar om en större arkivmedvetenhet, och att arkivariéer måste fokusera på tillgänglighet. Användaren måste återigen sättas i centrum och bistås med hjälpmedel så att arkiven kan användas på bästa sätt (Runardotter 2007a, s. 25). Samma frågor, men kopplat till mer traditionella arkivinstitutioner, tar Elizabeth Yakel och Deborah A. Torres upp i artikeln "AI: Archival Intelligence and User Expertise" (2003), där de undersöker huruvida det finns särskilda utmärkande drag som skiljer nya från erfarna användare av arkiv och primärkällor. De gör detta utifrån begreppet *archival intelligence*, som de definierar som forskarens/användarens:

[...] knowledge of archival principles, practices, and institutions, such as the reasons underlying archival rules and procedures, how to develop search strategies to explore research questions, and an understanding of the relationship between primary sources and their surrogates.

Yakel & Torres, 2003, s. 52

Författarna menar att det, förutom arkivintelligens, finns ytterligare två olika sorters kunskap som krävs för att kunna använda sig av arkiv och primärkällor på bästa och mest effektiva sätt; *domain (subject) knowledge* (det vill säga kunskap om det egna forskarområdet) och *artifactual literacy* (förmågan att tolka dokument och bedöma huruvida de har något värde som bevis) (Ibid.). De menar att användarstudier ofta har fokuserat på forskarnas införlivade förväntningar, deras beteenden eller hur de använder sig av primärkällor, men att arkivarier aldrig har definierat vilka egenskaper som kännetecknar en van användare av arkiv. Genom att intervjua mer eller mindre vana användare av arkiv och primärkällor för att ringa in olika nivåer av arkivintelligens uppmärksammar författarna tre framträdande dimensioner: kännedom av arkivpraxis, strategier för att minska osäkerhet och tvetydighet samt tankemässiga färdigheter (förmågan att förstå kopplingen mellan representationer av till exempel dokument och det faktiska dokumentet) (Ibid. s. 54). Intervjuerna visade bland annat hur stor roll terminologin spelade (ett flertal användare var inte bekanta med begrepp som exempelvis "sökredskap"), hur användarnas söktaktik och förberedelser var avgörande och hur arkivariens bemötande påverkade sökresultatet och i förlängningen användarens intryck av arkivet som informationskälla. Författarna konstaterar att yrkesverksamma inom arkivarieprofessionen bättre måste utnyttja sin expertis i hur de undervisar användare i arkivanvändning, och skapa en mer övergripande förståelse för hur arkiv fungerar i allmänhet, snarare än hur man hittar information i just det arkiv som råkar vara ens arbetsplats.

3.3. OAIS-modellen

OAIS (Open Archival Information System) har utvecklats inom den amerikanska rymdforskningen och är en referensmodell för e-arkiv. Modellen beskriver ett e-arkivs komponenter, intressenter och deras relationer till varandra, samt hur information ska bevaras och beskrivas. OAIS har fått stor internationell spridning och bidragit till hur e-arkiv har implementerats inom vitt skilda organisationer och verksamheter, till exempel har den använts i varierande utsträckning av alla tre av denna uppsats studieobjekt. Modellens koppling till e-arkivens användare har behandlats inom ett antal vetenskapliga studier och publikationer av mer informerande karaktär. I denna uppsats kommer vi främst ta fasta på OAIS-modellens olika funktionsområden för att därifrån kunna se vilka förutsättningar för användning som kan skapas inom en e-arkivlösning.

Ett antal texter som snarare beskriver än studerar OAIS finns att hitta inom det arkivvetenskapliga fältet. Till exempel har Lars Hansen (2003) från Riksförsäkringsverket publicerat en artikel vid namn "Digitala arkiv kräver en enhetlig dokumenthanteringsprocess (OAIS)" som beskriver referensmodellen och argumenterar för dess förtjänster när ett e-arkiv ska implementeras i en verksamhet. Ytterligare information som ger en beskrivande ingång till OAIS går till exempel att finna i "The Open Archival Information System Reference Model: Introductory Guide" (Lavoie 2004) eller i *Reference Model for an Open Archival Information*

System (OAIS) (CCSDS 2012), som är en publikation som förmedlar officiella rekommendationer för hur modellen kan tillämpas i praktiken.

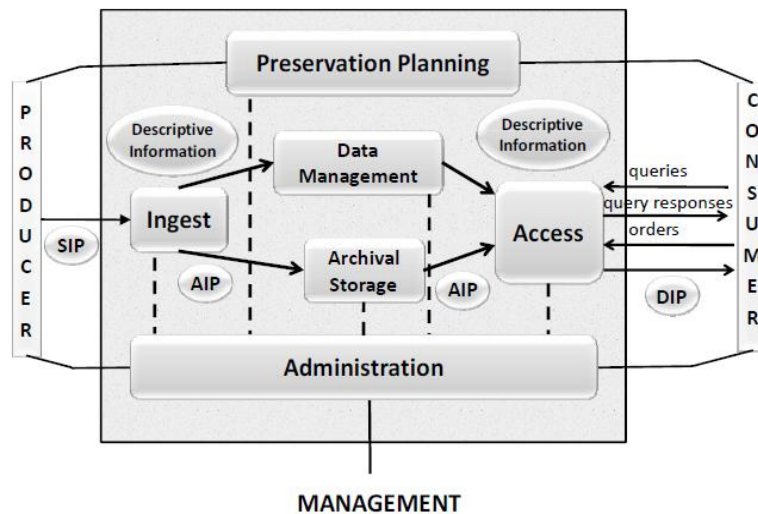


Fig. 1. En version av OAIS-modellen som visar e-arkivets olika funktioner (CCSDS 2012, s. 4-1).

OAIS-modellens förhållande till e-arkivets funktioner behandlas ur ett antal aspekter i antologin *E-arkivera rätt* (Askegren red. 2009), en antologi som rör sig i gränslandet mellan att vara en handbok och en lärobok och därmed både riktar sig till de som arbetar med e-arkiv och studerar dem. Hanna Johansson (2009) skriver om rollerna som utgör grundförutsättningarna för arkivets existens och funktion: *producent* (som skapar information), *konsument* (som utgör behovet av information) och *ledning* (förutsättningen för strukturerad arkivering). *Omgivningen* ringar in dessa tre gruppers relationer till varandra och till e-arkivet, vilket således bestämmer hur systemet fungerar och huruvida behoven uppfylls eller inte (Johansson 2009, s. 40). Johansson menar att alla tre roller är betydelsefulla för arkivets funktion och utformning, men att konsumentens krav väger särskilt tungt eftersom detta utgör det huvudsakliga motivet till arkiverandet av information (2009, s. 41). Informationen har enligt modellen tre olika former utifrån var i systemet den befinner sig i. *SIP* (*Submission Information Package*) kallas det informationspaket som producenten levererar till e-arkivet. När informationen är arkiverad och lagras inne i systemet går den under begreppet *AIP* (*Archival Information Package*). *DIP* (*Dissemination Information Package*) kallas informationspaketet då det hämtas från arkivet och överlämnas till konsumenten. Elisabeth Ivarsson (2009) skriver i samma antologi om modellens *administration*, dess roll och funktion och det dagliga driftarbete som inte sällan utförs av en it-arkivarie. I sin text betonar Ivarsson att driftarbetet inte enbart är tekniskt orienterat. Det bör till exempel ligga på administrationens ansvar att värdera och finna lösningar för andra rollers (producenter och konsumenters) eventuella behovs- eller intressekonflikter. Administrationen kan ibland också fungera som en sorts medlare i det praktiska utförandet (Ivarsson 2009, s. 143).

Jaqueline Spence (2006) skriver i en artikel inom informationsvetenskap om hur OAIS kan användas av små företag och organisationer, organisationer som inte har behov av att sprida den arkiverade information till en stor grupp användare. Spence påpekar att nationalbiblioteket i Australien räknat ut att det krävs sju gånger så

mycket arbete för dem att arkivera enligt OAIS-modellen än det tar att arkivera papper manuellt, och frågar sig därför hur OAIS-modellen kan vara ett rimligt ekonomiskt alternativ för en betydligt mindre organisation som inte ser på bevarandet av information som sin huvudsyssla (Spence 2006, s. 515). Spence menar att lösningen är att gradera behoven och därifrån se på implementerandet som en större process uppdelad i mindre upprepbara processer, det iterativa synsätt som nämndes tidigare i detta avsnitt (Ibid, s. 516). Genom att skapa en förenklad version av OAIS, ett så kallat OAIS-SIMPLEX, kan den mångsidiga modellen appliceras även på organisationer med begränsade behov. Organisationer kan enligt Spencer med fördel välja att lägga resurser på utvalda delar av modellens funktioner, med andra ord: modellen ska i första hand brukas utifrån organisationens intressen snarare än modellens utformning.

Magisteruppsatsen *OAIS i praktiken - En studie av OAIS-användning vid skapandet av ett digitalt arkiv* (Brissman & Carlzon 2006), hemmahör inte heller i arkivvetenskapen utan är skriven inom ämnet informatik. Denna redogör för en studie av hur OAIS-modellen använts inom REDA-projektet (REgionalt Digitalt Arkiv), ett samarbete mellan sex arkiv i Sverige som syftade till att ta fram en fungerande modell för digital långtidsbevaring. Karin Brissman och David Carlzon (2006) har ett avsnitt om tillgängliggörande och hur modellen har använts inom REDA i förhållande till de tilltänkta konsumenterna. De ser till exempel att detta var en fråga som inte kunde hanteras särskilt ingående eftersom e-arkivets "designated community" (det system eller det gränssnitt som avsågs utgöra den tänkta målgruppens ingång till arkivet) ännu inte var klart och kunde tas i beaktande. Dock framhålls det att frågan om inbyggda säkerhets- och begränsningsåtgärder i åtkomsten ansågs vara särskilt betydelsefullt då e-arkivets material förväntades tillgängliggöras online (Brissman & Carlzon 2006, ss. 53f).

3.4. Övrig forskning kring e-tjänster

Utifrån denna uppsats intresseområde är det relevant att i någon mån också beröra studier som mer renodlat undersöker e-tjänster, samlingsnamnet på de publika tjänster som det sätts stor tilltro till i strävan efter en effektiv kommunikation mellan förvaltningar och medborgare. I ett forskningsprojekt som organiserades inom Vinnova, den svenska myndighet som syftar till att främja innovation och hållbar utveckling, har till exempel 335 svenska e-tjänster riktade till medborgare och företag analyserats utifrån ett antal olika perspektiv. Det kvantitativt insamlade materialet visade bland annat hur 27 procent av e-tjänsterna var av informativ karaktär riktad till en allmän publik och att 24 procent gjorde det möjligt att kommunicera med den enskilda förvaltning som upprättat den, att dessa därmed var så att säga "performative" (Albinsson, Forsgren, Lind & Salomonsson 2006, s. 9). Slutsatser som dras från insamlade resultat visar hur ett tydligt användarperspektiv är genomgående hos merparten av e-tjänsterna. Författarna ser dock vissa begränsningar i att de användarperspektiv som lokaliserats uteslutande utgår från en eller flera tjänster knutna till *en* förvaltning. Författarna menar att detta är en begränsning på så vis att användarperspektivet därmed till viss del fortfarande utgår från en förvaltnings ärendeslag, istället från användarnas verkliga, potentiellt förvaltningsöverskridande, behov (s. 20).

I nyss nämnda artikel används en modell som kallas e-Diamond för att utvärdera på vilket sätt e-tjänster uppfyller krav på effektivitet och interaktion. Modellen kan ses som ett alternativ till den mognadsmodell som är indelad i fyra steg som traditionellt har använts för att mäta hur välutvecklade e-tjänster är, och hur långt i processen mot e-förvaltning en förvaltning har kommit.⁸ Den alternativa modellen e-Diamond förklaras vidare i artikeln ”Categories of Public e-Services: an Inquiry Based on the e-Diamond Model” (Lind & Goldkuhl 2008) och där kritiserar författarna också den vedertagna fyrstegsmodellen för att den ger en alltför entydig bild av vad som definierar mognad och för att den inte diskuterar huruvida det alltid är eftersträvänsvärt att nå nästa steg (s. 3). Kortfattat består istället e-Diamond av en diamantliknande, oktagonformad modell indelad i ett antal fårtbitsliknande fält. Diamantens hörn symboliserar olika polariserade valmöjligheter, till exempel om e-tjänsten är performativ och informativ, och genom att göra dessa val markeras fält i diamanten som förtäljer e-tjänstens karaktär. Sammantaget kan metoden återge en komplex bild av en e-tjänst, men då modellen utgår från samma förutbestämda alternativ skapar den ändå möjligheter att jämföra olika e-tjänster med varandra. E-Diamond bör enligt författarna inte minst ses som ett instrument för att undersöka hur e-tjänster kombinerar olika karaktärsdrag för att möta de särpräglade behov som finns hos förvaltningarna själva eller bland de medborgare som förväntas använda dem, eftersom diamanten kan erbjuda en bild av utvecklingen av e-tjänster som är rik på nyanser (s. 7).

⁸ Denna fyrstegsmodell för mognad har tidigare uppmärksammats i avsnittet för Bakgrund: 2.2.3, s. 13.

4. Teori

I vår studie av hur tre e-arkiv har implementerats och hur de tekniska och praktiska lösningarna förhåller sig till användarna har vi valt att tillämpa verksamhetsteorins perspektiv. Vi menar att teorin är ett lämpligt analysinstrument för att undersöka och problematisera e-arkivanvändandets förutsättningar och hur olika behov har kommit att bemötas i de förutsättningar som utvecklats.

4.1. Verksamhetsteorins ursprung

Verksamhetsteorin har sina rötter i den sovjetiska psykologiforskningen. Lev S Vygotskij (1896-1934) arbete anses utgöra teorins huvudsakliga grund, även om han själv aldrig använde begreppet verksamhet på det sätt som det har kommit att användas efter hans död (Knutagård 2003, s. 25). I sin banbrytande forskning talade han istället om kulturhistorisk dialektisk teori. Vygotskij såg människan som en varelse, ett subjekt, som mer eller mindre aktivt skapar och använder tecken eller redskap för att förstå och orientera sig i samhället. Kulturellt laddade på så vis att de tecken eller redskap som människor brukar påverkar och påverkas av samhälleliga kontexter. Med detta menade han till exempel att fysiska redskap, utöver sitt huvudsakliga användningsområde, också överför kunskap mellan människor. Vygotskij verkade i en tid då den samtida psykologiforskningen var centrerad kring relationen stimuli-respons, där människan framställs som relativt passiv. Vygotskij tog istället fasta på det aktiva genom att betona *artefakten*, tinget som ger människan möjligheter att kontrollera sin utveckling, ett perspektiv som förutsätter arbetsdelning⁹ och kommunikation. Relationen mellan en handlande människa och ett objekt i hennes omgivning är i ett kulturellt utvecklat samhälle därför alltid förmedlad med hjälp av kulturella medel, verktyg och symboler (Knutagård 2003, ss. 63f). Relationen formuleras vanligen genom följande modell:

⁹ Med detta menas uppdelning av arbete, där varje enskild del utförs av en eller flera enskilda personer. Arbetsdelning är ett centralt begrepp inom marxismen, och en tanke som Vygotskij övertog i uppbyggnaden av sin teori.

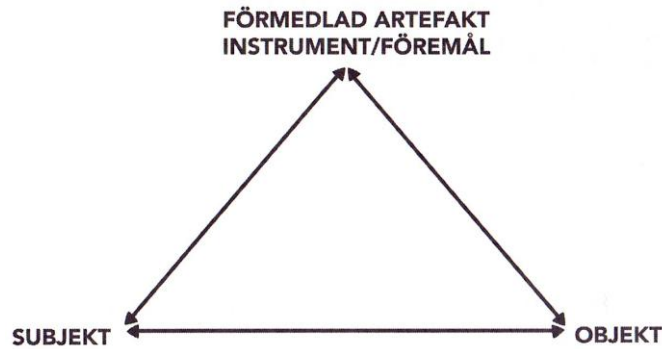


Fig. 2. Vygotskij's modell över förmedlad handling (Knutagård 2003, s. 64).

Det verktyg som Vygotskij främst studerade var språket. I den forskning som redovisas i boken *Tänkande och språk* (Vygotskij 2001) lägger Vygotskij stor vikt vid att reda ut hur tänkandet förhåller sig till det talade ordet, ett förhållande där inte minst språket presenteras som ett redskap som både uttrycker och påverkar människans tankeprocesser:

Språkets struktur är inte alls en enkel återspeglning av tankens struktur. Därför kan språket inte påklädas tanken som en färdigklädd klänning. Språket tjänar inte som ett uttryck för en färdig tanke. En tanke som förvandlas till språk omkonstrueras och ändrar form. Tankarna uttrycks inte i orden, utan fullbordas i dem.

Vygotskij, 2001, s. 406

Leif Strandberg (2006) menar att en av Vygotskij's stora gärningar ligger i hur han utvecklade ett synsätt som "inte längre stirrar in i den enskilda individens huvud utan hellre beaktar de *aktiviteter* som sker *mellan* huvuden, det vill säga, vad människor faktiskt gör tillsammans" (s. 10). Vygotskij's teorier har bland annat kommit att används inom samhälls- och beteendevetenskaplig forskning, i synnerhet inom pedagogiken. Dessa forskningsområden tar fäste i de ursprungliga teorierna eller utvecklade tillämpningar, till exempel genom den teoriram som kommit att kallas för verksamhetsteori.

4.2. Verksamhetsteorin och centrala begrepp

Jan Knutagård (2003) påpekar att även om Vygotskij är en av verksamhetsteorins portalfigurer har han inte "patent" på den (s. 40). Han kan inte liknas vid vad exempelvis Sigmund Freud är för psykoanalysen. Verksamhetsteorin vilar istället på några filosofiska antaganden om en människosyn och är därifrån mer öppen för forskning och förändring. Kortfattat kan den sammanfattas som "ett försök att systematisera förståelsen av mänskliga handlingars situerade natur och beskriva dem som delar av kontinuerliga sociala praktiker i samhället" (Säljö 2000, s. 137). Utgångspunkten är främst spänningsfältet mellan individen och samhället, där människan ses som ett subjekt vars behov, känslor etcetera uppstår genom de kollektiva och samhälleliga verksamheter hon är inblandad i. Samhället är en del av individen samtidigt som språket är det medel som individen i sin tur socialiseras

genom, vilket har lett till att begrepp som *internalisering* och *socialisering* blivit centrala inom teorin (Knutagård 2003, ss. 44f).

Det ramverk som kommit att bli centralt för verksamhetsteorins bildades genom att Aleksej N Leontiev (1903-1979), elev till och sedermera kollega med Vygotskij, byggde vidare på Vygotskijs forskning. Leontiev utvecklade Vygotskijs tankar kring relationen subjekt och förmedlande artefakt samt objekt genom att beskriva det som att redskapen förmedlar verksamheten som inte bara förbinder människan med tingens värld utan även med andra människor. Genom detta läggs mer fokus på den komplexa relationen mellan individen och omgivningen (Knutagård 2003, s. 143). Utvecklandet av tanken kring arbetsdelning grundades i ett särskiljande, en nivåskillnad, mellan *verksamhet*¹⁰, *handling* och *funktion*.

Verksamhet (eller verksamhetssystem¹¹) är ett av teorins grundbegrepp och avser en i samhället historiskt utvecklad aktivitet, med egna traditioner och kunskaper, som ständigt återskapas genom sociala praktiker. Exempel på dessa är institutioner såsom skola, rättsväsende och sjukvård, funktioner som bibliotekarien, byggnadsarbetaren eller forskaren eller aktiviteter såsom träning eller turism. Verksamheterna har olika uppgifter i samhället och arbetar därmed efter i viss mån olika logik. De är relativt stabila, men genomgår trots det förändringar och innehåller konflikter och spänningar (Säljö 2000, s. 138). Begreppet handlar således om någonting mellan arbete och aktivitet, ett slags processtänkande. Verksamhetstanken har varit central inom flera filosofiska riktningar, inte bara i Vygotskijs teoribildning. Immanuel Kant (1724-1804) menade att kunskap uppstår under människans verksamhetsprocess, medan Georg W.F. Hegel (1770-1831) beskrev världen som i en oavbruten rörelse, förändring och utveckling, i vilken mänskliga verksamheter uppstår som också formar människan. Karl Marx (1818-1883) gjorde den materiella karaktären av verksamhetsbegreppet till en utgångspunkt i sin teori, där han ansåg människan vara ett aktivt väsen som är med och skapar och förändrar de förhållanden hon lever under och genom arbete formar sitt liv. Marx betonade därigenom det ömsesidiga förhållandet mellan samhälle och individ, där kommunikation är nödvändig, och att en verksamhet även är riktad mot ett föremål som i sin tur påverkar verksamheten. Ovanstående tankegångar har samtliga på ett eller annat sätt upprepats inom verksamhetsteorin (Knutagård 2003, ss. 23ff). En gemensam punkt som för tankegångarna samman, och som återpeglar sig tydligt i verksamhetsteorin, ligger i hur verksamheten i sig problematiserar uppfattningar som säger att subjekt och objekt är två ytterligheter med separerade karaktärsdrag opåverkade av varandra. Verksamhetsteorin menar alltså att relationen subjekt-objekt sätts i samspel genom de verksamheter som utförs (Lektorsky 1999, s. 67). Subjektet och hennes beteende påverkas alltså i verksamheten av den kunskap som tecken och verktyg förmedlar, en kunskapsförmedling som dock alltid är beroende av situationen och andra sociokulturella faktorer och därför är föränderlig (Dix 2004, s. 729).

¹⁰ Inom verksamhetsteorin används ofta flera olika begrepp för att förklara samma företeelse. Vi har exempelvis valt att använda begreppet *verksamhet*, men i akademiska texter som behandlar teorin stöter man även på begrepp som *aktivitet* eller *verksamhetssystem* som alla har samma betydelse.

¹¹ Icke att förväxlas med de förvaltningarnas verksamhetssystem i form av it-system som vi omnämner i uppsatsens senare delar (fallstudier, analys och diskussion).

Handling utgör en undernivå till verksamhet och utförs av den enskilda människan eller en grupp människor som drivs av ett mål. Det är delvis genom handlingarna som verksamheter återskapas. De handlingar som utförs följer dock inte alltid samma logik och skiljer sig därmed ofta åt verksamheterna emellan. Något som är lämpligt, rationellt och funktionellt inom en verksamhet behöver inte nödvändigtvis vara det i en annan (Säljö 2000, s. 139).

Längst ned i hierarkin finns *funktion* (eller operation) som är den aktivitet på mikronivå som individen utför för att kunna genomföra sina handlingar. Funktioner utförs rutinmässigt och kan på sikt automatiseras och utföras utan att de ägnas någon större uppmärksamhet (Ibid.) Funktioner kan även övertas av maskiner och därmed avlägsnas från människans handlande, till exempel den automatiska växellådan i en bil (Knutagård 2003, s. 144). Slutsatsen blir att verksamheter inte ska uppfattas som abstrakta företeelser och opåverkbara strukturer, utan att de i grundläggande mening är en produkt av människors kollektiva handlingar (Säljö 2000, s. 139).

4.3. Den skandinaviska skolan

Den sovjetiska teoriramen, som var föga känd utanför landets gränser, togs på 1980-talet upp av skandinaviska forskare. Yrjö Engeström (finsk professor i utbildningspsykologi) blev en av förgrundsgestalterna och i sin avhandling *Learning by expanding: an activity-theoretical approach to developmental research* (1987) utvecklade han Vygotskij och Leontievs koncept kring artefaktförmedlad och objektorienterad handling. Utgångspunkten är att människan lever i en både materiell och idémässig värld, hon reagerar på sin omgivning inte enbart med biologiskt medfödda reflexer, utan hennes reflexiva reaktion medieras av kulturella föremål, såväl materiella som språkliga och intellektuella. Människan kan därmed inte förstås utan dessa, inte heller kan samhället förstås utan människors medverkan genom skapandet och användandet av dessa (Knutagård 2003, s. 141 och Säljö 2005, ss. 28f). Utifrån de ryska forskarnas resultat skapade Engeström en ny analysmodell, där Vygotskijs ursprungliga modell av förmedlande handling utgör den övre delen.

