



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Navigering genom Digital Transformation

Utmaningar med Faser i Offentlig Sektors Förändringsarbete

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Erik Lundahl
Robin Kristoffersson

Handledare: Blerim Emruli

Rättande lärare: Niki Chatzipanagiotou
Markus Lahtinen

Navigering genom Digital Transformation: Utmaningar med Faser i Offentlig Sektors Förändringsarbete

ENGELSK TITEL: Navigating through Digital Transformation: Challenges of Phases in Public Sector Transformation Efforts

FÖRFATTARE: Erik Lundahl & Robin Kristoffersson

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, Docent

FRAMLAGD: augusti, 2023

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 106

NYCKELORD: Digital Transformation, Datorisering, Digitalisering, Offentlig Sektor, Faser, Utmaningar

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Studien undersöker digital transformation inom den offentliga sektorn i Sverige, med fokus på domstolsväsendet och sjukvården. Digital transformation har blivit en central process för samhällsutveckling, beskriven i tre faser: datorisering, digitalisering och digital transformation. Trots att en lyckad digital transformation kan generera effektivitetsvinster och värde för olika intressenter, finns det flera utmaningar, särskilt inom den offentliga sektorn som av vissa anses ligga efter i utvecklingen. Genom kvalitativ analys och litteraturgenomgång identifierades flera utmaningar kopplade till transformationens faser. Bland dessa uppdagades fragmenterad verksamhet, kompetensbrist vid teknikanvändning, och attityder gentemot teknologi. Empirisk analys visade på utmaningar som finansiering, bekvämlighet och ineffektiv systemimplementering. Resultaten pekar på att även om digital transformation kan vara hjälpsamt att beskriva processen kronologiskt, kan verkligheten vara mer komplex. Det är inte alltid optimalt att följa en strikt sekventiell process. Studien bidrar med nya insikter om digital transformation inom den offentliga sektorn, men resultaten bör

tolkas med försiktighet på grund av begränsade urvalsstorlekar. Framtida forskning bör fokusera mer på specifika verksamheter och attityders påverkan på digital transformation.

Innehåll

1. Introduktion.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Problemområde.....	4
1.3 Forskningsfråga.....	5
1.4 Syfte.....	6
1.5 Avgränsningar.....	6
2. Litteraturgenomgång.....	7
2.1 Digital transformation.....	7
2.1.1 Strategier inom digital transformation.....	8
2.1.2 Digital transformations processens faser.....	9
2.1.3 Digital transformation i offentlig sektor.....	9
2.2 Datorisering.....	10
2.2.1 Datorisering inom offentlig sektor.....	11
2.2.2 Utmaningar med datorisering inom sjukvård och domstolsväsendet.....	12
2.3 Digitalisering.....	12
2.3.1 Digitalisering inom offentlig sektor.....	13
2.4 Attityders påverkan på digital transformation.....	13
2.4.1 Upplevd användbarhet och upplevd användarvänlighet.....	14
2.5 Kategorisering av litteratur.....	14
3. Metod.....	17
3.1 Metodval.....	17
3.2 Insamling av information.....	18
3.2.1 Litteratursökning.....	18
3.2.2 Genomförande.....	19
3.2.3 Intervjuguide.....	20
3.2.4 Urval.....	22
3.3 Metod för analysering av data.....	23
3.4 Etiska aspekter.....	24
3.5 Reliabilitet.....	25
3.6 Validitet.....	26
3.7 Begränsningar.....	26
4. Empiri.....	27
4.1 Digital transformation.....	27
4.2 Datorisering.....	28
4.3 Digitalisering.....	31
4.4 Attityder.....	32

5. Diskussion.....	34
5.1 Digital transformation.....	34
5.2 Datorisering.....	36
5.3 Digitalisering.....	37
5.4 Attityder.....	38
5.5 Metodik.....	40
6. Slutsats.....	41
Appendix A - Intervju Respondent 1.....	43
Appendix B - Intervju Respondent 2.....	65
Appendix C - Intervju Respondent 3.....	80
Appendix D - Intervju Respondent 4.....	90
Referenser.....	98

Tabeller

Tabell 1: Litteratursammanfattning.....	14
Tabell 2: Sammanfattning av intervjudeltagare.....	20
Tabell 3: Intervjuguide.....	21
Tabell 4: Översikt över transkribering.....	23
Tabell 5: Färgkodning.....	24

1. Introduktion

1.1 Bakgrund

Digitaliseringen av samhället, i ett bredare perspektiv, har blivit en process som är central för dagens samhällsutveckling (Svensson & Larsson, 2017). Denna process beskrivs ofta i termer av tre faser; datorisering, digitalisering och slutligen digital transformation (Katuu, 2022; Lozic 2019; Verhoef et al., 2021). Enligt Jonathan (2020) är effekterna av en lyckad digital transformation primärt effektivitetsvinster ur ett produktivitet- och kostnadsperspektiv men också generera värde för kunder, aktieägare och anställda. Dessa effektivitetsvinster kan ligga till grund för varför många organisationer idag försöker genomföra en digital transformation.

Trots att det finns flera fördelar med en digital transformation finns det även många utmaningar (Kane et al., 2022). Dessutom ser olika organisationers behov olika ut (Moser-Plautz, 2023 ; Shahi & Sinha, 2020). Utifrån premissen att en digital transformationsprocess är indelad i kronologiska faser (datorisering, digitalisering och digital transformation) kan det vara betydelsefullt att ta hänsyn till det historiska perspektivet för att få djupare insikt i dessa utmaningar. En annan viktig aspekt inom en digital transformation är den mänskliga faktorn (Kane et al., 2022; Osmundsen, Iden & Bygstad, 2018; Morakanyane et al., 2020). Vissa (Vakola & Nikolaou, 2005; Elgohary & Abdelazyz, 2020; Edison & Geissler, 2003) menar att människors attityder gentemot ny teknik samt inställningar till förändring antingen kan hjälpa eller stjälpa en transformationsprocess.

Detta fenomen påverkar som sagt hela samhället och den offentliga sektorn är inget undantag (Svensson & Larsson, 2017). Redan på 1970- talet påbörjades olika initiativ, eller snarare trevande steg mot, vad vi idag kan kalla en digital transformation av olika offentliga verksamheter (Lundin, 2009). Idag kan det konstateras att den offentliga sektorn i allra högsta grad arbetar med digitala verktyg men om den verkligen har uppnått en digital transformation råder det oenigheter om (Region Skåne, 2022; Domstolsverket, 2022; Magnusson, Koutsikouri & Päivärinta, 2020).

1.2 Problemområde

Digitaliseringen har, som tidigare nämnt, påverkat och omformat många aspekter av samhället och ekonomin (Svensson & Larsson, 2017). Detta fenomen har studerats under lång tid (Hirschheim & Klein, 2012). Däremot är forskningen kring digital transformation som process sparsam. Verhoef et al. (2021) menar att vidare forskning inom ämnet behövs för att förstå om detta perspektiv på digital transformation, som en process uppdelad i faser verksamheter genomgår, är gynnsamt. Även Ritter och Pedersen (2020) omnämner behovet av vidare forskning på delar av en digital transformationsprocess, nämligen datorisering och digitalisering.

Med ökade digitala lösningar i människors vardag förväntar sig allt fler att kunna använda sig av digitala tjänster, inte bara inom den privata sektorn utan även inom offentlig service (Blix & Levay, 2018). Men även om det finns en ökad förväntan på digitala lösningar, ligger offentlig sektor efter i utvecklingen och anpassningen till denna nya digitala verklighet (OECD, 2020). Detta gap mellan förväntningar och verkligheten blir uppenbar när vi undersöker specifika delar av den offentliga sektorn, såsom domstolsväsendet och sjukvården.

Digitaliseringen av domstolsväsendet har gått långsamt. Ett exempel på detta är implementeringen av målhanteringssystemet Vera, som implementerades 2005 (Regeringen, 2004), men den första digitala domen kom inte förrän 2022 (Domstolsverket, 2022). Detta innebär en digitaliseringsprocess på 18 år. Utöver dessa svårigheter är denna verksamhet intressant att studera då Di Natale och Cordella (2023) menar att forskningen inom detta specifika område är begränsat.

Även utvecklingen inom sjukvården har stött på svårigheter gällande deras digitaliseringsprocess. Exempel på svårigheter är gamla system som inte är kompatibla med varandra och att olika organisationer inom sjukvården står i konflikt med varandra (Blix & Levay, 2018). Vidare menar Dal Mas et al. (2023) att ytterligare forskning på denna typ av verksamhet är givande då sjukvårdssektorn är en av de globalt snabbaste växande fälten.

Behovet av vidare forskning inom områdena samt problematiken med att dessa samhällsviktiga verksamheter mött stora utmaningar kopplade till delar av en digital transformation process leder oss vidare till våra forskningsfrågor.

1.3 Forskningsfråga

Givet det tidigare presenterade materialet kan vi se att det finns ett behov av att utforska dessa faser inom både sjukvården och domstolsväsendet för att få bättre insikt i varför digitaliseringen inom den offentliga sektorn ligger efter. För att göra detta är det rimligt att först förstå utmaningarna kopplade till de olika stegen i processen för att sedan utforska processen i sin helhet. För att få en helare bild av processen har vi även använt oss av chefers perspektiv eftersom de ofta har tillgång till mer information kopplat till utvecklingsarbetet inom verksamheter (Alter, 1976). Detta leder oss till våra forskningsfrågor:

1. Vilka potentiella utmaningar under processen för digital transformation identifieras av chefer inom offentlig sektor?
2. Vilket är det bästa sättet för organisationer inom offentlig sektor att genomgå faserna av en digital transformation utifrån perspektivet av chefer inom offentlig sektor?

1.4 Syfte

Studiens syfte är att belysa olika utmaningar som verksamheter inom offentlig sektor står inför i samband med en digital transformationsprocess och utforska vilket som är det optimala sättet att genomgå denna process med hänsyn till dess olika faser. Resultatet kan ses som ett komplement till Verhoef et al. (2021)s studie genom att skapa perspektiv kring hur olika organisationer genomgår faserna av en digital transformationsprocess alternativt om denna sekventiella process är optimal.

1.5 Avgränsningar

Studien avgränsar sig geografiskt till den offentliga sektorn i Sverige. Vidare begränsas studien till allmänna domstolar i Sverige. Med detta menas tingsrätter, hovrätter, högsta domstolen, patent- och marknadsdomstolarna samt mark- och miljödomstolarna (Sveriges Domstolar, 2023). Detta innebär att vi inte kommer undersöka digitaliseringen inom förvaltningsdomstolarna, med detta menas förvaltningsrätter, kammarrätter, högsta förvaltningsdomstolen eller migrationsdomstolarna (Sveriges Domstolar, 2023). Vidare kommer vi inte heller undersöka digitaliseringen inom olika nämnder och myndigheter som ingår i Sveriges Domstolar. Utöver detta begränsar sig studiens insikter i digital transformation gentemot sjukvården till Region Skåne. Studien kommer inte presentera lösningar till utmaningarna som presenteras. Studien kommer inte heller diskutera vissa begrepp besläktade med digital transformation, som industri 4.0, internet of things eller artificiell intelligens (Kraus et al., 2021).

2. Litteraturgenomgång

I detta kapitel presenteras tidigare forskning och begrepp som vi anser är relevanta för att måla en bild av digital transformation som process. Kapitlet börjar i det "sista" steget av de tre faserna då digital transformation också är samlingsnamnet för det övergripande fenomenet. Kapitlet ämnar att ge bakgrund och kontext till de tre faserna samt relevanta aspekter som påverkar processen.

2.1 Digital transformation

Med hjälp av Datorisering (digitization), Digitalisering (digitalization) samt Digital Transformation kan man beskriva processen, förvandlingen alternativt övergången från hur en organisation traditionellt har utfört sitt ämbete till hur det utförs idag (Verhoef et al. 2021).

Det finns ingen gemensam konsensus om när begreppet digital transformation började användas. Enligt Gong & Ribiere (2023) kan det spåras tillbaka till 1990-talet där det upplevdes att organisationer genomgick stora förändringar för effektiv IT- implementering. Datorisering (digitization), digitalisering (digitalization) och framförallt digital transformation är begrepp som idag kan anses som modeord där definitionen av begreppen kan variera (Lozic, 2019 citerad av Ahmadov et al. 2019). Detta kan hämma förståelsen och innebörden av ett begrepp eller ord (Nist & Olejnik 1995). Nist & Olejnik hävdar också att kontexten spelar roll.

Enligt Williams och Schubert (2018) definieras digital transformation som en integrerad teknologiplattform som förser anställda med verktyg och tjänster. Verktygen och tjänsterna ska möjliggöra för anställda att effektivt utföra arbetsuppgifter ensamma och i grupp samt oberoende av plats. Plattformen ska vara strategiskt koordinerad och hanterad genom diverse mönster som är agila och anpassningsbara för att möta framtida krav och teknologier. Digital transformation kan också definieras som ett fenomen där nya teknologier skapar uppfattningen av märkbara förändringar i flera olika aspekter i relation till arbetet (Meske & Junglas, 2021). Exempel på detta är ändringar i hur anställda utför sitt arbete, ändringar av de anställdas processer och ändringar av deras sociala relation i organisationen och senare den övergripande arbetsupplevelsen (Meske & Junglas, 2021). För att få ett perspektiv från näringslivet på detta definieras digital transformation, enligt Salesforce (2023), som en process som använder digitala tekniker för att skapa nya, alternativt modifiera existerande affärsprocesser, kulturer och kundupplevelser för att möta de förändringar som sker inom verksamheten och marknaden.

Lozic (2019) påpekar att definitionen av digital transformation är relativ och kontexten påverkar definitionen av begreppet digital transformation. Lozic (2019) hävdar även att digital transformation inte fokuserar på teknologi utan istället kan ses som affärsomvandling (business transformation). Detta är mer enhetligt med definitionen av Reinitz (2020) som menar att digital transformation är en institutionell strategi för att omvandla det strategiska direktivet eller framförandet av värde av institutionen. Det innefattar djupgående och koordinerat byte av kultur, arbetskraft och teknologi. Definitionen av Meske och Junglas (2021) är definitionen som anses mest relevant för studien, det vill säga ett fenomen där nya teknologier skapar uppfattningen av märkbara förändringar i flera olika aspekter i relation till arbetet.

2.1.1 Strategier inom digital transformation

Eftersom begreppet är omfattande, svårdefinierat och beroende på kontext kan digital transformation användas på olika sätt och tillvägagångssättet samt strävan efter digital transformation kan variera. Strävan efter digital transformation i offentlig sektor motiveras av en förbättring av organisationens effektivitet, både ekonomiskt och sett till produktivitet (Jonathan, 2020). För att möjliggöra för en digital transformation menar Matt, Benlian och Hess (2015) att det finns fyra dimensioner. Dessa fyra dimensioner kan hjälpa förstå vad som krävs för att genomföra en digital transformation.

Användning av teknologi: Användning av teknologi omfattar organisationens attityd gentemot ny teknologi samt hur de använder dessa teknologier. Organisationen får bestämma om de har ambition att vara ledande inom teknik eller använda redan befintliga verktyg. Att inneha en ledande position kan potentiellt förstärka en organisations konkurrensfördelar, dock kan detta även medföra förhöjda risker. Oftast medför användningen av ny teknologi ändringar av värdeskapande (Matt, Benlian & Hess, 2015).

Ändringar av värdeskapande: Ändringar av värdeskapande handlar om effekterna av digitala affärsstrategier på organisationens värdekedja. Det vill säga hur mycket organisationer avviker från sin traditionella kärnverksamhet. Ytterligare avvikelser kan vara fördelaktigt vid expansion eller för att berika redan existerade produkter och tjänster men även detta kan medföra risker. Dessa risker kan vara att organisationen blir för beroende av produkt eller tjänst- relaterade kompetenser vilket kan bli ett problem om det inte finns tillräckligt med kompetens inom området eller den nya teknologin (Matt, Benlian & Hess, 2015).

Strukturella ändringar: Med användning av teknologi och ändringar av värdeskapande kan det krävas strukturella ändringar inom organisationen. Strukturella ändringar ska skapa förutsättningar för de nya processerna, det nya arbetet eller operationerna att lyckas. Exempel på strukturella ändringar kan vara placeringen av de digitala aktiviteterna i den organisatoriska strukturen. Om de strukturella ändringarna är minimala kan det vara lämpligt att försöka integrera dem med redan existerande organisationsstrukturer. Vid stora strukturella ändringar kan det vara lämpligt att skapa ett dotterbolag inom företaget (Matt, Benlian & Hess, 2015).

Finansaspekter: Ingen av de föregående dimensionerna är genomförbara utan att ha hänsyn till den finansiella aspekten. Den finansiella aspekten är både en drivande faktor och en nödvändighet för en digital transformation. Lägre ekonomisk press kan reducera den upplevda brådskan att agera. Däremot har organisationer med större ekonomisk press högre benägenhet att agera trots att de kanske saknar externa medel att finansiera en digital transformation (Matt, Benlian & Hess, 2015). Matt, Benlian och Hess (2015) menar att för att en digital transformation ska lyckas bör dessa fyra dimensioner tas hänsyn till.

2.1.2 Digital transformations processens faser

Utöver perspektivet att identifiera olika dimensioner kan digital transformation också delas upp i faser. Enligt Verhoef et al. (2021) kan digital transformation, utifrån data från olika fält inom informatik, delas upp i tre olika faser för att beskriva de digitala förändringarna inom en organisation. Dessa faser omfattar datorisering, digitalisering och digital transformation där de två första faserna kan anses som mer inkrementella och bör genomföras för att "uppnå" digital transformation. Faserna sätter olika krav på organisationens tillväxtstrategier, mätningar, digitala resurser och organisationens struktur (Verhoef et al. 2021). Dessa faser visar att organisationer behöver, förutom digitala verktyg, också utveckla agila och anpassningsbara förmågor relaterade till digitala sociala nätverk samt digital anpassningsbarhet. Vidare menar Verhoef et al. (2021) att organisationer bör internt utveckla agila strukturer med en högre nivå av jämlikhet. Organisationen bör också internalisera IT samt skapa alternativt behålla de analytiska kompetenserna inom företaget.

Verhoef et al. (2021) menar också att en stor drivkraft bakom genomförandet av en digital transformation är externa faktorer såsom ökad digital konkurrens, förändringar av den digitala tekniken och att kunder i större grad förväntar sig att använda digitala tjänster. Denna studie kommer dela Verhoef et al. (2021) val att dela upp digital transformation i dessa faser.

2.1.3 Digital transformation i offentlig sektor

De senaste 20 åren har digital transformation inom den offentliga sektorn uppmärksamats av diverse forskare som har skapat en förståelse för ämnet (Kitsios et al. 2023). Enligt Kitsios et al. (2023) går det att få ett tidigt tecken av digital transformation i den offentliga sektorn vid övergången från en pappersbaserad verksamhet till en digital verksamhet. Domstolsväsendet började redan på slutet av 1980-talet att använda sig av datorer istället för papper som en lösning på den ökade arbetsbelastningen (Modéer & Sunnqvist, 2022). 1994 tillsatte Sveriges regering IT-kommissionen, vars syfte var att agera rådgivare gällande IT frågor (Internetmuseum, 2014). Dessa områden ansvaras idag av Digitaliseringsrådet, som förutom att agera rådgivare, ska främja digitaliseringspolitiken och därmed stödja digitaliseringen av den offentliga förvaltningen (Regeringen, 2023).

Inom domstolsväsendet har Domstolsverket samarbetat med flera andra myndigheter för att bygga en digital infrastruktur för informationsutbyte och vid 2021 har grunden för den digitala infrastrukturen lagts (Domstolsverket, 2021). Enligt domstolsverket (2021) ger ökad informationstillgång och ökat informationsflöde effektivitetsvinster, både ur ett ekonomiskt och ett tidsperspektiv. Den digitala infrastrukturen ska ge möjlighet för nya IT-lösningar vilket i sin tur ska ha positiv påverkan på innovation och service. Det kan innebära digital

identitetshantering och meddelandehantering (Domstolsverket, 2021). Enligt Domstolsverket (2022) meddelades den första digitala domen i Sverige 2022.

I dagsläget strävar sjukvården efter att bli ledande inom e-hälsa till år 2025. Blix och Levay (2018) påpekar dock att sjukvården präglas av äldre, inkompatibla system och redundanta arbetsflöden, vilka avses åtgärdas genom målinriktade insatser. En fragmenterad verksamhet som står i konflikt med varandra kan också ligga till grund för långsam digital utveckling inom sjukvården. Enligt Region Skånes handlingsplan (Region Skåne, 2022) inför 2022-2023 finns det en ambition att minska denna fragmentering genom tjänsten nationell patientöversikt (NPÖ) där vårdhavare och huvudmän ska få tillgång till patientjournaler, givet patientens tillåtelse.

Enligt Jonathan (2020) finns det, utöver de verksamhetsspecifika utmaningarna inom sjukvården och domstolväsendet, även mer generella utmaningar med digital transformation inom den offentliga sektorn. Den offentliga sektorn förväntas tillmötesgå olika beslutfattares intressen samtidigt som de ska genomgå en komplex process av beslutsfattande. Jämfört med den privata sektorn som kan göra IT- investeringsbeslut baserat på kostnadseffektivitet eller deras målgrupper, är den offentliga sektorn påverkad av politiskt laddade debatter. Samtidigt är nödvändiga strukturella ändringar strikt reglerade av politiska riktlinjer och lagar (Jonathan, 2020), framförallt i rättsstater där reformer tar längre tid eftersom det alltid krävs lagändringar vid förändring (Moser-Plautz, 2023). Enligt Elgohary och Abdelazyz (2020) kan även anställdas attityder till teknologi inom offentlig sektor utgöra en potentiell utmaning för framgångsrik digital transformation.

Då det finns utmaningar finns det också fördelar med att försöka "uppnå" digital transformation. Enligt Jonathan (2020) är de största fördelarna för organisationer som genomgår transformationen är förbättrad effektivitet, detta ur ett ekonomiskt perspektiv men också sett till produktivitet. Det ska även förbättra kvaliteten och variationen på de tjänster som verksamheten erbjuder.

Jonathan et al. (2022) menar att det är viktigt att identifiera eventuella interna och externa faktorer som påverkar arbetet med att integrera nya tekniker. För att möjliggöra en framgångsrik digital transformation och förbättra IT-anpassningen är det viktigt att ha kontinuerlig övervakning av organisationskulturen samt den informella organisationsstrukturen (Jonathan et al., 2022).

2.2 Datorisering

Datorisering handlar om att ett företag som arbetar med analoga verktyg lägger upp sin data i digitalt format (O'leary, 2022). Datorisering eller digitization kan enligt vissa (Katuu, 2022; Lozic 2019; Verhoef et al., 2021) ses som ett steg i en digital transformationsprocess. Ursprunget till termen datorisering kan spåras tillbaka till 1940-talet, när den moderna datorn introducerades och man började förstå möjligheten att lagra information digitalt. När man talar om datorisering och dess etymologi, kommer man även osökt in på ordet "analog". Detta beror på att dessa ordens betydelser har utvecklats parallellt (Balbi & Magaudda, 2018). Innebörden av "analog" har genom åren förändrats. Från att på 1950-talet ha varit tätt kopplat

till datorrelaterade fenomen, till 1970-talet när det blev synonymt med teknik i kontrast till elektroniska enheter. På 1990-talet skedde ytterligare en förskjutning, där "analogt" började ses som något gammaldags eller föråldrat (Balbi, Magaudda, 2018). Denna evolution av termen speglar hur den digitala teknologin har blivit alltmer dominerande.

För att exemplifiera hur datorisering konkret skulle kunna se ut i en verksamhet kan följande scenario, baserat på Havskov & Alguacil (2004) användas: - Ett företag har information (kunduppgifter, kvitton, fakturor, m.m) i pappersformat (analogt). - Företaget vill datorisera denna information för att göra den tillgänglig från mer än en fysisk plats. - Företaget använder sig av en skanner för att "översätta" informationen på pappret till ett digitalt format på en dator. - Informationen har därmed gått från analog till digital (Havskov & Alguacil, 2004). Givet denna definition av analog är ett exempel på tidig datorisering från 1950-talet när den första bilden skannades in i en dator och lagrades digitalt (Kirsch, 2001).

Datorisering är alltså något som har diskuterats under lång tid men det finns än idag skilda meningar inom IS-fältet om var gränserna går för vad som innefattar datorisering. Detta kan bero på att datorisering kan definieras olika beroende på i vilken kontext man använder begreppet (Ritter & Pedersen Lund, 2020). Exempel på hur begreppet kan definieras i olika kontexter är i organisatoriska sammanhang eller i en bredare social kontext (Frenzel et al. 2021). I en organisatorisk kontext beskriver Sandberg, Holmström och Lyytinen (2020) att datorisering är ändringar i en organisations interna logik genom att införa nya egenskaper till produktplattformar. Exempel på detta kan vara att nya teknologier påtvingar att delar av en organisations erbjudande bör, eller måste ändras för att denna ska fortsätta vara konkurrenskraftig. I en bredare social kontext beskriver Legner et.al (2017) att datorisering är den tekniska processen därigenom man konverterar analoga signaler till digital form och i slutändan binär kod.

2.2.1 Datorisering inom offentlig sektor

Forskning kring IT inom offentlig sektor har pågått sedan 1970-talet (Andersen & Henriksen, 2006). Som nämndes i 2.1.3 är exempel på tidig datorisering inom domstolsväsendet att man började använda sig av ordbehandlare på hovrätten över Skåne och Blekinge redan på 1980-talet (Modéer & Sunnqvist, 2022). Denna tidiga datorisering inom domstolsväsendet var inriktad på att effektivisera administrativa processer, som att skapa och redigera dokument snabbare än med manuella skrivmaskiner (Modéer & Sunnqvist, 2022). Denna utveckling var i linje med den generella trenden inom offentlig sektor där teknologi användes för att automatisera rutinmässiga uppgifter (Lundin, 2009).

Även inom sjukvården har datorisering pågått under längre tid, och har bland annat lett till införandet av elektroniska patientjournaler, vilket har påverkat sättet läkare och vårdpersonal hanterar och delar patientinformation (Dahlin, 2007). Tack vare digitaliseringen av patientjournaler har vårdgivare kunnat erbjuda mer koordinerad och effektiv vård, eftersom de kan komma åt patientens hela vårdhistorik från en central plats (Duplaga & Krzysztow, 2006).

Dessa förändringar har dock också ställt krav på en anpassning av arbetsmetoder och organisatoriska kulturer inom sjukvården (Dahlin, 2007).

Det framgick redan 2016 i ett delbetänkande av digitaliseringskommissionen att datoriseringen inom offentlig sektor har kommit långt samt att medborgare redan då förväntade sig kunna nyttja dess tjänster digitalt (Bjereld et al, 2016). Sedan dess har datoriseringen inom offentlig sektor fortsatt att öka och spelar idag en stor roll inom de flesta verksamheter (Mankevich, Magnusson & Svahn, 2022). I allmänhet används datorisering idag inom offentlig sektor för att förbättra effektiviteten och tillgängligheten av tjänster, samt att möta medborgarnas förväntningar på digitala tjänster (Mankevich, Magnusson & Svahn, 2022).

2.2.2 Utmaningar med datorisering inom sjukvård och domstolsväsendet

Även om datoriseringen har pågått inom sjukvården under en längre tid är den inte utan utmaningar. Det finns en betydande skillnad mellan beslutfattares vision av snabb och skalenlig implementering och den praktiska verkligheten av att införa ny teknik inom hälso- och sjukvården (Greenhalgh et al., 2017). Implementeringen av nya digitala verktyg involverar ofta en mängd olika intressenter, såsom leverantörer, beslutsfattare, vårdpersonal och patienter. Dessa intressenter kan ha olika mål, behov och prioriteringar, vilket gör det svårt att uppnå en gemensam syn och samarbete kring implementeringsprocessen (Greenhalgh et al., 2017).

Reiling (2009) belyser utmaningarna med datorisering inom domstolsväsendet. En viktig insikt är att framgångsrik IT-utveckling i domstolar ofta har skett genom inkrementell utveckling av en enkel procedur åt gången, snarare än att försöka översätta hela komplexiteten i domstolsprocessen till en IT-lösning. Implementering av integrerade system kan bli komplexa på grund av att olika organisationer inom rättsväsendet kan ha olika, och till och med motsatta, behov. Det krävs strategi och förståelse för informationens roll i domstolarna, samt kunskap om både IT och domstolsprocesser. Reiling (2009) understryker att dessa utmaningar kräver en strategisk och genomtänkt inställning till datorisering inom domstolsväsendet.

2.3 Digitalisering

Digitalisering, likt datorisering, är ett ämne som har diskuterats flitigt under lång tid. Även om det finns många perspektiv på hur detta begrepp bör definieras inom IS-fältet (Hirschheim & Klein, 2012; Frenzel et al. 2021), finns det en bred historik att ta hänsyn till.

Trots dessa historiska utvecklingslinjer finns det, som nämnts, skilda meningar om den exakta definitionen av digitalisering. Liksom med datorisering är kontexten avgörande. Enligt Legner et.al (2017) skiljer sig digitalisering markant från datorisering och de definierar det som “mångfaldiga sociotekniska fenomen och processer... i ett bredare individuellt, organisatoriskt och samhällsmässigt kontext”. Samtidigt menar Verhoef et al. (2021) att digitalisering definieras som användningen av teknologier för att förändra redan existerande affärsprocesser.

Andra hävdar också att termen kan användas omväxlande (Broccardo et al. 2023; Trittin-Ulbrich et al. 2021).

Denna uppsats väljer att anamma definitionen av Verhoef et al. (2021) eftersom den är mer anpassad i kontexten av att vara en del av en större process, såsom digital transformation. Denna tolkning tar också hänsyn till digitaliseringens varierande kontexter, vilket är centralt för vår analys.

När vi nu har belyst digitalisering i detta ljus, kan vi se det som ett steg som innefattar arbete med digitala verktyg och teknologier. I ett större perspektiv av digital transformation framstår digitalisering då som ett logiskt steg efter datorisering.

