

Tillhandahålla tillgång eller tillgång för att tillhandahålla?

En analys av tillgänglighetsdiskursen inom ramarna för ärendehandläggning på Landsarkivet i Lund

Ida Rüter & Alexandra Wideheim

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

Handledare: Ann-Sofie Klareld

År: 2018

Title

Providing access or access to provide? An analysis of the discourse of accessibility within the framework of managing inquiries at the Regional Archives in Lund

Abstract

The aim of this Master's thesis is to analyse the discourse of accessibility at the Regional Archives in Lund. The focal point of the study is the interaction between the archivist and the user of the archival records, which stems from questions regarding how archival records are mediated in the dialogue between the archivist and the user, and if the archive's construct of access is perceived as accessible or not. Our intention is therefore to examine how accessibility – as a concept and practice – is composed within the process of managing inquiries at the Regional Archives in Lund. The study is based on the premise that physical and/or digital access to archival records does not automatically mean that the information is accessible.

Our theoretical framework consists of discourse theory, and is based on two of Michel Foucault's metaphors: genealogy and archaeology. We combine Foucault's theoretical perspective with new institutional theory, with emphasis on business logic and the production of cultural heritage. The method consists of qualitative interviews and is in line with discourse theory. We conducted six interviews with employees at the Regional Archives in Lund. The selection of participants was made according to their experience with managing incoming inquiries.

We came to the conclusion that the predominate representation within the discourse of accessibility is to register and arrange records. This representation correlates with the meaning that the participants construct in relation to two other discourses, the discourse of the physical record and the discourse of economic-rational. The participants' statements also indicated a displacement of discourses. We found that this displacement is caused by "new" values that produce representations in correlation with two other discourses: the discourse of post-modernism and the discourse of the digital information society. This displacement also shares values with the discourse of economic-rational.

Furthermore, our results show that the archivists and the users have differing views on what information is, and what information is needed or necessary in order to locate primary sources. The archivists rely on the knowledge of archival theory and the structure of finding aids in order to find the source, while the user usually form their inquiry based on other factors such as meaning or content. The gap between the archive and the general public is thereby constructed between their differing informational structures, and indicate the need of archival mediation and/or outreach.

Master's thesis

Keywords

accessibility, LLA, Riksarkivet, regional archives, reference service, Foucauldian discourse analysis, new institutional theory, cultural heritage, outreach, archival mediation, the physical document, postmodernism, finding aids, network of networks, Web 2.0, digital information, Archive 2.0

Akronymer

ABM-sektorn: Arkiv, bibliotek och museum

ICA: International Council on Archives

IKT-verktyg: Informations- och kommunikationsverktyg

IS: Informationssystem

KB: Kungliga Biblioteket

LLA: Landsarkivet i Lund

NAD: Den nationella arkivdatabasen

RA: Riksarkivet

SVAR: svensk arkivinformation. SVAR är en enhet inom Riksarkivet som digitaliserar och publicerar arkivhandlingar i den digitala forskarsalen på Riksarkivets hemsida.

ÖKA: Öka Kännedom om Arkiv. Arbetsgrupp på LLA som planerar den utåtriktade verksamheten

Förord

Vi vill börja med att tacka samtliga av våra informanter som har deltagit i den här studien. Tack för att ni tog er tid att svara på våra frågor om tillgänglighet och ärendehandläggning – vi fick många värdefulla tankar och insikter under intervjuernas gång.

Vi skulle även vilja tacka vår handledare för stöd och uppmuntran.

Slutligen vill vi också tacka varandra.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Kapitel 1. Inledning	3
1.1 Syfte och frågeställningar	4
1.2 Tillgänglighet som begrepp	5
1.3 Disposition	8
1.4 Bakgrund	9
1.4.1 Riksarkivet och Landsarkivet i Lund	9
1.4.2 Arkiv och tillgängliggörande	11
1.4.3 Det kollaborativa nätverkssamhället	12
Kapitel 2. Forskningsläge	14
2.1 Arkivets nya roll: deltagande, inkludering och tillgängliggörande	14
2.1.2 Tillgänglighet i praktiken ur ett nordiskt perspektiv	17
2.2 Interaktion med arkivet: förmedling och referensservice	19
2.3 Sammanfattning av forskningsläget	21
Kapitel 3. Teoretiskt ramverk	22
3.1 Diskursanalys	22
3.1.1 Foucaults arkeologi och genealogi	23
3.2 Nyinstitutionell teori	24
3.2.1 New Public Management och kulturarvsproduktion	25
Kapitel 4. Val av metod	27
4.1 Diskursiva intervjuer	27
4.1.2 Urval av informanter	29
4.2 Empiriskt material	30
4.3 Tolkning och analys	31
4.4 Etiska aspekter	33
4.4.1 Validitet och reliabilitet	34
Kapitel 5. Resultat och analys	36
5.1 Subjektspositioner	36
5.2 Tillgänglighetsdiskursen: avgränsning genom verksamhetens roll	38
5.2.1 Landsarkivets roll – regelverk	38
5.2.2 Landsarkivets roll – de två benen	40
5.3 Tillgänglighetsdiskursen: avgränsning genom organisationsstruktur	43
5.4 Representationer i tillgänglighetsdiskursen	45
5.5 Korrelerande diskurser	50
5.5.1 Diskurs: Den fysiska handlingen	50
5.5.2 Digitalisering som exempel på representation	52
5.5.3 Diskurs: ekonomisk-rationell	55
5.5.4 Diskurs: postmodernism – diskursiv förskjutning	57
5.6 Ärendehandläggning	60
5.6.1 Ärendehandläggning i relation till tillgängliggörande	60
5.6.2 Ärendehandläggning och tillhandahållandediskursen	63
5.6.3 Förmedling inom ramarna för ärendehandläggning	67
5.6.4 Förhandling inom ramarna för ärendehandläggning	71
Kapitel 6. Diskussion och slutsatser	74
6.1 Tillgänglighetsdiskursen på LLA	75

6.2 Ärendehandläggning	76
6.3 Slutsatser.....	78
6.4 Vidare forskning	79
Kapitel 7. Käll- och litteraturförteckning	81
Figurer	81
Empiriskt underlag.....	81
Intervjuer	81
Styrdokument.....	81
Offentligt tryck	81
Litteratur.....	82
Övrigt	86
Kapitel 8. Bilagor	88
Bilaga 1: Informationsbrev.....	88
Bilaga 2: Intervjuguide 1.....	89
Bilaga 3: Intervjuguide 2.....	91
Bilaga 4: Arbetsfördelning.....	92

Kapitel 1. Inledning

“Making our Archives into Archives of the people, for the people is only possible, when we know our people, listen to our people and serve our people” (Ketelaar 1997, s. 26).

Arkivens samlingar är breda och spretiga. Att sova i dessa stora mängder av material kan vara en överväldigande uppgift. Det blir inte lättare av att sökingångarna till samlingarna är komplicerade. Det är svårt att veta var en skall börja leta när det är oklart vad en egentligen letar efter. Hur ser förutsättningarna ut för att hitta informationen som arkivens samlingar rymmer? Behövs särskilda sökingångar och vilken roll har arkiven och arkivarierna i processen att bistå allmänheten att hitta dessa sökingångar? Det här är tankar och funderingar som har lett fram till att vi vill undersöka tillgängliggörandet av arkiv, och konstruktionen av tillgänglighet som begrepp och fenomen.

Arkivet som omgärdat av symboliska murar i form av kontrollsystem, komplicerade sökingångar till samlingarna och därigenom krav på förkunskaper, är en föreställning som alltjämt är rådande hos allmänheten (Grut 2016, s. 75f). Vet allmänheten vad de kan tänkas hitta i arkiven och framförallt, vet de hur? På flera håll inom forskningsfältet framhålls att arkivens yttersta syfte med verksamheten, är att materialet skall komma till användning – både i samtiden och i framtiden. I tider av ekonomisk kris får inte förmedlande verksamheter utrymme. Samtidigt skapar det ekonomiska klimatet politisk press på arkiven att uppfylla en nyttoaspekt, där kulturarvsverksamheternas bidrag till samhället skall vara kvantifierbart (Sjögren Zipsane 2016, s. 31).

I politiken framhålls att arkiven skall vara till för alla. I den postmoderna samtiden föreställs arkivarien som en medlare som bjuder in allmänheten till ett deltagande. Murar skall raseras och arkivinstitutionens portar lämnas öppna. Denna pågående rörelse och skiftning bort från föreställningen om arkivet som svåråtkomligt, byråkratiskt och fyrkantigt gör det intressant att undersöka föreställningen om vad tillgänglighet egentligen *är* i den praktiska verksamheten. Hur ser processen ut för hur begreppet uppkommer och vilka uttryck har den? Hur tillgängligt är institutionsarkivet i realiteten? Dessa frågor ämnar vi gå närmare på i följande undersökning, som fokuserar på tillgänglighet inom ramarna för ärendehandläggningsprocessen på Landsarkivet i Lund (LLA).

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka konstruktionen av tillgänglighet – som begrepp och fenomen – inom ramarna för ärendehandläggning på LLA. Tillgång som begrepp är mångfacetterat. Undersökningen utgår från antagandet att fysisk och digital tillgång inte automatiskt innebär att informationen är tillgänglig. För den här uppsatsen avser begreppet tillgänglighet således ett bredare meningsinnehåll än att ett arkivmaterial är fysiskt eller digitalt åtkomligt. Benämningen av begrepp som avspeglar ett liknande meningsinnehåll i forskningsläget är inte alltid konsekvent. Uppsatsens definition av tillgänglighet sammanfaller med vad som i forskningsläget förklaras genom begrepp som outreach, förmedling, accessibility och/eller availability. Vi tillämpar dock genomgående begreppet tillgänglighet, och motiverar och avgränsar dess meningsinnehåll i nästföljande avsnitt.

Vi har förlagt avgränsning för undersökningen till hur arkivarierna på LLA förmedlar arkivens samlingar till användarna, med fokus på hur tillgänglighet konstrueras i dialogen mellan användare och arkivarie inom ramarna för ärendehandläggning. Det innebär även en övergripande analys av hur LLA som institution konstruerar och upprätthåller tillgänglighetsdiskursen. Ärendehandläggning inbegrips i LLA:s Tillhandahålla-sektion (T-sektionen), och är processen där de tar emot en förfrågan från allmänheten och lämnar ut ett svar. Ärendehandläggningen utgör en del av arkivets referensservice. Andra delar av arkivets referensservice kan exempelvis vara tjänst i läsesal, att besvara förfrågningar via brev och e-post samt att besvara frågor per telefon. Genom att analysera vilka typer av frågor som inkommer till arkivet och arkivariens respons och handläggning av dessa frågor, är ambitionen att få en uppfattning av hur tillgänglighet som begrepp uppkommer och produceras i diskursiv praktik.

Undersökningen syftar till att få insyn i när användarens representationer av arkivet möter arkivariens representation av samlingarna (Yakel 2002, s. 122), och på så sätt undersöka hur tillgänglighet konstrueras utifrån positionen av dels arkivarierna och dels av användarna. Syftet är att analysera den tänkta, projicerade och upplevda tillgängligheten. Ambitionen är härigenom att belysa de potentiella trösklar som uppstår när perspektivet av arkivariens respektive användarens föreställning om tillgänglighet korrelerar. I fokus är de diskurser som konstruerar utrymmet för tillgängliggörande av information på LLA. Vårt syfte utmynnar i följande frågeställningar:

- 1) Vilka värden är bakomliggande tillgänglighetsdiskursen på Landsarkivet i Lund?
- 2) Vilka uttryck för tillgänglighet konstrueras i interaktionen mellan arkivarie och användare i sammanhanget av ärendehandläggning; förekommer det en diskrepans och hur ser den i sådana fall ut?
- 3) Hur konstrueras tillgänglighet, som begrepp och fenomen, inom ärendehandläggning på Landsarkivet i Lund?

1.2 Tillgänglighet som begrepp

Den definition som ligger till grund för hur vi undersöker begreppet tillgänglighet utgår från antagandet att fysisk eller digital åtkomst till information inte betyder att informationen är *tillgänglig*, eller att det syftar till en, som Hargiattai uttrycker: “realistic chance that people may come across the types of information of most interest or use to them” (Hargiattai & Hinnant 2006, s. 55). Det görs således en åtskillnad mellan *fysisk och/eller digital åtkomst* till exempelvis digitaliserade kyrkböcker i den digitala forskarsalen (SVAR), och att kyrkböckerna är *tillgängliga* för den breda allmänheten.

I begreppet tillgänglighet inryms, förutom elementet av fysisk åtkomst, även sociala och intellektuella aspekter (Lee et. al. 2015, s. 6). Burnett, Jaeger och Thompson (2008) uttrycker det som att tillgång till information kan liknas vid “the presence of a robust system through which information is made available” (a.a. s. 56). Användarens förutsättningar för tillgång till information som förvaras på institutionsarkiven, påverkas således av ytterligare dimensioner än att en handling är fysiskt eller digitalt åtkomlig. De intellektuella och sociala aspekterna i tillgänglighetsbegreppet, korrelerar i sin tur med externa och interna omständigheter i den enskilda individens närhet. Individen utgår från en specifik uppsättning erfarenheter och kunskaper i sin informationssökning, som ger upphov till ett visst beteendemönster i relation till information (a.a. s. 56).

Den informationssökande individen utgår således från en subjektiv informationsinfrastruktur, som är uppbyggd av interaktiva mentala modeller över specifika informationssystem. De finns överallt och inte bara i form av exempelvis framtagna relationsdatabaser, utan existerar inom individen och i samspelet med andra individer. Den amerikanska biblioteks- och informationsvetaren Gary Marchionini definierar mentala modeller som dynamiska mentala representationer av den verkliga, fysiska världen. Vidare lyfter han fram mentala modeller som en nödvändig komponent i individens förhållningssätt och hantering av verklighet. Sett till det här blir det tydligt att processen att söka information är komplex, och uppkommer ur en komplex uppsättning faktorer som är subjektivt reglerad (Pugh 1992, s. 61).

Flera studier lyfter fram det digitala kollaborativa nätverkssamhället¹ – det vill säga det deltagande informationssamhället som vi lever i och verkar i – som en reglerande faktor i hur användaren förhåller sig till information. Det har utmynnat i en förväntan att snabbt kunna återsöka information oberoende av exempelvis förkunskaper om arkivet (MacCausland 2011, s. 309; Tegnhed 2018, s. 3f). Det här synliggör en typ av mental modell som i sin tur utgör en komponent i hur användarens ingång till arkivets bestånd konstrueras. Ställs användarens relation till information mot arkivets praktik och teori, vars förhållningssätt till arkivet och dess bestånd är reglerat inom en för arkivet kontextuell komplexitet med utgångspunkt i arkivariens subjekspositioner

¹ Begrepp lånat från Jensens och Røsjøs artikel i antologin *#arkivdag: relevans, medvirking, dialog*. Begreppet förklaras mer utförligt i bakgrundsavsnittet, och åsyftar en beskrivning av informationsinfrastrukturen i vår samtid.

och diskursiva praktik, uppstår det trösklar. Dessa trösklar kan inordnas under en form av intellektuell tillgång till arkiven.

Intellektuell tillgång kan kopplas till Yakel och Torres (2003) begrepp *archival intelligence*. Begreppet innefattas av tre element: 1) Kunskap om arkivteori, praktiker och processer, 2) Strategier för att hantera tvetydigheter som uppstår inom arkivens utåt sett rigida struktur samt 3) Förmågan att förstå representationer i relationen mellan representationer och vad de representerar (a.a. 2003, s. 54). Som ett led i att överbrygga den tröskel som uppstår i skillnaderna mellan användarens respektive arkivariernas ingång till arkivets samlingar, uppstår ett behov av en mellanhand som förser användaren med intellektuell tillgång. Sundqvist (2009) betonar att arkivariens kunskaper inte enbart kan beskrivas som fakta om arkivet och samlingarna (a.a. s. 217). Framförallt är det en typ av underförstådd kunskap, som utgör grund för hur arkivarierna skapar en form av mening till det fysiska föremålet. Som biblioteks- och informationsvetaren Denise Anthony uttrycker:

...an experienced archivist was able to locate a specific document or record because they had processed the collection. The archivists had touched, sorted, arranged, labelled and shelved the materials . . . the archivist remembered because they understood and were able to ascribe meaning to the physical Object. (Denise Anthony citerad i Duff, Yakel & Tibbo 2013, s. 71).

Arkivarien utgår från – på samma sätt som den informationssökande individen – en subjektiv informationsstruktur uppbyggt av dynamiska mentala representationer. Arkivariens relation till arkivets bestånd, den information som finns där och hur den tillgängliggörs utgår från kunskaper producerade inom kontext av arkivet som informationssystem. Arkivarien har varit en aktör i handlingens uppkomst och konstruktion och har därigenom en annan relation till arkivet än vad användaren har (Duff, Yakel & Tibbo 2013, s. 71). Det här påvisar en motsättning mellan användarens och arkivariens informationsinfrastruktur, som i sin tur tydliggör att det finns en åtskillnad mellan fysisk åtkomst och tillgänglighet. För att användaren ska ges intellektuell tillgång till samlingarna, uppstår ett behov av arkivariens kompetenser. Arkivarien agerar därigenom mellanhand och förmedlar arkivets samlingar till användaren (Sundqvist 2009, s. 2).

Förmedling utgör en komponent i processen av när själva arkivet uppkommer (MacCausland 2011, s. 311). Arkivförteckningen och arkivbeskrivningen är ett stöd – en form av brygga – som skapar utrymme och möjlighet för att tillgängliggöra arkivets bestånd. Att digitalisera samlingar är ett led i att öppna upp arkiven. Denna strategi för tillgängliggörande utgör ett bra exempel på diskrepansen mellan fysisk åtkomst och tillgänglighet. Framtagningen av digitala kataloger och digitala surrogater sker, som nämnt ovan, inom arkivets kontextuella komplexitet men som Sundqvist understryker är dokumenten inte direkt tillgängliga. Hon menar att ökad fysisk tillgång bara är möjligt om den intellektuella tillgången förstärks (Sundqvist 2009, s. 5, 2).

För att synliggöra glappet som uppstår mellan hur arkivarien respektive användaren ser på information – och därigenom hur tillgänglighet som företeelse och begrepp konstrueras – utgår vi från begreppet *artifactual literacy*. Artifactual literacy kan

beskrivas som kunskapen att förstå och tolka en handling. Duff, Yakel och Tibbo (2013) uttrycker det som att den är en “practice of criticism, analysis, and pedagogy that reads texts as if they were objects and objects as if they were texts.”² (a.a. s. 72). I en studie från 2013 analyserar författarna arkivariernas och användarnas förväntningar på referensservice. Alltså det referensarbete som ärendehandläggning kan syfta på inom LLA. Deras tes är att användaren har ett annat synsätt, och därigenom en annan ingång till förmedling i jämförelse med arkivarien. Arkivariens förhållningssätt och ingång till samlingarna är grundat på en form av inneboende förståelse till handlingarna, varigenom de tillskrivit en typ av mening som användarna inte är insatta i. Användarnas förhållningssätt är i sin tur präglade av andra faktorer i en informationsinfrastruktur. Det här tydliggör en form av glapp, som skapar trösklar till arkivet. De olika utgångslägen och förväntningar gör att arkivinstitutionen i sig och beståndet de förvarar upplevs som otillgänglig för användare och allmänhet (Duff, Yakel & Tibbo 2013, s. 71, 76, 83).

² Det närmaste vi kan komma i en översättning av begreppet till svenska är ungefär: en förståelse för konceptet av och/eller förmåga att tolka/läsa primärkällor.

1.3 Disposition

Uppsatsen är uppbyggd av totalt åtta kapitel, varav de två sista är käll- och litteraturförteckning samt bilagor. I kapitel ett presenterar vi syfte och frågeställningar samt vilken bakgrund som är bakomliggande problemområdet. I detta kapitel besvarar vi undersökningens *vad* och *varför* genom att motivera på vilket sätt vår frågeställning är relevant inom det arkivvetenskapliga fältet. Här presenterar vi även den för undersökningen teoretiska avgränsningen av tillgänglighetsbegreppet. Bakgrundsdelen innehåller tre underrubriker: en beskrivning av Riksarkivets verksamhet, de politiska mål som är styrande för arkiven samt en kortare genomgång av de teknisk-digitala faktorerna som påverkar arkivets verksamhet och strategier för tillgängliggörande.

Uppsatsens andra kapitel utgörs av en presentation av forskningsläget som presenteras dels utifrån ett övergripande perspektiv, där studier som belyser hur arkiven arbetat med tillgängliggörande över tid – nationellt och internationellt – är av relevans, och dels diskuterar vilka förändringslinjer som präglar arkiv i stort idag. Ett andra forskningsfält, som är av relevans, är undersökningar där interaktionen mellan arkivarie och användare inom specifikt referensservice utgör ett problemområde. I detta samspel tydliggörs vad tidigare forskning kommit fram till gällande individens förhållningssätt till information i skärningspunkt med arkiv i det digitala kollaborativa nätverkssamhället.

I det tredje kapitlet presenterar vi undersökningens teoretiska ramverk, som är uppbyggt utifrån Michel Foucaults metodiska metaforer, arkeologi och genealogi samt syn på diskurser. Vi lägger fram de bredare diskursanalytiska utgångspunkterna samt specificerar dem med hjälp av nyinstitutionell teori, med särskilt fokus på marknadslogiker och kulturarvsproduktion.

I det fjärde kapitlet motiverar vi uppsatsens *vad*, där vi beskriver uppsatsens metodologiska utgångspunkter. För den här uppsatsen består det empiriska underlaget främst av intervjuer, som analyseras tillsammans med det omkringliggande regelverket och interna styrdokument. Vidare lägger vi fram hur vi rent konkret kommer att gå tillväga i tolkningen och analysen av materialet.

Det femte kapitlet utgörs av resultat och analys. Vårt syfte, teoretiska och metodologiska ramverk gör det svårt att skilja på resultat och analys. Eftersom vårt problemområde är formulerat utifrån en kvalitativ ansats, kommer våra resultat inte att kunna presenteras i kvantiteter fristående från våra teoretiska avgränsningar. Således presenteras dessa delar tillsammans. Undersökningen har en "trattformad" disposition och består av primärt två delar: tillgänglighetsdiskursen och ärendehandläggning. Dessa två delar av analysen skapar tillsammans förutsättningarna för att besvara den tredje och sista frågeställningen.

I kapitel sex presenterar vi våra slutsatser och för en övergripande diskussion utifrån våra forskningsfrågor. Undersökningens slutsatser illustreras i en figur. Slutligen ger vi förslag till vidare forskning.

1.4 Bakgrund

I följande avsnitt placerar vi uppsatsens problemområde i en större kontext, med syftet att motivera dess relevans ställt mot externa omständigheter som påverkar arkivinstitutionens praktik. Vi kommer att inleda med att lägga fram en beskrivning av Riksarkivets organisationsform, vilket utgör en aspekt i vårt fokus på specifikt tillgänglighet som begrepp. Det innebär en mindre genomgång hur LLA:s sektioner är uppdelade och hur de avspeglas i Riksarkivets syfte och mål. Vidare belyser vi hur de förändringstendenser kring arkivets roll i avseende av att tillgängliggöra, diskuterats i de senaste arkivutredningarna samt av Riksarkivet själva. Slutligen knyter vi an till ett viktigt element bakomliggande till varför vi tycker att det är relevant att undersöka tillgänglighet som begrepp och fenomen; nämligen det som vi – med inspiration av Jensen och Røsjø (2016) – benämner som det digitala kollaborativa nätverkssamhället.

1.4.1 Riksarkivet och Landsarkivet i Lund

Riksarkivet är Sveriges statliga arkivmyndighet och grundades genom en kansliordning 1618. År 1899 grundades det första Landsarkivet i Vadstena, med Riksarkivet som chefsmyndighet. Landsarkivet i Lund bildades fyra år senare – samma år som allmänna arkivsystemet infördes – 1903. År 2010 slogs de nuvarande sju landsarkiven ihop med Riksarkivet och bildade tillsammans en enda myndighet: Riksarkivet (D, Riksarkivet).

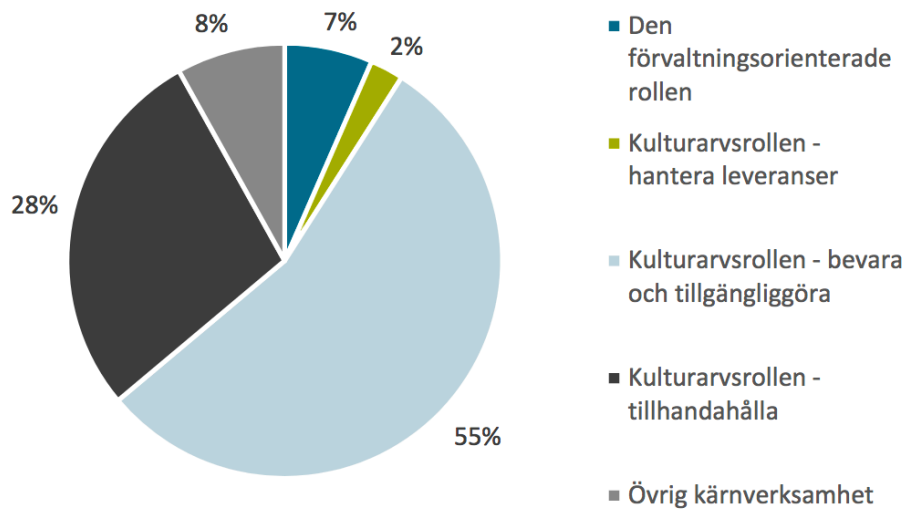
Riksarkivet är en förvaltningsmyndighet under Kulturdepartementet. I egenskap av att vara en arkivmyndighet ansvarar Riksarkivet för den statliga arkivverksamheten och arkivvården i Sverige. Myndighetens uppdrag regleras i arkivlagen (1990:782), arkivförordningen (1991:446) och förordning (2009:1593) med instruktion för Riksarkivet, samt i årliga regleringsbrev med specificerade uppdrag och mål. Riksarkivet ska också leva upp till de övergripande målen för den nationella kulturpolitiken (a.a.). Arkivmyndigheten beskriver med egna ord att deras uppdrag är att:

[s]äkerställa samhällets behov av en långsiktig informationsförsörjning som garanterar innehåll, sammanhang och äkthet. Arkiv bevaras för att användas och en ökad användning är vår främsta drivkraft. Därför sätter vi användarna och användbarheten i centrum när vi beskriver och vårdar arkiven, när vi gör dem tillgängliga eller när vi reglerar hur de ska hanteras (E, Riksarkivet).

Vidare konkretiserar de sitt uppdrag i tre övergripande mål: 1) Utgöra en länk mellan dåtid, nutid och framtid, 2) Säkra samhällets arkivinformer och 3) Verka för att göra arkiven tillgängliga för alla (a.a.).

Statskontorets senaste myndighetsanalys av Riksarkivet sammanfattar arkivmyndighetens uppgifter i ett kulturarvsuppdrag. Detta uppdrag utmynnar i processen av att 1) ta emot leveranser, 2) bevara och tillgängliggöra samt 3) tillhandahålla. Riksarkivets andra uppdrag är att upprätthålla en förvaltningsorienterad verksamhet. Denna verksamhet innefattar arkivmyndighetens tillsynsuppdrag och är primärt riktad till andra arkivbildare. Statskontoret fastslår,

med Riksarkivets årsredovisning som grund, att myndighetens verksamhet i huvudsak uppgår i kulturarvsuppdraget (Statskontoret 2017).



Figur 1: Riksarkivets totala kostnader 2015, fördelade mellan kulturarvsuppdraget och dess tre faser, det förvaltningsorienterade uppdraget och övrig kärnverksamhet (Statskontoret 2017)

Riksarkivets organisation utgörs av en processororienterad verksamhetsstruktur. Organisationsformen uppgår sedan 2010 i ett antal utvecklingsområden inom kärnverksamheten, som har delats in i verksamhetsgrenar som bedrivs på olika avdelningar och enheter inom linjeorganisationen. Verksamheten som bedrivs på arkivmyndigheten utgörs av olika nivåer av informationshantering som ämnar skapa förutsättningar för insyn och transparens i myndighetsarkivets verksamhet (F, Riksarkivet).

I detta ligger kunskapsfrämjande aspekter, som ämnas fångas i framförallt två processområden inom organisationen: *Bevara och tillgängliggöra* respektive *Tillhandahålla*. Det görs således en åtskillnad mellan att tillgängliggöra och att tillhandahålla. Processområdet *Bevara och tillgängliggöra* består av ett antal delprocesser. Däribland att redovisa och registrera arkivmaterial, tillgängliggöra arkiven för vidare nyttjanden och digitalisering. Riksarkivet uttrycker det som att digitalisering är en metod som kan användas både för att bevara och för att tillgängliggöra, det vill säga för att redovisa arkiv och för att öka sökbarhet. Processområdet *Tillhandahålla* syftar till att lämna ut uppgifter, information och/eller arkivhandlingar i läsesalar samt att besvara förfrågningar som inkommer via e-post, brev eller webbformulär (a.a.).

1.4.2 Arkiv och tillgängliggörande

Att undersöka tillgängliggörande av arkiv går i linje med förändringsprocesserna som präglar svenska arkiv idag. Föreställningar om ökad öppenhet och arkivet som arena för deltagande, har idag assimilerats i de kulturpolitiska målen på nationell såväl som på EU-nivå. Ett tydligt exempel som påvisar denna förändringslinje är Riksarkivets beslut att släppa arkivinformationen i den digitala forskarsalen (SVAR) fri. Riksarkivet publicerade i maj 2017 en rapport om förutsättningarna för öppen och fri arkivinformation, efter att i regleringsbrevet 2012 fått i uppdrag att utreda möjligheterna att skapa fri tillgång till deras digitaliserade information. Riksarkivet har sedan 1990-talet genomdrivit storskaliga digitaliseringsprojekt som lagts ut i den digitala forskarsalen. De förklarar i rapporten att fri tillgång skulle möta de krav som Riksarkivet tillsammans med andra myndigheter har på sig. Vidare fastställer de att öppna data främjar vidare användning och nytta (Riksarkivet 2017).

Utvecklingen mot öppnare arkivverksamheter tog vid i den postmoderna strömningen under 1980- och 90-talet. Häri omdanades föreställningen om arkivet som idé, och dess funktion i ett demokratiskt samhälle. Detta utmynnade i arkivutredningen "Öppenhet och minne - arkivens roll i samhället" (1988). Utredningen fastslog att arkiv är en del av det nationella kulturarvet och därför bör öppnas upp och vara tillgängliga för allmänheten (Skånes arkivförbund 2009, s. 9).

I arkivutredningen "Arkiv för alla - nu och i framtiden" (SOU 2002:78), kartlades strategier för hur tillgängliggörande av arkiv kan förbättras och utvecklas. Utredningens syfte var att föreslå åtgärder som förbättrar arkivets tillgänglighet. Förslag på åtgärder som lades fram var bland annat att stötta "nydanande pedagogiska och publika arkivprojekt", främja samverkan inom ABM-sektorn och att varje landsarkivsdistrikt skulle anställa en arkivpedagog (a.a. s. 13, 15, 16). Det lades även tonvikt på frågor om digitalisering och funktioner för långtidsbevaring. Vidare beskriver utredningen en omdaning av arkivarierollen i det digitala nätverkssamhället. Arkivarien beskrivs som en kulturförmedlare som till följd av "datorbaserad självbetjäning avlastas [...] från gamla rutiner", genom vilket det skapats utrymme för "undervisnings- och informationsarbete" (a.a. s. 23).

I Riksarkivets årsbok för 2012 *Det globala minnet: nedslag i den internationella arkivhistorien*, skriver Riksarkivet i inledningen att tillgänglighet under en lång tid avgränsades till att ordna och förteckna arkivmaterial. Riksarkivet beskriver vidare att tillgängliggörande som praktik numera handlar om att tolka och förmedla arkivets bestånd som kulturarv, och därigenom utgöra en funktion i skapandet av ett kollektivt minne (Jörwall 2012, s. 7). Detta går igen i International Council of Archives (ICA) rekommendation för principer för tillgång. ICA definierar tillgång i termer av att arkiv ska förse en möjlighet, rätten och medgivandet för allmänheten att ta del av material som förvaras på arkivinstitutioner på ett enkelt och åtkomligt sätt oavsett variabler av format och placering. Rent praktiskt innebär fri tillgång att arkiven inte upprätthåller barriärer som hindrar att samlingarna kan användas obegränsat av vem som helst och när som helst. Arkiven ska kunna tillhandahålla verktyg för tillgång i form av exempelvis kataloger, information om samlingarna på webben och skapa förutsättningar för interoperabilitet genom både analoga och digitala metoder. Vidare framhålls att en grundförutsättning för tillgång är att arkivet måste vara dynamiskt

och mottagligt när det kommer till interaktionen med användarna (International Council of Archives 2016).

1.4.3 Det kollaborativa nätverkssamhället

When a user interacts with a software application that presents cultural content [as for example Google Earth] this content often does not have definite finite boundaries. [...] Google Earth is an example of a new interactive ‘document’ which does not have its content all predefined. Its content changes and grows over time. (Lev Manovich citerad i Snickars 2010, s. 307).

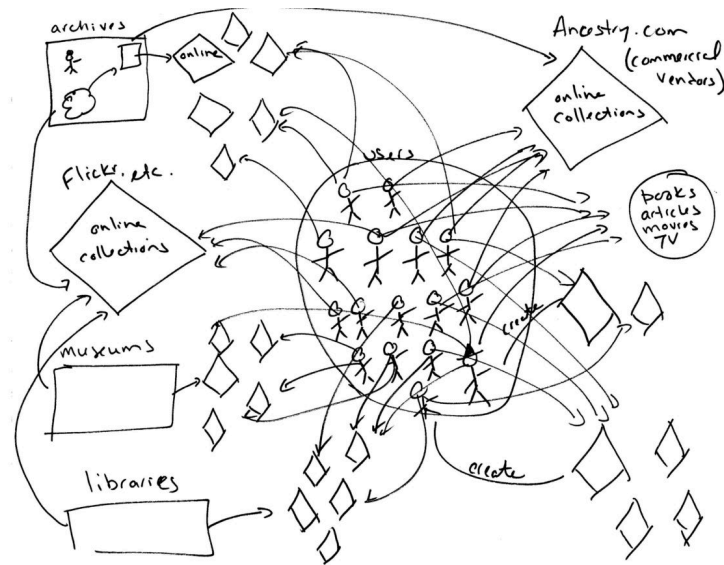
Jensen och Røsjø (2016) beskriver vår samtid i termerna av ett ‘kollaborativt nätverkssamhälle’ (a.a. s. 14). Det är en formulering som är beskrivande för hur information uppkommer och konstrueras i vår samtid. I den digitala tidsåldern befinner sig informationsobjekt utanför materialiteten. Det nya kulturlandskapet kännetecknas av att informationsobjektens innehåll, relationer och kontext är flytande och mångfacetterade. Det är en informationsmiljö vars struktur uppgår i ett “network of networks” (Snickars 2010 s, 306, 323).