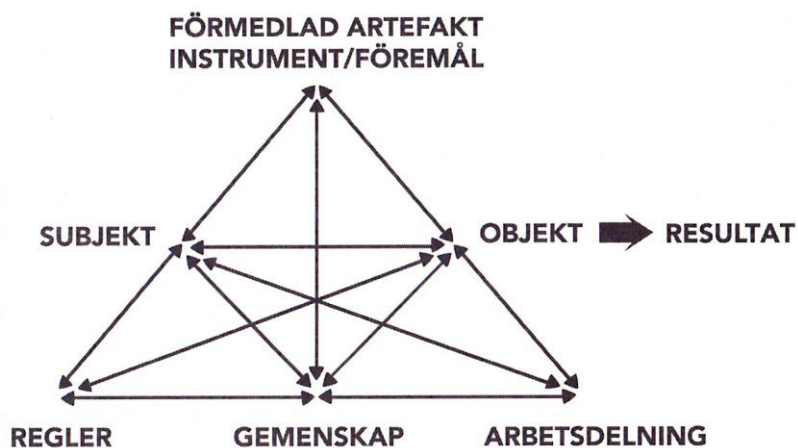


Fig. 3. Engeströms struktur av ett mänskligt verksamhetssystem (Knutagård 2003, s. 145).

Knutagård redogör i *Introduktion till verksamhetsteori* (2003, ss. 145f) för analysmodellens olika beståndsdelar eller "knutar". Med *subjekt* menas den individ eller gruppen av individer som utför aktiviteten i verksamhetssystemet och vars verksamhet utgör utgångspunkten för analysen (samma individ/individer kan utgöra objektet i ett annat sammanhang). *Objektet* utgör det som individen/gruppen av individers verksamhet är riktad mot (själva syftet med verksamheten). Objektet är enligt denna analysmodell ett råmaterial, ett problemområde, som ska formas och förändras till ett *resultat*. (Utgörs objektet av en annan människa kan det antingen anses som subjekt, eller anses vara ett behovsobjekt för en annan människas handlingar). *Förmedlad artefakt/instrument/föremål* är de fysiska och symboliska verktyg eller tecken (såväl interna som externa) som subjektet tar hjälp av och som medierar den forande processen, eftersom människan aldrig upplever världen eller interagerar med andra individer på ett direkt sätt. *Gemenskapen* består av flera individer och/eller grupper av individer som delar samma allmänna objekt. Då dessa individer är medvetna om att de tillhör just den gruppen eller gemenskapen, föreställer de sig den således själv som skild från andra grupper. *Arbetsdelning* är gemenskapens horisontella uppdelning av uppgifter medlemmarna emellan, samt den vertikala uppdelningen av makt och status (verksamhetens hierarkiska struktur). *Regler* utgör de konventioner, riktlinjer och normer (explicita och implicita) som reglerar handlingar och interaktioner inom verksamheten.

Engeström menar att denna analysmodell kan användas på vilken verksamhet som helst: en enskild individ, en organisation eller ett samhälle. Man måste dock se verksamheten som en helhet, det vill säga det går inte att endast studera enskilda samband mellan två eller flera beståndsdelar. Han menar vidare att det är viktigt att se verksamheten som ett uttryck för ett flertal åsikter, samt att man bör ha i åtanke att verksamheten är i en ständig process, vilket gör att dess uppgifter och regler blir förnyade, omdefinierade och omtolkade. Genom detta sker en intressant rörelse mellan verksamhetens "knutar", en process som Engeström kallar "knotworking", vilket exempelvis kan resultera i att det som först är ett objekt kan vid nästa tillfälle förändras till ett instrument för att därefter istället bli en regel. Slutligen existerar verksamheten aldrig för sig själv, utan är alltid i interaktion med omkringliggande verksamheter. Influenser från andra verksamheter kan skapa obalans, motsättningar inom eller mellan olika knutar, vilket enligt Engeström är en förutsättning för verksamhetens utveckling (Ibid. ss. 146f). Det är i första hand Engeströms modell som vi kommer att inspireras av i analysavsnittet, när vi undersöker vilka förutsättningar för användning som skapats i studerade e-arkiv.

4.4. Verksamhetsteorin i praktiken

Verksamhetsteorins betoning på den aktiva människan har som tidigare nämnts blivit populär inom det samhällsliga och beteendevetenskapliga fältet. Genom att den inte ses som en färdig förklaringsmodell för *varför* människor handlar som de gör, utan främst fungerar som ett ramverk att använda sig av som förklarar *hur* människan agerar inom ett visst sammanhang, har den också visat sig vara användbar i exempelvis arbetsplatsstudier och i studier av datoranvändning.

Nämnda Yrjö Engeström var till exempel med och startade ett forskningscenter i Helsingfors 1997 som kommit att forska på arbete och arbetsplatsrelaterade områden utifrån teorins ramverk (Knutagård 2003, s. 158). Exempel på denna forskning går att hitta i Engeströms bok *Developmental work research: expanding activity theory in practice* (2005)¹². I ett kapitel är hans utgångspunkt *experten* och hur dennes kunskapsnivå alltsomoftast beskrivs som något *högre* än andras. Engeström vill snarare beskriva expertis som något horisontellt, multidimensionellt och gör detta genom att i fallstudier studera arbete i tre olika miljöer: ett social- och sjukvårdscenter, en grundskola och en fabrik som tillverkar båthytter, badrum och hotellrum (2005, s. 217). Utifrån sina studier menar Engeström bland annat att det utifrån verksamhetsteorins synsätt går att starkt ifrågasätta bilden av traditionell expertis eftersom det i någon mån förutsätter att arbetsområdet (sammanhanget) där kunskapen processeras inte nämnbart förändras. Istället förklarar han experten som någon med förmåga att ta flera sammanhang i beaktande ("polycontextuality"), alltså en person som kan tillägna sig de rätta resurserna, eller verktygen, vid det rätta tillfället (s. 238).

Verksamhetsteorin har även fått genomslag och utvecklats vidare inom studier av it och dess användare. *Människa-datorinteraktion* (HCI, Human-Computer Interaction) har forskningsområdet ofta kallats och härstammar från verksamhetsteorins grundsyn på så sätt att den inte enbart fokuserar på den enskilda relationen mellan it-system och användare, utan att interaktionens specifika kontext även betonas (Broberg 2006, s. 33). Traditionellt sett har detta teoretiska perspektiv kommit till användning i utvecklandet av användarvänlig mjukvara och de gränssnitt som datoranvändare interagerar med, och kan sägas stå för ett kompletterande perspektiv till den ofta väldigt tekniskt orienterade it-forskningen (Carroll 2002, ss. xxvii-xxxvi). Antropologen Bonnie A. Nardi (1996) understryker kontextens betydelse för HCI-forskningen och menar att verksamhetsteorins betoning på förståelsen av samförståndet mellan människans medvetande och handling är ett viktigt redskap vid utvecklingen av it-system. Systemen ska inte endast vara *användbara* utan måste också vara *användarvänliga* (*usable* kontra *useful*), människor ska därför inte reduceras och buntas ihop till generella konsumenter. Informationsbehandling är därmed något som inte ska utformas på samma sätt för människor som för maskiner. Verksamhetsteorin, som gör stor skillnad på människor och ting, ger därmed utrymme för en mer mänskligt anpassad syn på relationen mellan teknikanvändare och artefakter inom HCI-forskningen (Nardi 1996, ss. 8-13). Utifrån dessa utgångspunkter har Nardi bland annat forskat kring de situerade faktorerna i det språkbruk som präglar den kommunikation som äger rum mellan människa och dator, inte sällan ett specificerat språk och en kontext som till exempel kan jämföras med det språkbruk som äger rum under en rättegång i en rättssal (Nardi 1993, s. 23).

Kari Kuutti (1999) tar ett gemensamt grepp om både arbete och it genom att argumentera för att utvecklingen av it-system på arbetsplatser är synnerligen relevant att studera utifrån verksamhetsteorins ramverk. Kuutti ställer sig kritisk till ett i hans tycke utbrett ortodoxtt sätt att se på informationsteknologins förändrande roll för

¹² Det engelska namnet för verksamhetsteorin är *activity theory*, där begreppet *aktivitet* (*activity*) motsvaras av begreppet *verksamhet*. Aktivitetsteori förekommer ibland som en svensk översättning av begreppet.

arbetsplatser, där personal framställs som passiv och förutsägbar i relation till de it-system som implementerats (1999, s. 371). Kuutti menar att en aktiv bild av personalen och utvecklingen av it-system på arbetsplatser, en process i *rörelse* påverkad av ett specifikt sammanhang, lämpar sig att studeras utifrån verksamhetsteorins ramverk. Detta inte minst med hänsyn till teorins flexibilitet och att den öppnar upp för en tvärvetenskaplig ansats som därigenom både kan anamma det tekniska och det organisatoriska (Ibid. s. 372). Han summerar:

There is a connection between the ongoing transformation of work and the paradigmatic problems in IS [Information Science] research. New approaches must be established in order to master the change, and since activity theory was developed precisely to study individual and social transformation, it is a strong candidate for forming a background for such new approaches.

Kuutti, 1999, s. 373

4.5. Vår tillämpning av verksamhetsteorin

Inspirerade av bland annat hur Kuutti argumenterar för att verksamhetsteorin möjliggör studier av både teknik och människor, menar vi att teorin är relevant med hänvisning till uppsatsens forskningsområde. Genom att studera tre olika e-arkivlösningar och deras användaranpassningar vill vi betona de materiella och interaktiva förutsättningarna konstruerade som former av verktyg för människor att använda. Vi hoppas därigenom kunna lyfta blicken på användandet av e-arkiv till en mer analytisk nivå.

För en mer reflekterande redogörelse för vår tillämpning av teoriramen menar vi att det är relevant att kortfattat redovisa hur Anneli Sundqvist använt teorin i tidigare nämnda arkivvetenskapliga avhandling *Search processes, user behaviour and archival representational systems* (2009). Avhandlingen har till viss del fungerat som en inspiration för vårt val av teori, men det är samtidigt viktigt att påpeka hur vår tillämpning kommit att skilja sig från den på vissa avgörande punkter. Sundqvist menar först och främst att verksamhetsteorin generellt sett är lämplig att applicera på arkiv och deras användare eftersom relationen där emellan kan förklaras som en situerad och medierad interaktion:

The use of and search for records is a highly mediated practice, involving the users interacting with human as well as artefactual intermediaries, undertaken within or as part of a specific social and historical context.

Sundqvist, 2009, s. 48

Huvudsakligen fäster Sundqvist i sin studie fokus på återsökning av arkivmaterial som en praktik, en praktik som kan te sig olika beroende på vem som utför den. Genom att studera arkivanvändare i interaktion med arkivarier och registratorer samt de olika hjälpmedel, till exempel register och förteckningar, som finns till hands lyfter hon fram arkivanvändandet som en aktiv företeelse. Hon menar att detta är ett tämligen obeprövat område inom arkivvetenskapen, där användarna oftare setts som mer passiva (s. ix). Sundqvist betonar i sitt teorival därmed återsökningens sociokulturella kontext:

Activity theory provides the comprehensive analytic framework for the study, identifying the basic units of analysis and their relationship to each other. The search for and use of records is a certain form of social practice, where individuals interact with each other and with artefacts in several instances of mediation to obtain certain outcomes.

Sundqvist, 2009, s. 59

I denna studie ville vi från början också ta fasta på det aktiva arkivanvändandets mer oförutsägbara faktorer. Verksamhetsteorins ramverk har, förutom att det utgör det analysinstrument vi ämnar använda oss av, fungerat som en inspiration till att lyfta fram en potentiellt mer problematiserande bild av e-arkivens användare. I kontakt med det fält vi studerar visade det sig dock tidigt att den ursprungliga tanken om att också studera e-arkivens aktiva användare inte var genomförbart utifrån de kontakter och ramar som våra förutsättningar tillåtit. Att en viss tillämpning av teorin därför har gjorts är viktigt att påpeka. I vår studie hämtar vi inspiration inte minst från Sundqvists syn på arkivanvändandet som en långt mer aktiv och komplex syssla än vad som vanligtvis framkommer i arkivvetenskapen. Men där hon i första hand studerar den aktiva användarens sätt att återsöka, alltså subjektets tillvägagångssätt, har vi i större utsträckning lagt vikt vid att undersöka de strukturella förutsättningar som e-arkivens funktionella områden erbjuder, de *möjligheter* för användning som skapas i tre olika e-arkivlösningar. Med andra ord ett perspektiv där vi tar fasta på själva *verktygen* (för att använda ett inom verksamhetsteorin välkänt begrepp) och de organisatoriska, tekniska eller praktiska omständigheter som konstituerar arkivanvändning. Det unika och situerade, sociala omständigheter och erfarenheter, kan komma till korta genom denna anpassande form. Tillämpningen gör att vi inte fullt ut kan ta fasta på alla de aktiva och kreativa aspekter som till exempel Vygotskij betonar som en viktig del av människans förhållningssätt till sin omvärld (Strandberg 2006, s. 12). Emellertid menar vi att verksamhetsteorin, trots en viss omstöpning, bidrar med ett tillräckligt rikt perspektiv på det empiriska material vi har att förhålla oss till utan att kopplingen mellan teori och empiri för den skull ter sig alltför långsökt.

5. Metod

I detta avsnitt presenteras och diskuteras valet av metod för materialinsamling. Vi redogör för hur urvalsprocessen har gått tillväga och på vilket sätt intervjuformen kommit att utgöra en betydande metod i vår studie. I relation till metoden för materialinsamling förs också en kortare diskussion kring forskningsetiska avväganden.

5.1. Den kvalitativa fallstudien

För att få en djupare insikt i hur e-arkiv anpassats efter organisationers särskilda behov och förutsättningar har vi valt att utgå från den kvalitativa fallstudien som grundläggande metod för materialinsamling, med särskild betoning på intervjuer som angreppssätt. Göran Ahrne och Peter Svensson (2011) anser att samhällets sociala interaktioner och mekanismer ofta passar bättre att fånga in med den kvalitativa forskningsmetoden än den kvantitativa, eftersom metoden lämpar sig för att närstudera just nyanser inom ett bredare område (s. 14). Vi menar att just ett omfattande av nyanserna i våra tre fall, de tre e-arkivlösningarna, och ett i någon mån tänjbart förhållningssätt under materialinsamlingen är att föredra med tanke på uppsatsens frågeställningar.

Runa Patel och Bo Davidson (1991) anser att en av det kvalitativa metodvalets förtjänster är att det är "vanligt att forskare utformar och tillämpar egna varianter och tolkningar" (s. 118). Förhållningssättet kan sägas ligga i samklang med, men också vara ett resultat av, fallstudiens grundläggande förbindelse med samhället. Fallstudien förhåller sig i regel till ett område (ett fall) som existerar innan studien tar vid. Studieobjektet är således inte ett experiment eller en situation skapad av forskaren, utan bör snarare förklaras som en naturlig miljö för forskaren att anpassa sig efter (Denscombe 2009). Sharan B. Merriam (1994) menar vidare att fallstudier är att föredra vid undersökningar av aktuella företeelser och att metoden även har en unik styrka i det att den lämpar sig väl för att hantera olika sorters empiriska data (s. 23). Vidare anser hon att fallstudiens fokus ligger mer på insikt, upptäckt och tolkning än på hypotesprövning och att man genom att koncentrera sig på endast en företeelse (ett fall) därigenom strävar efter att belysa samspelet mellan betydelsefulla faktorer som kännetecknar denna företeelse (Ibid. s. 25). Hon redogör även för fyra grundläggande egenskaper som är utmärkande för kvalitativt inriktade fallstudier: fallstudien är *partikularistisk*, den fokuserar på en viss situation eller företeelse och åskådliggör viktiga aspekter av denna, vilket gör att metoden är särskilt lämpad för praktiska problem. Resultatet av fallundersökningen är *deskriptivt*, och ska därmed beskrivas så omfattande och bokstavligt som möjligt, genom dokumenterande text snarare än med hjälp av siffror. En fallstudie är även *heuristisk*, vilket innebär att den kan ge läsaren

mer insikt i och förståelse för den studerade företeelsen, eller rent av skapa en ny mening. Slutligen är fallstudien *induktiv*. Den grundar sig vanligtvis inte i ett antagande, utan den kontext som utgör ramen till det man studerar och den information man har tillgång till under undersökningens gång skapar i sin tur generalisering, begrepp och hypoteser. Fallstudien upptäcker även nya relationer och skapar nya sätt att förstå ett område (Merriam 1994, ss. 25ff). Vi menar att samtliga kännetecken som Merriam beskriver går att tillämpa på vår undersökning. Då vi i våra fallstudier undersöker och jämför hur förvaltningar anpassat sina e-arkivlösningar efter kärnverksamhetens specifika behov, och huruvida den tekniska tillämpningens interaktion med användarna motsvarar e-förvaltningens målsättning om effektivitet och tillgänglighet, hoppas vi att våra resultat kan utmynna i en djupare kännedom om situationen snarare än en prövning av ett antagande.

5.2. Urvalsprocessen

Det främsta kriteriet vid val av studieobjekt var att e-arkivlösningarna skulle vara förhållandevis långt gångna i sina tekniska utformningar. Vi ville i första hand finna fall där tekniken satts i produktion snarare än att bara studera planerna på ett e-arkiv. Ett antal svenska exempel återkommer i texter av skilda slag som skildrar området, och detta formade vår första ingång till vilka som kunde vara relevanta att studera. I samråd med Göran Kristiansson på Riksarkivet kom vi därefter fram till tre e-arkivprojekt som ansågs synnerligen tillämpliga utifrån uppsatsens intresseområde. Kristiansson förmedlade sedan kontaktuppgifter till nyckelpersoner som arbetade med berörda e-arkiv.

Studieobjekten kom att utgöras av Skatteverkets, Stockholms läns landstings och Stockholms stads e-arkivprojekt. Skatteverket var som statlig myndighet tidigt ute med att utveckla system för e-arkivering samt e-tjänster för privatpersoner, företag och organisationer, något som till exempel återspeglar sig i att de blev utsedda till Sveriges modernaste myndighet 2011 (Skatteverket 2013). Stockholms läns landsting arbetar genom sitt e-arkiv på Arkiv- och biobankscentrum för att vårdpersonal såväl som privatpersoner effektivt ska ges tillträde till digitalt bevarade journaler (Stockholms läns landsting - Arkiv och biobankscentrum 2012). Stockholms stad har slutligen ett uttalat tillgänglighetsperspektiv gällande återsökning av information och ärenden genom den publika söktjänsten som finns på deras webbplats (Stockholms stad 2013).

Att vi valde att genomföra tre studier, och inte begränsade oss till en, bottnar i att vi med detta menar att möjligheten att applicera ett något bredare perspektiv i analysen av det insamlade materialet ökar. Valet att studera just tre olika förvaltningar motiveras av att vi inte ville att analysen skulle riskera att hamna i ett alltför polariserat läge, vilket möjligen hade varit risken med två studieobjekt. Genom att studera tre e-arkiv som ligger på skilda offentliga styrandenivåer - statlig, regional samt kommunal - ville vi även överbrygga förvaltningsnivåerna för att hitta likheter och skillnader gällande de unika erfarenheter som förvaltningarna har från respektive lösning. Att vi begränsar oss till tre är därför att vi uppskattade antalet som rimligt att klara av inom den tid som stod till vårt förfogande.

En relevant fråga som kan ställas i förhållande till valet av antal studieobjekt är hur väl resultaten från fallstudierna tål att jämföras med varandra och hur generella slutsatser som faktiskt kan dras från en studie av denna storlek. Fallstudiens styrka, att den kan hitta det subtila och komplexa i ett avgränsat område, gör att det unika tenderar att understrykas och att det därför är relevant att fundera över representativitet i förhållande till metodvalets begränsningar. Martyn Denscombe (2009) påpekar till exempel att en viktig faktor kring trovärdighet och fallstudiers generaliserbarhet är att studiens resultatredovisning görs så detaljrik för läsaren att denne i någon mån själv kan bilda sig en uppfattning om huruvida slutsatser som dras och generaliseringar som görs framstår som rimliga (ss. 69f). Ahrne och Svensson påpekar också att just generaliserbarheten ofta är ett omdiskuterat och ifrågasatt område inom den kvalitativa forskningen (2011, s. 28). Genom att vi valde att studera ett antal verksamheter kanske vi finner likheter som verkar generella, men faktum kvarstår att kvalitativa resultat inte säkert går att se som säkerställda sanningar som automatiskt gäller även för ej studerade verksamheter. Det är ett faktum som är viktigt att påminna sig om i användandet av den kvalitativa forskningsmetoden, men som emellertid inte heller bör resultera i en överdriven självkritik (Ibid. ss. 29f).

De kontakter som vi fick förmedlade från Göran Kristiansson kontaktades per e-post.¹³ Svarsutfallet blev positivt, men vår ursprungliga förhoppning om att genomföra flera intervjuer på respektive förvaltning, med personal som kunde ge olika perspektiv på arbetet med e-arkivets utveckling, infriades inte fullt ut. Det visade sig att arbetet kring e-arkiven inte var organiserat på samma sätt som vi ursprungligen trodde. Dessutom visade det sig att e-arkiv inte alltid är en fullt ut integrerad del i arkivarbetet utan snarare förvaltas av nyckelpersoner. På de förvaltningar där vi endast fick genomföra en intervju valde vi att kompensera detta med att förlänga intervjuerna.

5.3. Intervjun som metod

Vi valde alltså att genom intervjuer med personal, främst arkivarier som utvecklar eller arbetar med e-arkiv, ta reda på hur e-arkiv och dess funktioner har tillämpats utifrån verksamheternas behov, samt hur arkivanvändandet tar sig i uttryck vid respektive förvaltning. Merriam (1994) menar att intervjun som metod är vanlig inom just kvalitativa fallstudier där intervjuns huvudsakliga syfte är att få en viss typ av information (s. 86). Vi valde att använda oss av en semistrukturerad intervjumetod, det vill säga att ställa i princip samma frågor till samtliga informanter, men att frågorna hade öppna svarsalternativ och att det gavs utrymme till följdfrågor. Monica Dalen (2007) menar att vid studier där man i huvudsak använder intervjun som metod för insamling av data är det viktigt att ställa frågor på ett sätt som uppmuntrar informanterna att berätta fritt utifrån sina egna upplevelser (s. 32). Detta då informationen från intervjuerna kommer att utgöra det huvudsakliga materialet till studien och därför bör bli så rikt och fylligt som möjligt. Merriam (1994) för samma resonemang, och betonar även att intervjuer som är delvis strukturerade lämpar sig väl vid intervjutillfällen då forskaren vill få en viss information från olika respondenter (s. 88), vilket kan anses vara önskvärt vid jämförande fallstudier. Inför

¹³ Se Bilaga 1.

intervjuerna utformade vi därför en frågemall med 30 frågor grupperade i åtta olika teman.¹⁴ Frågorna formulerades utifrån områden som vi ansåg berörde de perspektiv som vi behövde täcka in för att utröna bakomliggande orsaker till hur respektive förvaltning har utvecklat sin e-arkivlösning, men som utöver det även skulle ge oss en grundläggande överblick över informanternas erfarenheter. Att utarbeta en frågemall, eller en intervjuguide, är enligt Dalen (2007) ett krav vid användandet av semistrukturerade intervjuer (s. 31).

Frågemallen skickades till informanterna före intervjutillfället så att de på förhand skulle ha möjlighet att ta del av och sätta sig in i studiens intresseområde. Vi genomförde fem intervjuer: en med en representant från Skatteverket, en gruppintervju med två representanter från Stockholms läns landsting samt tre separata intervjuer med representanter från Stockholms stadsarkiv. Vid de två fall där vi endast genomförde en intervju blev dessa längre än de intervjuer som genomfördes vid Stockholms stadsarkiv. Under dessa tre intervjuer kunde inte heller frågemallen följas till samma grad som vid intervjutillfällena hos de två övriga förvaltningarna. Stadsarkivets tre olika informanter fick inte exakt samma frågor ställda till sig, utan frågorna som ställdes baserades mer på respektive anställds arbetsområde och arbetsuppgifter. Överlag märkte vi under samtliga intervjuer att flera av våra frågor tenderade att flyta samman, då det var lätt att informanten under sitt svar på en fråga övergick till att besvara en annan. Intervjuerna spelades in med både en smartphone och en diktafon, vilket samtliga informanter gav samtycke till, och när samtliga intervjuer var genomförda transkriberades dem.

Något som också kan påpekas i förhållande till genomförda intervjuer, och att vi fick begränsa oss till färre informanter än vad vi hade hoppats på, är hur det insamlade materialet stundtals tenderar av te sig tämligen ensidigt. I fallet Skatteverkets e-arkivlösning fick vi till exempel vår information från främst en informant. Därför är det relevant att påtala att informanterna först och främst har fungerat som representanter för sina respektive arbetsplatser, och när deras personliga erfarenheter har berörts har detta tydligt avskilts från övrig information. Det kan även tilläggas att vi tidigare under arbetet med uppsatsen som komplement genomförde en kortare intervju med Göran Kristiansson i hans egenskap av representant från eARD-projektet.