2.3.1 Digitalisering inom offentlig sektor

Idag används och appliceras, utifrån Verhoef et al. (2021) definition, digitalisering likadant i den offentliga sektorn såsom den privata. Majoriteten av den mjukvara som utvecklas görs iterativt och använder moderna utvecklingsverktyg. Bästa tillvägagångssätt för mjukvaruprocesser, Requirement engineering och nära kommunikation för slutanvändare används också enligt Borg et al. (2018). Borg et al. (2018) påpekar också att effektiviteten av prestandan sällan är en aspekt som tas hänsyn till. Samtidigt menar också Borg et al. (2018) att få myndigheter använder systematiska tillvägagångssätt och att det finns indikationer på svag enhetlighet mellan de strategiska målen och hur saker fungerar i verkligheten. Utifrån avsaknaden av dessa faktorer rekommenderas det att fokusera på förbättringar av mjukvarans process då det kan skapa tillit till mjukvaran (Borg et al., 2018).

Enligt Carlsson, Matteby och Magnusson (2023) fokuserar också offentliga verksamheter i Sverige för mycket på inre effektivitet genom automatisering när de borde fokusera på att skapa nya vägar för att generera värde samt vad verksamheten kan erbjuda.

2.4 Attityders påverkan på digital transformation

I hjärtat av en framgångsrik digital transformation ligger den mänskliga faktorn. Medan teknologi kan vara kraftfull, är det människor som driver förändringen, implementerar nya verktyg och omvandlar arbetsflöden inom organisationer. Människans roll i en digital transformation kan inte betonas nog (Kane et al., 2022; Osmundsen, Iden & Bygstad, 2018; Morakanyane et al., 2020). Detta är något som numera är mycket väl förstått, både i en bredare kontext inom utbildning för ledare på olika nivåer men även inom IS-fältet (Witzel, 2017).

När det kommer till att genomföra projekt, speciellt inom digital transformation, spelar angreppssättet en avgörande roll. En "top-down" metod, där högre ledning bestämmer riktningen som medarbetare förväntas följa, kan vara effektivt i vissa situationer. Men en "bottom-up" strategi, där input tas från gräsrotsnivå och medarbetare känner att de har ägande i förändringen, kan ofta resultera i en mer hållbar och väl mottagen transformation (Kane et al., 2022; Singh & Hess, 2017).

Om ledande medlemmar i en grupp eller organisation visar positiva attityder till en digital förändring, kan detta leda till en bredare acceptans inom hela gruppen (Singh & Hess, 2017). Enligt Obwegeser et al. (2019) har projekt som involverar människor på djupet en större sannolikhet att lyckas.

2.4.1 Upplevd användbarhet och upplevd användarvänlighet

“Den mänskliga faktorn” lyfter betydelsen av att involvera människor i en digital transformationsprocess och organisationens samt deras anställdas attityder gentemot ny teknologi kan främja eller hämma en digital transformationsprocess (Matt, Benlian & Hess, 2015; Elgohary & Abdelazyz, 2020). Det kan därmed anses viktigt att beröra vad som påverkar personers inställning till teknologi.

Fred D. Davis (1989) menar att det finns två variabler som påverkar attityder, “Perceived Usefulness” och “Perceived Ease of Use”. Den förstnämnda, Perceived Usefulness, definieras som i vilken grad som en person tror att användningen av ett visst system ska förbättra deras förmåga samt prestation. Enligt Davis (1989) innebär detta att en person är mindre benägen att använda en applikation eller teknik om personen inte tror att det främjar jobb alternativt uppgift. Perceived Ease of Use innebär i vilken grad som en person tror att användningen av ett visst system ska vara fri från ansträngning. Därmed om applikationen/tekniken upplevs som svårhanterad påverkar huruvida personen vill använda applikationen/tekniken eller ej. En applikation kan upplevas som att den främjar deras ämbete men samtidigt är för komplicerad och därmed reduceras användandet. Davis (1989) påstår att Perceived Usefulness har en stark koppling till användarens acceptans och ställning till teknologi och bör därför inte ignoreras vid skapandet av system. Perceived Usefulness är positivt oberoende av Perceived Ease of Use då en hög grad av Perceived Ease of Use inte kan kompensera för ett system som inte besitter användbara alternativt nödvändiga funktioner. Perceived Ease of Use ska ses som föregångare till Perceived Usefulness snarare än två parallella begrepp som ska agera som en direkt bestämmande faktor, menar Davis (1989).

Det är viktigt att belysa att Davis artikel är inte utan kritik eftersom omfattande studier har analyserat de begrepp som redogörs. I en studie av Brown et al. (2002) påpekas det att Perceived Ease of Use kan vara en viktigare faktor än Perceived Usefulness i en miljö där användandet av systemet är påtvingat.

2.5 Kategorisering av litteratur

Nedanstående tabell kategoriserar och presenterar litteraturen som redovisas i studien utifrån gemensamma och centrala aspekter.

Tabell 1: Litteratursammanfattning

Aspekt	Nyckelord	Litteratur
Digital Transformation	Digital transformation Digital transformation definition Digitalisation Digitization Rutiner Arbetsätt Förändrad arbetskaraktär Arbetskultur Agilt Arbete Ny teknologi Arbetsmönster Informations Teknologi Critical success factors	Gong & Ribiere (2023), Ahmadov et al. (2019), Williams & Schubert (2018), Meske & Junglas (2021), Salesforce (2023), Reinitz (2020), Matt, Benlian & Hess (2015), Kitsios et al. (2023), Accenture (2023), Jonathan et al. (2022), Jonathan (2020), Moser-Plautz (2023), Verhoef et al. (2021).
Datorisering	Digitization Ny teknologi Icke analog Analog Digital Ordbehandlare Pappersbaserad verksamhet Övergång från papper Implementering IT-utveckling	Lundin, (2009), Matt, Hess, & Benlian, (2015), Frenzel et al. (2021), Hirschheim & Klein (2012), Katuu (2022), Kirsch (2001), Legner et al. (2017), Lozic (2019), O’leary (2022), Sandberg, Holmström & Lyytinen (2020), Carlsson, Matteby & Magnusson (2023), Andersen, Henriksen & Zinner (2006), Dahlin (2007)
Digitalisering	Digitalisation Förändring Ny teknologi Användning av ny	Tilson, Lyytinen & Sørensen (2010),

	<p>teknik Effektivisering Befintliga verktyg Strategiska mål Förbättring av mjukvara Värdegenerering</p>	<p>Balbi & Magaudda (2018), Borg et al. (2018) Broccardo et al. (2023), Carlsson, Matteby & Magnusson (2023), Frenzel et al. (2021), Hirschheim & Klein (2012), Legner et al. (2017), Trittin-Ulbrich et al. (2021).</p>
<p>Attityder</p>	<p>Perceived Usefulness Perceived Ease of Use Användarvänlighet Systemutveckling Ny teknologi Top-down Bottom-up Människans roll</p>	<p>Davis (1989), Brown et al. (2002), Elgohary & Abdelazyz (2020), Kane et al. (2022), Osmundsen, Iden & Bygstad (2018), Morakanyane et al. (2020), Singh & Hess (2017), Obwegeser et al. (2019)</p>

3. Metod

Nedan presenteras och motiveras de använda forskningsmetoderna. Detta avsnitt syftar till att ge en transparent överblick över forskningsprocessen, från datainsamling till analys.

3.1 Metodval

Studiens syfte är att belysa olika utmaningar som verksamheter inom offentlig sektor står inför i samband med en digital transformationsprocess och utforska vilket som är det optimala sättet att genomgå denna process med hänsyn till dess olika faser. För att få insikter kring detta ansåg vi kvalitativ metod bäst lämpad för ändamålet. Enligt Oates, Griffiths och McLean (2022) innehåller kvalitativ data all icke-numerisk data. Inkluderat i detta är material eller belägg som går att hitta i intervjuer, verksamhetsplaner, hemsidor, med mera. För studiens ändamål är alltså kvalitativa intervjuer mest lämpliga. Detta eftersom det finns sparsamt med forskning på området och denna studie granskar arbetet på flera, självständiga myndigheter där arbetet kan variera. Under genomgången av litteraturen fann vi att digitaliseringsprocessen inom den offentliga sektorn pågått under en längre tid. Genom att inkludera olika individers uppfattningar och genomföra denna jämförelse är det möjligt att närma sig en mer verklighetstrogen bild av digital transformationsprocessens utveckling inom offentlig sektor. Vidare ansåg vi det fördelaktigt att genomföra semistrukturerade intervjuer där intervjudeltagarna kan tala mer fritt för att främja en mer naturlig diskussion (Oates, Griffiths & McLean, 2022).

Trots att kvalitativa intervjuer bedömdes som den mest lämpliga metoden för syftet med studien, är det viktigt att vara medveten om vissa nackdelar. Kvalitativa intervjuer innebär en betydande tidsinvestering och resulterar i ett begränsat antal datapunkter på grund av det specifika urvalet av respondenter (Jacobsen, 2017). De kvalitativa intervjuerna hölls i person i den mån detta var möjligt. Vid de intervjuer då ett fysiskt möte ej var möjligt fördes intervjuerna över Microsoft Teams. Intervjuerna spelades in och transkriberades för djupare analys. För genomförande och transkribering, se punkt 3.2.3 och 3.3.

3.2 Insamling av information

Nedan redovisas de metoder som användes under insamlingen av information till studien. Vi inleder med att specificera vilka sökord som användes för att inhämta den information som utgjorde grund för intervjuerna och litteraturgenomgången. Därefter beskriver vi tillvägagångssättet för insamling av information via intervjuerna.

3.2.1 Litteratursökning

Den teori som redovisas har primärt hittats online. En betydande del av artiklar har hittats genom "basket of eight" vilket är en lista av de åtta högst rankade journalerna inom informatik. Litteratur och teori som inte är hittad genom denna samling av vetenskapliga

artiklar har hittats via vanliga Google sökningar, Google Scholar och LUBsearch. Några av de sökord som användes var:

- Digital workplace Transformation
- DWT
- Digital Transformation
- Strategies
- Phases
- Critical Success Factors(CSF)
- Public sector
- Samhället
- Domstolar
- Sjukvård
- Health care
- Digitalization in the workplace
- Digital workplace
- User acceptance
- Perceived Usefulness
- Attityd
- Routines
- Information technology
- Information Systems
- Domstolens Historia
- Hovrättens Historia

Dessa sökord kombinerades sedan med varandra för att få sammankoppling. Andra ord blev också tillagda för att klargöra vad vi var ute efter. Exempel på dessa ord:

- Implementation
- Inom/ In
- Och/ And
- Problematik
- Beslut
- Criticism
- Limitations
- Barriers
- Definition
- History
- Different
- Towards

Det är också värt att poängtera att sökord även kortades ner i syfte att precisera sökresultatet.

3.2.2 Genomförande

Intervjudeltagare var lokaliserade på olika platser i landet och med detta i åtanke ansågs det att det bästa alternativet var att genomföra intervjuerna med hjälp av digitala medel på distans i den mån ett fysiskt möte ej var möjligt. Begränsningar av tillgänglig tid låg också till grund för motivationen av ett digitalt möte på distans. Det fanns alternativ att genomföra en av intervjuerna på plats då en intervjudeltagare var baserat i närområdet, men på grund av intervjudeltagarnas personliga preferenser ansågs digitalt möte som det bästa alternativet.

Tidpunkten för intervjuer förmedlades genom e-mail. Inför mötet skickades även e-post ut med kort information om begreppen som används i studien för att förbereda intervjudeltagarna på vilka typer av frågor som skulle ställas samt de berörda områdena. Det diskuterades även vilken mjukvara som skulle användas för inspelning, samt genomförande av digitala möten. Alternativ presenterades för intervjudeltagarna, genom e-mail, där de valde sina preferenser om vilken mjukvara som skulle användas. Samtliga intervjudeltagare valde Microsoft Teams som plattform. Intervjuerna tog plats på Microsoft Teams och efter muntligt godkännande spelades också in med hjälp av mjukvaran i fråga. Vi valde att anonymisera samtliga deltagare då endast deras arbetserfarenheter och position ansågs relevanta för studien.

Valet att göra semistrukturerade intervjuer grundar sig i att det ansågs fördelaktigt att genomföra intervjuer där intervjudeltagarna kan tala mer fritt för att främja en mer naturlig diskussion. Det huvudsakliga syftet med en naturlig diskussion var att upptäcka information utifrån ett historiskt perspektiv och utifrån ett samtida perspektiv som eventuellt hade missats i litteraturen. Litteratur av Oates, Griffiths och McLean (2022) stöder också detta beslut.

3.2.3 Intervjuguide

I denna guide kommer vi att kategorisera eventuella frågor som kan ställas i intervjuer för att få relevanta svar. Denna kategorisering kommer att vara i enlighet med den kategoriserade sammanfattningen i kapitel 2.4. Frågor kan repeteras då samma fråga kan ge svar inom båda kategorierna.

Tabell 3: Intervjuguide

Kategori	Nyckelord	Intervjufrågor
Digital Transformation	Digital transformation Digital transformation Definition Digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> • Varför ansåg man att det fanns ett behov av att digitalisera verksamheten? • Vilket problem försökte lösas med

	<p>Digitization Rutiner Arbetsätt Förändrad arbetskaraktär Arbetskultur Agilt Arbete Ny teknologi Arbetsmönster Informationsteknologi Critical success factors</p>	<p>hjälp av den digitala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hur ser verksamheten ut idag? • Vilken påverkan har teknologin haft på arbetssätten?
Datorisering	<p>Digitization Ny teknologi Icke analog Analog Digital Ordbehandlare Pappersbaserad verksamhet Övergång från papper Implementering IT-utveckling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Under datoriseringen, fanns det kanslirutiner som behövde anpassas? Hur såg rutinerna ut före datoriseringen? • Hur såg rutinerna ut efter datoriseringen? • Tyckte du att det kunde bildas problematik alternativt krock mellan de gamla rutinerna och de nya? • Fick ytterligare rutiner omdefinieras eller ändras? • När började ni använda datorer eller teknik? • Hur såg arbetet med att få folk att byta från papper till digitalt?
Digitalisering	<p>Digitalisation Förändring Ny teknologi Användning av ny teknik Effektivisering Befintliga verktyg Strategiska mål Förbättring av mjukvara Värdegenerering</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Under datoriseringen, fanns det kanslirutiner som behövde anpassas? • Tyckte du att det kunde bildas problematik alternativt krock mellan de gamla rutinerna och de nya? • Fick ytterligare rutiner omdefinieras eller ändras? • Hur ser verksamheten ut idag? • Upplever du att det skiljer sig i arbetssätt beroende på vilken myndighet man befinner sig på? • Skulle du anse att systemen som implementerades löste de problem med effektiviteten som verksamheten hade?

		<ul style="list-style-type: none"> • Bedrev ni någon typ av upplärning för anställda för att arbeta med de nya systemen? • Hur såg utbildningen ut? • Hur ser verksamheten ut idag? • Vilka problem skulle lösas? • Hur ämnade ni att verktyget skulle arbetas med?
Attityder	<p>Perceived Usefulness Perceived Ease of Use Användarvänlighet Systemutveckling Ny teknologi Top-down Bottom-up Människans roll</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Varför tror du att Domstolsverket gav avslag till nätbaserade persondatorsystem och försöka utveckla sitt eget system? • Tyckte du att det kunde bildas problematik alternativt krock mellan de gamla rutinerna och de nya? • Bedrev ni någon typ av upplärning för anställda för att arbeta med de nya systemen? • Hur såg utbildningen ut? • Upplever du att det skiljer sig i arbetssätt beroende på vilken myndighet man befinner sig på? • Vad var syftet med de olika systemen? • Hur ämnade ni att verktyget skulle arbetas med? • Hur såg arbetet med att få folk att byta från papper till digitalt? • Hur var inställningen till de nya systemen när de kom? • Hur är inställningen till den digitala utvecklingen?

3.2.4 Urval

För att uppnå djupare insikter kopplade till syftet ställdes höga krav på erfarenheter respondenterna borde ha. Dessa höga krav gestaltades i tre kriterier:

- Respondenten har arbetat inom offentlig sektor under en längre tidsperiod, minst 10 år
- Respondenten har ett ledningsansvar inom verksamheten
- Respondenten jobbar idag inte på samma arbetsplats som andra respondenter

Anledningen till det första kravet kan återkopplas grundar sig i att få ett historiskt perspektiv på hur arbetet har sett ut och hur det ser ut idag. Detta för att få insikter i hur det digitala arbetet har utvecklats, i kronologisk ordning, var det fördelaktigt att intervjua personer som arbetat antingen inom offentlig sektor eller med dessa frågor i offentlig sektor under en längre tid. Det ansågs att minst tio års erfarenhet inom berörda ämnet var en rimlig parameter. Motiveringen bakom det andra kravet är att respondentens ledaransvar kan resultera i ett holistiskt perspektiv samt insikt i flera dimensioner av verksamheten. Genom att ställa dessa krav säkerställer studien att relevanta personer intervjuas. Det tredje kravet motiveras genom att dessa verksamheter är fragmenterade. Varje verksamhet inom domstolsväsendet är en egen myndighet där arbetet kan variera. Även inom sjukvården kan arbetsprocesser skilja sig mellan arbetsplatser. Detta kan innebära en variation av perspektiv.

Urvalet av respondenter genomfördes med hänsyn till dessa kriterier för att garantera att de besatt adekvat kunskap, erfarenhet och teknisk förståelse för att kunna svara på frågor och bidra till studiens syfte. Syftet med urvalet var att erhålla insikter i den digitala utvecklingen inom offentlig sektor och även identifiera eventuella utmaningar som är associerade med digital transformationsprocessen. Detta utfördes för att få djupare insikter i processen, något som även stöds av Oates, Griffiths och McLean (2022) vid utförandet av en icke-probabilistisk provtagning.

Tabell 2: Sammanfattning av intervjudeltagare.

Namn	Sektor	Yrkesroll	Datum för intervju	Typ av intervju och längd	Appendix
(R1) Anonym	Domstol	Chefsrådmann	11/04-23	Videosamtal (Teams) 57 min 39 sek	A
(R2) Anonym	Domstol	Hovrättsråd, vice ordförande	24/04-23	Videosamtal (Teams) 1 tim 4 min 11 sek	B

(R3) Anonym	Domstol	Tingsrättslag man	25/04-23	Videosamtal (Teams) 44 min 7 sek	C
(R4) Anonym	Sjukvård	Överläkare	16/08-23	Videosamtal (Teams) 37 min 37 sek	D

3.3 Metod för analysering av data

För att kunna dra slutsatser från våra intervjuer samt jämföra dessa gentemot litteraturen är transkribering nödvändig (Oates, Griffiths & McLean, 2022). För att säkerställa hög kvalitet av transkriberingen såg vi till att dessa korrekturlästs av båda författarna samt att transkriberingen gjordes kort efter att intervjun var avslutad. Detta gjordes för att minska risken att information gick förlorad (Jacobsen, 2017). Samtliga intervjudeltagare gav sitt godkännande muntligen innan inspelningen påbörjades och att denna sedan skulle transkriberas. Utöver detta kontaktade vi även intervjudeltagarna i efterhand med den färdigställda transkriberingen för att säkerställa att vi inte missat något eller gjort syftningsfel. Intervjuerna spelades in via Microsoft Teams inbyggda inspelningsfunktion. Vissa ord, meningar eller fraser har korrigerats för att höja läsbarheten. Många ord och påbörjade meningar har dock behållits i den mån de bidrar till det påbörjade resonemanget. I samband med transkriberingen använde vi oss även av Sonix, vilket är en transkriberingstjänst, för att underlätta bearbetningen av materialet. Men de senare intervjuerna användes Whisper då denna programvara visade sig vara mer effektiv.

Tabell 4: Översikt över transkribering

Intervju objekt	Appendix	Transkriberat av:	Korrekturläst av:	Validerat av respondent?
R1	A	Erik, Robin	Erik, Robin	Ja
R2	B	Erik, Robin	Erik, Robin	Ja
R3	C	Erik, Robin	Erik, Robin	Ja
R4	D	Erik, Robin	Erik, Robin	Ja

Vid analys av kvalitativ data krävs det att den kategoriseras och sorteras där visuell presentation uppmuntras (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Förutom den kategorisering som tidigare genomförts i studien, togs beslutet att även använda sig av kodning av transkribering.

Syftet med kodning av transkribering är att underlätta för läsaren att hitta den data som presenteras i denna studie. Det underlättar också för författare genom att enkelt dra paralleller mellan olika intervjuer. Beslutet att använda sig av färgkodning grundar sig i förtydliga vilka specifika svar som är sammankopplade med varandra samt underlätta läsbarheten.

Exempel på referenser till appendix ser ut som följande: R1 (Respondent 1), B (Färg), # (Styckets nummer i appendix).

Exempel i text: *...Kommer det inifrån verksamheten så är det mycket lättare. (R2, G, 91).*

Tabell 5: Färgkodning

Område	Färgkodning
Digital transformation	B
Datorisering	O
Digitalisering	R
Attityder	G

3.4 Etiska aspekter

Enligt Oates, Griffiths och Mclean (2022) finns det ett flertal etiska aspekter som ska tas hänsyn till vid genomförandet av en forskningsstudie och dess deltagare. Utifrån forskningsdeltagarnas perspektiv ska de erbjudas specifika etiska rättigheter. En forskningsdeltagare ska ha rättigheten att inte vilja delta i forskningen, vilket som forskare, ska respekteras och tas hänsyn till. Forskare ska inte försöka tvinga deltagaren att delta. En forskningsdeltagare ska också ha rätten att dra sig ur forskningen som den önskar. Det kan involvera att vägra att svara på en specifik fråga eller vägran att delta i specifika aktiviteter. Forskningsdeltagare ska också erbjudas rätten till att informeras om medgivande. Detta innebär att forskningsdeltagare ska informeras om i vilket syfte studien skrivs och vilka fördelar som tillkommer, vad studien kommer bestå av, vem som har antagit sig uppdraget att skriva studien och hur deras data kommer användas. Det måste också klargöras om vilka rättigheter de har såsom vägran att delta. Rättigheten om anonymitet ska också ges till forskningsdeltagare samt rättigheten att läsa igenom studien. Beslutsfattande angående anonymitet kan ske efter genomläsning av studien. Slutligen ska forskningsdeltagare erbjudas rätten till konfidentialitet, vilket innebär att data inte ska vara tillgänglig för obehöriga. Det togs hänsyn till information om medgivande där E-mail skickades till intervjudeltagare med de teorier som vår studie utgår ifrån, mer specifikt syftet med studien samt information om författare. Detta klargjordes muntligt ytterligare innan inspelad intervju. Innan den inspelade intervjun påbörjades, diskuterades även rätten till anonymitet och konfidentialitet. Muntligt godkännande gavs via Microsoft Teams. Ytterligare muntligt godkännande för att bli inspelade tillhandahölls oss innan inspelningen startade. Valet att förtydliga detta innan

inspelad intervju, grundades i att inte lagra information om deltagare där intervjudeltagaren inte är komfortabel med omständigheterna alternativt att intervjun inte är givande för ändamålet. Retrospektivt insåg vi att diverse godkännande skulle spelas in vilket förklarar diskrepansen mellan intervjuer 1-3 och 4. Vid avslutad inspelning erbjöds det muntligen att skicka inspelningsmaterialet, transkriberingen och studien via elektroniska medel för att säkerställa att intervjudeltagarna är nöjda med hur materialet presenteras. Under transkriberingen ersattes ord vi ansåg kunde härledas tillbaka till intervjudeltagarnas identitet med [...] för att ytterligare säkerställa anonymitet.

Förutom de etiska aspekterna gällande deltagare finns det också vissa etiska ansvarsområden som författare har, menar Oates, Griffiths och McLean (2022). Som författare till studien ska inget onödigt inkräktande vid design av intervjufrågor förekomma när det inte har någon relevans till studien. Författare ska också uppträda med integritet, det vill säga inte utelägna alternativt manipulera data som inte stödjer studiens premiss eller syfte. Att vara transparent vid genomförande av studien och presentering av resultat är också något som bör eftersträvas. Lagrad data ska också förvaras på ett säkert sätt där ingen obehörig kan få åtkomst till informationen. Plagiarism är en annan aspekt som författare måste ta hänsyn till och säkerställa att det inte förekommer. (Oates, Griffiths & McLean 2022).

Valet att genomföra semistrukturerade intervjuer och utforma frågorna därefter möjliggjorde för författarna av studien att låta frågorna vara relativt öppna, vilket minimerade risken att beröra tämligen känslig information. Som tidigare nämnts tydliggjordes intentionen med studien via e-mail innan intervjun, samt muntligt genom Microsoft Teams. Vid potentiellt känslig information skickades också studien med transkriberingar för att kontrolleras av forskningsdeltagare. Forskningsdeltagare har möjlighet att välja sin anonymitet och delaktighet därefter.

3.5 Reliabilitet

Då vi endast har intervjuat fyra personer för studien kan pålitligheten och repeterbarheten ifrågasättas. De perspektiv och den bild vi målar upp är utifrån dessa fyra personers upplevelser och arbete med digital utveckling. Det är mycket möjligt att andra intervjudeltagare eller ett större urval hade gett annorlunda resultat. Däremot har studien strävat efter att motverka detta genom att ha strama kriterier för intervjudeltagare. Utöver de strama kriterierna har även intervjudeltagarna olika bakgrund och infallsvinkel i förhållande till den digitala utvecklingen, motivationen till detta är att öka sannolikheten att deras gemensamma uppfattning målar en verklig bild över verksamhetens händelseförlopp. Frågor har skapats utifrån kategoriseringen av litteraturen. Dessa kategorier har diskuterats internt för att säkerställa en gemensam förståelse av kategorierna. Detta stöds av litteratur från Oates, Griffiths och McLean (2022).

3.6 Validitet

Denna studie strävar efter att uppnå en hög grad av validitet genom att tillämpa teoretisk triangulering, vilket innebär att den drar nytta av mer än en teoretisk synvinkel (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Studien använder sig av teorier såsom The Four Dimensions of Digital Transformation, Digital transformationens faser samt lånar två välkända begrepp Perceived Usefulness och Perceived Ease of Use för att belysa forskningsproblemet från olika perspektiv. Genom att kombinera dessa synsätt kan studien erbjuda en mer djupgående och nyanserad förståelse av en digital transformationsprocess och dess utmaningar inom offentlig sektor. Perceived Usefulness och Perceived Ease of Use används generellt i kvantitativa studier. Det fanns en medvetenhet om denna aspekt, men det ansågs fördelaktigt att låna dessa begrepp eftersom de ansågs vara rimliga parametrar för acceptansen till teknologi då de hänvisar till upplevelsen av ett system och därefter påverkan på en digital transformationsprocess.

Vidare bidrar den kvalitativa metoden som används i studien till validiteten. Fyra intervjuer genomfördes med individer från olika arbetsplatser runt om i landet. Genom att intervjua deltagare från en rad olika miljöer och med olika erfarenheter, strävar studien efter att fånga en bredare uppsättning av perspektiv och erfarenheter, vilket ökar studiens generaliserbarhet och validitet utifrån det perspektivet. Dessutom, genom att använda semistrukturerade intervjuer, tillåts deltagarna att uttrycka sina åsikter och erfarenheter i sina egna ord, vilket bidrar till studiens trovärdighet. Urvalet av respondenter berörs i kapitel 3.2.2. De kriterier som redogörs i kapitel 3.2.2 ligger till grund för val av respondenter. Urvalet kan beskrivas av Oates, Griffith och McLean (2022) som målinriktad provtagning vilket är en icke-probabilistisk provtagningsmetod.

Sammanfattningsvis, genom att tillämpa teoretisk triangulering och kvalitativ metodik, strävar denna studie efter att uppnå en hög grad av validitet i sin undersökning av digital transformation inom domstolsväsendet.

3.7 Begränsningar

Begränsningar kopplade till metodologin grundar sig i att detta är en kvalitativ studie. Eftersom studien endast undersöker digital transformationsprocessen hos domstolar och sjukvård kan det vara svårt att generalisera resultaten (Oates, Griffith & McLean, 2022). Utöver detta har studien endast undersökt fyra personers perspektiv på den digitala utvecklingen inom offentlig sektor. Dessutom har tiden för studien varit begränsad. Studien ger utrymme för utvärdering av fler verksamheter för att få ett större perspektiv men på grund av tidsbegränsningen valde vi oss att begränsa oss till enbart domstol och sjukvård.

4. Empiri

Nedan redovisas de fynd från analysen av det insamlade empiriska materialet genom intervjuer. De presenteras i enlighet med rubrikerna i kategorisering av litteratur för att öka läsbarheten. Avsnitt 4.1 ämnar att visa eventuella hinder, åtgärder och exempel på digital transformation. 4.2 ämnar visa utmaningar och exempel på hur verksamheten har datoriserats. 4.3 ämnar belysa de utmaningar, åtgärder och processer som faller under begreppet digitalisering. 4.4 ämnar visa på olika attityder, inställningar och människors involvering kopplat till den digitala transformationsprocessen. Transkripten återfinns i Appendix A-D.

4.1 Digital transformation

Det finns tydliga indikationer på att respondenternas verksamheter är involverade i en digital transformationsprocess. Samtliga respondenter upplever att deras arbetsrutiner har förändrats till följd av digitalt arbete (R1, B; R2, B; R3, B; R4, B). Förändringens omfattning av arbetsrutiner varierar.

Att arbeta mobilt och på distans är några av de större förändringarna. R1 menar att idag anses det fördelaktigt att arbeta mobilt och belyser att arbetsplatsen inte är platsberoende vilket den traditionellt har varit. För verksamheten är det viktigt att denna möjlighet existerar då det leder till ett nytt arbetsklimat och attraktivitet, menar R1. Enligt R1 leder en mobil arbetsplats också till nya möjligheter. R4 ser också möjligheter med att jobba mobilt:

“Röntgenbilderna är alltid i det digitala röntgenarkivet. Det har gjort att när folk, är det som kallas för bakjour, de är specialister som sitter hemma dit folk ska ringa på julaftonsnatt när det har hänt en trafikolycka. Så kan den personen bara logga in i sin dator och se röntgenbilderna hemifrån. Och säga att “den här frakturen behöver vi inte fixa nu, den tar vi imorgon”. Där man förr mycket mer fick åka in till sjukhuset och vara där fysiskt.” (R4, B, 26).

R4 poängterar också att möjligheten att arbeta på distans har haft konsekvensen att fler tar anställning inom privata röntgenbolag. De privata röntgenbolagen ger dem större möjlighet att arbeta i andra länder vilket svenska röntgenkliniker ser positivt på då exempelvis personer som jobbar från Australien kan ersätta jourpersonal.