Den mest väsentliga skillnaden mellan papperssamhället och det digitala informationssamhället, är att i den senare kan arkivets samlingar anta olika uppställningar, beroende på användarens perspektiv, och kan finnas på flera platser samtidigt. Det fysiska arkivet är ett stängt medium som är bunden till en fixerad plats och samlingen kan endast uppfattas ur en på förhand avgjord ordning (ursprunglig ordning). I den digitala miljön definieras handlingen i relation till en fluktuerande omgivning, medan det är själva dokumentet – det vill säga materialiteten – som utgör fokus för beskrivning i det fysiska arkivet (Bearman 1996 i Gilliland- Swetland 2005, s, 224).

Det digitala informationssamhället indikerar således förändrade vanor när det kommer till hur individen interagerar med information. Detta har lett till attityd- och beteendeförändringar i hur vi hanterar kunskap och information (Sundin 2012, s. 141). Informationen förväntas vara tillgänglig på nätet och nåbar genom en enkel ämnesbaserad sökning, i likhet med sådana som görs i en sökmotor på webben. Ingångarna till information och kunskap förväntas ha bredare innehållsrepresentationer och högre granularitet (Zhang 2012, s. 64f). Alltså ”tjockare” beskrivningar som följer en nätverksstruktur och innehar en flexibilitet i sina sammankopplingar.

Dessa förändringslinjer påverkar arkivets roll i samhället, vilken funktion och syfte arkivets sätt att hantera arkivmaterial får och hur informationen som förvaras på arkiven skall tillgängliggöras. Detta innebär stora utmaningar för arkivinstitutionerna. Kate Theimer sammanfattar läget i de enkla – men ändå beskrivande ordalagen – att “things are much more complicated now” (Theimer 2014). Arkivets omvärld har förändrats drastiskt sedan införandet av allmänna arkivsystemet 1903. Eric Ketelaar beskriver att dokumentet i en digital kontext inte är ett ting i sig själv. Det utgör endast ett tolkande moment av ständigt pågående utväxling med texterna. Terry Cook tolkar detta paradigm som en förskjutning från att se handlingen som statisk, till att se den som dynamisk. Kontexten för dokumentets uppkomst – det vill säga arkivets

struktur – kan i det kollaborativa nätverkssamhället liknas vid ett flytande, horisontellt nätverk av workflow-funktionalitet (Moss 2008, s. 73).



Figur 2: The New Business Model (Theimer 2014).

Informationsobjektet i en digital kontext kan således beskrivas som föränderlig och rörlig, och som att den har multipla sammankopplingar. Detta i jämförelse med i papperssamhället där information uppfattades som oföränderlig. Idag är tendensen att uppfattningen om hur arkivet producerar dokument – det vill säga hur praktikerna för när en handling uppkommer och beskrivs – endast utgör ett steg i hur arkiv i helhet konstrueras. På en del håll påtalas det att förvaringen av dokument och hur de hanteras och beskrivs är viktigare. Detta utgör en form av ersättning för det talade ordet som upprätthåller minnet av processen för dokumentets uppkomst (Moss 2008, s. 71).

Kapitel 2. Forskningsläge

Nedan följer en redogörelse över forskningsläget i vilket våra frågeställningar rör sig inom. Vi har delat in forskningsläget i två delar. I första delen redogör vi för hur arkivets 'nya roll' har utvecklats under de senaste decennierna, för att därefter landa i hur föreställningen om dagens arkiv ter sig. Fokus ligger på diskrepansen mellan arkivets traditionella funktioner samt 'gamla' värden, och en förändrad kontext som satt dessa funktioner och värden på spel. Som en underrubrik till denna del lyfter vi fram forskning som berör hur tillgängliggörande praktiserats inom arkivinstitutioner idag, samt hur det saknas en överenskommelse kring definieringen av begrepp såsom *outreach*, *public programming* och *access*. Andra delen i vårt forskningsläge rör sig inom sammanhanget av interaktionen mellan arkivet och användarna. Fokus i denna del ligger på aspekter av förmedling och referensservice, vilket på flera håll i forskningsläget argumenteras som av vikt att utveckla, för att användarna ska kunna komma över tröskeln och in i arkiven.

2.1 Arkivets nya roll: deltagande, inkludering och tillgängliggörande

Utmärkande för hur den arkivvetenskapliga forskningen utvecklats under de senaste decennierna, är ett förändrat synsätt på relationen mellan arkiv och allmänhet. Således är forskningsområdet som behandlar arkiv i relation till tillgänglighet och öppenhet gentemot allmänheten brett. Arkivets syfte och roll har sedan 1980-talet diskuterats flitigt, vari det på många håll hävdats att det förändrats helt. Brytningen med det 'gamla' pappersarkivet är pågående än idag. Vårt forskningsområde rör sig inom kontexten av frågeställningar som fokuserar på denna förskjutning och arkivets förändrade funktion i det demokratiska samhället. Forskning som rör arkivets 'nya roll' innebär en problematisering av arkivets teori och praktik, så som den sett ut sedan professionaliseringen 1903. Vår frågeställning grundas även i en sådan problematisering. Frågan om tillgängliggörande av arkiv är förknippad med kravet på ökad öppenhet varigenom arkivet *assimileras i* samt *återspeglar* det kollektiva minnet.

Terry Cook är kanske en av de mest tongivande rösterna inom det arkivvetenskapliga fältet, när det kommer till forskning om hur arkivets roll och funktion har utvecklats under de senaste decennierna. Idag menar han att arkivet befinner sig i ett paradigmskifte, där fokus ligger på delaktighet och gemenskap (community). Hans tes är att nya verkligheter uppkommer överallt och hela tiden runt omkring oss, och individens tillgång till Internet leder till att den enskilde personen blir en egen kultur- och minnesproducent. I det juridiskt-administrativa synsättet på arkiv betraktades minne som något statiskt som gick att förvara i arkivlådor på hyllor i magasin. Idag är uppfattningen att minnet är en organisk dimension, en uppsättning redskap som är konstruerat och samtidigt konstruerande. Härigenom menar han att arkivariens roll idag är att vara en aktiv mentor och coach som uppmuntrar allmänheten till deltagande på gräsrotsnivå. Exempel på praktiker som utvecklats inom ramarna för deltagandeparadigmet är 'folksonomy' eller 'social tagging' (Cook 2013, s. 113f, 104, 97).

Den här förändringstendensen går tillbaka till slutet av förra seklet. Cook publicerade redan 1990 en artikel under temat "Public Programmes in archives" i den

kanadensiska tidskriften *Archivaria*. Kollegan Tim Ericson bidrog även med en för arkivvetenskapen signifikant artikel på ämnet. Båda artiklarna fokuserade på arkivets och arkivariens förändrade roll, som var – för att använda Jensens och Røsjøs (2016) ord – ‘revolutionerande’. Ericson (1990) framhåller att arkivarierna som yrkesgrupp har gjort allting rätt fram tills det att de satt upp materialet på hyllan. Han menar att outreach och public programming borde vara en lika självklar del av arkivets funktion som de mer traditionella uppgifterna. Arkivmaterial ska först och främst *användas* (a.a., s. 114). Detta går i linje med vad Åström Iko (2003) skriver om mer än 10 år senare: det yttersta målet för arkiven borde vara att arkivmaterialet kommer till användning. De utåtriktade verksamheterna hos arkiven borde vara en självklarhet och fokus för att kunna uppfylla arkivens uppdrag och användarnas förväntningar (Åström Iko 2003, s.19). Ericson (1990) framhåller att arkivets traditionella praktiker – såsom förvärvande, gallring, ordnande och förtecknande – borde ses som medel eller verktyg för att uppnå målet och uppfylla syftet av att kunna användas (a.a. s. 116). Denna omformulering och förändring av arkivariens yrkesroll är en aspekt av den övergripande förskjutningen av arkivets roll i samhället.

Arkivets roll har således gått från att betraktas som en strikt administrativ-juridisk funktion, till en kulturverksamhet som bevarar spåren till vårt gemensamma kollektiva minne. Med hjälp av den teknologiska utvecklingen har interaktionen och dialogen mellan arkiv och användarna ökat (Jensen & Røsjø 2016, s. 15). Cook (2013) menar att teknologin har skapat förutsättningar för individer (och grupper av individer) att uttrycka – och därigenom aktivt konstruera – kultur, kulturarv och kunskap. I detta uppkommer manifesteringar av pluralistiska samhälleliga och sociala verkligheter som återspeglar mångfald i kultur och minne (a.a., s. 113f). Dessa nya element har lett fram till ytterligare krav på att arkivinstitutionerna skall öppnas upp och bjuda in till ett deltagande. Frågan är *hur* och i *vilken utsträckning* arkivet anpassar sig till ökade krav om öppenhet.

Forskningen visar att arkivets anpassning till dessa förändrade omständigheter och ökade krav på öppenhet och deltagande inte är friktionsfri. Arkivverksamheten styrs av arkivteori som i sin tur är direkt påverkad av dess praktik som konstitueras av praktik. Det svenska arkivets sätt att arbeta präglas således av principer och traditioner som går tillbaka till 1903. I anpassningen till kravet på ökad öppenhet, är det därigenom oundvikligt att det uppstår en krock mellan allmänhet och arkiv. Det här påvisar Karin Åström Iko (2003) i en artikel där hon skriver att det är skillnad på den förförståelse som arkiven kräver av sina användare, i jämförelse med till exempel biblioteks- eller museibesökare. Det krävs nämligen ofta kunskap om arkivets teori och praktik för att kunna lokalisera en handling. Därefter krävs det kunskap för att kunna tolka och förstå arkivförteckningen – den ingång till arkiven som är självklar för arkivarien men nästintill helt obegriplig för den gemene användaren (a.a., s 20).

På en del håll påtalas även tendensen där arkiven håller fast vid “gamla värden”. Med gamla värden avses det som Cook inordnar under ‘bevis’; det vill säga att arkivets uppgift är att anskaffa, beskriva och förvara dokument som en form av ett bevis (Cook 2013, s. 97). Ett dokument är enligt detta synsätt statiskt, neutralt och inhyser en form av förfluten essens. Informationen som delges medborgarna ska vara ”oförvanskad”, vilket kan tolkas som att den inte ska avvika från sin proveniens och således behålla sin ”inneboende” ordning så som den uppträtt hos arkivbildaren.

Det påvisas i forskningen att upprätthållandet av gamla värden och traditionella praktiker såsom att ordna och förteckna i enlighet med proveniens, blir alltmer väsensskilt från den kontext arkivet verkar inom. Menne-Haritz lyfter i en artikel från 2001 fram hur utvecklingen av informationsteknologin skapat förskjutningar i kommunikativa strukturer. Detta har lett till en instabilitet när det kommer till det sociala fenomenet *att minnas*, som inneburit att arkivets teori och praktik ställts inför ett antal utmaningar. Hon menar att arkivet bör betraktas som en funktion som tillhandahåller tillgång till minne, istället för att utgöra en förvaringsplats för minne. Handlingen och artefakten är inte ett minne i sig (Menne-Haritz 2001, s. 58f). Vidare påvisar Jane Zhang (2012) att de representationer som inbegrips i den traditionella arkivbeskrivningen – framförallt proveniens och ursprunglig ordning – blivit mindre viktiga i den digitala informationseran. Genom fokus på konceptet av representationer, ämnar hon synliggöra sammankopplingarna mellan arkivmaterialet, underliggande teknologier och användarna. På så vis öppnas möjligheten för att omvärdera arkivets traditionella sökverktyg upp. I den digitala miljön uppstår en förskjutning kring dessa komponenter, som påverkar dess vikt i användarens sökningar (a.a., s. 47, 49, 60f).

Arkivets anpassning till den digitala kontexten, kan betraktas som evolutionär framför revolutionär. Detta konstaterar Sigrid MacCausland genom ett citat av den amerikanska arkivarien Mary Jo Pugh i artikeln “A Future without Mediation? Online Access, Archivists and the Future of Archival Research”. MacCausland kartlägger rådande forskning för att få en bild av hur referensfunktionen i arkiv förändrats ställt mot den digitala kontexten (MacCausland 2011, s. 310, 312). Att förmedla – det vill säga att tillhandahålla information om och från arkiven (Wendy Duff i MacCausland 2011, s. 310) – är fortfarande en central del av arkivinstitutionens uppdrag. Detta eftersom arkivinstitutionens representation av arkivet – proveniens, ursprunglig ordning och innehåll – är inlemmad i dess teori och praktik, vilket i sig skapar trösklar för användarna som inte utgår från dessa representationer. Detta bekräftar Håkan Lövblad i artikeln “Munk, knekt eller konstnär”. Han fastslår att arkivarierna traditionellt sett utgår från det fysiska formatet i skapandet av sökvägar. Arkivförteckningen kan därigenom inte ses som ett enkelt sökmedel eftersom att beskrivningen av arkiv utgår från handlingslaget framför informationsinnehållet (Lövblad 2000, s. 32)

Kate Theimer (2016) betonar att den anpassning som arkivet bör sträva efter, inte betyder att de traditionella praktikerna överges. Däremot krävs det en omprövning där förmedling och därigenom tillgängliggörande går från att vara sekundär till primär. Theimers tes är att arkivet upprätthåller traditionella värden som reproducerar en viss form av praktik. Hon samlar dessa traditionella värden i begreppet ‘the old business model’, som utgår från att den som vill hitta och använda arkivmaterial automatiskt hittar det som arkivet har att erbjuda. Denna tankemodell var nästintill allmängiltig hos amerikanska arkivarier från 50-talet och in på 80-talet, vilket idag enligt Theimer är det ‘gamla’ sättet att tänka på arkiv. Idag ser förutsättningarna annorlunda ut, dels när det kommer till vilka som använder arkiven och dels informationssamhällets nästintill oändliga omfång och möjligheter (a.a., s. 43, 37f).

Det framförs även i delar av forskningsläget en kritik mot arkivets tillgänglighetsarbete. Denna kritik härstammar från en problematisering av arkivets 'nya' roll: kulturarvsrollen. I detta föreligger således en kritik mot hur kulturarvsbegreppet praktiseras och vilka typer av målsättningar som styr ABM-sektorns tillgänglighetsarbete. I de postmoderna tankeströmningarna påtalas arkivets maktposition i samhället. Att bestämma över information i kunskapssamhället innebär, som Helmut Weber uttrycker i antologin *Access to Archives* (2001), makt. Information och kunskap har blivit viktiga resurser som genom framväxten av webben och IKT-verktyg, genererat ny kunskap som han menar inte bara ska betraktas som abstrakt utan även är lukrativ ekonomiskt sett (a.a., s. 75). Vidare framhåller han att i arkivets kulturarvsroll har de traditionella praktikerna av att förteckna, förvara och bevara kulturarv blivit överflödiga (a.a., s. 77). Det här påpekar även Mats Isacson (2005), som menar att det finns krav på att arkivets verksamhet skall vara ekonomisk gångbar, vilket leder till att arkiven anpassning till ökad öppenhet och tillgängliggörande utmynnar i kulturarvsprodukter (a.a., s. 264).

Cook (1990) benämner tendensen där arkivet försöker möta kravet på öppenhet och sammandrabbningen med marknadslogiker som *new public programming*. Han menar att lanseringen av kommersiella "arkivprodukter" är fel väg att gå, eftersom det inte hjälper användarna till en ökad förståelse och kunskap om arkivet och dess samlingar. Istället för att anpassa sig till 'marknaden', borde arkiven övertyga allmänheten om arkivens relevans. Skillnaden sinsemellan dessa perspektiv är enligt Cook hårfin, men en direkt grundläggande förutsättning i arkivets tillgänglighetsarbete (a.a., s. 131ff).

Leif Gidlöf (2005) lyfter i ett kapitel i antologin *Kulturarvets dynamik*, fram bakomliggande incitament i KB:s och Riksarkivets digitaliseringsstrategier. Häri betonar han bland annat hur "kommersiellt orienterade" drivkrafter styr hur KB och RA arbetar med tillgängliggörande (a.a., s. 225). I det här föreligger en marknadsanpassning, där 'kultur' blir en tjänst och/eller en vara i ett utbud. Isacson (2005) påpekar i samma antologi att begreppet kulturarv blivit en symbol för "prestige, inflytande och pengar" (a.a., s. 259).

2.1.2 Tillgänglighet i praktiken ur ett nordiskt perspektiv

På vilka sätt som arkivet ska öppnas upp i konkret praxis är inte helt okomplicerat. Att tillgängliggöra innefattar – vilket Åström Iko (2003) tydligt påvisar – fler aspekter än enbart fysisk åtkomst eller ett tillhandahållande av information (a.a., s. 21). Ytterligare en aspekt som försvårar detta är att det inte råder konsensus inom arkivvetenskapen kring definieringen och tillämpningen av begrepp. Hur det talas om tillgänglighet är inte helt konsekvent, då språket och terminologin inte är etablerad. Jensen och Røsjø (2016) pekar på att bristen på enhetliga definitioner är en underliggande komponent i svårigheten med att skapa förutsättningar för att sänka trösklarna till arkivet (a.a., s. 10). Detta beror förmodligen på att arkivvetenskap som disciplin är ung, men utesluter inte att rösterna kring hur arkiven skall agera för att sänka trösklarna är många.

Forskningsläget visar att begreppet tillgänglighet befinner sig i en kontext med flera andra närbesläktade begrepp. I forskningsområdet förekommer begrepp som *förmedling*, *outreach*, *access*, *public programming* med flera som ämnar beskriva

relationen, interaktionen och samspelet mellan arkiv och användare. Olika delar av forskningen fokuserar på olika begrepp och/eller aspekter av begreppen, utifrån olika politiska och sociala traditioner. Vad som betonas, signalerar olika attityder och synsätt på hur medborgarna ska inkluderas i arkivens världar (Jensen & Røsjø 2016, s. 10). I en skandinavisk kontext påpekar Jensen & Røsjø (2016) att *archival outreach* är det närmsta vi kan komma till begreppet *förmedling* på svenska. Utifrån arkivens perspektiv innebär *archival outreach* olika sätt som arkiven kan interagera med potentiella användare på. Utifrån användarnas perspektiv inbegriper *outreach* de olika koncept genom vilka de kan interagera med arkivet, arkivarierna och arkivmaterialet – oavsett fysiskt eller digitalt (a.a., s. 10).

Hur tillgänglighet ska praktiseras i en reell verksamhet är tvetydigt; hur ser normerna och riktlinjerna ut och på vilka sätt arbetar arkiv med tillgängliggörande? Forskning som intar ett användarperspektiv är väletablerat på fältet sedan länge, däribland kan Elizabeth Yakel nämnas som vi kommer att återkomma till. I vilken grad användarperspektivet faktiskt praktiseras i arkivverksamheten är en annan fråga; hur långt har arkiven kommit de senaste tjugo åren? Jensen och Røsjø påvisar i antologin *#arkivdag: relevans, medvirking, dialog* (2016), att diskussionen om huruvida arkiven ska involvera användarna har förskjutits till *hur* de ska bjuda in till ett deltagande under de senaste fem åren. Detta är således en pågående process, som innebär att tradition och struktur måste luckras upp och där arkivarien måste frångå det fysiska objektet, som enligt författarna fortfarande är utgångspunkt i arkivets teori och praktik (a.a. s. 15, 17).

I den inledande artikeln i antologin argumenterar de för att tillgänglighetsdiskursen korrelerar med en så kallad missionsnärsdiskurs. Jensen och Røsjø avgränsar denna diskurs utifrån Theimers tidigare nämnda begrepp *the old business model*, varigenom meningsinnehållet konstrueras till att “collect, refine, but do not take the responsibility to promote the archives through outreach and involvement of the users.” (Jensen & Røsjø 2016, s. 12). Utifrån Ericsons forskning menar författarna vidare att förmedling i regel föreställs som en sista fas i arkivens så kallade livscykel och därigenom glöms bort eller bortprioriteras. I det kollaborativa nätverkssamhället skapar denna föreställning ett glapp, ställt mot användarnas interaktion med specifikt arkiv i sig och ur ett större perspektiv information. Deras slutsats är att nordiska arkiv reproducerar missionsnärsdiskursen i sin praktik. Det vill säga att de tillhandahåller information från eller om arkiv, framför att förmedla och därigenom tillgängliggöra arkiv (Jensen & Røsjø 2016, s. 11f, 15, 18).

I en annan artikel i samma antologi, utvecklar Røsjø tillgänglighetsbegreppets olika representationer tillsammans med Å. A. Brekke. De menar att tillgänglighet kan uttryckas i termer av fysiska, ekonomiska och psykologiska aspekter. Deras syn på tillgänglighet korrelerar med begreppet åtkomst, det vill säga att nå fram till arkivets samlingar och handgripligen läsa dem. Det här ställer de mot arkivets roll och funktion i det demokratiska samhället, där dess institutionella makt skapar barriärer och kontroll i tolkning och tillgång av arkivmaterial. Författarna menar att arkivets samhälleliga uppdrag bör omformuleras ur perspektivet av användaren och icke-användaren. Detta för att inkludera och skapa förutsättningar för deltagande från allmänheten (Brekke och Røsjø 2016, s. 132, 144).

Eva Tegnhed (2018) framhåller i en nyutgiven handbok för enskilda arkiv, att en förutsättning för att arkiven ska kunna användas är att de är hittbara. I sitt resonemang gör hon liksom Åström Iko, en åtskillnad mellan att fysiskt eller tekniskt sett få åtkomst till material, och att materialet är användbart. Liksom Cook (2013), Jensen och Røsjø (2016) och flera andra inom forskningsfältet, trycker hon på att föreställningen om arkivet och dess verksamhet förskjutits. Arkivverksamhetens mål och syfte regleras enligt henne efter kvalitativa effektmål, framför kvantifierbara mål utifrån förteckningsarbete (a.a., s. 5, 1, 3).

2.2 Interaktion med arkivet: förmedling och referensservice

Vi har avgränsat fenomenet tillgänglighet till inom ramarna för interaktionen mellan arkiv och användare. Den typ av interaktion som våra forskningsfrågor står i samband med, benämns oftast inom det arkivvetenskapliga fältet i termer av *förmedling*, eller genom den engelska termen *outreach*. Eftersom vi uppehåller oss vid specifikt interaktionen inom ramarna för ärendehandläggning, befinner sig vårt forskningsområde även i relation till forskning om arkivens referensservice. Referensservice korrelerar med förmedling/outreach, eftersom användarna inom sammanhanget av referensservice möter – som Jensen och Røsjø (2016) uttrycker – “olika koncept genom vilka de kan interagera med arkivet, arkivarierna och arkivmaterialet” (a.a., s. 10).

Det har inom det arkivvetenskapliga fältet uppkommit ett antal nyare studier om arkivets referensservice, som tar webben och IKT-teknologin i anspråk, vars vikt i individens relation till information utvecklats enormt under bara de senaste 10 åren. Därbland Olivers, Jamiesons och Daniels artikel “Here, there and everywhere: an analysis of reference services in academic archives” (2017). De framhåller att referensservice är en av grundbultarna i arkivarieryrket. Samtidigt menar de att det inte finns standardiseringar i hur den utförs. Istället menar författarna att faktorer som hur institutionens tradition av att arbeta med referensservice styr dess praktik. Likaså vilka samlingar som förvaras på arkivinstitutionen och hur arbetsprocesserna i stort ser ut inom verksamheten. Samtidigt möter arkivet i takt med att webben och modern informations- och kommunikationsteknologi utvecklas utmaningar i form av förväntningar från användarna. I sina slutsatser kommer de fram till att verktygen som skapas för att få tillgång till samlingarna är utformade som interna hjälpmedel. De konstaterar att på grund av sökverktygens ‘natur’ krävs det någon form av förmedling från arkivarie till användare (Oliver, Jamieson & Daniel 2017, s. 136, 150).

Svårigheten för användarna att manövrera arkivets samlingar på egen hand, framhålls i Wendy Duffs bidrag till Eastwoods och MacNeils antologi “Currents Of Archival Thinking” (2010). Wendy Duff kartlägger i kapitlet “Archival Mediation” vad forskningen kommit fram till om förmedling på arkiv i det moderna informationssamhället. Hon konstaterar i inledningen att föreställningen om en generell tillgänglighet till arkivsamlingar inte är möjlig utan arkivariernas förmedling

(a.a., s. 115). Detta eftersom *finding aids*³ som exempelvis arkivförteckningar och arkivdatabaser – vilka utgör nyckelverktygen i återsökningen av arkiv och handlingar – är framtagna av arkivarierna. Den relation som arkivarien har till informationsobjektet är därigenom nödvändig för en framgångsrik sökning (a.a., s. 118).

Att arkivariens relation till arkivet är en nödvändig komponent för hittbarhet, framhålls även av Elizabeth Yakel i artikeln “Listening to the Users” från 2002. Hon menar att anledningen till att arkivet upplevs som otillgängligt, är att användaren och arkivarien inte har delade uppfattningar om artefaktens syfte och mening. Yakel understryker att diskrepansen mellan arkivarie och användare bottnar i att tillgång kräver kunskap om arkivets praktik och teori; till exempel vad ett arkiv är, vad dess verksamhet går ut på och vad en primärkälla är (a.a., s. 112).

Denna slutsats är återkommande. Freund och Toms (2016) framhåller i artikeln “Interacting with archival finding aids” att hittbarhet i arkiv förutsätts av en arkivteoretisk förståelse och utgår från det tryckta dokumentet. Det fysiska dokumentet måste i sin tur tolkas inom kontexten av samlingen, arkivbildaren och arkivinstitutionen som den förvaras på. De konstaterar att arkivförteckningen är ett verktyg framtaget för interna processer inom arkivverksamheten, och är utformad med stöd av standarder, som har utgångspunkt i principen av *respect de fonds*, *proveniens* och ursprunglig ordning. Användarens perspektiv på arkivmaterial kan närmare beskrivas som ett virtuellt objekt, isolerat från arkivet som beskrivs; vilket således kräver andra typer av beskrivningar (Freund & Toms 2016, s. 993f). Det här går igen med Zhangs (2012) studie som visar att representationerna av *proveniens*principen och den ursprungliga ordningen, blir alltmer irrelevant för allmänheten.

Att det uppkommer ett glapp mellan hur allmänhetens interaktion med information överlag ser ut i jämförelse med hur informationsinfrastrukturen på arkiv är uppbyggd, synliggörs på fler ställen inom forskningen. Trace och Dillon (2012) undersöker i artikeln “The evolution of the finding aid in the United States: from physical to digital document genre” *finding aids* ur ett genreteoretiskt perspektiv. I studien ligger fokus på de kommunikativa strukturer som möjliggör utrymme för hur arkivarierna skapar, delar och tolkar mening om arkivmaterial och arkivets praxis. Deras problemområde är formulerat med bakgrund till dokumentets förskjutning från pappersformat till digitalt format. De menar att i takt med att arkivmaterial blir åtkomligt på nätet i allt större utsträckning, får dokumentet nya syften vilket leder till spänningar kring dess format och tillämpning. Detta menar de ger upphov till att arkivets praxis kommer att bli alltmer ifrågasatt och sätter igång en rörelse i representationen av arkivarieryrket i en digital kontext (Trace & Dillon 2012, s. 502–504).

³ *Finding aid* är ett paraplybegrepp för olika typer av hjälpmedel som används för att söka i arkivets samlingar. Exempel på *finding aids* är kortkataloger, register, arkivförteckningar och indexeringar (Trace & Dillon 2012, s. 504). I brist på ett heltäckande begrepp på svenska, kommer vi genomgående använda oss av det engelska begreppet *finding aid*.

2.3 Sammanfattning av forskningsläget

Vi har under denna rubrik övergripande sammanfattat forskningsområden som vårt problemområde rör sig inom. Vi kan se att vårt problemområde står i samband med forskning som berör arkivets roll och funktion i samtiden och framförallt i relation till tillgänglighetsarbete. Forskningsläget är i stort sett enig om att arkivet måste anpassa sig till en föränderlig kontext, och bygga sin verksamhet utifrån att en föränderlig kontext. På en del håll lyfts en kritik mot arkivets tillgänglighetsarbete, där det påtalas att denna typ av verksamhet påverkas av marknadslogiker som inte är kompatibla med kulturbegreppet. Vidare finns det en diskussion om att arkivets anpassning till det digitala kollaborativa nätverkssamhället och ökade krav på öppenhet och deltagande inte är friktionsfri.

Därefter kartlade vi forskning som utgår från interaktionen med arkiv. Vår forskningsfråga har beröringspunkter med vad som i forskningsläget benämns som förmedling och outreach. Forskningen visar att referensservice på arkiv är en komplex process, som föregås av premissen – som Taylor uttrycker – att: “describe for another person not something he knows, but rather something he does not know” (Taylor 1968, s. 180 citerad i Duff 2010, s. 119).

Forskningen enas i flera gemensamma slutsatser: arkivet har en unik informationsinfrastruktur som konstruerar ett för arkivinstitutionerna särpräglat meningsinnehåll. En andra slutsats är att arkivarierna i sin teori och praxis skapar barriärer som innebär att användaren måste erhålla intellektuell tillgång i en förmedlingsprocess. En tredje slutsats är att ingångarna som konstrueras till arkivets samlingar skiljer sig från allmänhetens föreställning om tillgänglighet.

Att undersöka konstruktionen av tillgänglighet är relevant eftersom forskning om den *konkreta praktik* som synliggör uppkomsten av tillgängliggörande, som begrepp och fenomen, inom svensk arkivverksamhet är knapp. Eftersom arkivets teori och praktik skiljer sig beroende på nationell kontext, är det inom svensk praktik särskilt betydande. Forskning inom explicit svenskt sammanhang är begränsad, då arkivvetenskap som disciplin är relativt nyetablerad. Det saknas därigenom en begreppsapparat som ger struktur åt det *abstrakta*. Vi gör därigenom ett försök att konkretisera de kulturpolitiska målsättningarna, som ställer krav på arkivet att sänka trösklarna och bjuda in till deltagande. Det finns inte en internationell samrådighet kring begrepp som synliggör *vad*, *hur* och *varför* de abstrakta kulturpolitiska målsättningarna uppkommit ur och utmynnat i.

Den här undersökningen ämnar således förtydliga en mindre aspekt av denna större helhet; det vill säga forskningsläget som vårt problemområde formulerats utifrån. Forskningsläget enas om att arkivet genomgår ett paradigmskifte vilket kräver anpassning från arkivets sida – men hur skall vi gå vidare från det? Jensen och Røsjø (2016) sammanfattar forskningen i termerna av att den under de fem åren gått från att utgå från huruvida arkiven *ska* involvera användarna till *hur* de ska bjuda in allmänheten till ett deltagande. Detta “*hur*” kräver ett steg bort från konstaterandet av en förändring och förskjutning sett till arkivets roll i vår samtid, till hur arkiven skall gå vidare. Den här uppsatsen ämnar undersöka det praktiska utgångsläget som således påvisar själva förutsättningarna för en förskjutning.

Kapitel 3. Teoretiskt ramverk

“Foucaults undersökningar inriktades inte på förklaringar av varför något hänt utan på hur något kommit till stånd.” (Nilsson 2008, s. 183f).

Den problemformulering som utgör grund för uppsatsens syfte, är framtaget efter antagandet att det föreligger en skillnad mellan *åtkomst* och *tillgänglighet*. Uppsatsens syfte föregås av en konstruktivistisk ansats. Den epistemologiska utgångspunkten är att kunskap existerar först när den uppkommit hos subjektet. Det vill säga att det inte finns en förståelse utan någon som förstår (Lantz 2013, 56). För att undersöka detta tillämpar vi diskursanalys, med avstamp i Foucaults metaforer *arkeologi* och *genealogi*. Genom Foucaults genealogi tar vi fasta på i vilken kontext konstruktionen av tillgänglighet uppkommer. Detta antagande förankrar vi ytterligare i nyinstitutionell teori med avgränsning i två typer av institutionella logiker: marknadslogiker och kulturarvsproduktion.

Vi intar med utgångspunkt i Foucaults tänkande ett teoretisk-reflexiva angreppssätt när vi närmar oss empirin. Det innebär att vi anlägger ett kritiskt förhållningssätt till kunskap inom diskursen som vi ämnar analysera. Vi uppmärksammar vår egna position och avsäger oss tron på *universella sanningar*, samt frånsäger oss tanken på determinism. Likaså innefattar Foucaults tänkande en ständig problematisering som även vi har som utgångspunkt. Detta: “[...] innebär att söka efter *problempunkter*, punkter där olika strukturella, institutionella och idémässiga faktorer orsakat att något blivit ett problem.” (Nilsson 2008, s. 183). Vår ansats inför undersökningen är att det finns ett glapp – det vill säga problempunkter – i hur arkivarier och användare ser på tillgänglighet (Nilsson 2008, s. 183f).

3.1 Diskursanalys

För att analysera produktionen av språkliga konstruktioner och social praktik tillämpar vi diskursanalys. Diskurs kan definieras på olika sätt men det gemensamma för definitionerna är att diskurs är kopplat till hur vi agerar och handlar. Det vill säga social praktik. Det fångar innehållet samt avgränsningarna i de språkliga praktikerna som formar vår föreställningsvärld. Diskursanalys kan således tillämpas för att synliggöra språkhandlingar, med dess regler och konventioner (Bergström & Boréus 2012, s. 23; Boréus 2011, s. 152). I den här undersökningen följer vi den brittiska professorn i diskursanalys Jonathan Potters definition, där diskurs uppfattas som en social text som kan representeras både i muntliga och skriftliga sammanhang (Alvesson & Sköldberg 2008, s. 460). Fokus för analysen av både intervjuerna och dokumenten kommer således vara de framträdande diskurserna.

Vår undersökning föregås av två nyckelpremisser: *sambandet mellan kunskap och sociala processer* respektive *sambanden mellan kunskap och social handling*. Den teoretiska ansatsen är således att individens världsuppfattning produceras och reproduceras i sociala processer, genom vilket vi bygger upp gemensamma föreställningar. Dessa sociala processer konstrueras i och genom en ständigt pågående “konflikt” om vad som är sant eller falskt. Vidare genererar olika sociala världsbilder

olika sociala handlingar – där några är naturliga och andra osannolika – som ger upphov till sociala konsekvenser (Winther Jörgensen & Phillips 2000, s. 12).

I enlighet med Foucault utgår vi i analysen och avgränsningen av de framträdande diskurserna, från det som *håller samman* diskursen och vilka som är de utmärkande *gemensamma dragen* snarare än motsättningarna. Vi behandlar motsättningar som aspekter i en förskjutning inom diskursordningen. Motsättningar betraktas således som ett tecken på förändring (Bergström & Boréus 2012, s. 312). Vidare menar Foucault att diskurserna – och i förlängning hur vi föreställer oss vår omvärld och hur vi tänker och agerar – avgränsas av *utestängningsprocedurer*. Med det menar han att vad vi talar om, inte talar om och vid vilka tillfällen vi talar om något, regleras av ett spel mellan tre typer av förbud: tabuerade ting, ritualer för olika tillfällen samt det talande subjektets privilegier eller exklusiva rätt. Tillsammans bildar de ett “komplicerat galler av ständig förändring” (Foucault 1970:1993, s. 12). Våra sociala processer är således föränderliga och i ständig rörelse.