5.4. Forskningsetiska avväganden

Med anledning av att merparten av vårt insamlade material kommit från personer som arbetar inom berörda verksamheter har det varit aktuellt att påtala forskningsetiska avväganden och eventuella anonymiseringsåtgärder. I *Intervju som metod* (1997, ss. 20f) diskuterar Dalen etiska reflexioner där hon bland annat utgår från etikprövningslagen (Lag om etikprövning av forskning som avser människor, 2003:460) samt Forskningsetiska principer för humaniora och samhällsvetenskap (som antogs 1990 av dåvarande Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet, sedan 2001 en del av Vetenskapsrådet). Denna lagstiftning respektive forskningsetiska princip finns till för att skydda den personliga integriteten hos

¹⁴ Se Bilaga 2.

intervjuobjekt och behandlar bland annat krav på samtycke, på att bli informerad och konfidentialitet. Trots att vår studie i första hand behandlar en företeelse (e-arkiv) och att det därmed inte är våra informanter i egenskap av privatpersoner som är i blickfånget, vill vi med utgångspunkt från forskningsetiska principer i någon mån ändå ta fasta på dessa. En genomgående tydlighet med våra olika intentioner har därför redovisats till samtliga informanter. Vi har till exempel erbjudit varje informant en transkribering av genomförd intervju om så önskats och vi har klargjort att publicerade citat kommer att delges dem för godkännande före färdigställandet av uppsatsen. Under intervjutillfällena och i vår frågemall har informanterna getts ett visst utrymme för personliga åsikter i egenskap av personal. Vi anser därför att en viss grad av anonymisering kan motiveras. Anonymiseringen av informanterna har därför skett på så sätt att vi har exkluderat namn och enbart valt att kalla dem för informanter.¹⁵ Informanternas yrkestitlar och arbetsuppgifter har dock inte aktivt undanröjts då vår uppfattning är att ämnet inte är av så pass känslig karaktär.

¹⁵ Valet att inte anonymisera Göran Kristiansson har att göra med att materialet från intervjun med honom har bidragit med information till studiens bakgrundsavsnitt snarare än till studiens empiriska material.

6. Fallstudier

Nedan följer en sammanställning av det empiriska material som genomförda intervjuer resulterade i. Kompletterande information, dokument av skilda typer som har framkommit under intervjutillfällena, redovisas i förhållande till berört fall. Fallgenomgångens underrubriker kommer från den frågemall som användes vid samtliga intervjuer.¹⁶ Resultatredovisningen syftar till att ge en inblick i hur respektive förvaltning har utformat sin e-arkivlösning utifrån uppdrag, behov, användare, ansvar och lagstiftning, och besvarar därmed vår första frågeställning: *Hur har förvaltningar anpassat e-arkiv utifrån sina specifika behov?*.

6.1. Skatteverket

På Skatteverket genomfördes en intervju med en på myndigheten anställd it-arkivare (Informant 1).¹⁷ Ett dokument som redogör för processen när ett av myndighetens verksamhetssystem ansluter till e-arkivet (Skatteverket 2010) tillkom under intervjutillfället.

6.1.1. Arkivets uppdrag och bestånd

Skatteverkets huvuduppgifter är att hantera skatter, folkbokföring, bouppteckningar och att fungera som borgenär för statens ekonomiska tillgångar. Myndigheten har en tydlig ambition att förenkla och effektivisera kontakten med medborgare och näringsliv, inte minst genom ett antal olika e-tjänster som finns att tillgå på myndighetens webbplats. Organisatoriskt ordnas arkivet under myndighetens avdelning för verksamhetsstöd. Arkivets funktion är att bevara, vårda och bistå allmänhet, näringsliv och tjänstemän med den information som inkommit till eller upprättats av myndigheten. Stora mängder information skapas inom myndigheten. Merparten av informationen kan gallras efter tio år, till exempel olika slags ekonomihandlingar. Under intervjun framkom det att uppemot 90 till 95 procent av den information som produceras på Skatteverket är gallringsbar. Kronofogden organiserades tidigare under Skatteverket, men är sedan 2008 en självständig myndighet. Av tradition bevaras och vårdas Kronofogdens arkiv fortfarande av Skatteverket.

¹⁶ Se Bilaga 2.

¹⁷ Intervjun ägde rum 2013-03-06 på Skatteverkets huvudkontor i Solna.

6.1.2. E-arkivets ursprung och utformning

Enligt vår informant började Skatteverket att utveckla en första version av ett e-arkiv omkring år 2004. Diskussioner kring ett e-arkiv hade funnits innan dess, men den faktor som på allvar föranledde initiativet var att myndighetens olika verksamhetssystem allt oftare hade börjat ta emot digitala handlingar, mer specifikt stora volymer av inskannade blanketter. Hanteringen av digitala dokument var också något som man förutspådde skulle intensifieras under de kommande åren. Under 2006 kom den första versionen av e-Arkiv, det namn som projektet och lösningen kommit att kallas, i produktion. I praktiken innebar detta en lagringslösning och en möjlighet för Skatteverkets verksamhetssystem att hämta upp och läsa inskannade dokument. Under 2007 sjuösattes nästa version:

[...] version två, då gjorde man två skikt av e-arkiv kan man säga. En som motsvarade det här gamla med att ta emot skannade handlingar som verksamhetssystemet kan läsa upp och lagra. Och en del som vi kallar för långtidsarkivet som är när man för över handlingar från handlingsslaget då, som är den här lite mer tillfälliga varianten. Och i långtidsarkivet så sker arkivvård, gallring och så. Man spar mer information i långtidsarkivet. Alltså inte bara handlingarna, utan hela ärenden ställs av i långtidsarkivet.

Informant 1

E-arkivet kunde därmed bli en avlastande resurs för Skatteverkets verksamhetssystem på så sätt att det gick att ställa av avslutade ärenden. I synnerhet tog lösningen hänsyn till den omfattande mängd information som Skatteverkets ärendehantering kontinuerligt producerar, information som senare oftast också kan gallras. Just aktuella och framtida behov av gallring för stora mängder information spelade också in i e-Arkivs utveckling:

[...] det fanns ju ett behov av att kunna effektuera den här gallringen också. Och andra typer av arkivvård också som är helt eller delvis automatiserad för det är väldigt stora volymer som vi talar om.

Informant 1

Vår informant berättade också hur utvecklingsarbetet med Skatteverkets e-arkivlösning har gått till väga. Arbetet har präglats av en systemutvecklingsprocess som går under namnet RUP (Rational Unified Process). RUP kan sammanfattas som en generell arbetsprocess som verksamheter kan använda sig av när de utvecklar it-system. Framförallt erbjuder RUP ett antal välbeprövade tumregler (best practices) som på olika sätt är till hjälp i arbetet, till exempel att systemets arkitektur och mjukvara bör kommuniceras som en visuell modell. I intervjun framkom det också att e-arkivutvecklingen på Skatteverket fått namnet KUR (konfiguration av utvecklingsprocessen RUP) och att det utöver it-utvecklare deltagit ett antal olika intressenter i arbetet:

KUR är helt enkelt Skatteverkets variant på det. Och där finns det massa roller då som är arkitekt, designer och testare och alla de här rollerna. Och det var ju i stort sett hela den bemanningen som fanns i e-arkivprojektet. Sen fanns det en verksamhetsgrupp också där specialister på arkivering, där jag och några till fanns. Där fanns också en jurist som var specialist på offentlighetslagstiftning. [...] sen var det ju såklart de som skulle använda e-Arkiv. Alltså representanter för de verksamheter och verksamhetssystem som då skulle ansluta till e-Arkiv.

Vår informant uppgav att det finns omkring 150 olika verksamhetssystem hos Skatteverket och Kronofogden, och att det i dagsläget är tolv av dessa som är kopplade till e-Arkiv. Även om långtifrån samtliga av dessa är aktuella för att ansluta är ambitionen att fler ska integreras. Uppkomsten av nya ärendetyper inom myndigheten, typer i behov av att anpassas och märkas upp för bevaring och arkivvård i e-arkivet, är också något som kontinuerligt behandlas i arbetet kring e-Arkiv. Angående vilken slags information som idag dominerar e-arkivets bestånd nämndes Skatteverkets mest frekventa ärendeslag, till exempel från beskattning och folkbokföring, men även annan slags information såsom handlingar som kommer från myndighetens e-tjänster, vanligen XML-handlingar som så att säga är "born digital". Vår informant påpekade också att OAIS-modellen har funnits med i utvecklingsprocessen och att detta bland annat medfört att begrepp som härstammar från modellen blivit vedertagna bland dem som arbetar med e-Arkiv.

6.1.3. Användare och återsökning

Med hänsyn till de roller som OAIS-modellen tilldelar ett e-arkivs intressenter svarade vår informant att konsumentrollen uteslutande spelas av myndighetens olika verksamhetssystem, med andra ord att e-arkivets huvudsakliga användare ursprungligen utgjordes av interna masshanteringssystem:

[...] den typiska användarprofilen är masshanteringssystem, ärendehanteringssystem som har hundratusen eller miljontals ärenden varje år. Och det finns mindre ärendehanteringssystem på skatten också, men det var inte för de behoven som e-Arkiv utvecklades.

It-system som är programmerade för att utföra olika funktioner, där ett eller flera av e-arkivets handlingsslag nyttjas genom en eller flera anslutningar, medför att det *mänskliga* användandet i huvudsak är en fråga om hur it-systemens användargränssnitt är utformade. Systemens utformning konstituerar därmed den huvudsakliga möjligheten för att återsöka och hämta fram material ur e-Arkiv. Till exempel påtalade vår informant att det finns något som heter Allmänhetens terminal på Skatteverket, en fysisk plats med datorer där man tillåts söka i myndighetens verksamhetssystem och register efter information som inte är sekretessklassad. Hur terminalens rumsliga förutsättningar, datorerna och programvarans gränssnitt tillmötesgår allmänhetens behov är därför inte en fråga för den personal som arbetar med myndighetens arkiv, utan snarare för anställda på enheten eller de objektspecialister och systemutvecklare som skapat it-systemen. Informanten menade fortsättningsvis att det finns en ambition om att Skatteverkets e-Arkiv ska ligga så dolt som möjligt bakom de anslutna verksamhetssystemen:

[...] det ska ligga i bakgrunden och man ska som handläggare inte behöva bry sig om att det finns ett e-arkiv. Och det finns krav på att det inte ska ta för lång tid att hämta upp ett ärende till exempel. Det ska inte ta längre än tre sekunder och det klarar vi med råge, men helt och hållet har vi inte lyckats dölja e-Arkiv för handläggare. Det är en viss skillnad på öppna ärenden och arkiverade ärenden hur de presenteras men det är ganska likt. Det är i alla fall den bärande idén att det inte ska vara något som handläggare behöver bry sig om, e-Arkiv. Och det ska inte behöva vara något

som de som utvecklar de här verksamhetssystemen ska behöva bry sig om så mycket heller. Utan e-Arkiv ska utföra vissa saker och göra det på ett sätt som inte märks så mycket.

Informant 1

Citatets två avslutande meningar leder vidare till den användaranpassning som blir betydelsefull i relationen mellan e-arkivet och verksamhetssystemen, nämligen hur anslutningarna däremellan fastställs. De ömsesidiga behoven mellan e-Arkiv och andra it-system tillgodoses till viss del genom att anslutningsmöjligheter till e-arkivet ingår i kravspecifikationerna för nyutvecklade it-system. Vår informant påtalade att de anslutningar som idag finns upprättade har varit just nyutvecklade eller att anslutningarna har skett med nyutvecklade delar kopplade till äldre system, och att det därför har varit tämligen friktionsfritt att rent teknisk genomföra de anslutningar som idag finns upprättade. Ytterligare en betydande förutsättning har varit att många av de it-system som idag finns på Skatteverket är egenutvecklade, däribland e-arkivet, och då de i stor utsträckning också är konstruerade utifrån gemensam mjukvara blir det därför lättare att koppla samman dem. Icke desto mindre finns det dock en praktisk anslutningsprocess i vilken både arkivpersonal och representanter från verksamheten ingår. I ett dokument som vidarebefordrades av vår informant sammanfattas processarbetet:

Genom mallar, checklistor och rutiner kartläggs vilken information som hanteras i verksamhetssystemet. Dessutom fastställs vilka ärende- och handlingstyper i verksamhetssystemet som ska arkiveras i e-Arkiv. Kartläggningen ska resultera i ett underlag för definition, och i förlängningen konfiguration, av anslutningen för att möjliggöra en teknisk anslutning av verksamhetssystemet mot e-Arkiv.

Skatteverket, 2010, s. 11

Fortsättningsvis förklarade vår informant vilka frågor e-arkivets företrädare främst ställer sig i anslutningsprocessen i syfte att tillgodose verksamheternas specifika behov:

Vad är det för handlingar som de behöver arkivera? Vad är det för regler för hantering som gäller för dem? Och vad är det för behov av metadata då som behövs för att tillgodose det? För metadatan används dels för återsökning men även arkivvården använder ju metadata.

Informant 1

Som citatet antyder handlar anslutningsprocessen inte bara om att tillgodose verksamhetens behov. Administrativa behov, arkivpersonalens förutsättningar att arbeta med arkivvård såsom gallring, är också faktorer som spelar in i anslutningsprocessens kravuppfyllande. Informanten berättade om hur arkivets och verksamheternas intressen emellertid inte alltid är samstämmiga, vilket till exempel yttrar sig genom att verksamhetens krav på återsökbarhet och administrationens krav på arkivvård kan medföra att olika sorters metadata måste tillskrivas materialet.

Gällande e-arkivets möjligheter för återsökbarhet framkom det under intervjun att arkivpersonalens administrativa gränssnitt inte tillåter någon form av återsökning, att detta enkom sker genom de anslutna verksamhetssystemens sökgränssnitt. Informanten berättade dock att utvecklingen av en enklare återsökningskonsument kopplad till e-Arkiv kommit på tal när informationen ur ett avställt it-system skulle

slutarkiveras. Detta eftersom det inte skulle finnas någon självklar sökingång till informationen om verksamhetssystem inte längre fanns, men då informationen i fråga visade sig vara gallringsbar blev detta inget som realiserades.

6.1.4. Ansvar, behörighet och lagstiftning

E-arkivet och dess förhållande till relevanta lagar och verksamhetsregler återkommer i det insamlade materialet i ett antal sammanhang. Ambitionerna att e-Arkiv helst ska fungera som en dold resurs för verksamhetssystemen och den nämnda frånvaron av ett administrativt sökgränssnitt ligger i samklang med hur frågan kring sekretessprövning utförs på Skatteverket. Det är handläggare i verksamheten som gör enskilda sekretessprövningar och e-arkivets personal hanterar främst arkivet som en övergripande "regelmotor" (Informant 1). Det handlar med andra ord ofta om att lösa frågor om lagar och verksamhetsregler på ett automatiserat sätt, att skraddarsy tekniken så att lagar och regler följs i verksamheternas användande. Till exempel ingår det i e-Arkivs utvecklingsprocess, tidigare nämnda KUR, en mall för hur personuppgiftslagen (PUL) måste tillmötesgå genom den teknik som utvecklas:

[...] det ska ingå i kraven att man ska kunna göra så kallade § 26-utdrag.¹⁸ Man har ju rätt att begära ut uppgifter om sig själv som en myndighet håller, så det har alla system som innehåller personuppgifter. Det har de flesta och måste anpassas på det sättet.

Informant 1

Det sätt som e-Arkivs tekniska utformning ytterligare anpassats efter lagar om skydd av ekonomiska och personliga förhållanden återkommer i hur behörigheten till e-Arkiv utformats. Vår informant berättade om hur handläggare som arbetar med beskattningsärenden och handläggare som arbetar med folkbokföringsärenden separeras genom att varadera verksamhetssystem begränsas till att hämta fram och läsa vissa ärenden:

En skattehandläggare får inte gå in i folkbokföringsdatabasen, och inte titta på sådana ärenden överhuvudtaget. I e-Arkiv betyder det att vi har olika, vi kallar det serier för det har hängt med sedan gammalt, men det är helt enkelt ett ställe i e-Arkiv där man kan lägga behörigheter för att det här systemet får kolla här men inte där och så där.

Informant 1

Vår informant uppmärksammade också tekniska anpassningar efter lagar i e-Arkivs administrativa gränssnitt gällande lagstiftning om arkivvård, då specifikt gallring av information. Den stora mängd information som inkommer eller skapas hos Skatteverket, och det faktum att merparten av denna kan gallras, gör att frågan om en effektiv och omfattande gallring i e-Arkiv har aktualiserats. Ett tekniskt hjälpmedel består i att det automatiskt kan skapas gallringsprotokoll som dokumenterar gallringsprocessen genom att arkivpersonal för in relevant information, gallringsbeslut och författningar i systemet. Detta är enligt informanten en mer effektiv lösning än om gallringsprotokoll skrivs för hand efteråt:

¹⁸ § 26 i personuppgiftslagen (1998:204) innebär i korthet att personer har rätt till insyn i information som finns sparad hos myndigheter och företag som berör den enskildes personuppgifter.

[...] alla de parametrarna med gallringsbeslut till exempel, de m lägger vi in. Vi har ett sätt att ta gallringsbeslut, alltså författningstexter, och sedan bearbeta dem på olika sätt så att vi får saker som vi kan mata in i e-Arkiv. Men då kan vi också mata in vilka författningar som de här reglerna är härledda ifrån.

Informant 1

Fortsättningsvis framkom det under intervjun att e-Arkiv även innehåller en testmiljö utanför produktionsmiljön, det så att säga skarpa läget, där det före gallring går att kontrollera att parametrarna stämmer överens och att rätt information gallras:

Vi kan spåra precis hur gallringsregeln har effektuerats. Det gör man aldrig i produktionsmiljö för det blir så ineffektivt. Så i år ska vi gallra 13 till 14 miljoner folkbokföringshandlingar och då kan man inte ha den sortens spårbarhet på varje handling, det skulle ta flera år. Men vi kan göra det i testmiljö och det är också så att när vi ska göra nya gallringsregler, då testar vi dem också.

Informant 1

6.1.5. Uppfattningar om e-arkivet

På frågan om vilka förtjänster som vår informant tycker utvecklingen av e-Arkiv inneburit svarade informanten att e-Arkivs utformning medfört att det blivit enklare att följa lagar och regler i Skatteverkets olika verksamheter. Tjänstemän som sysslar med folkbokföring kan lägga mer tid på kärnverksamheten, istället för arkivarbete, eftersom e-Arkiv är utformat på så sätt att arkiveringen av ärenden sker i det närmaste automatiskt. Informanten menade också att e-Arkiv som en central resurs för myndighetens olika verksamhetssystem möjliggör en effektivare problemlösning vid tekniska eller arkivrelaterade problem, att berörda specialister/arkivarier inte alltid behöver söka sig ut till verksamheterna utan ofta kan hantera det centralt. På så vis behöver specialistrollen inte alltid vara lika "ambulerande" (Informant 1) som den tidigare har varit.

Under intervjun påtalade vår informant också det positiva gensvaret för e-Arkiv internt på Skatteverket, att kommunikation kring e-Arkiv har fungerat väl och att övriga verksamheter visat intresse. Vår informant berättade också hur Skatteverkets övergripande vision om att gå e-vägen, att myndigheten strävar efter att effektivisera och automatisera arbetet genom till exempel e-tjänster, varit till hjälp för utvecklingen då e-Arkiv kan ses som en del i detta projekt.

6.2. Stockholms läns landsting

På Stockholms läns landsting genomfördes en intervju där två medarbetare deltog: leveransansvarig arkivarie (Informant 1) samt en handläggare som även arbetar med systemförvaltningsfrågor (Informant 2).¹⁹ Informanterna redogjorde för Stockholms läns landstings e-tjänster för arkivering med hjälp av en PowerPoint, vilken vi även fick skicka till oss efter intervjutillfället. Information har även hämtats från Stockholms läns landstings Arkiv och biobankscentrums webbplats.

¹⁹ Intervjun ägde rum 2013-03-05 på Stockholms läns landstings Arkiv och biobankscentrum i Huddinge.

6.2.1. Arkivets uppdrag och bestånd

Stockholms läns landstings (SLL) arkivenhet utgörs av Arkiv och biobankscentrum som verkar som en central resurs för SLL:s alla verksamheter. Arkiv och biobankscentrum är i sin tur uppdelat i två delar, Landstingsarkivet och Biobankscentrum, vars bestånd utgörs av bland annat patientjournaler, mikrofilm, digitala handlingar, bilder och biologiska prover. Informationen levereras från exempelvis sjukhus, vårdcentraler och omsorgsverksamhet inom SLL som har lagts ned eller omorganiserats. Information från pågående verksamheter finns i regel kvar ute på verksamheterna, även om undantag finns. Arkivet innehåller även information från privatmottagningar. Förutom information som rör sjukvård förvarar arkivet handlingar från exempelvis lokal- och båttrafik, färdtjänst, fastighetsförvaltning samt betyg från vård- och yrkesskolor som har haft landstinget som huvudman. Arkivets leveransfunktion tar endast emot material som är äldre än tio år.

Landstingsarkivet har i uppdrag att agera arkivmyndighet åt SLL. För arkivets del innebär detta bland annat att utöva tillsyn i SLL:s verksamheter i frågor som rör dokumenthantering och arkivvård, att utfärda styrdokument i form av föreskrifter och råd samt att genomföra inspektioner ute på verksamheterna och bland de landstingsägda bolagen och stiftelserna. Tillsynsuppdraget sker på delegation av Landstingsstyrelsen. Till uppdragen, förutom leverans, förvaring, vård och tillsyn, hör journalförstöring, handläggning av samtyckesbegränsningar samt att tillhandahålla och tillgängliggöra de arkiv som förvaras.

Landstingsarkivet är organiserat i tre enheter: depåenheten (som arbetar med att förvalta och långtidslagra papperssamlingarna samt har en framtagningsservice), tillsynsenheten (som utövar tillsyn, stiftar regelverk samt handlägger beställningar om utlämnande av allmänna handlingar som omfattas av sekretess), samt e-arkivenheten. E-arkivenheten arbetar med att samordna, förvalta och utveckla e-tjänster för arkivering, samtidigt som den är beställare av it-tjänster och system. Enheten fungerar även som stöd-tjänst för administration, ledning och uppföljning. Den stödjer även leveransfunktionen vid leveranser av digital information samt förvaltar den information som förvaras i e-arkivet.

6.2.2. E-arkivets ursprung och utformning

Grunden till e-arkivets utveckling lades 2002 då allt fler leveranser av digital information på bland annat CD-skivor och datorer började komma in till landstingsarkivet. Det fanns vid denna tid inget system som kunde hantera detta, vilket ledde till att behoven och kraven började ses över i hopp om att finna en lösning. Kravfångsten följdes upp av en verksamhetsanalys som 2005 resulterade i en upphandling och implementering av e-arkiv 1.0. Denna e-arkivlösning, innehållande ett par leveranser och en kontinuerlig återsökning, var ett rent slutarkiv och finns fortfarande i drift.

Vid samma tid drev SLL ett program som kallades Gemensam vårddokumentation (GVD). Inom ramen för detta fastställdes att hälso- och sjukvården behövde förstärka sina system, samtidigt som den behövde ha tillgång till informationen.

[...] vi hade i alla fall 100 system som inte kunde kommunicera med varandra, men som behövde kunna kommunicera med varandra, vilket gav också en mängd licenskostnader till en massa olika ställen och ett väldigt tungrott arbete. Så den här GVD-delen var ju också en konsolideringsverksamhet, att man skulle försöka få ner antalet huvudjournalssystem till exempel. Vilket gjordes då. Och det slutgiltiga målet var ju då att få bort så mycket licenser som möjligt, och sen kan ställa av i e-arkivet, som då blir ett ställe. Men i en uniformering.