Vidare öppnar R4 också upp för framtida möjligheter kopplade till den digitala utvecklingen och hänvisar till Artificiell Intelligens som tolkar röntgenbilder. Detta perspektiv att se nya möjligheter är något som historiskt sett inte har reflekteras över inom domstolarna, menar R1 och R2. R1 lyfter att det har varit problematiskt att domstolar har förväntat sig att funktionalitet ska lösa diverse hinder istället för att reflektera över deras egna arbetssätt. Detta är något som R1 jobbar aktivt med idag. R3 menar att mycket handlar om att förändra arbetskulturen. En förändring av arbetskultur har visat sig vara svårt då det fanns en avsaknad

av digitala verktyg som stöder byte av kultur. Olika grader av bekvämlighet och digital mognad har också visat sig vara en utmaning, menar R3.

Idag reflekteras det över arbetssätten vilket har möjliggjort för stor effektivisering, hävdar R1 och R3, dock tog det lång tid för detta skifte av reflektion att ändras, påstår R1.

“ Men sen så har det ju verkligen funnits ett stort utrymme där vi på domstol måste hitta arbetssätt, alltså sätt att använda systemet som gör att vi kan lämna pappershanteringen. Och det har ju tagit rätt lång tid för domstolarna att fatta att "Men man kan ju använda målstatuspilar det sättet, och man kan ju signera genom att skriva det där i Vera istället för att skriva på papper" (R1, B, 68).

Anledningen till att det har tagit tid kan spekuleras. R2 nämner att det fanns diverse regelverk som främjade den strukturella hanteringen och arbetssätten kunde inte förändras förrän dessa regelverk togs bort. Detta regelverk innebar ett betvingande av blanketter vid de första sidorna av en dom. Detta styrks av R1 som menar att tidigare har intentionen varit att digitala medel ska existera parallellt med den strukturella hanteringen. En ekonomisk faktor kan också ha legat till grund där R2 syftar till att domstolsverket inte såg värde i persondatorer eller ett grafiskt gränssnitt. Enligt R3 handlar det om problematik gällande ansvar;

“Och sen blir det ju alltid en fråga vem är det som kopierar permen. Det är ju någon assistent. Vem är det som sätter ihop det här digitala. Ja då blir det ju alltid en fråga. Var ska vi lägga denna arbetsuppgift.” (R3, B, 30).

Den digitala utvecklingen har möjliggjort att flera personer kan jobba parallellt istället för sekventiellt. Enligt R3 har detta visat sig vara fördelaktigt.

Nackdelar med den digitala transformationsprocessen lyfts av R4 som menar att de nya arbetssätten kan göra att organisationen blir sårbar och att man glömmer hur man gjorde innan systemen kom till och kan leda till att verksamheten stängs vid ett eventuellt digitalt avbrott. Ett ökat informationsflöde kan också leda till svårigheter med att få relevant information, tillägger R4.

4.2 Datorisering

Datorisering har haft en betydelsefull påverkan på respondenternas arbetsplatser, med stora förändringar i arbetsflöden och processer. Detta fenomen har observerats i olika arbetsmiljöer och även om det finns stora likheter mellan arbetsplatserna, finns det även skillnader.

Gestaltning och uppfattning av datorisering

Under den tidiga delen av datoriseringen inom båda verksamheterna var det omständligt att anpassa sig till de nya teknikerna, även om vissa respondenter upplevde det som enkelt fram till att externa parter började lägga sig i (R4, R2). En respondent noterade till exempel att övergången från pappersbaserad dagboksblad till digital dagbokföring var relativt smidig och utan mycket motstånd inom organisationen:

“Ja det var en jättestor grej egentligen att plötsligt lämna det pappersbaserade dagboksbladet. [...] Men det var inte så svårt att få folk att gå över till helt digitalt dagbokföring faktiskt. Alltså registrering av handlingar och lagring av handlingar så att alla handlingar som framställdes kunde hittas.” (R2,12,O)

Vidare beskriver R2 hur datoriseringen kopplat till digitala verktyg utvecklade inom verksamheten var lättare att driva igenom än liknande projekt som kom utifrån.

“Men det var för att jag satt i verksamheten så jag behövde ju inte som systemvetare hålla massa seminarier för att fråga folk om saker och ting. [...] Och det var inte så att folk jublade just då för att Vera hade sämre funktionalitet än vad mitt system hade.” (R2, 12, O)

Målbilden och behovet kopplat till datoriseringen

Målbilden och behoven inom de olika organisationerna har ändrats över tid. Samtliga respondenter började arbeta innan datoriseringen hade nått deras arbetsplatser och använde skrivmaskiner och papper i slutet av 1990-talet. Trots detta skilde sig deras upplevelser när det gällde införandet av digital teknik. I domstolsväsendet infördes målhanteringssystemet Vera utan ambitionen att eliminera pappersakten,

“När Vera kom så [...] Det var egentligen inte avsett att ersätta pappret då, det var inte det man tänkte på utan man ville ha ett ärendehanteringssystem som skulle vara generellt...”(R1, O, 8)

medan den digitala patientjournalen introducerades för att ersätta pappershanteringen kring den aspekten av sjukvården.

“Där 2004 fick vi digitala journalsystem och digitala röntgenbilder i Skåne. Och sen har man successivt med allt fler funktioner digitaliserat dem.” (R4, 5, O)

Utmaningar kopplade till datoriseringen

En tidig utmaning var att när vissa papper hade digitaliserats, var man tvungen att kontrollera både de digitala och de fysiska arkiven för att hitta rätt information. Detta innebar dubbelhantering, vilket varken var effektivt eller kvalitetssäkrat. Denna utmaning upplevdes av alla respondenter, både inom domstols- och sjukvårdssektorn.

Organisationsstrukturen var också en utmaning för datoriseringen, särskilt inom domstolsväsendet, där information skulle skickas mellan många olika myndigheter. Det var på grund av svårigheterna med att skicka denna information samt påtryckningar "uppifrån" i form av ett regeringsuppdrag som pappershanteringen utfasades. Dock var detta inte en vilja som kom inifrån organisationen.

“Det var ju att vi insåg att den strukturerade hanteringen då, det vill säga att vi skulle kunna överföra, enligt det här regeringsuppdraget, information direkt till andra myndigheter både från tingsrätt och hovrätt. [...] Då tänkte vi att då måste vi också jobba med att försöka få bort pappershanteringen...”

“...och du har informationen hela tiden dubbelt också och det blir väldigt mycket kvalitetsbrister när det är en information i papper, i akten, där det kan det vara en information och en annan i systemet och det skapar inte heller effektivitet” (R1, 26, 29, O)

Kostnaderna var också en utmaning, eftersom datorer var relativt dyra vid tidpunkten för införandet. R2 nämner detta som en viktig faktor.

Utöver dessa faktorer finns det utmaningar med datoriseringen som fortfarande gör att organisationerna i vissa fall måste hantera papper. R3 berättar, som ett exempel på detta, att de fortfarande kan få in skadeståndsanspråk i pappersformat. Detta gör att papper måste hanteras men det finns rutiner för att skanna in dessa papper i systemet idag. Inom sjukvården skiljer det sig däremot. R4 tar upp ett exempel där narkosläkare fortfarande använder papper för att mäta blodtryck på patienter under operation.

“De sitter och mäter blodtryck var 5e minut och så där. Så därför håller de fast i det här att de har stort papperslakan. Det är tre sammanhängande A4-sidor som de brer ut och fyller i. [...] Blodtrycket tas ju med en digital blodtrycksmätare som säkert har en output-funktion.”
(R4, 20, O)

R4 menar dock att trots att det finns digitala lösningar för denna typ av mätning är det svårt att förändra detta arbetssätt då narkosläkare är tränade på att läsa av pappersarken.

“Jag kan ju förstå det för du tittar på de här kurvorna. Sen efter att du blir tillkallad som narkosläkare och kastar ett öga på kurvorna och vet precis hur landet ligger. För det är så du har tränat din hjärna.” (R4, 20, O)

Upplevda fördelar med datorisering

Trots utmaningarna innebar datorisering också möjligheter och fördelar. R1 och R2 noterade att först efter att ha upplevt datoriseringens fördelar förstod man fullt ut fördelarna med att ha originaldokumentet i digitalt format. Effektivitetsvinster var tydliga, eftersom man inte längre behövde leta efter fysiska kopior utan kunde ha allt digitalt, vilket påpekades av både R3 och R4.

4.3 Digitalisering

Angående digitalisering har arbetet med att effektivisera verksamheten varierat. Enligt R3 tog inte digitaliseringen fart förrän inrättandet av något som kallades för E-arkivet vilket möjliggjorde för elektronisk arkivering av handlingar. Innan införandet av detta system lades mycket resurser på att försöka anpassa olika domstolarnas behov gentemot systemet Vera, som anses av R3 som fyrkantigt och icke kompatibelt. R1 delar också denna uppfattning och menar att arbetet med Vera omfattade väldigt mycket ändringshantering. Denna ändringshantering låg också till grund för en stagnering av utvecklingen av Vera, enligt R1;

“ Att domstolarna hade hela tiden synpunkter och de ville ha sina speciallösningar. Och vi hade ju en enorm ändrings-hantering hela tiden i Vera. Och det kom bara in mer och mer ändringsförslag och man skulle göra speciallösningar på det ena och det andra. Så därför var det svårt att få ett eget styr på utveckling av systemet utan vi höll bara på att lappa och laga på olika sätt. ” (R1, R, 25)

R1 förklarar att initialt var ambitionen med Vera att existera parallellt med den strukturerade hanteringen. Detta system har sedan dess utvecklats och diverse funktioner har lagts till. Denna process av iterativ påbyggnad av ett ålderdomligt system kan också igenkännas i sjukvården. R4 menar att det journalsystem som implementerades 2004 används än idag vilket innebär att det har gjorts iterativa ändringar och som saknar funktionaliteter. R1 belyser också faktumet att Vera är gammalt då det implementerades runt samma tid och att systemet har ett bäst före datum.

R1 menar också att ett regeringsuppdrag även kallat RIFF-arbetet hämmade utvecklingen då detta uppdrag visade sig ta väldigt mycket resurser. Detta uppdrag innebar att kommunikationen mellan rikspolisstyrelsen, hovrätten och tingsrätten skulle förbättras. Enligt R1 var detta uppdrag väldigt tidskrävande. Förutom detta uppdrag var domstolsverket tvungna att jobba med andra arbetsuppgifter parallellt och enligt R1 sågs det effektivitetsvinster i att ta bort pappershanteringen. Detta arbete gav senare upphov till Veras funktionalitet att hantera pdf:er och e-posthantering, vilket underlättade för digitalt arbete, menar R1.

Enligt R1 började e-post att användas mer frekvent i arbetet började och blev det huvudsakliga kommunikationsverktyget. R1 förklarar att detta inte uppskattades av Domstolsverket då det tyngde ner systemets e-posthantering. Istället började något kallat “Målstatuspilen” användas som kommunikeringsverktyg, vilket också styrks av R3 som menar;

“ När jag kom hit som chef för två år sedan så hade man ett e-posthanteringssystem och det lades ner och nu valde vi målhanteringssystemet istället för ett år sedan ganska precis. ” (R3, R, 24)

Målstatuspilens syfte var att signalera i vilket skede en handläggning befann sig i, förklarar R1.

Sjukvården står inför andra utmaningar. Enligt R4 används 15 olika system i det vardagliga arbetet. Samtidigt har privat sektor och andra regioner har sina egna system och dessa system besitter brister i deras kommunikation mellan varandra, menar R4. Utöver detta förklarar R4 att det finns för mycket tillgänglig information om patienter och i kombination med att det inte går att sortera i journalen skapat irritation.

“Så vi har gått från begränsad och lite svårtillgänglig information till ett fruktansvärt brus. ” (R4, R, 10)

4.4 Attityder

Gällande attityder menar samtliga respondenter att verksamheten har eller har haft en negativ inställning till teknologi. R1, R3 och R4 menar att främmande teknologi ofta möts med

negativ inställning. Anledningen till detta kan bero på flera aspekter. R1 och R4 syftar på att digitala frågor och teknik intresset är lågprioriterat inom deras verksamheter, då det hellre fokuseras på deras huvudsakliga arbetsområde. Enligt R1 är resistensen gentemot teknologi typisk för den typ av verksamhet jurister och läkare bedriver. R1 och R4 syftar också på att förståelsen har påverkat attityden gentemot teknologin i verksamheten.

“Jag känner lite grann att det finns en risk att man säger "ä det där va så jädra jobbigt så nu orkar vi inte hålla på med det utan nu gör vi något annat istället... eller något mycket enklare” (R1, G, 37).

Just enkelheten är också något som R4 belyser och menar att system ska bara fungera utan att behöva ta fokus från det huvudsakliga arbetet. Nya uppdateringar och att nya systemet introduceras kan ligga till grund för frustration, då det är tidskrävande att lära sig något nytt. R4 tar upp nationell patientöversikt som ett exempel på detta. R3 delar denna observation och menar att när det centralt kommer ett nytt system orsakar det konvulsion i verksamheten.

“ I och med att vi får centrala lösningar utrullade för oss. Så är det alltid en stor konvulsion för verksamheten när det kommer ett nytt system. Nästan oavsett vad det systemet gäller.” (R3, G, 34).

Vidare menar R3 att det kan finnas instanser av oviljan att avvika från sina traditionella arbetsuppgifter vilket också stöds av R1 och R4. Detta kan ta former som vägran att använda e-post eller digitala medel men också återgå till en äldre lösning.

I kontrast till de andra respondenterna menar R2 att i det tidiga skede av den digitala transformationsprocessen, var det en negativ inställning till datoriseringen. Enligt R2 hade personer mer modern teknik hemma i form av persondatorer och såg därmed inte nyttan med att använda äldre teknik såsom basdatorer med asynkrona terminaler. Dessa basdatorer saknade också diverse sammankopplingar till andra system. Dock tillägger R2 att när skiftet till persondatorer från basdatorer var inställningen positiv eftersom det gav domare större kontroll över deras domskrivande.

Senare i digital transformationsprocessen ersattes diverse system för målhantering i domstolar med MÅHS och “Hovrättssystemet”. R2 menar inställningen till “Hovrättssystemet var positivt vilket gjorde att systemet såg en fortsatt utveckling. Anledningen till detta var att det kom "inifrån" vilket skapade tillit. Detta belyses också av R4 som menar att det enda system, av de som används av ortopedier, som anses positivt är utvecklat av ortopedläkare.

Efter hand kom även dessa system inom domstolar att bytas ut mot Vera. Enligt R1, R2 och R3 fanns det en negativ inställning till detta system av diverse anledningar. R1 menar att initialt var systemet riktat mot handläggare vilket gjorde att domare såg inte så stor nytta av systemet då det inte var fördelaktigt gentemot deras arbetsuppgifter. Detta ändrades dock efter hand menar R1. R2 belyser att initialt hade det föregående systemet mer funktioner och därav ansågs det bättre. Enligt R3 existerade det diverse restriktioner som gav upphov till en negativ inställning.

“Och det finns andra lösningar som handlar om hur domslut formuleras. Och hur vissa delar, yrkanden och sånt, formuleras i systemet. Och sånt skapar alltid irritation och konvulsioner. Därför att domaren vill känna att han eller hon råder över den skriftliga domen själv. “Det är inte något himla datasystem som ska bestämma hur jag skriver.” Samtidigt som man naturligtvis gärna vill ha mall-stöd för att effektivisera arbetet. “ (R3, R/G, 36).

R4 belyser dock att dessa digitala system är nödvändiga för sjukvård men uttrycker sin önskan om att de ska agera som ett väl fungerande arbetsredskap. R1 anser att inställningen till teknologi idag är generellt positiv där folk har insett fördelen med den digitala utvecklingen. R3 påpekar att det idag går att se effektivitetsvinster och tillägger att tiden har talat för denna digitala transformationsprocess.

5. Diskussion

I detta kapitel dras paralleller mellan kapitel 2. och kapitel 4. Resultatet av intervjuerna jämförs med litteraturen. Vidare diskuteras metodiken samt upplevda hinder kopplade till studien.

5.1 Digital transformation

Utifrån definitionen av Meske och Junglas (2021) som säger att digital transformation är ett fenomen där nya teknologier skapar uppfattningen av märkbara förändringar i flera olika aspekter i relation till arbetet, finns det tecken på att sjukvård och allmänna domstolar befinner sig i någon form av övergång till faser digital transformation. Detta exemplifieras i det insamlade materialet som möjligheten att jobba på distans. Eftersom dessa verksamheter traditionellt sett har varit platsberoende och numera till en viss grad inte är det, ger det indikationen att de har avvikit från hur verksamheten traditionellt ser ut. Detta är i enlighet med en av dimensionerna av Matt, Benlian & Hess (2015), "Ändringar av värdeskapande". Denna dimension lyfter också att verksamheten kan löpa risken av att bli för beroende av kompetenser relaterade till tekniken som används (Matt, Benlian & Hess, 2015). Samtidigt menar Verhoef et al. (2021) att man ska internalisera IT och de analytiska kompetenserna. Användningen av AI som ska tolka röntgenbilder lyftes i empirin, vilket kan resultera i att offentlig sjukvård blir beroende av kompetenser inom AI.

Empirin visade att förändring av arbetsrutiner, som möjliggjorts av digital transformation såsom att arbeta mobilt, har gjort att arbetsplatsen upplevs som attraktiv då det skapar större möjligheter. Ett exempel på detta är att fler läkare tar anställning inom privat sektor då det anses som mer attraktivt. Det som kan ligga till grund för detta är dimensionen "Användning av teknologi". Enligt Matt, Benlian & Hess (2015) innebär det organisationens inställning och användning av teknologi där organisationen får bestämma ifall de vill vara ledande eller använda redan existerande teknologi, där att vara ledande kan potentiellt leda till konkurrensfördelar. Ett rimligt antagande kan då vara att en organisations positiva inställning till teknologi och att användningen av teknologi är hög leder till konkurrensfördelar.

Men varför denna förändring av arbetsrutiner inte har möjliggjorts tidigare har enligt empirin varit att organisationen inte har haft en intention att ta bort tidigare arbetsrutiner och haft diverse regelverk som främjade de traditionella arbetssätten. Det går därmed att se direkta samband mellan Matt, Benlian & Hess (2015) dimension "Användning av teknologi" och organisationens intentioner. Detta påvisar Matt, Benlian & Hess (2015) dimensions påverkan på en digital transformationsprocess och kanske borde tas mer hänsyn till. I och med de regelverk som tas upp i empirin bekräftar det att även denna offentliga verksamhet står inför de generella utmaningar som presenteras i litteraturen av Jonathan och Moser-Plautz (2020; 2023).

Vidare tar empirin upp att det tidigare inte har reflekterats tillräckligt mycket över arbetssätt och rutiner inom verksamheten. Det kan också ligga till grund för varför förändringar av arbetsrutiner har tagit lång tid. Jonathan et al. (2022) menar att det är viktigt att ha kontinuerlig övervakning av organisationskulturen för att möjliggöra för en lyckad digital

transformation. Enligt empirin reflekteras det idag över arbetssätten och det har möjliggjort för effektivisering vilket också är enhetligt med litteraturen av Jonathan et al. (2022).

Slutligen tar Verhoef et al. (2023) upp flera drivkrafter bakom genomförandet av en digital transformationsprocess som till exempel; ökad digital konkurrens, förändringar av den digitala tekniken och att kunder i större grad förväntar sig att använda digitala tjänster. Empirin har en delvis avsaknad av dessa drivkrafter vilket också kan vara en anledning till varför den digitala transformationsprocessen är utdragen. Detta är också enhetligt med Matt, Benlian & Hess (2015) dimension, "finansaspekten", som innebär att lägre ekonomisk press resulterar i lägre benägenhet att agera. Denna dimension är väsentlig för att bedriva en digital transformation. Trots de utmaningar som offentlig sektor står inför kan det vara värdefullt att försöka applicera aspekter från privat sektor på en offentlig organisation även om det inte ska bedrivas i vinstsyfte. Fördelen med detta kan kanske vara att det skapar nya drivkrafter hos organisationen. Hade till exempel Matt, Benlian & Hess (2015) dimensioner eller Verhoef et al. (2023) tillvägagångssätt haft i åtanke, kanske det hade den digitala transformationsprocessen sett annorlunda ut. Empirin visar att det finns belägg för att bevisa att offentlig sektor är i sista fasen av en digital transformationsprocess, såsom översikt över arbetssätt, rutiner och processer, avvikande från traditionella organisationsprocesser, givet studiens definition av digital transformation.

Faser

Det empiriska materialet visar på att det kan finnas fördelar att dela upp en digital transformationsprocess i olika faser. I intervjuerna framgår det av flera respondenter att man på olika sätt nyligen sett frukterna av de tidiga faserna i en digital transformation och därmed kunna börja arbeta på nya transformativa sätt i förhållande till tekniken. Konkreta exempel på detta går att hitta både inom sjukvården och domstolsväsendet i form av att vissa arbetsuppgifter numera kan skötas på distans samt att de digitala verktygen som tillhandahålls idag inom organisationerna möjliggör nya sätt att arbeta på. De fördelar som verksamheterna kan se idag till följd av den digitala transformationen stärks av Verhoef et al., (2021) som menar att en digital transformationsprocess bör delas in i inkrementella faser.

Vidare diskuterar Verhoef et al., (2021) huruvida det är fördelaktigt för organisationer att överhuvudtaget dela in sin digitala transformationsprocess i olika faser. Detta då för mycket fokus på individuella faser kan hämma den övergripande processen. Medans detta är en bra poäng menar vi att det finns fördelar för organisationer att konceptuellt dela upp sin digitala transformationsprocess i olika faser. Dessa fördelar kan ses som tvådelade. En fördel med denna uppdelning är att en organisation snabbt kan identifiera vilken fas man befinner sig i, och således veta vilka nästa steg man bör ta i processen, givet att organisationen är väl medveten om vilka gränser som finns mellan de olika stegen. En annan fördel som finns med att dela upp processen i olika faser är att man redan från början av processen kan vidga vyerna i förhållande till möjligheterna med användningen av nya digitala verktyg. Detta kan underlätta, och eventuellt påskynda, övergången från datorisering till digital transformation då man redan från början har värdeskapande som följer av de olika faserna i åtanke. För att grunda detta i empirin skulle både sjukvården och domstolsväsendet kunnat dra nytta från detta synsätt när de påbörjade sin digitala transformationsprocess genom att redan från början tillhandahålla system, som hade funktionaliteterna som krävdes för att transformera

verksamheten, istället för att systemen (Vera, digital patientjournal) utvecklades efter behov och påtryckningar från olika håll.

5.2 Datorisering

Förhållning gentemot begreppet

Datoriseringens framfart i verksamheter är ett klart identifierat fenomen, såväl inom forskningen som i den insamlade empirin. Däremot framkommer det inte helt tydligt huruvida respondenternas uppfattning av datorisering skiljer sig åt eller är uniform. Denna diskrepans kan delvis härledas till att definitionen av datorisering kan variera beroende på den kontext begreppet tillämpas (Ritter & Pedersen Lund, 2020). I relation till detta hade det möjligen varit givande att fråga respondenterna angående deras individuella tolkning av begreppet datorisering, i syfte att avgöra om deras uppfattning stämmer överens med litteraturen, samt huruvida deras förståelse av termen påverkar deras inställning till fenomenet. I detta sammanhang uppstår frågan; skulle en klar och tydlig definition av datorisering och dess gränser i förhållande till andra faser påverka hur respondenterna närmar sig ny teknik? Vidare är det värt att notera att respondenternas svar troligen influerats av deras olika arbetsmiljöer. Då samtliga respondenter endast beskriver sin levda verklighet har sannolikt detta påverkat svaren.

Utmaningar kopplade till datorisering

Trots att det framgår i litteraturen att Reiling (2009) förespråkar en strategisk och genomtänkt inställning till datorisering inom domstolsväsendet finner vi här en skillnad gentemot respondenternas svar. Ett exempel på detta är "dubbelhanteringen" som beskrivs av R1. Hade man från början haft ett strategiskt mål, kopplat till en digital transformation, med hur organisationen skulle lagra sina dokument hade förmodligen detta varit något kunnat förutspå skulle hända och därmed undvika det. Denna miss skulle däremot kunna förklaras med R1s beskrivning om de påtryckningar de kände i form av regeringsuppdraget. Då det framgår från R1's berättelse att Vera i stor grad utvecklades efter behov kan man anta att olika direktiv kopplade till vidareutvecklingen av programmet hade stor påverkan på i vilken riktning denna utveckling gick. Detta kan i sin tur ha gjort det svårt att driva programmet mot ett långsiktigt mål.

När det gäller utmaningar kopplade till sjukvården är R4s upplevelser kan man se kopplingar till studien av (Greenhalgh et al., 2017). Diskrepansen mellan beslutfattares vision av en snabb implementering och verkligheten blir tydlig när dubbelhanteringen av pappersjournaler omnämns. Utöver detta kan likheter dras mellan studien och R4s uppfattning om att vissa medarbetare (intressenter) fortfarande använder sig av pappersark i sitt dagliga arbete.

Just detta exempel om kvarlevande pappershantering inom sjukvården är intressant då det, enligt R4, egentligen finns digitala verktyg för att ersätta pappersarken redan på plats i

verksamheten idag. Även om R4 visar sympati för detta då det i dagsläget är mer effektivt för narkosläkarna att arbeta med dessa rutiner skulle detta kunna hämma den övergripande transformationsprocessen i längden.

Likheter mellan verksamheterna

Trots att dessa två verksamheter har utvecklats helt oberoende av varandra är det slående hur många likheter som uppdragas. Från den inkrementella utvecklingen och ihoplappade systemen till de fragmenterade verksamheterna och den dubbla pappershanteringen, vilken i båda fallen resulterade från dels en nödvändighet under övergångsperioden, men även från en brist på långsiktig planering i samband med datoriseringen. En annan likhet finner vi i R2 och R4s berättelser om att program/ ny teknik som utvecklas inom verksamheten tenderar att vara lättare att implementera.

Det är tydligt att datoriseringen har medfört både utmaningar och möjligheter för organisationerna. Exempelvis upplevdes dubbelhantering som en utmaning när vissa papper hade digitaliserats, och man var tvungen att kontrollera både de digitala och de fysiska arkiven för att hitta rätt information. Dessutom var kostnaden för datorer en betydande utmaning vid tidpunkten för införandet. Å andra sidan har datorisering också inneburit möjligheter och fördelar. R1 och R2 noterade att först efter att ha upplevt datoriseringens fördelar förstod man fullt ut fördelarna med att ha originaldokumentet i digitalt format. Effektivitetsvinster var tydliga, eftersom man inte längre behövde leta efter fysiska kopior utan kunde ha allt digitalt.

Sammanfattningsvis innebär datorisering både utmaningar och möjligheter för organisationer inom sjukvården och domstolsväsendet. För att framgångsrikt genomföra datorisering krävs en strategisk och genomtänkt inställning som tar hänsyn till de olika intressenternas mål och prioriteringar, samt de specifika behoven och förutsättningarna inom varje organisation.

5.3 Digitalisering

Konsekvenserna av verksamheternas initiala ansats till digitalisering framkommer tydligt i R1s upplevelser. R1 menar att på grund av konstanta förändrings krav från olika domstolar var det svårt att få igenom övergripande strukturella förändringar i systemet eller "*eget styr på utvecklingen*" som R1 uttrycker det. Detta problem härstammar från faktumet att domstolsväsendet är en fragmenterad verksamhet. Även R4 tar upp denna problematik med en fragmenterad verksamhet i sin beskrivning av den digitaliserade patientjournalen. Följden av den naturligt förekommande iterativa utvecklingen av systemen är att R4 idag använder sig av 15 olika system i sitt vardagliga arbete. Ambitionen från Region Skåne (2022) att minska denna fragmentering kan tolkas som att denna struktur eller detta förhållningssätt gentemot utvecklingen knappast bidrar till effektivitetsvinster kopplat till systemen. Vidare styrker

dessa observationer gällande utvecklingen av systemen Borg et al. (2018)s uppfattning som pekar på att få myndigheter verkar använda systematiska tillvägagångssätt i sina digitaliseringsinitiativ.

En annan observation kopplat till denna utveckling är önskan om effektivisering. Medan digitalisering och automatisering kan erbjuda effektiviseringsmöjligheter, varnar Carlsson, Matteby och Magnusson (2023) för offentliga verksamheters överdrivna fokus på intern effektivitet. Istället bör fokus riktas mot att skapa nya värdeströmmar och undersöka vad verksamheten kan erbjuda utöver automatisering. I exemplet med VERA försökte man adressera effektivisering genom att lägga till funktioner för hantering av PDF:er och e-post, vilket visar att man inledningsvis hade ett för trångsynt perspektiv på vad digitalisering kunde åstadkomma.

Däremot kan vi även konstatera att det har uppkommit effektivisering av de befintliga digitala verktygen. Detta påvisas i R3s berättelse om övergången från e-posthanteringen till målstatus pilen. Det här är en onekligen positiv effekt av digitaliseringen då denna övergång dels gör uppdelningen av ärenden/mål tydligare, samt att det är ett mer system effektivt sätt att skicka signaler än det tidigare e-post alternativet. Detta påvisar att verksamheten befinner sig i den andra fasen av en digital transformationsprocess i enlighet med Verhoef et al. (2021)s definition.

Den övergripande uppfattningen vi får utifrån respondenternas upplevda verklighet är att båda verksamheterna har gjort digitaliseringsfasen otroligt komplex genom att hela tiden försöka anpassa utvecklingsarbetet efter påtryckningar från olika håll. För att framgångsrikt navigera denna process krävs en balans mellan tekniska lösningar och en djup förståelse för verksamhetens behov. Fragmentering, en överdriven inriktning på intern effektivitet, brist på systematiska tillvägagångssätt och en snäv definition av digitalisering kan alla vara hinder på vägen mot en framgångsrik digital transformation. Det är därför viktigt att organisationer har en holistisk syn på digitalisering och ser det som en del av en större transformationsprocess snarare än som ett isolerat tekniskt projekt.

5.4 Attityder

Genom det insamlade materialet visade det sig att simplicitet och funktion stod som stora faktorer till inställningen gentemot den digitala transformationsprocessen. Empirin talar starkt för att ett mer komplicerat system som är tidskrävande och tar fokus från arbetsuppgifterna skapar en negativ inställning till teknologin. Detta är enhetligt till begreppet Percieved Ease of Use av Davis (1989). Det är intressant att belysa att systemen som lyfts fram i empirin innebär ett betvingande, där valfriheten att inte använda systemet kan ifrågasättas. Denna aspekt berörs av Brown et al. (2002) som menar att Percieved Ease of Use är mer viktig att ta hänsyn till än Percieved Usefulness när användandet av ett system är påtvingat. Eftersom en av de större faktorerna som lyfts i empirin är enkelhet, bekräftar det insamlade materialet i detta sammanhang litteraturen av Brown et al. (2002).