Det empiriska underlaget för undersökningen kommer att hanteras som både konstruerade och *konstruerande*. Boréus (2011) menar att texter – vi tolkar att både muntliga och skriftliga sammanhang producerar sociala texter – påverkar föreställningar vi har om samhället vi lever i. Genom att analysera texter kan vi fånga en essentiell del av det som är underliggande i hur människor förhåller sig till samhället, varandra och sig själva. På så sätt är således texter *konstruerande* i hur dessa föreställningar *konstrueras*. Liksom intervjuer representerar dokumenten och det omkringliggande regelverket en typ av språkgemenskap som vi vill fånga. Genom att analysera Riksarkivets strategi för tillgängliggörande, kan vi få fram vad institutionsarkiven lägger för benämning i begreppet tillgänglighet. För att uppnå det betraktar vi texterna som analyseras som sammanhängande och kommunikativa. Ansatsen är att texter påverkar samhället de uppkommer i och har ett budskap och innehåll som speglar sin kontext (a.a. s. 131f).

Vår ansats är inte att validera utsagor som sanna eller falska, utan att undersöka logiker och sätt att tala om fenomenet och begreppet tillgänglighet. Genom att belysa olika diskurser och dess avgränsningar kan vi få fram vad som är socialt och kulturellt accepterat som sant (Alvesson & Sköldberg 2008, s. 464). För vår undersökning är det således inte av intresse att komma fram till huruvida vårt empiriska underlag är sant och riktigt, utan att analysera hur utsagor uppkommer, reproduceras och eventuellt omstruktureras. Det vill säga processen av hur kunskap och sanningar utvecklas med fokus på hur och varför.

3.1.1 Foucaults arkeologi och genealogi

Hur kunskap och vetande konstrueras och reproduceras är kärnan i Foucaults metodologiska metaforer *arkeologi* och *genealogi*. Begreppen är utvecklade som teoretiska verktyg och avgränsningar för att synliggöra hur kunskap uppkommer och konstrueras. Utgångspunkt i Foucaults tankemodeller är hur idéer och kunskaper – själva vetandet – uppstått genom historien (Gutting 2005, s. 41f; Nilsson 2008, s. 78). Genom att analysera konstruktionen av vetande – i vårt fall konstruktionen av *tillgänglighet* som begrepp och fenomen – kan vi skapa oss en bild av hur denna idé och kunskap manifesteras och reproduceras inom LLA. Vilka begränsningar och restriktioner finns för kunskaper kring tillgänglighet och vilka ramverk är det som

styr denna kunskap? Foucaults metaforer ger oss två perspektiv på hur vetande skapas och återskapas. Utgångspunkten i vår undersökning är konstruktionen av vetandet, idén och kunskapen om och kring begreppet tillgänglighet.

Genom det arkeologiska perspektivet kan vi synliggöra avgränsningar i vetandet om tillgänglighet: vad *är* tillgänglighet och vad är *inte* tillgänglighet i arkivariernas diskursiva och sociala praktik? Foucaults idé om tankens arkeologi utgår från föreställningen om att språket är tankens ursprung *i sin egen rätt*. Språket kan på så sätt inte betraktas som ett verktyg för att uttrycka en idé som redan finns. Arkeologin synliggör de uppsättningar av begränsningar som avgränsar vetandet, som styr och är underliggande tanken samt vad som inte kan tänkas. Dessa restriktioner sätter gränserna för vad som är möjligt att uttrycka och tänka och som subjektet konstrueras av tillika konstruerar i sitt subjektskapande (Nilsson 2008, s. 51; Gutting 2005, s. 32).

Ett andra perspektiv i hur vi närmar oss tillgänglighetsdiskursen är relaterat till Foucaults genealogiska metafor. Med genealogi som metod förflyttar sig Foucault från den arkeologiska beskrivningen av de konceptuella systemen som är underliggande diskursiv och social praktik, till makten som är underliggande förändring och vilka *materiella* effekter praktiken får. Han belyser att vad som *är* och *inte är* - det vill säga *sambandet mellan kunskap och sociala processer* respektive *sambanden mellan kunskap och social handling* - får institutionellt stöd. Vårt teoretiska utgångsläge utifrån Foucaults genealogiska metafor är således att tillgänglighet som begrepp uppkommer ut ett komplext mönster av utvecklingslinjer, som präglas av en rörlighet där kontinuitet och diskontinuitet samsas om *utrymmet* i diskursordningen (Gutting 2005, s. 46; Winther Jörgensen & Phillips 2000, s. 12)

De teoretiska utgångspunkterna som lagts fram ovan motiverar undersökningens avgränsningar. Vårt urval av informanter har reglerats efter att fånga individer med en variation av subjekspositioner. På så sätt tror vi att chansen att fånga *rörelsen* i LLA:s diskursiva och sociala praktik är större.

3.2 Nyinstitutionell teori

Syftet med att undersöka ett institutionsarkiv är att antagandet att det är normerande i arkivfältet. Därigenom reglerar det vilka föreställningar som produceras om arkivet och den information som finns bevarad där. LLA är en del av Riksarkivet och kan därigenom antas vara en reglerande aktör i arkivfältet. LLA:s konstruktion av tillgänglighet kan således ge oss en uppfattning om hur effekterna av normerande praktiker inom institutionsarkiv i Sverige ter sig och vad det innebär. Vi underbygger detta antagandet med hjälp av nyinstitutionell teori. Vi definierar begreppet *institution* utifrån ett sociologiskt perspektiv, där institution står för "organiserade och etablerade sätt att handla". Det vill säga en form av omedveten överenskommelse i vad som är sanning, fakta och kunskap (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 7).

Härigenom vill vi belysa organisationsstrukturer och processer som är funktionsöverskridande och således gemensamma för hela arkivfältet. På så sätt kan vi synliggöra innehåll och avgränsningar i institutionsarkivens strukturer och processer, genom att kartlägga kulturella och normativa processer. Betoning ligger på det underförstådda och självklara. Som en del av konstruktionen av begreppet

tillgänglighet, ser vi det som av högsta relevans att relatera innehållet och kategorierna som konstrueras i korrelation med institutionaliserings- och struktureringsprocesser. Ambitionen är att synliggöra vilka logiker och värden som diskursivt formar tillgänglighetsbegreppet på institutionsarkiven (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 64, 72f).

Vi kommer att använda oss av ett antal nyckelbegrepp som utvecklats inom nyinstitutionell teori: legitimitet, organisationsfält och isomorfism. *Organisationsfält* syftar exempelvis på lagar som är reglerande i hur verksamheten bedrivs. I och genom *isomorfism* etableras normer inom fältet, som skapar ett underliggande mönster i hur organisationens praktik ser ut. Lagar och regler som är omkringliggande hur organisationens olika verksamheter bedrivs är en typ av isomorfism. Genom en institutionalisering – det vill säga att mönster reproduceras inom fältet – uppnår verksamheten legitimitet. Legitimitet skapar avgränsningar i vad som kan göras och inte göras. Detta leder i sin tur till en habitualisering genom vilket verksamheterna inom fältet till slut blir mer och mer lika varandra (Eriksson Zetterquist 2009, s. 74–78).

Vi tillämpar konceptet av institutionella logiker som teoretiskt verktyg i tydliggörandet av vilka underliggande värden vi kan se i LLA:s institutionaliserings- och struktureringsprocesser. Institutionella logiker åsyftar de materiella praktiker och symbolsystem som konstrueras genom de antaganden och värden genom vilket individer inom en organisation – och därigenom organisationen i sig självt som företeelse – skapar mening i sina arbetsuppgifter. Inom denna teoretiska avgränsning betraktar vi LLA som ett socialt system med en institutionell ordning, vars tillblivelse uppkommer ut en variation av sociala miljöer (Thornton & Ocasio 2012, s. 1).

Vårt antagande utifrån dessa utgångspunkter är att LLA:s institutionella ordning, begreppsliggör en teoretisk modell varigenom dess organisatoriska principer, praktiker och symboler som är underliggande den individuella medarbetarens och organisationens beteende synliggörs. De institutionella logikerna kan på så sätt uttryckas vara ett referensramverk, som sätter villkoren för hur arkivarierna på LLA skapat mening och vilket språk de tillämpar när de utför en arbetsuppgift. Den formar således ramarna för vad som är *rationellt* att göra och inte göra (a.a., s. 2).

3.2.1 New Public Management och kulturarvsproduktion

Som en avgränsning inom det nyinstitutionella teorifältet, specificerar vi oss på New Public Management (NPM) och kulturarvsproduktion som två typer av logiker och värden som påverkar den svenska arkivinstitutionen. Diskussionen om kulturarvsproduktion inom arkivverksamheter är hämtad från antologin *Kulturarvets dynamik - Det institutionaliserade kulturarvets förändringar*. Kopplingen mellan NPM och den offentliga sektorn baseras på Sven-Eric Liedmans teser i artikeln “Pseudo-quantities, new public management and human judgment” samt på nyinstitutionell teori i stort.

Riksarkivet är en statlig myndighet inom den offentliga sektorn. Den offentliga sektorn förknippades länge med den centraliserade och hierarkiska linjeorganisationen. Det är en föreställning som i den samtida managementrörelsen tillämpas som ett argument för att initiera förändring – mot en marknadsanpassning –

i de statliga inrättningarna. I denna förändringslinje ställs kultursektorn inför en logik som byggt upp den privata sektorn: NPM. Principerna för NPM har blivit en isomorf kraft som legitimerar verksamheten. Ett antagande inom organisationsteori är synsättet att organisationer är rationella verktyg som tillämpas för att uppnå mål inom verksamheten. Härigenom agerar organisationen efter strategier som utgår från förgivettagna mönster i organisationens praktik. Nyinstitutionell teori synliggör att antagandet om människan och organisationen som ekonomisk-rationell är en norm som därigenom är konstruerad (Liedman 2013, s. 53f; Eriksson-Zetterquist 2009, s. 5–7).

I dessa strömningar har *utveckling* som företeelse en sammankoppling till kvantitativa värden. Resursmässig optimering och effektivisering av verksamhetens processer blir synonymt med utveckling. Att forma verksamheten genom målsättningar som kan mätas i siffror, illustrerar vad Liedman (2013) påpekar är NPM:s huvudsakliga värde: transparens. Den offentliga sektorn – och därigenom Riksarkivet – måste uppvisa en transparens för allmänheten. I värdet av transparens – som alltså konstrueras genom kvantifieringar – skapas därigenom ett demokratiskt värde. Denna utveckling leder till tillämpningen av vad Liedman benämner som pseudokvantiteter. Han menar att begäret efter kvantifieringar som är “all inclusive”, gett upphov till dåliga eller rent av skadliga kvantifieringar. Inom den offentliga sektorn tillämpas konceptet av pseudokvantiteter, med syfte att intyga om att den är lika effektiv som privata företag (a.a. s. 59, 48, 61).

Vi ställer kulturarvsbegreppet i relation till Pelle Snickars begrepp “arkivkulturell prestige”, som Mats Isacson (2005) diskuterar i en kommentar till artiklar i antologin *Kulturarvets dynamik*. Isacson menar att det pågår en positionering på arkivfältet, där arkivverksamheten legitimeras i processen av en kulturarvsproduktion. Han problematiserar därigenom Snickars positiva hållning till så kallad “arkivkulturell prestige”, och menar att arkiven använder kulturarv för att positionera sig inom fältet. Krafter bakom denna positionering är en marknadsanpassning (NPM), som leder till att exempelvis praktiken att *digitalisera* styr verksamheten mot att ta fram kommersiellt gångbara kulturarvsprodukter, framför att digitalisera med syfte för informationsfrihet (a.a. s. 259f, 264).

Vårt teoretiska antagande är härigenom att marknadslogikernas påverkan av kulturverksamheter i stort och kulturarvsbegreppet specifikt, leder till att det inom kultursektorn sker en sammandrabbning av logiker. Denna sammandrabbning av logiker leder till ett nyttgörande av kultur, där som Isacson (2005) uttrycker “Revirmarkeringen och penningstriden är hårdare än striden mellan olika berättelser och tolkningar.” (a.a. s. 262). Isaccsons uttalande är målande sett till varför vi inbegriper dessa logiker som en del av vårt teoretiska ramverk. Kopplingen mellan NPM och kulturbegreppet samt kopplingen till verksamheter inom den offentliga sektorn i stort, utgör en viktig aspekt i synliggörandet av vilka omkringliggande värden som påverkar konstruktionen av tillgängliggörande inom LLA. Ramverket tillämpas således som ett led i att begripliggöra den kontext som LLA befinner sig inom.

Kapitel 4. Val av metod

Det är inte bara frågan om att samla in en 'naturlig diskurs' som är så lite som möjligt påverkad av kulturell asymmetri; det är också viktigt att konstruera denna diskurs vetenskapligt så att den frambringar de element som krävs för att förklara sig själv. (Bourdieu citerad i Kvale & Brinkmann 2014, s. 119).

Vårt problemområde är utformat inom ett kvalitativt ramverk med en diskursanalytisk ansats. De metodologiska riktlinjerna är framtagna så att de ligger i linje med undersökningens teoretiska ramverk. Diskursanalys tillämpas härigenom både som teori och metod. Det innebär att vår metod föregås av de teoretiska premisser som lades fram i föregående avsnitt (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 10). Eftersom vi vill undersöka föreställningar och konstruktioner som uppkommer inom ramarna för ärendehandläggning – och hur de formar innehåll och kategorier relaterat till begreppet tillgänglighet – är vår teori och metod utformad för att fånga språkliga redogörelser (Lantz 2013, s. 50; Ahrne & Svensson 2011, s. 22). Vidare är syftet att undersöka kontext. Undersökningens empiriska underlag kommer att bestå av dels intervjuer med arkivarier som är verksamma på LLA, och dels olika former av dokument som är underliggande hur LLA och Riksarkivet arbetar med tillgänglighetsfrågor. Intervjuerna och texterna tillämpas som en representation för praktiker, som ger oss insyn i verksamhetens kontext och den innebörd som tillgänglighet får inom ramarna för ärendehandläggning (Alvesson & Skoldberg 2011, s. 17).

4.1 Diskursiva intervjuer

Vi tillämpar diskursiv intervju som metod för att fånga hur konstruktionen av tillgänglighet framträder i informanternas sätt att uttrycka och formulera sig (Kvale & Brinkmann 2014, s. 197). Vi utgår från antagandet att intervjuer förutsätter olika diskurser och på så sätt är naturligt diskursiva. I intervjusammanhanget konstruerar vi tillsammans med informanterna en tillgänglighetsdiskurs. Som psykologen och psykoanalytikern Ian Parker uttrycker: "Vi deltar i ett samtal med någon snarare än sitter och funderar över fixerad text" (Parker citerad i Kvale & Brinkmann 2014, s. 199). Vår problemformulering och vårt teoretiska ramverk baseras på en avgränsning av begreppet *tillgänglighet*, och vi vill inom ramarna för avgränsningen uppnå en högre förståelse för fenomenets mening. Vi vill inte lägga ett av oss kategoriserat innehåll i hur LLA konstruerar tillgänglighet, utan syftet är att undersöka hur begreppet framträder i deras diskursiva praktik. Vi ämnar således skapa en nyansering av förståelsen för tillgänglighet som begrepp och fenomen, inom ramarna för vår teoretiska avgränsning (Lantz 2013, s. 60, 137).

Det är viktigt att komma ihåg att båda parterna – den som intervjuar och den som blir intervjuad – påverkar varandra under en intervju, vilket kan benämnas som *intervjuareffekt* (Lantz 2013, s. 84). Olika typer av situationer ger olika typer av intervjuer. Den som blir intervjuad kommer med sin förförståelse för ämnet, med sina upplevelser och erfarenheter. Likaså kommer den som intervjuar med sin bakgrund

och förförståelse utifrån sitt teoretiska ramverk. Samspelet mellan intervjuaren och den som blir intervjuad sätter igång processer som är viktiga att reflektera kring. Vidare bygger samspelet mellan individerna i en intervjusituation på deras respektive tolkningsprocesser. I samspelet försöker individerna skapa mening utifrån deras individuella förväntningar, tolkningar och erfarenheter. Sammanhanget och situationen skapar i sin tur utrymmet för tolkningen (Lantz 2013, s. 88f). En förutsättning för att tillämpa diskursiva intervju som metod är därför en medvetenhet om att vi tar med oss våra egna referensramar i intervjusituationen, och att den vi intervjuar har sina individuella referensramar. Det här inbegrips i vår problemformulering och teoretisk-metodologiska ramverk.

Vår undersökning har en induktiv ansats, där frågeställningarna och det empiriska underlaget tillsammans konstruerar en teoretisk modell som anger begrepp. När vi tagit fram våra intervjuguider har vi utgått från strukturen av en *riktad öppen intervju*. I den öppna intervjun ger den intervjuade sin subjektiva bild av verkligheten och fenomenet som undersöks, och denne sätter även ramarna för själva fenomenet. I dessa typer av intervjuer skapas meningen i kontexten (Lantz 2013, s. 71, 43). Vi avgränsar i vår problemformulering begreppet tillgänglighet och lägger en mening samt betydelse i att det finns en åtskillnad mellan åtkomst och tillgänglighet. Det här gör intervjun riktad.

Riktade öppna intervjuer syftar till att fånga kvaliteter och inte kvantiteter. Vi vill genom vår metod fånga sammanhanget ur vilket tillgänglighet uppkommer, samt dess egenskaper. Lantz (2013) benämner det som fenomenets *art*. Kvantitet däremot syftar till fenomenets mängd. Hon uttrycker det som att kvalitet bestämmer art och kvantitet bestämmer mängd, där "kvantitet kan öka och minska utan att arten förändras" (a.a., s. 48). Kvantitet *förutsätts* därigenom av art. Syftet för undersökningen är inte att undersöka *vad* som sägs utan *hur* det sägs. Det syftar till att vi vill beskriva vad som kännetecknar fenomenet *tillgänglighet*, och därigenom vilka aspekter och beskrivningar som framkommer i arkivariernas diskursiva praktik. Vår ambition är att i intervjusammanhanget få grepp om arkivariens upplevelse av fenomenets art och därigenom få insyn i den sammanhangsbestämda kunskap som finns runt begreppet tillgänglighet (Lantz 2013, s. 48, 47; Börjesson 2007, s. 15).

Att utgå från ett bestämt intervjuformat och på så sätt specificera frågornas struktureringsgrad, behöver enligt Eriksson-Zetterquist och Arhne (2011) dock inte vara nödvändigt (a.a. s. 39). Intervjuformatet bör vara i samklang med syftet och ska på så sätt reflektera vår teoretiska modell. Vi har strukturerat intervjufrågorna utifrån en medvetenhet kring att vårt syfte i sig avgränsat *tillgänglighet* som ett faktiskt fenomen. Vi tillämpar våra teoretiska referensramar som riktlinjer i insamlingen av vårt empiriska material. Det här är nödvändigt för att dels avgöra när vi samlat in tillräckligt med material, och dels för att klargöra sammanhanget för undersökningens syfte som är betydande, utan att för den delen *definiera* tillgänglighet (Lantz 2013, s. 68).

Vi har tagit fram två intervjuguider: en för informanterna utan chefspositioner och en andra för informanterna med chefspositioner (Se bilaga 2 och 3). Vi har tagit fram intervjufrågorna utifrån att vi vill fånga hur informanterna konstruerar fenomenet *tillgänglighet* som art i och genom framträdande kvaliteter. Båda intervjuguiderna

inleds med ett antal bakgrundsfrågor, där vi dels vill få fram grundläggande information som exempelvis yrkesroll och hur länge informanten arbetat på LLA, och dels den övergripande hållningen som de har till ärendehandläggning och dess riktlinjer.

Intervjuguide 1 – för arkivarier och arkivhandläggare – inbegriper förutom bakgrundstemat ytterligare tre teman: *Tillhandahållande och tillgängliggörande, Ärendehandläggning & tillgänglighet* och *Interaktion mellan arkivarie och användare*. Genom det första temat vill vi få insyn i den sammanhangsbestämda kunskap som är omkringliggande hur LLA arbetar med tillgänglighet och ärendehandläggning. Det andra temat är upplagd för att få fram hur informanten ser på tillgänglighet i relation till specifikt ärendehandläggning. Det tredje temat är strukturerat efter att få insyn i hur informanten förhåller sig till användaren respektive arkivets samlingar i tillgängliggörandeprocesser.

Intervjuguide 2 – för informanterna med chefspositioner – utgörs utöver bakgrundstemat likaså av tre teman: *Tillhandahållande och tillgängliggörande, Arkivet och tillgängliggörandet och Ärendehandläggning och tillgänglighet*. Frågorna till informanterna med chefspositioner är formulerade för att fånga vad som är underliggande *styrningen* av verksamheten. Det första temat kretsar kring samma frågor som i den första intervjuguiden. Ambitionen är att få två perspektiv – ett mer övergripande och ett andra som är mer verksamhetsnära – på särhållandet mellan tillgängliggöra och tillhandahålla. I det andra temat ämnar vi få svar på hur arkivet som institution förhåller sig till tillgänglighet. Det tredje temat innefattar frågor rörande tillgänglighet i relation till ärendehandläggning.

4.1.2 Urval av informanter

En viktig aspekt inom kvalitativa studier är att urvalet är varierat snarare än statistiskt representativt. Ett urval ska vara lagom varierat: inte för homogent men inte heller för heterogent. Trost uttrycker det som att: “Urvalet ska helst vara heterogent inom den givna homogeniteten.” (Trost 2010, s. 137). Vi väljer att intervjua arkivarier, arkivhandläggare samt chefer som arbetar med ärendehandläggning på LLA. Detta urval syftar till att skapa variation av perspektiv på tillgängliggörande och ärendehandläggning genom informanternas olika yrkesroller inom organisationen. Hädanefter kommer vi för enkelhetens skull att skilja på de olika informanterna genom att benämna dem som *arkivarier*, (inte arkivarier/arkivhandläggare) samt *informanter med chefsposition*.

Vi har sammanlagt intervjuat sex personer som på ett eller annat sätt arbetar med ärendehandläggning på LLA. Den gemensamma nämnaren för samtliga informanter är att de under en längre period har arbetat med ärendehandläggning, och således har väletablerade rutiner och lång erfarenhet kring arbetsprocessen. Ambitionen är att utifrån detta kriterium urskilja förändringslinjer över tid i hur LLA har arbetat med tillgänglighetsbegreppet inom ärendehandläggningen. Vi har utöver det här även valt att intervjua chefer för att få en så bred bild av hur tillgänglighet konstrueras inom hela organisationen som möjligt, oberoende var inom organisationen individen arbetar.

I urvalet av informanter tog vi inledningsvis kontakt med personerna med chefspositioner. Genom dessa informanter fick vi kontakt med de resterande deltagarna. Metoden för vårt urval kan därigenom beskrivas som delvis bekvämlighetsurval (Trost 2010, s. 140). Eftersom vi inte gjorde urvalet utan en av våra informanter gjorde det slutgiltiga urvalet, så var metoden för urval inte strikt självselektion. Vi kan bara anta att hen använde sig av bekvämlighetsurval utefter vad vi hade satt upp för avgränsning. Vi har således enbart styrt urvalet av informanterna med chefsposition. Vår avgränsning av informanter överlag har reglerats av att vi vill intervjua personer som är rutinerade och har en lång erfarenhet när det kommer till ärendehandläggning.

Avgränsningen motiveras genom att vi inte vill peka ut informanter. Av anonymitetsskäl blir det svårt att inom ramarna för en mindre verksamhet såsom LLA, avgränsa specifika grupper av individer – i enlighet med exempelvis ålder, kön, etnicitet och utbildningsbakgrund – utan att röja deras identitet. Vidare insåg vi att det hade kunnat uppstå problem med att hitta informanter som passar in på kriterierna, och att det skulle innebära en för snäv avgränsning och därigenom snävt problemområde. Våra informanter återspeglar således en bredd när det kommer till aspekter av ålder, kön och typ av utbildning. Det här har naturligtvis en betydelse för deras uttalande. Dessa aspekter har vi i åtanke och det utgör en poäng i analysen som helhet, men inte ställt mot enskilda uttalanden.

4.2 Empiriskt material

Som presenterats ovan är vår primära metod för insamling av empiri den diskursiva intervjun. Vårt grundläggande empiriska material är således intervjuerna i form av både ljudupptagningar och transkriptioner. Intervjumaterialet tolkas i analysen tillsammans med styrdokument, relevanta regleringsbrev och lagtexter samt beställningsformulär från Riksarkivets hemsida.

Våra informanter är sex stycken till antalet. Vi valde att spela in samtliga intervjuer och ljudupptagningarna varierar mellan 30 till 60 minuter i längd. Vi var båda närvarande vid samtliga av intervjuerna. I enlighet med god forskningssed transkriberas intervjuerna, för att ge så precis återgivning som möjligt av hur informanterna har uttryckt och formulerat sig under intervjuens gång. Likaså är det av vikt att se hur vi som intervjuare har formulerat oss och till exempel se vilka specifika följdfrågor vi ställt. Syftet är att skapa transparens för *sammanhanget* för uttalandena, som är av vikt sett till uppsatsens teoretiska och metodiska ramverk.

Själva inspelningen utgör vad Kvale och Brinkmann (2009) benämner som den första *abstraktionen*, och utskriften eller transkriberingen den andra abstraktionen. Dessa två steg i insamlingen och bearbetningen av empirin kommer att vara abstraheringar av mänskliga möten. Det innebär att aspekter av tonfall, tidsförlopp och rörelsemönster i intervjusammanhanget riskerar att försvinna. Vi kommer att dela upp transkriberingen av intervjuerna sinsemellan, och transkribera tre intervjuer vardera. Transkriberingen innebär en tolkning av intervjuerna och en övergång från muntlig diskurs till skriftlig (a.a. s. 193f). Återgivningen av intervjuerna under analysens gång kommer att presenteras i form av citat. För att inte röja informanternas integritet kommer citaten redigeras vid behov. Redigeringen av citat utgör ett led i att

anonymisera informanternas utsagor så att det inte går att härleda till dem personligen.

De transkriberade intervjuerna kommer att analyseras tillsammans med internt framtagna styrdokument som tillämpas som riktlinjer för hur LLA arbetar med ärendehandläggning. Urvalet av dessa styrdokument har tagits fram av en av våra informanter med chefsposition, och består av två olika texter: "Lokal verksamhetsplan för 2018, LLA, T-sektionen" och "Effektiv hantering av ärenden (F)". Dessa styrdokument lägger fram riktlinjer för hur informanterna formellt sett skall ta sig an ärenden. Dokumentet "Effektiv hantering av ärenden (F)" beskriver ett antal aktiviteter som uppgår i ett projekt, som ämnar utveckla och förbättra ärendehandläggning som process på ett verksamhetsövergripande plan. Verksamhetsplanen för 2018 är framtagen internt på LLA och redogör för åtgärder som tagits fram för att förbättra processen lokalt. Analysen av dokumenten är övergripande, och tillämpas som ett led i att tydliggöra vad informanternas uttalande och därigenom praktik grundas på. Vi kommer således inte att redogöra för dem på detaljnivå.

Vidare inbegriper vi även i vår analys relevanta regleringsbrev och andra lagtexter. Gällande lagtexter är det framförallt Offentlighets- och sekretesslagen samt Arkivlagen som är av intresse, eftersom den förstnämnda styr utlämnandet av allmänna handlingar den sistnämnda reglerar LLA:s verksamhet i grunden. Vi kommer även att inbegripa beställningsformulären som finns på Riksarkivets hemsida i analysen. Liksom lagtexterna och styrdokumenterna behandlas formulären översiktligt. Vi tittar således på hur formulären är uppbyggda strukturmässigt och går inte närmare på själva innehållet eller en specifik typ av formulär. Beslutet att inbegripa beställningsformulären togs under intervjuernas gång, eftersom det först då blev tydligt att formulären utgör en viktig komponent i ärendehandlägningsprocessen. Beställningsformulären är enligt informanterna framtagna för att förenkla handläggning av inkomna ärenden.

De transkriberade intervjuerna är tillsammans med interna styrdokument, regelverk samt beställningsformulär, tänkta att ge oss en heltäckande bild av hur informanterna konstruerar tillgänglighet diskursivt och socialt. Både ställt till processen av ärendehandläggning i den dagliga verksamheten, och till hur LLA som institution så att säga *framför* begreppet. På så vis kan vi skapa förutsättningar för en jämförelse och transparens i vår studie. Med denna bredd av empiri vill vi även undersöka huruvida det förekommer en diskrepans mellan vad som uttrycks av informanterna och det som uttrycks i texterna. Fokus för analysen av både intervjuerna och textdokumenten kommer att vara diskurser.

4.3 Tolkning och analys

Diskursanalys tillämpas i samtliga tre steg, som bearbetningen av data kan kategoriseras inom: *materialinsamling*, *analys* och *tolkning* (Trost 2010, s. 147). Vi ämnar analysera och tolka vårt empiriska material – det vill säga både intervjumaterialet och textdokumenten – efter samma diskursanalytiska riktlinjer. Hur vi kommer att gå tillväga vid denna tolkning och analys presenteras i följande avsnitt. Som historikern Emma Strollo understryker i sin avhandling *Det städade*

folkhemmet: “Metod handlar inte enbart om inhämtandet av material; också själva analysen av materialet kräver ju en slags metod[...]” (Stollo 2013, s. 93).

Övergripande angreppssätt i vår tolkning och analys, är att vi dels vill undersöka vad som *uttryckligen påstås* och dels belysa vad som är *underförstått*. Detta innebär en analys av språkliga praktiker och språkanvändningens konstruktivistiska drag. I undersökningen behandlar vi diskurser som en social text som representeras i både muntliga och skriftliga sammanhang (Boréus 2011, s. 146; Alvesson & Sköldberg 2008, s. 460). Således kommer de framträdande diskurserna av både intervjuerna och dokumenten vara fokus för analysen. Tolkingen och analysen av intervjuerna och texterna utförs genom att vi avgränsar de framträdande diskurserna, tittar på vilka kategoriseringar de utmynnar i och vad dess innehåll är. Det vill säga vilka kvaliteter som bestämmer *tillgänglighet* som art.

Boréus (2011) benämner diskursanalys med fokus på både språkliga praktiker och icke-språklig social praktik som “ett bredare diskursbegrepp”. Det innebär att vi i vår tolkning och analys inte enbart fokuserar på regler och grunder för kategorisering, som informanterna utgår från när de talar om tillgänglighet inom ramarna för ärendehandläggning. Vi tittar även på det som Foucault syftar på som den “[...] praktik som frambringar en viss typ av yttranden” (a.a. s. 151) Informanten har i sitt sätt att uttrycka sig en koppling till institutionsarkivet, en position i verksamheten och hur de praktiserar ärendehandläggning, inom vilket de producerar en viss föreställning om tillgänglighet.

I vår analys utgår vi från Neumann (2003) som föreslår att operationaliseringen av diskursanalys kan delas in i tre steg: 1) Val och avgränsning av diskurs, 2) Identifiering av diskursens representationer och 3) Diskursens hierarkier (a.a. s. 47). I det första steget avgränsas diskurserna i enlighet med meningsinnehåll i tid och rum. Det vill säga, den diskursiva praktiken på LLA här och nu. I kartläggningen av exempelvis tillgänglighetsdiskursen tittar vi således dels på vilket sätt arkivarierna *talat* om tillgänglighet, och dels i vilket *sammanhang* de talar om tillgänglighet. Fokus för analysen och tolkingen är därigenom meningsskapandet genom vilken tillgänglighet som begrepp och fenomen uppkommer. Det är viktigt att inte betrakta diskurserna som isolerade enheter, utan inbegripa hur dess korrelation med andra diskurser påverkar dess meningsinnehåll (Boréus 2011, s. 158; Neumann 2003, s. 52). Vi kommer alltså att göra en kartläggning av de mest framträdande diskurserna och dess relation till varandra.

Efter att vi valt ut och avgränsat de framträdande diskurserna går vi vidare till steg två och gör en inventering av diskursens representationer; det vill säga hur diskursen producerar verklighet. I detta skedet skaffar vi oss en uppfattning av vilken representation som är dominerande i informanternas utsagor, och vilka alternativa representationer som är förekommande. Rent konkret innebär det att vi undersöker vilka formella och informella praktiker – alltså vilka representationer som *får lov* att ingå i diskursen – som informanterna tar till sig när det upprätthåller diskursens avgränsning. Vi tittar även närmare på hur diskursen är uppbyggd, genom att granska hur beständiga och stadiga representationerna är. Detta undersöker vi genom att analysera vilka representationer som konstrueras som mest *rimliga* och *oföränderliga*. Ett sista steg är att relatera diskursen till upprätthållande

maktstrukturer. Som Neumann (2003) uttrycker: "Hur mobiliseras den sociala energi som krävs för att bära upp den dominerande representationen?" (a.a. s. 57, 59, 62f).

Ur ett övergripande perspektiv kan vårt analysförfarande beskrivas som att vi skapar en syntes genom att analysera materialet i sin helhet. Med det menas att vi nyanserar och differentierar det som informanterna beskriver. Det här kan göras genom att undersöka motsättningar i vad som sägs tillsammans med de framträdande likheterna. Syftet är att synliggöra det underförstådda (Lantz 2013, s. 136). Det gör vi genom att – som Lantz uttrycker det – "skapa en god gestalt". Det innebär att vi får fram ett mönster och en helhet genom de enskilda teman som vi kan se i intervjumaterialet. Detta gör vi genom att läsa igenom intervjuerna för att få en förståelse som omspannar materialet i sin helhet. Utifrån denna helhetsförståelse är ambitionen att tydliggöra enskilda teman och ställa dem i relation till helheten. Härigenom avtäcks de bakomliggande logiker och värden, genom vilket vi når fram till vilka idéer och föreställningar som informanternas förståelser är kopplade till. Genom att koppla vårt empiriska underlag till tidigare forskning och de teoretiska utgångspunkterna är ambitionen att utveckla den helhet och de teman som vi får fram i analysen (Boréus 2011, s. 164; Lantz 2013, s. 138).

4.4 Etiska aspekter

"En intervjuundersökning är ett moraliskt företag."
(Kvale & Brinkmann 2009, s. 77)

I tillämpningen av intervju som metod, aktualiseras ett antal moraliska och etiska frågor. I detta avsnitt ämnar vi titta närmare på och resonera kring dessa frågor, i relation till undersökningen. Det är främst fyra områden som forskaren generellt sett bör överväga inför intervjuundersökningen samt under arbetets gång. Dessa områden är: *informerat samtycke*, *konfidentialitet*, *konsekvenser* och *forskarens roll*. Kvale och Brinkmann (2009) benämner dessa områden som osäkerhetsområden och inte risker. Detta på grund av att de är områden som forskaren bör reflektera kring och ompröva kontinuerligt under arbetets gång. Det är ingenting som kommer eller skall lösas före själva intervjun. (a.a. s. 77, 84f).