Informant 1

Som stöd för detta gjordes en ny kravställning och en ny informationsmodell togs fram. I det nya e-arkivet, e-arkiv 2.0, började man år 2007 göra inläsningar av patientjournaler. Med detta menas att verksamheterna tömde sina källsystem som sedan importerades i e-arkivet. Året därpå gavs direktåtkomst till verksamheterna så att de kunde komma åt sin information. E-arkiv 2.0 har således både en mellan- och en slutarkivlösning. Den patientinformation som finns i mellanarkivet ägs av vårdgivarna och är direktåtkomlig via verksamhetens eget journalssystem, medan det är Landstingsarkivet som står som ägare och förvaltare av den information som återfinns i slutarkivet. För verksamheterna innebär detta att de, när de står som informationsägare, själva gör medbedömningar, utlämningar och betalar för lagringen. När informationen har överlämnats till slutarkivet, har de inte längre någon direktåtkomst till denna, utan måste begära ut informationen hos Landstingsarkivet.

I sin PowerPoint definierar Landstingsarkivet e-arkiv 2.0 som “en tjänst för arkivering och administration av digital information - processer, funktioner och tjänster”. Lösningen konstruerades i huvudsak som ett mellanarkiv, men har kommit att differentieras till ett mellan- respektive slutarkiv. Landstingsarkivet har ingen intern it-utveckling i huset, utan e-arkiv 2.0 är utvecklat av externa leverantörer. Lösningen är byggd utifrån OAIS-modellen, vilket informant 1 menade är svårt att undvika. Dock används inte dessa termer bland de som arbetar med e-arkiv, utan SIP, AIP och DIP motsvaras av “leverans”, “lagring” och “framtagning”. I produktionen finns för närvarande 340 miljoner poster (vilket motsvarar cirka tio terabyte) med cirka 15-20 leveranser, där en knapp majoritet är gallringsbart material.

I e-arkivet finns olika miljöer; en produktionsmiljö som är driftsatt och där informationen kan återsökas, ett antal testmiljöer där arkivpersonalen har möjlighet att utveckla och utföra tester, samt ett antal verifieringsmiljöer som är identiska kopior av e-arkivs miljöer där verksamheten kan testa sina leveranser för att kontrollera att informationen framställs på ett korrekt sätt. Den största delen av arbetet med att bearbeta informationen sker således före leveransen. Informant 1 menade att det inte är ovanligt att arbetet med en leverans kan ta mer än ett år. Ju mer komplext journalssystemet ifråga är, desto mer behövs utredas och mappas innan det är klart för leverans, sedan följer inläsning och så småningom produktionssättning. Enligt informanterna flyter det i regel på när informationen väl är på plats. Det framkom flera gånger under intervjuens gång att begreppet e-arkiv inte ska begränsas till själva systemet, utan ska snarare ses som en större process:

[...] e-arkiv är ju då hela processen med allt med inläsningar och lagringar och återsökning, så e-arkiv är ju inte bara systemet, utan det är ju allt runtomkring.

Informant 2

[...] alla de här, de tre enheterna i huset jobbar ju tillsammans med e-arkiv. Med regelverk, hantering, förvaltning, och så vidare, arbetet mot det, och sen har vi ju till vår hjälp underleverantörer, som driftar, sköter teknisk förvaltning, som man kan avropa vid leveransstöd och så vidare, med teknisk bakgrund då. Rena teknikfirmor som hjälper oss med det. [...] Så det är en mix mellan verksamhetspersonal, arkiv och teknik som måste till. Det går inte att göra annars, faktiskt.

Informant 1

6.2.3. Användare och återsökning

Hur e-arkiv 2.0 skulle fungera gällande presentation och återsökning anpassades till stor del efter sjukvården i aktiv användning. Verksamheternas behov prioriterades vid kravställningen, medan tankar kring arkiv och långsiktig bevaring var sekundära. Informanterna menade att samma sak gäller för dem - när de pratar e-arkiv menar de i första hand patientjournalssystem och i andra hand administrativ information. Informanterna delade upp användarna i två grupper: tjänsten "där ute", de anslutna verksamheterna inom hälso- och sjukvård, samt den traditionella arkivtjänsten "här inne", med utlämnande från slutarkiv. Den senare består främst i att genom framtagningstjänsten tillgodose privatpersoners beställningar om att få ut information från sina patientjournaler. En liten del släktforskning förekommer också. I nuläget sker inget elektroniskt utlämnande utan informationen skrivs ut på papper och skickas per post.

Den största användargruppen och den grupp som e-arkiv 2.0 är utvecklat för är således hälso- och sjukvården. I princip varje vårdgivare inom SLL har anslutit sig och under en kortare period tilläts även privata vårdgivare att ansluta sig, något som dock har begränsats:

Vi har bromsat in möjligheten för privata vårdgivare att ansluta sig till mellanarkivslösningen i och med utredningen av separeringen av vad mellanarkiv ska vara, och vad är det som är arkiv och vad som är verksamhetsnära.²⁰ Intresset är enormt för att vara arkivsfären, alla vårdbolag vill vara med, vill ta del av det här. Men vi har fått hålla dem tillbaka för att vi avvaktar med hur det ska bli med allt det här. Så det är ju kul. Det är ju ett bevis på att det är någonting som funkar. Att det är en bra produkt.

Informant 1

Återsökningen i mellanarkivet sker utifrån en vårdsituation, och de två sökvägarna är antingen genom journalssystemet eller genom den så kallade Arkivportalen, som är e-arkivs webbgränssnitt. Varje vecka startas e-arkiv 2.0 cirka 12-14 000 gånger och vid varje återsökning öppnas i snitt två-tre poster. Den information som finns i e-arkiv är upphängd kring 22 sökrubriker. Dessa togs fram för hälso- och sjukvården i nära samarbete med GVD-projektet och är därför helt anpassade efter verksamheternas behov. Dessa är således utformade efter begrepp och språkbruk som sjukvården kan känna igen, och följer de namnstandarder och informationstyper som finns inom vården. Trots att dessa sökrubriker ska motsvara alla verksamheternas behov får

²⁰ Informant 1 syftar här till en utredning gällande definitioner om vad som är arkiv och vad som är verksamhetskritisk och verksamhetsnära information, vilket förklaras mer ingående i avsnittets sista stycke.

Landstingsarkivet löpande in önskemål från verksamheterna om mer specifika rubriker, då de anser att deras information inte passar in någonstans. Informanterna menade att om man istället ser lite djupare går allting att sorteras in under dessa rubriker, och att styrkan i systemet är att det är konsekvent och följer utmed tid. En uppdatering av sökrubrikerna skulle därmed endast göras efter ett mycket noggrant övervägande.

Landstingsarkivet har ingenting med slutanvändarna att göra, utan på varje ansluten verksamhet (sjukhus och primärvård) finns lokala förvaltare eller användarrepresentanter som samlar in krav och önskemål samt står för all kontakt med slutanvändarna. Arkivets roll gentemot dessa är snarare att samordna dem och organisera gemensamma diskussioner om vilka krav och önskemål som ska prioriteras. Manualer för hur e-arkiv 2.0 fungerar finns att tillgå, men informant 2 menade att systemet är så pass intuitivt att det inte funnits något direkt behov av någon större utbildning i systemet. Det finns inte heller någon supportfunktion, utan vid behov kontaktar den lokala supporten på varje sjukhus Landstingsarkivets tekniska support. Det framgick under intervjun att det råder stor konflikt mellan verksamheternas olika behov. Sjukhusen, vars verksamhet ständigt är i drift, efterfrågar tillgänglighet dygnet runt varje dag och kortare inställelsetid vid problem. Primärvården, som har mer traditionella kontorstider har inte samma behov av längre drift och tillgänglighet. Informanterna menade att det från arkivets sida inte finns lika omfattande krav på svarstid eller på det sökgränssnitt som verksamheterna har:

De vill ha ett journalsystem medan vi vill ha ett mer arkivsystem som är mer nedskalat, kraftfullt, billigt och effektivt. Så det är ju nivåskillnad där. Sammanställningsmöjligheterna vill vi ju ha, modesta sammanställningsmöjligheter, medan vården vill ha enorma sammanställningsmöjligheter.

Informant 1

Liknande förutsättningar gäller för utlämnandet av den information som finns i slutarkivet och där kraven inte alltid kan tillgodoses. Även om utlämnandet alltid prövas, vilket innebär att lagstiftningen sätter stopp för återsökningar som kan vara integritetskränkande, kan krävande återsökningar ta både tid och resurser i anspråk för arkivpersonalen.

Även forskningen har ju sina behov som vi inte har kunnat tillmötesgå. Eftersom alla återsökningar i e-arkiv görs ju på en patient. Men de vill kanske få fram alla patienter som har en viss diagnos, och det går liksom inte att göra sådana återsökningar.

Informant 2

Om vi kan göra en sökning så måste vi göra en sökning. [...] betyder det att vi kan göra enorma sökningar så måste vi göra dem.

Informant 1

Under intervjun blev vi också varse om att det i dagsläget pågår en övergripande diskussion kring dessa frågor. Landstingsarkivet har haft en utredning gällande definitioner av vad som är arkiv och vad som är verksamhetskritisk respektive verksamhetsnära information, och vad Landstingsarkivets roll ska vara. Landstingsarkivet menar att deras roll är att bevara information för all framtid,

snarare än att bistå med en 24/7-drift respektive tillgänglighet. Detta har utredningen, vars resultat i nuläget ännu inte har redovisats, gjort gällande.

6.2.4. Ansvar, behörighet och lagstiftning

På grund av e-arkiv 2.0:s lösning med ett mellan- respektive slutarkiv blir det tydligt vilka grupper som har behörighet att återsöka. I mellanarkiv, som går att nå från såväl Arkivportalen som journalsystem, har de anslutna verksamheternas vårdpersonal åtkomst:

De som har rätt att titta i journalsystemet kan ju också starta e-arkiv. Men så krävs det också att man har en vårdrelation. Man får ju inte gå in och titta bara för att man kan. Så det är ett av grundkraven, att man har en vårdrelation. Och sen att informationsägaren har tilldelat åtkomst till den organisationen där jag jobbar.

Informant 2

Väl inne i e-arkivs tillämpning finns ett systemsamband till en integrationstjänst, där Stockholms läns landstings elektroniska katalog (där all personal inom SLL har ett unikt ID) används för att göra behörighetskontroll. Organisationstillhörigheter avgör på så sätt vilken information man som användare har rätt att se. Det är alltid informationsägaren (i mellanarkivets fall de anslutna verksamheterna) som fastställer behörigheten:

Vi förutsätter att de sätter behörigheten utifrån gällande lagstiftning. Vi förväntar oss att de, om de sätter behörigheten till den enheten och den enheten, då ska det vara en korrekt bedömning att de får ge de enheterna access.

Informant 1

Internt har förvaltarna möjlighet att starta upp e-arkiv 2.0 men de har ingen rätt att se någon information och har därmed ingen åtkomst till några leveranser. Systemet nås således endast för kontroll av drift genom testdata. I nuläget har framtagarna och den personal som sköter medbedömningen endast åtkomst till e-arkiv 1.0. Vid sekretessprövningar sker processen på samma sätt som vid det traditionella pappersarkivet: tillsynsenheten gör medbedömningar i alla utlämnandeärenden och framtagningen tar fram informationen och lämnar ut den i pappersform. På frågor huruvida det finns verktyg i systemet som förenklar hemlighållande av information svarade våra informanter att det finns programstöd för att göra sådana saker elektroniskt, även om det inte är någonting de använder sig av, och att det som har varit säkrast än så länge är traditionellt kopierande och överstrykningar med penna.

6.2.5. Uppfattningar om e-arkivet

Intervjuns avslutande frågor berörde visioner och förtjänster som e-arkivet fört med sig. Informanterna var överens om att e-arkiv 2.0 har skapat förutsättningar för en enhetlig och förbättrad dokumenthantering som i stort sett alla vårdverksamheter inom SLL vill vara en del av, och att åsikterna från de anslutna verksamheterna än så länge varit övervägande positiva:

Konsolidering. Och likriktning av information i mängder. Att vi har ett sätt att ta emot allting på, med givna regler som är fasta över lång tid. Kontinuitet i regelverket. Det är den stora fördelen.

För blir det en förändring sen så kan den förändringen appliceras på hela beståndet. Vi har kunnat släcka ner fantastiska mängder system, landstinget har sparat in fantastiska mängder i licens- och driftskostnader. Det är en effektiv och kostnadseffektiv lösning som vi har. Och vi har ju fått med alla stora verksamheter på tåget här nu, så från arkivsynpunkt är det ju bra att det är förberett för slutarkivering.

Informant 1

Informanterna poängterade även hur de ser en ny medvetenhet kring arkiv bland såväl styrande instanser som bland de anställda hos de anslutna vårdenheterna, där det tidigare sällan funnits någon vidare förståelse kring vad begreppet "arkivering" faktiskt innebär:

En stor poäng är att arkiv har förts upp på dagordningen på ett helt annorlunda sätt. Det diskuteras arkiv på högsta nivå, tjänstemannaorganisationer, för hur man ska lösa olika saker, på ett sätt som jag uppfattar inte har varit likadant innan. Så det är väldigt bra. Själva arkiv som sådant har fått en möjlighet att ta mer plats, och kunna påvisa vilka regler som gäller [...]

Informant 1

Informanterna menade att de negativa aspekterna främst gäller de höga kostnader som satsningen innebär. Leveransarbetet kräver mycket resurser i form av tid och pengar, samtidigt som det kräver mycket kunskap för att kunna genomföras. Informant 1 menade dock att en av fördelarna är att de på längre sikt kommer att kunna påverka arkivbildningen i ett tidigare skede genom tydligare uppmärkning. Men också att mappningen förväntas utföras mot Landstingsarkivets specifikationer redan i ett operativt skede, vilket i sin tur kommer att medföra att exporten blir lättare och mindre kostsam.

På frågan huruvida det har funnits några tydliga nyckelord i den vision de har arbetat gentemot menar informanterna att de begrepp som e-förvaltning tar fasta på ("tillgänglighet", "önsyn" och "trovärdighet") även är centrala för dem och att alla begrepp hänger samman samt motsvarar deras uppdrag och direktiv gentemot en säkerställd arkivhantering:

Rätt information till rätt person vid rätt tillfälle. Det genomsyrar hela tänket i huset som sådant.

Informant 1

6.3. Stockholms stadsarkiv

På Stockholms stadsarkiv genomfördes tre separata intervjuer med arkivarier som alla arbetar med institutionens e-arkivlösning men med delvis olika ansvarsområden. Informant 1 är chef för stadsarkivets tillsynsenhet men är också ansvarig för e-arkivet. Informant 2 är chef för en av stadsarkivets svarsenheter och arbetar även i förvaltningen för e-arkivet. Informant 3 arbetar på enheten för tillsyn och rådgivning men arbetar också med anslutningsprocesser och leveranser av information till e-arkivet.²¹ Utöver material från genomförda intervjuer har dokumenten *Policy för e-*

²¹ Intervjuerna ägde rum 2013-03-14 på Stockholms stadsarkiv i Stockholm.

arkiv Stockholm (Joki & Ploom 2010) och *Att leverera information till e-arkiv Stockholm* (Högberg 2012) använts.

6.3.1. Arkivets uppdrag och bestånd

Stockholms stadsarkivs uppdrag är att vara arkivmyndighet till Stockholms stad och som statligt landsarkiv till Stockholms län. Verksamheten utövar tillsyn över, och tar emot arkivmaterial från, i första hand offentliga förvaltningar och kommunala bolag i Stockholm. Stockholms stadsarkiv är en av Sveriges största arkivinstitutioner och förvarar omkring sju hyllmil pappershandlingar med arkivhandlingar från myndigheter, föreningar och privatpersoner från 1400-talet fram till idag. Därtill tillkommer bland annat kartor, ritningar samt digitala text- och bildokument. Organisatoriskt består stadsarkivet av olika avdelningar och enheter, bland annat Omvärld och service, samt Logistik och produktion. Avdelningen Omvärld och service arbetar med kundrelaterade verksamheter såsom läsesal och webb, svarsenheterna (A, B och C) samt tillsyn och rådgivning. Logistisk och produktion består i sin tur av två enheter: Ta emot och bevara, samt Bearbeta och publicera. E-arkiv Stockholm är Stockholms stads gemensamma informations- och arkivlösning, men utgör inte en egen avdelning inom stadsarkivets organisation.

6.3.2. E-arkivets ursprung och utformning

Stockholms stadsarkivs e-arkivlösning går under namnet e-arkiv Stockholm och arbetet med detta tog på allvar fart under 2007, även om interna diskussioner om ett e-arkiv existerade tidigare än så. Behovet som främst låg till grund för initiativet var att stadsarkivets såg att det behövdes en generell och förutsägbar metod för att ta emot digital information och man ville komma bort från de ad hoc-lösningar som dessförinnan till stor del präglat hanteringen:

Så det var liksom grundbehovet: vi måste ha en bättre metod och teknisk lösning för digital långtidsbevaring. Men sen så såg vi också att om man har informationen digital, om den finns på serverar så ökar våra möjligheter att göra informationen tillgänglig också på nya sätt, som inte går med pappershandlingar.

Informant 1

En betydande faktor i utvecklingen var att Stockholm stad följande år (2008) avsatte en större summa pengar till utvecklingen av stadens e-förvaltning. Ambitionen var att bli bättre på att kommunicera med stadens medborgare genom framförallt olika sorters e-tjänster, och en stor del av de avsatta pengarna gick just till att bygga och utveckla dessa. Av denna summa pengar tillföll en del utvecklingen av e-arkiv Stockholm, med målsättningen att i synnerhet utveckla en e-tjänst kopplad till e-arkivet för att stadens arkivanvändare skulle få möjligheten att tillägna sig arkivmaterial på webben:

Så då kom vi in i det där och kunde söka pengar ur den pengapåsen, där vi sa att vi kan bygga ett e-arkiv som är gemensamt för hela staden. Och så om vi samlar allt av stadens information i det e-arkivet så kan vi bygga en bra e-tjänst från e-arkivet ut mot medborgarna. Så då kan vi bidra med en e-tjänst som gör stadens information tillgänglig för medborgarna och näringsliv på ett annat sätt än vad det är idag.

Informant 1

Samma år gjordes en kravställning med en efterföljande upphandling vilket resulterade i att stadsarkivet köpte en standardlösning, iipax archive från företaget IDA infront, en produkt som utgick från OAIS-modellen. Då marknaden för standardprodukter var relativt ny vid denna tid visade det sig att den specifika lösning stadsarkivet var i behov av inte fullt ut kunde uppfyllas av grundutbudet. Bland annat fanns det inte förutsättningar för den publika söktjänst som var planerad att ligga på stadsarkivets webbplats, en funktion som därför fick byggas till. E-arkiv Stockholm sattes sedan i drift 2010 och den tillbyggda sökfunktionen, den publika e-tjänsten, har kommit att kallas för webbsök. Sedan färdigställandet har arbetet kring e-arkivet till stor del upptagits av anslutningsprojekt som syftar till att möjliggöra att information levereras in till e-arkivet. De första handlingsslagen härstammade från olika ekonomisystem, ärende- och dokumenthanteringssystem samt socialtjänstens system för socialtjänstakter. Under intervjun med informant 1 redogjordes strategin:

Redan från början har vi tagit in lite av varje. När vi har gjort den här anslutningsplanen och funderat på hur vi ska prioritera, när vi tar in i e-arkiv, har vi försökt tänka att vi ska in sådant material som användarna är intresserade av, sådant som har ett publikt intresse.

Informant 1

Anslutningsplanen som nämns i citatet visar när förvaltningar planeras leverera information till e-arkiv Stockholm. Enligt informant 1 har de i planen till viss del försökt prioritera material som av erfarenhet ofta efterfrågas, såsom bouppteckningar och skolbetyg. Dels för att tillgodose det publika intresset men också med förhoppningar om att så småningom kunna avlasta stadsarkivets ärendehantering. Dock menade informanten att uppdraget som de har från politiskt håll, att göra stadens information *generellt tillgänglig* för medborgare och näringsliv, än så länge främst legat i fokus.

Då Stockholms stadsarkiv tar emot olika sorters information från olika förvaltningar framkom det även att anslutningsprocesserna för närvarande är en tämligen stor del i arbetet kring e-arkivet. Det finns två sätt att ansluta: det första, och vanligaste sättet, är att information hämtas ut från verksamheternas it-system, paketeras och överförs till e-arkivet med hjälp av ett lagringsmedium, till exempel ett USB-minne. Det andra sättet består av att förvaltningars verksamhetssystem sammankopplas med e-arkivet genom en integrationsplattform och därigenom levererar information kontinuerligt, till exempel i takt med att ärenden avslutas.

Anslutningsprojekten, det arbete som föranleder och möjliggör levererandet av information, består i regel av ett antal workshops där tekniker och arkivpersonal från stadsarkivet tillsammans med personal från berörd förvaltning inventerar vilken information som ska levereras, hur den ska struktureras, vilken metadata som behövs och hur den sedan ska paketeras inför leverans. Därefter anlitas en utomstående leverantör som verkställer kravställningarna praktiskt och tekniskt. Under intervjun med den informant som har i uppdrag att projektleda anslutningarna framkom det att anslutningsarbetet såsom det nu är utformat är tidskrävande, men att det förväntas fungera mer effektivt i samband med att de får mer rutin:

[...] anslutningsprojekten kanske mer och mer liknar varandra. Att vi kan ge mer underlag redan från början. För det märker vi redan nu, att om man har gjort en leverans av ett diarium, så kan man använda den inför nästa leverans. Och då kan man komma lite längre in, då kanske man kan kapa en workshop.

Informant 3

Fortsättningsvis menade samma informant att ett konkret exempel på en effektiviseringsåtgärd kan ses i hur de har arbetat kring ritningar, hur de eftersträvat generella lösningar kring dessa som kan komma att gälla även vid framtida leveranser:

Till exempel håller vi på och jobbar kring ritningar nu. Vi försöker ju identifiera områden. Om vi till exempel vet att det finns ritningar på många olika förvaltningar, då vill vi ta fram en lösning som ska gälla för alla dem. Eller som kan funka som en ingång för alla. Något sorts grundutbud, motsvarande FGS:erna²².

Informant 3

Under intervjuerna diskuterades också hur arbetet kring e-arkiv Stockholm kommit att organiseras internt. Till exempel fanns det tidigt en ambition om att så många som möjligt av stadsarkivets personal skulle involveras:

[...] vi vill ha ett e-arkiv som är en naturlig del av stadsarkivet. Mer och mer information kommer vi ha digitalt. Så alla måste vara inblandade eller åtminstone förstå vad e-arkivet är. Och avdramatisera det lite, det är inte någon jättekostig grej utan det är samma information där som i pappersarkivet. Bara det att den är digital.

Informant 1

Metoden att involvera många anställda i arbetet med e-arkiv Stockholm har dock visat sig något ineffektiv och numera ingår e-arkivet i färre arkivariers arbetssysslor:

För det blev ju så, att man jobbar med e-arkivet en halv dag i veckan. Och då på något vis så blir det till slut så att man bygger inte upp en kompetens som gör att man jobbar särskilt effektivt när man väl jobbar med e-arkivet. Så att nu går vi mer ifrån att ha många som jobbar med e-arkivet på en liten del av sin tid till att vara färre som jobbar med e-arkivet, men att de som gör det gör det på större del av sin tid. Så det blir lite som en specialisering.

Informant 1

Informant 2, som arbetar med förvaltningen av e-arkivet, menade vidare att detta mer specialiserade sättet att arbeta delvis medfört att arbetet inte fullt ut kommuniceras till den personal som inte arbetar med e-arkivet, och att detta är något som de kan bli bättre på i framtiden.

Under genomförda intervjuer framkom det också att e-arkiv Stockholm har fyra olika miljöer där de som arbetar med e-arkivet successivt kan kontrollera att planerade förändringar i e-arkivet kommer fungera och se ut som det var planerat. Tidigare var dessa tre och bestod av en testmiljö, en pre-produktion (en miljö som återspeglar hur

²² Med FGS:er menas de förvaltningsgemensamma specifikationer för leverering till slutarkivering som Riksarkivet har arbetat fram.

informationen slutligen kommer se ut) och en slutgiltig produktionsmiljö. I en intervju påpekades det dock att en fjärde miljö, som föregår testmiljön, därefter har tillkommit:

Vi har till och med något numera som heter sandbox, före testmiljön. Alltså sandlåda, där man ska kunna leka och hålla på helt ohämmat.

Informant 1

6.3.3. Användare och återsökning

Enligt *Policy för e-arkiv Stockholm* (Joki & Ploom 2010) finns ambitioner om användarvänlighet på så vis att det ska vara enkelt att återsöka och administrera såväl som att ansluta och leverera information till e-arkivet. Under genomförda intervjuer framkom också ett medvetet användarperspektiv. Att den information som återfinns i e-arkivet ska ligga i medborgarnas och näringslivets intresse, var tydligt redan då initiativet till e-arkiv Stockholm togs.