När det kommer till funktionalitet lyfts det i intervjuerna att systemet, som för tiden var nytt, saknade funktioner som existerade i föregående system. En avsaknad av funktionalitet främjar därmed inte arbetsuppgiften och den upplevda nyttan blir därmed negativt påverkad. Vilket enligt Perceived Usefulness av Davis (1989) minskar benägenheten att använda systemet. Det kan anses rimligt att anta en minskad benägenhet att använda ett system kan tolkas synonymt som en negativ inställning till systemet i detta sammanhang. Det konstateras också i empirin att initialt var domstolarnas system Vera riktat mot handläggare vilket gjorde det svårt för domare att motivera användningen av systemet eftersom systemet inte omfattade deras arbetsuppgifter. Även detta är i linje med den definition av Perceived Usefulness som redogörs av Davis (1989). Främjandet av arbetsuppgifter kan därmed inte förekomma då systemet inte omfattar arbetsuppgifterna i fråga och leder till minskad användning av systemet.

Dessutom lyfte empirin att teknologins modernitet ifrågasätts då tidigt i verksamhetens digitala transformationsprocess introducerades ålderdomlig teknologi, vilket i sin tur påverkade folks förmåga att se nyttan med systemet. Om folk inte kan se nyttan av ett system, kan det betyda att de inte anser att systemet underlättar deras arbetsuppgifter. Om det inte anses att underlätta arbetsuppgifter kan förklaringen till detta fenomen vara Davis (1989) Perceived Usefulness. En aspekt gällande moderniteten av ett system lyfts i kap. 4.3. Observationen att det fortfarande används ålderdomliga system för har försökts moderniserats alternativt passa den nuvarande verksamheten genom iterativa ändringar. Denna observation eller aspekt lyfts också av Blix och Levay (2018) som menar att sjukvården präglas av ålderdomliga system.

Empirin tar också upp att digitala frågor ofta är lågprioriterade i denna typ av organisationer. Denna observation i kombination med Elgohary och Abdelazyz (2020) påstående att anställdas attityder till teknologi inom offentlig sektor kan utgöra en potentiell utmaning för framgångsrik digital transformation kan ligga till grund för en utdragen process.

I det insamlade materialet framkom det även att ett system som utvecklats internt kan skapa större tillit och generellt uppfattas som positivt. Paralleller kan därmed dras mellan Kane et al. (2022) och Singh & Hess (2017) påstående att ett "bottom up" tillvägagångssätt ofta resulterar i en hållbar och väl mottagen digital transformation. Samtidigt menar Kane et al. (2022) att involvera människor i en digital transformation är en nyckelfaktor då dess påverkan är påtaglig. Elgohary och Abdelazyz (2020) menar att människors attityder gentemot teknologi kan utgöra en potentiell utmaning för en digital transformationsprocess. Detta stärker argumentet för att mäta människors attityd gentemot teknologi då människors roll i en digital transformationsprocess är betydelsefull. Utifrån det insamlade materialet finns belägg för att denna aspekt är en av de större utmaningarna för en digital transformationsprocess. Enligt empirin är inställningen till teknologi idag positiv och att idag ser man effektivitetsvinster av den digitala transformationsprocessen. Det kan därmed diskuteras om resultatet har bidragit till ändring av inställning gentemot teknologi eller om inställning gentemot teknologi har bidragit till resultatet.

5.5 Metodik

En svårighet med att undersöka digital transformation som process och de olika faserna är att det finns otroligt mycket forskning som använder sig av begreppen. Precis som Nist & Olejnik (1995) beskriver spelar dock kontexten av användningen av de olika begreppen roll.

Utöver detta försvårar även den omväxlande användningen av datorisering och digitalisering i litteraturen undersökningen.

I efterhand kan vi konstatera att det fanns vissa brister i vårt tillvägagångssätt under utförandet av intervjuerna. Utöver det som tas upp i punk 3.4 gällande missen med att spela in de etiska aspekterna utöver att säkerställa informerat samtycke om deltagande i studien innan inspelningen startades inser vi också att lite för mycket fokus på de historiska aspekterna av den digitala transformationen inom verksamheterna. Detta blir tydligast i intervjun med R2 där mycket intressant information diskuteras gällande den tidiga datoriseringen inom domstolsväsendet, vilket till viss del tas upp i studien, men där mycket faller utanför ramen. Vidare ser vi också viss överrepresentation av R1s upplevelser i studien. Grunden till detta är att R1 tidigare har varit utvecklingschef på Domstolsverket. Detta ger R1 en mer nyanserad bild av den digitala transformation av domstolsväsendet då denne har insikter från både den verkställande och den utvecklande delen av verksamheten.

En anledning till att forskningen inom domstolsväsendet är begränsat kan vara att området inte anses lika viktigt som sjukvården då en individ sällan kan ta sig igenom livet utan att interagera med sjukvården men kan däremot göra det utan att någonsin hamna i rätten. Trots detta hade det demokratiska samhället inte fungerat utan ett fungerande rättsväsende.

6. Slutsats

För att besvara studiens syfte har en kvalitativ metod samt genomgång av relevant litteratur använts. Genom detta har vi identifierat en rad utmaningar kopplade till en digital transformationsprocess olika faser. Resultaten indikerar till stor del att utmaningar identifierade i tidigare litteratur kopplade till processen även är relevanta inom domstolsväsendet och sjukvården i Sverige. I syfte att besvara den första forskningsfrågan identifierar vi följande utmaningar:

Bland de utmaningar som vi identifierade från litteraturen var fragmenterad verksamhet, beroende av kompetens kopplat till användningen av ny teknologi, utmaningar kopplade till förståelse av begreppen, behovet av att tillmötesgå beslutsfattare, utdragna beslutsfattandeprocesser, politisk påverkan och svårigheter att genomföra strukturella förändringar. Vi fann även svårigheter att uppnå konsensus gentemot strategiska mål, skillnader mellan beslutsfattarens vision och praktiska begränsningar på arbetsplatsen, samt ett för stort fokus på intern effektivisering i förhållande till strategisk utveckling. Slutligen framträdde också attityder gentemot teknologi som en utmaning.

I den empiriska delen av studien framkom ytterligare utmaningar, såsom finansaspekten, avsaknad av reflektion kring arbetssätt kopplade till digitala verktyg, begränsande regelverk och olika grader av bekvämlighet och digital mognad inom organisationen. Andra utmaningar som framkom var undantagsfall där delar av organisationen har fått igenom sin vilja att behålla papper, samt informationsöverblastning, oviljan att avvika från traditionella arbetssätt, attityder gentemot teknologi och inkorrekt implementering av system. Vi noterade även svårigheter att uppnå konsensus gentemot strategiska mål, kortsiktigt perspektiv och att digital transformation ofta var lågprioriterad. Av de presenterade utmaningarna anser vi att resultaten kan indikera att organisationer bör ta extra hänsyn gentemot människors attityder och utmaningar kopplade till att ha ett gemensamt strategiskt mål.

I förhållande till den andra forskningsfrågan indikerar resultatet att ett optimalt sätt att genomgå processen är svårt att fastställa. Trots att de olika faserna konceptuellt kan betraktas som kronologiska, visar verkligheten på en mer komplex bild där organisationer kan befinna sig i olika skeden samtidigt. Detta kan i sin tur påvisa att det inte alltid är optimalt för en verksamhet att strikt följa denna sekventiella process. Således skulle en organisation med ett tydligt strategiskt mål kunna korta ner digitaliseringsfasen givet att datoriseringsfasen genomfördes på ett korrekt sätt.

Studien ger ett bidrag till den befintliga forskningen genom att ge kompletterande perspektiv på faserna kopplat till den offentliga sektorn samt genom att belysa utmaningar med digital transformation inom den offentliga sektorn i Sverige. Däremot kan resultaten inte ses som definitiva på grund av den begränsade urvalsstorleken och studiens reliabilitet.

Vidare forskning bör undersöka de olika verksamheterna separat för att få en djupare insikt i respektive verksamhet och möjliggöra en mer fördjupad jämförelse. Samtidigt kan det vara intressant att undersöka attityder kopplade till digital transformation där fördelningen av attityder är balanserade, ifall det går att dra någon slutsats överhuvudtaget kring huruvida attityderna har påverkat processen.

Appendix A - Intervju Respondent 1

1. **R1:** Nu ser det ut som att det händer något.
2. **Erik:** Ja! Perfekt. Men skulle du kunna berätta lite om vem du är och vad du har gjort?
3. **R1:** Ja. Absolut. Idag är jag chefsrådman på [...] och jobbar i en större tingsrätt som verkligen är brottmåls-tyngd kan man säga - [...] och det är det jag gör idag. Men det som då. Och idag jobbar jag ju väldigt aktivt med att implementera det som vi har, som vi har varit med och utvecklat så till vida att vi precis nu. Det kan ju vara kul att säga ändå att vi just nu har vi gått över i ett skede där vi liksom har gjort oss av med pappershantering. Apropå det där att man måste ta bort något. Att väldigt mycket har handlat om att lägga till ett digitalt arbetssätt jämsides med pappershantering så har man haft två parallella hanteringar på något sätt. Och nu har vi alldeles nyligen helt liksom i allra största mån lagt bort akterna och pappers akterna och slutat med pappershantering. Det håller jag på med väldigt aktivt just nu när det gäller digitaliseringsresan att hitta de arbetssätt som. Som ledde till att man tog bort saker. Men min bakgrund är ju att jag tidigt som nybliven assessor fick jobb på Domstolsverket. Vid den tid när man hade ett projekt som pågick som handlade om att ta fram Vera då, som var ersättningen för det gamla systemet MÅHS. Jag kom rätt in i det arbetet och blev ansvarig för brottmåls... Nu tillsammans med några andra. Just med brottmålshanteringen i Vera och den kommunikation som skulle upprättas, då med Rikspolisstyrelsen och kommunikationen i. När det gäller brottmål då. Digital överföring mellan två myndigheter då. Det jobbade jag med väldigt intensivt på Domstolsverket så jag var med och utvecklade Vera och när det var färdigt och Vera var sjösatt. Så eftersom jag hade jobbat mycket med den här kommunikationen mellan Sveriges Domstolar och Rikspolisstyrelsen om alla brottmål som skulle gå dit så fick jag sedan ett uppdrag på Rikspolisstyrelsen, eller kan man säga ett

myndighets gemensamt uppdrag. Det var det att vidareutveckla just den digitala kommunikationen mellan myndigheterna i rättskedjan. Det som man då kallade för RIFF arbetet, alltså rättsväsendets informationsförsörjning och det fick jag i uppdrag av rikspolischefen att driva.

4. **R1:** Och det var ju ett större samarbetsprojekt eller samarbetsorganisation kan man säga. Vi upprättade ju flera projekt under det paraplyet där myndigheterna samarbetade med just att utväxla information digitalt och strukturerat mellan system till system då. Det där var ju jättespännande, men det var ju också komplext och det höll jag på med i några år. Då kan vi komma tillbaka till och sedan efter det så var jag tillbaks på domstol och dömde några år men tröttnade på det och kom sedan tillbaka till Domstolsverket som. Som först chefsjurist och sedan utvecklingschef. Där och då blev jag ju ansvarig för hela den utvecklingsavdelningen där där just digitaliserings frågorna var en väldigt viktig fråga. Det fanns ju andra frågor också. Men så då var jag igen i det här, i de här frågorna, med utvecklingen av VERA och det här med RIFF:eriet. Men utifrån det perspektivet.
5. **Erik:** Och när hände det här ungefär?
6. **R1:** Ja, jag började ju där igen [...] . Jobbade fram till [...] på Domstolsverket som utvecklingschef där. Så det var den perioden och. Där har jag ju en väldigt tydlig bild av naturligtvis hur vi tänkte då när vi det vi gjorde och det som var planen då och vad som sedan har blivit av det. Och frågan är nu vad som händer nu och så vidare. Det var ju ett långsiktigt arbete. Det är ju alltid en digitalisering så det är väl lite av min bakgrund helt enkelt. Jag har ju jobbat från och till med digitaliseringsfrågor sedan 2001 helt enkelt. Kan man säga. Ja.
7. **Erik:** Men om vi går tillbaka till början, då tänker vi börja i historiska perspektivet och så blir det kronologiskt fint. Kan du berätta lite om vad när Vera kom i början och skulle ersätta MÅHS? Vad var liksom syftet eller

målbilden med Vera? Var tanken att man skulle ersätta papper och papper i brottmålshanteringen helt och hållet där?

8. **R1:** Nej. Man kan säga så här När Vera kom så var egentligen inte - vi pratade inte om - Det var egentligen inte avsett att ersätta pappret då, det var inte det man tänkte på utan man ville ha ett ärendehanteringssystem som skulle vara generellt och som skulle kunna användas av alla domstol typer och i alla ärende typer så att säga att det skulle vara generellt. Och man hade också en ambition att regelverket skulle finnas hos användarna väldigt mycket, så det styrde väldigt lite utan det var ett väldigt generellt system som skulle vara anpassat för att passa alla och allt om man säger så inom domstolen. Både överrätt och underrätt och alla typer av mål. Så det var ett väldigt generellt system och man kan säga att det till stor del. Var en ersättare för det var ett ärendehanteringssystem som skulle kunna hitta information om målen. Men man utgick från att man skulle ha alla pappersark fortfarande och att där är ju originalen, där är papprena och att man utväxlade papper, man skickade brev och så Vera skulle mer ta fram en väldigt fin ordbehandlare. Det var en helt annan målbild då än vad vi har behov av än vad vi har idag. Så det var ambitionen var inte på något sätt att ersätta pappershantering. Däremot var det just i brottmål så att man hade. Där hade man ju även under MÅHS-tiden då en uppkoppling mot en annan myndighet där det var en direktkontakt mellan två system liksom. - Och det kan jag komma tillbaka till - för det var ju en väldigt speciell lösning då, men det var den enda. Enda exemplet på en sådan lösning i systemet. I övrigt så utgick man från att man ville ha ett sätt att snabbt kunna få fram de här kallelserna som man sedan skulle skicka på papper liksom man ville ha en fin händelse registrering, asså en, dagbok där man lätt kunde hitta olika aktbilagor som sedan ändå fanns i pappers akten. Så det var ju kan man säga. Målbilden då Att det fanns ingen. Inga. Inget mål om att man skulle ersätta pappershantering.
9. **Erik:** Okay, och vad det här. Det här var påtänkt innan RIFF-arbetet drog igång. Så som jag förstått det så var RIFF -eller Vera skulle väl också vara en del av, asså, supporta. Göra -underlättade för samarbetet mellan myndigheter eller?

10. **R1:** Juste! Och RIFF-arbetet asså med kommunikationen mellan Sveriges Domstolar och Rikspolisstyrelsen och även Sveriges Domstolar och Åklagarmyndigheten. Det var ju. Fanns ju i Vera också. Det var det jag jobbade med då. Det var ju en direktkommunikation mellan system till systemlösning och det var ju egentligen väldigt förhållandevis avancerat om man jämför med hur systemet såg ut i övrigt. Det fanns ju inga tankar till exempel på det här är e-tjänster för medborgarna, att de skulle kunna komma in direkt och man var ju inte där liksom och det fanns ju inte. .Vi hade ju inte epost hantering i början heller utan det var rätt var det var -det var-. Man utgick från att man skulle ha en parallell hantering med papper och digital hantering helt enkelt Och framför allt att man, att väldigt mycket. Det var ett öppet system så att regelverket skulle ligga hos användaren. Det var väldigt lite regelverk i systemet så man utnyttjade liksom inte digitaliseringen till att hjälpa användaren att göra rätt. Och det hade ju också att göra med just att det skulle kunna användas till så olika situationer. Då vill man inte göra det så specifikt liksom, utan det var mer öppet om.
11. **Erik:** Precis. För det är väl en liten speciell, vad jag har förstått det som, en ganska speciell organisationsstruktur där man har system ägare: Domstolsverket som är en myndighet här borta och så har man andra domstolar runt om i landet som är sina egna myndigheter som äntligen fått arbeta med de här verktygen bäst man vill.
12. **R1:** Eller bäst man vill ju. Men det var ju mycket så. Man kan säga att I brottmål så var det väldigt uppstyrt på olika sätt om man jämför men resten av systemet var ju väldigt generellt. Och som du säger så äger ju varje myndighet äger sin egen information. Även om Domstolsverket tillhandahöll systemet så var ju själva informationen var ju varje domstols information.
13. **R1:** Och man vill ju inte heller styra domstolarna utan man ville låta dem själva få bestämma hur de vill hantera och hur de vill använda. Och så har det också blivit med Vera att. En del har använt det fullt ut och en del har inte gjort det och det har sett väldigt olika ut hur det har använts och det har varit väldigt lite styrning om man säger så. Bortsett från just i brottmål. Det var ju bara

liksom där man helt styr det hur man beskriver en ett domslut som ska gå över då, digitalt och strukturerat...

14. **Erik:** Ja och det tror jag är någonting som jag tror att...ä ja, förlåt.
15. **R1:** Vad vi kan göra är att jag kan prata mer om själva, hur själva brottmålsystemet och hur tänket var där, för det skiljer sig helt i förhållande till resten av systemet om man säger så.
16. **Erik:** Det jag tänkte också att vi håller oss till det historiska perspektivet lite, lite längre.
17. **R1:** Ja. Så jag ska berätta om hur den för själva?.. Det som skiljde sig när det gällde brottmåls-delen var att jag vet inte om du vet om du vet varför, men man kan säga att skälet till att den digitala lösningen såg ut som den gjorde i brottmål var att. Många myndigheter har varit och är fortfarande beroende av att få brottmåls avgöranden digitalt från domstolarna. Och det är viktigt att den är korrekt, för du är den dom verkställer på ,så att säga, om du dömer ut fängelse. Så ska det gå till kriminalvården och de ska verkställa det. Men då hade man ingen lösning på många år och kunde inte själv sköta distributionen av brottmål, så då fick man hjälp av... **Man gav ju polis Rikspolisstyrelsen i uppdrag att distribuera de här avgörandena. Så Rikspolisstyrelsen upprättade och utvecklade ett slags stordator system som hette RS-Systemet då, som tog emot alla brottmålsavgöranden från domstolarna och sedan bearbetade de. Vilket är lite märkligt, men de gjorde massa kontroller av det de fick så det var korrekt och sedan så skickade de vidare informationen digitalt till andra myndigheter för verkställighet. Så de var någon slags mellanhand där. Och det har de ju varit i alla år till nu tills alldeles nyligen. Och nu i höstas så har man då helt tagit bort den uppgiften och vi sköter detta nu helt själva, och vi distribuerar själva våra brottmålsavgöranden.** Men under många år så var det så och det var ju ett sånt här gammalt system där a. Det hette ju stordator system där vi skickade. **Först skickade vi blanketter och sen så skickade vi information direkt till det stora systemet då. Och det upprättade vi i alla fall en**

sådan kommunikation då i Vera mellan Vera och det här RS-systemet där man liksom hanterade informationen helt strukturerat med XML scheman. Och jag vet inte hur bevandrade ni är i det men... Kommunikation... Ja, ni vet vad det är, för att det är ju kommunikation mellan två system helt enkelt. Och det var det som vi jobbade med helt enkelt då a.

18. **Robin:** Så hur arbetsrutinerna ut vid den tiden?

19. **R1:** Arbetsrutinerna. I Vera menar du?

20. **Robin:** Ja, det var det jag tänkte.

21. **R1:** Nej men alltså, Man använder ju Vera väldigt mycket då till att ändå liksom hantera papper helt enkelt. Så det var som en ordbehandlare kan man säga, en väldigt dyr och stor ordbehandlare. Och så kunde man hitta informationen då men hade liksom, a, register över alla papprena och så vidare så att man lätt kunde hitta dem. Men det bygger väldigt mycket på det helt enkelt. Ja, kan man säga. Men det var hela tiden parallellt. Hanteringen med pappershantering är helt enkelt en stor akt som man hanterade.

22. **Erik:** När man började med utvecklingen och sedan lanseringen av Vera, Fanns det några tankar kring. När jag tänker styrdokument eller liknande sätt som man vill att folk skulle arbeta med systemen som skickades ut till de olika domstolarna runt om i landet? Eller var det lite... Så syftet var att det skulle vara ett stödsystem som inte skulle ersätta pappershantering? Vad kom det liksom med någon typ av utbildning eller något?Ja.

23. **R1:** Ja definitivt. När Vera kom så var det ju mycket utbildningsinsatser för att man skulle lära sig och använda det. Och som alltid när det kommer nya system så var ju folk väldigt negativa och det var ju fel på allting och så

mycket enklare..- MÅHS var ju ett specialist system där man kunde använda sig väldigt mycket av koder och så där. Och genom att göra det så kunde man göra saker väldigt snabbt. Men du måste ju kunna alla dom här koderna. Vera var ju väldigt mycket mer. Enklare och mer användarvänligt på det sättet. Du kunde inte heller ta dig fram så snabbt via koder utan du fick verkligen använda de olika steg som fanns inbyggt. Och det var webbaserat och det var ju. Ja, jag vet inte. Ni har kanske sett Vera och sett hur det ser ut?

24. **Erik:** Ja det har vi

25. **R1:** Det är en stor del av Vera kvar som det såg ut då. Sedan har det hänt mycket också. Men. Men. Ja men visst hade vi utbildning det hade vi, men det skulle vara enkelt att lära sig så att säga. Och det skulle vara lätt att man lärde sig själv också, så att säga, Självinstruerande då. Det var viktigt när det kom. Så att ja, så såg det ut då. Men sen så har det skett mycket sen dess, liksom i systemet och målsättningen med systemet. Målsättning med hanteringen har ju börjat att se helt annorlunda ut då. Men vi var under lång tid... ,kan man säga, så höll vi ju på med. Att domstolarna hade hela tiden synpunkter och de ville ha sina speciallösningar. Och vi hade ju en enorm ändrings-hanteringen hela tiden i Vera. Och det kom bara in mer och mer ändringsförslag och man skulle göra speciallösningar på det ena och det andra. Så därför var det svårt att få ett eget styr på utveckling av systemet utan vi höll bara på att lappa och laga på olika sätt. Men sen var vi ju i ett skede när vi fick klart för oss vart vi var på väg och bestämde oss för att nu får vi. Nu stänger vi ändå ändrings lådan här och så gör vi någonting planerat och strukturerat men en viss inriktning. Och det gjorde vi verkligen, när jag, började där 2012 och även innan hade vi jobbat med RIFF-arbetet då det var ju. Det var ju en sak för sig då. Men ,a, man kan säga så här att det fanns ju en. En ambition när det gällde brottmåls-delen i Vera att den. Den skulle då utvecklas till att vi skulle själva ta hand, asså, Rikspolisstyrelsen hade ju ett krav på att vi skulle ta hand om diskussionen om brottmålsavgöranden själva och vi hade ett regeringsuppdrag att vi skulle göra det. Och det har ju varit en fråga som liksom har hängt över Domstolsverket under väldigt många år och man har gjort olika försök. Och så här i efterhand kan man säga att för mig är det obegripligt hur det kunde vara så komplicerat. Nu är det ju gjort, men vägen dit har kostat alldeles för mycket

och tagit alldeles för lång tid. Och man kan ju säga så här, det var ju inte fel på uppgiften, men det var möjligtvis fel på hur vi gjorde den och hur vi utvecklade detta och det är fortfarande väldigt obegripligt för mig varför detta var så extremt komplicerat. Men det har i alla fall varit så att vi har haft projekt. Som har kommit en viss... Det fanns ju en ambition att inte bara tingsrätterna skulle kunna skicka den här informationen över till Rikspolisstyrelsen, utan även överrätterna då alltså, hovrätterna, så man skulle ha en strukturerad hantering även från hovrätterna. Och vi har försökt ge oss på den uppgiften flera gånger där man har fixat detta med tingsrätt nu flera gånger och förbättrat det, men man har aldrig kommit till att även få in hovrätterna i detta. Där har man liksom strandat nu flera gånger. Och det är ju lite beklagligt. Men, på något sätt så är detta extremt komplicerat. För mig är det det är något konstigt i utvecklingen i detta som gör att jag det är obegripligt för mig egentligen, hur kan det ha tagit så lång tid. Det har ju också gjort att det har tagit mycket utvecklingskraft från Domstolsverket.

26. **R1:** Från annat som vi hade gjort och därför har RIFF-arbetet i sig har inget bra rykte om man säger så, bland domstolarna, för det har helt enkelt tagit alla resurser mer eller mindre. Men det som vi gjorde är att fall under ett antal år. Det var ju att vi insåg att den strukturerade hanteringen då, dvs att vi skulle kunna överföra, enligt det här regeringsuppdraget, information direkt till andra myndigheter både från tingsrätt och hovrätt. Det skulle ta lång tid och vara komplext. Så långt hade vi förstått. Med hänsyn till alla misslyckanden. Men man kunde inte lägga alla ägg i en korg där, utan vi var tvungna att jobba med annat också. Och då var det just att. Det där strukturerade utbytet av information. Det tar mycket tid. Då tänkte vi att då måste vi också jobba med att försöka få bort pappershanteringen. Att helt enkelt utveckla olika digitala utbyten som är mycket enklare än de strukturerade, nämligen e-post och annat som gör det möjligt att få bort pappersakten så att vi just blev av med pappret och bara kunde skapa ett system där man jobbade digitalt. Det blev liksom som två spår. Utvecklingen på det ena var liksom ful digitalisering, det var enklare pdf hanteringen och det andra var det här med mer finare på något sätt.

27. **R1:** Vi kallade det för ett punkt noll två punkt noll och det här strukturerade utbytet skulle då vara det ultimata målet. Men, men, vi var övertygade om att

man skulle kunna nå mycket effektivitet bara genom att få bort pappret. Därför började vi utveckla Vera på massa olika sätt så att man lätt skulle kunna hantera pdf:er i systemet mellan medborgare och domstolarna och mellan domstolarna och andra myndigheter, att man utbytte Information digitalt på det sättet då. Och också vissa lösningar som va system-till-system faktiskt. Men det var ändå mer PDF baserat då så att det skedde väldigt mycket utveckling där under åren med det vi kallar för E-Skick som är ett slags PDF-utbytes system-till-system. E-post och andra typer av funktioner som gjorde det enkelt att jobba digitalt och inte var beroende av akten om man säger så. Och det är ju tur, för nu är vi i det skedet att vi kan ta bort den där akten. Och nu äntligen, då som i höstas så fick vi den här lösningen med en digital brottmålsdom från tingsrätt då igen där vi har en digital signering så vi behöver inte signera. Vi har alltså själva originalet är digitalt helt enkelt i brottmål nu, men det har ju tagit otroligt många år. Att få det på plats. Helt otroligt. Men det är ju väldigt roligt att det äntligen är på plats nu då.

28. **Erik:** Jag tänker om vi går till utvecklingen och liksom skillnaden i målsättningen kring Vera från när du började tidigt 2000-tal till 2012, hur skulle du säga att den synen på systemet eller kanske ändamålet med systemet hade ändrats?
29. **R1:** Nej men asså, för det första så hade vi ju kommit till en situation där. Där vi såg det som viktigt att bli av med... Alltså man insåg att vi måste bli av med pappershantering. Vi kan ju inte ha dubbla hanteringen, för precis som du säger innebär det ett slags dubbeljobb hela tiden och du har informationen hela tiden dubbelt också och det blir väldigt mycket kvalitetsbrister när det är en information i papper, i akten, där det kan det vara en information och en annan i systemet och det skapar inte heller effektivitet, med dubbel hanteringen. Plus att det ju har blivit mer och mer uppenbart i det här samhället att vi vill gå över till en typ av digitalisering som tar bort pappret helt enkelt. Så det har ju varit en resa, men den insikten kom ju. Att helt enkelt få bort pappret. Men samtidigt så kom ju då... Efter en större analys som vi gjorde. Ambitionen att ersätta... Inte bara bli av med pappret utan också ersätta pappers-originalet, asså, pappers handlingen med ett digitalt original. Det var liksom lite. Det är ju en mycket större resa ju. Att själva originalet faktiskt är ett XML original. Det

är verkligen digitalt. Och i den analysen som gjordes där så såg man ju också vad man skulle kunna göra med informationen om man gör den strukturerad och att den inte är begränsad av en handling på det sättet, utan det är en obegränsad information.

30. **RI:** Alltså en informationsmängd som i för sig begränsar. Men du kan sammansätta den på olika sätt och du kan presentera den på olika sätt. Man gjorde en analys av möjligheterna på olika sätt som är en mer avancerad digital hantering helt enkelt som bygger på strukturerad digital hantering. Och det blev ju en målsättning under min tid där. Och det var ju något som Sveriges Domstolar bestämde sig för och det var alla domstolschefer med om då att det skulle gå på det att vi ville ha den här strukturerade hanteringen. Och vi visade ju på att man då skulle kunna skapa och hur man skulle kunna låta medborgarna ha tillgång till tjänster där de lägger in denna information digitalt. Inte som nu då att man skickar in den... Scannar in en pdf fil som man skickar in som inte är någon high-tech direkt utan att man liksom har tjänster där man strukturerat lägger in information som vi sedan återanvänder i systemet och som vi sedan gör... Man gör ett intelligent system som hjälper användaren att göra rätt. Genom att driva processen framåt på rätt sätt och själv på olika sätt ger det ett stöd både för kommunikation och för hantering.
31. **RI:** Så man kan säga att det fanns ett väldigt långt framskridet tänk kring hur man kan utnyttja strukturerad information i ett nytt typ av system som skulle ersätta Vera då. Och då lämnar man ju Vera successivt och man kan säga att det som man har gjort i brottmål nu då är första steget på den resan. Men nu gäller det att man fortsätter den och det har jag ingen aning om huruvida Domstolsverket tänker göra nu. Men det fanns en analys som var... Och en målbild kring hur det skulle se ut sedan med hjälp av en strukturerad informationshantering som skulle ge mycket, mycket mer effektivt stöd för användaren och. Ja. Bättre kommunikation med andra myndigheter och så vidare. Det är helt andra möjligheter än i dag helt enkelt så att man verkligen släpper den här ordbehandlings syftet då istället. Där kunde man lägga in sånt som ai med så att man har helt automatiserade typer av beslut, till exempel gemensamma äktenskapsskillnad som är helt. De är extremt enkla och

rutinartade då. Så det där. Det finns ju en målbild beskriven och finns oerhört många dokument som beskriver vad vad som har tänkts då helt enkelt.