Vi måste redan i planeringsstadiet av intervjuerna ha med oss dessa etiska och moraliska aspekter. Som Kvale och Brinkmann (2009) påvisar förekommer dessa problem inte enbart under själva intervjutillfället, utan är något som måste finnas med under hela intervjustudien (a.a. s. 79). Eftersom vi kommer intervju enskilda individer innebär det ett moraliskt ställningstagande, som vi måste överväga inför de deltagande personernas medverkan. Något som vi har lagt stor vikt vid i planeringsfasen av undersökningen är att kunna säkra informerat samtycke från våra informanter. Därav formulerade vi ett missivbrev (se bilaga 1) som våra informanter fick ta del av ett par dagar innan själva intervjutillfället. Missivbrevet beskriver kortfattat undersökningens problemområde, att informanten deltar på egen fri vilja och har rätt att avbryta sin medverkan när som helst. Samma information gavs vid intervjutillfallets början, där informanten även fick tillfälle att ställa frågor kring sin medverkan eller undersökningens syfte.

Inför varje intervjutillfälle gav vi även information om hur vi skulle gå tillväga för att utlova konfidentialitet. Det vill säga att upplysningar som behandlar deltagande informanter, inte kommer att kunna användas för att identifiera vem som medverkar i studien (Kvale & Brinkmann 2009, s. 88). Vi kommer således att anonymisera informanternas medverkan så att det inte går att härleda till enskilda individer. Vårt övergripande angreppssätt i tolkningen och analysen av det empiriska underlaget, är att hantera intervjuerna och texterna som en "helhet" och inte utifrån den enskilda informanten. Det är inte den individuella informantens uttalande som är i fokus, utan LLA som institution. I vår resultat- och analysdel kommer vi att citera informanterna för att kunna underbygga argument. Citaten kommer att anonymiseras dels genom att vi redigerar dem så att det inte går att peka ut en person utifrån sättet hen talar på, och dels genom att referera enbart till intervjutillfällets datum. Alla uppgifter som vi således hämtar in genom våra intervjuer, som rör informanterna personligen, kommer att behandlas konfidentiellt. Likaså klargjorde vi för informanterna vid intervjutillfället, att upplysningar om enskild person enbart kommer att användas i forskningsändamål och inte i kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften.

Vidare har vi varit noga med att överväga vilka tänkbara konsekvenser som kan uppstå både för informanterna men också för den grupp de representerar, och i slutändan LLA och Riksarkivet som institution. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att: "I ett utilitaristiskt perspektiv ska summan av potentiella fördelar för en deltagare och vikten av den kunskap som vinnas uppväga risken att deltagaren lider skada och alltså rättfärdiga ett beslut att genomföra studien." (a.a. s. 89). Det är svårt att förutse och diskutera eventuella konsekvenser som kan uppstå på förhand. Intervjusituationen har i sig en öppenhet och intimitet kopplat till sig, som i sin tur kan få deltagarna att avslöja eller säga saker de kanske inte annars hade sagt (Kvale & Brinkmann 2009, s. 90). Det här utgör en risk vi är väl medvetna om. Som ett led i att minska risken för potentiella konsekvenser, redigerar vi i analysdelen informanternas uttalande som presenteras i form av citat. Det här är som vi tidigare nämnt även viktigt i fråga om konfidentialitet, men det är likaså ett steg mot att visa att vi skiljer på talspråk och skriftspråk. Ingen av informanterna ska senare läsa vår analys och känna sig dumma för sättet de uttrycker sig i tal.

Det ställs även etiska krav på oss som forskare. Vi ska som Kvale och Brinkman (2009) uttrycker "söka uppnå hög vetenskaplig kvalitet på den kunskap som publiceras" (a.a., s. 91). Det uppnår vi genom att motivera och backa upp forskningsområdet med ett välutvecklat metodiskt och teoretiskt ramverk, som skapar en transparens i vad frågan uppkommit ur. Vårt mål är att producera korrekt och representativ forskning. Vi har således försökt skapa de bästa förutsättningarna för utformandet av dels hur vi samlar in vårt material och dels hur vi tolkar och analyserar underlaget för att skapa validitet. (Kvale & Brinkmann 2009, s. 91).

4.4.1 Validitet och reliabilitet

En försäkring om forskningsfrågans validitet och reliabilitet innebär en problematisering av den kunskap som våra frågeställningar producerar, utifrån tillförlitlighet, styrka och överförbarhet (Kvale & Brinkmann 2009, s. 259). Frågan om att uppnå reliabilitet – sett till att vi tillämpar intervju som metod – behandlar primärt hur vi tar oss an och hanterar själva intervjusituationen, transkriberingarna och när vi analyserar utskriften. Den kan även diskuteras i relation till vår roll som

intervjuare. Eftersom vi har en diskursanalytisk ansats, utgår vi från – som diskuterats tidigare – antagandet att intervjuerna är diskursiva i sin ‘natur’. Vårt problemområde är formulerat utifrån förutsättningen att subjektet uppkommer ur diskurser, och således inte kan ställa sig utanför den diskursiva och sociala praktiken (Lantz 2013, 56). Det här utgör således en premis för våra problemfrågor, eftersom det är en del av uppsatsens teori och metod.

En förutsättning för att uppnå reliabilitet är att skapa transparens för forskningsprocessen. Uppsatsens läsare skall få insyn i 1) Vad vår forskningsfråga uppkommit ur, och 2) Hur vår teoretiska grund ser ut, varigenom det blir tydligt hur och varför vi tar oss an problemområdet. Denna transparens skapar vi genom att motivera och anknyta vårt syfte till ett teoretiskt och metodologiskt ramverk. I sammanställningen av intervjuguiderna till exempel (se bilaga 2 och 3) har vi formulerat öppna, riktade frågor efter metodologiska riktlinjer varigenom vi motiverar formatet. Frågorna är riktade på så sätt att de “leder” in läsaren i ett visst sammanhang, där vi placerar begreppet tillgänglighet i relation till ärendehandläggning. Det gör vi eftersom det är uppsatsens syfte att undersöka tillgänglighet inom ramarna för ärendehandläggning. Den öppna aspekten av intervjuformatet, ligger i att vi inte ‘stänger’ möjligheten för informanterna att uttrycka sig *utanför* våra ramar. Genom beskrivningen och motiveringen av vårt metodologiska tillvägagångssätt, och appliceringen av dessa riktlinjer i utformandet av intervjuguiderna skapar vi därigenom validitet.

Vi undersöker inte *sanningar*, utan uppkomsten för när något konstrueras som sant (Alvesson & Sköldberg 2008, s. 464). Genom att skapa transparens för forskningsprocessen skapar vi en garanti för att vårt problemområde går att validera. Validering är således inte en enskild process som sätts i relation till forskningens resultat. Alla steg i forskningsprocessen – exempelvis intervjusituationen, transkribering och analys av utskrifter – kräver validering. Validering innebär att analysen genomgående genomgår en kontroll, ett ifrågasättande och att vi kontinuerligt tolkar resultaten med hjälp av det teoretiska ramverket (Kvale & Brinkmann 2009, s. 266f, 268).

Vårt teoretiska och metodologiska ramverk skapar tillsammans med forskningsläget extern validitet. Uppsatsens problemområde är framtaget efter de teoretiska utgångspunkterna som i sin tur utgör förutsättning för metoden. Syftet är inte formulerat efter att framlägga en *beskrivning* av fenomenet tillgänglighet. Frågeställning, teori och syfte skapar tillsammans en helhet utifrån vi vill *nyansera* tillgänglighet, genom att analysera informanternas uttalanden utifrån en teoretisk modell och avgränsning. Därigenom skapar vi förutsättningar för att genomföra en analys på en högre abstraktionsnivå, genom att skapa en syntes och meningsfullt mönster utifrån det empiriska underlaget. Genom kopplingen mellan teori och konstruktionen av tillgänglighet inom ramarna för ärendehandläggning på LLA, skapar vi extern validitet (Lantz 2013, s. 137f).

Kapitel 5. Resultat och analys

Följande kapitel inleds med att vi redogör för informanternas subjektspositioner, för att därigenom få en uppfattning om vilka villkor som är bakomliggande deras uttalanden. Vi går i stora drag igenom vilka typer av subjektspositioner vi kan se hos informanterna. Här kan vi urskilja att vissa subjektspositioner innebär ett större utrymme för diskursiv och social praktik än andra, sett till hur de uttalar sig om tillgänglighet i stort. Avgränsningen av informanter, vilket även betonas här, är att samtliga på olika sätt och i varierande utsträckning har en lång erfarenhet av att arbeta med ärendehandläggning på LLA.

Resultaten och analysen har en truttformad disposition och består av två delar. I den första delen av analysen undersöker vi hur informanterna avgränsar tillgänglighetsdiskursen. Detta gör vi genom att undersöka tillgänglighetsbegreppet utifrån två perspektiv vilka framkom genom informanternas uttalande. Vi avgränsar denna delen av analysen till uttalanden som går in på LLA:s och RA:s roll. Dessa två perspektiv analyseras under rubrikerna "Landsarkivets roll - regelverk" samt "Landsarkivets roll - de två benen". Efter att vi har lagt ramarna och synliggjort vilken kontext som LLA:s roll uppkommer ur, går vi vidare till LLA:s organisationsstruktur. Under denna rubrik undersöker vi informanternas sociala och diskursiva praktik som utmynnar i ett särhållande mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra. Under rubriken "Representationer i tillgänglighetsdiskursen" kartlägger vi diskursens dominerande representationer. Därefter beskriver vi korrelerande diskurser som vi menar stabiliserar representationerna i tillgänglighetsdiskursen.

I analysens andra del går vi närmare in på tillgänglighet i relation till explicit ärendehandläggning. Analysen inleds med en bredare kartläggning, där uppdelningen mellan tillhandahålla och tillgänglighet förstärks ytterligare genom en diskursiv avgränsning inom sammanhanget av ärendehandläggning. Därefter går vi närmare in på interaktionen mellan arkivarie och användare, där vi undersöker skillnaderna mellan de båda parternas förhållningssätt till arkiv. Det utmynnar i en diskussion om förmedling och hur förhandlingen ser ut i ärendehandlägningsprocessen, varigenom vi diskuterar tillgänglighetsbegreppets representationer ur ytterligare perspektiv.

5.1 Subjektspositioner

Vi inledde samtliga intervjuer med att ställa ett antal bakgrundsfrågor rörande yrkestitel, anställningstid, arbetets ramar och utsträckning. Dessa frågor ämnade skapa förutsättningar för att få insyn i informanternas subjektspositioner, och därigenom villkor och premisser som är bakomliggande deras uttalanden kring tillgängliggörande och tillgänglighet. Genom att ställa frågor som rör informantens position inom organisationen samt åsikter om vad deras yrkestitel innebär, får vi en uppfattning om olika subjektspositioner utifrån vilka tillgänglighet konstrueras. I detta ser vi att individen kan inneha fler subjektspositioner, som existerar samtidigt och där jaget intar olika former beroende på situation. Individens subjektspositioner sätter gränser för vad hen kan och inte kan göra samt vilka regler som individen följer inom diskursen (Leitch 2001, s, 1617).

Vi intervjuade sammanlagt sex personer som på ett eller annat sätt arbetar med ärendehandläggning på LLA. En majoritet av dem jobbar "på golvet" och de övriga är chefer på olika nivåer. För de flesta av informanterna utgör ärendehandläggning huvuddelen av deras arbetsuppgifter i den dagliga verksamheten. För informanterna med chefspositioner, skiljer det sig en aning i hur mycket arbete som i praktiken läggs på ärendehandläggning. Med det sagt hade alla informanter, oavsett position inom LLA:s organisation, en bred kunskap och god insyn i ärendehandlägningsprocessen och dess riktlinjer.

I kartläggningen av informanterna kan vi urskilja ett antal subjekspositioner som skapar olika former av utrymme och förhållningssätt ställt mot hur de talar om LLA:s roll och funktion. Samtliga informanter har varit anställda på LLA under en längre period – mellan 6 och 20 + år – och har lång erfarenhet av att handlägga ärenden och besvara förfrågningar. Detta utgör således den gemensamma nämnaren hos informanterna och vår primära avgränsning i urvalet av informanter. I övrigt skiljer informanterna sig åt gällande faktorer av yrkestitel, kön, ålder och erfarenhet inom arkivsektorn. Vi har därför kunnat se att uppfattningarna om tillgänglighet och hur de kopplar tillgänglighet till ärendehandläggning kan skilja sig något beroende på dessa faktorer. Även om alla informanterna har någorlunda lång erfarenhet av att handlägga ärenden så kan vi även se en skillnad i uttalande beroende på vilken bredd i arbetsuppgifter informanten har.

Vi kan även se en spännvidd sett till i vilken utsträckning informanterna interagerar med användarna. Exempelvis kan vi se att informanterna som även arbetar med explicit utåtriktad verksamhet i exempelvis ÖKA, tjänstgöring i läsesalen och med utställningar och/eller visningar utöver ärendehandläggning, har en tendens att tala utifrån perspektivet av allmänheten. Det indikerar att denna typ av informant har en unik subjeksposition i jämförelse med de som inte innehar liknande arbetsuppgifter. Denna typ av arbetsuppgifter skapar utrymme för ett språk hos informanten, som inbegriper element av arkivpedagogik och/eller förmedling av arkivmaterial.

Informanter som enbart arbetar med ärendehandläggning och har lite eller ingen insyn alls i övriga verksamheter inom LLA, tenderar att tala utifrån ett snävare handlingsutrymme. Deras utsagor håller sig ofta nära hur verksamheten är uppbyggt rent organisatoriskt. Tendensen är även tydlig att dessa informanters uttalande korrelerar med subjekspositioner som berör kön och/eller utbildningsnivå.

Subjekspositioner som formas utifrån kön och utbildningsnivå, kan således antas vara reglerande i hur bekväma informanterna är i att uttala sig om exempelvis LLA:s roll och funktion. Likadant när det kommer till uttalanden kring hur arbetet med ärendehandläggning korrelerar med verksamhetsövergripande syften och mål. Detta blir särskilt tydligt när deras utsagor ställs mot informanter som arbetat under längre period på LLA – oftast inom flera olika verksamhetsområden – och därför har en bredare insyn i myndighetsarkiv i stort. Denna typ av informant innehar ofta subjekspositionen arkivarie och/eller en närliggande yrkesroll, som indikerar en högre högskoleutbildning och har utöver det i regel subjekspositionen man.

Jämförs informanter som innehar subjektspositioner som 'arkivarie' och/eller 'man' med de övriga, är skillnaderna stora i vilket utrymme de talar utifrån. Informanterna som inte talar utifrån subjektspositionen *arkivarie* och/eller *man* tenderar även att relatera sina utsagor till personlig erfarenhet i större utsträckning. Dessa subjektspositioner/alternativt avsaknad av normerande subjektspositioner – e.g. kön och ålder – tillåter och formar informanternas uttalande. Det är dock inget som är reglerande i hur vi tar oss an uppsatsens problemområde eftersom dessa faktorer inte utgör vår avgränsning. Däremot är exempelvis subjektspositionen *arkivpedagog* av betydelse, eftersom den för in perspektivet av användaren och avgränsningar för hur informanterna definierar diskurser. Det här utgör en tydlig del i diskussionen i stort, med särskild betydelse i analysen av interaktionen mellan informant och användare.

5.2 Tillgänglighetsdiskursen: avgränsning genom verksamhetens roll

Det här avsnittet belyser informanternas uttalande om tillgänglighet i relation till styrande element, genom vilket de bygger upp ett sammanhang för sina uttalanden. Syftet med avsnittet är således att titta närmare på de kontextuella aspekter som är reglerande i informanternas diskursiva och sociala praktik. Särskilt fokus i detta avsnitt utgörs av LLA:s funktion och position i Riksarkivets institutionella ordning, och de organisatoriska principer som styr vad som är *rätt och rimligt*. Med andra ord, vad som konstrueras som rationellt i arbetet med tillgängliggörande. Ingångarna i den här diskussionen utgörs av de formella riktlinjerna samt hur de är formulerade i det politiska ramverket och det strategiska arbetet.

5.2.1 Landsarkivets roll – regelverk

En övergripande ingång för att se hur informanterna avgränsar tillgänglighetsdiskursen, är en analys av hur informanterna beskriver LLA:s roll. Informanternas syn på LLA:s roll uppkommer inte i ett vakuum, utan är en del av Riksarkivets organisation och verksamhet. Den roll som informanterna tilldelar LLA, påverkas av det lag- och regelverk som styr Riksarkivets myndighetsuppdrag i stort. Anledningen till att vi valde att intervjua chefer tillsammans med arkivarier blir tydligt i detta avsnitt. Deras samlade utsagor skapar en utpräglad hierarkisk struktur och på så sätt en bredd varigenom vi kan utröna likheter och diskursiva sammansättningar.

Cheferna på landsarkiven och på avdelningarna inom verksamheten, tar fram interna riktlinjer utifrån det övergripande politiska ramverket och uppdraget med syfte att uppnå de mål som framlagts för arkivväsendet i politiken. Genom att titta närmare på hur informanternas förhållningssätt till LLA ser ut, får vi en insyn i hur riktlinjerna efterlevs och praktiseras i den dagliga verksamheten: vilka värden går de efter i sina arbetsuppgifter? Förekommer det olikheter mellan chefernas och arkivariernas utsagor? Vilka är likheterna? Eftersom synen på LLA:s roll skapas inom sammanhanget av en organisatorisk kontext, utgör denna del av analysen en form av förutsättning för att nå fram till en diskussion kring tillgängliggörande inom ramarna för specifikt ärendehandläggning.

Informanternas syn på LLA och dess roll påverkas således av Riksarkivets övergripande uppdrag, som regleras och kontrolleras inom ramarna för Förordning (SFS 2009:1593) med instruktion för Riksarkivet, Arkivlagen (SFS 1990:782) och

arkivförordningen (SFS 1991:446). Utöver detta tillkommer ytterligare lagar som påverkar hur praktikerna ser ut inom arkivvärlden, som till exempel Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) och Förvaltningslagen (1986:223). Flera av informanterna återkommer i uttalanden om LLA:s roll, till de omkringliggande lagarna och förordningarna.

Vi är arkivförvarande myndighet, och vi har uppdrag enligt offentlighetsprincipen, att tillhandahålla, och tillgängliggöra uppgifter. Så det är vår uppgift att förvara, bevara och tillhandahålla, och tillgängliggöra. (Intervju 2018-02-27).

En nod som fungerar som utgångspunkt för på vilket sätt informanterna beskriver LLA:s roll, är således de omkringliggande lagarna. Riksarkivets verksamhet förutsätts på så sätt genom ett nätverk av lagar och regler. Tendensen att tala om LLA:s roll i termer av ansvarsskyldighet, som upprättas i och genom offentlighetsprincipen, är återkommande:

[v]i övertar skyldigheten när vi tar in ett arkivmaterial. Det är offentlighetsprincipen och alla de här reglerna som gäller. Så ärendehantering är ett sätt att göra det tillgängligt och användbart. Det är en viktig del av rollen. Att bara låsa in saker: varför ska man spara på det då? (Intervju 2018-02-21).

Offentlighetsprincipen är en grundläggande värdegrund i en demokratisk stat. Den ger den enskilde individen rätten att ta del av allmänna handlingar som uppkommer i myndighetsarkiv. Syftet är således att skapa en transparens i myndigheternas verksamhet, och förutsättningar för allmänheten att få “insyn i och tillgång till information om statens och kommunernas verksamhet” (Regeringen 2015).

LLA:s verksamhet legitimeras därigenom i det omkringliggande lag- och regelverket. Detta ramverk agerar som en isomorf kraft som konstruerar ett förgivettaget mönster. Lagarna etablerar genom LLA:s sociala processer, normer kring hur de konstruerar formella och informella praktiker (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 64, 72). Att – som en av informanterna uttrycker det – “förvara, bevara” innebär ett tillgängliggörande, eftersom denna praktik förankras i föreställningen om att skapa allmänna handlingar. Denna föreställning legitimeras i sin tur genom – som påvisas i citaten ovan – offentlighetsprincipen. De formella och informella praktiker som LLA företar för att uppfylla sitt uppdrag, konstruerar på så sätt ett meningsinnehåll som avspeglar demokratiska värdeprinciper. Dessa demokratiska värdeprinciper etablerar genom en diskursiv korrelation, avgränsningarna i tillgänglighetsdiskursen.

Att landsarkivets roll är att “förvara, bevara” återkommer i ett uttalande hos en av informanterna med chefsposition. Hen redogör för vikten av att etablera standarder för beskrivningar av arkiv, som ett viktigt element i LLA:s roll:

Det jag tycker är viktigt är att landsarkiven har en regional roll. Sett till de riktlinjer som tas fram centralt – för hur man beskriver arkiv och så vidare i den nationella arkivdatabasen – så ska LLA vara en stödjepunkt här i regionen för att se till att så många arkivförvarande institutioner – både på arkiv, bibliotek och museum – som möjligt kommer med i NAD. Vi ska ta ett regionalt ansvar för frågorna som drivs av Riksarkivet. (Intervju 2018-02-22).

Informanten utgår i sitt uttalande från ett underförstått antagande om att LLA:s roll är att ordna och förteckna. Det här ser vi framförallt i hur informanten utgår från konceptet av den Nationella arkivdatabasen (NAD), vars informationsstruktur är specifik för just arkivpraktik och -teori. NAD kan tolkas fånga en form av mental modell över ett för arkivverksamheten specifikt informationssystem. NAD är ett tillgängliggörande på så sätt att det skapar åtkomst. I detta sammanhang kan vi således se hur arkivförteckningen utgör en representation inom tillgänglighetsdiskursen, och på så sätt är en del i dess meningsinnehåll. Denna representation visar att tillgänglighetsdiskursens korrelerar med vad Jensen och Røsjø (2016) benämner som missionärsdiskursen. I denna praktik avspeglas antagandet att om arkiven åtkomliggör materialet – det vill säga ordnar och förtecknar det – kommer användarna att hitta det (a.a., s. 11). Det här går även igen i Kate Theimers (2016) artikel, där hon påvisar att arkivens praktiker idag syftar till en form av *passiv tillgång*. Missionärsdiskursens meningsinnehåll avspeglas i Theimers begrepp 'the old business model'. Theimer vill påvisa att arkivens verksamhet idag bär spår av ett förhållningssätt till allmänheten och information, som inte är kompatibel med Web 2.0 och det digitala samhället (a.a., s. 39).

Riksarkivets uppdrag kontrolleras – förutom av det formella regelverket – av det årliga regleringsbrevet från Kulturdepartementet. När informanterna med chefspositioner redogjorde för riktlinjer och hur LLA förhåller sig till uppdrag från regeringen, kom regleringsbrevet på tal. Riksarkivet får årligen ett regleringsbrev genom vilket landsarkiven får en bredd olika uppdrag. En av informanterna tog som exempel att Riksarkivet, och således LLA, har fått i uppdrag att främja regionalt tillväxtarbete, vars resultat, analys och framtidsprognos ska redovisas till Regeringskansliet med kopia till Tillväxtverket i april 2018. Regleringsbrevet tillsammans med arkivlagen, arkivförordningen samt förordningen med instruktion för Riksarkivet utgör Riksarkivets externa styrdokument. I dessa regleras Riksarkivets uppdrag och då också LLA:s uppdrag.

5.2.2 Landsarkivets roll – de två benen

Ett andra element som påverkar synen på LLA:s roll, är att flera av informanterna pratar om att Riksarkivets verksamhet står på 'två ben'; deras roll är dels att vara en förvaltningsmyndighet och dels att utgöra en form av kulturarvsinstitution. I statskontorets myndighetsanalys sammanfattas både T- och BT-sektionens praktiker som processer som inbegrips i kulturarvsrollen (Statskontoret 2017). Vi kan även se hur denna uppdelning och kategorisering av Riksarkivets uppdrag, reflekteras i 3 § i Arkivlagen (SFS 1990:782):

Myndigheternas arkiv är en del av det nationella kulturarvet.

Myndigheternas arkiv skall bevaras, hållas ordnade och vårdas så att de tillgodoser

1. rätten att ta del av allmänna handlingar,
2. behovet av information för rättskipningen och förvaltningen, och
3. forskningens behov.

Arkivlagen gör i punkterna en uppdelning mellan de olika komponenter i Riksarkivets uppdrag. Det uttrycks genom att arkiven ska bevaras, hållas ordnade och vårdas för att tillgodose 1) allmänheten, 2) rättskipning och förvaltning och 3)

forskningen. I detta går det att tolka en kategorisering av användargrupper. Detta särhållande mellan LLA:s olika uppdrag, går igen i informanternas uttalande på olika sätt.

Jag tycker att vi ska ha två ben. Vi ska vara den här förvaltningsmyndigheten – som är i förvaltningens tjänst och i forskningens tjänst – men samtidigt tycker jag att vi ska vara ett kunskapscentrum dit man kan söka sig för att få information. (Intervju 2018-02-28).

Informanten ovan slår samman förvaltning och forskning som två målgrupper. Detta kan tolkas vara i linje med föreställningen om att användaren måste vända sig till arkivet med ett specifikt syfte eller fråga som går i linje med arkivbeskrivningen. I detta kan vi se en koppling till arkivets *traditionella* värde av att ordna och förteckna. Det här förstärks i att informanten gör ett särhållande mellan att arkivets roll är att vara i förvaltningens samt forskningens tjänst, respektive att vara ett *kunskapscentrum*. Föreställningen om arkivet som ett kunskapscentrum blir intressant ställt mot en av de andra informanternas betoning på att stärka LLA:s koppling till universitetet:

[j]ag tycker att LLA ska fortsätta vara och kanske ännu mer – för jag tycker kanske att det har blivit lite mindre – knutet till utbildning, till universitet. Jag saknar studenter som sitter här och forskar. Jag skulle vilja att LLA tar på sig en större roll som ett centrum för forskning. I detta menar jag inte att jag vill dra ner släktforskarna eller att det är oviktigt. (Intervju 2018-02-28).

Informantens uttalande är generellt sett avvikande ställt mot de andra informanterna. Det här antyder en motsättning som således går i linje med en diskursiv förändring. Informantens uttalande om studenter och forskare kan kopplas till Ericsons (1990) diskussion om konstruktionen av begreppet *public* (allmänheten). Vad menas med allmänheten; vilka användargrupper premieras av arkiven? (a.a. s. 117). Informantens fokus på att LLA:s roll ska utvidgas till att bli ett centrum för forskning, ställs tillsammans med släktforskare som användargrupp, som tillämpas som ett exempel på att understryka att arkivet är öppet för alla – studenter som släktforskare. Sett till Ericsons kritik mot arkivariernas färgade syn på bättre respektive sämre användare, indikerar informantens uttalande en förskjutning av arkivets roll till en öppnare som inbegriper bredare och gränsöverskridande användargrupper.

Den här förskjutningen bekräftas i lag- och regelverket. “Rätten att ta del av allmänna handlingar” är en formulering som skapar förutsättningen för ett *bredare* meningsinnehåll och på så sätt en variation praktiker. Föreställningen om arkivet som både ett ‘kunskapscentrum’ och ‘centrum för forskning’ får ett visst utrymme i 3 § i Arkivlagen, eftersom det tillåter ett utvidgat syfte inom ramarna för sitt demokratiska uppdrag att skapa åtkomst till allmänna handlingar. Det kan alltså vid närmare beaktning te sig abstrakt vad denna formulering konkret betyder och hur den ska konkretiseras.

De förändringar i synen på arkivets roll, som vi kan se i ovanstående uttalande, har en koppling till postmoderna idéförskjutningar som skapat krav på ökad öppenhet och sänkta trösklar till arkiven. Dessa tankeströmningar utmynnade bland annat i kultursamverkansmodellen, som Tegnhed (2018) tillämpar som ett konkret exempel

på en kulturpolitisk strategi som avspeglar hur allmänhetens förväntan på arkiv har ökat och förändrats. Arkivinstitutionens uppdrag att förvara och bevara arkiv som ett led i bevisföring, samsas numera med uppdraget att utgöra “publika kulturinstitutioner i aktiv interaktion med samhället” (a.a., s. 1)

Den här förskjutningen indikerar ett förändrats förhållningssätt till arkivets teori och praktik, som *i sig* inte föreslår konkreta strategier för hur kravet på öppenhet ska uppfyllas. Möjligheten till en utvidgad praktik finns inkorporerad i regelverket som LLA omgärdas av. Men samtidigt som de politiska riktlinjerna främjar ett utrymme, skapar det också avgränsningar. Arkivlagen beskriver myndighetsarkivets roll i en avgränsat arkivteoretisk terminologi: arkiv, allmän handling, bevara, vårda, gallra, arkivbeskrivning och så vidare. Informanternas uttalande påvisar att de rör sig inom denna terminologi och avgränsning i konstruktionen av LLA:s roll.

Vidare kan tendensen där informanterna ställer kulturarvsrollen mot förvaltningsrollen, påvisa en typ av motsättning i LLA:s diskursiva och sociala praktik. En av informanterna uppger att LLA i första hand är en “förvaltningsmyndighet”, men menar att “Det svaret får ni inte om ni frågar runt här.” (Intervju 2018-02-20). I sitt uttalande gör informanten en åtskillnad mellan förvaltning och kulturarv, vilket i sin tur skapar en avgränsning i hur LLA jobbar med tillgängliggörande. Detta särhållande är återkommande. En annan av informanterna beskriver den tudelade rollen som två förvisso olika men ändå behövliga syften:

[...] det är frågan vilken fot man ska stå på. Vi ska försöka stå på bägge. Men man får ta det som är akut – det vill säga det administrativa, det får gå före – om det gäller polis och sånt. Men vi kan inte missa kulturen för det är mycket vi har som bara frågas efter ur kulturella hänseenden. Och vad kallar man släktforskning, är det en kulturell verksamhet eller en administrativ eller en hobby? (Intervju 2018-02-22).

Häri läggs även vikt vid vad arkiven *måste* göra, vilket betonar synen på arkivet som en del i att upprätthålla ansvarsskyldighet. LLA:s kulturarvsroll ställs därigenom mot förvaltningsskyldigheten, och konstrueras som sekundär. En tredje av informanterna beskriver rollerna i snarlika termer, men ifrågasätter arkivets förmåga att upprätta rollen som en kulturarvsinstitution till skillnad från biblioteket:

Personligen kan jag tycka att det finns en annan bredd på det kulturarvet. Det är en annan slags information som inte vi har. Bevarande av dokument är ju inte samma sak. Vad menar man med kulturarv? För att äska mer medel? Vi ska ha betydelse för den regionala debatten, vi ska vara en punkt som samlar människor av olika skäl. Det är svårt att jämföra med ett bibliotek, dit kommer man av massa skäl. (Intervju 2018-02-20).

I det här uttalandet påvisas hur LLA:s praktiker för att möta rollen som en kulturarvsinstitution inte är lika etablerad och därigenom inte lika *erkänd* som praktiken att ordna och förteckna arkiv. I informantens uttalande kan vi även se hur kulturarvsfrågan korrelerar med en marknadslogik som denne ställer sig mot och tar avstånd från.

Informanterna särskiljer således mellan syftet att vara i *förvaltningens tjänst* respektive *forskningens tjänst*. De representationer som leder till att informanterna

talar om arkivet som ett "kunskapscentrum" och "kulturell verksamhet", syftar till förekomsten av en 'ny' diskurs. Ny eftersom den antyder ett förändrat förhållningssätt till arkivet, som ställs *mot* snarare än i linje med arkivets 'gamla' syfte, vilket Theimer (2016) respektive Jensen & Røsjø (2016) benämner som the old business model och missionärsdiskursen. Informanternas utsagor påvisar ett särhållande av arkivets två olika roller, vilket etablerar en avgränsning i tillgänglighetsdiskursens meningsinnehåll. Representationer som berör arkivet som en kulturverksamhet kan inte konstrueras i relation till den uppsättning regler som kontrollerar LLA:s praktiker inom ramarna för tillgänglighetsdiskursen, eftersom de utgår från olika föreställningar om arkivets uppdrag.

Vi kan utifrån ovanstående diskussion se framförallt en tydlig social och diskursiv förskjutning, som påverkar hur informanterna konstruerar LLA:s roll. Denna förändringslinje sammanfaller inom ramarna för en diskursiv avgränsning, som vi benämner som den postmoderna diskursen. Meningsinnehållet för denna diskurs vidareutvecklas längre fram i analysen. Först går vi närmare in på ytterligare delar i LLA:s kontext som påverkar informanternas diskursiva och sociala praktik i konstruktionen av tillgänglighet.

5.3 Tillgänglighetsdiskursen: avgränsning genom organisationsstruktur

Efter att vi har lagt ramarna och synliggjort vilken kontext som LLA:s roll uppkommer ur, går vi vidare till LLA:s organisationsstruktur. Den här delen av analysen grundar sig i LLA:s uppdelning av interna sektioner. LLA har en sektion som heter "Tillhandahålla" (T-sektionen) och en annan som heter "Bevara och tillgängliggöra" (BT-sektionen). Ärendehandläggning utgör en process inom T-sektionen. Uppdelningen sätter rent praktiska ramar för fördelning av arbetsuppgifter, men också abstrakta tankeramar som tvingar informanterna att betrakta arkivbeståndet i beståndsdelar snarare än som en verksamhetsövergripande informationsinfrastruktur. Dessa administrativa ramar stipulerar förutsättningarna för hur informanterna tänker kring tillgänglighet. Åtskillnaden mellan begreppen och relation dem emellan, ger en bild av hur begreppen uppfattas och hur dess definitioner och innebörder reproduceras inom organisationen.

En av informanterna benämner tillgängliggörande som en explicit intern process som inte berör allmänheten. Det är tydligt att informanten utgår från den organisatoriska uppdelningen och olika ansvarsområden inom verksamheten i sitt uttalande:

Skillnaden är att när du tillgängliggör: det är en intern process. Arkivet kommer in och efter att materialet är inlämnat är det en intern process som bara sker inom huset. Tillhandahålla, det är huset utåt. Den ena riktas inåt och den andra riktas utåt. (Intervju 2018-02-21).

Vidare framhåller samma informant att gränserna är flytande och att benämningarna kan vara missvisande:

Jag tycker ibland att det är flytande gränser. Folk i allmänhet förstår inte skillnaden mellan att tillgängliggöra och att tillhandahålla. De tycker att det är samma sak. Men vi har den uppdelningen. Det kanske vore bättre

med andra titlar, andra benämningar på sektionerna. Men så är det i alla fall. (Intervju 2018-02-21).

Detta särhållande synliggör en grundläggande problematik i LLA:s formella och informella praktik nämligen att det krävs en förkunskap om specifika arkivbildare och specifika handlingsslag för att kunna tillhandahålla dem. Det krävs således som Denise Anthony framhåller, att den enskilde arkivarien tillskrivit en mening till det fysiska objektet (Duff, Yakel & Tibbo 2013, s. 71). En av informanterna med chefsposition betonar att den största utmaningen i arbetet med ärendehandläggning är kunskapsbrist bland medarbetarna, och hur kompetenser som avspeglar en förståelse för specifika arkivbildare utgör en förutsättning för verksamheten:

När NAD togs fram på 90-talet diskuterades detta. Visionen var att NAD skulle göra det möjligt för äldre arkivarier att dokumentera vad de kunde om arkiven. Så det fanns möjlighet att skriva in information som gjorde att man kunde vägleda [...] Så det finns en tanke kring att man ska dokumentera de här viktigaste sökingångarna till materialet [...] Då får man en bättre bas. (Intervju 2018-02-22).