Förutom att kontakta stadsarkivet via e-post, telefon eller att ta sig dit personligen för att begära ut handlingar är Webbsök ingången till den information som e-arkivet innehåller. I dagsläget riktar sig samma sökgränssnitt till såväl medborgare, näringsliv som yrkesverksamma i de förvaltningar som har levererat information till e-arkivet. Webbsöks gränssnitt är enkelt och återsökningen påminner om en Google-sökning. Då e-arkivet innehåller metadata kring de olika informationsmängderna, samtidigt som all löptext i dokumenten är fritextindexerad, blir träffbilderna vid en sökning i regel omfattande. Gränssnittet tillåter dock en filtrering av vilka arkivbildare som sökningen ska gälla och omfattningen kan därmed smalas av utifrån användarens intresse. Informant 2 menade att fritextsökningens utformning kan underlätta för en ovan användare att hitta rätt information vid en återsökning, till skillnad från en sökning på exempelvis ett diarienummer, som måste vara korrekt inskrivet efter hur det är taggat i e-arkivet. De externa användarna kan idag inte söka i redovisningsstrukturerna. Vill man söka sig nedåt i en arkivbildares redovisningsstruktur för att hitta information och avgränsa sin sökning på detta sätt måste man således gå via en handläggare som kan göra detta inne i det interna arkivprogrammet.

En viss begränsning i webbsök såg våra informanter i att gränssnittet i nuläget bara kan läsa upp ett begränsat antal filformat:

Man ska kunna söka fram information och visa information i den här söktjänsten som är av väldigt olika karaktär. Så den blir kompromissartad. Den är inte anpassad för foton som har vissa krav. Den är inte anpassad för ritningar som har vissa krav, den är egentligen inte anpassad för något. Men man kan söka fram information och man kan titta på den. Men det är inte en så avancerad söktjänst. [...] Så där måste vi fundera lite grann hur vi ska göra, om vi ska utveckla olika söktjänster för olika typer av material och anpassa en för foton och en för ritningar kanske. Eller om man ska söka fram informationen ur e-arkivet och titta på den i en annan programvara. Det går att lösa på lite olika sätt, men det är nog någonting som vi alltid kommer att hålla på att utveckla och fundera på vad som blir bäst.

Informant 1

Under intervjuerna framkom det att en av stadsarkivets målsättning är att fylla e-arkivet med innehåll, göra innehållet sökbart och sedan förbättra hur Webbsök ska nå ut till medborgarna. Vidare nämnde informant 2 att detta kräver en förbättring av användarytorna. Det måste vara enkelt för användarna att söka information, samtidigt som e-arkiv även måste bli mer användarvänligt för handläggarna. Vikten av användarnas synpunkter betonades, både gällande medborgare och yrkesverksamma på förvaltningarna, och informant 2 berättade hur man, för att väcka uppmärksamhet gentemot visionen om "stadens arkiv", hämtat inspiration från biblioteks och museers publika miljöer. I förhållande till näringslivets behov uppmärksammades PSI-lagens (2010:566) intentioner som något som måste tillgodoses, en lag som säger att information från offentlig förvaltning ska kunna vidareutnyttjas till andra ändamål än det ursprungliga, till exempel i olika sorters kommersiella eller icke-kommersiella informationstjänster.

Webbsök tillgängliggör information som användaren främst kan ta del av hemifrån, men det är även Webbsök som användarna söker i genom stadsarkivets interna forskarnät i stadsarkivets publika miljö (det vill säga deras läsesal). Skillnaden är att de användare som gör återsökningar i Webbsök i stadsarkivets lokaler får tillgång till mer information än de som söker från sin dator hemma. Planer finns på att tillåta användare att logga in med sin personliga bank-id hemifrån och därigenom tillåta samma sökmöjligheter som i det interna forskarnätet. Under genomförda intervjuer framkom det att denna hantering av behörighet är något som stadsarkivet själv utformat utifrån sin egen tolkning av PUL.

Som nämndes i föregående avsnitt har stadsarkivet en ambition att prioritera material som av erfarenhet ofta efterfrågas. Genom att automatisera utlämnandet av exempelvis betyg och göra det möjligt för medborgarna att själva hämta ut dem genom en återsökning i Webbsök, svarar detta således både mot det uttalade politiska uppdraget att göra stadens information tillgänglig för dess invånare, samtidigt som arbetsbördan för handläggarna kan minska. I dagsläget arbetar man fortfarande för att uppnå denna vision, men arbetet med utlämnandet har ändå breddats från att endast innebära utskrifter på papper som skickas hem till brevlådan till att idag även inkludera utlämnanden genom e-post. Ärenden har också en möjlighet att komma in genom e-arkivets administrativa gränssnitt, något som Informant 2 dock påpekade än så länge inte är så vanligt:

[...] det är ju inte så många ärenden som kommer in där, tyvärr. Alltså det är väl lite sådär att vi inte har marknadsfört det heller, aktivt [...]

Informant 2

Informant 1 påpekade också bristen av marknadsföring för Webbsök, men att detta främst kan ses som en fråga om mognad och att e-arkiv Stockholm ännu inte har ett tillräckligt omfattande innehåll:

Det är väl lite så att vi känner att vi fortfarande måste jobba ett tag till med att fylla e-arkivet med innehåll. Sen så när vi väl slår på den stora trumman, och det förhoppningsvis kommer några och söker, så ska de få bättre träffar. De ska kunna söka mer än vad de kan idag.

Informant 1

Det är dock inte endast en ökning av det publika intresset för e-arkivet som det finns förhoppningar om, utan även det interna användandet. I takt med att mängden digital information blir allt större och med tiden kommer att utgöra en allt mer självklar del av stadsarkivets bestånd menade en informant att e-arkivets roll kommer att öka i betydelse bland stadsarkivets anställda:

[...] vi hoppas i och med att vi fyller på e-arkivet mer och mer så handläggarna här också kommer använda e-arkivet för att återsöka internt. Att de märker att det underlättar när de ska besvara frågor. Så vi hoppas att det ska bli en större acceptans och ett större användande.

Informant 3

6.3.4. Ansvar, behörighet och lagstiftning

Den information som förvaras i e-arkiv Stockholm ägs av Stockholms stadsarkiv och det ligger därför i institutionens ansvar att hantera frågor kring sekretess och PUL. Webbsök tillåter i viss mån fritextsökning bland olika arkivbildare och handlingsslag. Denna typ av samkörning av det som finns samlat i e-arkiv Stockholm medför att användaren kan få fram en större bild av en persons liv och gärningar, men utformningen beskrevs under genomförda intervju också som något kontroversiell:

[...] i e-arkivet är allt sökbar. Där är det ju flera som har lyft den aspekten, att det här måste ni se upp med. Och det har vi också tänkt på, det är ju också en faktor som gör att man får var lite försiktig med vad som blir tillgängligt på nätet. Kanske är det så att bara betygen, det kan man leva med. Men om det blir betyg och det blir också om man har liksom socialbidrag, all korrespondens man har haft med utbildningsförvaltningen och sin skola. Sammantaget blir det ganska mycket som inte alla är helt bekväma med att det finns på nätet. Där måste vi vara försiktiga. Så det är hela tiden en avvägning som vi måste göra. E-arkivet finns och vi vill få ut informationen, men vi vill inte att folk ska känna sig uthängda och att det är för mycket som kommer ut och gör att e-arkivet uppfattas som en dålig sak.

Informant 1

Diskussionen kring i vilken utsträckning informationen ska vara tillgänglig via internet återspeglas i stadsarkivets tolkning av PUL. Som nämndes i föregående avsnitt har användarna tillgång till olika information, beroende på om de söker genom Webbsök hemma på sin dator eller använder Webbsök i stadsarkivets egna lokaler. För att undvika fri sökning över nätet, och därmed skydda den personliga integriteten, anser stadsarkivet att spridningen blir mindre om man tar sig till stadsarkivet och söker efter exempelvis betyg genom det egna forskarnätet. Det handlar fortfarande om handlingar utan sekretess och som man som användare har rätt att se, men genom att begära ut dem i stadsarkivets publika rum blir spridningen inte lika stor. Informant 1 menade att PUL är relativt öppen i sin formulering kring vilka uppgifter som kan innebära en kränkning av den personliga integriteten och kräver därför en egen tolkning som stadsarkivet skulle kunna stå för ifall någon skulle ifrågasätta den:

[...] vi vill ju att informationen ska vara tillgänglig, att den ska användas. Det är klart att vi tycker integritetsaspekten är viktig också. Men vi vill ju ändå på något vis få ut så mycket som möjligt. Så vi har jämfört med vad datainspektionen skulle säga och tycka, så har vi gjort en mera offensiv tolkning. Vi lägger nog ut mer än vad de skulle rekommendera, det tror jag. Men det är ju fortfarande en tolkning av lagen, så det är ju inte sådär att vi inte vet att PUL finns men vi struntar i den. Utan vi gör en annan tolkning än vad en del andra kanske gör.

Behörighetshandlingen är med andra ord en känslig fråga, och kräver noggrann eftertanke, speciellt då e-arkivet innehåller en stor mängd sekretessbelagd information, som således inte får göras sökbart på nätet. Informant 1 betonade att en felhantering skulle kunna innebära stora skador, samtidigt som förtroendet för stadsarkivet skulle minska rejält. Informant 2 berättade om stadsarkivets olika grader av sekretess. Sekretess 1 är en svagare form av sekretess, jämförbart med PUL, där man vid en återsökning i Webbsök ser att det förekommer sekretessbelagt material där du har möjlighet att gå vidare i e-tjänsten och begära ut informationen. Sekretess 2, som omfattar exempelvis socialtjänstakter och skolhälsovårdsjournaler, får man däremot inte ens träff på i Webbsök, utan man ombeds istället att kontakta stadsarkivet. Det finns möjlighet att göra digitala strykningar för handlingar som är belagda med sekretess, men enligt informant 2 förekommer inte digitalt utlämnande då det i dagsläget inte finns någon möjlighet att som användare identifiera sig elektroniskt. Papper anses fortfarande vara det säkraste alternativet, och för de användare som inte tar sig till stadsarkivet för att hämta ut sin beställning skickas den hem som ett rekommenderat brev.

6.3.5. Uppfattningar om e-arkivet

På frågan om vad informanterna tycker är lyckat med e-arkiv Stockholm poängterade Informant 1 att en viktig faktor varit att de tidigt fick mycket pengar till att förverkliga visionerna och faktiskt sätta det i produktion. Vidare menade samma informant att det dock har varit lite trögare än de förutspådde att arbeta med anslutningarna och att detta är något som måste effektiviseras framöver så att e-arkivet snabbare kan fyllas med innehåll och att visionerna om tillgänglighet slutligen kan uppnås. Även informant 3 påpekade att de borde fundera på hur resurserna fördelas, och bättre kunna återanvända och utnyttja kunskaper från tidigare projekt för att effektivisera arbetet.

En annan förtjänst som till viss del kommit med e-arkiv Stockholm påtalades av Informant 3. Informanten menade att i samband med anslutningsprocesserna har arbetet med värdering av information på förvaltningarna stundtals aktualiserats, något som informanten menade lätt kan bli eftersatt och som därför till viss del kommit på köpet med anslutningsprocesserna:

Så vi har liksom fått att man jobbar med gallring, det får man lite på köpet. Så det tycker jag också är en stor förtjänst, att man lyfter frågan kring värdering av information.

Informant 3

Informant 3 resonerade även kring e-arkivets lagringsaspekt i förhållande till tillgänglighetsförändringen för allmänheten. Informanten menar att de flesta bygger e-arkiv för lagringens skull, men skapar inte en publik ingång till e-arkivet. Det faktum att e-arkiv Stockholm erbjuder såväl en säker lagring som en tillgänglighet till materialet för allmänheten är dess stora förtjänst. Detta tilltalar således både förvaltningarna som levererar information och medborgarna som får större möjlighet att lättare och snabbare komma åt den. Informant 2 tog även specifikt upp återsökningsaspekten i Webbsök, att möjligheten att fritextsöka gör det lättare för medborgare att snabbt hitta

information. Samtidigt går den komplexitet som tekniken för med sig inte att komma ifrån. Informanten upplevde att de tekniska lösningarna inte alltid är så pass användarvänliga och anpassade efter arkivariernas behov som man hade kunnat hoppas på, att det ibland kan vara "lättare med det analoga".

7. Analys

Detta analysavsnitt syftar främst till att besvara uppsatsens andra och tredje frågeställning: *Hur har förutsättningar för användning skapats? och På vilka sätt kan e-arkiv tillmötesgå visioner om effektivitet och tillgänglighet?*. Med verksamhetsteorins perspektiv och inspirerade av hur OAI-modellen separerar funktioner kommer vi därför att identifiera och analysera de förutsättningar för användning som studerade e-arkivlösningar ger upphov till.

Inledningsvis presenteras och motiveras studiens tillämpning av teori och hur vi menar att användandet kan delas upp i tre verksamhetskategorier, en sorts grundläggande förklaring till hur vi angriper ämnet. Därefter går vi mer handfast in på hur de tre e-arkivlösningarna har anpassats med hänsyn till de identifierade verksamhetskategorierna. I analysens avslutande delar lägger vi också särskild vikt vid att diskutera de verktyg som utformats för att tillmötesgå arkivanvändandets olika behov. Utifrån uppsatsens frågeställning blir dessa verktyg särskilt viktiga att diskutera utifrån termer av effektivitet och tillgänglighet.

7.1. Teoritillämpning: användning som verksamheter

Begreppet arkivanvändare innefattar traditionellt sett enskilda eller grupper av människor som i något ärende kommer i kontakt med arkiv. Som sägs i uppsatsens litteraturgenomgång har forskningen såväl som arbetet med området ofta handlat om att identifiera eller tillgodose arkivanvändarnas behov eller beteenden. Med hänsyn till det empiriska material som samlats in och redovisats gör vi i detta analysavsnitt anspråk på ett utvidgat perspektiv. Istället för den traditionella bilden av arkivanvändare vill vi i synen på e-arkiv snarare ta fasta på flera former av *arkivanvändning*. Utöver att tala om den traditionella innebörden av arkivanvändning, som oftast handlar om återsökning av information, vill vi påtala ytterligare två generella ingångar för användning av e-arkiv: anslutningen till eller levererandet av information till e-arkiv samt de olika arbetsuppgifter som ligger i arkivariens ansvar att utföra i ett e-arkiv. Anledningen till att vi valt att också tala om dessa två områden som användning har att göra med att den tekniska utformning som utgör en e-arkivlösning måste förhålla sig till dessa områden utifrån aspekter såsom just *användaranpassning* och *användarvänlighet*. Användning kan i denna analys därför beskrivas som den interaktion som e-arkivens tekniska förutsättningar utifrån olika skäl öppnar upp för.

E-arkiv som något mer komplext än en teknisk plattform där information bevaras digitalt påtalades redan i uppsatsens inledning, en föreställning som sedan bekräftades i uppsatsens fallgenomgång. Detta är emellertid inget särskilt djärvt antagande eller

konstaterande, komplexa företeelser i en vid första ögonkastet förenklad föreställning om pappersarkiv går med all säkerhet också att finna för den som letar. Därför kan man fråga sig huruvida arkivanvändning som ett vidgat begrepp inte också kan appliceras på sammanhang där pappershandlingar, eller andra typer av icke-digital information, hanteras. I sammanhanget vill vi dock inte bortse från e-arkivens egenart, att det är en relativt modern företeelse där behovsanpassningar inte sällan är under utveckling eller ligger färskt i minnet hos de som arbetar med dem, faktorer av aktualitet som vi menar gör det vidgade perspektivet synnerligen applicerbart utifrån vår frågeställning och vårt empiriska material.

Vi menar även att angreppssättet styrks av att det till viss mån knyter an till den bild av e-arkiv som OAIS-modellen förmedlar: att ett e-arkiv består av olika funktioner och att dessa funktioner främst knyter an till tre roller (ledning/administration, producent samt konsument). OAIS-modellen kan vidare tolkas på så sätt att ett e-arkiv, såväl tekniskt som praktiskt, är en större process uppdelad i olika delprocesser och aktiviteter. Delprocesser som ofta inbegriper att en människa i egenskap av teknikanvändare på något sätt interagerar med de förutsättningar som finns att tillgå, med andra ord *använder* e-arkivet i ett specifikt syfte. E-arkivets funktioner uppdelade i olika processer är också något som har anammats av de förvaltningar vi har studerat. Dock bör det påpekas att det för den sakens skull inte nödvändigtvis är så att förvaltningarna också anammats ett bredare perspektiv på vilka som utgör arkivanvändare, utan det ska understrykas att begreppsdefinitionen i första hand uppkommit som ett instrument för denna analys.

Verksamhetsteorins betoning på *handlande* är ytterligare en anledning, och kanske det främsta skälet, till varför vi väljer att se på användning och e-arkiv på detta sätt. Utifrån den teoriram som verksamhetsteorin erbjuder vill vi argumentera för att det går att identifiera tre grundläggande kategorier av användning relaterat till de e-arkivlösningar som studien omfattar. Tre kategorier där vi menar att olika subjekt (användare av e-arkiv) i interaktion med olika verktyg och inkluderade i gemenskaper strävar mot ett objekt. Dessa verksamheter existerar inte nödvändigtvis var för sig, utan kan på olika sätt beröras av eller interagera med andra verksamheter.

7.1.1. Verksamhet 1: att arbeta med e-arkiv

Den första verksamhetskategorin som vi har identifierat hemmahör i det interna arbetet med e-arkiv. Med detta menar vi arkivariens arbetsuppgifter, hanteringen och vården av den information som berörs av eller bevaras i ett e-arkiv. I OAIS-modellen motsvaras detta bland annat av den funktion där rollen ledning/administration figurerar. Då ledning innebär förutsättningen för strukturerad arkivering (Johansson 2009, s. 40) medan administrationen snarare innefattar det dagliga driftarbetet med e-arkiv och som inte sällan utförs av en it-arkivarie (Ivarsson 2009, s. 143) är det i denna studie främst den senare tillämpningen vi syftar till i redogörelsen för hur vi ser på vad som utgör denna verksamhetskategori.

Med utgångspunkt i Yrjö Engeströms modell för verksamhetsstrukturen utgör således arkivarien *subjektet* i denna struktur, vars målsättning till exempel är att förvalta och vårda den information som finns lagrad i e-arkivet. Informationen utgör därmed verksamhetskategorins *objekt*, själva kärnan eller syftet med verksamheten och strävan efter att hantera den på ett effektivt och korrekt sätt är det resultat som arbetet

ska utmynna i. För att dra ytterligare paralleller till OAIIS-modellen kretsar objektet i verksamheten i stor utsträckning kring den paketform som kallas AIP, då informationen i denna skepnad är lagrad och återfinns inne i systemet. Resultatet uppnås med hjälp av olika *verktyg*, förmedlande och kommunikativa instrument och föremål, som utgörs av allt från utbildning och it, till manualer och regelverk samt olika tekniska lösningar. Verksamhetens *gemenskap* bildas av individer som delar samma objekt. Vi har i denna verksamhet exempelvis identifierat dessa som systemutvecklare och andra it-experter, den organisatoriska ledningen, skannare samt juridiskt sakkunniga. *Arbetsdelningen* sprider ut arbetsuppgifterna inom gemenskapen samt bestämmer ansvars- respektive maktfördelningen. De normer som hämtats från traditionellt arkivarbete (klassificeringssystem, förteckningsprinciper etcetera) i sällskap med politiska riktlinjer och juridiska ramverk bildar tillsammans de *regler* som bestämmer förutsättningarna för informationshanteringen i verksamheten.

Vi ser denna verksamhetskategori som central i vår analys eftersom studiens ingång övervägande kommit att bli arkivariens perspektiv. Det är främst arkivarier vi har intervjuat under materialinsamlingen och de har där bistått med information utifrån sina kunskapsområden och erfarenheter. Vardera subjekt som vi har identifierat i de tre verksamhetskategorierna, där de övriga två redovisas under nästkommande rubriker, kommer alla på ett eller annat sätt att beröras i vår analys, men vårt huvudsakliga perspektiv är det från arkivarier som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt med e-arkivets olika funktioner.

7.1.2. Verksamhet 2: att ansluta eller leverera information till e-arkiv

Den andra verksamhetskategorin utgörs av anslutningen mellan ett it-system och ett e-arkiv, eller den process som på annat sätt leder till att information paketeras och levereras in till ett e-arkiv. För att även i denna kategori exemplifiera utifrån OAIIS-modellens funktioner och roller kan nämnas hur verksamheten rör sig kring den införande funktionen (Ingest). Denna funktion sammanfattas enligt modellen av att en producent, under kontroll eller med hjälp av administration, levererar ett informationspaket anpassat efter uppsatta standarder (SIP). Ett informationspaket som inom funktionen därefter kvalitetskontrolleras och förpackas om till en paketform som tar hänsyn till de krav som bevaringen ställer (CCSDS 2012, ss. 4-1f). Vår identifierade verksamhetskategori förhåller sig till funktionen för införande på så vis att verksamhetens objekt, i likhet med funktionens mål, är den i e-arkivet lagrade informationen. Angående verksamhetens subjekt är funktionen för införande inte fullt lika applicerbar, även om det går att se vissa likheter även där. I den verksamhet som vi kommit att identifiera utgörs subjektet uteslutande av de externa förvaltningar eller enheter som levererar information, alternativt ansluter sitt interna it-system. Subjektet befinner sig generellt också i en gemenskap som utgörs av arkivarier som arbetar med e-arkivet och olika it-experter, som tillsammans strävar mot samma objekt. Arbetsdelningen inom verksamhetens gemenskap och vilka verktyg som därtill skapar förutsättningar för att nå objektet, varierar från fall till fall och beroende på den specifika leveransens avsändare och aktuella informationstyper.

7.1.3. Verksamhet 3: att återsöka information i e-arkiv

Den tredje och sista verksamhetskategorin omfattar återsökning av information i e-arkiv. Verksamhetskategorin knyter därmed an till det som traditionellt benämns som arkivanvändning. Rollen i centrum utgörs utifrån OAIS-modellen av konsumenten, vars förfrågningar och beställningar hanteras i den funktion som behandlar utlämnande av information (Access). Återigen utgörs verksamhetens objekt av information, men denna gång är målsättningen att söka efter och erhålla den information som finns lagrad i e-arkiv. Den information som hämtas från e-arkiv (AIP) och överlämnas till konsumenten omvandlas i funktionen till ett annat format (DIP), beroende på i vilken form konsumenten får ut informationen (till exempel elektroniskt eller en utskriven papperskopia) (CCSDS 2012, ss. 4-2f). Användandet i denna verksamhetskategori kännetecknas av att det är externt i någon grad, det vill säga att det inte sker i direkt anknytning till e-arkivets innehåll utan istället sker genom någon slags applicerad sökväg. Subjektet utgörs därmed av olika konsumenter och vi har utifrån materialinsamlingen bland annat identifierat dessa som privatpersoner (allmänheten), näringsliv, tjänstemän och personal från hälso- och sjukvården. Tillämpningen har därmed tydliga likheter med hur Sundqvist (2009) applicerar verksamhetsteorin i sin avhandling, där den återsökande arkivanvändaren också förklaras som ett subjekt (ss. 183ff). Likt den föregående verksamheten ingår arkivarier i verksamhetens gemenskap, men till exempel också it-expert och annan personal som använder e-arkiv som en resurs för att erhålla information. Även arbetsdelningen inom verksamheten varierar och de verktyg som används skiftar beroende på vilken konsumentkategori det gäller samt utifrån vilken ingång som konsumenten väljer eller på vilket sätt som konsumenten tillåts söka efter information.

7.1.4. Verksamheter i interaktion

Som vi nämner i teoriavsnittet betonar Engeström att en verksamhet aldrig existerar för sig självt, utan interagerar också med kringliggande system. Det är dessa interaktioner som påverkar och utvecklar verksamheten framåt. Eftersom alla tre verksamhetskategorier som vi mejslat fram tas i beaktande inom samtliga fallstudier är det viktigt att påpeka att interaktioner däremellan inte kan uteslutas, utan de kan också förklaras som samexistenser som ter sig mer eller mindre konfliktfyllda. Paralleller kan återigen dras till OAIS-modellen, där *omgivningen* ringar in de tre funktionernas relationer till varandra och till e-arkivet, och som på så sätt bestämmer hur systemet fungerar och huruvida behoven uppfylls eller inte (Johansson 2009, s. 40).