32. **Robin:** Jag tänker jag gå tillbaka till det här med... du sa att det var väldigt komplext och svårt. Den här resan från att börja med Vera och varför det tagit så lång tid till att.

33. **R1:** Ja...

34. **Robin:** Kan du utveckla lite mer när det kommer till det här? Finns det någon typ av grej som kunde gjorts bättre eller?

35. **R1:** Nej, jag kan inte. Jag kan inte säga och jag har inte den kunskapen så att jag kan förklara varför. Jag kan bara konstatera att. Vi har ju haft under många år det här RIFF-arbetet har ju inneburit att vi har haft ett regeringsuppdrag, ett uppdrag från regeringen, att utveckla vårt system för att vi ska stödja det här RIFF-arbetet och då har vi haft till uppgift att utveckla det som vi har gjort nu. Slutligen alltså en lösning för brottmål där vi ska kommunicera direkt med de andra myndigheterna då och med att man kan lägga ner det här gamla systemet. Och den uppgiften som ju bara har handlat om brottmål och brottmålsavgöranden i princip och som väldigt mycket varit inriktad på att skapa nytta för andra myndigheter. Den har tagit väldigt mycket resurser av oss. Den har varit extremt komplex av för mig obegripliga skäl. Jag kan inte tala om varför det har varit så svårt. Vi har varit på frågan i olika projekt och vi har kommit halvvägs varje gång och sedan till slut. Nu har vi då... Vi har ju fortfarande inte lyckats på hovrätt utan vi har ju fortfarande inte kommit där. Men jag kan inte... Jag kan tyvärr inte... Jag tycker... Jag kan säga så här: Jag tycker att Domstolsverket skulle, och att Sveriges domstolar skulle fråga sig varför tog det så lång tid. Man måste göra den analysen. Vad var det som gjorde att detta var så otroligt svårt? Att jag har tagit så lång tid och tagit så mycket resurser? Därför att en del kan ju tycka att varför gjorde vi det där? Vi skulle ha struntat i det och gjort annat i stället.

36. **RI:** Men det är i min värld inte det svaret. För vi var tvungna att göra det där och vi är tvungna att fortsätta på den vägen. Men frågan är om vi kan göra det med tanke på hur extremt mycket resurser... Det verkar vara någon hake i vårt sätt att utveckla. Jag vet inte vad det handlar om, om det handlar om att de som beställer inte gör det på ett bra sätt eller de som utför det gör det på ett bra sätt. Men någonstans så, För mig har det tagit orimligt lång tid. För en fråga som i sig har varit viktig och bra, men det måste ju vara värt det. Hur mycket får det kosta om man frågar? Om man nu ska tänka på, apropå den där målbilden jag målar upp om att det finns en bild av vad man kan göra om man fortsätter på den här vägen, då måste man ju fråga sig är det värt att göra det? Alltså, hur mycket får det kosta? Och då måste vi lära oss någonting av det vi har gjort för att förstå.
37. **RI:** Alltså. Hur ska vi då göra det här? Jag känner lite grann att det finns en risk att man säger "äe det där va så jädra jobbigt så nu orkar vi inte hålla på med det utan nu gör vi något annat istället... eller något mycket enklare" Ja okej som var då att vi skulle skicka in en pdf i en tjänst eller? Man måste komma till botten med vad som är problemet. Och i min värld är det så att det är inte... Målsättningarna vi hade de tycker jag fortfarande är otroligt intressanta och jag hoppas verkligen att vi kommer att jobba mot dem. Men vi måste ta reda på; hur ska vi göra det på ett bra sätt för att det ska vara möjligt? Varför tog det så lång tid? Hur kan vi göra annorlunda? Kan vi utveckla på ett annat sätt så att det här är möjligt att genomföra i en överskådlig framtid? För vi kan inte fortsätta som det är. Min uppfattning är att man kan inte fortsätta som man har gjort nu för det tar alldeles för lång tid. Det är inte fel på idén, men det verkar vara fel på själva utvecklings metoden och var det felet är har jag ingen aning om, men i vart fall borde man ju analysera det. Kanske man har gjort, det vet jag ju. Har inte hört talas om det. Förstår ni hur jag menar?
38. **Erik:** Absolut. Jag tänker lite kopplat till det också. Skulle du säga att bilden på slutanvändaren hade förändrats från den tidiga utvecklingen av Vera tills din andra tid att jobba med utvecklingsarbetet på Domstolsverket?

39. **R1:** Bilden av slutanvändaren.

40. **Erik:** Ja, jag tänker hur... Alltså hur folk eller hur slutanvändaren bör nyttja systemet?

41. **R1:** Ja, alltså man kan ju säga så här att. Vi har ju i dag en ambition, och det har vi inte haft tidigare. Vi ser ett värde idag av att vi ska kunna jobba mobilt i Vera vi ska kunna jobba hemifrån och vi ska kunna göra, till exempel signera ett avgörande i Vera på distans hemifrån. Tidigare har vi varit helt beroende av att vara på plats, för vi måste skriva under domen och vi måste. Vi måste vara på jobbet. Och det är ju en sådan ambitionsnivå som är ny, alltså att vi ska kunna jobba helt mobilt. Vi ska ha allting i systemet som vi behöver. Vi ska kunna signera och vi ska kunna kommunicera med varandra helt digitalt utan att vi behöver vara på plats helt enkelt. Och så har vi det idag. Och det är ju helt alldeles nyligen nytt liksom, att vi kan sitta hemma och signera våra brottmålsdomar och att hela akten finns i systemet och att vi kan kommunicera med våra medarbetare om allt digitalt utan att över huvud taget... Tidigare har vi ju använt akten för att signalera mellan oss, asså, vi har tagit en akt och gått ut och lagt den i en korg. Och då har det varit en signal till en annan medarbetare att nu ska du hämta den akten och så ska du expediera det där beslutet som ligger på den här aktskappan. I dag har vi tagit bort alla de pappers... Alltså vi har tagit bort alla signaler som inte är digitala. Vi har bara digital kommunikation med varandra i målhanteringen. Sen händer det ju också att vi ibland annat går in och pratar med varandra. Men vi har inga. Vi har inga korgar med akter som signalerar olika steg i hanteringen. Det har vi ju alltid haft tidigare, så vi har alltid haft en kombination av.. Först hade vi bara akt signaler men sen så har vi börjat jobba med digitala utbyten mellan medarbetarna. Men sen... Och nu har vi gått över till bara att ha digital kommunikation i målen på olika sätt.

42. **Erik:** Ja, jag tänker lite där att syftet var att ha ett generellt stödsystem, liksom, men man tog inte hänsyn till olika arbetsuppgifter som olika medarbetare...Jag tänker att handläggares arbetssätt kanske skiljer sig från domare och...

43. **R1:** Absolut! De är olika. De har ju olika uppgifter.
44. **Erik:** Var det något som togs hänsyn till i början av utvecklingsarbetet att man tänkte: "Så här kan en domare arbeta med det och så här kan en handläggare arbeta med det"?
45. **R1:** Ja, man kan säga så här i början så var ju systemet väldigt anpassat till handläggarnas behov eftersom de var lite grann av en ordbehandlare. De jobbade med ordbehandling och domarna gjorde inte det till en början. Så under många år så var ju liksom inte domarna särskilt intresserade av Vera utan det var ju handläggarnas system om man säger så. Det var ju de som var experter på det. Och sen började ju vissa domare bli intresserad för Vera började gå in i Vera. Och under lång tid så var man ju bara inne i word och skrev dom liksom. Men allteftersom har ju vi också börjat jobba mer i... Och gör saker i systemet så det kan man ju säga att där har ju skett en stor förändring. Tidigare så hade vi ett arbetssätt som gjorde att det kanske... Att det var just handläggarna som använde systemet i väldigt stor utsträckning, medan idag är vi ju alla inne i det på ett helt annat sätt. Alla är ju, alla gör ju allting i Vera liksom. Så man har ju fått med sig alla kategorier in i systemet om man säger så. Och vi håller alla på att bli bättre och bättre på att använda det då. Men fortfarande finns ju delar av systemet som bara handläggare kanske använder. Vi håller ju sällan på med utskick och så utan det gör ju dem. Så det har ju varit en stor förändring i... Och att domarna börjat bli mer digitalt intresserade. Det har tagit lång tid. Och det finns ju många som fortfarande tycker att det är väldigt besvärligt liksom. Så är det ju.
46. **Erik:** Jag känner mig ganska klar med det historiska perspektivet tycker jag. Vi har fått en bra bild där.
47. **Robin:** Jag känner samma sak.

48. **Erik:** Men då kan vi prata lite mer om din nuvarande roll och arbetet idag samt hur du ser på det? Vi har hört talas om de digitala pilarna i målhanteringen. Som jag förstår det är det ett arbetssätt som inte är framtaget av Domstolsverket utan som är framtaget av... Var det någon rådman eller en lagman från Umeå tingsrätt?
49. **R1:** Ja... Han var i alla fall... Det kan man säga.
50. **Erik:** Hur arbetar ni idag med det?
51. **R1:** Nä, Vi jobbar också med det man kallar för mål status pilen och den har ju tidigare varit avsedd för att visa i vilket skede som handläggningen befinner sig i ett mål, liksom att man ser var målet befinner sig och... Men vad han gjorde var ju att han hittade ett sätt där man inte bara såg i vilket skede det var utan man kunde använda den för att kommunicera. Och innan dess så använde vi ju e-post helt enkelt. Vi hade e-post lådor som vi kommunicerade mellan varandra i målen och talade om vad som skulle göras. Men istället för att e-posta till varandra så hittade han ett sätt att man kunde kommunicera till varandra helt enkelt i målen och istället för att gå och lägga en akt så kunde man helt enkelt ändra målstatusen. Så visste man att nu var det dags att expediera liksom. Det använder vi också, den, att vi använder målstatus-pilen helt enkelt. Det är ju en nödlösning kan man säga, men den fungerar tämligen bra. Men tanken är ju att man gärna vill ha ett system där... När man väl har gjort en viss åtgärd så blir det per automatik en målstatus-förändring som gör att målet går vidare men nu får man ju hela tiden manuellt lägga om det. Men det är ju vi använder det också. Och det funkar bra... Det funkar okej kan man säga.
52. **R1:** Det händer att man glömmer av och ändra den här målstatusen och då plötsligt så ligger målet stilla och undrar vad som hänt. Det finns ju vissa risker, men det är ju bra.

53. **Erik:** Hur, med ditt perspektiv då som har arbetat med utvecklingen av det här programmet, hur ser du på att man använder programmet på ett sätt som det kanske inte är ämnat till att vara från början?
54. **R1:** Ja, det är ju brist på.... Alltså vi behöver ju något typ av signalsystem mellan oss då som ersätter för den här akten som vandrat runt tidigare. Och när vi nu lämnar... e-post har vi använt som ett signalsystem. Tala om att nu är det dags för dig att du gör detta i det här målet. Men jag kan ju säga att det där är ju ett exempel på just det här... Som man kan tycka ändå är positivt med Vera att det är så pass tillåtande och öppet system så att man kan börja använda en funktion för något helt annat ändamål än vad den var avsedd för. Det får vi säga är rätt tillåtande. Och det är ju tur det eftersom vi inte har något annat. Men naturligtvis vill vi gärna ha, och det var ju det jag nämnde, med att det finns ju att tänk kring hur man skulle kunna skapa ett riktigt bra signalsystem som är mycket mer automatiserat och som stödjer användaren och inte är så mycket... Att man inte lägger så mycket ansvar på användarna. Att man ska komma ihåg och ändra status när man har gjort en grej och så vidare. Men det är bättre än inget. Det är ju jättebra att vi har det och det är jättebra att man har hittat det här arbetssättet i väntan på något annat som är bättre. Alltså Vera är ju väldigt gammalt nu. Det byggdes i början av 2000-talet så det är liksom... Så är det bara, att det har ett bästföredatum och... Men jag tycker att det är ett exempel på att det är bra när man... När vi som användare hittar nya arbetssätt då. Som förenklar vårt arbete helt enkelt.
55. **Erik:** Och jag tänker kring det... Du sade då nyligen att ni tog bort det här med pappers akter.
56. **R1:** Mm...Eller vi har precis infört. Parallellt med att det här blev då... Att den digitala signeringen på brottmålsavgöranden blev klart. Så har vi också börjat digitalt signera andra typer av avgöranden. Vi kan inte göra det när det gäller domar i tvistemål, till exempel. De behöver vi fortfarande skriva under och vi väntar på en lösning från DV där man ska kunna digitalt signera även andra

domar då, alltså tvistemål. Men däremot alla... Vi har ju väldigt mycket olika typer av beslut som vi skriver i protokoll och så, och alla dem signerar vi numera digitalt också. Där har vi kommit överens om hur vi ska visa... Hur man ersätter den här underteckningen på papper i systemet. Och det har vi infört väldigt nyligen och därmed så har vi möjliggjort att vi inte behöver ha någon akt om det inte kommer in något papper utifrån. Det är väldigt många mål som det inte gör det.

57. **Erik:** Men jag tänker... För när... Har du koll på det..? När dessa brottmåls-pilarna i Vera, när det arbetssättet liksom började användas eller det...

58. **R1:** Målstatuspilarna menar du?

59. **Erik:** Ja, precis!

60. **R1:** Nej men målstatuspilarna började nog användas... När kan det ha varit..? Kanske i början av 2018...2017..18 någonting? Det var ju några som började nosa på det där på olika sätt och det handlade ju mer om att fler och fler gick över till att börja e-posta till varandra kan man säga. Men då blev det ju extremt tungt... och Domstolsverket tyckte ju inte att det var en särskilt bra lösning för det tyngde ner vår e-posthantering väldigt mycket. Så att då hittade man ju det här att man skulle faktiskt kunna använda sig av målstatuspilen och kommunicera via den. Men jag kan tänka mig att det var någon gång då, 2016... Kanske 2017.

61. **Erik:** Okej.

62. **R1:** Som man började nosa på det där.

63. **Erik:** Men då har man ändå tagit, eller ja, någonstans i storleksordningen fem år..? Från att möjligheten att börja använda systemet på det sättet till att man slutade gå och fysiskt lägga pappers akter i brevlådorna i de gemensamma utrymmena?
64. **R1:** Ja, eller själva målstatuspilen var ju inte lösningen på allt det utan anledning till att vi har fortsatt med att gå med akter är ju för att vi har... Vi har ju fortsatt att ha avgöranden i original så att säga.
65. **Erik:** Okej.
66. **R1:** Som vi behöver lägga för att expedieras. Så länge vi skriver under avgöranden så behöver vi lägga dem någonstans för att de ska "expas" på papper. Så det var ju ett måste... Och målstatuspilen var ju inte en lösning på det problemet. Men däremot har vi ju sedan då rätt nyligen... Det har ju varit en resa helt enkelt. **Tillsammans kommit överens om hur vi ska digitalt signera de här olika handlingarna så att vi slipper ha pappers-avgöranden helt enkelt.** Det är två olika saker.
67. **Erik:** Men lite vad jag har förstått det här rätt liksom och för att koppla det tillbaka till teorin om förlegade arbetssätt. Så har inte förutsättningarna för... Alltså, det har kommit nya arbetssätt med de digitala systemen som har gjort det möjligt att veta vem som ska arbeta på akten vid vilket tillfälle. Men samtidigt som de här nya digitala arbetssätten har funnits har det inte funnits digitala verktyg för att få bort de gamla arbetssätten med att gå med pappersakten?
68. **R1:** Man kan säga så här att egentligen har det ju i Vera då funnits möjligheter som vi nu använder och där har det inte krävts... Det har inte krävs någon förändring från Domstolsverkets sida i själva systemet utan det handlar helt om

hur vi använder systemet och Domstolsverket har ju skapat vissa möjligheter genom att utveckla Vera. Men sen så har det ju verkligen funnits ett stort utrymme där vi på domstol måste hitta arbetssätt, alltså sätt att använda systemet som gör att vi kan lämna pappershanteringen. Och det har ju tagit rätt lång tid för domstolarna att fatta att "Men man kan ju använda målstatuspilar det sättet, och man kan ju signera genom att skriva det där i Vera istället för att skriva på papper". Och det är ju sådana möjligheter som egentligen har funnits sedan lång tid tillbaks, men som det inte har jobbat med så mycket... På Domstolsverket har man jobbat väldigt hårt med att utveckla systemet och domstolen har inte varit så jätteintresserad av att fundera över hur deras arbetssätt ser ut utan de har ju mer undrat; "Varför kan inte Vera göra det? Varför kan inte Vera göra det?" Och så har dom liksom tittat på Domstolsverket och undrat varför inte Domstolsverket löser detta. Men det som har hänt nu på senare år är ju att domstolarna har själva börjat funderat; "Ja men fasen man kanske skulle kunna... Och då behöver man inte prata med Domstolsverket om det..." Utan de har själva hittat metoder som möjliggör en väldigt stor effektivisering.

69. **R1:** Och det tycker jag är väldigt roligt att se då för att de insatser som man gjort på Domstolsverket, till exempel att man har inrättat ett e-arkiv som är själva förutsättningen för att överhuvudtaget kunna släppa pappret, det är ju att du kan spara saker digitalt och det utvecklade vi ju också då under de här åren. Det hade vi ju inte innan. Men Domstolsverket har ju skapat vissa förutsättningar och sedan har det varit nödvändigt för domstolarna att själva ta ansvar för arbetssättet och också utveckla det då. Och det gör ju att nu får vi väldigt mycket nytta av de här grejerna totalt sett därför att vi helt släpper pappret. Och vi pratar ju om det i dag, att det är jåkligt skönt att slippa hantera de här akterna och du vet aktkappor och grejor man har upprättat dom ska... Ja, det är mycket jobb med dem som vi bara inte gör idag överhuvudtaget. Så man kan säga så här att genom väldigt små förändringar i vårt arbetssätt i Vera så har vi liksom på något sätt fått den här effekt hemtagning nu av väldigt mycket jobb som har gjorts både på Domstolsverket och hos domstolarna. Och för vår del så har det kommit alldeles nyligen på vår avdelning här på tingsrätten då och jag tänker mig att Göteborgs tingsrätt är väl också där någonstans... Men just det att man släpper akten, den finns inte längre...Det är fantastiskt.

70. **R1:** Ja det är ju helt otroligt. Det kan man ju också säga att det hade ju Domstolsverket kunnat jobbat med ännu hårdare ju.
71. **Erik:** Ja, för jag tänkte just det... Är det någonting som du känner att... Vad ska man säga, förmedlingen av vem det är som bör ta ansvar för systemet? Är det någonting som har förmedlats tydligt, alltså uppmuntrat någon typ av samarbete mellan myndigheter eller? Eller är det lite av en disconnect där mellan systemägare här borta? Och sen så får ni ett system och sen så är det; "Var så goda, jobba med systemet" men inte så mycket styrning kanske kring hur man bör effektivt arbeta... liksom vem ansvaret att vidareutveckla arbetet med systemet har legat på? Känner du att det har varit en tydlig uppdelning?
72. **R1:** Ja, Domstolsverket är ju verkligen ansvarigt för den tekniska utvecklingen, har dem ju helt och hållet ansvaret för. Men jag tror att det har varit lite oklart för domstolarna hur mycket de själva kan göra. Och det bygger ju väldigt mycket på att du har någon eldsjäl som driver de här frågorna. Det kräver ju tid och engagemang att komma på grejer liksom. Och det är ju inte så många av oss som har... anser oss ha tid och intresse för det. Man kan säga så här, de digitala frågorna är ju extremt lågprioriterade inom domstolsvärlden rent generellt och är man intresserad av de frågorna så är det ju inget som premieras om man säger så. Så det är ju aa... Och på Domstolsverket har man ju visserligen jobbat med arbetssätten, men jag kan ju idag känna att om man hade sett dom här möjligheterna tidigare och drivit de frågorna mycket mer så hade ju det gett stor nytta tidigare. Och det finns säkert många domstolar som fortfarande... Jag menar, jag är övertygad om att det finns jättemånga domstolar som fortfarande jobbar med sina akter och som inte alls utnyttjar detta. Men vi ser ju verkligen nu vilken enorm skillnad det blir just i det som du var inne på att man tog bort... Att man inte bara adderar utan att man förenklar och tar bort massa moment som överhuvudtaget inte finns mer. Det är ju en enorm skillnad. Och hur viktigt det är att jobba med det... Men ja, det finns ett inbyggt motstånd till digitalisering i den här typen av verksamhet. Det är lite grann som läkar... alltså jurister och läkare så att man gillar ju inte den typen av.. Man förstår ju inte, och man tycker inte om det man inte förstår och därför tycker man det är strunt liksom.

73. **R1:** Och jobbar man med det så tycker de att man är lite egen av sig också. Så det finns något inneboende... Men nu upplever jag ju att fler och fler ser nytta av detta och tycker att det är kul dessutom och fattar att; "jo men det här är ju intressant" med ett e-arkiv, för det möjliggör ju allt det här. Tidigare var det ju fullständigt... Förstår ni hur jag menar? Det är ju en mental resa liksom som måste till och... En del inom Sveriges Domstolar har ju varit långt före andra. Men, det finns ju fortfarande många som är helt ointresserade av frågorna. Nämen men det är ju hela tiden ett samspel visst är det det. Det är ju sällan... Det är ju aldrig bara en teknisk fråga utan det är ju en del av det. Sen är det ju där hur man utnyttjar det och vilka möjligheter som skapas om man tar hand... Ta bara det här med mobiliteten som jag tycker är extremt viktig och som skapar helt andra möjligheter och ett annat arbetsklimat och attraktivitet. Det leder ju jättelångt, men det finns ju väldigt många som är livrädda för det inom Sveriges Domstolar. Och för mig är ju digitaliseringen en möjliggörare för det. Och ett mycket bättre arbetssätt liksom. Men det finns ju många som är helt negativa till det och då får inte digitaliseringen samma betydelse. Då kunde det bli ett hot. Det tycker jag är jätteviktig fråga för att... Och det var en diskussion som vi hade när jag fortfarande jobbade på Domstolsverket, och det var... Det skreks ju om detta att; "det går ju inte att jobba hemifrån i Vera" och det gick inte av olika slag, olika behörigheter och så. Och så skulle vi skapa möjligheten att man kunde sitta hemma och jobba med Vera och då var man tvungen och göra en del förändringar i systemet för att kunna begränsa åtkomster och så vidare. Och det hade man lite förståelse för och domstols-cheferna tyckte det var så obegripligt att man inte kunde jobba hemifrån med Vera. Så till slut så ordnade vi det då med hänsyn till GDPR och allt det här som kom då samtidigt. Och så sa vi "Varsågod, nu kan ni jobba hemifrån". Och då visar det sig att då ville dom inte att det ska vara hemifrån. "Va? Du menar att dom ska sitta hemifrån och jobba?" "Ja men det var ju det du ville ha?" Nej, och då har det visat sig att det var väldigt många som inte tyckte att det var en bra lösning över huvud taget. Och det finns ju fortfarande såna som tycker att det är väldigt olämpligt. De vill inte släppa det fritt för då tror de att de har kontroll över... Det där är ju... Då är man inne på helt andra frågor inom Sveriges domstolar, liksom hur vi ser på medarbetare och det här med tillit och så. Så det är jätte intressant observation tycker jag. Men det skapar ju verkligen... Och dag kan man ju inte bara jobba i Vera, utan idag som sagt så kan man nu äntligen också signera avgöranden hemifrån, vilket ju gör att man verkligen kan jobba hemifrån. Det är ju mycket, mycket bra.

74. **Erik:** Bra... Jag känner att jag är...
75. **Robin:** Ja, jag känner mig nästan också klar. Jag har en sista fråga. Hur tänkte du på din arbetsplats? Tänker jag att du driver de här frågorna framåt? Förhoppningsvis.
76. **R1:** Ja, jag försöker driva en grupp här som jobbar just med den resan som vi har gjort nu här med att gå över till och ta bort akterna, det jobbar jag med. Det är kul. Det är jätteroligt liksom att se frukten av det här nu helt enkelt och möjligheterna med det. Och jättespännande att se på framtiden vad som kommer. Finns ju mycket kvar att göra...**Men jag skulle säga att idag är folk mer öppna till systemen. Nu när man har uppfattat nyttan med dem. De nya arbetsätten vi arbetar med idag är medarbetare också, skulle jag säga, generellt positivt inställda till. Det kan ju vara så att när man inser vikten med vad systemet kan föra med sig blir det mindre motstånd liksom. Man ser helt enkelt en tydlig egennytta av systemen och att systemen skapar mervärde.**
77. **Robin:** Underbart. Då känner vi oss nästan färdiga där va?
78. **Erik:** Ja då jag tackar så mycket. Och så avslutar vi här.

Appendix B - Intervju Respondent 2

1. **Erik:** Så nu ska det stå att vi spelar in. Perfekt! Men skulle du vilja ge oss en bakgrund till vem du är och hur du har arbetat med digitaliseringen inom domstolar?

2.

R2: Jaha, Ja men jag är för närvarande hovrättsråd och jag kom i kontakt med... Alltså på den tiden pratade man inte om digitalisering, utan om datorisering och införande av datorstöd. Men jag började någon gång i mitten på 80 talet. 1984...1985 kanske... Med att hantera en avdelning i [...] tingsrätt som då skötte summarisk process. Summarisk process det är det som kallas för betalningsföreläggande lagsökning och handräckning kallades då det numera heter betalningsföreläggande och handräckning hanteras numera av Kronofogden. Men på den tiden var tingsrätterna som skötte sånt och då hade man datoriserat avdelningar för detta i Stockholm, Malmö och Göteborg. Det hade man gjort med vad man skulle kalla för en... Men vad man kallade på den tiden för en minidator alltså en lite större unix-burk med dumma, synkrona terminaler och skrivare anslutna. Och på den tiden fanns det i övrigt i domstolarna. Mestadels lite skrivautomater alltså. Bildskärm försedda skrivmaskiner med minne större eller mindre. Sen...var jag i hovrätten, när jag adjungerade 1989 till 90 och pysslade rätt mycket med utbildning av domstolssekreterare för att förändra... På den tiden så i hovrätten såg det ut så att; Att kanslipersonalen var uppdelad i kategorier. Man kan säga att på en avdelning med 4 biträden som är två skrivflickor och en hade lite större befogenheter och det var kansliföreståndaren som var den enda som utförde vissa återkommande arbetsuppgifter och det gjorde att organisationen var tämligen sårbar. Så jag deltog mycket i... Och då skulle man se till att de här handläggarna kunde göra allting, alltså alla kunde göra allting och man skulle få en bättre organisation och lite mer meningsfulla arbetsuppgifter för folk. Och då deltog jag i utbildning av alla landets handläggare eller domstolssekreterare och i hovrätterna åren 92 till 95. Och i samband med det så dök tanken upp att hovrätten skulle datoriseras. Det hade skickats ut lite... Ett ordbehandling system från Domstolsverket, som också var minidator baserat. Det vill säga med unix-burkar och med dumma asynkrona terminaler och hovrätten hade fått ett sånt med 20-30 terminaler på 80 anställda. Men hemma hade ju folk börjat använda PC och lite tuffare ordbehandlingsprogram, alltså det som fanns i den här bas-datorn. Det kallades alltså för bas-dator. Statskontoret hade gjort någon form av definition av ett grundläggande datorstöd för statliga myndigheter som kallades för bas-dator och men... Folk här tyckte inte att det var särskilt spännande utan hade börjat använda PC och sånt hemma och insåg att det fanns helt andra möjligheter där... På ordbehandlings-sidan och så. Det här bas-dator systemet hade ju inte heller någon anslutning till externa databaser såsom rättsbanken som hade börjat växa upp, eller Riks Lex som var föregångare till det som finns nu. Och då visar det sig att departementets utredningsavdelning som satt här i Malmö, de där hade man en PC för ordbehandling, PC kopplade i datornätverk med PC

server och departementets utredningsavdelning dom sitter och skriver betänkanden sånt här som blir statens offentliga utredningar. Och det är tjocka böcker, 200-300 sidor kanske. Och den här avdelningen här skulle uppgradera sina PC och då kunde hovrätten få dem, så då kunde vi få 20 stycken minimala persondatorer. Som exempel kanske det var typ två megabyte primärminne och 20 megabyte hårddisk. Så såg det ut på den tiden.

3. **R2:** De tog jag hand om och än så länge hade vi inget nätverk i hovrätten. Men jag fick ta hand om dem och på några månader så lade jag upp ett system som byggde på ett sådant här grafisk ordbehandlingsprogram. På den tiden fanns det tre stora. Det var Word, Word Perfekt och Ami Pro som kom från Lotus och de såg ungefär likadana ut i användargränssnittet. Men i bakändan så var de ganska olika. Framför allt så va Ami Pro väldigt sparsamt i sitt utnyttjande av systemresurser. Och med hjälp av tillhörande makrospråk så gjorde jag om, för jag insåg att de flesta var ju inte vana vid att vi katalog struktur och sånt som man har i datorer, utan...