Informanterna utgår i sina uttalanden om relationen mellan tillgänglighet och tillhandahållande, från antagandet att arkivets teori och praktik är statiskt *samtidigt* som de lyfter fram att arkivarien utgår från subjektiva dynamiska mentala representationer i förteckningsarbetet. Därigenom konstrueras LLA:s praktiker utifrån en föreställning om arkivet som förvaringsplats åt minne. Det 'narrativ' och personliga mening som den enskilda arkivarien skapar i redovisningen av arkivet, är nödvändig för att kunna hitta i det. Det här går igen i vad Menne-Haritz betonar: det fysiska objektet är inte ett minne i sig. Ett minne är en social företeelse och är inte något som kan förvaras. Det kan tillämpas för att möjliggöra minne och använder alla former av källor som kan tillgås för att få åtkomst till sin historia. Att förvara fysiska objekt kan tillämpas som ett steg i att garantera minnets funktion (Menne-Haritz 2001, s. 58f). Att det fysiska objektet – eller mer specifikt arkivariens *relation* till det fysiska objektet – utgör grund för institutionsarkivets verksamheter försvårar således tillgänglighetsarbetet eftersom den utgår från ett internt konstruerat minne.

Den mening som arkivarien tillskriver arkivet, blir personligt bunden eftersom arbetet med att förteckna utgår från individuella mentala modeller, som förvisso relateras till de organisatoriska sociala processerna och därigenom skapar en verksamhetsgemensam struktur för hur arkiven skall redovisas. Men eftersom den mening som arkivarien tilldelar det fysiska arkivbeståndet, konstrueras som en nödvändig kunskap för att hitta i arkiven enligt informanterna är verksamhetsgemensamma standarder och dylikt inte tillräckligt för att skapa hittbarhet. LLA:s representation av minne som en del i tillgänglighetsdiskursen, leder således till behovet av att ärendehandläggarna måste lära 'känna' materialet som efterfrågas för att kunna tillhandahålla det. Tillgängliggörande av arkiv står därför – som Menne-Haritz (2001) framhåller och som vi kan se i LLA:s praktiker – oftast i beroendeställning till den individuella arkivariens förståelse av användarens förfrågning (a.a., s. 63). Med andra ord att arkivarien kan matcha arkivets informationsinfrastruktur med användarens, vilket i sig kräver en förförståelse för den specifika arkivbildare och handlingsslag. I nästkommande stycke kommer vi att visa hur tillgänglighet skapas genom representationer av att redovisa arkiv; det vill säga att

arrangera handlingar i exempelvis en arkivförteckning i enlighet med formattyp e.g. protokoll eller räkenskaper, samt genom fysisk och digital åtkomst.

5.4 Representationer i tillgänglighetsdiskursen

Vi har ju skojat om det ibland, att vi knappt själva vet vad det är för skillnad[...] Att man gör informationen tillgänglig, att man kan hitta till den och att man kan söka fram den – det är tillgängliggörandet för oss [...] Det ena är att låna ut, tillhandahålla, det andra att skapa möjligheter att hitta i det. (Intervju 2018-02-22).

I sårhållandet mellan *tillgängliggörande* och *tillhandahållande*, kan vi se en tendens i vilka representationer som ‘får lov’ att ingå i tillgänglighetsdiskursen. I följande avsnitt tittar vi närmare på dessa representationer, genom att analysera vilka formella och informella praktiker som informanterna konstruerar sina uttalanden kring. På så sätt kan vi nå fram till tillgänglighetsdiskursens avgränsningar samt om – och i sådana fall på vilket sätt – dess avgränsningar korrelerar med meningsinnehållet i andra diskurser.

Vi inleder med att undersöka hur informanterna talar om uppdelningen begreppen sinsemellan, för att få fram vilka sammanhang som de placerar tillgänglighet inom, respektive *inte* placerar tillgänglighet inom. Ett inledande uttalande som illustrerar ett tydligt exempel på informanternas uppdelning, och därigenom avgränsningar för sammanhang, är följande svar på frågan “Vad anser du är viktigast inom ärendehandläggning när det kommer till att tillgängliggöra?”:

Nu är det att tillgängliggöra och att tillhandahålla här. Så tillgängliggöra...ja, jag förstår inte riktigt frågan och vad du menar i det här fallet? Jag tillhandahåller materialet, jag tillgängliggör det inte. (Intervju 2018-02-21).

Informanten är handläggare inom T-sektionen och hans formella praktik utgörs således av att – som hen själv benämner – “tillhandahålla materialet”. Vidare understryker informanten uppdelningen genom att betona den i formuleringen “ja, jag förstår inte riktigt frågan”. Det här visar på hur informanten förstärker uppdelningen i och genom arbetsfördelning och ansvarsområde. Avgränsningarna mellan tillgängliggöra och tillhandahålla tydliggörs ytterligare i följande uttalande:

Jag lägger allt krut på att lokalisera informationen. Det är undantagsvis att jag behöver känna till hur man går tillväga och jag själv måste undersöka: var finns det här egentligen, kanske finns det i ett annat arkiv? Eller förklara för frågeställaren hur det ligger till, ”Nej, men nu blev det fel här. Den här informationen hittar du här”. Det är ju undantagsvis. [...] Det är inte så mycket runtomkring. (2018-02-20).

Informanten kopplar tillgängliggörande till kunskap “hur man går tillväga” för att leta efter information i arkiv. Det här avspeglas i en annan informants uttalande. Hen kopplar tillgängliggörande till “hur arkivet är uppbyggt”:

Alltså det beror ju mycket på vilken typ av ärende det är. Är det legala ärenden som jag sitter med mest så är inte de speciellt intresserade av hur arkivet är uppbyggt. De vill bara ha sitt svar. (Intervju 2018-02-27).

Vi kan genom ovanstående uttalanden konstatera att informanterna gör ett tydligt avståndstagande från att placera tillgänglighet inom sammanhanget av ärendehandläggning. Härigenom konstrueras en diskursiv avgränsning mellan tillgängliggöra och tillhandahålla. Det här antagandet tydliggörs i särhållandet som konstruerar vissa praktiker/representationer – såsom ärendehandläggning – utanför tillgänglighetsdiskursen. Tillgängliggörande är strukturen som är bakomliggande lokaliseringen av information och material; arkivets uppbyggnad.

Den här avgränsningen har en koppling till RA:s organisationsstruktur, där tillgängliggörandet och tillhandahållandet utgör två separerade delprocesser inom kärnverksamheten. Tendensen tycks således vara att den organisatoriska strukturen – omedvetet eller medvetet – styr informanternas uppfattning om i vilket sammanhang tillgänglighet kan placeras inom. En minoritet av informanterna – sett till de andra informanterna – uttalar sig avvikande på frågan gällande på vilket sätt ärendehandläggning står i samband med tillgängliggörande:

Jag tror inte att man ska ha för mycket information, utan snarare tydlig information när det gäller tillgängliggörandet. Till exempel när jag sitter i läsesalen, då får jag anpassa mig till besökaren. Då får jag prata och förklara på ett sätt som gör att den ska förstå. Tillgängliggörandet kan se lite olika ut, och hur jag agerar utifrån det också. (Intervju 2018-02-28).

Anledningen till att informantens uttalande är 'avvikande' sett till övriga informanter, kan ha grund i att hen utöver subjektspositionen arkivarie även innehar en subjektsposition som innehåller element av arkivpedagogik. I denna subjektsposition har informanten ett utrymme som skapar ett annat perspektiv på kunskap och vetande inom ramarna för LLA:s referensservice. Det här perspektivet hämtas från representationer som konstrueras i korrelerande diskurser. Informantens uttalande kan således betraktas som en aspekt i en diskursiv förskjutning, vilket indikerar förändring i sambanden mellan *kunskap och sociala processer* respektive *kunskap och social handling*. Informanten talar till skillnad från de andra informanterna utifrån perspektivet av användaren, utan att vi skapat ett sammanhang i intervjusituationen där vi utgått från explicit användaren.

Informanten talar i termer av att "förklara" för att "förstå". Vidare antyder informanten att referensservicen präglas av en dynamik och kräver att arkivarien anpassar sig till användarens kunskaper och förförståelse. I det här uttalandet kan vi således se att tillgänglighetsdiskursen korrelerar med – baserat på informantens subjektsposition – en arkivpedagogisk diskurs. Eftersom den utgör en motsättning, är dess närhet till de dominerande representationerna i tillgänglighetsdiskursen 'avsidet' och står i samband med ytterligare korrelerande diskurser som "blandar" upp dess meningsinnehåll inom ramarna för explicit ärendehandläggning. Men för att kunna gå vidare med analysen måste vi först titta närmare på vilka de dominerande representationerna inom tillgänglighetsdiskursen är.

Till informanterna som innehar chefspositioner ställde vi frågan: "Hur arbetar Landsarkivet i Lund med tillgänglighet". I deras uttalanden urskiljs en tydlig tendens

av att tala om tillgänglighet som något nära kopplat till *fysisk eller digital åtkomst*. Denna representation i tillgänglighetsdiskursen frammanas i ett antal olika sammanhang. En av informanterna redogör för – i en diskussion om ärendehandläggning och tillgänglighet – hur meningsinnehållet som konstrueras inom ramarna för tillgänglighetsdiskursen, korrelerar med begreppet åtkomst.

Informant: [d]e måste ha tillgång till förteckningar, de måste ha tillgång till register och veta var informationen finns. Så tillgängliggörandet är en förutsättning för ärendehandläggningen. För hade vi inte haft några förteckningar, och inte haft några register så hade de ju fått sitta och bläddra igenom handlingarna.

Intervjuare: Så man kan säga att tillgängliggöra är detsamma som att ha åtkomst?

Informant: Ja. Alltså just att skapa sökingångar till materialet. Så den delen är viktig för att hitta. (Intervju 2018-02-22).

Informanten beskriver i uttalandet att konstruktionen av sökingångar tas fram utifrån perspektivet av arkivarien: “de [ärendehandläggarna] måste ha tillgång till förteckningar” (Intervju 2018-02-22). I detta uttalande tydliggörs förekomsten av en andra representation i tillgänglighetsdiskursen: ordna och förteckna. Representationen av *fysisk och digital åtkomst* kan kopplas till praktiken att *ordna och förteckna*. Detta blir tydligt när informanten talar om “register” och “förteckning” som är en produkt av att ordna och förteckna. För att uppnå åtkomst krävs det därigenom att materialet beskrivs på något sätt. Dessa två sätt att prata om tillgänglighet på – i termer av åtkomst och förteckning – skapar tillsammans en uppfattning om vad tillgänglighet är. Tendensen att tala om tillgänglighet i termer av att ordna och förteckna är tydlig även hos den andra informanten med chefsposition:

Vi har, om man jämför med övriga enheter, en väldigt hög nivå av redovisade och förtecknade arkiv i Arkis. Så det är ändå något som har prioriterats under lång tid att vi ska ordna och förteckna våra arkiv. (Intervju 2018-02-28).

Tendensen där informanterna talar om tillgänglighet i form av finding aids är återkommande. Det här antyder en form av likriktighet och ett gemensamt drag. En av informanterna utvidgar förteckningen till andra former av finding aids, som exempelvis register över kartor och ritningar. Denne benämner det som en förteckning på “olika nivåer”, där arkivförteckningen beskriver en övergripande nivå av arkivet. Informanten talar utifrån praktiken att ordna och förteckna, vilket utmynnar i någon form av presentation/beskrivning av arkivmaterialet. Hens sätt att tala om tillgänglighet är likartad – alltså rör sig inom samma föreställning som föregående informant – om vad tillgängliggörande utmynnar i.

[t]illgängliggörandet är att se till att alla de arkiv som vi förvarar är ordnade och förtecknade, så att man kan hitta i dem. Och det är väl det som är det viktigaste. Och sen finns det olika nivåer. Man kan ha en arkivförteckning som är övergripande så att säga. Men sedan, kanske man vill special-registrera kartor och ritningar. (Intervju 2018-02-22).

Gemensamt för hur de båda informanterna talar om tillgängliggörande, är sammanhanget för när arkivarierna ordnar och förtecknar arkiv. Det här

sammanhanget utmynnar i någon form av finding aid, som således konstrueras som en sökingång till LLA:s bestånd. Konstruktionen av sökingångar/finding aids – att göra arkivet åtkomligt genom att konstruera sökingångar – hålls åtskild från tillhandahållandet. Informanterna beskriver tillgängliggörande som ett nödvändigt första steg, för att skapa förutsättningar för arkivarierna att återsöka material.

[n]är det gäller just tillgängliggörandet så handlar det om att skapa förutsättningar för att hitta till materialet. Och det kan man säga, om man tolkar det på rätt sätt, att förutsättningarna för att man ska kunna tillhandahålla någonting eller svara på en fråga är ju att man hittar. (Intervju 2018-02-22).

Finding aid som ett sökmedel benämns av Menne-Haritz som en för arkivet karakteristisk funktion, som fungerar som en vägvisare i beskrivningen av arkivbeståndets yttre form. Som ett alternativt sätt att se på arkivens verktyg för att söka primärkällor, introducerar hon det latinska begreppet “repetorium”, som lägger vikt vid *funktion* snarare än yttre form. Med utgångspunkt i funktion, kan arkivet ta fram verktyg som fungerar som ett stöd i *förmedling av upplysning*. Det hjälper användaren att *tolka sammanhang* och ge arkivbeståndet en tydlig form, varigenom allmänheten självständigt kan inta nya perspektiv (Lövblad 2000, s. 33). Särskilt en av informanterna belyser bristen med arkivförteckningens struktur, och hur dess fokus på yttre form skapar svårigheter både internt och för användaren:

Arkis är ju egentligen bara som innehållsförteckningen på en ketchupflaska där det står e-ämnen och så där. Den är väldigt dålig på att förklara vad innehållet är. Det är inte tänkt på det sättet. Jaha, det är en ketchupflaska, men vad använder jag ketchupen till? För att jag ska göra spaghetti? Då behöver jag något utöver. Där finns kanske en brist i förtydligande och vad arkivet egentligen innehåller. Det är ett strukturfel som finns på hög nivå. (Intervju 2018-02-20).

Det är en genomgående tendens hos de flesta informanter, att tala om tillgänglighet i termerna av en förutsättning för tillhandahållande. Det kan förklaras med att de sökmedel som arkivarierna använder i ärendehandläggningen är baserad på strukturen av finding aids – register, arkivförteckningar och så vidare – vilket således inte skapar utrymme för det som Menne-Haritz uttrycker som *förmedling av upplysning*. Istället utgår den från föreställningen om arkivets *yttre form*. Det här har lett fram till att RA och LLA tagit fram strategier för att stötta premisen att det behövs en viss typ av kunskap om arkiv och handlingsslag, för att söka och hitta arkivmaterial. En av informanterna uttrycker att:

Vi är väldigt många som har kunnat jobba med de flesta ärenden. Och det är ett sätt att klara av. Varför jag tar upp det som ett exempel är att vi många gånger är ganska kort med folk. Och då gäller det att kunna plocka in någon som kan hoppa in. Vid semestrar, sjukdom och så vidare. Sårbarheten blir mindre om många kan göra den här typen av ärenden. (Intervju 2018-02-28).

Behovet av förkunskaper om arkivbildare och handlingsslag, betonas av en av informanterna med chefsposition, som en stor utmaning i arbetet inom T-sektionen:

Den största utmaningen är att ha hög kompetens på ärenden. Alltså att man har kunnig och duktig personal. Och att kunskapen överförs mellan en generation till nästa [...] just att man vidmakthåller en hög kunskap kring materialet. Det tycker jag är en utmaning, just när det gäller att kunna besvara ärenden med högre kvalitet. (Intervju 2018-02-22).

En tredje informant uttrycker det som att “[m]an måste ha den här lite bredare blicken för att kunna förstå att om jag ska ordna och förteckna ett arkiv, så ska det fungera för den som ska göra ärenden också.” (Intervju 2018-02-28). Denna “symbios” – som informanten beskriver det som – är dock inte ömsesidig. Informanterna nämner inte att tillhandahållandet utmynnar i ett tillgängliggörande. Att tillgängliggöra avgränsas endast till att upprätta beskrivningar för att synliggöra materialet; syftet med att tillgängliggöra är att “man kan använda arkivet” (Intervju 2018-02-28).

Ja, det är egentligen förutsättningen för att man ska kunna tillhandahålla något. Det är att arkiven är ordnade och förtecknade och registrerade helt enkelt [...] Det är lite lurigt kanske, jag menar det låter snarlikt men ett arkiv måste vara ordnat och förtecknat för att man ska kunna hitta i det. (Intervju 2018-02-28).

Medvetenheten om att det krävs förkunskaper om arkivbildare och handlingslag för att använda arkivets sökmedel, är för det mesta riktad internt till arkivarierna. I sammanhanget av att vi ställde intervjufrågor om tillgänglighet i relation till tillhandahållande – med den organisatoriska uppdelningen i åtanke – talade ingen av informanterna med chefspositioner, utifrån perspektivet av användaren. Arbetet med att tillgängliggöra hänger samman med att tillhandahålla, utifrån att framförallt *arkivarien* ska hitta i samlingarna när hen besvarar en förfrågning. Inte ur perspektivet av att ordna och förteckna för att skapa sökmedel som syftar till *förmedling för upplysning*.

Sammanhanget för informanternas uttalande om kunskap och kompetens, uppfattas även i LLA:s interna verksamhetsplan “Lokal verksamhetsplan för 2018, LLA, T-sektionen”. I den går det att se en tendens att stävja problem kopplade till arkivets teori och praktik; det vill säga ordna och förteckna i enlighet med proveniens och efter volymernas formella karaktär. I punkterna som beskriver förbättringsarbete inom sektionen, uttrycks tydligt ett behov av kompetensutveckling. Exempelvis uttrycks det att LLA ska: “Fortsätta kompetensutveckla och arbeta med kunskapsspridning mellan personalen och arbeta för ökad kompetens hos handläggarna om olika ärendetyper”. Det här går igen i informanternas uttalande. Med en av informanterna som endast arbetar med ärendehandläggning, diskuterade vi särhållandet mellan tillhandahålla och tillgängliggöra, varav denne uttryckte att:

De tillgängliggör genom att förteckna. Från min synpunkt är jag helt inkörd på att jag ska leverera något till någon som vill ha någonting. Jag tänker inte i första hand på att vi ska förvara det så att det ska vara tydligt och lättbegripligt. (Intervju 2018-02-20).

I informanternas beskrivning av verksamheten som bedrivs inom T-sektionen, ser vi en tendens att förebygga den – sett till att öka arkivets öppenhet – svårighet som utgörs av att det krävs förkunskaper om den specifika arkivbildaren och den kontext arkivet uppkommit ur för att hitta i samlingen. Det här försöker RA och LLA

förebygga genom olika former av vad som kan benämnas som kompetensutveckling, där handläggare som ansvarar för en viss form av ärendetyp dokumenterar och överför de nödvändiga kunskaper som krävs för att kunna söka i arkiven till andra arkivarier i organisationen som inte har samma förkunskap. En av informanterna med chefsposition beskriver exempelvis att en ambition är att vissa timmar på arbetsdagen skall läggas på att sammanställa information om arkivbildaren i själva arkivförteckningen:

[j]ag skulle gärna se att arkivarier hade möjlighet att sätta av 20 % av sin tid och skriva om arkiven som de förtecknar. Beskriva om olika temaområden och så vidare för att skapa en kunskapsbank för de som följer efter (Intervju 2018-02-22).

Representationen ordna och förteckna definierar tillgänglighet eftersom det skapar – som informanterna själva uttrycker – själva *förutsättningen* för hittbarhet. Även om definitionen av hittbarhet såsom den konstrueras i informanternas diskursiva och sociala praktik, är begränsad till strukturen som specifikt LLA:s arkivbestånd är uppbyggd kring.

5.5 Korrelerande diskurser

Vad är det som gör att representationerna *fysisk och digital åtkomst* respektive *ordna och förteckna* antas som *riktiga* och *rimliga* i tillgänglighetsdiskursen? Hur konstrueras de dominerande representationer, hur upprätthålls de och hur legitimeras de? För att kunna utreda detta vidare behöver vi analysera diskurserna som korrelerar med tillgänglighetsdiskursen, för att därigenom synliggöra var representationerna hämtar mening från.

Vi kommer att redogöra för tre korrelerande diskurser: den fysiska handlingen-, den ekonomisk rationella- och den postmoderna diskursen. Vi kommer även nämna diskursen för *det digitala nätverkssamhället*, när vi diskuterar representationer för att skapa kontextualisering. I till exempel diskursen om den fysiska handlingen finns representationer som rör sig inom båda den ekonomisk-rationella diskursen och den postmoderna diskursen, och som upprätthåller de värden som diskurserna i sig vidmakthåller. En av dessa representationer som vi tittar närmare på är digitalisering. Det är i sammankopplingarna mellan och inom diskurserna som representationernas 'stadighet' konstrueras.

5.5.1 Diskurs: Den fysiska handlingen

Att analysera informanternas föreställning om arkivet och dess bestånd, ger oss ett bredare sammanhang för representationerna som är bakomliggande LLA:s formella och informella praktiker. De slutsatser som vi nådde fram till i föregående avsnitt, antyder att informanterna i sina uttalande utgår från föreställningen om det fysiska och digitala dokumentet. Det ser vi framförallt i att den dominerande representation i tillgänglighetsdiskursen inom LLA utgörs av praktiken att *ordna och förteckna*. Det syns även i hur informanterna konstruerar finding aids som den enda formen av sökmedel – e.g. register och arkivförteckningar – samt i kopplingen och särhållandet mellan *tillgänglighet* och *tillhandahållande*.

Ställt mot hur en av informanterna med chefsposition svarar på frågan om vilka riktlinjer som ligger till grund för LLA:s arbete med tillgängliggörande, tydliggörs föreställningen som är bakomliggande dessa uttalanden. Informanten framhåller att LLA går efter de direktiv som lagts fram i allmänna arkivskemat och svarar att: “Det är de ursprungliga riktlinjerna från 1903. Hur man upprättar en arkivförteckning” (Intervju 2018-02-22).

Informanten åsyftar allmänna arkivskemat som etablerades 1903. Allmänna arkivskemat utgår från det fysiska arkivbeståndet och volymernas formella karaktär. Arkiven ordnas i på förhand bestämda huvudavdelningar – som följer en för arkivarieprofessionen intern terminologi – för att på så sätt skapa *allmänna* representationer av dem (Rydén 2014, s. 14; Smedberg 2002, s. 9). Den klassiska arkivredovisningen grupperar handlingar med generalitet i åtanke, för att (underförstått) vara begriplig för en så stor grupp användare som möjligt (Danielson 1995, s. 128). Den utgår från den fysiska handlingen – själva pappersdokumentet. Vi kan se att representationen ordna och förteckna, korrelerar med det fysiska objektet, det vill säga den fysiska handlingen.

I detta blir framförallt principerna av proveniens och den ursprungliga ordningen viktiga element i arkivredovisningen. Dessa arkivteoretiska utgångspunkter är inte kompatibla med hur informationsobjekt uppkommer och konstrueras i nätverksstrukturer idag. Proveniens kan vara mångfacetterad i en digital kontext, liksom att ordningens presentation regleras av exempelvis hur användaren söker efter information. Zhangs studie (2012) påvisar hur den ursprungliga ordningen representeras i olika former i en digital kontext. I sina resultat kommer hon fram till att den i en del fall ignoreras helt till förmån för innehållsorienterade verktyg, och konstaterar därigenom att den inte är en outhärlig ‘access point’ i en digital kontext (a.a., s. 61). Vidare framför Lövblad Baileys synpunkt – gällande hantering av elektroniska handlingar specifikt – att det krävs en omformulering av de teoretiska grunderna mot en mer konceptuell och mindre fysisk utgångspunkt. Det här förhållningssättet till arkivets bestånd, går enligt Lövblad inte heller i linje med arkivets bredare sociokulturella betydelse i vår samtid (Lövblad 2000, s. 29, 32).

Fokus på dokumentformatet är tydligt i hur Riksarkivet formulerar sig i den sammanfattande inledningen som beskriver deras generella föreskrifter och allmänna råd till svenska myndighetsarkiv. De uttrycker att föreskrifterna omfattar “allmänna regler, *oavsett medium*”. Det här avspeglas även i att de har gett ut fem olika föreskrifter i enlighet med medieformat: pappershandlingar, mikrofilm, ritfilm och reprografisk film, analoga ljud- och bildupptagningar samt ADB-upptagningar och E-handlingar (C, Riksarkivet). I detta kan vi – i en kronologisk händelseföljd – se hur Riksarkivets föreskrifter utvecklats och anpassats i takt med uppkomsten av nya dokumentformat.

Samtidigt visar föreskrifterna att *dokumentformatet* som – för att använda Trace och Dillons (2012) teoretiska ramverk – *genre* upprätthålls som utgångspunkt i styrning och hantering av arkivets bestånd. I enlighet med vårt teoretiska ramverk benämner vi detta sätt att tala om arkivets bestånd som en representation som ingår i *diskursen för den fysiska handlingen*. Trace och Dillon (2012) tillämpar genre-teori för att synliggöra representativa och kommunikativa strukturer som skapar utrymme för

grupper av individer att skapa, dela och tolka mening (a.a., s. 502). När Riksarkivet rör sig inom dokumentgenren i utformandet av föreskrifter, ställer det upp avgränsningar i arkivinstitutionernas sociala praktiker, vilket betecknar mening i de formella och informella praktiker som de utför i den dagliga verksamheten.

Den nationella arkivdatabasen utgör den primära sökingången till LLA:s samlingar. NAD är en databas över arkivförteckningar. Arkivförteckningen utgör enligt Trace och Dillon det vanligaste formatet i dokumentgenren. Som vi var inne på tidigare, utgår en del av informanterna från konceptet av NAD – som har en för arkiven specifik informationsinfrastruktur – i sina uttalanden. Trace och Dillon (2012) menar att arkivförteckningen omsluter – för arkivets material och praktik – viktiga delade antaganden inom arkivinstitutionerna (a.a., s. 503). Det här bekräftar således att den dominerande representationen i diskursen för den fysiska handlingen utgörs av *dokumentformatet*. Dokumentformatet som representation reproducerar delade antaganden och etablerar därigenom regler för hur LLA förhåller sig till arkivets bestånd.

Menne-Haritz beskriver arkivens sökmedel i termer av att innehålla *information om informationsmöjligheter* och således inte informationen själv (Lövblad 2000, s. 33). Den här beskrivningen är ett illustrativt exempel på hur informanternas föreställning om arkiv baseras på den fysiska handlingen. Strukturen i NAD är baserad på arkivförteckningen som i sin tur är uppbyggd efter allmänna arkivskemat. Sökningångarna är konstruerade i enlighet med nivåerna av arkiv, samling och handling. Det vill säga *beteckningarna* på informationen – på möjligheterna till ett informationsinnehåll och inte informationsinnehållet i sig själv. Utgångspunkt i arkivets sökmedel är således att skapa vägvisare som utgår från meta-information, där strukturen för den inte bara utgörs av det fysiska objektet utan – som vi varit inne på tidigare – dess *yttre form* (Lövblad 2000, s. 33).

Sett till de paradigmskiften som Cook (2013) menar att arkivinstitutionerna har genomgått – från bevis till minne vidare till identitet och därefter gemenskap – är det oundvikligt att arkivförteckningens funktion förändrats sedan den initierades 1903. I de postmoderna idéförskjutningarna problematiseras den stabilitet och generalitet som den klassiska arkivredovisningen tagits fram för att stödja. Arkivarien har gått från väktare till medlare, från neutral informationsvärderare till att inneha en maktposition; subjektivitet framför objektivitet. Samtidigt framhålls det på en del håll, exempelvis av Isacson (2005), att arkivens strävan mot “föreställd mångfald och flexibilitet” är problematisk (Isacson 2005, s. 260). Som hans artikel påvisar är det marknadsorienterade krafter som driver kulturarvsfrågan framåt inom kultursektorn. Frågan är då för vem beskrivningarna konstrueras?

5.5.2 Digitalisering som exempel på representation

Digitalisering är ett intressant exempel på en praktik, genom vilket vi kan närma oss en bättre förståelse kring vem arkivförteckningen är konstruerad för. En av informanternas med chefsposition talar om digitalisering i termer av att göra digitala kopior som publiceras på webben:

En viktig aspekt som jag glömde när det gäller tillgängliggörande är digitalisering. Man kan prata om digitalisering utifrån att man gör

avskrifter av handlingarna[...]. Det är en del av det. Det andra är specialregister, men också just att man gör digitala kopior av handlingen och lägger ut på internet [...]. Digitalisering är en del av tillgängliggörandet: du använder förteckningen, du hittar till materialet, du hittar till bilden. Och tillhandahållandet är när du ger den här handlingen till en som söker det. Så där möts det, på Internet. (Intervju 2018-02-22).

Ett av ändamålen med digitalisering är således att möjliggöra för användarna att ta del av arkivmaterialet på webben. En annan av informanterna med chefsposition talar om digitalisering i termer av att underlätta processen av att tillhandahålla. Hen betonar därigenom vikten av att göra materialet lättåtkomligt för medarbetarna rent "logistiskt":

[h]är finns flera personer, IT-folk, som sitter i huset som jobbar med de här frågorna på central nivå [...] där man försöker digitalisera materialet för att det ska både bli enklare och tillgängliggöra och då tillhandahålla det. (Intervju 2018-02-28).

Den andra informanten med chefsposition belyser härigenom en form av rationaliseringsaspekt i digitalisering. Digitalisering som praktik utgör således ett led i både att tillgängliggöra och att i rationalisera, varigenom dessa begrepp *delar* meningsinnehåll. En andra slutsats baserad på informanternas uttalande om digitalisering, är närheten till föreställningen om handlingen som ett fysiskt dokument. Detta synliggörs i hur den första informanten beskriver digitalisering i termer av 'kopior' och 'avskrifter'. En digital bild på en handling är således inte en handling, men rör sig ändå inom avgränsningarna för fysiska handlingen-diskursen. Det här påvisar hur informanterna i sina representationer – att bevara och tillgängliggöra respektive att tillhandahålla – utgår från arkivets informationsinfrastruktur. Det vill säga formatet och handlingsslaget inom ramarna för arkivbildaren (proveniens) och den ordning som handlingarna uppkommit ur (ursprunglig ordning).

Informanternas utsagor antyder att representationen av det digitala dokumentet, befinner sig inom de regler som ställs upp inom den fysiska handlingen-diskursen. I detta tydliggörs en form av motsättning inom den fysiska handlingen-diskursen, som kan kopplas till det digitala informationsobjektet. Det antyder en diskursiv avgränsning, där representationen av det digitala dokumentet hämtar meningsinnehåll från vad vi benämner som *diskursen för det digitala informationssamhället*. Det ser vi eftersom de regler och antaganden som är underliggande föreställningen om den fysiska handlingen, inte går att applicera på den digitala kopian av den fysiska handlingen. Detta eftersom den digitala kopian saknar det sammanhang som den fysiska handlingen har i arkivets struktur; det vill säga kontexten av arkivbildaren där den tilldelade meningen upprätthålls genom de arkivteoretiska principerna av proveniens och den ursprungliga ordningen. Meningen och syftet går således, så att säga, *förlorat* och det digitala dokumentets avgränsningar otydliggörs. För att använda Terry Cooks syn på handlingen i den digitala, kollaborativa samtiden, så har handlingen gått från att betraktas som statisk till att vi ser den som ett dynamiskt virtuellt koncept (Moss 2008, s. 73). Därför blir det skevt när arkivets struktur konstrueras efter en på förhand bestämd struktur. Det är på grund av

arkivinstitutionens syn på arkivets kontext/struktur som statisk, som den digitala handlingen konstrueras som just en "kopia" och "avskrift".

Hur kommer det sig att arkivets struktur upprätthålls som statisk? Den fysiska handlingsdiskursen fungerar som ett "stabiliserande" värde som konstruerar representationerna i tillgänglighetsdiskursen som 'rimliga' och 'oföränderliga'. Trace och Dillon (2012) menar att förskjutningen från pappersformatet till det digitala formatet i dokumentgenren, lett till att det uppkommit två konkurrerande mål. Som ett led i att förenkla övergången, utgår arkiven från pappersformatet eftersom det är ett etablerat format hos arkivarierna och användarna. Härigenom upprätthålls dokumentgenren/dokumentformatet som dominerande representation i diskursen för den fysiska handlingen. Detta mål, menar de, utmanas av målet att "exploatera makten" hos det digitala mediet för att därigenom förstärka tillgång, navigering och plats (Trace & Dillon 2012, s. 502).

Det här skapar en således en diskursiv förskjutning, eftersom representationen av den digitala kopian är oberoende strukturen i allmänna arkivschemat, det vill säga det fysiska arkivbeståndet och arkivförteckningen. För att använda sig av Eric Ketelaars beskrivning av dokumentet i en digital kontext: dokumentet är inte en företeelse i sig själv, utan utgör endast ett tolkande *moment* av ständigt pågående utväxling med texterna (texterna som i representationer av omvärlden) (Moss 2008, s. 73) Detta kan även kopplas till Menne-Haritz beskrivning av att arkiv inte förvarar minne – det vill säga att dokumentet inte är ett minne i sig självt – utan möjliggör minne (Menne-Haritz 2012, s. 58f). Detta möjliggörande är oberoende specifik arkivbildare och/eller specifika handlingsslag.

Tendensen av ett särhållande mellan representationen av det fysiska dokumentet och det digitala dokumentet, stärks i att en av informanterna formulerar sig i termer av "IT-folk". Det påvisar att de som arbetar med digitalisering är avskild från andra processer inom sektionen. De inbegrips i BT-sektionen, men rör sig inte inom sammanhang som arkivarierna som redovisar i enlighet med allmänna arkivschemat. Detta framgår även i informanterna med chefspositioner tar upp praktiken digitalisering som ett tillägg i relation till den dominerande representationen i tillgänglighetsdiskursen: ordna och förteckna i enlighet med allmänna arkivschemat.

LLA:s sätt att arbeta med tillgängliggörande kan härigenom antas få fäste i och genom arkivteori. Zhangs studie bekräftar detta. Hon påvisar det fortsatta värdet i arkivets representationer proveniens och ursprunglig ordning. Zhang (2012) lyfter fram att det syns en förskjutning i den digitala arkivrepresentationen, där den ursprungliga ordningen – att återskapa arkivbildarens narrativ – blivit mindre viktig till förmån för innehållsrepresentationer. Vidare menar hon att tillgången till digitalt arkivmaterial lett till ett behov av bredare representationer och högre granularitet (Zhang 2012, s. 64f). Alltså "tjockare" beskrivningar som följer en nätverksstruktur och har många noder och sammankopplingar.