För att återknyta till Engeströms tankar kring "knotworking" menar vi att även detta blir relevant för analysens verksamheter och deras interaktioner. Som vi redogör för i teoriavsnittet menar Engeström att den ständiga process en verksamhet befinner sig i gör att dess knutar (beståndsdelar) rör sig mellan varandra och knyter också an till andra verksamheter, vilket därmed kan resultera i att de måste omdefinieras. I våra verksamhetskategorier kan detta bland annat exemplifieras genom arkivarierollen. Arkivarien utgör subjektet i en verksamhet medan hon återfinns i gemenskapen i en annan. Samma subjekt kan även förekomma i flera olika verksamheter, men då med skilda målsättningar. Subjektet i verksamhet 2 (den förvaltning som levererar information eller ansluter ett internt it-system) har till exempel, i egenskap av

producent, som syfte att lämna ifrån sig information *till* e-arkivet. Samma subjekt kan återfinnas i verksamhet 3 men då i gestaltning av konsument (den användare som på ett eller annat sätt återsöker information externt) och med målsättning att hämta information *från* e-arkivet. I de förvaltningar vi har studerat har det således förekommit att e-arkiv har skapats utifrån behov som ger användaren utrymme att både leverera information och sedan vara den huvudsakliga konsumenten av samma information.

7.1.5. Handlingar och förmedlande verktyg

Som vi tidigare har påpekat så utgör handling en undernivå till verksamheten och utförs av den enskilda människan eller grupp av individer (subjektet), som en enhet eller inkluderad i en omgivning, som drivs av ett mål. Det är delvis genom handlingar som verksamheten återskapas. Handlingarna inom analysens tre verksamhets-kategorier knyter an till kategoriernas namn och verkar i e-arkivets sammanhang som upprepbara processer. Handlingarnas innebörder är allmänt formulerade och kan sammanfattas på följande sätt: handlingar som utförs i samband med arbetet som rör arkivvården (det vill säga gallring, förvaltning av information etcetera), handlingar som utförs i samband med arbetet kring anslutningar och leverans samt handlingar som utförs i samband med återsökning och utlämnande. Handlingarna utgörs i sin tur av *funktioner*, som är de aktiviteter som utförs på mikronivå. Funktionerna utförs enligt teorin rutinmässigt, de kan på sikt även automatiseras och avlägsnas från människans handlande.

Med hänsyn till detta är det av stor vikt att betona de verktyg (också kallade artefakter) som spelar in och som används i verksamheter för att nå objekt. Inom denna studie presenterar vi dessa verktyg antingen som materiella eller organisatoriska konstruktioner. Den gemensamma nämnaren är att de faktorer som kan bistå och påverka sätten för subjektet och dess omgivning att nå objektet, med andra ord de faktorer som spelar in och hjälper arkivanvändarna att uppnå förväntade resultat.

7.2. Fyra slags verktyg

I följande delar kommer vi analysera vilka förutsättningar för användning som skapats i Skatteverkets, Stockholms läns landstings och Stockholms stadsarkivs e-arkivlösningar. Detta gör vi främst genom att belysa olika slags verktyg som vi menar präglar handlandet (användandet) inom de tre tidigare identifierade verksamheterna. Verktygen delas upp utifrån fyra tematiska områden och med hänsyn till studiens frågeställningar betonar vi särskilt aspekter som berör effektivitet och tillgänglighet.

7.2.1. Organisatoriska verktyg

I samtliga tre fallstudier har utvecklingen av e-arkiv inneburit organisatoriska tillämpningar som syftar till att tillgodose de behov som kommit med e-arkiv. Omorganisationer och nya processer i arkivarbetet kan emellertid förklaras som naturliga påföljder av utvecklingen. Vi menar dock att de i vissa fall är av sådan strategisk karaktär att de kan behandlas i termer av verktyg. I de tre studerade fallen har till exempel organisatoriska förutsättningar skapats för producenter att interagera

med i levererandet av information till e-arkiv. Stockholms stadsarkiv har organiserat leveranser av digital information från förvaltningar på så sätt att ett antal workshops, där arkivarier från stadsarkivet tillsammans med personal från förvaltningar samt it-experter, successivt förbereder en leverans. Ett liknande exempel går att se i hur Skatteverket organiserat anslutningarna till e-Arkiv utifrån en standardiserad process med roller som utgörs av personal från arkivsidan samt representanter från det anslutna it-systemet (Skatteverket 2010). Genomgående för alla tre fallen är att de processer som föranleder levererandet av information är något som i nuläget utgör en stor del av arbetet med e-arkiv. På Stockholms läns landsting sades till exempel att "den stora bulken av arbete ligger ju innan leveransen. Väl inne, väl på plats så flyter det." (Informant 1, Stockholms läns landsting).

I litteraturgenomgången nämner vi forskning som framhåller att arkivariens arbete måste omformuleras i skenet av den digitala information som i större utsträckning hanteras. Arkivarien frångår att enbart vara en *utförare* till att mer bli en *beställare* (Johansson 2009, s. 18), eller från att vara en *keeper* till att bli en *facilitator* (Runardotter et al. 2006, s. 22). Tendenser till ett mer proaktivt arbete ser vi i de testmiljöer som framhålls som viktiga i samtliga av våra studerade fall, de tekniska förutsättningar som erbjuder e-arkivets användare, främst arkivarier, möjligheter att testa om *utföranden* kommer att fungera som planerat. Vi menar också att dessa proaktiva tendenser är synbara i förhållande till hur just levererandet av information till e-arkiv kommit att organiseras. De krav som bevarande i e-arkiv ställer på den information som ska levereras ska helst, i ett så tidigt skede som möjligt, inkorporeras i den teknik eller de arbetsprocesser som producerar informationen. Att ta fram standarder för it-system och förvaltningar att förhålla sig till ses som en investering för att det framöver ska fortlöpa mer friktionsfritt. Exempel på detta ser vi i hur Riksarkivets arbete kring e-arkiv till stor del handlat om att utveckla förvaltningsgemensamma specifikationer inför den digitala slutarkiveringen, som nämns i uppsatsens bakgrund. Arbetet med specifikationer uppmärksammades också under fallstudierna. Stockholms stadsarkiv kallar till exempel deras motsvarande kravställningar för "metadata-detaljeringar" (Informant 3, Stockholms stadsarkiv) och på Skatteverket finns standarder för e-arkivering inskrivet i de kravspecifikationer som används när myndigheten ska utveckla ett nytt it-system. Proaktiva strategier som dessa kan innebära ett omfattande arbete för stunden, men på längre sikt ses de som investeringar eftersom processen att leverera information kan bli mer förutsägbar, rutinmässig och effektiv.

Vi ser ytterligare en organisatorisk tendens i hur arkivarbetet i vissa hänseenden kommit att centraliseras i och med utvecklingen av e-arkiv, en tendens som i vissa avseenden kan förklaras som en effektiviserande åtgärd. Under intervjun med en arkivarie på Skatteverket påtalades till exempel hur e-Arkiv som en central resurs för Skatteverkets övriga enheter resulterat i att tekniska och arkivrelaterade uppgifter därigenom kommit att kunna skötas mer centralt:

[...] alternativet skulle ju vara att specialisten är lite mer ambulerande, så har det varit innan, att man går till en verksamhets it-system och försöker lösa varje problem där, men nu kan allting lösas på ett sätt. Och det finns en klar och tydlig modell för hur saker och ting ska fungera, vi har ett eget administrativt gränssnitt som är gjort för arkivarier.

Informant 1, Skatteverket

E-arkiv utgör också en sorts central resurs i fallet Stockholms läns landsting eftersom e-arkiv 2.0 främst vänder sig mot den regionala sjukvårdens elektroniska journalsystem. Skatteverkets e-Arkiv och landstingets e-arkiv 2.0 kan förklaras som två slags elektroniska mellanarkiv, utformningar som också medför att de måste anpassas efter anslutna enheters intressen och behov. Ett exempel på detta ser vi i hur båda har krav på sig att bistå med support till de anslutna förvaltningarna eller enheterna. Vår informant på Skatteverket berättade hur de har en teknisk bemanning på e-Arkiv som kan hjälpa till med denna sorts frågor, men också att e-Arkiv kan kontaktas om till exempel ett dokument hamnat fel (även om frågor av administrativ karaktär ansågs mer sällsynta). Även användarna i sjukvården inom Stockholms läns landsting kan ha behov av support. En i sammanhanget intressant aspekt som kom fram under materialinsamlingen var att det visade sig existera vissa intressekonflikter mellan arkivet och delar av sjukvården, en konflikt som vi också redogjorde för i fallgenomgången. En av våra informanter förklarade intressekonflikten på så vis att sjukhusen helst av allt vill att e-arkivet ska vara i drift "24/7" men också att det finns en mer grundläggande meningsskiljaktighet i perspektiven då sjukhusen "vill ha ett journalsystem medan vi vill ha ett arkivsystem som är mer nedskalat. Kraftfullt, billigt och effektivt." (Informant 1, Stockholms läns landsting). Samma informant påtalade också hur det har funnits behov att utreda "vad som är arkiv och vad som är verksamhetskritisk och verksamhetsnära information, och landstingsarkivet roll i det [...]" (Ibid.).

Meningsskiljaktigheterna ifråga kan ses som ett exempel på hur Engeström menar att verksamheter kommer att interagera när två verksamheters knutar förbinds med varandra. I sammanhanget är det också relevant att påtala hur e-arkiv som en resurs för en annan kärnverksamhet påkallar en diskussion om vilken fot arkivarien bör stå på i hanteringen av tämligen aktuell, digital information. I litteraturgenomgången nämner vi Steve Baileys (2007) resonemang om att likheterna mellan en *records manager* och en *archivist* måste betonas mer när arkivarbetet i större utsträckning kommer att handla om e-arkiv. Dels för att de *records managers* som hanterar den aktuella informationen inte ska komma bort från det mer renodlade arkivperspektivet, exempelvis frågor kring gallring, och dels för att *archivists* tjänar på att upprätthålla en dialog med de organisationer vars information de senare kommer att arbeta med i ett så tidigt skede som möjligt (Bailey 2007, ss. 120f).

Att vi påtalar Baileys (2007) perspektiv gällande just fallet Stockholms läns landsting behöver inte heller nödvändigtvis ses som en slump, utan kan också kopplas till de specifika organisatoriska sammanhang som de tre studerade e-arkiven befinner sig i och hur de tre uppdragen till viss del skiljer sig åt. Skatteverkets e-Arkiv är i huvudsak en internt utvecklad resurs, ett stöd som i stor utsträckning är tänkt att ligga i bakgrunden för övriga enheters system. Det skiljer sig därför från e-arkiv Stockholm som främst fungerar som ett slutarkiv, eftersom stadsarkivet i egenskap av arkivinstitution i första hand äger och förvaltar informationen som sin egen. Stockholms läns landstings e-arkiv 2.0 är i första hand ett mellanarkiv för sjukvårdens journalsystem, men samtidigt har det också i uppgift att fungera som ett slutarkiv för landstingets olika organ. Uppdelningen mellan de tre är i viss utsträckning något av en förenkling, men det är ändå relevant att påtala hur e-arkivlösningar kan tjäna olika syften beroende på deras uppdrag och deras relation till de mer eller mindre externa

användarna. Detta är något som i fallet Stockholms läns landsting till exempel har medfört vissa meningsskiljaktigheter angående hur pass *tillgänglig* e-arkivets personal bör vara för användarna inom sjukvården.

Ytterligare något som är angeläget att lyfta fram gällande organisation är hur arbetet med e-arkiv har fördelats bland arkivpersonal i de studerade fallen. Engeströms verksamhetsmodell gör sig återigen påmind då han menar hur skiftningar i *gemenskap* och *arbetsdelning* är omformande omständigheter för en verksamhet. I fallet Stockholms stad kom det till exempel fram att arbetet med e-arkiv Stockholm till en början karaktäriserades som en strategi där så många som möjligt av arkivinstitutionens personal skulle involveras eller ges insyn i arbetet med e-arkivet. Strategin handlade bland annat om att "avdramatisera" det tekniska för de oinsatta, ett arbetssätt som senare kom att förändras och istället koncentreras kring färre ansvariga arkivarier då den utspridda arbetsfördelningen inte visade sig fungera tillräckligt effektivt (Informant 1, Stockholms stadsarkiv). I sammanhanget är det på sin plats att uppmärksamma vad Cunningham (2009) skriver angående de höga krav som han menar ofta ställs på it-arkivariers kompetens: att dessa ska inneha den omfattande kunskap som traditionellt arkivariearbete innebär, samtidigt som det därtill ska adderas breda kunskaper i bland annat både systemvetenskap och XML-kod (ss. 541f). Omfattande kompetenskrav av detta slag är inget som direkt går att hitta i vårt insamlade material. E-arkivets beroende av teknisk kompetens är dock inte utan relevans i våra fall, men i det insamlade materialet återspeglar sig det i första hand genom att arkivarbetet blivit alltmer beroende av it-personal och att kommunikationen däremellan i första hand värderas högt, något som vi får anledning att återkomma till under nästa rubrik.

7.2.2. Kommunikativa verktyg

Något som har en nära koppling till förvaltningarnas organisatoriska tillämpningar är de kommunikativa verktyg som respektive förvaltning har kommit att använda sig av. Med kommunikation menar vi inte nödvändigtvis språket i sig, att jämföra med Vygotskijs resonemang kring människans språk och tankeprocesser som nämns i teoriavsnittet, utan snarare hur e-arkivs funktioner och förtjänster kommuniceras genom att en medvetenhet formas hos såväl de anställda på förvaltningarna som hos allmänheten. Arkivförmedling är förvisso ingen ny företeelse, den har på senare tid kommit att bli en allt mer central faktor i arkivariens yrkesroll (bland annat genom att arkivpedagogiken på allvar har börjat etablera sig på arkivinstitutionerna), men oavsett på vilket sätt e-arkiv tillmötesgår de behov som finns är kommunikationen ett oumbärligt verktyg för att framhäva e-arkivs egenskaper och möjligheter till dess omgivning.

Som nämndes under föregående rubrik har det i samtliga fall skapats organisatoriska förutsättningar gentemot användarna när verksamhetssystem ska ansluta till e-arkiv. De kommunikativa verktygen blir för arkivpersonalen ett angeläget komplement för att signalera samt motivera hur anslutande enheter ska gynnas av att leverera information till e-arkiv. Stockholms stadsarkivs proaktiva arbete, med bland annat nämnda workshops samt riktlinjer och vägledningar i dokumentform, ger utrymme för anslutande förvaltningar att tidigt få en bild av vad det innebär att bli en del av e-arkiv Stockholm. Här skapas även möjligheter att sammanföra de parter som är inblandade i leveranserna, inklusive it-expert, och därmed lösa de tekniska frågorna

i ett så tidigt skede som möjligt. Medvetandegörandet har således visat sig utgöra en effektiviserande lösning, speciellt då det under våra intervjuer framkom att det ofta är de tekniska aspekterna som kan sätta käppar i hjulet och försätta de anslutande enheterna i ovisshet. Att lyfta upp arkivfrågan hos förvaltningarna under anslutningsprocesser har enligt en informant på Stockholms stadsarkiv också medfört att värderingen av information inför gallring har aktualiserats hos de förvaltningar som stadsarkivet är arkivmyndighet för, en sorts bonus som har kommit med medvetandegörandet av arkivfrågor:

Så vi har liksom fått att man jobbar med gallring, det får man lite på köpet. Så det tycker jag också är en stor förtjänst, att man lyfter frågan kring värdering av information.

Informant 3, Stockholms stadsarkiv

Kommunikationen mellan arkivpersonal och it-expert, samarbetet som togs upp under föregående rubrik, är i allmänhet ett omdiskuterat område i utvecklingen av e-förvaltning och införandet av e-arkiv. Paralleller kan dras till Mari Runardotters (2007a) studie som identifierar en generell brist i dialogen mellan arkivarier, it-personal och registratorer, och hur hon menar att ett närmare samarbete dem emellan skulle reda ut flertalet frågetecken kring såväl långtidsbevaring som osäkerhet kring yrkesrollen. På Stockholms stadsarkiv var den generella uppfattningen bland våra informanter att kommunikationen mellan arkivarier och it-personal fungerade bra, något som kan grundas i att den osäkerhet som Rundardotter (2007a) talar om istället är ersatt med en tydlighet i det att anslutningarna och deras information alltid kommer i första hand, och att tekniken sedan är tänkt att tillämpa dessa krav i praktiken. På Landstingsarkivet är arkivarierna inte alls inblandade i själva driftarbetet, utan det är istället förvaltarna som har kontakt med it-leverantörerna gällande driftfrågor. Inte heller där tycktes kommunikationen med it-expert vara något problem. På Skatteverket, som till stor del har egenutvecklade it-system och där it-expertisen därmed finns i huset, upplevdes inte heller någon problematik, och det goda samarbete som Runardotter (2007a) efterlyser tycks ha fungerat vid planeringen och genomförandet av deras e-arkivlösning. Utvecklingsprocessen av Skatteverkets e-Arkiv innehöll flera olika roller, bland annat it-utvecklare och övrig teknisk expertis, juridiskt sakkunniga, specialister på arkivhantering samt representanter för de verksamhetssystem som skulle ansluta. Informanten på Skatteverket menade att det är när respektive specialistroll utnyttjas på rätt sätt som man hittar den bästa e-lösningen, och att kommunikationen däremellan därför är a och o. Informantens uppfattning gällande varför kommunikationen i deras organisation fungerar bra och därmed mynnar ut i ett mer effektivt arbete handlade om inställningen att ta tillvara på de erfarenheter som finns, att specialister tas in där och när de behövs och att man därifrån också litar på deras expertis.

Eftersom de fall vi har studerat i mångt och mycket bottenar i olika sorters uppdrag ser kontakten med slutanvändarna, de användare som vi har identifierat som subjekt i verksamhetskategori 3, också olika ut. På Skatteverket, där e-Arkiv fungerar som en intern resurs och stödfunktion, är tanken att e-Arkiv är något som ska ligga i bakgrunden och som slutanvändarna i form av handläggare inte ska behöva bry sig om. Landstingsarkivet har ingen direkt kontakt med slutanvändarna, det vill säga sjukvården, utan kommunikationen (exempelvis informationstionsbrev, allmänna utskick och övrig kontakt) sker främst genom lokalförvaltningen. Internt finns en

förvaltningsgrupp som fungerar som ett slags användarstöd, som kan bistå exempelvis nyanställda med manualer och handgripligen gå in och visa hur systemet fungerar. Kontakten utåt sker annars genom Arkivportalen, som med sina dubbla funktioner fungerar både som en publik kommunikationskanal för allmänheten, samtidigt som den är en tjänstplattform som genom inloggning ger åtkomst till e-tjänster. Det är även genom Arkivportalen som leveranser administreras (bland annat i form av möjligheten att lägga upp leveransplaner och ärenden samt åtkomst till dokumentationsmallar och verifikationsmiljöer), och fungerar därmed som ett gränssnitt mot de anslutna vårdverksamheterna. Genom att skapa ett tekniskt verktyg, en digital plattform där således alla de olika typer av användare (subjekten i samtliga verksamhetskategorier) kan nås och i olika grad kan kommunicera, manifesteras återigen den interaktion verksamheter emellan som Engeström resonerar kring.

Stockholms stadsarkiv arbetar å andra sidan aktivt utåt mot slutanvändarna. För e-arkiv Stockholm lades till och med grunden för arbetet med anslutningar utifrån ett tydligt medborgarperspektiv genom att leveranser av sådant material som ansågs ha ett publikt intresse prioriterades, bland annat skolbetyg samt bilder och filmer som generellt anses vara mer lättillgängligt än vissa textdokument. Man hoppades således väcka intresse för e-arkivet genom att i första hand kommunicera ut detta innehåll. Marknadsföringen av söktjänsten Webbsök har dock kommit att avstanna något, för att senare tas upp när e-arkivet har fått in mer innehåll (Informant 1, Stockholms stadsarkiv). För att påvisa att stadsarkivet är en allmänhetens plats har inspiration till förbättrade användarytor hämtats från bland annat biblioteks och museers publika miljöer. Medborgarperspektivet kommuniceras således genom att dra nytta av kulturinstitutioner som traditionellt sett har arbetat mer utåtriktat, vilket är ytterligare ett sätt att illustrera hur kulturella symboler nyttjas som kommunikativa verktyg inom verksamheten.

Att arkivfältet i Sverige generellt står inför stora förändringar blev vi påmind om under våra intervjuer. Förändringar, som till exempel övergången till processororienterad arkivredovisning, innebär i regel någon form av organisatorisk utveckling, något som också kräver en uppdaterad medvetenhet för samtliga inblandade parter. Informant 3 på Stockholms stadsarkiv påtalade till exempel hur seminarier, utbildningstillfällen och andra typer av informationsträffar som ursprungligen haft en viss agenda även kunnat utnyttjas som en plattform för att kommunicera ut relaterade ämnesområden. En utbildningsträff ute på de anslutande förvaltningarna om införandet av den nya arkivredovisningen har således även kunnat fungera som informationsinsats för e-arkivet. Det är dock tydligt hos de tre fallstudierna att de behov som respektive e-arkivlösning strävar mot att fylla kräver olika grader av medvetenhet bland de berörda användarna. Som vi nämnt tidigare är det hos Skatteverket inte av samma vikt att övrig personal (i huvudsak handläggare) vet hur e-Arkiv fungerar, medan ambitionen på Stockholms stadsarkiv mer blivit att göra e-arkivet till en naturlig del av stadsarkivet eftersom det ligger så nära den egna kärnverksamheten. Både informant 1 och 3 på stadsarkivet resonerade kring de interna attityderna gentemot e-arkiv och digital information, och menade att flera medarbetare har ett mer historiskt perspektiv och att arbetet med digital information ibland upplevs som främmande. Det blir således ännu mer angeläget att avdramatisera och kommunicera ut att e-arkiv faktiskt innehåller samma sorts information men i ett

annat format. Genom att bredda sin expertis har man därmed möjligheten att nå en högre nivå av *Archival Intelligence* (Yakel & Torres 2003).

7.2.3. Verktyg vid återsökning

Verktyg vid återsökning kan i första hand kopplas till det som traditionellt benämns som arkivanvändning. Det är således främst den tredje av våra identifierade verksamhetskategorier som åsyftas i sammanhanget: att återsöka information i e-arkiv. En rad olika verktyg som berör detta kan identifieras i materialet från de tre fallen, och i förhållande till detta är det också relevant att tala om återsökningar som till viss del situerade handlingar. Återsökningar är alltså handlingar som inte bara gör sig beroende av verktyg, utan verktygen i sig medierar också kunskap, en tillämpning av verksamhetsteorin som Sundqvist (2009) också använder sig av i sin studie av återsökningar (s. 48).

Ett i fallgenomgången nämnt exempel från Stockholms läns landsting illustrerar perspektivet. De 22 ämnesord som skapats i e-arkiv 2.0, den tesaurus som utvecklats för sjukvårdspersonal att använda sig av när de söker efter journaler, situerar sökningarna på så vis att sjukvårdspersonalen måste kategorisera sina ärenden utifrån dessa ämnesingångar. I första hand motiveras detta som ett hjälpmedel som gör det enkelt att hitta då sökorden också har tagits fram med hjälp av representanter från den anslutna sjukvården. Dock menade våra informanter att det ibland kommer in förfrågningar om att ämnesorden inte i tillräckligt stor utsträckning skildrar vårdens journalföring, att den söksituation som skapats uppfattas som begränsande. Detta är synpunkter som en av våra informanter menade inte alltid bör bemötas, utan att en viktig poäng med ämnesorden är att de generellt sett inte förändras:

Styrkan ligger ju i att vi har någonting som följer utmed tid och att vi inte ändrar det varje vecka. Då har vi ju inget som är löpande.