4. **R2:** Med hjälp av tillhörande makrospråk så gjorde jag om Ami pro's användargränssnitt så att ni tänker er istället för att när man trycker på öppna så får man inte upp en sån här vanlig dialogruta när man bläddrar mellan kataloger och filnamn, utan man fick i stället upp något som anknöt till verkligheten här. Man valde typ av mål B, T, FT, Ö och sen valde man målnummer. Alla våra mål har ju nummer som består av en bokstav och lite siffror, ett årtal. Och sen valde man då kanske något dokument som var namngivet på ett sätt så man förstod var det handlar om i verkligheten. Men man var aldrig inne i någon katalog struktur. Man styrde inte... Användaren kunde inte styra över var dokumentet lagrades utan det lagrades i... Metaforen pappersakt, alltså som hela systemet var uppbyggt som en metafor för pappersakterna och det gjorde det lätt att orientera sig i det. Jag har väl ingenting som jag direkt kan visa er nu men... Som visar direkt på den saken. Men jag har några gamla handböcker som ligger som man kan se, så att ni får en bild av dialogrutor... Ja, ni vet vad dialogrutor är naturligtvis. Vad sade du nu? Frågan var hur jag hade kommit in på datorer, vad det så?
5. **Erik:** Ja precis. Vi tänker väl lite kring brottsmåls-hanteringssystem och MÅHS också där.
6. **R2:** Jag pratar på ämnet vidare då och så fortsätter jag med detta. Jag hade hand om detta fram till 2004 här i hovrätten och jag gjorde lite annat under tiden också, naturligtvis rätt mycket annat. Men det där utvecklades ju flera gånger och det utvecklades successivt för att folk ville ha mer. Jag fick flera funktioner och så där och. Föreskrifter. 1992 när jag satte i gång det där så hade vi bara de här 20 maskinerna. Sen byggde vi nätverk. Och köpte servrar och anslöt till omvärlden, typ rättsbanken och Riks Lex. Det var det som fanns på den tiden. Rättsbanken var någonting som DAFA (Datamaskincentralen för administrativ databehandling) skötte och det motsvarar dagens... Ja, man hade inte riktigt tid att hantera det då utan man hade rättsfall och förarbeten. Och sen runt 2000 ville man ha en modernisering. Man vill inte längre använda det här ordbehandlingsprogrammet och så, utan man vill gå över till... Folk hade ju Word hemma. Kan ju säga att Lotus som ju köptes av IBM och gjorde Ami Pro. De blev mindre och mindre tydliga på marknaden. Och... Då fick jag i uppdrag att utveckla det där så att man kunde använda Word och då hade vi, då jag fört in... Jag hade implementerat, för e-post hade jag implementerat någon gång i mitten på 90 talet hade jag implementerat Lotus Notes. Vet ni vad jag pratar om? Det är ett e-postprogram. Ett e-postsystem Lotus Notes.
7. **Erik och Robin:** Okej.
8. **R2:** Det var ett e-postsystem som används i professionella organisationer. Utrikesdepartementet hade det på grund av säkerheten. Microsofts produkter var liksom inte riktigt så säkra. Men Notes... Och det användes också väldigt mycket inom bankvärlden. Men Notes var inte bara ett e-postprogram utan det var ett databas baserat kontorssystem så att säga, så man kunde bygga applikationer. Allting var uppbyggt kring små databaser, men man kunde då lägga med hjälp av skriptspråk som hörde till. Så kunde man lägga ett användargränssnitt långt ovanpå dom här databaserna som gjorde att man kunde skapa stora applikationer. I vart fall så vill man... Och så kunna använda sig av Word i "backenden". Man behövde inte, behövde inte starta programmet utan.. Förstår ni vad jag menar?
9. **Erik och Robin:** Ja...Precis.

10. **R2:** Det finns ju... Dom här program filerna som hör till olika program, dem kan man ju anropa utan att starta programmet. Dynamiska länkbibliotek som det kallas för. Så det gick att låta Notes använda Word funktioner och till exempel bygga ett helt dokument i bakgrunden som man sen öppnade färdigt och lät användaren ta över och arbeta med. Hur som helst så ville man då att vi skulle börja använda Word och jag tänkte att; "Ja men då kan vi lägga det i Notes så kan vi få in hela register hanteringen också". Så det gjorde jag faktiskt på 3-4 månader. Jag hade lite hjälp av en kille som kunde lite programmering också, men på 3-4 månader så flyttade jag över hela hanteringen till Notes och lade in så att vi skulle använda Word istället för ordbehandling och satte det i drift. Februari 2001 och då innehöll det även all registerföring i målen som man nu ser i Vera.
11. **Erik:** Mmm.
12. **R2:** Så gjorde jag och det tog...Ja det var en jättestor grej egentligen att plötsligt lämna det pappersbaserade dagboksbladet. Men det kommer ni väl till senare med era följdfrågor. Men det var inte så svårt att få folk och gå över till helt digitalt dagbokföring faktiskt. Alltså registrering av handlingar och lagring av handlingar så att alla handlingar som framställdes kunde hittas. Och de här systemen tillhandahöll hundratals olika typer av föreläggande, underskrivelser, underrättelser och plats för mallsamlingar och sådana saker. Det är faktiskt så att, om man tittar tillbaka så... Är det rätt maffigt faktiskt. Men det var för att jag satt i verksamheten så jag behövde ju inte som systemvetare hålla massa seminarier för att fråga folk om saker och ting.
13. **R2:** Men någon gång på 90 talet så tyckte Domstolsverket att hovrätterna skulle göra en önskelista på vad man vill ha. Så då fick jag det uppdraget och då gjorde jag en kravspecifikation som det kallas för, en beskrivning av ett sånt här system... För på den tiden så pratade man om kanslidatorsystem. Vad det skulle innehålla och... Ja, det kan jag faktiskt visa för jag har ju pärmar stående här.
14. **Erik och Robin:** Oj det var inte dåligt. Det är ju flera böcker!
15. **R2:** Ja det är fem pärmar. Med beskrivningar av alla rutiner och alla blanketter.
16. **R2:** Jag gjorde så att jag kopplade loss datorn från nätverkskabeln så att den gick över till trådlöst nät så det betyder att nu när jag kopplar in den igen så kommer det att brytas kort.
17. **Erik:** Ja och då var vi tillbaka igen.
18. **R2:** Ja nämen det var väl i korthet det fram till 2004. Sen 2004 så bestämde sig hovrätten för att man skulle hoppa på Domstolsverkets system. Hovrätten körde ju sitt eget rejs fram till 2004. Och sen så... Eller ja, då gick man över till Vera då. Och det var inte så att folk jublade just då för att Vera hade sämre funktionalitet än vad mitt system hade... Faktiskt, och det står också i...eller kom att skrivas i verksamhetsberättelsen. Att det var lite jobbigt för att man plötsligt blev av med olika funktioner. Men en sedan dess har jag koncentrerat mig mer på dömande.

19. **R2:** För hovrättens del, digitaliseringen från 2004 framåt så har det varit Vera som styr och det innehåller ju då funktioner för att framställa dokument, för att registrera händelser i målen. Och med tiden så har man även byggt ut så att det finns rapportering och rapporteringsfunktioner och sådant i Vera så att en del av det arbete som utförs efter det att en dom är färdig, nämligen underrättelser på olika håll och kanter, att det har tagits över så att det sköts med automatik i systemet. I vissa delar, inte i alla delar, i vissa delar och man har integrerat kommunikationslösningar med olika myndigheter. Ja, det har hänt och för domare så har det inneburit att vi inte är beroende av pappersakterna, men det är först på senare år som vi har... Jag tror det står något i den här lagens öga faktiskt om att de här pappersakterna... Ja de är inte riktigt försvunna än faktiskt.
20. **Robin:** Jo, nu detta året faktiskt, sa de på tingsrätterna i alla fall.
21. **R2:** Jag har inte haft någon vidare roll i det så att säga men det är det som hände i hovrätten. Så det var lite kort...eller ja det var inte kort det var rätt långt faktiskt men...varsågod.
22. **Erik:** Ja.. Och det här, eller ditt system då. Det var det som kallades för MÅHS?
23. **R2:** Nej. Mitt system kallade jag fräckt nog för Hovrättsystemet. Nej MÅHS mål och ärendehanteringssystem utvecklades för tingsrätterna. Ja nån gång när där 1988 nånting sånt. Och det fanns något embryo till det där i Stockholms tingsrätt som... Men MÅHS utvecklades då för tingsrätterna. Och det var skälet till att hovrätterna 1990 inte fick någon hjälp så att säga. Man ville ju att det skulle utvecklas ett system även för hovrätterna och den byggde ju på... Så att säga, kravspecifikationen som jag gjorde. Den byggde ju i sina mer beskrivande delar på att man kanske hade ett sådant här bas-datorsystem med dumma terminaler. För det var den miljön som fanns och det var den miljön som man använde i MÅHS. Men MÅHS kom aldrig att bli något mera för tingsrätter. Och det upplevdes väl som ganska ålderdomligt. Men som sagt var, det blev aldrig något mer för tingsrätten. Sen var det ett projekt i Hovrätten för Västra Sverige. Som som skulle.. Just det! Så här var det ja, Domstolsverket kommer efter hand på att det var nog inte så klokt att fortsätta med ett tecken baserat gränssnitt. Som man då hade på de här terminalerna. Till skillnad från i PC världen så att... Nånstans där i mitten på... Slutet på 90-talet så sa man att nu skulle man gå vidare och då skulle man gå in i ett grafiskt gränssnitt och då skulle det ske genom att man utvecklade ett så kallat "överbuds MÅHS" och då var det något som gjordes i...Eller rättare sagt, Domstolsverket påbörjade detta med Hovrätten över Västra Sverige som plattform. Men det blev inte bra och så de lades ner igen och sen så började man helt från scratch kan man säga, med Vera. Så vi lämnade då standard applikationer. Och som väl är java baserat om jag förstått saken rätt.
24. **Robin:** Men om vi går tillbaka lite till... Hur kommer det sig att ni ville börja datorisera eran verksamhet i hovrätten?
25. **R2:** Den tunga verksamheten här är ju domskrivning. Och jag sade, lite tillspetsat, att "två av fyra på kansliet i hovrätten 1990 var skriv flickor". Slut citat. Och det berodde på att domarna skrev... Domarna skrev doms-dokumentet, möjligen på maskin eller för hand och sen lämnades de för renskrift till kansliet. Och det var ju ganska omständligt. Och blev det felskrivet så var det ju besvärligt att rätta. Har ni sett skrivmaskiner?
26. **Erik och Robin:** Ja.

27. **R2:** Ja, det är inte alla som har sett dom nu för tiden. Och även om det fanns värderingsband i skrivmaskinerna så kunde de användas efter att man hade tagit pappret ur maskinen. Så kanske en A4 sida med text på 2000 tecken fick skrivas om. Det var inte så lätt att modulera texten, men bara det att man satte en ordbehandlare i händerna på domaren gjorde att domaren fick en helt annan kontroll över sin text. Och det kan man ju säga att det var väl en erfarenhet som gjorde så att... Jag tror att... Det gjorde att texten behandlades på ett mera... Texten behandlades mycket mer när man fick tillgång till datorer. Tidigare hade tröskeln varit för stor. Och man kanske fick tänka väldigt mycket innan man skrev någonting. Nu skriver man och så flyttar man text och så raderar man och så ändrar man och det blir liksom så lätt. Texten har blivit som lera för krummakaren. Man kan ändra formen på sakerna utan att det är så besvärligt. Och om man då kommer till frågan om acceptans så gjorde ju det att från domarnas håll så det var man ju väldigt positivt inställd till detta. Och för... På Kansli-sidan betydde det ju att hälften av de anställda fick betydligt mer meningsfulla arbetsuppgifter. Och lägger också grunden för bättre löneutveckling.
28. **Erik:** Yes, perfekt. Men då där hovrätts systemet då som du utvecklade. Det var, som jag förstår det, ett parallellt system till MÅHS?
29. **R2:** MÅHS fanns inte för hovrätt.
30. **Erik:** Jaha alltså inte alls?
31. **R2:** MÅHS utvecklades och användes i tingsrätterna. Och sedan, som jag sa i slutet på 90 talet så började man med ett experiment på Domstolsverket att göra en prototyp av ett MÅHS för överrätt. Men det ledde aldrig till att man satte något i sjön utan det avbröts och sen så gick man över till att börja arbeta med Vera med att utveckla Vera och gång kring 2000.
32. **Erik:** Okej.
33. **R2:** Så nej, Hovrättssystemet kan man säga konkurrerade med... Till en början med asynkrona terminaler anslutna till en minidator. Som använde ett ordbehandlingsprogram som heter Lex 68 som var ungefär som en editor, i DOS-världen så fanns det något som hette Edlin edit så man kunde skriva rader så kunde man trycka enter så fick man en ny rad. Det var väl ungefär det man kunde göra. Man kunde spärra text också genom att slå mellanslag mellan bokstäverna... Nej nu överdriver jag lite. Det fanns faktiskt understrykningar också.
34. **Robin:** I hovrättens öga står det att Domstolsverket gav avslag till nätverksbaserade personsystem som ni lade fram. Och försökte utveckla sitt eget system. Varför tror du de gav avslag till det?
35. **R2:** Ja, det stämde inte med vad de tänkte, vad de ville göra. Jag kommer inte ihåg vilken... Vilket sammanhang är det detta står? Nu har jag inte boken här? Vad står det runt det?
36. **Robin:** Det står där, men det står att ni försöker lägga fram någon form av... Jag ska se om vi kan få fram det här bara.
37. **R2:** Handlar det om mötet på Justitiedepartementet?
38. **Robin:** Det står såhär: "Hovrätten tröttnade på det täcken baserade datorsystemet och ville gå över till nätverksbaserad persondatorsystem med ett modernt grafiskt gränssnitt. Samma önskemål hade de övriga hovrätterna, men Domstolsverket ville inte utveckla ett sådant. Därför utvecklade hovrätterna"...

39. **R2:** Ja men det är alldeles riktigt. Så var det. Domstolsverket hade en strategi som gick ut på att man skulle använda mini-datorer och asynkrona terminaler. Alltså det som var grunden för MÅHS och man ville inte använda pengar på att köpa in eller utveckla någonting för persondatorer. Man tyckte inte grafiskt gränssnitt vara värt pengarna. Och det ledde då till att (Hovrätts)presidenterna gick till justitieministern och trodde att det skulle finnas pengar. Men det gjorde det inte.
40. **Erik:** Skulle du säga att det är en... En rätt slutsats att dra eller ett sätt att tolka det här problematiken på att det är just olika myndigheter med olika styrning som försöker komma överens om samarbete som kan ligga till grunden för den här typen av konflikter? Jag tänker att man har olika strategier i åtanke och så ger man olika myndigheter det. "Vi här borta, hovrätten är här borta" Och så har man, ja, olika idéer?
41. **R2:** Problemet är att domstolarna inte är oberoende utan att domstolarna i praktiken lyder under DV eftersom DV sitter på alla pengar. Och så var det ju då också och det var DV som satte av resurser för utvecklingen av datorstöd. Det är naturligtvis vettigt så tillvida att om man har... Om man har, jag vet inte hur många det va, men om man har 80 domstolar som arbetar på samma sätt så ska ju inte 80 domstolar sitta och göra var sitt datorsystem. Eller sex hovrätter och fyra kammarrätter, eller hur mycket det nu är. Utan då är det självklart att man ska slå sig ihop och försöka göra något tillsammans och då är det ju Domstolsverkets uppgift att tillhandahålla olika stödverktyg och så. Så det klart att om man då som sån här myndighet... För det är väl helt klart att om nu Domstolsverket hade en strategi som folket ute i landet inte tyckte om. Det var inte bara Skånska hovrätten som tyckte att det var tråkigt med asynkrona terminaler, utan det gjorde ju alla...Det gjorde ju alla hovrätter. Så sägs det ju inte... Det är ju inte någon hyllningskör utan det är ju snarare kritik av den här myndighetens agerande.
42. **Robin:** Skulle du säga att det är till följd av acceptans att de kände att det kanske inte att det var det äldre tillvägagångssättet som var det bästa?
43. **R2:** Nu förstår jag inte frågan.
44. **Robin:** Skulle säga att det kan härledas till acceptans, varför de inte kände att de ville utveckla ett system? Eller var det bara enbart ekonomiskt?
45. **R2:** Men det vet jag inte. Då får man ju titta in i huvudet på de på Domstolsverket då. Men det är ju så att...I bakgrunden fanns ju Statskontoret och Statskontoret hade ju slagit fast ett så kallat bas dator koncept. Statskontoret och detta bas dator koncept är ju något som...Alltså ni ska komma ihåg att datorer var ju relativt dyra på den tiden. Jag sitter nu med en liten Dell-maskin framför mig som med kameran där i locket och jag vet inte vad den kostar... 8-10 000. Jag köpte en... En bärbar IBM...L-40 nånting gjorde jag 1991-92 och den kostade 30 000 då. Ni kan ju räkna ut vad det är i dagens pengar. Och så var det ju med maskinerna också. De kostade ju... En vanlig dator kostade kanske som en månadslön för en anställd så det gällde ju att få en lönsamhet i det. De där terminalerna var betydligt billigare. Så var det ju.
46. **Robin:** Om vi går tillbaka till de här rutinerna vid datoriseringen, så som jag förstått det så hade du ganska stor påverkan på kanslirutiner och inställningen till datoriseringen. Vad skulle du känna att du behövde... Vilka ändringar gjordes när du kände att du behövde datorisera, i rutinerna menar jag?
47. **R2:** Alltså det är lite svårt att komma ihåg...

48. **R2:** Alltså det förändrades ju... Det var inte så att det var ett skepp som sattes i vattnet vid ett tillfälle, utan det hände ju. Det där utvecklades ju successivt. Jag kommer inte ihåg... Jag vet att jag gjorde en större uppgradering av den första versionen av Hovrättssystemet ETT. Och det kommer väl in... Det kommer ju in lite mer funktioner efter hand som... Och regelförändringar gjorde att vi kunde göra... Jo juste! Till exempel 92 när jag satte det första i sjön då skulle... Då var vi enligt reglerna, enligt förordning, skyldiga att använda ett blankett sätt för de första sidorna i en dom. Detta blankett sättet skulle skrivas med ett typsnitt som var av typ OCR-B och som skulle användas för blanketterna. De skickades nämligen sen till Rikspolisstyrelsen och så lästes de optiskt. Och domsluten för att de skulle hamna i det som då hette kriminalregister och som numera heter belastningsregistret. Alltså första sidorna på domen i domslutet skulle skrivas på det här blankett sättet punkt. Och då fanns ju ingen möjlighet för mig att lägga in en domsluts-sida i systemet, utan då fick det ju bli... fortsättningssidorna där man har så kallade domskälen. Och anvisningar för hur man överklagar. Sen så togs den där regleringen bort. Och så länge blankett kravet gällde så var ju kansliet tvunget att ha någon skrivmaskin som kunde skriva domslutet på. Sen togs det bort efter hand vid något tillfälle och då lade jag ju in första sidan också. Alltså domsluts-sidorna. Ni vet man gör tabeller med lite rutor och sådant där, som en blankett, och så skrivs även domslutet där. Och i mellantiden tror vi hade någon... Nej, det var så vi gjorde. Och det är ett exempel på att. Rutiner försvinner och förändras. E-post... Det säger ju sig självt. E-post, när det kom, så slutade man skicka bruna kuvert. Alltså ni vet sådana här bud kuvert. Ja ni kanske aldrig har sett sådana?
49. **R2:** Statsförvaltningen har såna här. Så har man vaktmästare som går och bär runt dom. Så skriver man där. Där står [...] på den och har varit hos [...]. Ni ser det finns fortfarande en del papper man ska skriva under. Det är ett exempel på rutiner som förändras och ja... Men det mesta vi gör här är ju produktion av papper. Eller det var produktion av papper. Allting var pappersbaserat. Den stora förändringen var ju att... Ja just det, vi hade en massa förtryckta blanketter så bakom en sekreterare så kunde ju bokhyllan vara sådana här jättelika blankettställ, ja ni vet, som man drar ut och så låg där kanske 40-50 olika blanketter som skulle väljas och sättas i skrivmaskinen. Och de försvann ju naturligtvis då de kom in i systemet istället. Ja...
50. **Robin:** Men upplevde du då att det uppstod problematik eller krockar mellan de gamla rutinerna som ni använde och jämfört med de nya rutinerna?

51. **R2:** Nej, alltså Hovrättssystemet gjorde ju bara att de här rutinerna blev lite enklare att använda. Alltså det blir enklare att ta fram den där blanketten. Man behöver inte vända sig om och leta i ett skåp och sätta den i skrivmaskinen, utan man lade in några parametrar i en dialogruta och så var blanketten på skärmen och så kunde man fylla i det som behövde fyllas i den mån det inte redan var ifyllt för... Ett litet steg i den här utvecklingen... Jag sade, började med att allting skulle se ut som pappersakterna. Det handlade om dokumenthanteringen. I mellantiden lade jag till lite småsaker. Lite register-saker så att... När målen kom in till hovrätten så lade man in uppgifter om parter och sånt där i en databas, sen kunde den användas. Så att uppgifterna började återanvändas. Det hände väldigt mycket väldigt snabbt... Men jag kommer faktiskt inte ihåg alla detaljerna där. Det händer så mycket hela tiden. Jag höll ju på med det där kanske 10 timmar i veckan och programmerade lite mer och plockade fram några nya databassystem...Ja, vi hade DB2 också.. Vi hade ett system. Ett delvis separat system för att registrera målen och parterna som låg i DB2, alltså i den stora databasen i vår server. Ja, det var mest för skojs skull men jag konstruerade en client server lösning. Namnade rör och sådant där. Har ni läst programmering?
52. **Erik och Robin:** Ja, jo
53. **R2:** Ja, det fanns någonting som hette named pipes det var en funktion i OS/2 man kunde...Ja, det var lite kul i alla fall. Men rutinerna förändrades naturligtvis. Men det var ju inte så att det var de stora sakerna. Kalenderhållning och sådant där försvann ju efter hand eftersom... Och likadant böcker som man hade för att förteckna olika saker, hålla reda på det. Det försvann ju också för att det kunde ju datorn göra för en. När det gäller dom skrivningen så blir det väl så där... Det skötte ju folk själva. Men, ni vet ju att i en hovrättsdom så är det ju tre stycken som deltar, alltid, tre jurister. Och det blev ju så att man började skriva åt varandra så att säga. Alltså man kunde gå in i samma dokument och så. "Ja, men jag skriver till något om det där" och så. Medan tidigare hade man ju bara skickat runt papper och så gjorde man korrektur tecken, alltså man skrev i kanten så här ska det stå här i stället och så fick referenten skriva om det. Men det började alltmer att man liksom gick in i dokumentet själv och redigerade och ändrade då. Och det skedde redan då. Nu har vi det ju ännu mer systematiserat att vi har en digital cirkulation av dokument. Med ändringsmarkeringar i Word så att man ser vem som gjort vad. Men det har ju legat i luften ända sedan man började med datorer.
54. **Erik:** Ja. Men då tänker jag att vi kan lägga den tiden på att prata om Vera och kanske lite om hur arbetet med Vera har sett ut sedan det lanserades och börjades arbetas med på hovrätterna.
55. **R2:** Ja, vad vill du veta?
56. **Erik:** Jag tänker mest på hur det, hur det har påverkat. För då ersatte det här systemet, eller Vera, helt och hållet Hovrättssystemet?

57. **R2:** Ja, det gjorde det. Alltså Hovrättssystemet togs ur drift, ja. Det är riktigt. Och vi bytte e-post program också... Vi behöll Notes ett tag för våra grundläggande mål och så. Så det var inte så att allting konverterades utan det låg kvar i Hovrättssystemet och så började man med mål från en viss dag, 1 oktober 2004. Något sånt alltså. Allting som kom in efter 1 oktober 2004, låg i Vera och de andra låg kvar i mitt system tills det var avgjort och avslutat och kunde ställas av, som man säger. Veras utveckling, ja det vet ej katten, när det kom till hovrätten så fanns det ingen funktion för att skriva domar. Det minns jag, det var folk rätt så irriterade över utan man fick gå över till en... Ja, jag kommer faktiskt inte ihåg hur det löstes, det var så länge sedan. Det blev väl vanlig ordbehandling antar jag. Och... Sen har jag inte riktigt kläm på... Alltså, jag har inte intresserat mig så mycket för det för att... Det finns dagbokföring där det finns bevakning av delgivningar och lite annat smått och gott i Vera. Vi har väl inte egentligen utvecklat det så mycket... Det är mycket kanslirutiner och sådant som har plockats in i det men för domarna betyder det inte så hemskt mycket. Alltså, förändringarna är inte så extremt stora. Sen är det ju så också att Vera också används för att spara ljudfiler, det var ju något nytt, ljud och bildfiler. Tidigare, före 2008. Så hade vi ju bara ljudinspelningar. Och dom sköttes med bandspelare och jag vet faktiskt inte när de kom in i Vera. Men inför den så kallade "moderna rättegången" reformen 2008 2009 så blev det möjligt... Att lagra dom här ljud-och-bildfilerna i Vera. Det är ju inget revolutionerande att man lagrar filer i ett databassystem, det har man ju kunnat göra hela tiden i ett annat databassystem med FAT eller filallokeringstabell. Och det har man ju också gjort i två omgångar tror jag. Applikationer som ska användas på uppspelning. Som är lite hemsnickrade. Det är inte Windows Media Player, men det är kanske egentligen Windows Media Player fast med ett annat skal. Jag har inte tittat under ytan men...
58. **Erik:** För jag tänker att det är inte så att ni... Eller har ni själva utvecklat rutiner och arbetssätt i förhållande till Vera som skilde sig från det tidigare systemet? Eller var det så att man hade rutiner kopplade till det gamla systemet som man sedan försökte lägga på Vera? Men du sa Vera saknade funktionalitet i början av implementationen?
59. **R2:** Ja men det är ju så här nu att eftersom allting registreras i Vera. Alla dokument som har med målhanteringen att göra skapas i Vera. Mycket av kommunikationen sker via Vera, så det är klart att alla rutiner handlar om hur man använder Vera för att göra det ena och det andra. Så är det naturligtvis och det finns ett ständigt pågående arbete med det...
60. **Erik:** Ja...

61. **R2:** Men det enda exemplet jag kan ta på... Ja, nej, jag vet inte vad jag ska säga, alltså jag pysslar inte så mycket med Vera. Jag är inte så intresserad av det, mer än att använda det. Det handlar om... Man har ju fördjupat, framför allt, för juristerna så är det så att det finns en kalender. Där står vad jag ska göra ungefär. Och den kan jag använda för att planera mitt liv men... Det finns möjlighet att skriva dom och/eller att göra anteckningar eller skriva protokoll eller så men... Och det finns möjlighet att se vad som skickats ut och vem som har svarat på det och alla handlingar i akten är digital, så det är klart att det påverkar ju naturligtvis arbetet på sådant sätt. Men om man läser i en pappersakt eller läser från en digital akt är ju inte i sig sådär hemskt revolutionerande. Man har haft digitaliserat papper i försäkringsväsendet sedan 1970-talet, skadeanmälningar och sådant. Det är fortfarande metaforen ett papper eller en blanketts innehåll som man tar över till skärmen. Nej, ska ni prata om Vera ska ni egentligen inte prata med mig. Då ska ni egentligen prata med någon annan för jag har inte haft med det att göra.
62. **Erik:** Nej då, det är väldigt intressant just eftersom att du har det här unika perspektivet på hur ni arbetade med datoriseringen i början och hur Vera används idag. Lite av syftet med uppsatsen är ju att få den här kronologiska bakgrunden och se hur acceptansen är påverkas idag.
63. **R2:** Alltså acceptansen påverkas förfärligt om man inte har gjort allting klart. Det kan jag väl säga att det är en allmän uppfattning. Ofta är det så här att det görs, det görs väldigt mycket uppdateringar i Vera, kanske en gång i månaden. Och det är ju bra att man gör det, men de är ju dåligt testade och det blir nästan alltid kladd dagen därpå. Vera ligger nere i några timmar. Och det påverkar acceptansen på ett negativt sätt. Det är helt klart. Så får man inte göra. Det är bara dålig management alltså. Och inte... Man ska hårdköra sina lösningar som om alla i verksamheten trycker på samma knapp samtidigt innan man lägger ut det. För att ibland blir det så. Sen kan jag inte påstå att folk inte är nöjda med Vera, så är det inte, men det skapar mycket irritation om man plötsligt inte kan göra saker.
64. **Erik:** Arbetar ni någonting med dom så kallade målstatuspilarna?

65. **R2:** Ja, och det har de lyckats definiera. För att hantera... Alltså Vera har... När det gäller digitala digitala akter så saknar Vera funktioner för att ge direktiv kan man säga. Det är fortfarande så att det finns en ansvarig domare för ett mål och den ansvariga domaren talar om vad som ska hända i målet. Det ska skickas ett föreläggande till någon, det ska skrivas en handling och skickas någonstans. Och de där direktiven har man traditionellt sett gjort genom att skriva på utsidan av Aktkappan, alltså omslaget för akthandlingarna, när man ska gå in i en digital akthantering så behöver man då en motsvarande yta så att säga i hanteringsystemet och det saknas en sådan definierad yta. Man har något som kallas för arbetsytan. Men där finns liksom inte utrymme för att ge direktiv utan nu har de hittat på något här... i beredningen, de som sköter beredningen av målet. Här i hovrätten har man gått igenom och kommit fram till att man ska lägga in något dokument någonstans som man går in och redigerar i. Men det är inte heller riktigt bra därför att de där direktiven som lämnas, de lämnas ju utan ansvar. Alltså det är ju något som man måste kunna se efteråt vem man har gjort och då ska det dokumenteras på ett annat sätt. Man ska ha ett system som talar om att här har domare X sagt att det här pappret ska skickas dit eller att det är inget hinder mot att göra det. Och det betyder att det är inte färdigt för digital akthantering faktiskt, Vera. Men i samband med det så har man också i hovrätten sett över hur man kan använda statuspilen för att...För det finns inget signalsystem heller, alltså en digital akt den vandrar mellan beslutsfattare, utförare etc.. Och då måste det finnas ett signalsystem som talar om att nu ska du göra nånting med det här målet. Ungefär som om det ligger någonting i ditt postfack. Ja, det är en fin metafor, ett papper i ditt postfack där det står "Gör någonting här". Men det finns inget sånt signalsystem i Vera och då har man i stället kommit på att då kan man använda statuspilen som som signalsystem, dvs man skriver... Om kansliet vill vända sig till ansvarig domare för att få ett beslut i en fråga som kansliet inte själv kan ta, ja då sätter de status "Beredning BC", beredning beredningschef, och då får beredningschefen varje morgon gå in och titta hur många mål är det som har status: Beredningschef. "Jaha det är dom här målen". Så får man öppna det här målen och så titta i det här dokumentet som ligger i en plats som heter Arbetsytan, så står det där kanske: "Jag undrar om vi ska ha personutredning i det här målet, etc." Ungefär så men det är ju inte alls elegant, det är det inte. Det är inte alls snyggt men så använder man statuspilar. Sen kan man ju använda statuspilen på annat sätt också, alltså för att se var i hanteringen som målen befinner sig, men hovrätten har så förfärligt få mål. Vi har inte mer än 200 mål kanske per avdelning. Så de är rätt lätt att hålla reda på. Men visst, så jag vet inte hur mycket de använder statuspilen för att se hur många mål som är färdiga för utsättningar och sådant för det... Men det kan man naturligtvis också göra. Och man uppdaterar statuspilen. Men som sagt var, **det infördes särskilda rutiner för det när man skulle ha digital akthantering, vilket man nu har beträffande en kategori mål.** Men inte alla utan bara en viss typ av enklare, mindre allvarliga brottmål kan man säga. Lite på prov.
66. **Erik:** Ja, och sen så kommer de digitala signeringen nu också vid brottmål?
67. **R2:** Ja dom lär göra det. Men det blir inte sådana här DiBa domar utan vi ska väl bara signera dokument. Så att...idag skriver vi ju bara på dom så det är ju ingen stor sak för våran del.