På många håll i forskningsläget kritiserar reproduceringen av traditionella arkivpraktiker såsom att ordna och förteckna. Riksarkivet själva skriver i årsboken för 2012, att praktiken ordna och förteckna för att tillgängliggöra, utökats med praktiker som kretsar kring att *tolka och förmedla* arkivets samlingar som kulturarv (Jörwall

2012, s. 7). I det här syns en förskjutning från något gammalt till något nytt. Arkivets tendens att uppehålla sig vid traditionella värden, innebär reproduceringen av "trösklar" på en variation olika sätt. Cook framhåller att arkivet och arkivarierna måste frånga traditionella processer, så som att värdera och förvärva handlingar i enlighet med föreställningen att de utgör fixerade referenser till ett svunnet förflutet. Han kopplar detta till uppfattningen om att ett arkiv blir ett arkiv först när det ägs, hanteras och kontrolleras av de etablerade arkivinstitutionerna – det fysiska arkivet – måste nyanseras (Cook 2013, s. 114). I denna process – som syftar till att arkivinstitutionen legitimeras – föreligger en maktaspekt.

5.5.3 Diskurs: ekonomisk-rationell

Under den här rubriken tittar vi närmare på den ekonomisk-rationella diskursen som korrelerar både med tillgänglighetsdiskursen och diskursen för fysiska handlingen, genom representationen av att digitalisera. Vi kan i informanternas uttalande se att meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen på LLA delvis uppkommer ur en korrelation med marknadslogiker, eftersom informanterna talar inom ramarna för effektivisering och rationalisering. Representationen av att ordna och förteckna till exempel, ses som en konkret uppgift som uppvisar mätbara mål, i den bemärkelse att ju fler förtecknade arkiv desto mer tillgängligt. Den ekonomisk-rationella diskursen fungerar – liksom diskursen för den fysiska handlingen, vilket vi påvisade i föregående avsnitt – som ett stabiliserande värde som konstruerar representationerna i tillgänglighetsdiskursen som rimliga och oföränderliga. Informanterna talar inte i termer av kvantiteter rakt ut, utan utgår i uttalandena från själva antagandet att högre antal förtecknade arkiv syftar till ökad tillgänglighet.

Föreställningen om tillgängliggörande som en mätbar företeelse, uppfattas exempelvis i hur en av informanterna med chefsposition kopplar praktiker som syftar till att skapa åtkomst till arkivförteckningar genom databasen Arkis – som är ett internt system för registrering av arkivförteckningar – till ett tillgängliggörande. Informanten framhåller vikten av mängden förtecknade arkiv och kopplar det till ett (förmodat) större tillgängliggörande:

[v]i har en väldigt hög nivå av redovisade och förtecknade arkiv i Arkis. Så vi ligger väl till där. Det är ändå något som har prioriterats under lång tid att vi ska ordna och förteckna våra arkiv[...] (Intervju 2018-02-28).

Tillgänglighet sammanfattas i kvantiteter i enlighet med hur många arkiv som finns förtecknade och tillgängliga i Arkis och utgör således en form av måttstock, för att *mäta* tillgänglighet. I detta bekräftas vårt antagande att tillgänglighet reproduceras i och genom den formella praktiken av att redovisa arkiv – framför abstrakta målsättningar som att *tolka och förmedla* arkivets samlingar som kulturarv (Jörwall 2012, s. 7) – eftersom det är kvantifierbart och därigenom kan mätas. Det höga antalet förtecknade arkiv är något som framhålls som positivt. Vi kan således se att den dominerande representationen i den ekonomisk-rationella diskursen utgörs av *kvantifieringar*.

Förekomsten av den ekonomisk-rationella diskursen är framträdande på fler ställen. En av informanterna med chefsposition uttrycker som svar på frågan om vilken roll LLA har, att LLA skall verka för standardiseringar: "de riktlinjer som tas fram centralt när det gäller att man ska ha riktlinjer för hur man beskriver arkiv och så

vidare i den Nationella arkivdatabasen” (Intervju 2018-02-22). I det här uttalandet föreligger en koppling till regleringsbrevet 2017, varigenom Riksarkivets verksamhet kontrolleras årligen. Kulturdepartementets sammanfattning av Riksarkivets uppdrag för verksamhetsåret inbegriper bland annat *effektivisering av ärendehandläggning, förvaltningsgemensamma specifikationer* och *uppföljning av strategi för regionalt tillväxtarbete* (Regleringsbrev 2017). Målsättningen går i linje med marknadslogiker på så vis att resultatet av att implementera gemensamma specifikationer, utgör en premis för att skapa en likartad struktur i verksamheten – det vill säga en rationalisering.

De här tankarna på rationalisering ser vi även i uppdelningen av T- respektive BT-sektionen. Eftersom förutsättningen för att alla medarbetare ska kunna arbeta funktionsöverskridande är att samtliga erhåller kunskaper om LLA:s bestånd i helhet, är själva uppdelningen kanske inte funktionell på lång sikt. I styrdokumentet som RA tagit fram för T-sektionen – “Effektiv hantering av ärenden (F)” – läggs istället lösningar som syftar till att användaren skall klara sig på egen hand fram. Aktiviteter som tagits fram inom ramarna för projektet är exempelvis “Ökad självbetjäning” i kombination med ökad digitalisering som en förutsättning för självbetjäning. De motiverar aktiviteterna med att “Vi har flyttat fokus från ärendehantering till “kundorientering”, det vill säga vi utgår från kundens behov av information och service i vår ärendehantering”. I det här sammanhanget konstrueras således ökad öppenhet, utifrån att RA antar ett *kundorienterat* perspektiv i utformandet av verksamheten.

Tendensen att tala i termer av rationalisering är återkommande i flera sammanhang. Vi frågade våra informanter om riktlinjerna för arbetet med ärendehandläggning har förändrats över tid och en av dem svarade: “Nej, det är mer att man stramar upp så att man formulerar svaren på samma sätt och att man hanterar olika frågor på samma sätt.” (Intervju 2018-02-22). Förändringsaspekten i de interna styrdokumenterna ligger i att Riksarkivet och LLA implementerat delmål, som syftar till att “strama upp” verksamheten utifrån krav från regeringen. Det här framgår i ett uttalande från en av informanterna med chefsposition:

Regeringen har ställt krav på en återrapportering på hur myndigheten hanterar sitt tillhandahållande. [...] Vi har regeringens ögon på oss. Det är en ökad mängd digitala bestånd som ska presenteras. Ja, helt enkelt öka automatiseringen i förfrågningsverksamheten. Att utveckla e-tjänster till exempel. En stor ärendegrupp som vi har haft här är beställningar på moderna bouppteckningar. Och nu utreds möjligheterna att man själv ska kunna ladda ner dessa bouppteckningar direkt på Internet. Det skulle vara ett sätt att verkligen effektivisera, för det är tusentals förfrågningar om året som vi får på sådana här ärendetyper. (Intervju 2018-02-28).

På frågan om vilka riktlinjer informanterna gick efter i sitt arbete med ärendehandläggning, hänvisade de primärt till den interna verksamhetsplanen för 2018. En av informanterna framhåller att i riktlinjerna ligger fokus på effektivisering och automatisering av ärendehandläggning och publicering av frågor och svar på webben (Intervju 2018-02-28). I den interna verksamhetsplanen utgörs en av punkterna av att “Bevaka svarstiderna för förfrågningsverksamheten”, vilket kan tolkas som ett led i att ta fram nyckeltal. Det här går i linje med Riksarkivets uppdrag i stort, som 2017 fick i uppdrag av regeringen att beskriva förutsättningarna för fri och

öppen arkivinformation. Det har resulterat i att från och med den 1 februari 2018 har allmänheten tillgång till Riksarkivets digitala arkivinformation i deras Digitala forskarsal (tidigare SVAR).

I det här kan vi se att informanterna konstruerar tillgänglighetsdiskursens meningsinnehåll i korrelation med institutionaliserings- och struktureringsprocesser. Dessa processer kan härledas till en anpassning till marknadslogiker, som är reglerande i hur statliga kulturverksamheter förhåller sig till tvingande överenskommelser i sin kontext och omgivning. Den drivande kraft och värdet som är underliggande hur LLA:s praktiker – och därigenom konstruktion av tillgänglighet – är institutionens kontext; dels fältet de befinner sig inom och kulturfältet i relation till samhället i stort.

Att betrakta arkivet ur perspektivet som en institution innebär ett maktfokus. LLA:s och RA:s organisationsstruktur kan, som diskuterats ovan, kopplas till legitimeringsprocesser varigenom RA i egenskap av att vara Sveriges arkivmyndighet skapa uttryck för normering. Det innebär makt. Att den dominerande representationen i tillgänglighetsdiskursen utgörs av att ordna och förteckna innebär, sett till dessa aspekter, att andra uttryck för tillgänglighet som måhända hade inneburit större öppenhet gentemot allmänheten utesluts. Som Weber (2001) påvisar innebär tillgång till information makt (a.a., s. 75). Ur arkivets formella och informella praktiker – varigenom tillgänglighet som begrepp och fenomen konstrueras – skapas som Brekke och Røsjø uttrycker: institutionaliserad uteslutning. De menar att arkivinstitutionen är ett resultat av en etablerad gemenskap, som i och genom sin praktik etablerar dominerande värden som legitima, genom att bortse från alternativa världar (Brekke & Røsjø 2016, s. 132).

Vad *blir* öppenhet sett till ovanstående diskussion, och vilka värden drar i dess uttryck? Gidlöfs och Isacsons artiklar i *Kulturarvets dynamik* (2005), ger en förklaringsmodell som påverkat arkivets förskjutning mot ökad öppenhet, varav Gidlöf (2005) menar att denna förskjutning initierats för att omkonstruera arkivet som en *resurs* för kultur- och forskningsändamål under 1980- och 1990-talet. Det vidareutvecklades under början av 2000-tal genom begrepp som “24-timmarsmyndigheter” och “e-förvaltning”, som Gidlöf menar ha genererat en ytterligare dimension till arkivets öppenhet (a.a., s. 219). Men den här öppenheten är tvetydig: i vilken riktning skall arkivet arbeta? Vilken roll skall arkivet ta och hur ska det avspeglas i verksamhetsmålen? Isacson (2005) menar att det uppkommit ett särhållande mellan arkivets “olika” uppdrag. Ska arkivet utgöra ett verktyg för insyn och kontroll i myndighetsarkiv, för att effektivisera myndigheterna *eller* bjuda in bredare målgrupper till att använda arkivets bestånd? (a.a., s. 263). Isacson inleder artikeln med ett för denna rubrik signifikant kontextuell faktor som påverkar arkivverksamheten: “Kulturarvet har blivit ett symbolladdat portalbegrepp som ger de aktörer som positionerar sig rätt prestige, inflytande och pengar (a.a., s. 259). Var finns *kundperspektivet* inom ramarna för detta sammanhang?

5.5.4 Diskurs: postmodernism – diskursiv förskjutning

Informanternas uttalande om arkivets olika roller, påvisar en diskursiv förskjutning i synen på arkivets roll. Den här förskjutningen syns även i hur några av informanterna talar ‘avvikande’ i relation till tillgänglighetsbegreppet, som utmynnar i en

motsättning sett till resterande informanter. Det framgår exempelvis i ett uttalande om bredare målgrupper respektive en sammankoppling mellan tillgänglighet och vad vi kortfattat relaterar till *diskursen för arkivpedagogik*. Dessa uttalanden antyder formeringen av en 'ny' diskurs som befinner sig i korrelation med tillgänglighetsdiskursen. Under den här rubriken tittar vi närmare på vad den här förskjutningen består av och vilket meningsinnehåll som konstrueras däri.

Förskjutningen antyds som sagt vara kopplad till LLA:s kulturarvsroll och avspeglar den kulturpolitiska kontext som arkivverksamheten i stort befinner sig inom. Som diskuterats tidigare är det i och genom arkivets kulturarvsroll som tillgänglighetsarbetet uppkommit. I det ser vi en koppling till den ekonomisk-rationella diskursen. Att tillgängliggöra blir som Gidlöf (2005) anmärker, en motpol till tillhandahållandet där tillgänglighet innebär "förverkligande av kultur- och forskningspolitiska ambitioner" och därigenom en historiedidaktik (a.a., s. 222). Isacson (2005) ger ett exempel genom praktiken *digitalisering*, och påtalar att tendensen är att digitalisering styr arkivverksamheten mot att ta fram "kommersiellt gångbara kulturarvsprodukter" som ett led i positionering inom arkivfältet (a.a., s. 264). Sett till det här sammanhanget konstrueras tillhandahållande enligt Gidlöf (2005), som en kontrast och symbol för tillgänglighetbegreppets motsats: informationsfrihet (a.a., s. 222).

Det här särhållandet framgår i LLA:s åtskillnad mellan tillgängliggöra och tillhandahålla, även om meningsinnehållet skiljer sig från vad Gidlöf beskriver. Dock har vi i intervjuerna inte fått insyn i hur digitalisering konstrueras på LLA, eftersom digitalisering inte är en arbetsuppgift som utförs inom T-sektionen och således inte av våra informanter. Tendensen hos informanterna tycks däremot vara att konstruera ytterligare avgränsningar i vad som inbegrips i LLA:s tillgänglighetsarbete, vilket framgår i ett uttalande från en av informanterna med chefsposition:

Sen har vi en helt annan del av verksamheten, som heter ÖKA, där man försöker öka kännedomen av arkivbestånd. Men det är mer arkivpedagogiskt, där vi försöker upplysa om arkiv, och det finns mycket mer än bara kyrkoarkiv – som kanske är det de flesta känner till. (Intervju 2018-02-28).

LLA:s arkivpedagogiska verksamhet inbegrips således inte i tillgängliggörandet, utan i ÖKA. Denna informants hållning kan kopplas till en av de andra informanterna som talade om tillgänglighet i termer av att "förklara" för att "förstå". Som konstaterats tidigare i analysen, utgör det här meningsinnehållet en motsättning till representationerna i tillgänglighetsdiskursen, och befinner sig således 'avsidet'. Den kunskap och vetande som konstrueras i diskursen för arkivpedagogik, korrelerar med diskursen för postmodernism som "blandar" upp dess meningsinnehåll. Vi kan i informanternas uttalande se hur de tenderar att skapa en åtskillnad mellan tillhandahålla och arkivpedagogik, som reproducerar den här uppdelningen. Inom ramarna för en diskussion kring hur riktlinjerna för hur LLA ska arbeta med att nå ut till bredare användargrupper, svarar samma informant som ovan:

Den tidigare riksarkivarien har kanske tonat ner det i perioder: att vi inte skulle lägga så mycket krut på den publika delen utan mer på att jobba inåt. Men jag tänker att den nuvarande ser det som en stor vinst: att vi finns där för allmänheten och att vi är allas arkiv. Jag tror man tänker lite

att om man kan frigöra resurser från massärenden, så finns det ändå resurser över för använda sig till den utåtriktade verksamheten och den mer publika. (Intervju 2018-02-28).

I det här uttalandet framgår återigen det mönster som skapar diskursiva avgränsningar i tillgänglighetsdiskursen, varigenom tillhandahålla för att tillgängliggöra – det vill säga förmedla kunskaper om arkiv och dess bestånd – konstrueras som en praktik som inte uppfattas som ‘rimlig’ inom ramarna för hur LLA arbetar med tillgänglighet. Det här sättet att tala om arkivets verksamheter tillfaller istället LLA:s utåtriktade verksamhet i form av exempelvis ÖKA. Det antyder återigen närheten av en arkivpedagogisk diskurs, som inte befinner sig i direkt samband med tillgänglighetsdiskursen. Vi ser även en koppling till Jensen och Røsjø samt Ericson, som framhåller hur förmedling av arkiv hanteras “utanför” eller utöver arkivets traditionella praktiker av att exempelvis ordna och förteckna (Jensen & Røsjø 2016, s. 17).

Kopplingen mellan tillgängliggöra – i det här fallet genom representationen digitalisering – och kulturarv kan uppfattas i en del av informanternas uttalande. På frågan vilka utmaningar som ärendehandläggningen ställts inför, svarar en annan av informanterna:

[t]anken är att vi ska bli mer och mer kundorienterade. De [Riksarkivet] vill att vårt material ska tillgängliggöras eller tillhandahållas; det ska digitalt tillgängliggöras. Så att de [kunderna] kan använda materialet för att göra sina egna produkter. Till exempel Arkiv Digital. (Intervju 2018-02-21).

Informanten uttrycker sig i termer av att LLA ska arbeta mer “kundorienterat”. Häre konstrueras en koppling mellan att “tillgängliggöra” och att LLA:s verksamhetsprocesser ska riktas mot en kund, e.g. Arkiv Digital som tar fram produkter riktade till släktforskare. I detta syns hur Riksarkivet/LLA i rollen som kulturinstitution, anpassar sig till en marknadslogik och konstruerar ett nyttgörande av kultur. Det här uttalandet synliggör således en representation i den postmoderna diskursen, som vi – med inspiration från Isacson och Gidlöf (2005) – benämner som *kulturarvsproduktion*. Informantens sätt att tala om tillgänglighet uppkommer ur en korrelation med den ekonomiskt-rationella diskursen, som tillsammans med den arkivpedagogiska diskursen formar meningsinnehållet i en diskursiv förskjutning.

Den diskursiva förskjutningen konstrueras genom representationer som antas vara “rimliga” och “oföränderliga”. Exempelvis bygger representationen digitalisering på dokumentformatet, och ett nyttgörande konstrueras som förgivettaget genom representationerna i den ekonomisk-rationella diskursen. Vidare inordnas nyttgörandet av kultur – alltså att ta fram kulturarvsprodukter och “sälja in” och marknadsföra arkivet – som ett led i att skapa öppenhet. Eftersom tanken om öppenhet ingår i myndighetsarkivets demokratiska funktion, förenas nyttgörande med representationen av kulturarvsproduktion. Vi kan inte inom ramarna för den här undersökningen se hur denna diskursiva och sociala praktik ser ut i kontext till ÖKA och LLA:s utåtriktade verksamhet, det vill säga hur uppkomsten av den arkivpedagogiska diskursen ter sig. Men eftersom den diskursiva förskjutning som vi kartlagt ovan korrelerar med representationer i den ekonomisk-rationella diskursen, är

ett antagande att denna form av praktik även går att se i sammanhanget av exempelvis ÖKA.

5.6 Ärendehandläggning

Samtliga informanter som deltar i undersökningen har lång erfarenhet av ärendehandläggning. Informanterna med chefsposition har utöver detta en mer övergripande syn på ärendehandläggningen som verksamhetsprocess, samt har insyn i riktlinjerna som reglerar verksamheten. I syftesformuleringen redogjorde vi för avgränsningen att undersöka tillgänglighet inom specifikt ärendehandläggning. Vi inbegriper ärendehandläggningen som en del av arkivinstitutionens referensservice – det vill säga den delen av arkivets verksamhet som stöttar användaren i att söka, hitta och använda arkivmaterial – och analyserar således företeelsens ärendehandläggning efter den här avgränsningen. Under intervjuernas gång framkom det att synen på vad ett ärende är inte alltid korrelerar med den teoretiska avgränsning som ligger till grund för vårt problemområde.

5.6.1 Ärendehandläggning i relation till tillgängliggörande

Under den här rubriken tittar vi närmare på kontexten ur vilket ärendehandläggning som företeelse uppkommer på LLA. Analysen utgår från att fokusera på dess diskursiva avgränsningar med utgångspunkt i tillgänglighetsbegreppet så som den avgränsas för vår undersökning. Härigenom frågade vi våra informanter om ärendehandläggning i relation till specifikt tillgänglighet och tillgängliggörande. Genom att ställa frågor kring detta ville vi få insyn i hur uppdelningen av begreppen tillhandahålla och tillgängliggöra uttrycks, och om uppdelningen i sig är statisk. Vi vill se om vi kan uppfatta en flexibilitet i hur begreppet tillgänglighet tillämpas när det kommer till specifikt ärendehandläggning. Tidigare i analysen har vi kommit fram till att den dominerande representationen i tillgänglighetsdiskursen utgörs av praktiken att *ordna och förteckna*. Flera av informanterna framhöll att tillgängliggörande och tillhandahållande befinner sig i en form av symbios: tillhandahållande förutsätts av tillgängliggörande. Det är dock inte ömsesidigt eftersom ett tillhandahållande inte per automatik leder till ett tillgängliggörande.

När informanterna talade om ärendehandläggning utgick de ofta utifrån den organisatoriska uppdelningen. Det ledde till att perspektivet i deras uttalande sällan utgick från användaren, utan snarare sett från organisationen. LLA:s perspektiv av tillgänglighet skapas och manifesteras genom de interna strukturerna. Förteckningsarbetet är ett tydligt exempel på ett internt verktyg som i första hand underlättar för arkivarierna, men som även ses som en stark representation som inbegrips i tillgänglighetsdiskursen. Informanterna har dock en tendens att ofta tala om hittbarhet i relation till arkivarien snarare än användaren.

Nedanstående intervjufråga tog vi fram med syfte att skapa ett sammanhang som inte var 'kompatibelt' med tillgänglighetsbegreppet, så som den organisatoriska uppdelningen föreslår. Syftet med frågan var att skapa utrymme för informanterna att utvidga meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen till utanför uppdelningen i sektionerna. Vår avsikt var att se var samtalen hamnade någonstans. Frågan löd i sin helhet:

Vad anser du är viktigast inom ärendehantering, när det kommer till att tillgängliggöra arkivets material? (Exempelvis att göra efterforskningar, möjligheten att förmedla arkivets samlingar, att informera om arkivets teori och praktik, informera hur man söker i NAD och så vidare). (Intervjuguide, se bilaga 2).

Förutom att syftet med frågan var att skapa utrymme för informanterna att utvidga meningsinnehållet, var avsikten även att försöka synliggöra vilka delar av ärendehandläggningen som informanterna ansåg vara viktigast. Vi ville få fram var och om informanterna såg en aspekt av tillgängliggörande i ärendehandlägningsprocessen. Vi inbegrep ett antal exempel på tillgänglighet i intervjufrågan, eftersom vi på förhand antog att informanterna utgick från sektionsindelningen i sin föreställning. Vi inkluderade "att informera om arkivets teori och praktik" som ett förslag på tillgängliggörande, för att på ett direkt sätt peka på det så kallade "glappet" som kan uppstå mellan arkiv och användare. Duff, Yakel och Tibbo (2013) benämner det här som *artifactual literacy*; alltså den kunskap som krävs för att förstå och tolka en handling. (a.a., s. 72). "Glappet" påtalas på flera håll i forskningsläget. Inom svensk kontext av exempelvis Åström Iko (2003), inom sammanhanget av när hon redogör för hur tillgängligheten till arkiv skiljer sig från till exempel bibliotek och museer (a.a., s. 20).

Ett andra förslag på praktik som syftar till tillgängliggörande, som vi inbegrep i intervjufrågorna var: "möjligheten att förmedla arkivets samlingar". Med en av informanterna med chefsposition diskuterade vi förmedling inom ramarna för ärendehandläggning och frågade om handläggarna erbjuder användarna verktyg i form av intellektuell tillgång, så att de själva kan söka i till exempel NAD. Informanten svarade:

Ibland är det luddiga frågeställningar: "Ja, jag vill ha en ägarlängd på min familjs släktgård från 1600-talet". Och då uppmanar vi ofta till att man kan söka själv även om vi ofta gör vårt yttersta för att hitta eftersom vi gärna vill hjälpa. (Intervju 2018-02-28).

Informanten förutsätter i uttalandet att arkivariens primära uppgift i ärendehandlägningsprocessen, är att leta fram ett svar på frågeställarens begäran. Det framgår i hur hen i sitt resonemang utgår från den hypotetiska situationen att användaren ställer "luddiga frågeställningar". Vi kan även se att informanten i sitt uttalande utgår från att det händer att användarens frågor inte genererar en konkret ingång till hur arkivarien ska gå vidare för att matcha förfrågningen mot arkivets struktur. Det leder till att arkivarien – ställt mot hur arbetsprocessen är uppställd – inte går vidare och skapar ett ärende.

MacCausland (2011) framhåller att det inom arkivets referensservice är avgörande att få en tydlig bild av vad forskaren är ute efter: att hitta frågan bakom frågan. Återsökning av information i arkivet förutsätts av att ingången – det vill säga frågan – utgår från proveniens. (a.a., s. 312). En annan informant förklarar denna förutsättning för ärendehandlägningsprocessen i följande citat:

Jag har frågan här och så beståndsdelarna i frågan. Jag har datum, jag har en ort och så har jag namn. Och då tar jag med hjälp av de punkterna och försöker matcha dem mot arkivet. [...] Så jag kan bryta ned frågan och hitta en ingång till arkivet på det viset. [...] Jag bryter ner det i mindre

bitar och sen upptäcker jag att “Här saknas det en bit, jag behöver den här biten”, och då får jag kontakta personen. Det är så jag ser det, jag försöker matcha. (Intervju 2018-02-21).

I det som informanten beskriver inryms inte aspekten av att tillhandahålla exempelvis intellektuell tillgång och/eller artifactual literacy, eller att förmedla vad ett arkiv är på ett konceptuellt plan. Fokus för tillhandahållandet är enligt uttalandet att hitta den specifika uppgiften eller informationen som frågeställaren är ute efter i arkiven. Ärendehandläggning syftar till att *ge ut* något, att möta en förfrågan med ett rakt och tydligt svar, vilket antyder att det bara finns *ett* svar.

Tendensen av att upprätthålla avgränsningar för vad ärendehandläggningen utmynnar i, är även tydlig i de andra informanternas uttalande. På frågan “Hur tillgängliggör du arkivets samlingar till användaren i ärendehandläggningen?” svarar en av informanterna att: “Det är väl via oftast text och en PDF-fil.” (Intervju 2018-02-20). Informanten tolkar frågan i termerna av på vilket sätt hen rent konkret ger ut informationen, och relaterar inte tillgänglighetsbegreppet till att förmedla kunskap om arkivets teori och praktik. Hos en del av informanterna tydliggörs denna tendens ytterligare. En annan informant svarar exempelvis på samma fråga enligt följande:

Tillgängliggör? Tillhandahålla? Eller vad? Om jag svarar genom att lämna en uppgift, så är det den uppgiften de får och det öppnar ju inte upp någonting annat till det arkivet. Det är frågan och här är svaret. Så jag tillhandahåller bara den sidan, den raden. [...] Jag tillhandahåller den här informationen. Jag tillhandahåller inte arkiv. Jag tror inte att man kan kalla det att man tillhandahåller arkiv. Så jag tillgängliggör, eller tillhandahåller information som är hämtat från någonstans i våra samlingar. (Intervju 2018-02-21).

I dessa ovanstående citat ser vi tydligt att informanterna tolkar frågan i *konkreta* ordalag. Informanten tar avstånd från att ärendehandläggningen inbegriper ett tillgängliggörande av arkiv. Därefter stärker informanten sin hållning med att uttrycka att det inte går att *tillhandahålla* hela arkiv. Tendensen är att informanterna konstruerar tillgänglighet utifrån praktiker, det vill säga väl avgränsade *arbetsuppgifter*. I detta föreligger inget utrymme för att begreppslicgöra och konceptualisera tillgänglighet, varigenom den kan få en bredare betydelse. Denna avsaknad av utrymme och spelrum tvingar informanterna att utgå från den faktiska arbetsprocessen och de uppgifter som inbegrips i den. Till exempel att söka efter en arkivbildare i NAD, kopiera en handling och skicka en PDF-fil till frågeställaren – eller för den delen ordna och förteckna arkiv.

Njaa. Jag lämnar ut en sida ur en bok som ingår i ett arkiv. Om jag kan säga att jag tillhandahåller arkivet genom att jag lämnar ut en sida, det vet jag inte. Det tycker jag inte. (Intervju 2018-02-21).

I det här uttalande synliggörs ett element som skapar ett särhållande. I särhållandet mellan tillhandahålla och tillgängliggöra görs även ett särhållande mellan *handling* (det fysiska dokumentet) och *information*. LLA reproducerar i sina formella och informella praktiker arkivets informationsinfrastruktur och tar samtidigt avstånd från den kollaborativa nätverksstrukturen som användaren rör sig inom. Frågor som ställdes i försök att “tvinga” informanten att utvidga begreppet tillgänglighet visade

sig således vara svårt för informanterna att formulera sig inom. De kom tillbaka till särhållandet mellan tillhandahålla och tillgängliggöra och fokuserade på konkreta arbetsuppgifter. Det här påvisar återigen hur informanternas uttalande korrelerar med den organisatoriska uppbyggnaden. Informanternas uttalanden visar att de grundar sina föreställningar inte bara på regler och grunder för kategorisering, utan också på vad Foucault beskriver som den “[...] praktik som frambringar en viss typ av yttranden” (Boréus 2011, s. 151) - det vill säga praktiken av ärendehandläggning på LLA och på Riksarkivet. Häri legitimeras uppdelning i deras diskursiva och sociala praktik.

Vi har i ovanstående resonemang gått närmare in på relationen mellan ärendehandläggning och tillgängliggörande. Vår slutsats är att meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen konstrueras inom ramarna för den praktiska arbetsfördelningen i verksamheten. Avgränsningarna motiveras med vad de ansvarar för i den dagliga verksamheten. Att tillhandahålla inom ramarna för ärendehandläggning konstrueras som ett ansvarsområde, och att förmedla intellektuell tillgång tillhör ett annat ansvarsområde som saknas beröringspunkter med ärendehandläggning. Dessa områden hålls således separerade från varandra i informanternas uttalande.

Eftersom det här utgör premisen för deras uttalande, uttrycks en svårighet att conceptualisera arkivet. Det kan till viss del vara ofrånkomligt, eftersom abstrakta målsättningar som ‘öppenhet’ och ‘deltagande’ i sig kan te sig förhållandevis svårt att göra konkret verksamhet av utanför institutionens etablerade struktureringsprocesser. Därigenom är tendensen att informanterna talar utifrån ett utrymme genom vilket de hanterar abstrakta element i verksamheten. Det leder till konkretiseringar utifrån arkivets teori och praktik – som vi diskuterat tidigare konstrueras som statiska och ‘ofrånkomliga’ värden – och därigenom vad de bokstavligen utför i den dagliga verksamheten. Det regleras i sin tur efter deras ansvarsområde. Ärendehandläggarnas ansvar utgörs inte av att förklara, utan av att leverera ett svar.

5.6.2 Ärendehandläggning och tillhandahållandediskursen

I föregående avsnitt tittade vi närmare på kontexten vilken ärendehandläggning som företeelse uppkommer ur. Under den här rubriken går vi närmare på informanternas diskursiva och sociala praktik kring ärendehandläggning. När blir något ett ärende och vad innebär det; vad möts uttalandena i och vilka är likheterna när de talar om ärenden? Inledningsvis kan vi se att det förekommer en tendens där informanternas talar om ärendehandläggning som en del av en förvaltningsroll:

Det är en traditionell roll: man levererar frågor som förvaltningsmyndighet. Sen finns det vissa som brinner för – det finns montrar här – som försöker göra något annat. Någon slags utställningar som alla arkivmyndigheter måste ha numera. (Intervju 2018-02-20).

Uppfattningen om att ärendehandläggning är en process med en hög prioritet i verksamheten, är återkommande:

Ärendehantering är egentligen den viktigaste. Det är prioritet ett. Klarar vi inte av den så klarar vi inte av det andra. Så det läggs väldigt mycket resurser på ärendehantering. (Intervju 2018-02-28).

Men det finns även uttalande som påvisar att prioriteringen av ärendehandläggning sker på bekostnad av andra aktiviteter. Det är förvisso inte konstigt att en verksamhet sker på bekostnad av en annan verksamhet, det handlar alltid om prioriteringar, men det här uttalande fångar en tydlig bild av att aktiviteter som ämnar att öppna upp arkivet till användarna ofta hamnar långt ner på prioriteringslistan.

[...] sen så kan man alltid fråga sig, det kan ibland vara på köpet av visningar eller den utåtriktade verksamheten, vilket kan vara synd. Men vi kan inte komma ifrån att ärendehantering måste fungera. Och där tycker jag ändå att landsarkivet gör prioriteringar som är bra och rätt, så som svar på frågan så tycker jag att den faller väl in i landsarkivets roll. (Intervju 2018-02-28).

I ovanstående uttalanden framkommer det vi diskuterade under föregående rubrik: att tillhandahålla inom ramarna för ärendehandläggning konstrueras som ett ansvarsområde, och den utåtriktade verksamheten som en annan. Sett till forskningsläget kan den här synen ha fäste i att arkivets utåtriktade verksamhet befinner sig 'utanför' arkivets traditionella praktiker, och att det är något som kommer "efteråt" och ofta bortprioriteras (Jensen & Røsjø 2016, s. 17).

Genom att analysera informanternas syn på ärendehandläggning i stort och vad ett ärende är specifikt, kan vi se ett antal likheter och beröringspunkter. Det här indikerar en diskurs som vi benämner som tillhandahållande-diskursen, eftersom informanternas sätt att tala om ärenden sammanfattas i begreppet tillhandahållande. Även om sammanhangen för när informanterna uppfattar att ett ärende uppstår varierar, möts de således i en likriktighet:

När ett ärende blir till kan det ske på två sätt. Det ena är formulären – det blir automatisk ett diariefört ärende. När brev eller mail kommer in hit så måste någon registrera det [...] Per telefon tar vi egentligen inte emot ärenden. I kundtjänst försöker vi få de [användarna] att själva fylla i formulären. Vill de inte det eller om de inte vill skriva in, så brukar vi hjälpa dem att fylla i formuläret. (Intervju 2018-02-28).

Informanten förknippar ärende till dels inkomna formulär som användaren skickat in via hemsidan, och dels korrespondens via brev eller e-post. Kriteriet för när ett ärende uppstår är således att det registreras som *en inkommande fråga som diarieförs och arkiveras*. Denna definition är återkommande:

Ibland ringer de via kundtjänst och behöver hjälp med någonting. Då kan vi antingen ta emot ärendet, det vill säga de som sitter i kundtjänst skriver in det. Då blir det risk för felskrivning. Eller så får vi dem att gå via våra blanketter i kundtjänst, eller skriva ett e-post eller ett vanligt brev och sammanfatta vad de vill och skicka in. Då är risken mindre att det blir fel. (Intervju 2018-02-21).

Utifrån dessa uttalanden kan vi konstatera att en dominerande representation i tillhandahållandediskursen, är att ett ärende är en *inkommande fråga som registreras och diarieförs*. Den här representationen ingår i LLA:s förvaltningsroll och har en tydlig förbindelse till regelverket. Vi kan således se en koppling till hur informanterna uttalar sig om LLA:s roll, där tendensen är att tala om rollen i termer av ansvarsskyldighet, som upprättas i och genom offentlighetsprincipen var återkommande.

En handling blir allmän när den inkommer, upprättas och avslutas. Men enligt 2 kap 9 § 2 st. TF behöver en handling inte registreras eller diarieföras för att anses som inkommen och därigenom allmän. LLA:s rutiner kring ärendehandläggning, det vill säga att ärendet måste komma "in i systemet", regleras således av *ytterligare* aspekter utöver regelverket som LLA enligt lag *måste* förhålla sig till. Dessa aspekter berör LLA:s interna verksamheter, som i sin tur kopplas till underliggande struktureringsprocesser. Föreställningen om vad en handling och vad ett ärende är, styrs således av arkivets representation av arkivet och arkivets bestånd. Vilka är dessa aspekter; varför ser LLA:s praktiker kring ärendehandläggning ut som de gör? Vi kan i informanternas uttalanden se att processen för ärendehandläggningen följer en förutbestämd struktur som konstruerats som likartad:

Jag plockar ärendet, jag registrerar det inte när de kommer in, utan jag går och plockar ärenden och sen sitter jag och jobbar med dem. Sen skriver jag ihop ett svar och skickar iväg. E-post eller vanlig post. Ibland återknyter vi per telefon. (Intervju 2018-02-27).