Informant 1, Stockholms läns landsting

I jämförelse kan man säga att de sökmöjligheter som Webbsök situerar, den tjänst som finns på Stockholms stadsarkivs webbplats, i större utsträckning frångår det kategoriska genom att i första hand tillåta fritextsökning. Webbsöks gränssnitt är uppbyggt på så vis att användaren tillåts söka bland innehållets fulltextindexerade information i en sökruta med titeln *Vad?*. Därtill finns möjligheter att begränsa sig till någon av de arkivbildare vars arkivmaterial utgör e-arkivets innehåll utifrån en lista med titeln *Varifrån?*. Slutligen kan användaren också skriva in ett start- respektive slutdatum och därigenom begränsa vilken tidsperiod som sökningen ska omfatta. I sammanhanget framstår Webbsök som en företeelse rätt i tiden, och under en av intervjuerna beskrev informanten dess sökfunktion som en "Google-liknande" sökning (Informant 1, Stockholms stadsarkiv). Hur e-arkiv genom internet kan tillmötesgå allmänhetens behov har på senare år blivit ett återkommande ämne inom arkivvetenskapen. Till exempel har vi i litteraturgenomgången nämnt en studie som framlägger att arkivanvändare visat ett stort intresse för att möta kulturarvsinstitutioners utbud på internet genom olika sorters e-tjänster (Runardotter et al. 2011). Huruvida sökgränssnitten ska inspireras av internets populärare sökmotorer, såsom Google, har också diskuterats (se exempelvis Bailey 2007). Andrea Johnson (2008) har fortsättningsvis också visat hur arkivanvändarna inte

sällan förväntar sig att e-arkivens sökgränssnitt ska fungera på samma sätt som just Google, och att användarna ibland också känner sig vilseledda när sökningen istället utgår från hierarkin i en arkivförteckning (s. 161).

Men att enbart se Webbsök och möjligheten till fritextsökning som en anpassning efter samtida användares förväntningar är förmodligen en förenkling av det hela. På samma sätt som lösningen kan ses som en förutsättningslös inställning inför vilka som gränssnittet kommer att användas av, att fritextsökning är funktionellt för en bred allmänhet, är utformningen också en anpassning av ett brett spektrum av arkivbildare på så sätt att fritextsökning går att applicera på olika sorters informationstyper. Stockholms stadsarkiv är en stor arkivinstitution som tar emot information från vitt skilda förvaltningar och kommunala myndigheter. Webbsök som en samlingspunkt för information från många olika arkivbildare medför med andra ord att innehållet består av en mängd olika informationstyper. Strävan mot att skapa tillgänglighet för olika internetanvändare utgör i sammanhanget en del av arbetet, att tekniken också anpassas för att olika filformat ska kunna hanteras utgör den andra, en del av Webbsök som en informant dock menar kan förbättras:

Man ska kunna söka fram information och visa information i den här söktjänsten som är av väldigt olika karaktär. Så den blir kompromissartad. Den är inte anpassad för foton som har vissa krav. Den är inte anpassad för ritningar som har vissa krav, den är egentligen inte anpassad för något. Men man kan söka fram information och man kan titta på den. Men det är inte en så avancerad söktjänst.

Informant 1, Stockholms stadsarkiv

Som vi tidigare nämnt behandlar Runardotter et al. (2011) just de tekniska utmaningar som kommer med tillgängliggörandet av arkivmaterial med modern informationsteknik, till exempel menar författarna att digitala användargränssnitt bör tillmötesgå en mångfald av filformat såväl som olika storlekar av dessa. Runardotter et al. (2011) betonar emellertid vikten av att också se till *vilket* innehåll som slutanvändarna vill ska tillgängliggöras, att detta bör ses som en lika viktig faktor för att lyckas (s. 18). Strategier om att i första hand tillgängliggöra innehåll av publikt intresse, såsom skolbetyg, återkommer också i fallet e-arkiv Stockholm och Webbsök. Utifrån resonemanget som Runardotter et al. (2011) för är det med andra ord i kombinationen mellan eftertraktat innehåll och efterfrågade sökhjälpmedel som arkivinstitutionerna med fördel möter allmänheten på internet, en medvetenhet som vi också uppfattar existerar utifrån vårt insamlade material om e-arkiv Stockholm.

Därmed inte säkert att de söktjänster och hjälpmedel som efterfrågas i praktiken i regel används eller kommer att användas på så sätt som förväntas. I litteraturgenomgången uppmärksammar vi forskning som visar att det finns skäl att inte se på arkivanvändarnas återsökningar utifrån alltför förutfattade meningar. Till exempel skriver vi om hur studien av Singh, Klobas och Anderson (2007) visar på att användares sökbeteenden i hög grad påverkas av bakomliggande faktorer såsom yrkesbefattning och utbildning (s. 137). Vi uppmärksammar också den vid det här laget välkända Sundqvists (2009) studie som till exempel fastställer att hennes studieobjekt använder sig av personligt utformade sökhjälpmedel för att hitta i arkiven (s. 136). Vårt insamlade material berör inte slutanvändarna och deras återsökningar ur samma ingång som dessa studier. Tillstymmelse till beteenden som

angränsar till studiernas resultat fick vi dock återberättat för oss i fallet Stockholms läns landsting, där våra informanter hade lagt märke till hur anslutna vårdverksamheter i vissa fall skapat egna verktyg för att underlätta och effektivisera återsökningen. Till exempel har Karolinska universitetssjukhuset tagit fram en latsticka med de 22 sökorden som man kan bära med sig i fickan (Informant 2, Stockholms läns landsting).

I fallet e-arkiv Stockholm och Webbsök befinner sig tjänsten fortfarande i ett tidigt skede i utvecklingen och det hade förmodligen varit svårt att finna en metod som gav ett rikt resultat av dessa internetanvändares sökbeteenden. Tidigare har vi dock skrivit om hur Sexton et al. (2004) understryker att modern teknik inte bara besitter nya möjligheter i tillgängliggörandet av material, utan den digitala tekniken utgör också möjligheter för dem som tillgängliggör eller vill studera användning, genom att information om sökbeteenden i vissa avseenden kan loggas och samlas in (s. 47). Informanterna från Stockholms stadsarkiv berättade att de valt att tillgängliggöra innehåll som av erfarenhet visat sig vara populärt i strävan efter att effektivisera sitt arbete. Att den teknik som tillgängliggör information fortsättningsvis tillämpas för att samla in nya erfarenheter, till exempel information om sökbeteenden genom loggar, kan sannolikt bli ett användbart verktyg för arkivpersonalen när de framöver vill tillmötesgå slutanvändarna på ytterligare effektiva sätt.

7.2.4. Reglerande verktyg

Något som inte går att frångås vid diskussioner om arkiv inom offentlig sektor är den lagstiftning som reglerar dem. De lagar och förordningar som de svenska offentliga arkiven till största del omfattas av redogör vi för i uppsatsens bakgrund, och under vår materialinsamling var det påtagligt vilka som är mest framträdande utifrån vilken sorts information som återfinns i de tre förvaltningarnas respektive e-arkivlösning. I utformningen av e-arkiv och tillgängligheten till den information som återfinns i dessa har våra studerade förvaltningar fått ta stor hänsyn till exempelvis såväl offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) som personuppgiftslagen (1998:204). Vem som tar ansvar för den information som av olika anledningar har försatts med sekretess går att återknyta till både vem som står som informationsägare och på vilket sätt e-arkiv är integrerat med kärnverksamheten, och ansvaret ter sig därmed olika på samtliga förvaltningar som vi har studerat. Något förenklat kan det uttryckas som att på Skatteverket så sker all sekretessprövning genom handläggarna i och med att arkivarierna inte har möjlighet att återsöka i e-arkiv, på Stockholms läns landsting görs sekretessprövningar beroende på om informationen återfinns i mellan- eller slutarkivet, medan man på Stockholms stadsarkiv tar fullt ansvar vid ärenden som rör sekretess.

Sekretess- och behörighetsfrågor är känsliga, en felhantering kan få förödande konsekvenser, och det är således av stor vikt att det finns tydliga riktlinjer för hur ärenden av detta slag ska behandlas. Stockholms stadsarkiv äger all sin information och har rutin på att hantera sekretessbelagd information (som framgår i fallgenomgången finns ett system med olika nivåer av sekretess), men då tillämpningen av e-arkiv Stockholm har gett upphov till ny problematik och diskussion är frågor kring sekretess och PUL för närvarande under intern utredning och en ny policy kommer att tas fram (Informant 2, Stockholms stadsarkiv). Offentlighets- och sekretesslagen är relativt tydlig medan PUL är mer öppen i sin

formulering, och det är således tolkningen av denna lag som på Stockholms stadsarkiv till viss mån varit problematisk i förhållande till Webbsök och medborgarnas tillgång till information. De något kontroversiella samkörningsmöjligheter som Webbsök erbjuder genom sin fritextsökning och de restriktioner som stadsarkivet, bland annat genom just sin tolkning av PUL, har skapat till följd av dessa speglar ändå en medvetenhet kring problematiken. E-arkiv Stockholms tekniska tillämpning där man vid återsökning får mer träffar om man söker genom forskarnätet i stadsarkivets lokaler fungerar som ett verktyg med ambitionen att minimera den spridning av information som fritextsökningen tillåter, motiverat med att detta motarbetar eventuella kränkningar av den personliga integriteten. Resultatet blir att medborgaren ändå får tillgång till informationen om denne tar sig till stadsarkivet, men det motsäger samtidigt e-förvaltningens grundläggande vision om tillgänglighet oberoende av geografisk plats och öppettider, då denna lösning skapar just en begränsning i tillgängligheten. Detta kan dock komma att förändras om Stockholms stad införlivar planerna om möjligheten för medborgarna att logga in med ett bank-id som därmed skulle tillåta samma sökmöjligheter hemifrån som i forskarnätet.

Förutsättningarna på Skatteverket är annorlunda. Även i detta fall har PUL varit en central faktor, det ingick bland annat i kravställningen för e-Arkiv att den tekniska utformningen skulle möjliggöra § 26-utdrag, eftersom medborgarna i regel har rätt att se den information som berör den enskildes personuppgifter. I Engeströms analysmodell utgör just *regler* en av verksamhetens knutar, och således är både uttryckta lagar och outtalade normer viktiga faktorer för en fungerande verksamhet. Faktumet att den information som återfinns i e-Arkiv till stor del innehåller personuppgifter och att systemen därmed måste anpassas för att på ett enkelt och effektivt sätt tillgängliggöra dessa för den enskilde medborgaren, visar på en kravbild som det tidigt fanns en medvetenhet kring. Då ambitionen med e-Arkiv är att det ska fungera som en dold resurs för verksamhetssystemen och informationen som återfinns däri därmed endast återsöks av handläggare, har den tekniska utformningen emellertid fört med sig att den arkivpersonal som arbetar med e-arkivet främst ser det som en "regelmotor" som gör det lättare att följa lagstiftningen (Informant 1, Skatteverket). Att jämföra med Runardotters studie som tvärtom emot visade på att it inneburit en minskning av hänsyn till lagar och förordning (2007a, s. 31). E-Arkiv skapar utrymme för att införa verksamhetsregler gällande såväl gallring som behörighet och arkivvård. Med tanke på de stora volymer information som Skatteverket hanterar, samtidigt som det endast är handläggare som utför bland annat sekretessprövningar, blir detta nästintill ett krav för att möjliggöra en säker dokumenthantering. Vår informant på Skatteverket menade att denna lösning fungerar på ett effektivt sätt, eftersom e-Arkiv på ett nästintill automatiserat sätt talar om för handläggarna hur ett dokument ska utformas, vilken metadata som ska tillföras etcetera (stämmer det inte överens med verksamhetsreglerna får handläggaren ett felmeddelande och e-Arkiv tar inte emot dokumentet), samtidigt som det möjliggör att handläggarna får direkt åtkomst endast till den information de är behöriga att se (vilket i praktiken uttrycks genom att handläggarna endast har tillgång till sitt "eget" verksamhetssystem information, eller "serier" som det kallas i e-Arkiv). Liknelser kan göras med hur Stockholms läns landsting har löst frågan kring behörighet, då de har integrerat e-arkiv 2.0 med Stockholms läns landstings elektroniska katalog över

personal. Informationsägaren fastställer behörigheten som därmed kontrolleras på ett automatiserat sätt utifrån personalens organisationstillhörighet.

Visionen om e-förvaltning och e-arkiv innebär en högre grad av automatisering för att uppnå en högre nivå av effektivitet, men vår informant på Skatteverket påpekar att det dock inte är möjligt att automatisera allt. Det är till exempel inte möjligt att automatisera processen att läsa och tolka en lagtext. Finns det däremot utrymme till att översätta en lagtext till enklare riktlinjer som går att införliva i verksamhetsreglerna behövs en mindre grad av manuell hantering och det skapas därmed möjligheter för automatisering (Informant 1, Skatteverket). Paralleller kan här dras till synen på *funktioner* inom verksamhetsteorin, och hur dessa på sikt kan avlägsnas från människans handlande. Det framstår således inte långsökt att uppfatta att e-Arkivs tekniska utformning på denna punkt till stor del svarar till visionen om att eftersträva enkelhet, effektivitet och tillgänglighet.

8. Slutsatser och diskussion

I uppsatsens avslutande avsnitt går vi sammanfattningsvis igenom de slutsatser som kan dras från fallgenomgången och analysen, och som tillsammans besvarar uppsatsens tre frågeställningar. Vi reflekterar sedan över studiens genomförande och resultat, samt uppsatsens relevans i ett arkivvetenskapligt perspektiv. Slutligen gör vi en återkoppling till studiens bakgrund, det vill säga de förvaltningsövergripande politiska visioner som rör e-förvaltning och e-arkiv.

8.1. Sammanfattande slutsatser

Studiens inledande frågeställning, *Hur har förvaltningar anpassat e-arkiv utifrån sina specifika behov?*, har besvarats på så vis att vi i uppsatsens fallgenomgång har redogjort för med vilka motiv e-arkivering har implementerats på tre förvaltningar i den offentliga sektorn. Skillnader såg vi till exempel i hur närheten och relationen till e-arkivens slutanvändare varierar. Vi såg likheter i hur det proaktiva arbetet med leveranser av information är ett aktuellt område som för tillfället utgör en viktig delprocess i arbetet med e-arkiv. Även uppfattningen om vad e-arkiv innebär var likartad hos förvaltningarna då informanter i samtliga fall poängterade att e-arkiv inte ska ses som ett avgränsat system, utan mer som en övergripande process som kan delas upp i olika funktioner. Detta perspektiv har vidare kommit att bekräfta studiens initiala syn på e-arkivering: att utvecklingen inte bara innebär nya sätt att bevara information, och att det är viktigt att vidga perspektivet och se på det ur ett mer holistiskt perspektiv.

För att tillmötesgå denna helhetsbild applicerade vi i vår analys en mångfacetterad blick på vad som kan benämnas som arkivanvändning i förhållande till e-arkiv. Vi frångick därmed den traditionella synen som till stor del begränsar användning till slutanvändarna och återsökning. Inspirationen hämtade vi delvis från de olika roller som kopplas till OAIS-modellens funktioner, och med hjälp av verksamhetsteorin identifierade och argumenterade vi sedan för att det finns tre olika användargrupper. Vi kom fram till att förutom slutanvändarna är det relevant att också tala om arkivarier och de som levererar information till e-arkiv som användargrupper. Med detta försökte vi visa hur den traditionella arkivanvändarens behov inte bara är något som måste tillgodoses i de förutsättningar som skapas i e-arkiv, utan att anpassningen också bör beakta de som levererar information samt förhålla sig till det arkivarbete som sker inom en e-arkivlösning ur ett användarperspektiv. En primär slutsats från analysen är med andra ord att användarvänlighet är något som bör uppnås inom e-arkivs olika användningsområden.

Den vidgade uppfattningen om vad arkivanvändning innebär har sedan präglat

besvarandet av studiens andra och tredje frågeställning: *Hur har förutsättningar för användning skapats?* och *På vilka sätt kan e-arkiv tillmötesgå visioner om effektivitet och tillgänglighet?*. För att besvara dessa frågor identifierade och problematiserade vi olika slags verktyg/hjälpmedel som skapats för att bistå e-arkivens användare i deras interaktioner med e-arkiv. Vi argumenterade för att fyra olika slags verktyg (organisatoriska, kommunikativa, gällande återsökning och reglerande) är viktiga för användandet och påverkar förutsättningarna för att uppnå effektivitet och tillgänglighet. Till exempel såg vi att organisatoriska och kommunikativa samspel mellan olika specialister är avgörande för utvecklingen av e-arkiv, att det blivit särskilt viktigt att hitta lösningar där expertis förvaltas och samordnas på ett effektivt sätt. Vi såg också hur e-arkiv kommit att präglas av standardiserade lösningar och förutsägbarheter i ambitionen att fungera effektivt, att det till exempel i tekniken finns utrymme för att införa reglerande systemsamband som därmed gör det enklare att följa lagar. Vidare såg vi att ambitioner om en mer omfattande tillgänglighet ibland kunde medföra potentiella problem. En ökad tillgänglighet kan till exempel innebära en större belastning för arkivpersonalen i form av support och det är inte alltid självklart hur tillgängliggörandet av digital information på internet ska förhålla sig till lagar kring sekretess och enskildas personliga integritet.

8.2. Studiens utfall och relevans

Det finns skäl som påkallar en reflektion över studiens utfall och relevans, hur vi valt att anamma ett vidgat användarbegrepp är ett av dessa. Vi är medvetna om att valet kan ifrågasättas, att man kan argumentera för att en separation mellan e-arkivs olika funktioner bör bibehållas och att det kan bli krångligt om de samlas under ett gemensamt begrepp. Det är därför på sin plats att återigen understryka att vår definition av användarbegreppet främst är en anpassning efter vårt val av teori, att den vidgade definitionen i första hand ska ses som ett instrument i uppsatsens analys. Vi gör därmed inga vidare anspråk på att den gängse definitionen av begreppet bör rätta sig efter vårt synsätt, utan det går också att acceptera vår vidgade syn på arkivanvändning enbart inom ramen för denna uppsats.

Något som ytterligare är relevant att påpeka kring denna studie är hur den förhåller sig till det arkivvetenskapliga forskningsfältet. I vår studie har vi undersökt ett angeläget område för det arkivvetenskapliga fältet på så vis att vi har gjort ett nedslag i ett synnerligen aktuellt fenomen som förr eller senare kommer att beröra samtliga svenska offentliga förvaltningar, samt de arkivinstitutioner som har i uppdrag att ta emot leveranser av information från dessa. Uppsatsen som ett nedslag i en aktuell företeelse gör att man därför kan fråga sig hur relevant den kommer att framstå på längre sikt, och om studien inte kommer att te sig daterad när e-arkiv så småningom blivit en välintegrerad del i det dagliga arkivarbetet? En faktor som talar emot detta är att vi i stor utsträckning har försökt undvika ett alltför tekniskt perspektiv och istället lyft blicken till vilken roll tekniken fått spela för användarna. Något som också talar emot att studien kommer att uppfattas som daterad inom en inte alltför avlägsen framtid är faktumet att utvecklingen på det stora hela fortskrider tämligen långsamt. Även om våra tre fall ger skenet av att utvecklingen kommit en bra bit på väg är det, som vi påpekar i uppsatsens inledning, fortfarande bara en femtedel av alla svenska myndigheter som tagit steget och infört e-arkiv. Det kommer förmodligen dröja innan e-arkiv spelar en självklar roll i arkivariens vardag, inte minst på mindre kommunala

förvaltningar och myndigheter, och den arkivvetenskapliga forskningen har anledning att behandla e-arkiv som ett område under utveckling så länge detta är ett faktum.

8.3. En effektiv och mer tillgänglig offentlig förvaltning?

För att bringa denna uppsats till ett avslut vill vi återkoppla till det som vår studie tog avstamp i, nämligen de politiska visioner som rör e-förvaltning och som e-arkiv således utgör en del av. Initiativet till en förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik i utvecklingen av sin verksamhet, med strävan efter att göra svensk offentlig förvaltning till “ett informationssamhälle för alla” (Näringsdepartementet 2000, s. 24), utgick från ett demokratiperspektiv där medborgarnas intressen var centrala. Visionen gav bilden av en förvaltning oberoende av öppettider och geografiska avstånd som kunde bistå medborgarna med information när som helst och var som helst. E-arkiv utgjorde en viktig informationsförsörjande resurs med vars hjälp medborgarnas behov lättare kan tillgodoses. Ledord såsom enkelhet, effektivitet och tillgänglighet genomsyrade utvecklingen av e-förvaltning och blev sedan centrala även för de förvaltningar som utformade och införde e-arkiv.

Under vår materialinsamling framgick det att samtliga förvaltningar hade präglats av dessa ledord i utvecklingen av sina respektive e-arkivlösningar, men även att de förhåller sig till interna paroller som kan sägas ligga i samklang med politikens visioner. “Det ska vara lätt att göra rätt” och “Skatteverket ska gå e-vägen” (Informant 1, Skatteverket), “rätt information till rätt person vid rätt tillfälle till en låg kostnad” (Informant 1, Stockholms läns landsting) samt “visionen [...] att det här är stadens arkiv” (Informant 2, Stockholms stadsarkiv) är citat hämtade från intervjuerna som visar på en medvetenhet kring e-förvaltningens övergripande ambitioner om ett inkluderande informationssamhälle som ska omfatta alla, såväl allmänhet som tjänstemän och övriga intressenter. De informanter som vi intervjuade menade också att deras arbete med e-arkiv i någon mån var visionärt styrt. Det vidgade användarperspektiv som vi i vår uppsats gör anspråk på, där e-arkiv är en process som omfattas av olika användningsområden, berörs således också av denna vision, främst genom att en effektiv användning bör eftersträvas i *samtliga* delar av det led som slutligen kommer att gynna slutanvändaren, det vill säga de medborgarintressen som e-förvaltningen betonar.

I fallet Stockholms stadsarkiv fanns det också en konkret koppling till visionerna i det att institutionen fått pengar för att utveckla sin e-arkivlösning, som en följd av att Stockholms stad avsatt en budget till just utvecklingen av e-förvaltning och e-tjänster riktade mot medborgarna. Att på elektronisk väg tillgängliggöra den information som utgjorde stadsarkivets samlingar och som tidigare uppfattats som svår för medborgarna att ta del av, blev en betydande faktor för beslutsfattarna inom kommunen när de tilldelade stadsarkivet en del av resurserna. Det är således inte hårddraget att betona timingen i fallet Stockholms stadsarkiv, att institutionen såg en chans att skapa en teknisk lösning för långsiktigt bevarande av den växande mängd digital information som arkivet tog emot, vid en tid då ambitionen om en allt mer elektronisk förvaltning stod högt på den politiska agendan. Även Stockholms läns landsting fick ett tillfälle att utveckla e-arkiv 2.0 kopplat till en konkret kravställande faktor, eftersom detta gjordes inom ramen för GVD-projektet. Likaså låg Skatteverkets initiativtagande till e-Arkiv rätt i tiden, då man hade ett påtagligt behov

av att skapa ett system för arkivering av de stora volymer skannade handlingar som levererades till myndigheten. Även om medborgaraspekten inte var de två sistnämnda förvaltningarnas huvudsakliga perspektiv när initiativen till projekten togs, började även Skatteverket och Stockholms läns landsting alltmer att tillmötesgå den politiska visionen gällande tillgänglighet i takt med att utvecklingen av e-tjänster kommit att bli än mer aktuellt. De mer eller mindre automatiserade tekniska lösningar som återfinns i förvaltningarnas respektive e-arkivlösning kan således både ses som en del av utvecklingen och som en förutsättning för utvecklingen, inte minst utifrån de e-tjänsterna som förväntas effektivisera kommunikationen mellan medborgare och offentlig förvaltning.

Man bör dock inte sticka under stol med att det antagligen inte är en tillfällighet att de förvaltningar som vi har studerat, och som samtliga har kommit en bra bit på väg i utvecklingen mot e-förvaltning, återfinns i Stockholmsregionen. Regionen täcker in en stor del av Sveriges befolkning, här finns flertalet stora myndigheter och det är till stor del här resurserna finns. Detta kan dock ha sina fördelar i form av praktiska förvaltningsövergripande samarbeten och kunskapsutbyten, i linje med e-förvaltningens vision, något som sedan kan sprida sig till landets övriga myndigheter och så småningom även ned på kommunal nivå. Exempel på detta ser vi i E-delegationen och dess uppdrag att driva på e-utvecklingen inom offentlig sektor med representanter från myndigheter och SKL, samt i Riksarkivets eARD-projekt och dess arbete med att utveckla förvaltningsgemensamma specifikationer (FGS:er) för e-arkiv. Överlag går det att uppfatta ett övergripande engagemang och intresse kring frågan, och vi ser en generell inställning att förvaltningar och arkivinstitutioner vill vara en del av sammanhanget och hjälpa till för att hitta enhetliga lösningar. Att just kunskapsutbytet och att lösningar återanvänds syns exempelvis hos Stockholms läns landsting, där deras egenutvecklade specifikation för personaladministrativ information låg till grund för eARD:s FGS för leveranstypen personal, samt att både Region Skåne och R7 e-arkiv²³ har utgått från e-arkiv 2.0 när de utvecklat sina e-arkivlösningar (Informant 1, Stockholms läns landsting). Det faktum att nuvarande riksarkivarie Björn Jordell var chef för Stockholms stadsarkiv vid den tid då Stockholms stads utveckling av e-förvaltning tog fart, och att han sedan fört med sig tankar kring tillgängliggörande till Riksarkivet, har säkert också gjort avtryck på hans arbete inom E-delegationen och uppfattningen där om e-arkiv som betydelsefull informationsförsörjare gentemot medborgarna.

Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att utvecklingen mot e-förvaltning och e-arkiv inte bara är en gemensam process utan också handlar om interna och unika omständigheter hos respektive förvaltning. Detta återspeglar sig i uppsatsens fallgenomgång på så vis att utvecklingen av samtliga tre e-arkivlösningar till viss del bottnat i interna behov av att hantera digital information på ett för dem lämpligt sätt. Visioner om vad e-förvaltning kan uppfylla ska med andra ord inte ses som den enskilt pådrivande faktorn till e-arkiv, de bakomliggande praktiska behoven kan inte underskattas i sammanhanget. Vidare menar vi att förvaltnings specifika omständigheter på samma sätt måste tas i beaktande när man diskuterar på vilka sätt som e-arkivlösningar sedermera uppnår effektivitet och tillgänglighet, för att

²³ Ett samarbete mellan sju landsting som ingår i Uppsala-Örebro sjukvårdsregion som delar på ett gemensamt e-arkiv med gemensam drift och förvaltning.

återkoppla till de två ledord som denna uppsats ofta uppehållit sig kring. En intern angelägenhet som vi i vår studie däremot inte har uppehållit oss nämnvärt kring, men som i sammanhanget förmodligen är en viktig faktor, är de kostnader som förvaltningarna investerat i sina e-arkiv och ifall de i nuläget kan se om besparingar har gjorts till följd av detta. Till exempel möjliggjordes utvecklingen av e-arkiv Stockholm, som vi tidigare nämnt, tack vare att stadsarkivet fick ta del av de pengar som Stockholms stad avsatte till utvecklingen av e-förvaltning. En av informanterna från Stockholms läns landstingsarkiv framhöll sedermera de höga kostnaderna som en av de negativa aspekterna som en satsning på e-arkiv för med sig, men att investeringen förhoppningsvis är något som kommer att löna sig på sikt (Informant 1, Stockholms läns landsting). Resonemanget var något som betonades under samtliga intervjuer på de tre förvaltningarna. Det krävs tid för att lära sig hur resurserna ska nyttjas på ett så effektivt sätt som möjligt, och därefter skapa utdelning från den omfattande investeringar som ett införande av e-arkiv innebär. Med detta sagt menar vi att det därför är viktigt att påpeka att e-förvaltning inte innebär *en* generell lösning som kan appliceras på samtliga förvaltningar, även om förvaltningarna givetvis har ett stort utbyte av varandra på sätt som vi tidigare har nämnt.

I uppsatsens bakgrundsavsnitt skrev vi om en mognadsmodell som kommit att användas för att mäta hur välutvecklad en e-tjänst är, en modell bestående av fyra förbestämda steg som ibland också har kallats för 24-timmarstrappan. I uppsatsens litteraturgenomgång skrev vi sedan om e-Diamond, ett alternativ till modellen som också används för att beskriva och mäta e-tjänster, men som vill frångå mognadsbegreppet och i först hand se till vilka olika faktorer som faktiskt karaktäriserar och motiverar en e-tjänst. Det framstår inte långsökt att påstå att modellerna knyter an till var sitt perspektiv på en och samma utveckling: ett perspektiv som tar sin utgångspunkt i e-förvaltningens övergripande visioner och ett som i första hand utgår från förvaltningars specifika förutsättningar och målsättningar. I denna uppsats har vi haft för avsikt att behandla båda; e-arkiv i ett visionärt sammanhang och utifrån förvaltningarnas specifika omständigheter. Förhoppningsvis har vi visat att båda perspektiven är betydelsefulla och kan bidra till att föra utvecklingen av e-förvaltning framåt.

Källförteckning

Albinsson, Lars, Forsgren, Olov, Lind, Mikael & Salomonson, Nicklas (2006). *Public e-services: A Value Model & Trends Based on a Survey*. Series: VINNOVA Report VR 2006:15. Tillgänglig: <http://www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-06-15.pdf> [2013-04-08]

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Askergrén, Katrin (red.) (2009). *E-arkivera rätt: sju perspektiv på hantering av digital information med hjälp av OAIS*. Stockholm: Näringslivets arkivråd.

Asproth, Viveca, Borglund, Erik A.M., Samuelsson, Göran & Öberg, Lena-Maria (2010). E-tjänstens framtida historia: informationsbevarande, ett bortglömt ansvarsområde? I Lindblad-Gidlund, Katarina, Ekelin, Annelie, Eriksén, Sara & Ranerup, Agneta (red.). *Förvaltning och medborgarskap i förändring: etablerad praxis och kritiska perspektiv*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bailey, Steve (2007). Taking the Road Less Travelled By: The Future of the Archive and Records Management Profession in the Digital Age. *Journal of the Society of Archivists*, Vol. 28, No 2, ss. 117-124.

Brissman, Karin & Carlzon, David (2006) *OAIS i praktiken: En studie av OAIS-användning vid skapandet av ett digitalt arkiv*. Magisteruppsats i informatik. Lunds universitet. Tillgänglig: http://www.ltu.se/cms_fs/1.83923!/file/OAIS_i_praktiken.pdf [2013-02-20]

Broberg, Hanna (2006). *Verksamhetsanpassade IT-stöd: designteori och metod*. Licentiatavhandling, Linköping: Linköpings universitet. Tillgänglig: <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:22843/FULLTEXT01> [2013-04-11]

Carroll, John Millar (red.) (2002). *Human-computer interaction in the new millenium*. New York, N.Y.: ACM Press.

CCSDS – The Consultative Committee for Space Data Systems (2012). *Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS)*. Recommended Practice, CCSDS 650.0-M-2 (Magenta Book) Issue 2, June 2012. Tillgänglig: <http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0m2.pdf> [2013-02-21]

Cunningham, Adrian (2008). Digital Curation/Digital Archiving: A View from the National Archives of Australia. *The American Archivist*, Vol. 71, No. 2. ss. 530-543.

Dalen, Monica (2007). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.

Demokratiutredningen (2000). *En uthållig demokrati! Politik för folkstyrelse på 2000-talet: Demokratiutredningens betänkande*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Statens Offentliga Utredningar; 2000:1. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/06/24/1c43643c.pdf> [2013-02-06]

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Dix, Alan John (2004). *Human-computer interaction*. 3. ed. London: Prentice Hall.

Duff, Wendy M. (2002). Understanding the information-seeking behaviour of archival researchers in a digital age: paths, processes and preferences. *Proceedings of the DLM-Forum 2002*, ss. 331-335.

E-delegationen (2009). *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Statens Offentliga Utredningar; 2009:86. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/13/38/13/1dc00905.pdf> [2013-02-06]

E-delegationen (2010). *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt: från strategi till handling för e-förvaltning*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Statens Offentliga Utredningar; 2010:20. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/14/23/06/7ba85227.pdf> [2013-02-06]

E-delegationen (2012-07-05). *Direktiv*. E-delegationens webbplats. Tillgänglig: <http://www.edelegationen.se/Om-oss/Direktiv/> [2013-02-05]

E-delegationen (2012-07-03). *Mina Sidor*. E-delegationens webbplats. Tillgänglig: <http://www.edelegationen.se/Nationella-projekt/Projekt/Mina-sidor/> [2013-02-22]

Engeström, Yrjö (1987). *Learning by expanding: an activity-theoretical approach to developmental research*. Diss. Helsinki: Univ.

Engeström, Yrjö (2005). *Developmental work research: expanding activity theory in practice*. Berlin: Lehmanns Media, LOB.de.

Engeström, Yrjö, Miettinen, Reijo & Punamäki, Raija-Leena (red.) (1999). *Perspectives on activity theory*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

Finansdepartementet (2009). *Delegation för e-förvaltning*. Dir. Stockholm: Regeringskansliet. Tillgänglig: <http://regeringen.se/content/1/c6/12/40/02/ec50b88b.pdf> [2013-04-17]

Finansdepartementet (2008). *Handlingsplan för eFörvaltning: Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning*. Rapport. Stockholm: Regeringskansliet. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/65/12/4ffd1319.pdf> [2013-02-04]

Finansdepartementet (2003). *Kommittédirektiv. 24-timmarsdelegationen*. Dir. 2003:81. Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Utreddningar/Kommittedirektiv/Delegation-for-utveckling-av-o_DIR2003;81/ [2013-04-17]

Grönlund, Åke (2001). En introduktion till Electronic Government. I Grönlund, Åke & Ranerup, Agneta (red.) *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati: visioner, verklighet, vidareutveckling*. Lund: Studentlitteratur.

Hansen, Lars-Erik (2003). Digitala arkiv kräver en enhetlig dokumenthanteringsprocess (OAIS). *Arkiv, samhälle och forskning*, Vol. 1: 2003. ss. 38-43.

High-Level Group (1994). *Europe and the global information society: Recommendations to the European Council*. High-Level Group on the Information Society, Bryssel 1994-05-26. Tillgänglig: http://www.epractice.eu/files/media/media_694.pdf [2013-02-08]

Högberg, Louise (2012). *Att leverera information till e-arkiv Stockholm*. Stockholm: Stockholm stad. Tillgänglig: http://www.ssa.stockholm.se/Documents/Att%20leverera%20information%20till%20e-arkiv%20Stockholm_1%200%20docx.pdf [2013-06-07]

Ivarsson, Elisabeth (2009). Administrationen och arkivet som en strategisk resurs. I Askergren, Katrin (red.) *E-arkivera rätt: sju perspektiv på hantering av digital information med hjälp av OAIS*. Stockholm: Näringslivets arkivråd.

Johansson, Anders L (2002). De iterativa systemutvecklingsmetodernas krav på arkivmetodologin. *Arkiv, samhälle och forskning*, Vol. 2: 2002, ss. 7-22.

Johansson, Hanna (2009). Omgivningens krav på e-arkiv enligt OAIS. I Askergren, Katrin (red.) *E-arkivera rätt: sju perspektiv på hantering av digital information med hjälp av OAIS*. Stockholm: Näringslivets arkivråd.

Johnson, Andrea (2008). Users, Use and Context: Supporting Interaction Between Users and Digital Archives. I Craven, Louise. (red.) *What are Archives? Cultural and Theoretical Perspectives: A Reader*. Aldershot: Ashgate.

Joki, Carina & Ploom, Lennart (2010). *Policy för e-arkiv Stockholm*. Stockholm: Stockholm stad. Tillgänglig: http://www.ssa.stockholm.se/Documents/Ref%204_Policy%20f%C3%B6r%20e-arkiv%20Stockholm_2%200.pdf [2013-06-07]

- Knutagård, Hans (2003). *Introduktion till verksamhetsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Kulturdepartementet (2000). *Utredning av vissa arkivfrågor*. Dir. 2000:104.
Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/DokumentLagar/Utredningar/Kommittedirektiv/Utredning-av-vissa-arkivfragor_DIR2000;104/ [2013-04-17]
- Kuutti, Kari (1999). Activity theory, transformations of work, and information systems design. I Engeström, Yrjö, Miettinen, Reijo & Punamäki, Raija-Leena (red.) *Perspectives on activity theory*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Lavoie, Brian F. (2004). The Open Archival Information System Reference Model: Introductory Guide. *DPC technology watch series report*, Vol. 4:1, ss. 68–81.
- Lektorsky, Vladimir A (1999). Activity theory in a new era. I Engeström, Yrjö, Miettinen, Reijo & Punamäki, Raija-Leena (red.) *Perspectives on activity theory*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Lind, Mikael & Goldkuhl, Göran (2008). *Categories of Public e-Services: an Inquiry Based on the e-Diamond Model*. Accepted to e-Challenges, Stockholm, October 2008. Tillgänglig: <http://www.vits.org/publikationer/dokument/666.pdf> [2013-04-08]
- Lindblad-Gidlund, Katarina, Ekelin, Annelie, Eriksén, Sara & Ranerup, Agneta (red.) (2010). *Förvaltning och medborgarskap i förändring: etablerad praxis och kritiska perspektiv*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Meijer, Albert (2001). Electronic Records Management and Public Accountability: Beyond an Instrumental Approach. *The Information Society*, 17:263, ss. 259-270.
- Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Nardi, Bonnie A. (1993). *A small matter of programming: perspectives on end user computing*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Nardi, Bonnie A. (1996). Activity Theory and Human-Computer Interaction. I Nardi, Bonnie A. (red.) *Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Näringsdepartementet (2000). *Ett informationssamhälle för alla*. Prop. 1999/2000:86. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/21/80/bf3285d6.pdf> [2013-02-06]
- Näringsdepartementet (2011). *IT i människans tjänst: en digital agenda för Sverige*. Stockholm: Regeringskansliet. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/17/72/56/5a2560ce.pdf> [2013-02-06]
- Näringsdepartementet (2012a). *Med medborgaren i centrum: Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning*. Rapport. Stockholm: Regeringskansliet.

Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/20/60/04/ccb52bb6.pdf> [2013-02-04]

Näringsdepartementet (2012b). Riksarkivet ska underlätta digitaliseringen av statsförvaltningen. Pressmeddelande, Regeringens webbplats. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/sb/d/16554/a/203937?setEnableCookies=true> [2013-01-31]

Patel, Runa & Davidson, Bo (1991). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Ploom, Lennart & Månsson, Olle (2003). Arkiv angår alla. *Arkiv, samhälle och forskning*, Vol. 2: 2003, ss. 89-93.

Riksarkivet (2011). *Förstudie om e-arkiv och e-diarium*. Stockholm: Riksarkivet. Tillgänglig: http://www.riksarkivet.se/Sve/Dokumentarkiv/Filer/Forstudie_e-arkiv_e-diarium_Rapport.pdf [2013-02-06]

Riksarkivet (2013). Nyhetsbrev för eARD, januari 2013. Tillgänglig: http://www.riksarkivet.se/Sve/Dokumentarkiv/Filer/eard-nyhetsbrev_2013-januari_ny.pdf [2013-02-22]

Riksarkivet (2011-12-13). *Projektplanering*. Riksarkivets webbplats. Tillgänglig: <http://www.riksarkivet.se/default.aspx?id=25207&refid=25209> [2013-02-05]

Riksarkivet (2009). Regelkommentar för Riksarkivets föreskrifter (RA-FS) 2008:4. Tillgänglig: http://www.riksarkivet.se/Sve/Dokumentarkiv/Filer/Regelkommentar_version0-9.pdf [2013-02-08]

Runardotter, Mari (2007a). Information Technology, Archives and Archivists: and Long-term Digital Preservation. *Arkiv, samhälle och forskning*, 2007:2, ss. 24-39.

Runardotter, Mari (2007b). *Information technology, archives and archivists: an interacting trinity for long-term digital preservation*. Lic.-avh. Luleå: Luleå tekniska universitet. Tillgänglig: <http://epubl.ltu.se/1402-1757/2007/08/LTU-LIC-0708-SE.pdf> [2013-04-08]

Runardotter, Mari, Jonsson, Östen, Eiríksdóttir, Helga Jóna, Pálmadóttir Sighvats, Júlía, Sigurðsson, Njörður, Djupdahl, Mattias, Geber, Magnus, Nurme, Birgit, Aas, Kuldar & Ruusalepp, Raivo (2011). *Access to public information in government agencies and archives: new e-services for archives: results from user and expert survey*. Arbetsrapport. Tillgänglig: http://pure.ltu.se/portal/files/40038687/APIS_2nd_whitepaper_final_231211.pdf [2013-02-14]

Runardotter, Mari, Quisbert, Hugo, Nilsson, Jörgen, Hägerfors, Ann, Mirijamdotter, Anita (2006). The Information Life Cycle: Issues in Long-term Digital Preservation. *Arkiv, samhälle och forskning*, 2006:1. ss. 17-29.

Sexton, Anna, Turner, Chris, Yeo, Geoffrey & Hockey, Susan (2004). Understanding users: a prerequisite for developing new technologies. *Journal of the Society of Archivists*, 25 (1), ss. 33-49.

Singh, Pauline, Klobas, Jane E. & Anderson, Karen (2007). Information Seeking Behaviour of Electronic Records Management Systems (ERMS) Users: Implications for Records Management Practices. *HUMAN IT*. 9.1(2007): ss. 135–181. Tillgänglig: <http://etjanst.hb.se/bhs/ith/1-9/psjkka.pdf> [2013-04-17]

Skatteverket (2010). Processkarta: anslutning till e-Arkiv. Solna: Skatteverket.

Skatteverket (2013). *Skatteverket är Sveriges modernaste myndighet*. Skatteverkets webbplats. Tillgänglig: <http://www.skatteverket.se/omskatteverket/omoss/priserutmarkelser/sverigesmodernastemyndighet.4.71004e4c133e23bf6db80009413.html> [2013-04-04]

Slutrapport om 24-timmarsdelegationen (2005). *E-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle: slutbetänkande*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Statens Offentliga Utredningar; 2005:119. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/05/52/32/545fe14c.pdf> [2013-02-07]

Statskontoret (2000). *24-timmarsmyndighet: Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*. Statskontoret 2000:21. Stockholm: Statskontoret. Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/Arkiv/2000/200021.pdf> [2013-04-17]

Statskontoret (2004a). *Myndigheternas elektroniska ärenden: Analys och förslag på åtgärder juni 2004*. Statskontoret 2004:19. Stockholm: Statskontoret. Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2004/200419.pdf> [2013-05-27]

Statskontoret (2003). *Samverkande 24-timmarsmyndigheter: Sammanhållen elektronisk förvaltning*. Statskontoret 2003:18. Stockholm: Statskontoret. Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2003/200318.pdf> [2013-05-27]

Statskontoret (2005). *Slutrapport e-nämndens arbete 2004 - 2005*. Rapport. Stockholm: Statskontoret. Tillgänglig: <http://arkiv.edelegationen.se/verva/upload/publikationer/2005/e-namnden-2004-2005.pdf> [2013-02-06]

Statskontoret (2004b). *Vägledningen 24-timmarswebben 2.0*. Stockholm: Redners Offsettryckeri. Tillgänglig: <http://www.hsv.se/download/18.539a949110f3d5914ec800080761/24timmarsv%C3%A4gledningen.pdf> [2013-04-17]

Stockholms läns landsting - Arkiv och biobankscentrum (2012). Webbplats. Tillgänglig: <http://www.arkivochbiobankscentrum.se> [2013-03-22]

Stockholms stad (2013). Stockholms stadsarkivs webbplats. Tillgänglig:
<http://www.ssa.stockholm.se/> [2013-04-17]

Strandberg, Leif (2006). *Vygotskij i praktiken: bland plugghästar och fuskklappar*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Sundqvist, Anneli (2009). *Search processes, user behaviour and archival representational systems*. Diss. Härnösand : Mittuniversitetet.

Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Säljö, Roger (2005). *Lärande och kulturella redskap - Om lärprocesser och det kollektiva minnet*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Utredningen Arkiv för alla (2002). *Arkiv för alla: nu och i framtiden: betänkande*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Statens Offentliga Utredningar; 2002:78. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/14/93/e83f1c74.pdf> [2013-02-07]

VERVA (2008). *Regeringsuppdrag avseende automatisering av viss ärendehantering: Automatiserad ärendehantering – rapport och analys av fem delprojekt*. Rapport 2008:8. Stockholm: Finansdepartementet. Tillgänglig: <http://arkiv.edelegationen.se/verva/upload/publikationer/2008/Regeringsuppdrag-avseende-automatisering-av-viss-arendehantering-2008-05-15.pdf> [2013-02-06]

VERVA (2008-12-31). VERVAs webbplats, arkiverad version. Tillgänglig på E-delegationens webbplats: <http://arkiv.edelegationen.se/verva/> [2013-02-06]

Vygotskij, Lev Semenovič (2001). *Tänkande och språk*. Göteborg: Daidalos.

Yakei, Elizabeth & Torres, Deborah A. (2003). AI: Archival Intelligence and User Expertise. *American Archivist*, 66(1), ss. 51-78. Tillgänglig: http://sitemaker.umich.edu/yakei/files/archival_intelligence_yakei_torres.pdf [2013-04-17]

Yeo, Geoffrey (2005). Understanding users and use: a market segmentation approach. *Journal of the Society of Archivists*, 26 (1), ss. 25 - 53.

Bilagor

Bilaga 1. E-post till studiens informanter

Hej!

Vi är två studenter från Lunds universitet som just nu skriver vår masteruppsats i arkivvetenskap. Uppsatsämnet handlar om utvecklingen av e-arkiv inom offentlig förvaltning och vilka konsekvenser införandet har fått på sätten att bruka arkiv, till exempel i förhållande till återsökning.

I vårt arbete vill vi genomföra tre fallstudier. Göran Kristiansson från Riksarkivet har upplyst oss om att ni har kommit långt i införandet av e-arkiv och i samråd med honom har vi kommit fram till att ni därför är särskilt intressanta för vår studie. Det är även Göran som har förmedlat denna kontakt.

Vi undrar därmed om det finns möjlighet att utföra några intervjuer (vi tänker oss cirka tre stycken) med personal som arbetar med e-arkivet och/eller digitala handlingar på...? Kortfattat kommer frågorna att handla om hur e-arkivlösningar har anpassats efter verksamhetens behov och hur personal sedan använder sig av de tekniska förutsättningarna som finns att tillgå. En intervju kommer att ta cirka 45 minuter.

Vi skulle verkligen uppskatta om ni vill ta emot oss, förslagsvis under vecka 9 eller 10. Om ni önskar mer information om syftet med studien, eller till exempel vill få intervjufrågorna skickade till er i förväg bistår vi er naturligtvis med detta.

Med vänliga hälsningar

Daniel Hedman & Linda Wilhelmson
ABM-programmet vid Lunds universitet

Bilaga 2. Frågemall för intervju med studiens informanter

Om informanten

Vilken är din yrkestitel?

Vad har du för utbildning?

Hur ser din yrkesbakgrund inom arkivsektorn ut?

E-arkivets bakgrund och organisation

Utifrån vilka behov och med vilka motiv skapades er e-arkivlösning?

Vilken personal medverkade vid planering och genomförande?

Hur ser organisationen kring e-arkivet ut idag, vilka arbetar med det?

Utvecklades e-arkivet av it-experter internt eller av externa leverantörer?

Har OAIS-modellen legat till grund för e-arkivet, och i så fall på vilket sätt?

Användarbehov

Vilka olika användare och behov anpassas de tekniska förutsättningarna efter?

Hur identifieras användares behov?

Finns det någon konflikt mellan olika behov som medför konsekvenser?

Hur har behoven hos användare påverkat hur metadatan utformats?

Återsökning av information

I vilka sorts ärenden återsöks information i e-arkivet?

Vilka grupper av anställda får idag återsöka information i e-arkivet?

Vilka ska få möjligheten i framtiden och hur kommer detta att utformas?

Vilka sökvägar används idag?

Kontroll och begränsningar

Vem beslutar om och administrerar behörigheten?

Har arbetet med sekretessprövningar påverkats av e-arkivet?

Vilka hjälpmedel eller verktyg används för att följa relevanta lagar?

Påverkar personuppgiftslagen e-arkivets funktioner på något sätt?

Kommunikation

Hur informeras berörd personal eller slutanvändare om e-arkivet och dess funktioner?

Vilka hjälpmedel finns det att tillgå i användandet? Till exempel handböcker eller guider.

Finns det någon utbildning i hur arkivet/söksystemen ska användas?

Hur fungerar samarbetet mellan it-personal och arkivarier?

Processorienterad arkivredovisning

Har ni gått över till processorienterad arkivredovisning?

Hur påverkas er e-arkivlösning av det nya arkivredovisningssystemet?

Visioner

Vad upplever du är den främsta förtjänsten med e-arkiv?

Vad har blivit mer effektivt?

Finns det något som inte upplevs effektivt?

Inom de större visionerna för e-förvaltning återkommer begrepp som "tillgänglighet", "insyn" och "trovärdighet" - uppfattar du att några tydliga visioner återspeglas i ert arbete med e-arkiv?

Bilaga 3. Uppsatsens arbetsfördelning

Vid arbetet med denna uppsats har vi båda varit delaktiga i studiens samtliga delar och moment. Texten har skrivits i gemensamma dokument i Google Docs. Vi har tillsammans resonerat oss fram till de slutsatser vi presenterar.