68. **Erik:** Nej, vad det innebar, i vår tidigare intervju då så pratades det om att man då, i och med att man kan ha även signaturen digitalt, gå bort från pappers akten helt och hållet. Det finns ingen anledning att ens skriva ut ett papper under processen för att du kan signera digitalt. Så på så sätt...
69. **R2:** Ja, alltså vi skriver inte ut... Domen skrivs ut för den ska vi skriva under. Men det är ju inte den sen som skickas till parterna utan den skickas är ju den digitala kopian och den skickas digitalt. Annars om personer inte har e-post så får dom ju sin papperskopia. Det skrivs inte ut... Vi skriver inte ut papperskopior på sånt som kommer in digitalt heller. Så det är inte den stora förändringen. Och alltså, domarna är ju inte... Det är ju inga gigantiska dokument för det mesta. Men... Nej visst det ju ingenting med skog att göra det ska man komma ihåg. Det är så pass lite papper, domarna. Ja och sen så är det ju så att rent syn-ergonomiskt så blir man lite trött av att sitta och titta på en bildskärm hela dagarna. Det är ju inte ovanligt att man skriver ut dokumenten bara för att läsa dem under ögonen så att säga. Vi har ju... När vi sitter i förhandling så har vi ju trycket på papper och trycket är vårt underlag för förhandlingen består av tingsrättens dom och överklagande skrift och sådana saker som vi behöver för att hålla i den där förhandlingen. Det kan se ut som, ja jag har ett tryck här... Och det är inget hemligt och man får skriva ut förstasidan på en dom och sen finns det... Då har man skrivit yrkandena såsom man har uppfattat dem och så prickar man av dem vid förhandlingen och så finns en lista över vilka som har kallats. Och här är en stomme till anteckningar eller protokoll och då tingsrättens dom och sådär kan det se ut. Vad kan det vara i ett vanligt mål? Men 30 sidor kanske?...
70. **Robin:** Jag tänkte bara, det står i den här boken(lagens öga) att 2021 så återgick alla... Eller då kunde verksamheten bli helt pappersfri. Hur tror du att...
71. **R2:** 2021 kunde verksamheten bli helt pappersfri?
72. **Robin:** Ja, det står det i boken, ja det är sista sidan.
73. **R2:** 2021?
74. **Robin:** Ja, du ser här: "Det ledde bl.a. till en ökad andel digital kommunikation med parter och andra intressenter och till att man 2021 kunde sluta sända akter mellan tingsrätt, hovrätten och Högsta domstolen."
75. **R2:** Ja, men det är inte samma som att det är papperslöst utan det är bara att pappers akten hos tingsrätten har en digital motsvarighet.
76. **Robin:** Jaja, okej.
77. **R2:** Du kan ju tänka dig, alltså teoretiskt sätt, om en tingsrätt fortfarande är helt pappersbaserade så när det kommer in ett överklagande så tar man hela akten och så länge man den i en scanner och så trycker man "scan". Och det ser ju ut på det viset i...Ja, ni har sett Vera, va?
78. **Erik och Robin:** Ja.
79. **R2:** Det som framställdes med Vera. Det har ju kommit in i systemet i pdf form ganska tidigt, men problemet har alltid varit det som har kommit in och där har vi börjat... Började vi för ett antal år sedan att scanna in de inkommande handlingarna så att akten skulle vara digitalt tillgänglig. Jag arbetar nästan aldrig med... Nu är ju jag ordförande så jag... Hanterar ju inte akter på det sättet, men när jag behöver titta i en akt så tittar jag bara i Vera. Och det som hände då det var ju alltså att tingsrätterna scannade sina handlingar för att man skulle slippa skicka dem. Och moroten där var helt enkelt att spara porto.

80. **Robin:** Jag tänkte mer att, varför tror du att det tog så lång tid? Att det här inte hände fem år tidigare? Att det scannades in och att det kommer så sent som 2021, tänker jag. Vad tror du? Anledningen till det kan vara?
81. **R2:** Ja, jag vet inte. Alltså vi pratar om... Hovrätten har ju...Ja va är det nu...6,7-8 tingsrätten någonting så där va. Man har väl känt lite olika behov av det på olika ställen.
82. **Erik och Robin:** Ja.
83. **R2:** Jag vet faktiskt inte... Alltså jag kommer inte ihåg när Vera...När det gick... När man kunde börja lägga in externa handlingar i Vera. Jag vet faktiskt inte det. Det kan ju ha varit en bidragande orsak.
- 84.
85. **Robin:** Jag tycker det verkar som en ganska basal sak, i alla fall i dagens samhälle. Och att en sådan sak kom så sent tänkte jag bara om det kanske fanns någon faktor som du tror kan vara bidragande?
86. **R2:** Det är nog bara långsam utveckling. Man har ju hanterat skadeanmälningar i försäkringsbranschen digitalt sedan 70-talet, men då i stordator system. Riksskatteverket har varit papperslöst i hur länge som helst. Även Försäkringskassan. Allting scannas in centralt på något ställe och kronofogden har ju inte ett papper i handen. Ja... Står det inte någonting om...? Vänta, jag ska titta jag har inte så bråttom, jag ska ha ett mål klockan ett om det inte ni är... Jag ska äta lite innan dess men jag kan titta lite till. Jag skrev någonting till Kjell-Åke som... Undrar om jag har nånstans nån uppgift om när det gick att lägga in saker i Vera? Om ni vill vänta bara...
87. **Erik och Robin:** Ja, absolut. Det är ingen fara. Annars kan du bara mejla den när du har tid?
88. **R2:** Ja, jag hittar det snabbt. Man har det liksom digitalt. Nu ska vi se här... Vera versionsinformation...där har vi den! Jag ställde samma lite till [...] och rekommenderade honom när han skulle skriva den där boken. Därför så kan jag se det...Det var i version R10. Veras version R10 som driftsattes 21 augusti 2009 som det blev möjligt att spara inkommande handlingar i PDF format.
89. **Erik och Robin:** Ja, okej.
90. **R2:** Varför det sen inte gjordes i något större omfattning vet jag inte riktigt, men det finns ju också några GDPR synpunkter och så. Ja, men så var det i alla fall.
91. **Robin:** Ja, men då har jag nog inte mer frågor faktiskt.
92. **Erik:** Nej, jag känner också att det här var väldigt givande.
93. **R2:** Tack så mycket. Ja men grejen är ju alltså att det ska komma från...Kommer det inifrån verksamheten så är det mycket lättare. Om man pratar om att användare-acceptans. Sådant kommer utifrån... Jag kan ju säga det. När jag utvecklade de här grejerna så hade jag inga referensgrupper, inga stora samråd, folk hade tillit, helt enkelt därför att det var någon inifrån verksamheten som gjorde det. När det kommer någon utifrån så blir det massor med overhead. Och det går åt enorma mängder energi bara för att förklara för systemvetare hur verksamheter är upplagda och vad det är som är de centrala objekten i... Sysslar ni med objektorienterad analys?
94. **Robin:** Ja, och programmering.
95. **R2:** Och design?
96. **Robin:** Och databasdesign och sådant så att...

97. **R2:** Jaha det heter fortfarande så alltså med objekt och egenskaper och... Jag trodde man hade... Ja, nej men jag läste lite sånt för att det var kul att läsa och kunna uttrycka sig så också. Det är ju rätt nyttigt eftersom att som jurist är man ju rätt så van vid att strukturera världen och det ligger ganska nära det systematiska... Så var det med det. Är ni nöjda så är det något ni behöver veta så återkom bara!
98. **Robin:** Vi tackar så hjärtligt för att du ville ställa upp. Vi önskar dig en trevlig dag!

Appendix C - Intervju Respondent 3



1. **Erik:** Sådär, bra ja. Inspelningen har startats. Perfekt.
- 2.
3. **Erik:** Bra, men skulle du kunna berätta lite om vem du är och hur du har arbetat med digitaliseringsfrågor inom domstolar?
- 4.
5. **R3:** Ja, jag är myndighetschef för en ganska stor tingsrätt och har varit myndighetschef för tingsrätt i närmare 10 år. Jag har också varit myndighetschef för en förvaltningsrätt och jag har arbetat som avdelningschef på en hovrätt. Så jag har sett flera olika verksamhetsperspektiv kan man säga inom Sveriges domstolar.
6. **R3:** Med digitaliseringsfrågor har jag arbetat dels på det sättet att jag i min dömande verksamhet har använt de verksamhetsstöd som vi har. Och på det sättet har brukat alla de här datasystemen i sina olika utvecklingsfaser under de 30 år jag har jobbat inom Sveriges domstolar. Men sen så har jag också försökt att arbeta strategiskt med digitaliseringsfrågor i min roll som myndighetschef.
7. **R3:** Det vill säga i övergången från att gå från en pappersaktshantering med akten som signalbärare för olika åtgärder som behöver vidtas. Det vill säga rent ut sagt lägga akter i postfack och sen gå och hämta dem och sen göra saker och sen lägga tillbaka dem i andra postfack. Till att också försöka få folk att lyfta blicken lite grann och se digitaliseringens fördelar. Och det där är ju ett arbete som har pågått i olika grad väldigt länge kan man säga.
8. **R3:** Alltså ska man ta det riktigt historiska perspektivet så handlar det om övergång från skrivmaskiner med kopieringspapper till att överhuvudtaget skriva på dator. Det skedde ju i början av 90-talet. Och när det gäller själva målhanteringssystemet, alltså att hålla ordning på vilka mål domstolen har och var de är någonstans i handläggningen och sånt. Och det är ju det Vera primärt gör. Så var ju det en övergång från papper i pärmar. Och då arbetade jag ju inte strategiskt med de frågorna utan mitt strategiska arbete på domstol med digitaliseringsfrågor har mer handlat om övergången från pappersakten till andra signalsystem, andra signalbärare.
9. **R3:** Och den senaste frågan som nu har kommit in, jag vet inte om ni tar upp den men det handlar ju om att använda video i mycket större utsträckning i förhandlingssituationen. Alltså att gå från det självklara i att man samlas och har personlig inställelse till att man nu säger att du kan vara närvarande vid en förhandling eller vid ett möte i ett helt annat format. Det här är ju ett exempel på det.
10. **R3:** Sen så har jag också varit involverad på strategiskt nivå på det sättet att Domstolsverket som är den systembärande myndigheten och de som också sköter vår it-säkerhet och så har sedan ganska lång tid tillbaka haft något som de kallar för en strategisk referensgrupp för digital mål- och ärendehantering. Och i den strategiska referensgruppen har jag suttit med närmare tio år tror jag. Jag vet inte om jag tycker att

det är en gestalt strategisk, jag vet inte ens om jag tycker att det är en referensgrupp. Men på det sättet så har jag ju ändå varit involverad i och fått inblick i snarare det generella strategiska digitaliseringsarbete som Domstolsverket har försökt utföra och försöker utföra. Dessutom så satt jag med i styrgruppen för införandet av den digitala brottmålshanteringen, alltså Diba, som kom förra året. Och det har ju också varit en ofantligt lång process. Jag tror jag var med i styrgruppen i tre års tid kanske i slutet av de 25 år som det här utvecklingsarbetet på ett eller annat sätt har pågått. Ett långt svar, men en kort sammanfattning.

11. **Erik:** Ja, men om vi går tillbaka till det historiska perspektivet då, när du började, vi kan prata mer om det strategiska senare, men när du började arbeta med de här systemen. Hur känner du att det har ändrats? Vi känner ju till MÅHS också. Var det någonting som du arbetade i?
12. **R3:** Nej, alltså nu ska jag tänka efter. Jag tror att Vera bör har lanserats någon gång alldeles i början på 90-talet eller i slutet på 80-talet. Det kan ha varit så när jag började. Jag började i Sveriges Domstolar i december 1990. Det kan ha varit så att vi först hade MÅHS. Jag vet i varje fall att domarna inte skrevs fullt ut i Vera när jag började. Man hade fortfarande blankettsätt med karbonpapper emellan för att göra papperstormarna. Det Vera gjorde och kunde göra var att hålla ordning på målen. Målen registrerades i Vera. Man förde så att säga dagbok i Vera. Däremot var det inte i början självklart att man skulle skriva domarna i Vera. Min minnesbild är att den utvecklingen kom senare. Att det också blev det program som man skrev igenom. När jag började så skrev man domarna för hand och så lämnade man dem till en skrivcentral. Sen satte skrivmaskinister och skrev ut det här. Så var det nog på Tingsrätt också tror jag. I varje fall vet jag att det var så på Hovrätten.
13. **R3:** Jag träffade på [...] i början av 1990-talet. Där utvecklade Hovrätten ett eget ordbehandlingsystem. Det ledde mig till slutsatsen att vi inte hade dom funktionerna i Vera initialt. Även om jag inte ska säga att jag riktigt minns det. Men Vera fanns som ett sätt att ha ordning på målen. Diarieföra dom och ha koll på målen. Men inte som ett arbetshjälpmedel i det dagliga arbetet för domaren som skrev dom.
14. **Erik:** Okej. Och när började du arbeta med det strategiska arbetet?
15. **R3:** Man kan ju fråga sig vad digitalisering är. Det är väl egentligen ett hjälpmedel för verksamhetsutveckling tänker jag. Att man tar den digitala tekniken till hjälp för att vi ska effektivisera och rationalisera verksamheten. Och det är ju i allra högsta grad en chefsfråga. Så det betyder ju att den delen av...
16. **R3:** Sveriges domstolars organisation är ju konstig på det sättet. Vi utvecklar inte våra egna it-system. Vi stödjer inte våra egna it-system och vi driftar inte våra egna it-system. Och det betyder ju att vad vi får på bordet blir intressant ur två aspekter. Dels hur kan det förenkla vår verksamhet? Och dels hur kan vi få en utveckling till stånd som också utvecklar digitaliseringen? Alltså det vi har på bordet, hur kan vi använda det? Hur kan vi se till att vi driver utvecklingen framåt?
R3: Jag var rådman på [...] någonstans mellan 2001 och 2005. Där försökte vi organisera om oss på lite olika sätt. Vårt interna arbetssätt. Man gick från rotlar där var och en hade sin egen låda med mål kan man säga till en stor rotel där vi fördelade målen mellan oss. Då blev det också intressant att försöka kunna boka förhandlingar

direkt ifrån... Alltså från att ha gått ifrån en egen kalender så hade vi helt plötsligt en gemensam kalender. Då blev det också intressant att kunna boka förhandlingar direkt ifrån salen. Det var ju innan vi hade bärbara datorer, det var innan vi hade terminaler i salarna och sådär. Då vet jag att vi drog igång ett projekt med sådana här små handdatorer. Jag tror inte ens ni vet vad det var. De heter PALM, alltså palm. Vi ville försöka få Veras kalenderfunktion att prata med den här handdatorn. Det var jag med och hjälpte till att utveckla en sån liten programsnutt som en vän till mig skrev. Det är någon sorts strategiarbete men där var jag inte i chefställning utan bara en enkel medarbetare.

17. **R3:** Någonstans i början på 2000-talet så var det också så att då hade man på allvar rationaliserat bort skrivbeträdena och då skulle domarna skriva sina egna domar. Det var någon sorts förflyttning där domarna skrev tidigare för hand och nu skulle man behöva skriva på maskin. Det fanns ett hysteriskt motstånd i vissa fickor för det, framför allt äldre herrar som inte tyckte om datorer och inte kunde skriva på maskin. Så då vet jag att vi även på Gotland hade någon sorts arbete där vi försökte jobba med en sån här diktationprogram i datorn. Där man skulle kunna diktera in domen och sen få den utskrivna. Det var inte heller något som blev en stor sak eller flög inför många domstolar men några domstolar försökte lite grann rationalisera på det sättet.
18. **R3:** Det är sådana här tidiga trevande försök för verksamhetsutveckling som man kan se som en anpassning till det förändrade arbetssättet som digitaliseringen ledde till. Lite grann har jag upplevt det som att väldigt mycket av det som domstolarna har gjort har varit att försöka anpassa behoven som domstolarna har upplevt till ett ganska fyrkantigt och stelbent målhanteringssystem, VERA då, som är utvecklat för domstolarna av Domstolsverket. Det vill säga som är väldigt långsamt i rörlighet och svårt att få kompletterande funktioner i.
19. **R3:** Ett ytterligare exempel på det är ju målhanteringen, alltså VERA som signalbärare. När vi gick ifrån postfacken till att istället börja skicka digitala signaler till varandra, att nu är det dags att göra det här, nu är det dags att göra detta. Där utvecklade vi, det var väl tio år sedan nu kanske, så man började utveckla två olika vägar där egentligen. De två vägarna fanns rätt länge, egentligen bara ett par år sedan man stampade ner foten och sa att vi ska använda VERA som målstatus, VERAs målstatusfunktion som den digitala signalbäraren, möjligen i kombination med lite andra åtgärder och så. Dessförinnan så hade man ju två alternativa vägar, den andra var att bygga en himla massa e-postbrevlådor. Vill du ha något mer om detta?
20. **Erik:** Ja, Jag vill bara fråga om en förtydligning där? Man sa att man bestämde sig för att använda VERA för signalhantering, var det domstolsverket som kom ut med det eller var det en intern konsensus?
21. **R3:** Jag tror att Umeå var först med att utveckla målstatuspilen som en signalbärare fullt ut. Och Umeåexemplet spred sig i organisationen, det är ju lite så eftersom vi är organiserade som vi är att nya idéer sprider sig lite som mun till mun metoden. Domstolsverket har inte mandat, enligt min uppfattning, att bestämma hur vi vill anpassa de här systemen, alltså anpassa användningen av systemen menar jag, inte själva systemen som äger den. Men hur vi organiserar vårt inre arbete, det är varje domstol som bestämmer det.

22. **R3:** Och då var det en del som hade byggt signalsystem genom att inrätta en massa olika e-postbrevlådor. Det betydde i princip att varje avdelning hade en struktur där det till exempel var akutbrevlådan, brottmål inte brådskande, tvistemål. Och så skickade man mellan sig, när jag ville att en handläggare skulle expediera ett beslut så skickade jag det till brottmål brådskande och så tittade dom i den och sen gjorde dom det och sen skickade dom tillbaka åtgärdet, ungefär så. Så det fanns på lite olika ställen och Umeåmodellen fanns på lite olika ställen.
23. **R3:** Och ganska länge så var det varje enskild domstol, vilken typ av system man tyckte verkade bäst. Det verksamhetsarbetet gjorde jag i [...] för, jag skulle gissa att det var 2017, 2018 kanske, fem år sedan, det låter rimligt. Då åkte [...] Tingsrätt till Göteborg och man fick studiebesök från Umeå och så valde vi då ett system och då valde vi målstatspilen. Och så införde vi det där.
24. **R3:** När jag kom hit som chef för två år sedan så hade man ett e-posthanteringssystem och det las ner och nu valde vi målhanteringssystemet istället för ett år sedan ganska precis. Så det här är ju utveckling som har skett nu och som fortfarande pågår inom Sveriges domstolar. Alla har inte målstatspilen. Och i det arbetet för bara ett par år sedan så sa dom så säkert i någon typ av strategiskt uttalande att vi förordar att man väljer målstatspilen. Men dom har också sagt i sin strategiska inriktning att dom ska se om dom kan utveckla ett system som handlar om att vara signalbärare. Och det är ett system som är byggt för det här. Men det är ju ingenting som vi har sett på planeringsstadiet än. Det ligger i den strategiska inriktningen.
25. **Robin:** Hur kan det komma sig att det har tagit sådan tid att den här utvecklingen händer först nu om den har pågått de senaste fem åren?
26. **R3:** Jag tror att det handlar om att för det första så har vi ju haft, dels är det en konservativ organisation. Man har ett invariant sätt att jobba som bygger på papper. Och akten är så att säga den samlade kunskapen och man jobbar med akten, med pappersakten som ett redskap. Det har också varit så att vi har hela tiden vetat att senare måste vi skriva ut dom här papperna därför vi måste arkivera dom. Och då har det liksom inte funnits en drivkraft till att låta bli att skriva ut dem medan vi jobbar med dom. För då vet vi ju ändå att vi måste skriva ut dom när vi ska lägga ner dom i källaren.
27. **R3:** Det har ändrats på senare tid genom införandet av det så kallade e-arkivet. Så numera så har vi möjlighet att också arkivera handlingar elektroniskt. Och den möjligheten kom för kanske tre år sedan eller någonting sånt. Det kan man kolla med Domstolsverket. Och det har ju varit en hävstång i digitaliseringsarbetet. Det handlar ju väldigt mycket om att förändra arbetskulturen. Och då är det ju också så att det ska ju då göras i ett klimat där vi egentligen inte har digitala verktyg som är anpassade för den här kulturen. Och därför har det varit rätt så svårt för mig som domstolschef att förklara nyttan med digitalisering. Dessutom så innebär det ju att vi arbetar i en kultur där den digitala mognaden och bekvämligheten är otroligt olika.
28. **R3:** Beroende på vilka individer vi pratar om. Det är inte så hemskt länge sedan. Jag var chef i [...] mellan 2010 och 2012. Så det är tio år sedan ungefär nu. Där hade jag domare som på allvar inte kunde sköta Outlook. Och som alltså hade en sekreterare som hade tillgång till den här domarens Outlook brevlåda. Och så fort han fick ett mejl

- så skrev hon ut det och la det på hans skrivbord. Och sen skrev han ett svar som hon skrev vidare. Det tog ett halvår innan jag fattade att det var så det gick till. Men bara för att visa på de olyckheterna i mognadskrav liksom.
29. **R3:** Och det är en chefsfråga. Ja men du fastnar. Då får man ju liksom lära den här domaren att så här gör du tänkt. För att läsa på skärmen. Så det är ett skäl tror jag. Vi är inte klara. Vi är mitt uppe i detta. Att försöka få folk att anpassa sig till att inte skriva ut papper. Även om vi inte har akter längre. Så är det ju många som ändå arbetar med utgångspunkt i pappret på skrivbordet. Och ibland så kan man ju säga att det krävs en datamognad och en kunskap kring hur man kan använda olika typer av program för att man ska få ett stöd.
30. **R3:** Vi ligger mitt i fasen att istället för att skriva ut fyra pärmar med skriftlig i bevisningen för en huvudförhandling. Så kan man slå samman fyra stycken tjocka pdf för att flika upp dem och lägga bokmärken och såna här saker. Men då måste man veta hur man gör det. Och sen blir det ju alltid en fråga vem är det som kopierar permen. Det är ju någon assistent. Vem är det som sätter ihop det här digitala. Ja då blir det ju alltid en fråga. Var ska vi lägga denna arbetsuppgift. Det är en trög process att förändra arbetssätt och jag tror att det är det som är svaret på din fråga. Det är därför det går långsamt.
31. **Erik:** Men jag tänker utifrån det historiska perspektivet också. Är det någonting som du känner att de här attityderna har ändrats?
32. **R3:** Absolut. Det har naturligtvis ändrats. Det beror på vilket historiskt perspektiv du tar. Men jag menar det är ju ingen som längtar tillbaka till de här pärmarna med rotelblad där ett mål hade sitt eget papper. Och att man inte kunde se hela verksamheten för den här avdelningen till exempel. Det tar vi som helt självklart idag att vi har ett målhanteringssystem. Vi tar också det som helt självklart att domarna skriver sina egna domar på datorn. Den pucken är vi absolut förbi sedan lång tid tillbaka. Jag skulle säga att vi också tar det som helt självklart att man kan vara med på video.
33. **R3:** Men däremot så är det fortfarande inte helt nedkämpat om man nu tycker att det är ett bra system. Och där gör man lite olika bedömningar. Men vi tar det inte för helt självklart på alla ställen att man ska vara helt aktlösa. Utan där är vi mitt uppe i det systemet. Och sedan är det ju också så att i och med att vi är organiserade på det sättet vi gör det.
34. **R3:** I och med att vi får centrala lösningar utrullade för oss. Så är det alltid en stor konvulsion för verksamheten när det kommer ett nytt system. Nästan oavsett vad det systemet gäller. Men extra mycket så när det handlar om vår kärnverksamhet. Det vill säga hur vi ska skriva, hur vi ska formulera oss, hur vi ska få ut våra domar. Och där har ju...
35. **R3:** När Vera lanserades i sin nuvarande form för ett antal år sedan så var det många som hade väldigt mycket synpunkter på det. Och det som är svårt är att verksamhetsstödet stödjer oss i och för sig. Men den låser oss också. Det finns liksom vissa säkerhetsbegränsningar. Man kan inte döma någon till livstids fängelse för ringa stöld. Och det är ju bra att man inte kan det på ett sätt, för det får man ju inte. Det omfattas inte av straffskalan.

36. **R3:** Men det är en låsning i systemet. Och det finns andra låsningar som handlar om hur domslut formuleras. Och hur vissa delar, yrkanden och sånt, formuleras i systemet. Och sånt skapar alltid irritation och konvulsioner. Därför att domaren vill känna att han eller hon råder över den skriftliga domen själv. "Det är inte något jäkla datasystem som ska bestämma hur jag skriver." Samtidigt som man naturligtvis gärna vill ha mall-stöd för att effektivisera arbetet. Så det finns ju en motsättning här.
37. **R3:** Men DiBa, när det lanserades, hade ju till sitt främsta syfte att vara en förmedlare av information inom RIFF-arbetet. Rättsväsendet Digitalisering, RD som det heter nu. Mellan de olika delarna i rättskedjan. Alltså polis, åklagare, domstol, kriminalvård, bro. Och den delen har nog funkade rätt så bra. I vart fall har den funkade betydligt bättre än layout-delen. Alltså den delen som blir domen. Och som sen kommuniceras till parterna. I den virvelvinden är vi ju just nu. Där domstolarna mer eller mindre skriker att vi måste få ett bättre utseende på domen.
38. **R3:** Och det finns sådana här konkreta saker som istället för att skriva 15 bidragsbrott på 15 olika rader. Så kunde man i det förra systemet skriva bidragsbrott mellan datum 1 och datum 2, 15 stycken. Och läsbarheten när man får 15 likadana rader som det står bidragsbrott på är ju kass.
39. **R3:** Jag skrev precis en dom där de 32 första sidorna var automatgenererade. Och mina domskäl var på sidan 33. Och det är klart, då finns det en stor potential att förbättra layouten. Och då är det svårt för domarna att luta sig tillbaka och säga, "jo, men det är fint under huven." Det funkar jättebra med att skicka information till Brottsförebyggande rådet. För det är inte det som domarna tycker är kärnan i verksamheten. Domarna vill skriva en bra, snygg, lättuppfattlig dom som uppfattas rätt av parterna och så.
40. **R3:** Så där finns en spänning i det hela. Som gör att digitaliseringsarbetet och motiveringen varför vi ska bli digitala blir lite svår. Vi måste dels förändra vårt eget arbetssätt i våra rutiner och sådär. Sen måste vi också hantera de här nya centrala systemen som vi måste lära oss och för det andra måste acceptera.
41. **Erik:** Ja, men du sa att det fanns inbyggda säkerhetsåtgärder eller säkerhetsfunktioner i Vera i samband med målskrivandet?
42. **R3:** Ja, domskrivandet. Till exempel, nu har ju brottmålsavgörandet flyttats till DiBa men jag tror att de har samma funktioner. Till exempel så när man skriver ett avgörande och sen så säger man nu är jag färdig och kommer upp en liten ruta som säger ska det inte vara avgift i brottsofferfonden också? Och det är det ju i väldigt många olika fall då. Och så får man kryssa i, antingen får man säga: "Juste, det har jag glömt". Eller också så får man kryssa i "Nej, det ska inte vara avgift i brottsofferfonden i det här fallet". Så den typen av stödfunktioner har man ju försökt jobba in och det har man ju gjort i all välmening såklart.
43. **R3:** Men sen har man, och det är bra, i grunden är det ju bra för det är ju så vet jag, åklagarnas system är också egenutvecklat och jobbar också med det och är bättre på att bevaka tidsfrister och alltså den typen av saker som också ligger i vår verksamhet som vi gärna får stöd i. Men sen finns det också någonting som handlar om nomenklaturen. Alltså man ska formulera samma sak på samma sätt för det behövs för de statistiska ändamålen. Och det finns väl en förståelse för att det är på det viset. Men

samtidigt så är ju språket ganska heligt då för domarna och då innebär det att det blir ett skav. Alltså om jag vill skriva att A yrkar ersättning från B men systemet tvingar mig att skriva att A begär ersättning från B. Ja, då är det någonting som orsakar irritation.