Informanten betonar att hen inte registrerar ärenden. Detta momentet i ärendehandläggningen utgör således ett ansvarsområde som tillfaller en annan person och därigenom funktion i processen. Strukturen för ärendehandläggningen tycks påverkas av aspekter av tydlig ansvarsfördelning som *inte* är flexibel. En annan informant uttrycker exempelvis att "Det finns personer som har en fördelningsuppgift" (Intervju 2018-02-20).

Vi kan således se ett underliggande element i verksamheten som ämnar skapa en tydlighet i struktur, reglerad ansvarsfördelning samt att ärendehandläggningen ska vara så likartad och därigenom så 'friktionsfri' att genomföra som möjligt. De interna riktlinjerna för hur informanterna utför sina arbetsuppgifter inom T-sektionen, kan härigenom antas vara förutbestämd och utformade för en likriktighet. Tendensen av att konstruera likriktighet i ärendehandläggningen, fordrar att processen är förutsägbar.

Den överlag mest framträdande bilden av vad ett ärende är, är när det kommer in en förfrågan antingen via beställningsformulären på Riksarkivets hemsida eller om användare skriver in per post eller e-post, vilka i sin tur måste registreras. En överhängande del av informanter var eniga i att det bästa vore om användare i största möjliga mån använder det färdiga beställningsformulären. Detta för att minimera missförstånd vilket avhjälpas med att blanketterna är uppbyggda med drop-downmenyer och få fritextfält. Formulären är grupperade efter typ av handling och uppbyggda efter vilka uppgifter som behövs när arkivarien ska återsöka den tillfrågade informationen. Det finns även en blankett för 'övriga frågor' om ingen av de andra blanketterna passar. Dessa blanketter blir ett standardiserat sätt för myndigheten att få in ärenden på. De sätter dock också ramverket för vad allmänheten *kan* fråga efter och sätter krav på användaren att veta vilken typ av ärende förfrågningen tillhör. Det innebär att allmänheten måste ha en förförståelse inte bara om vad ett arkiv är, utan hur RA och landsarkiven specifikt är uppbyggda verksamhetsmässigt. De förändringar som görs för att göra det enklare för användaren att manövrera i LLA:s samlingar, går i linje med denna premis:

Det är blankettsystemet som aldrig riktigt har blivit bra. [...] De har åtminstone förbättrat layouten så att man hittar någorlunda lättare. Ganska nyligen stod det 'Inskrivningsmyndigheten' som det förr hette, som hade hand om lagfarter. 'Inskrivningsmyndigheten' säger dem [användarna] ingenting, så de gick ofta fel. (Intervju 2018-02-20).

De faktorer som vi kan se är bakomliggande hur LLA utformar ärendehandläggningsprocessen internt – alltså hur informanterna bearbetar den inkomna frågan – appliceras således även på användarna. Den inkomna frågan måste följa en förutbestämd struktur för att kunna handläggas. Det vill säga tolkas av den enskilda arkivarien och därefter matchas med LLA:s bestånd. Som diskuterats i den första delen i analysen, krävs det att arkivarien har förkunskaper om arkivbildare och handlingslag – det vill säga att denne tilldelat en mening till det fysiska objektet – för att kunna hitta i arkivet. Oliver, Jamieson och Daniel (2017) beskriver arbetet med referensservice på arkiv i liknande termer. De konstaterar att när den individuella arkivarien tar emot en fråga gör hen ett avgörande kring hur frågan ska besvaras, baserad på hens *personliga kunskap* om institutionens samlingar (a.a. s. 137).

Materialen vi har finns bara här eller på någon av de andra landsarkiven. Så du kan inte komma utifrån – om du inte har jobbat på någon av de andra landsarkiven och med samma typer av frågor – så har du inte...du måste lära dig det. (Intervju 2018-02-21).

Förutsättningen för hittbarhet i arkiven är intellektuell tillgång och att arkivarien tillskrivit en mening till det fysiska dokumentet. Det här kan utifrån forskningsläget tolkas som utmärkande för just arkivinstitutionen och dess informationsinfrastruktur. Inom T-sektionen utgör denna syn på ärendehandläggning en förutsättning för hur ansvarsfördelningen ser ut. LLA gör en uppdelning av ansvarsområden baserade på typen av arkivbildare. Arkivarier som arbetar med till exempelvis domstolsfrågor har insyn och kunskaper om dels hur redovisningsstrukturen ser ut för specifikt det arkivet, och dels i kontexten som arkivbildaren uppkommit ur. Detta är nödvändigt för att kunna manövrera i arkiven, vilket även påvisas av Richard V. Szary som menar att den kontextuella informationen om arkivbildarna är viktigast för att förstå arkiven i sig själva (Oliver, Jamieson & Daniel 2017, s. 139).

Eftersom LLA:s informationsinfrastruktur är specifik för just landsarkiven, krävs det även att användaren – liksom att ärendehandläggningen i stort regleras efter dessa omständigheter – anpassar sin fråga till denna. LLA har gjort försök att skapa en stringens som användaren *måste* följa för att kunna lägga en beställning, i form av olika formulär.

[o]m de använt formulären så behöver jag inte göra det, för då ska all information som behövs finnas där. Men om det kommer en handskrivna fråga eller en fråga via mejl, så saknas det oftast ingångar. De säger till exempel "Ja, de ska ha hänt det och det". Men när och var? Folk begär till exempel utdrag om "Min skilsmässa". Jaha, var bodde du då? Vilken domstol? (Intervju 2018-02-21).

LLA:s beställningsformulär är som nämnt ovan, kategoriserade i enlighet med typen av arkivbildare och därigenom handlingslag, exempelvis: lagfart, bouppteckning och inkomsttaxering (B, Riksarkivet). Denna kategorisering baseras – som vi tidigare diskuterat – i korrelationen med diskursen för den fysiska handlingen, där

representationen av dokumentet som *yttre format* är dominerande framför innehållsrepresentationen. Själva förekomsten av beställningsformulär tillsammans med informanternas påtryckning att användarna skall använda sig av dessa, indikerar att användaren utgår från andra typer av mentala modeller. Detta förefaller sig rimligt med tanke på landsarkivens mycket specifika informationsinfrastruktur.

I ovanstående analys kan vi se att ärendehandläggningsprocessen konstrueras utifrån en föreställning om att processen är statisk, och att målet därigenom är att effektivisera genom likriktighet. Det här är en problematisk hållning ställt mot – vad Cook (2013) benämner som – deltagandeparadigmet eftersom den grundas på föreställningen om arkiv som statiska, objektiva förvarare av minne (a.a., s. 104). Det betonas även av Oliver, Jamieson & Daniel (2017) som framhåller att referensarbetet är dynamiskt och förändras i relation till faktorerna av att handlingen, referensfrågorna och sökingångarna till arkivets bestånd och arkivarierna förändras. Informanternas redogörelse av ärendehandläggningprocessen visar att de verktyg som tagits fram för att hitta i LLA:s samlingar, är konstruerade som interna verktyg. Det här uttalas explicit av ett antal av informanterna, som benämner ‘tillgängliggörande’ – alltså att ordna och förteckna vilket utmynnar i åtkomlighet och sökingångar – som en intern process. Liksom Friends och Toms (2016) undersökning, kan vi i det empiriska underlaget se att dessa verktyg utgår från arkivariens behov och LLA:s samlingar specifikt. Freund och Toms menar att i det marginaliseras forskarna behov och även arkivbeståndens föränderliga natur. Sett till det blir förmedling som praktik helt enkelt nödvändig (a.a., s. 150).

5.6.3 Förmedling inom ramarna för ärendehandläggning

“[w]e still believe reference to be something that just happens: archivists process the papers and people come in the use them - what is there to talk about?” (O’Toole citerad i Duff 2010, s. 116).

Ovanstående diskussion bekräftar att LLA:s användare har ett behov av förmedling, vilket går i linje med forskningsläget där bland annat Freund och Toms (2016), Duff (2010) samt Theimer (2016) kommer fram till samma resultat i sina studier. Med förmedling åsyftas att det hos frågeställarna kan uppfattas ett behov av att LLA och arkivarierna skall tillhandahålla kunskaper om arkivmaterialet samt om arkivets funktion och roll. I intervjuerna försökte vi fånga på vilket sätt informanterna kopplade ärendehandläggningsprocessen till förmedling, för att därigenom gå närmare in på huruvida det förekommer en representation som speglar begreppet förmedling i tillgänglighetsdiskursen på LLA.

Wendy Duff menar att förmedling syftar till att ge användaren information *om* och *från* arkiven. Det vill säga att *skapa vägar* för användaren där denne kan hitta till exempel arkivförteckningen och/eller samlingen/primärkällan (McCausland 2011, s. 310). Ärendehandläggningsprocessen på LLA innebär ett antal utmaningar för arkivarierna, som vi uppfattar har grund i vad Yakes (2002) benämner som *brist på gemensam förståelse* eller *delade uppfattningar* mellan arkivarie och användare. Arkivarierna och användarna kommer in i situationen av ärendehandläggningen med olika referenspunkter i synen på var ett arkiv är, vilken verksamhet som bedrivs på arkivet och på vilket sätt (a.a. s. 112).

I intervjuerna med informanterna som arbetar praktiskt med ärendehandläggning, ställde vi frågor som berörde användarnas kunskaper och förförståelse om arkiv. I deras uttalande framkommer det tydligt att 1) Arkivarien och användaren har olika uppfattningar om arkivet och dess bestånd samt 2) Användaren har ett behov av förmedling. På frågan “Vilken förförståelse av arkiv tror du att den genomsnittliga användaren har?” svarade en informant “Noll”. (Intervju 2018-02-21). Det framgick även tydligt i ett uttalande från en annan informant, att förmedling *om* och från *arkiv* inte ingår i ärendehandlägningsprocessen, även om det finns tankar om att det vore behjälpligt:

Informant: [...] I den bästa av världar hade jag önskat att de kanske skulle fått information om hur ett arkiv ser ut. Men då måste de ju nästan se ett arkiv och veta hur det fungerar.

Intervjuare: Så det förekommer inte att man försöker förklara hur NAD är uppbyggt till exempel?

Informant: Nä. Alltså på telefon har jag ibland faktiskt sagt att “Ja, det här kanske inte blir så lätt att hitta utan det kräver sökning”, och det blir i och för sig så indirekt då. Jag har ibland skickat brev eller mail där jag skriver så här: “Jag är ledsen, men jag måste söka manuellt i de här böckerna och det här kan ta tid”. Då kan man förklara att för att kunna hitta det här, så måste man gå igenom detta. Då kanske de förstår lite mer. (Intervju 2018-02-28).

I informantens uttalande reproduceras – liksom inom sammanhanget av organisationsstrukturen – särhållandet mellan tillhandahålla och tillgängliggöra. I ovanstående sammanhang görs detta särhållande i och genom ett avståndstagande från förmedling; det vill säga att inom ramarna för ärendehandläggning ingår inte aktiviteten att tillhandahålla användaren information *om* och *från* arkiven. Våra intervjufrågor var ställda på ett sådant sätt att de skapade ett sammanhang varigenom informanten uttalade sig i relation till explicit ärendehandläggning. Det förklarar det utrymme som informanten i föregående citat skapar, genom att påtala att det finns ett *behov* av förmedling i samband med ärendehandläggningen. Andra informanter konstruerar förmedlingsbegreppet i relation till *arkivariens* kunskap och förförståelse av arkiv, som därigenom skapar premisserna som reglerar dennes uttalande:

Folk som inte har varit i kontakt med oss vet knappt att vi finns. Det är bara vi själva som intalar oss att vi...är någonting. Folkbibliotek vet de. Arkiv? Nej. Vi tror att vi är kända. Nej. [...] De har ingen aning om vilka vi är. Nej, jag tror den [kunskapen och förförståelsen] är väldigt liten. (Intervju 2018-02-21).

I detta ser vi en parallell till Yakels (2002) studie där hon framhåller att arkivarien överskattar användarens kunskaper och antar att de har större insikter i arkivets praktiker och terminologi än vad de egentligen har (a.a. s. 112). Denna tendens till överskattning – eller att LLA utgår från den kunskapsbas som arkivarien har, det vill säga arkivets teori och praktik, i utformandet av ärendehandlägningsprocessen – kan även uppfattas i LLA:s framtagning av beställningsformulär. Även om det gjorts ansträngningar att förbättra gränssnittet på hemsidan så att användaren lättare kan manövrera; exempelvis har LLA ändrat benämningarna på formuläret “Inskrivningsmyndigheten” (namnet på arkivbildaren) till ‘Lagfarter’ (namnet på

handlingsslaget) så är det fortfarande svårt för någon som inte känner till arkiv och dess uppbyggnad sedan tidigare.

Ingången och kategoriseringen i beställningsformulären går efter handlingsslag och följer således arkivets informationsinfrastruktur. Lövblad (2000) lyfter fram hur arkivhandlingens fysiska form traditionellt sett utgör utgångspunkt i framtagningen av sökmedel (a.a., s. 32). LLA:s kategorisering av beställningsformulär följer arkivförteckningens struktur. Freund och Toms (2016) betonar att arkivförteckningen är konstruerad med stöd av standarder som tagits fram genom arkivteorin, som betonar kontextualisering i och genom proveniensprincipen och den ursprungliga ordningen (a.a., 993). Det här skapar en motsättning sett till användarens perspektiv på arkivmaterial, vilket kan beskrivas – som Freund och Toms (2016) uttrycker – ett virtuellt objekt, isolerat från arkivet som beskrivs (a.a., s. 993f). Eftersom användarens uppfattning av informationsobjektet skiljer sig från arkivariens, föreslår de att en förutsättning för tillgängliggörande är beskrivningar som går utanför arkivets informationsinfrastruktur. Lövblad (2000) föreslår att arkivarien gör en skillnad mellan att ordna och förteckna och att skapa sökmedel. Vidare framhåller han att sökmedel som verktyg för tillgängliggörande kan baseras på en kombination innehålls- och proveniensgrundad registrering (a.a., s. 32).

Duff (2010) sammanställer utifrån rådande forskningsläge utmaningar – eller snarare förutsättningarna – för arkivets referensservice. I den konstaterar hon bland annat att verktyg anpassade och därigenom framtagna för referensservice (såsom ärendehandläggning) är mycket begränsat. Vidare framhålls att de verktyg – det vill säga sökingångar/finding aids – som finns innehåller själva “slutsatsen” och utgår från vad arkivarien vet om arkivbildaren snarare än samlingens ämne (a.a., s. 118). Arkivariens tilldelade mening till handlingen – det fysiska objektet (Duff, Yakeel & Tibbo 2013, s. 71), utgör en föreställning i ett sammanhang som användaren inte rör sig inom. I informanternas beskrivning av ärendehandlägningsprocessen, framkommer det att de utgår från arkivförteckningen:

Jag har frågan här och så beståndsdelarna i frågan. Jag har datum, jag har en ort och så har jag namn. Och då tar jag med hjälp av de punkterna, och försöker matcha dem mot arkivet. [...]. (Intervju 2018-02-21).

Användaren däremot baserar sin förfrågning till arkivet på bredare grunder; exempelvis utifrån ämne eller en längre historik. På frågan om det uppstår problem i tolkningen av användarnas förfrågningar, svarar en annan informant:

Ja, de problem som uppstår är antingen att jag inte förstår frågan. Då får jag vända mig och fråga igen “Vad är det egentligen du söker, vad är det egentligen du vill ha?”. Den andra biten kan vara att man hittar något men inte det som de egentligen var ute efter. Jag vet att de någon gång velat ha gamla domar från 1800-talet, och jag har hittat en annan dom som de inte har uppgett. Och då är frågan, ska jag kopiera den och ge den? För det handlar om dem personerna egentligen. (Intervju 2018-02-28).

I informantens uttalande synliggörs hur arkivarien och användaren utgår från olika parametrar. Användarens efterfrågan tolkas av arkivarien efter föreställningen om det fysiska objektet, och “läser” därigenom sig till en specifik volym i en specifik serie

inom ett specifikt arkiv. Användaren utgår från en viss typ av information, som sträcker sig över arkivförteckningens kategoriseringar. En tredje informant beskriver den "krock" som kan uppstå mellan de båda parterna:

[...]de som vill ha en väldigt vidlyftig hus-historik på de här gamla huset de köpt. Då finns det en förväntan från dem som inte riktigt överensstämmer med vad de får. (Intervju 2018-02-20).

Yakels (2002) studie visar att eftersom arkivarierna och användarna utgår från olika antaganden om arkivet och vad som förvaras där, leder det till att användaren missförstår hur de ska gå tillväga för att identifiera och hitta primärkällor. Problemet kommer från att användarna inte utgår från en konceptualisering av arkivet, vilket leder till att de har svårt att avgränsa sökningar av primärkällor. Det här antyder ett behov av *artifactual literacy*; kunskapen att förstå och tolka en handling. Utfallet blir dels att de får en negativ association till primärkällor och dels att förmedling blir nödvändigt (Duff, Yakel och Tibbo 2013, s. 72; Yakel 2002, s. 116).

Användarens missförstånd kring hittbarhet och hur sökvägarna för att nå fram till primärkällor ser ut, är synlig i informanternas utsagor. En av informanterna sammanfattar användarens förståelse av arkiv till att "De tror att det bara är att trycka på en knapp", vilket i sin tur utgår från antagandet att "De tror att det är digitalt" (Intervju 2018-02-21). På frågan vilka kunskaper som informanterna anser att användarna borde ha svarar en av dem:

De tänker inte att det här var i en tid då det inte var digitaliserat. De tror att det räcker med att skriva i deras personnummer så kan jag få fram allt som finns i alla arkiv. (Intervju 2018-02-20).

Informanternas uttalande om användarna går i linje med Tegnheds (2018) beskrivning av allmänhetens förväntan: arkivets samlingar skall finnas digitalt på Internet och gå att söka fram i likhet med hur en informationsökning görs i en sökmotor såsom Google. Hon framhåller att allmänheten inte föreställer sig att de måste få vägledning för att hitta (a.a., s. 3). Vidare menar Duff (2011) att förmedlingsprocessen utgör en utmaning för arkivarien, eftersom användaren ofta är obekant med arkiven (McCausland 2011, s. 312). Både Duff och Tegnheds beskrivningar går igen med informanternas beskrivning av mötet med användaren inom ramarna för ärendehandläggning.

Ovanstående diskussion indikerar – i linje med Yakels (2002) studie – att arkivarien och användaren inte delar en gemensam förståelse för arkiv och primärkällor. Arkivarierna utgår från föreställningar uppkomna ur den fysiska handlingendiskursen, där arkivet tilldelas en mening som är bunden till arkivets teori och praktik. Användaren däremot tycks hämta mening från representationer i diskursen för det digitala informationssamhället. Användarens förfrågningar beskrivs av informanterna som rörliga informationsobjekt med multipla sammankopplingar, där exempelvis ett personnummer – som alltså utgör informationsinnehåll inom den fysiska volymen – utgår en sökingång. De här olika förutsättningarna som möts inom sammanhanget av ärendehandläggning leder till en typ av förhandling, där arkivarien måste isolera ärendet så att det uppfyller verksamhetsprocessens regler; det vill säga strukturen för arkivförteckningen.

5.6.4 Förhandling inom ramarna för ärendehandläggning

Som påvisats i ovanstående diskussion utgår arkivarien och användaren från olika förståelser i ärendehandlägningsprocessen. Informanterna tycks utgå från vad Duff (2010) benämner som P-metoden. P står för proveniens och syftar till att arkivarien 'översätter' användarens förfrågning, så att den matchar med hur organisationen arbetar (a.a., s. 123). Det vill säga hur informationen är ordnad och förtecknad, vilket framgår i följande uttalande från en av informanterna:

[d]u kan kanske inte söka på det viset som de föreslog med den utgångspunkten, utan du måste gå det hållet istället. Så du måste tänka på hur arkivet är konstruerat. Vad behöver jag för information? Hur måste jag tänka? Den typen av omformulering kan du göra. Men du måste ändå svara på grundfrågan. Den ska du inte ändra på. För du kan inte gissa vad folk vill ha. Det vet de ofta inte själva. (Intervju 2018-02-21).

Vidare framhåller Duff (2010) att P-metoden kräver kunskap om arkivbildningsprocessen, tillsammans med insyn i hur arkivinstitutionens funktioner och aktiviteter utförs liksom om hur arkivets olika enheter är sammankopplade till varandra (a.a.) De informanter som utöver ärendehandläggning även arbetar med att tjänstgöra i läsesalen – dit användarna kommer för att läsa primärkällor – beskriver att förutsättningarna för att kunna hjälpa användarna i att identifiera och lokalisera arkivmaterial är större i detta sammanhang:

[m]an har möjlighet att prata med dem så de kan berätta lite extra och så kan man ställa en följdfråga: "Javisst, har du tänkt på det och har du tänkt på det?". Jag tycker det är mer givande, personligen. Alltså det här att bara få ett papper. Jaha, jag har liksom ingen relation till det [...] Men om de är här inne och de stannar några timmar, så pratar man med varandra och säga "Ja, jag är intresserad av det", och så kan man fundera och hämta en bok, och ge dem mer hjälp på det viset. Så: mötet där inne är en sak, papper en sak och telefonsamtal en annan sak. (Intervju 2018-02-21).

Det här uttalandet indikerar att en lyckad förmedlingsprocess är beroende av att användaren och arkivarien möts i en – som Yakel (2002) framhåller – gemensam förståelse. En lyckad förmedling tycks således vara avhängiga faktorer som inte inbegrips i hur verksamhetsprocessen i sig är uppbyggd inom organisationen. Den förespråkar att användaren använder beställningsformulär genom vilken hen "tvingas" skapa ingångar till arkivets samlingar. Istället tycks tendensen, enligt informanternas uttalanden, vara att nyckeln till en lyckad förmedling utgörs av själva mötet och i utbytet med användaren.

Den övergripande tendensen är att informanterna som arbetar med explicit ärendehandläggning, inte har som uppgift att förmedla information *om* och *från* arkiven. Sker det utgör det ett undantag. Ärendehandläggaren skall enbart ge ut den uppgift som användaren efterfrågar:

[e]nkla frågor får man ändå försöka svara på, sådana som är ganska allmänna och som jag känner till. Om de missuppfattat något, då får man förklara det. Eller förklara: nu har jag skickat en lagfart, säger jag. Men det var ju ett köpebrev? Ja, men en lagfart är ett paraplybegrepp för hur en fastighet överläts via köpebrev, arv eller något sådant. Sådant där får man

förklara, det tycker jag är rimligt. Men inga förklaringar i detalj. (Intervju 2018-02-20).

Ärendehandläggningsprocessen kontrolleras genom en särskild reglering i Riksarkivets instruktion eller enligt Avgiftsförordningen (A, Riksarkivet). Den sätter begränsningar för i vilket omfång ärendet ska utföras. Detta efter föreställningen om att ärendehandläggningen följer en linjär händelseutveckling: 1) Användaren gör en förfrågning som matchar ingångarna i arkivet, helst genom beställningsformulären. Ärendet diarieförs. 2) Arkivarien letar upp den efterfrågade uppgiften ur arkivet och kopierar den. 3) Arkivarien överlämnar uppgiften till användaren och ärendet avslutas. Generellt sett är riktlinjerna som användaren och arkivarien måste följa, att den första kvarten är gratis, vilket menar förse användarna en fingervisning om vilket omfång förfrågningen kan ha. Det resulterar i att ärendehandläggaren inte ska ge "förklaringar i detalj" (Intervju 2018-02-20).

Terry Cook menar att arkivarien bör ge användaren den information som behövs för att få tillgång (access) till materialet och för att kunna använda dem, snarare än vad användaren vill ha; det vill säga snabb och enkel tillgång (access) till information. (Duff 2010, s. 124). Sett ur perspektivet av arkivarien syftar upplägget av att inte ge "förklaringar i detalj", till att det vissa gånger inte går att handlägga ärendet, utan att handläggaren först återkopplar och initierar ett "utbyte" med frågeställaren:

Ibland säger jag direkt att "Det här går inte, det saknas det och det". Och då försöker jag inte ens, utan att skaffa den kompletteringen. Det går inte att hitta. (Intervju 2018-02-21).

När händelseföljden inte är linjär, görs försök att reglera den genom att exempelvis tydliggöra benämningarna på beställningsformulären och ta fram nya formulär som matchar allmänhetens behov. Ställs denna åtgärd mot hur LLA i stort arbetat med att förbättra processen för ärendehandläggning går det inte att utesluta att förändringen initierats som ett led i effektivisering och för att – som det uttrycks i RA:s interna styrdokument: arbeta "kundorienterat" – vilken således påvisar inverkan marknadslogiker. I "Lokal verksamhetsplan för 2018, LLA, T-sektionen", framgår det exempelvis att LLA ska "Fortsätta effektiviseringsarbete med ärendehandläggningen genom införande av webbapplikationen Handläggarestöd och svarsmallar" samt att "Bevaka svarstiderna för förfrågningsverksamheten". Det är här formuleringar som går i linje med en ekonomisk-rationell språkanvändning, som åsyftar uppstramning och resursmässig effektivisering.

Duff framhåller en för arkiv signifikant aspekt: varje arkiv är unika för respektive institution (McCausland 2011, s. 312). I regleringsbrevet 2017 framhålls att ett mål för arkivinstitutionerna är att implementera förvaltningsgemensamma specifikationer. Detta kan tolkas som ett sätt att stävja den "naturligt" inneboende särpräglighet som utmärker arkivets informationsinfrastruktur. Den här utmaningen kategoriserar Duff till problemställningar kopplat till arkivmaterialets natur och hur det hanteras. (McCausland 2011, s. 312). Hur realistiska målen som framförs i politiken är i realitet, är således en diskussion som förtjänar utrymme i debatten. Strategier för ökad öppenhet, kräver en förståelse för – som Duff uttrycker – *arkivmaterialets natur*, som utgör själva förutsättningen för tillgänglighetsarbetet.

Även om vi inte intervjuat användare kan vi – utifrån att vi fått insyn i interaktionen inom ramarna för ärendehandläggning – se att arkivarierna och användarna har olika syn och därigenom olika ingångar till informationen i arkivens samlingar. Deras respektive syn på vad information är och vilken information som behövs för att besvara frågan skiljer sig. På grund av det uppstår det en krock i interaktionen mellan arkivet och allmänhet. När användaren vänder sig till arkivet och ställer frågan utifrån vad det är hen söker, i fråga om ämne och innehåll, ser arkivarien istället behovet av att kunna tyda vilken ingång hen ska ta ifråga om arkivbildare, serie eller volym. Det här antyder att det genom konstruktionen av tillgänglighet reproduceras ett glapp mellan arkiv och allmänheten.

Kapitel 6. Diskussion och slutsatser

I detta avslutande kapitel kommer vi att diskutera det vi kom fram till i resultat- och analysdelen, och förtydliga resultaten i relation till våra forskningsfrågor, som är enligt följande:

- 1) Vilka värden är bakomliggande tillgänglighetsdiskursen på Landsarkivet i Lund?
- 2) Vilka uttryck för tillgänglighet konstrueras i interaktionen mellan arkivarie och användare i sammanhanget av ärendehandläggning; förekommer det en diskrepans och hur ser den i sådana fall ut?
- 3) Hur konstrueras tillgänglighet, som begrepp och fenomen, inom ärendehandläggning på Landsarkivet i Lund?

De metodologiska och teoretiska verktyg som tillämpats för att besvara forskningsfrågorna är hämtade från Foucaults diskursanalys. I operationaliseringen av det teoretiska och metodologiska ramverket har vi följt Neumanns tre steg, för att därigenom närma oss tillgänglighetsdiskursen på LLA. Dessa steg är: 1. val och avgränsning av diskurs, 2. identifiera representationerna i diskursen, och 3. undersöka representationernas beständighet. Analysens struktur följer övergripande dessa tre steg, och upprepas i takt med uppkomsten av ytterligare diskurser som påverkar meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen.

Uppsatsens problemområde är formulerat utifrån antagandet – vilket således även utgör en teoretisk avgränsning – att begreppet tillgänglighet förutom fysisk åtkomst även innefattar sociala och intellektuella aspekter (Lee et. al. 2008, s. 6). Vi menar, utifrån tidigare forskning, att fysisk eller digital åtkomst till arkiv inte per automatik betyder att arkivets bestånd är tillgängliga. Detta antagandet utgör den teoretiska avgränsningen varefter vi analyserat ärendehandläggningen på LLA. Det är med denna definition som grund utifrån som vi har skapat våra intervjuguider för att synliggöra hur informanterna diskuterar och tänker kring tillgänglighet. Uppsatsens syfte uppkommer från det teoretiska antagandet att kunskap existerar först när den uppkommit ur subjektet. Vi tittar på språkanvändningens konstruktivistiska drag och processen för när kunskap, vetande och sanningar uppstår. Således har tillämpningen av diskursanalys som teoretisk och metodologisk utgångspunkt, dels skapat förutsättningar för undersökningens genomförande, och dels en transparens för forskningsprocessen.

Resultat- och analyskapitlet är uppdelat i två delar. I avsnitt 5.2 - 5.5 avgränsar vi tillgänglighetsdiskursen, analyserar dominerande representationer som konstruerar meningsinnehåll, samt visar på korrelerande diskurser för att tydliggöra tillgänglighetsdiskursens beständighet. I denna första del av analysen undersökte vi vad som formar informanternas syn på tillgänglighet, för att därigenom synliggöra vilka värden som är bakomliggande LLA:s informella och formella praktik. Resultatet i den första delen utgör en förutsättning för analysen av tillgänglighet i relation till specifikt ärendehandläggningsprocessen. I avsnitt 5.6 tittar vi på specifikt ärendehandläggningen och hur den processens värden reproduceras inom diskurserna. Uppdelningen har gjorts dels utifrån intervjuguiderna, samt dels utifrån vilka aspekter

i det empiriska underlaget som utgör förutsättning för analys av andra element. I analysen av ärendehandläggningen tittade vi närmare på vilka uttryck för tillgänglighet som uppkommer inom specifikt det sammanhanget. Dessa två delar möjliggör en diskussion kring hur tillgänglighet – som begrepp och fenomen – konstrueras inom ärendehandläggningen på LLA.

6.1 Tillgänglighetsdiskursen på LLA

Analysen av vilka värden som är bakomliggande avgränsningarna tillika meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen, undersökte vi genom att titta närmare på hur informanterna definierar LLA:s roll utifrån dels regelverket och dels organisationsstrukturen. Perspektivet av omkringliggande regelverk och organisationsstruktur, uppkom dels i utformandet av intervjuguiderna som utgick från hur RA och LLA:s verksamhet ser ut. Det framgick även genom den riktning som informanternas uttalande markerade. Poängen var att titta närmare på vilka kontextuella aspekter som är reglerande i informanternas diskursiva och sociala praktik, för att på så sätt kunna urskilja tillgänglighetsdiskursen. Genom att utgå från de kontextuella aspekterna kunde vi utröna de organisatoriska principer som styr vad som är 'rätt och rimligt' i hur LLA arbetar med tillgängliggörande.

Vi kom fram till att informanterna tilldelade LLA rollen som en förvaltningsmyndighet, med grund i regelverket, varigenom vi kan se en överhängande tendens där de i sina uttalande utgår från ett 'underförstått' antagande om att LLA:s roll är att *ordna och förteckna*. Att ordna och förteckna konstrueras därigenom som den dominerande representationen i tillgänglighetsdiskursen. Det innebär att LLA:s konstruktion av tillgänglighet utgår från föreställningen om det fysiska arkivbeståndet och volymernas formella karaktär. Samtidigt uttrycker informanterna att LLA har en kulturarvsroll och att verksamheten därigenom står på "två ben". Samtidigt lägger de särskild vikt vid vad arkiven *måste* göra, vilket betonar föreställningen om att arkivet skall upprätthålla ansvarsskyldighet. LLA:s kulturarvsroll ställs därigenom mot förvaltningsskyldigheten, och konstrueras som sekundär.

Det här skapar ett sammanhang genom vilket arkivets traditionella praktiker reproduceras i och genom regelverket och organisationsstrukturen. Representationen *ordna och förteckna* samt att skapa *fysisk och digital åtkomst*, konstrueras därigenom som praktiker som legitimerar verksamheten. Det här skapar antydning till en tröskel och/eller glapp, eftersom RA och LLA i sin organisationsstruktur gör ett särhållande mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra. Att ordna och förteckna – det vill säga tillgängliggöra – baseras på dokumentformatet som utgör den dominerande representationen i diskursen för den fysiska handlingen. Således reproduceras glappet genom att det krävs en förkunskap om specifika arkivbildare och specifika handlingsslag för att kunna tillhandahålla dem.

Vi kommer i våra resultat således fram till att representationerna i tillgänglighetsdiskursen reproduceras som legitima och beständiga, genom en korrelation med diskursen för den fysiska handlingen. Utifrån informanternas uttalande och de interna styrdokumenterna kunde vi även se en tendens att tala inom

ramarna för en ekonomisk-rationell diskurs. Genom den här korrelationen konstrueras representationen ordna och förteckna som 'rimliga' och 'oföränderliga'.

Vidare kan vi se en diskursiv förskjutning, som påverkar hur informanterna konstruerar LLA:s roll och därigenom synen på tillgänglighet. Den här förändringslinjen sammanfaller inom ramarna för en diskursiv avgränsning, som vi benämner som den postmoderna diskursen. Denna förskjutning grundar vi i att vi hos en del av informanterna kunde se hur dessa befann sig "utanför" tillgänglighetsdiskursen så som den konstrueras inom verksamheten. Detta syntes exempelvis i hur informanten talade i termerna av att öppna upp arkivet till fler användargrupper. Sett till Ericsons (1990) kritik mot arkivariernas syn på bättre respektive sämre användare, indikerar informantens uttalande en förskjutning av arkivets roll till ett öppnare.

Eftersom tillgänglighetsdiskursen reproducerar föreställningen om det fysiska dokumentet och volymernas formella karaktär, stängs alternativa synsätt och konstruktioner om arkivet och samlingarna ute. Därigenom blir det svårt att utforma ett dynamiskt och flexibelt angreppssätt i utformandet av hittbarhet till arkiven, eftersom det krävs intellektuell tillgång och artifactual literacy för att hitta och tillämpa arkiv. Det i kombination med att informanterna inte innefattar sammanhanget av förmedling i ärendehandläggningsprocessen, skapar ytterligare incitament för trösklar till arkivet. Flera av informanterna uttrycker att en större utmaning för verksamheten är kompetens och kunskapsutveckling gällande arkivbildare och dess kontext. Det indikerar brister med arkivförteckningens struktur, som även drabbar verksamheten internt.

Vidare kunde vi se att LLA:s kulturarvsroll påverkas av meningsinnehållet i den ekonomisk-rationella diskursen, vilket även föreslås av forskningsläget. Det ser vi framförallt i att informanterna tenderar att prata om tillgänglighet i termer av kvantifieringar. Antalet ordnade och förtecknade arkiv talas i termer om att utgöra ett mått på tillgänglighet i sig. Vi kan därigenom se element av marknadslogiker/NPM som påverkar meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen. Informanterna talar inom ramarna för effektivisering och rationalisering; till exempel blir praktiken att redovisa och registrera arkiv en uppgift som uppvisar konkreta mätbara mål. Det ses även i hur informanterna uttalar sig om praktiken digitalisering, som konstrueras dels som en strategi för tillgängliggörande och dels som en manöver för att öka självbetjäning genom rationalisering.

6.2 Ärendehandläggning

För att möjliggöra en diskussion kring vilka uttryck för tillgänglighet som konstrueras i interaktionen mellan arkivarie och användare inom ärendehandläggning, behövde vi skapa oss en bild av vad informanterna konstruerade som tillgänglighet och tillgängliggörande inom ärendehandläggningsprocessen. Fokus låg på hur ärendehandläggning ställs i relation till tillgänglighet på LLA, och vilka uttryck det i sådana fall tog. Vi ställde bland annat frågor om vilken del av ärendehandläggningsprocessen informanterna ansåg som viktigast när det kom till att tillgängliggöra arkivets material, och fick svar att ärendehandläggning inte är att

tillgängliggöra, utan strikt handlar om att tillhandahålla – det vill säga lämna ut ett svar på en fråga.

Ärendehandläggningsprocessen konstrueras tydligt genom den organisatoriska uppdelningen mellan att tillhandahålla (T-sektionen) och tillgängliggöra (BT-sektionen). Denna uppdelning handlar om ansvarsfördelning och visar på att handläggning av ärenden är en konkret uppgift som innefattar att ta emot och besvara förfrågningar. Genom det här särhållande ser vi uppkomsten av en tillhandahålladiskurs, där den dominerande representationen är *inkommande fråga som registreras och diarieförs*. Informanternas svar på vad ett ärende är, visar på en samstämmighet över att ett ärende är när en fråga kommer in till arkivet, antingen genom e-post, post eller via något av deras beställningsformulär på webben.

Vi kunde även i informanternas uttalande se att processen för ärendehandläggningen följer en förutbestämd struktur, som inte inbegriper utrymme för att interaktionen mellan arkivarie och användare är dynamisk. Det leder till att det inte finns möjlighet att etablera en gemensam förståelse och utbyte. En del av informanterna uttrycker att interaktionen med användarna utmynnar i bättre förståelse över vad denne är ute efter, i andra sammanhang än ärendehandläggningsprocessen. Exempelvis i läsesalen där arkivariens möte med allmänheten är fysisk och mer dynamisk.

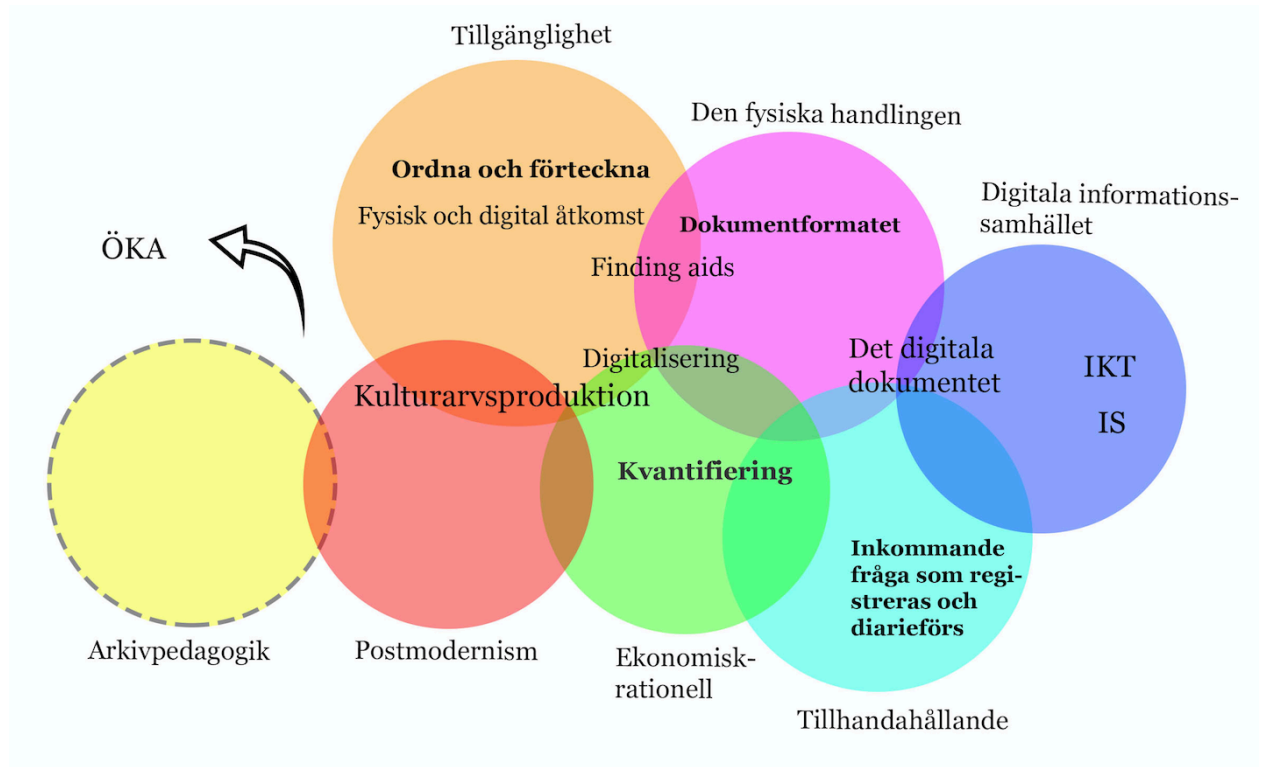
Ärendehandläggningsprocessen konstrueras som statisk; denna del av verksamheten är utformad i enlighet med en förutsägbarhet, där A leder till B och så vidare. I detta inbegrips inte aspekter av vad som på forskningsfältet benämns som förmedling/outreach. Detta arbetssätt att gå från A till B konstruerar LLA och RA utifrån föreställningen om att interaktionen inom ramarna för ärendehandläggningen är likriktad och förutsägbar. Den här föreställningen reproduceras i de interna styrdokumenterna och i de politiska målsättningarna, som lyfter fram ökad och digitalisering och självbetjäning som strategier för utveckling inom T-sektionen.

Den konkreta uppgiften av att *besvara en förfrågan* innefattar inte förmedling av intellektuell tillgång till arkivet och dess material. Förmedling som funktion ingår således inte i rollen som handläggare av ärenden. LLA:s fokus på den konkreta uppgiften av att besvara inkommande frågor, är i sig rimlig och till viss del ofrånkomlig eftersom kulturpolitiska mål såsom att “öppna upp arkivet” i sig är abstrakta. Processen är således inte uppbyggd utefter användarnas perspektiv. Hanteringen av själva ärendehandläggningsprocessen blir därav ett sätt att hantera det abstrakta.

Genom att informanterna inte pratar om tillgänglighet inom ramarna för ärendehandläggning påvisar det ett “glapp”. Själva ärendehandläggningsprocessen är inte anpassad eller uppbyggd utifrån användarnas informationsstruktur. Arkivarien och användaren utgår från olika mentala modeller, och har därigenom olika ingångar och förväntningar inför ärendehandläggningsprocessen. Det har sin grund i att användarens förhållningssätt till det de efterfrågar (information), följer en olikartad struktur i jämförelse med arkivets som utgår från handling/volym. För att hitta i arkivet krävs specifika kunskaper och en förförståelse, som exempelvis kunskap om förvaltningsrätt, olika typer av arkivbildare och vad en primärkälla är. Vi kan med

detta se en tydlig skillnad mellan vad användarna och arkivarierna tar med sig in i handläggningssituationen.

6.3 Slutsatser



Figur 3: Kartläggning av tillgänglighetsdiskursen och korrelerande diskurser, med dominerande (i fetstil) samt överlappande representationer

Vår slutsats är att tillgänglighet som begrepp och fenomen, konstrueras i och genom representationerna *ordna och förteckna* och *digital och fysisk åtkomst*. Tillgänglighetsdiskursen korrelerar med diskursen för postmodernism, ekonomisk-rationell respektive den fysiska handlingen. I korrelationen med diskursen för den fysiska handlingen, konstruerar LLA sökingångar till bestånden genom arkivförteckningen (finding aids). Det ser vi eftersom att praktiken ordna och förteckna utmynnar i finding aids, som i sin tur uppkommer ur de regler och konventioner som konstrueras genom representationen av dokumentformatet. I denna konstruktion utestängs de regler för informationsobjektet som utformas inom diskursen för det digitala informations-samhället.

Den här konstruktionen är återkommande i sammanhanget av ärendehandläggning. Interaktionen mellan arkivarie och användare utmärks av olika syn på informationsobjektet och hur det uppstår. Arkivariens syn på arkivets samlingar konstrueras av diskursen för den fysiska handlingen, medan användarens syn rör sig inom ramarna för det digitala informations-samhället, där informationsobjektet kännetecknas av multipla sammankopplingar och mångfacetterad proveniens.

Eftersom arkivets konstruktion av tillgänglighet utgör förutsättning för hittbarhet, krävs det dels intellektuell tillgång – det vill säga kunskap om arkivets teori och praktik – och dels artifactual literacy – att läsa och förstå primärkällor – för att få tillgång till arkivets bestånd.

I de fall som informanterna talar om ärendehandläggning i termer av att “förklara” för att “förstå”, antyds att tillgänglighetsdiskursen utmanas av en arkivpedagogisk diskurs. Eftersom detta sätt att tala om ärendehandläggning utgör en motsättning till representationen ordna och förteckna – som alltså tillhandahållandediskursen hämtar mening från i korrelationen med diskursen för den fysiska handlingen – antyder formeringen av diskursen för arkivpedagogik en ‘konflikt’ som utmanar meningsinnehållet i tillgänglighetsdiskursen. De dominerande representationerna i tillgänglighetsdiskursen konstrueras delvis genom meningsinnehållet i diskursen för den fysiska handlingen, som ‘stabiliserar’ representationerna i den förra. Detta sätt att föreställa sig arkiv och hur de tillgängliggörs samt tillhandahålls, legitimeras dels genom det omkringliggande regelverket och dels genom organisationsstrukturen, vari ansvarsfördelning och därigenom de interna reglerande riktlinjerna etableras.

Den ekonomisk-rationella diskursens närhet till tillgänglighetsdiskursen är snarlik. Genom representationen *kvantifiering* institutionaliseras praktiken ordna och förteckna i och genom korrelation med diskursen för postmodernism, vars dominerande representation är kulturarvsproduktion. Därigenom reproduceras föreställningen om att tillgängliggörande av arkiv uppnås genom förteckningsarbete och antalet förtecknade arkiv. Att förklara för att förstå – vilket utgör meningsinnehållet i diskursen för arkivpedagogik – konstrueras som en annan form av verksamhet. Ett antagande är att det här särhållandet görs eftersom meningsinnehållet i den arkivpedagogiska diskursen inte konstrueras efter de regler och konventioner som är *konstruerande* i diskursen för den fysiska handlingen.

Tillhandahållande konstrueras på samma sätt som arkivpedagogik; alltså som en företeelse som är skilt från tillgänglighetsarbete. Dock kan vi inte se att tillhandahållandediskursen utgör en motsättning till tillgängliggörandediskursen, eftersom den delar meningsinnehåll genom den ekonomisk-rationella diskursen samt diskursen för den fysiska handlingen. Inom avgränsningarna för tillhandahållandediskursen utestängs meningsinnehållet från den arkivpedagogiska diskursen, genom representationen *inkommande fråga som registreras och diarieförs*. Den här representationen reproducerar tillhandahållandet som en statisk process, med en likriktad och förutsägbar struktur som kan kvantifieras. En överhängande tendens som går att urskilja i samtliga sammanhang som vi tillsammans med informanterna konstruerat i den diskursiva intervjun, är att en förutsättning för hittbarhet i arkiven är den tillskrivna mening som konstrueras i relation till den fysiska handlingen, i den fysiska serien och i det fysiska arkivet.

6.4 Vidare forskning

Vi har i denna undersökning valt att intervjua arkivarier och inte användare. Det förklaras genom att fokus på användare skulle innebära en avgränsning av användargrupper, som hade varit svår att motivera. Inom ramarna för den här uppsatsen riskerar en kategorisering av användargrupper skapa en skevhet och

omotiverad uppdelning. Det här har vi velat frånga genom att istället nå fram till användaren genom dialogen som hen har med arkivarien. Genom att utgå från ärenden som inkommer till arkivet, är ambitionen att därigenom inbegripa ett användarperspektiv. Ett förslag på vidare forskning att inta ett utpräglat användarperspektiv, där ambitionen är att fånga allmänheten som är i behov av arkiv i *generell bemärkelse*, snarare än bestämda målgrupper såsom exempelvis släktforskare eller historiker.

Ytterligare förslag på vidare forskning är att utveckla kartläggningen av diskurser och representationer som konstrueras på institutionsarkiven. De diskurser och representationer som vi kartlagt är enbart delar av en större helhet, eftersom vi anpassat undersökningen så att den inte överskrider uppgiftens gränser. Det hade varit intressant att titta på hur tillgänglighetsarbetet ser ut i andra delar av verksamheten, exempelvis inom ramarna för ÖKA eller liknande arbetsgrupper. Det hade även – ställt mot den fortsatta utvecklingen av e-arkiv och e-förvaltning – varit av relevans att utvidga digitaliseringsbegreppet, genom att belysa hur den praktiseras inom ABM-sektorn och/eller i relation till massdigitalisering och metadatastandarder.

Kapitel 7. Käll- och litteraturförteckning

Figurer

Figur 1: *Myndighetsanalys av Riksarkivet [Elektronisk resurs]*. (2017). Statskontoret. Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/publicerat/publikationer/2017/myndighetsanalys-av-riksarkivet/>.

Figur 2: Theimer, Kate (2014). The Future of Archives is Participatory: Archives as Platform, or A New Mission for Archives. *ArchivesNext*. Tillgänglig: <http://archivesnext.com/?p=3700>.

Empiriskt underlag

Intervjuer

Intervju 1, 2018-02-20

Intervju 2, 2018-02-21

Intervju 3, 2018-02-22

Intervju 4, 2018-02-27

Intervju 5, 2018-02-28

Intervju 6, 2018-02-28

Styrdokument

Lokal verksamhetsplan för 2018, LLA, T-sektionen. (2018) Landsarkivet i Lund.

Effektiv hantering av ärenden (F) (u.å.) Riksarkivet.

Offentligt tryck

Arkivutredningen (1988). *Öppenhet och minne: arkivens roll i samhället: betänkande*. [Elektronisk]. Stockholm: Allmänna förl. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:sou-7263215>.

Arkivutredningen Arkiv för alla (2002). *Arkiv för alla - nu och i framtiden: betänkande*. [Elektronisk]. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2002/09/sou-200278/>.

SFS 1990:782 (2015). *Arkivlag*. [Elektronisk]. Stockholm: Kulturdepartementet. Tillgänglig: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arkivlag-1990782_sfs-1990-782 [2018-03-20].

SFS 1949:105 (2015). *Tryckfrihetsförordningen*. [Elektronisk]. Stockholm: Justitiedepartementet L6. Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/tryckfrihetsforordningen-1949105_sfs-1949-105

Litteratur

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.
- Alvesson, Mats & Skoldberg, Kaj (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Bergström, Göran & Boréus, Kristina (red.) (2012). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. 3., [utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Boréus, Kristina (2011). Diskursanalys. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.
- Boréus, Kristina (2011). Texter i vardag och samhället. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.
- Brekke, Åshild Andrea & Røsjø, Ellen (2016). Skal alle med? Arkiv, inkludering og medverknad. I *#arkivdag: relevans, medvirking, dialog*. Oslo: ABM-media AS.
- Burnett, G., Jaeger, P. T. & Thompson, K. M. (2008). Normative behavior and information: the social aspects of information access. *Library & Information Science Research*, 30 (1), 5666.
- Börjesson, Mats & Palmblad, Eva (red.) (2007). *Diskursanalys i praktiken*. uppl. 1:2. Malmö: Liber.
- Cook, Terry (1990). Viewing the World Upside Down: Reflections on the Theoretical Underpinnings of Archival Public Programming. *Archivaria*, [S.l.], jan. Tillgänglig: <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11725/12674>. Date accessed: 08 mar. 2018.
- Cook, Terry (2013) Evidence, Memory, Identity, and Community: Four Shifting Archival Paradigms. *Archival Science*. June 2013, Vol. 13 Issue 2/3, p95-120.
- Danielsson, Bengt (1995). Ordnande och redovisning. I: A.C. Ulfsparré (red). *Arkivvetenskap*. Lund: Studentlitteratur, s. 127–175.
- Duff, Wendy M. & Johnson, Catherine A., (2001). A Virtual Expression of Need: An Analysis of E-mail Reference Questions. *The American Archivist*, 1, p. 43, JSTOR Journals, EBSCOhost, viewed 22 January 2018.
- Duff, Wendy M (2010). Archival Mediation. I Eastwood, T, & MacNeil, H (2010). *Currents Of Archival Thinking*, n.p.: Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited, c2010, Library catalogue (Lovisa), EBSCOhost, viewed 19 January 2018.

Duff, Wendy M., Yakel, Elizabeth, & Tibbo, Helen (2013), Archival Reference Knowledge, *The American Archivist*, 1, p. 68, JSTOR Journals, EBSCOhost, viewed 22 January 2018.

Ericson, T. (1990). Preoccupied With Our Own Gardens: Outreach and Archivists. *Archivaria*, 31. Retrieved from <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11724/12673>, viewed 24 January 2018.

Eriksson-Zetterquist, Ulla (2009). *Institutionell teori: idéer, moden, förändring*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Eriksson-Zetterquist & Arhne (2011). Intervjuer. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter. *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Foucault, Michel (1993). *Diskursens ordning: installationsföreläsning vid Collège de France den 2 december 1970*. Stockholm: B. Östlings bokförl. Symposion.

Freund, L, & Toms, E (2016). Interacting with archival finding aids. *Journal Of The Association For Information Science & Technology*, 67, 4, pp. 994–1008, Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, EBSCOhost, viewed 19 January 2018.

Gidlöf, Leif (2005). Informationsfrihet eller historiedidaktik. Arkivens kulturarvsbevarande roll i egna och andras ögon. I: P. Aronsson & M. Hillström (red). *Kulturarvets dynamik – Det institutionaliserade kulturarvets förändringar*. Linköpings universitet, skriftserie från Tema kultur och samhälle 2005:2, s. 218–230.

Gilliland-Swetland, Anne (2005): “Electronic Records Management”. In: *Annual Review of Information Science and Technology*. No 39, pp. 219–253.

Grut, Sara (2016). Lärande genom arkiv. Tankar om arkivens outnyttjade potential. #arkividag: relevans, medverking, dialog. Oslo: ABM-media AS. s. 75–83.

Gutting, Gary (2005). *Foucault: a very short introduction*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Hargittai, E. & Hinnant, A. (2006). Toward a social framework for information seeking. I A. Spink & C. Cole (Eds.), *New directions in human information behavior* (pp. 5570). Dordrecht, the Netherlands: Springer.

Isacson, Mats (2005). Att bevara, dokumentera, arkivera – en kommentar. I: P. Aronsson & M. Hillström (red). *Kulturarvets dynamik – Det institutionaliserade kulturarvets förändringar*. Linköpings universitet, skriftserie från Tema kultur och samhälle 2005:2, s. 259–266.

Jensen, Bente & Røsjø, Ellen (2016). Introduction: Archives and Outreach in the Nordic Countries. History, Status, and the Road Ahead. #arkividag: relevans, medverking, dialog. Oslo: ABM-media AS.

Jörwall, Lars (red.) (2012). *Det globala minnet: nedslag i den internationella arkivhistorien*. Stockholm: Riksarkivet.

Ketelaar, Eric (1997). *The archival image: collected essays*. Hilversum: Verloren.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2: a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, Annika (2013). *Intervjumethodik*. 3., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lee, J, Burnett, G, Vandegrift, M, Baeg, J, & Morris, R (2015), Availability and Accessibility in an Open Access Institutional Repository: A Case Study. *Information Research: An International Electronic Journal*, 20, 1, ERIC, EBSCOhost, viewed 1 February 2018.

Leitch, Vincent B. (red.) (2001). *The Norton anthology of theory and criticism*. New York: Norton.

Liedman, Sven-Eric (2013). Pseudo-quantities, new public management and human judgment. *Confero*, vol. 1, nr. 1.

Lövblad, Håkan (2000), Munk, knekt eller konstnär. *Arkiv, samhälle och forskning*, 1. S, 28–50.

McCausland, Sigrid (2011). A Future without Mediation? Online access, archivists, and the Future of Archival Research. *Australian Academic & Research Libraries*, 42, 4, p. 309, Complementary Index, EBSCOhost, viewed 19 January 2018.

Menne-Haritz, A (2001). Access — The reformulation of an archival paradigm. *Archival Science*, 1, 1, p. 57, Complementary Index, EBSCOhost, viewed 19 January 2018.

Moss, Michael (2008): Opening Pandora's box: What is an Archive in the digital Environment? In: Craven, Louise (red): *What are Archives? Cultural and theoretical Perspectives: A Reader*. Ashgate. Pp. 71–87.

Myndighetsanalys av Riksarkivet [Elektronisk resurs]. (2017). Statskontoret. Tillgänglig:
<http://www.statskontoret.se/publicerat/publikationer/2017/myndighetsanalys-av-riksarkivet/> [2018-04-20].

Nationellt uppdrag inom arkivpedagogik: 2006–2008: slutrapport. (2009). Lund: Skånes arkivförbund. Tillgänglig:
http://www.skanearkiv.se/Portals/15/docs/Skolservice/nationellt_uppdrag_arkivpedagogik_2009.pdf. [2018-04-11].

Neumann, Iver B (2003). *Mening, materialitet, makt - en introduktion till diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Nilsson, Roddy (2008). *Foucault: en introduktion*. Malmö: Égalité.

Oliver, A., Jamieson, A., & Daniel, A. (2017). Here, there and everywhere: an analysis of reference services in academic archives. *Archives & Manuscripts*, 45(2), 136–154.

Rydén, Reine (2014). Hur ska nutiden bevaras? Manus till *Arkiv, samhälle och forskning*.

Sjögren Zipsane, Eva (2016). Arkivet som samhällsaktör för demokrati, social rättvisa och andra nyttor. #arkividag: relevans, medverking, dialog. Oslo: ABM-media AS. s. 23–35.

Smedberg, Staffan (2002) Arkivredovisning i Sverige – tradition och utveckling. *Arkiv, samhälle och forskning*. 2, s. 7–14.

Snickars, Pelle (2010): Archival transitions: some digital propositions. I: K. Bolton & J. Olsson (Eds.) *Media, popular culture, and the American century* (pp. 301–329). Stockholm: National Library of Sweden.

Stollo, Emma (2013). *Det städade folkhemmet: tyskfödda hembiträden i efterkrigstidens Sverige*. Diss. Linköping: Linköpings universitet, 2013.

Sundin, Olof (2012). Att hantera kunskap och information i den digitala samtiden. *Läsarnas marknad, marknadens läsare: en forskningsantologi*. s. 141–154.

Sundqvist, Anneli (2009). *Search Processes, User Behaviour and Archival Representational Systems*. Dis. Mittuniversitetet. Sundsvall: Mittuniversitetet.

Pugh, Mary Jo (1992). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivists.

Tegnhed, Eva (2018). Arkiv är till för att användas. I Hagström, Charlotte & Ketola, Anna (red.). *Enskilda arkiv*. Studentlitteratur. Lund.

Theimer, Kate (2016). Archives as Platform: Building Participatory Archives. #arkividag: relevans, medverking, dialog. Oslo: ABM-media AS.

Thornton, Patricia H., Ocasio, William & Lounsbury, Michael (2012). *The institutional logics perspective [Elektronisk resurs] : a new approach to culture, structure and process*. Oxford: Oxford University Press.

Trace, C., & Dillon, A. (2012). The evolution of the finding aid in the United States: from physical to digital document genre. *Archival Science*, 12(4), 501–519.

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa Intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Weber, Helmut (2001). Making Archives Accessible. Abukhanfusa, Kerstin (red.) (2002). *Access to official documents and archives: report from an EU-conference on access to official documents and archives in Lund, Sweden, 5–6 April 2001*. Stockholm: Riksarkivet.

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*, Studentlitteratur, Lund.

Yakel, Elizabeth (2002). Listening to users. *Archival Issues*, 26(2), 53–68.

Yakel, Elizabeth & Torres, Deborah A. (2003). AI: Archival Intelligence and User Expertise, *The American Archivist*, 1, p. 51, JSTOR Journals, EBSCOhost, viewed 1 February 2018.

Zhang, Jane (2012). Archival Representation in the Digital Age. *Journal of Archival Organization* 10(1), s. 45–68.

Åström Iko, Karin (2003). *I allmänhetens tjänst? Arkivverket, tillgängliggörandet och brukarna*. Stockholm: Historiska inst., Univ.

Övrigt

International Council of Archives (2016). *ICA Top 10 Keywords*. <https://www.ica.org/en/ica-top-10-keywords> [2018-03-21].

Regeringen (2015). *Offentlighetsprincipen*. <http://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/det-demokratiska-systemet-i-sverige/offentlighetsprincipen/>. [2018-04-20].

Riksarkivet (u.å.). *Avgifter och prislista*. <https://riksarkivet.se/avgifter>. [2018-05-21]. (A)

Riksarkivet (u.å.). *Beställ uppgifter och kopior*. <https://riksarkivet.se/bestall-uppgifter>. [2018-04-18]. (B)

Riksarkivet (u.å.). *Generella föreskrifter (RA-FS)*. <https://riksarkivet.se/generella-foreskrifter>. [2018-04-12]. (C)

Riksarkivet (u.å.). *Historik*. <https://riksarkivet.se/historik>. [2018-04-20]. (D)

Riksarkivet (u.å.). *Om oss*. <https://riksarkivet.se/om-oss>. [2018-04-20]. (E)

Riksarkivet (u.å.). *Organisation*. <https://riksarkivet.se/organisation>. [2018-04-20]. (F)

Riksarkivet (2017). *Rapportering av uppdrag om att beskriva förutsättningarna för öppen och fri arkivinformation*. https://riksarkivet.se/Media/pdf-filer/rapport_regeringsuppdrag_oppen-och-fri-arkivinfo_170515.pdf. [2018-04-12].

Samrådsgruppen (2017). *Inspel till arkivutredningen*. <http://www.samradsgruppen.se/web/index.php/8-nyheter/159-inspel-till-arkivutredningen>. [2018-04-12]

Samrådsgruppen (2016). *Offentlighetsprincipen och hantering av allmänna handlingar*.

<http://www.samradsgruppen.se/web/index.php/offentlighetslagstiftningen/offentlighet-sprincipen-och-hantering-av-allmaenna-handlingar#inkommen> [2018-04-20].

Theimer, Kate (2014). The Future of Archives is Participatory: Archives as Platform, or A New Mission for Archives. *ArchivesNext*. [Blogg]. 3 april 2014.

<http://archivesnext.com/?p=3700>. [2018-04-20].

Kapitel 8. Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev

Intervjuns upplägg och premisser

Vi vill börja med att tacka dig för din medverkan i undersökningen till vår masteruppsats i arkivvetenskap.

Syftet med vår uppsats är att undersöka konstruktionen av tillgänglighet – som begrepp och fenomen – inom ramarna för ärendehandläggning på Landsarkivet i Lund. Vi har förlagt avgränsning för undersökningen till hur medarbetare på Landsarkivet förmedlar arkivens samlingar till användarna.

Att undersöka tillgängliggörande av arkiv går i linje med de förändringsprocesser som svenska arkiv präglas av idag. Detta betonas exempelvis i utredningen “Arkiv för alla” (SOU 2002:78) vars övergripande syfte var att undersöka hur arkivens strategier för tillgängliggörande kan förbättras och utvecklas.

Intervjuerna kommer att spelas in och sedan transkriberas. Du har närhelst du vill möjlighet att avbryta din medverkan i studien. Resultatet av undersökningen kommer att behandlas konfidentiellt och tillämpas endast inom ramarna för uppsatsen. Din medverkan kommer att anonymiseras och vi kommer inte att namnge våra informanter. Vi kommer enbart att beskriva vilka arbetsuppgifter du har på Landsarkivet och hur länge du har arbetat där. Detta för att det utgör undersökningens avgränsning. I den mån vi använder oss av citat från intervjuerna i vår uppsats, kommer vi att skriva om texten så det inte går att användas för att hänvisa till enskild person. Vi är intresserade av hur Landsarkivet som institution arbetar och ser på tillgänglighet samt hur det reflekteras i din yrkesroll.

Har du några frågor eller funderingar, tveka inte att höra av dig.

Tack för din medverkan!

Vänliga hälsningar,

Ida Rüter

XXXX

XXXX

Alexandra Wideheim

XXXX

XXXX

Bilaga 2: Intervjuguide 1

Intervjuguide 1: för arkivarier/arkivhandläggare

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat på Landsarkivet?
- Vilken yrkesroll har du?
- Hur länge har du arbetat med ärendehandläggning på Landsarkivet?
- Har du andra arbetsuppgifter utöver ärendehandläggning?
- Går ni efter några specifika riktlinjer inom ärendehandläggning?
- Har riktlinjerna ändrats under tiden du har arbetat här?
- Hur mycket tid lägger du i genomsnitt på ärendehandläggning i veckan?
- Vilken typ av ärenden arbetar du med?
- Hur upplever du arbetet med ärendehandläggning?

Tillhandahållande och tillgängliggörande

- Hur ser du på att det finns en uppdelning mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra inom sektionerna på Landsarkivet?
- Vad innebär det att tillhandahålla?
- Vad innebär det att tillgängliggöra?
- Vilka är skillnaderna mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra?
- Om du har andra arbetsuppgifter; på vilket sätt går de i linje med att tillgängliggöra Landsarkivets samlingar?

Ärendehandläggning & tillgänglighet

- Beskriv din arbetsprocess, från det att ärendet inkommer till att det är avslutat. (vilka delmoment ingår?)
- Vad händer innan ärendet kommer till dig? (framförallt när det kommer till skriftliga ärenden)
- Vad händer efter att du är färdig med ärendet?
- Finns det uttalade eller outtalade mål när det kommer till antal avklarade ärenden? I så fall vilka?
- Vad anser du är viktigast inom ärendehandläggning, när det kommer till att tillgängliggöra arkivets material? (Att göra efterforskningar, möjlighet till att förmedla arkivets samlingar, att informera om arkivets teori och praktik, informera hur man söker osv.)
- Vilken roll/funktion tycker du att Landsarkivet skall ha?
- Tycker du att ärendehandläggning inbegrips i Landsarkivets roll, och i sådana fall på vilket sätt?
- Tycker du att Landsarkivet behöver utveckla sitt arbete med ärendehandläggning och i så fall hur?

Interaktion mellan arkivarie och användare

- Ge gärna exempel på vanligt förekommande formuleringar och/eller vanligt förekommande frågor som du får.
- Vad efterfrågar den genomsnittliga användaren? (En typ av uppgift, handlingar rörande ett specifikt ämne?).
- Vilken förståelse av arkiv tror du att den genomsnittliga användaren har?

- Vilken kunskap/förförståelse tycker du att den genomsnittliga användaren generellt saknar?
- Måste du omformulera frågan för dig själv för att veta hur du ska gå vidare och i så fall hur ser den processen ut?
- Uppstår det problem i tolkningen av förfrågningen och i sådana fall vilka? Hur löser du dem?
- Vilka kunskaper tycker du är användbara i ditt arbete med ärendehandläggning?
- Hur skulle du beskriva interaktionen mellan arkivarie och användare?
- Vad ser du som den största utmaningen för arkivarien?
- Hur tillgängliggör du arkivets samlingar till användaren i ärendehandläggningen?

Avslutande frågor

- Är det något du skulle vilja tillägga?

Följdfrågor

- Kan du utveckla?
- Vad menar du med det?
- Hur kommer det sig att du gör/säger....
- Kan du ge exempel?
- Får det några konsekvenser?
- Varför?

Bilaga 3: Intervjuguide 2

Intervjuguide 2: Cheferna

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat på Landsarkivet?
- Vilken yrkesroll har du?
- Hur upplever du arbetet med ärendehandläggning?
- Går ni efter några specifika riktlinjer inom ärendehandläggning?
- Har riktlinjerna ändrats under tiden du har arbetat här?

Tillhandahållande och tillgängliggörande

- Hur ser du på att det finns en uppdelning mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra inom sektionen?
- Vad innebär det att tillhandahålla?
- Vad innebär det att tillgängliggöra?
- Vilka är skillnaderna mellan att tillhandahålla och att tillgängliggöra?

Arkivet och tillgängliggörandet

- Hur arbetar Landsarkivet med tillgänglighet?
- Vilka riktlinjer är bakomliggande hur ni arbetar med tillgänglighet?
- Hur och på vilka sätt har riktlinjerna förändrats över tid?
- Hur förhåller ni er till uppdraget från regeringen, när det kommer till tillgängliggörande?
- Vilka konkreta strategier tillämpar ni i tillgängliggörandet av Landsarkivets samlingar?
- Hur kommer det sig att ni arbetar med att tillgängliggöra?
- Vilken roll/funktion tycker du att Landsarkivet skall ha?

Ärendehandläggning och tillgänglighet

- Hur mycket resurser läggs på ärendehandläggningen?
- På vilket sätt utgör ärendehandläggningen en del av arkivariens yrkesroll?
- På vilka sätt är processen ärendehandläggning en del av att tillgängliggöra arkivets samlingar?
- Vad anser du är viktigast inom ärendehandläggningen, när det kommer till att tillgängliggöra arkivets material? *Att göra efterforskningar, förmedla arkivets samlingar, informera om arkivets teori och praktik, hur man söker osv.*
- Hur skulle Landsarkivet kunna utveckla sin ärendehandläggning?

Avslutande frågor

- Är det något du skulle vilja tillägga?

Följdfrågor

- Kan du utveckla?
- Vad menar du med det?
- Hur kommer det sig att du gör/säger....
- Kan du ge exempel?
- Får det några konsekvenser?
- Varför?

Bilaga 4: Arbetsfördelning

Uppsatsen är gemensamt författad av båda parter. Vi har under arbetets gång haft ett nära samarbete och har utformat både uppsatsens struktur och innehåll kollaborativt. Detta har möjliggjorts genom regelbundna sammankomster, där vi tillsammans har diskuterat uppsatsens samtliga delar, och skrivit den slutgiltiga texten ihop utifrån en gemensam förståelse för teori och tidigare forskning. Vidare har båda två varit närvarande vid samtliga intervjuer och transkriberat tre intervjuer vardera. Utskrifterna har både under tiden de sammanställdes och efter att de slutförts diskuterats ihop, där vi båda har granskat och redigerat samtliga delar.