44. **R3:** Men man har valt att utveckla både Vera och DiBa på det sättet att en del av den här nomenklaturen är låst helt enkelt. Och det finns ju skäl för det. Men jag bara pekar på att här är en gnissel-yta.
45. **Erik:** Ja men om vi tar och går tillbaks till det här med attityder då. Som du sa har du jobbat på många olika arbetsplatser. Om man drar parallellen mellan olika arbetsplatser och tidsperspektivet. Vad tror du mest har påverkat acceptansen där?
46. **R3:** Jag förstår inte vad du menar.
47. **Erik:** Det jag menar är att du har varit på en arbetsplats i ett antal år. Sen har du bytt arbetsplats. Och sen har du varit där ett antal år och sen har du gått vidare till nästa arbetsplats. Under den här tiden har vad jag förstår det på dig acceptansen till digitala hjälpmedel ändrats. Men du har också bytt arbetsplats. Skulle du kunna utveckla mer på det?
48. **R3:** Jag tror att det är så här. Jag tror inte man kan göra det så enkelt så att man bara byter ut domarkåren så får vi en större digital acceptans. Det är inte bara de gamla som är motsträviga och de unga som är bejakande. Man ska komma ihåg att när man blir ordinarie domare så har man varit i domstolsvärlden i åtminstone tio år. Så de som kommer som domare hos oss nu har redan funnits i den här världen ganska länge. Man vänjer sig vid sättet att arbeta. Och när man pratar om sådana här saker som att man vill kunna formulera sig och kunna uttrycka sig och ha friheter. Så är det ju ingenting som är åldersrelaterat.
49. **R3:** Samtidigt när man kommer in i en värld och inte har sett något annat så är det svårt att tänka sig det man inte ens känner till. De som kommer in som notarier efter utbildningen i domstol idag har ju en digital palett. De vet hur vi jobbar och då är det ett naturligt avstamp. Ju senare man kommer med på resan desto lättare är det att följa med. Sen kanske det finns lite olika traditioner i de olika geografiska delarna av landet. Så kan det vara att man är mer konservativ på ena stället och mindre konservativ på ett annat ställe. Det kan också vara så att “nöden är alla uppfinningars moder” på något sätt. Är man i en pressad arbetssituation där det finns ett yttre tryck att rationalisera sitt sätt att jobba så är det lättare att ta till sig den typen av rationaliseringar. Och säga: “Om det här hjälper mig ändå, även om jag inte gillar det så kan jag acceptera det här”.
50. **R3:** Samtidigt så kan man inte dra en linje. Det hade till exempel betytt att [...] tingsrätt skulle vara mer progressiv i digitala frågor än vad [...] tingsrätt var. För arbetstrycket är större här. Så är det inte. Men jag tror egentligen att det är tiden som har talat för digitaliseringen. Och att vi med målmedvetet har jobbat åt det här hållet hela tiden. Även om det har gått jäkligt långsamt så är det ändå det som har varit i riktningen och som fortfarande är i riktningen. Målbilden är ju att vi ska vara digitala både i vårt interna arbetssätt. För det är mest det vi har pratat om nu. Men också i framtiden.
51. **R3:** Om man läser Domstolsverkets digitaliseringsstrategi så säger man ju också att vi

ska försöka vara mer digitala utåt. Alltså både kommunicera digitalt med myndigheter och enskilda på ett bättre sätt. Det är som väldigt många myndigheter redan gör. Mina sidor eller mitt utrymme. Att man ska kunna logga in på sitt mål. Det ligger ju i den framtida strategin och i någon sorts viljeförklaring. Men sen är nästa fråga när det kan hända och på vilket sätt. Eftersom Domstolsverket alltid försöker utveckla sina egna digitala lösningar. Tappade ni mig eller? Förlåt. Bilden är rätt suddig.

52. **Erik och Robin:** Vi missade den senaste minuten av vad du sade kanske...
53. **R3:** Jag har ingen aning om vad jag sa då. Vad hörde ni sist?
54. **Erik:** Du pratade om. Vad var det? Acceptans inom organisationen va?
55. **R3:** Jaha, jag tror att tiden har varit det viktigaste. Men också att ett hårt arbetsstryck gör att man söker ett hjälpmedel. Det driver ju alltid fram att utveckla verksamheten. Där har ju digitaliseringen plats.
56. **Erik:** Ja men om vi går till rutiner då. Du pratade om att utveckla nya rutiner under din tid på [...]. Skulle du kunna ge några exempel på olika rutiner som har förändrats i takt med digitaliseringen?
57. **R3:** Ja om vi börjar i nutid och går bakåt. Den största förändringen som kom alldeles nyligen är den digitala signaturen. Alltså att man kan skriva under brottmålsdomar digitalt. Dessförinnan så har det ju varit möjligheten. Vi har pratat väldigt mycket om att man klamrar sig fast vid pappersakten. En förutsättning för att man inte ska göra det är ju att man har alla handlingar digitalt. Därför visserligen så får vi ju in, om vi pratar brottmål så får vi in det allra mesta digitalt från åklagarmyndigheten. Sen ganska lång tid tillbaka. Men inte allt. Sådana saker som till exempel skadeståndsanspråk från målsägaren kommer fortfarande in. Antingen via mejl men också i pappersform. Då är ju en grundläggande förutsättning att allting skannas in. Eller förs över om det redan finns i ett digitalt format. Det är ju ett exempel på ändrade rutiner som vi jobbade ganska mycket med för ett antal år sedan. Att se till att man scannar in på rätt sätt. Att man sparar det på rätt sätt.
58. **R3:** Vera har den begränsningen att Vera klarar inte av alla format. Det är ett bekymmer. Man kan till exempel inte ta vanliga bildformat. Man kan inte ta Excel-format. Allt det där måste konverteras till pdf. Det är en systembegränsning. Men det är ett exempel på ändrade rutiner. Att man har tillgång till akten digitalt. Det betyder i sin tur att flera kan jobba med akten samtidigt.
59. **Robin:** Men de här nya rutinerna, det tog inte bort de gamla? Eller ersatte?
60. **R3:** Nej, det ersatte inte de gamla automatiskt. Det är alldeles rätt. Utan det kompletterade de gamla. Man hade tillgång till akten, men man fortsatte ändå arbeta med akten. Delvis berodde det på att akten inte bara var informationshållare. Utan också signalbärare. När man flyttade akten från punkt A till punkt B betydde det någonting. Nu ska jag göra något. Det systemet försvann inte automatiskt. Bara för att informationshållaren fanns på två ställen. Det har inte skett parallellt. Vi har scannat in handlingar i Vera mycket längre. Än den här utvecklingen där vi har börjat ha en annan signalbärare.
61. **R3:** Det är upp till domstolen i sig självt att bestämma hur man vill göra det här. Det är fortfarande det, absolut. Men jag skulle nog säga att alla scannar in allting nu. Sen ganska lång tid tillbaka. Det är ett exempel på ändrade rutiner. Där vi har fått ett annat

arbetsätt. Förut när det kom en handling till domstolen så la man den i pappersakten. Och så skrev man i dagboken. För dagboken har funnits i Vera jättelänge. Då skrev man stämningsansökan, aktbilaga 4. Och så var det inte mer än det. Så det är väl ett exempel på ändrade rutiner.

62. **R3:** Sen finns det ju på många olika ställen. Hovrätten som dömer kollegialt har haft en ännu större vinst i att man kan jobba flera i akten samtidigt. För förut så fick man cirkulera akten från punkt A till punkt A. Till domare A till domare B till domare C. Nu kan man jobba parallellt på ett helt annat sätt. Och det kan vi också göra i de få fallen som vi dömer kollegialt. Alltså i tvistemål istället för bråttmål. Då kan vi också jobba parallellt på ett helt annat sätt. Så det är också ett exempel på ändrade rutiner som digitaliseringen har medfört.
63. **Erik:** Ja och då jag tänker också relevant eftersom att du har varit myndighetschef på olika arbetsplatser. Och arbetat strategiskt. Är det här någonting som ni i ledningen har haft i åtanke jämsides digitaliseringen? Jag tänker rutiner och utbildningar.
64. **R3:** Absolut. Och problemet där är ju att i ett första skede så börjar man prata om e-akter och e-aktshantering. Parallellt med hanteringen av själva målen. Om ni förstår vad jag menar. Man skriver vad är det vi ska göra i varje enskilt moment. Det är en rutin. Hur ska vi göra den? Det är ju egentligen också i samma rutin. Men eftersom vi gör förändringar i hur vi ska göra det så är det lätt att skapa nya rutiner som säger hur. Nu ska vi göra det här elektroniskt. Vi måste dokumentera hur vi ska göra det här elektroniskt. Men egentligen så är det ju samma rutin. Det vill säga är det naturligt att göra det här elektroniskt så behöver man inte ens säga att det ska göras elektroniskt för då fattar man det. Det är ju ingen som skriver hur man ska skriva en anteckning. Det vet folk hur man gör. Man tar en penna och skriver den anteckningen. Eller man gör det på skärmen.
65. **R3:** Jag skulle säga att den här tingsrätten just nu är i den där brytningstiden. Vi har något som kallas för e-aktrutiner där vi dokumenterar hur vi ska göra saker och ting när vi använder oss av målhanteringssystemet till exempel. Men vi har andra rutiner som säger vad vi ska göra. Skicka den här till åklagaren. Registrera det här på det här sättet. Det här ska gå dit. Förbered förhandlingen på det här viset etc. Och på det sättet är det absolut parallella spår som måste drivas samtidigt. Men jag tror många av dem står fortfarande i ett så pass nyvaknat läge att man säger att vi måste ha särskilda rutiner för hur vi hanterar saker och ting utan papper. E-akter eller elektronisk hantering.
- Men utifrån ett ledningsgrupps perspektiv så är det absolut så att båda frågorna är lika viktiga.
66. **Erik:** All right. Ja och när du pratade om det du sa i början av det här nu då. När man började prata om det här. När började man enligt din uppfattning prata om det här i arbetet med det här?
67. **R3:** Med vad?
68. **Erik:** Med den här typen av digitaliseringsrutiner. Alltså digitalisering.
69. **R3:** Om vi bortser ifrån det jag nämnde förut att domarna började skriva domar i ordbehandlingsprogram. Så den digitala mål och ärendehantering tog egentligen inte fart på allvar förrän för kanske fem år sedan. Alltså när vi också visste att vi skulle få

ett e-arkiv. När vi visste att det fanns en poäng i det här. Sen kan man i och för sig också säga att alla som har genomfört det här har ju märkt fantastiska vinster i effektivitet. Inte minst på kanslinivå. Och det handlar om så banala saker som man slipper leta efter den jäkla pappersakten. Vänta nu. Vems rum ligger den här pappersakten på nu? Ligger den hos kansliet eller ligger den hos domaren eller ligger den hos notarien? Jag måste få tag i akten. Oh, har någon sorterat in den i fel fack? Jaha, men då är den borta. Alltså det finns ju en ineffektivitet och fara i att låta akten vara signalbärare. Det finns skräckexempel på att en aktiv och förvaltningsdomstol hamnade bakom ett skåp i 13 år. Och det var ingen som visste det. Därför man hade vommat registreringen. **Det finns absolut stora effektivitetsvinster.**

70. **R3:** Men jag skulle säga att det breda strategiska arbetet på många domstolar är inte tidigare än för fem år sedan. Sen har det alltid funnits pionjärer som har gått lite före. Men man ska också vara klar över att vi inte är klara. Alla har inte infört aktlöst arbete i alla funktioner. Utan det är mitt i en sådan utveckling nu. Vi har inte heller infört aktlöst arbete i alla funktioner. Men det kommer.
71. **Robin:** Då känner vi att vi är klara.
72. **Erik:** Jag känner också att det här har varit väldigt givande.
73. **R3:** Vad bra! Lycka till med uppsatsskrivandet. Jag hoppas att ni får ihop någonting.
74. **Erik och Robin:** Tack så jättemycket.

Appendix D - Intervju Respondent 4

1. **Erik:** Då ska du kanske få upp också en liten... Bra, då vill jag bara klargöra om här i början av intervjun, om jag har din tillåtelse att den här intervjun spelas in och att du medverkar i kandidatuppsatsen?
2. **R4:** Ja, det har du, absolut.
3. **Erik:** Perfekt. Och ja, alla personuppgifter och allting som kommer att vara anonymt under uppsatsen...
4. **Erik:** Bra, men skulle du kunna berätta lite om vem du är och hur du har arbetat med digitalisering inom sjukvården?
5. **R4:** Ja, jag är en 58 år gammal överläkare och docent. Det vill säga att jag jobbar med både kliniskt patientarbete och med forskning på Skånes universitetssjukhus under Region Skåne. Jag började jobba när det inte alls fanns några digitala hjälpmedel i sjukvården. Det vill säga att man hade pappersjournaler och röntgenbilder som man höll i handen och varit med om hela digitaliseringen av sjukvården kan man säga. Där 2004 fick vi digitala journalsystem och digitala röntgenbilder i Skåne. Och sen har man successivt med allt fler funktioner digitaliserat dem. Och det har då lett till att en normal arbetsdag så kanske jag behöver hantera 15 olika digitala system bara för att göra mitt dagliga jobb. För att allting är liksom som ett påhängssystem till det huvudsakliga journalsystemet.
6. **Erik:** Om vi då tar det historiska perspektivet, eller vi utgår därifrån och arbetar framåt så sa du att ni arbetade helt analogt i början.
7. **R4:** Ja, det stämmer.
8. **Erik:** All right. Var det liksom, det här i början då, 2004 när det systemet implementerades. Hur såg den processen ut? Hur upplevdes det då?
9. **R4:** Ja men då var jag ju ung får man säga och de som var i 60-årsåldern då var ju väldigt negativa och några lyckades genomdriva att de fick utskrivet den elektroniska journalen på papper när de skulle ha mottagning och sådär. Och så var man väl i olika grad mer eller mindre positiv, ganska mycket kopplat till ålder. Men problemet när man startar upp det är ju då att den informationen som finns i den gamla journalen finns ju inte tillgänglig. Så då var det mycket snack om det här, ska vi sätta oss och sammanfatta patientens journal och diktera in det i det digitala systemet eller hur ska vi göra? Och den diskussionen har ju kommit tillbaka då när man uppdaterar eller rent av byter system hur tillvaratar vi den gamla informationen. Sen kan man ju säga att när vi hade pappersjournaler så var det ju inte, då fick man ju begära fram den gamla journalen så låt vara att informationen fanns där men det var ju också en kraftansträngning att få fram den.
10. **R4:** Så ett konkret exempel är att när jag på 90-talet träffade en patient på akuten så visste jag ingenting om henne mer än vad hon själv berättade. Och jag kunde be någon gå och hämta hennes journal från ortopederna men fortfarande visste jag ju ingenting om hennes kontakter med sjukvården i övrigt. Men idag så fort jag öppnar journalen så ser jag ju precis vilka kliniker hon har varit i kontakt med och då ska jag ju formellt ha hennes tillåtelse att titta i journalen. Så när man väl har byggt upp den digitala

journalen så finns det ju för mycket information egentligen. Nu har vi problemet att vi kan inte sortera i journalen, det står så mycket. Så nu blir det som att man har en pdf att man skriver in ett sökord och så söker man på fraktur till exempel. Hur många gånger har hon varit här med en fraktur? Så vi har gått från begränsad och lite svårtillgänglig information till ett fruktansvärt brus.

11. **Erik:** Okej, kanske lite dum fråga men använde ni liksom, fanns det datorer på sjukhuset innan 2004? Eller var det också inte bara de här systemen som kom in?
12. **R4:** Nej det fanns, sekreterarna skrev på skrivmaskin och vi skrev också på skrivmaskin om man skulle skriva röntgenemiss och sånt där. Eller så skrev man för hand. Tidigare var det okej att skriva för hand i journalen, alltså man säger typ 80-talet och tidigare. Men det fanns datorer men då var det ju mer så här kanske för just forskning eller statistik eller sådär. För riktigt länge sedan så kallade man dator för ordbehandlare, det var liksom ett sekreterarhjälpmedel att de kanske satt och skrev i den istället men allting landade på papper.
13. **Erik:** Okej, vidare då från 2004 om man tänker sig på en tidslinje. Kan du komma på några andra viktiga händelser om man tänker sig på en tidslinje i den här digitala transformationen?
14. **R4:** Ja, nej det är väl som jag sa till dig att man har successivt fått in allting i digital form. Så på slutet om vi är nu på de sista åtta åren så har man ju då blivit irriterad på de enheter som fortfarande har papperslistor. Så när en patient kommer från operation till oss på avdelningen så för fortfarande narkosläkare och narkossköterskor en pappersjournal de timmar som patienten är på operation och då får man liksom leta fram det där pappersarket och se fick hon en blodtransfusion under operationen när det annars liksom ska stå i den digitala journalen. Och länge så, också oerhört specifikt, läkare på diabetesavdelning de hade sina insulinordinationer på papper och det hade de lyckats argumentera för att det var så det skulle vara hos dem. Så när patienten kom till oss så fattade vi inte: "men hon har inte fått något insulin på hela tiden. Det var konstigt" tills någon säger "nej men de har ju pappersjournaler där." Man har gått från att alla var lite skeptiska till det digitala till att de som har hållit fast i papperssystemet ses som jobbiga då va. Och det är också förenat med vissa risker kan man ju säga för patientens vidkommande att man måste veta att det där pappret ska jag leta fram. Men jag kan väl säga att sjukvården är ju genomdigitaliserad. Det här är liksom två undantag...
15. **R4:** Du ville ha det som en tidslinje och problemet är väl att det är kontinuerliga samma problem. Att det finns så många olika system. Till att börja med har ju regionerna olika journalsystem. Dels är det juridiska problem att man inte kan gå in i en annan regions journal. Men hade vi fått det så hade vi ändå inte kunnat för de hade ett annat system. Det som är mer problematiskt är ju att kommunen, den vård och omsorg som sker i kommunal regi är i ett system helt isolerat. Primärvården har sina olika journalsystem. Inte ens alla vårdcentraler i Skåne har samma journalsystem utan privatdrivna vårdcentraler som ju ändå är skattefinansierade kan ha ett system och regionala vårdcentraler har ett annat. Så det är väl där diskussionen är i sjukvården. Ja, det är därför vi står nu. Att vi har system, de funkar hjälpligt ihop men olika vårdgivare som det heter har olika system och de pratar dåligt med varandra.

16. **Erik:** Okej..
17. **R4:** Man har lagt väldigt mycket resurser på att få det här att funka. Så nu har man något som heter nationell patientöversikt som är en sorts portal där du kan, jag kan komma åt de flesta vårdcentraljournaler idag men det kräver rätt mycket meck. Och så blir man också sådär när man känner sig lite gammal i it-hänseende att "jag gitter inte lära mig det här". Jag får kalla på någon underläkare som visar mig eller så använder jag en gammal lösning. Det fanns något annat innan där man kunde i alla fall se vilken doktor de hade gått till och vilken diagnos det var.
18. **R4:** Så it-vården är ju väldigt mycket tips och tricks från kollegor. Man har ju gått någon utbildning någon gång men sen införs det uppdateringar och påhängssystem och sånt där. Det kan också vara att man som läkare tycker att det där ska inte jag behöva gå en kurs i, det ska bara funka. Men det är väldigt mycket trial and error och att man frågar kollegorna vad man skulle göra här.
19. **Erik:** Jag tänker lite på... om vi backar bandet lite grann. Det som du sa innan, det var i och för sig undantagsfall. Men du sa att det fanns personer eller vissa avdelningar. Är det på samma arbetsplats då som de arbetade med pappersjournaler så pass mycket längre än resterande?
20. **R4:** Nu pratar jag utifrån [...] universitetssjukhus i [...] och [...]. Då menar de som står och sköter patienten under operationen på narkossidan att de måste snabbt kunna föra ner på papper vad som händer. De sitter och mäter blodtryck var 5e minut och så där. Så därför håller de fast i det här att de har stort papperslakan. Det är tre sammanhängande A4-sidor som de brer ut och fyller i. Det är klart att det finns digitala lösningar för det. Blodtrycket tas ju med en digital blodtrycksmätare som säkert har en output-funktion. Men då sitter traditionen i. Jag kan ju förstå det för du tittar på de här kurvorna. Sen efter att du blir tillkallad som narkosläkare och kastar ett öga på kurvorna och vet precis hur landet ligger. För det är så du har tränat din hjärna. Det är lite grann som diabetesdoktorn som vill ha sina jättekomplicerade insulinoordinationer på ett papper. För det är så den personens hjärna är tränad att se helhetsbilden.
21. **Erik:** Okej.. men om vi pratar lite om attityd gentemot förändring. Du sa innan att du fick bilden av att det var ganska mycket ålders... nästan så att de gamla rävarna var lite bakåtsträvande och så... Samtidigt säger du att det är många system som ska samarbeta. Det är mycket som ska klicka och fastna. Det kommer nya saker hela tiden från regionen. Det är inte sådant som ni själva utvecklar.
22. **R4:** Nej. Jag kan säga som så att bland alla de här 15-18 olika systemen som man navigerar i så finns det ett enda som utvecklats av ortopedläkare i början på 00-talet. Det var två killar som var framme i skorna redan innan vi fick digitalt journal. När vi har gjort en operation så matar vi in vad vi har gjort på grund av vilken diagnos. Det kallas för en operationsberättelse. Det är precis vad det är. Gjorde vi vad vi skulle, var det något som gick fel och vilka ordinationer gäller för den här patienten efter operationen. Det är så roligt. Det är det enda systemet som alla ortopedgillar. Vi tycker det är så bra. Det är liksom användar-utvecklat. Varje gång det har varit en uppdatering på gång så har de sagt att nu ryker det ut. Vi kan inte ha några hembyggen. Alla andra opererande kliniker gör sina operationsberättelser direkt i

huvudsystemet. Det ska ni också göra. På något vis lyckas man få det här systemet att hänga kvar. Det är kopplat till en databas som är sökbar på alla sätt som jag kan komma åt. Det finns nog idag juridiska aspekter på hur man får använda den där databasen. Då ska man vara medveten om att man inte kan dra ut data hur som helst. Genom årens lopp har det varit vårt favoritbarn bland alla de här datorsystemen. Men också det här att man har känt sig hotad från att regionen har velat ta bort det. Men i alla fall, det är undantaget...

23. **R4:** Attityder, sa du. Jag tycker om man är framåtblickande så har Region Skåne nu hållit på med en ny digital journal. Det får du kanske googla lite. Vi säger åtta år i alla fall. Det kan vara tio också. Det heter SDV, sammanhållen digital vård. Det här har blivit som ett stående skämt att starten av det här är hela tiden skjuten på framtiden. Det skulle börja i 22, sen skulle det börja i 23 och nu kanske det ska börja i 25. Det har lagts några miljarder, om det är 10 eller 15 miljarder, jag vet inte. Det är så sjukt mycket pengar som är lagt i detta. När det då var dags att sjösätta så insåg de att okej, det är ett amerikanskt företag som gör det här och då kräver de att data ska lagas på amerikanska server. Trump krävde i den vevan att i krislägen skulle amerikanska staten kunna få titta in i alla dataserver som ligger under amerikansk flagg. Det bryter mot våra sekretessregler. Vi kan ju inte låta en amerikansk myndighet läsa skånska patienters journaler. Så fick de slå tillbaka där. Det här var ett gigantiskt övergripande problem och sen har det då varit en massa grus i maskineriet för att få alla de här aspekterna till att funka. Då kommer jag till attitydfrågan. Då säger ju de allra flesta i sjukvården, jag vågar inte säga över vilken ålder, men de allra flesta säger, gud givet att jag hinner gå i pension innan vi ska byta system. Du skulle egentligen prata med någon som är 25 och underläkare eller nyexaminerad sköterska. Det är mycket möjligt att de ser andra möjligheter. Men de allra flesta är bara så, ugh helvete nu ska vi börja om.
24. **R4:** I Köpenhamn i Danmark så lanserade man något som heter Sundhetsplattformen för tio år sedan. Där det tog flera år innan sjukvården återhämtade sin produktionstakt och folk slutade och man var helt vansinnig. När vi frågar, är det här Sundhetsplattformen fast på svenska? Eller vilka lärdomar har ni dragit av Sundhetsplattformens introduktion i Köpenhamn? Så får vi inga svar. Vi är ju oerhört skeptiska. Medan när man då råkar springa på en it-människa som jobbar med det här så är de jättegglada. De säger, "åh vad ni kan vara glada i sjukvården. Ni ska få det här fantastiska systemet". Man bara tittar på dem. "Vet du hur det samtalas om detta i sjukvården?" Problemet är ju egentligen att missuppfattningen är lika stor på båda sidorna. Det är klart att det kommer något gott ur det här. Men det är också problematiskt att it-teknikerna inte förstår skepticismen som finns. Och beslutsfattarna tänker, regionen, jag vet inte hur mycket de förstår och blundar för. Eller de bara tror att vi står och längtar. Så att du har det här nednötta sjukhusarbetarna som bara är så vana vid kassa digitala system. Att vi inte ens tror att en omstart för 10 miljarder ska kunna bli bättre. Utan vi tror att det blir sämre. Det är ju jättebekymmerande.
25. **Erik:** Absolut. Men jag tänker om du tänker tillbaka på din arbetsresa. Du måste ju ha varit med om att det har varit många system som har sjösatts... Som har startat eller tagit igång under din arbetstid. Om man tänker tillbaka lite där då. Hur du arbetade

eller hur du gjorde i förhållande till det här med attityder. Eller att man såg fördelarna med nya system?

26. **R4:** Jag förstår. Man kan väl ta ett konkret exempel. Det var ju det här med röntgenbilder. Du tänker dig gamla röntgenbilder som är i plast. Som du drar upp ur ett stort brunt kuvert och så tittar man på det. Det gjorde ju att man fick alltid leta efter röntgenbilder. Var är patientens röntgenbilder? Då fick man ringa till arkivet. Ja men de är utlånade till ortopederna. Ja men de är inte här. Jag behöver dem nu för jag ska operera henne nu. Samtidigt när det startade ett digitalt röntgensystem så tyckte vi att det var så jobbigt. Det var så härligt att stå där med röntgenbilderna och peka på dem och visa för patienten. Hur skulle vi göra nu? Då fick man sätta in stora bildskärmar på alla mottagningsrum och se till att man kunde koppla upp och visa de digitala bilderna. Det är en självklarhet idag. Men det tog ett par år att få in ett nytt arbetssätt kring det. Framförallt så fattar man ju att röntgenbilderna är aldrig borta. Röntgenbilderna är alltid i det digitala röntgenarkivet. Det har gjort att när folk, är det som kallas för bakjour, de är specialister som sitter hemma dit folk ska ringa på julaftonsnatt när det har hänt en trafikolycka. Så kan den personen bara logga in i sin dator och se röntgenbilderna hemifrån. Och säga att "den här frakturen behöver vi inte fixa nu, den tar vi imorgon". Där man förr mycket mer fick åka in till sjukhuset och vara där fysiskt.
27. **R4:** Jag fattar ju efter 20 år med digitalt journal att det allra mesta har blivit oändligt mycket bättre. Men sen har du sårbarheten för att om det digitala röntgenarkivet går ner eller hela journalsystemet går ner då menar man idag att man inte kan bedriva sjukvård. Och där kan jag tycka som vet att man kan ju också fråga patienten och få en handskriven lapp med deras mediciner. Jag kan tycka att man kan bedriva sjukvård i alla fall på akuten utan att du har den digitala journalen fungerande. Om du anstränger dig. Man är väldigt snabb att säga att vi stänger akuten för det digitala systemet funkar inte. Kanske kan ändå ta det som är mest akut. Utvecklingen har ju gått till att när allt funkar så är det massor med information eller till och med för mycket brus som gör att det är svårt att hitta den relevanta informationen. Men man har ju då byggt in en sårbarhet och jag tänker att det är väl bara en fråga innan man får en massiv fientlig attack mot våra IT-system. Det är en annan diskussion där de allra flesta idag tycker att det kan vi inte göra någonting.
28. **Erik:** Ja, ja, ja. Jag tänkte också på det här med, du pratade lite om det med att de här digitala verktygen har förändrat arbetssättet också. Har du några fler exempel? Om man tar det här med digitala verktygen i sig, har de gjort det så att du ändrar rutiner eller ändrar arbetet som hur man bedriver verksamheten helt enkelt?
29. **R4:** Jo, men det mesta, om man ser här och nu så är det ju sådana närmast lite exotiska grejer som att folk väljer att ta en anställning i ett privat röntgenbolag som innebär att du kan sitta på Bali, Australien, Sydafrika, whatever och som röntgenläkare och tolka röntgenbilder på distans. Och de som sätter sig i Australien och det hållet tolkar ju då bilder på vår nattetid på kontorstid hos dem. Och svenska röntgenkliniker tycker det är jättenice att inte behöva ha folk som är jour på natten utan det sitter en man eller kvinna i Australien. Men problemet är ju när jag sen ska ta hand om patienten och har varit van vid och vill ju ringa till röntgenläkaren hos mig som jag känner och säga,

men du vad menar du med det här svaret? Tror du verkligen eller kan det vara så här? Då är det ju bara en anonym person som jag inte får tag på liksom. Men du har sådana här, alltså som all digitalisering öppnar ju helt nya arbetssätt för dem som är redo att nappa på det.

30. **R4:** Sen har du ju framåtblickande, eller där vi är redan nu, att med artificiell intelligens kan tolka digitala röntgenbilder. Det finns ju redan nu fungerande system för att hitta en fraktur med lite större säkerhet än vad en läkare gör. Man har det på bröstcancer också, ganska långt drivna projekt. Så AI kommer ju att få mycket större konsekvenser än att folk skraddarsyr sina arbetssituationer.
31. **R4:** Men sen är det ju ett annat konkret exempel i det här. Innan digital journal så kom det in en patient och så frågade jag henne vilka mediciner tar du? Och så langade hon fram en handskrivna lista som alla gamla tanter gick med i sin handväska. Och då visste jag att det var det hon tog, men det var ju inte alla som hade så bra ordning på det. Och de sa, ja men jag tar sådana små röda runda tabletter. Så när vi fick digital journal så var vi ju jätteglada för det, för då skulle vi få ordning på patientens läkemedel. Det var ju fantastiskt. Men då visade det sig att där finns så många felkällor. För att du kan ha fått ett recept utskrivet, men du har inte hämtat ut det. Du kan ha hämtat ut dina mediciner, men du tar dem inte. Du kan ha fått ett recept utskrivet hos en privatläkare, vars recept vi inte ser på sjukhuset. Sen den här karusellen startade så har vi lagt oändligt mycket tid på att reda ut vad patienten egentligen tar för mediciner. Så att det som skulle bli bättre blev bara så mycket mer komplicerat. Ibland så längtar jag tillbaka till den här handskrivna lappen som jag fick av tanten. För då visste hon och jag att det här var så nära sanningen vi kunde komma för henne. Men eftersom det var ju inte en majoritet som hade den goda ordningen så kunde man ju inte ta på det här nya systemet. Sen har du då problemet med den nationella patientöversikten. Där ska man komma åt folks recept också. Men då måste jag ju fråga, är det okej att jag går in och tittar på vilka recept du har hämtat ut? Då har jag ju personer som inte riktigt kan svara för sig, de som har demens eller motsvarande förvirringstillstånd. Det är ju en annan, man kan börja tala om IT-system och juridik men det är ju en annan diskussion. Vad kan jag komma åt för information och vad får jag komma åt för information?
32. **Erik:** Precis...
33. **R4:** Vad kom vi ifrån? Attityd då?
34. **Erik:** Nej men attityd, det är ju en sån sak som du nuddar lite på. Det här med att man sitter där med lappen och så ser man det här nya systemet och man tänker om, för det har ju också med attityd att man ser fördel. Eller så skulle jag kunna kalla det för upplevda användbarhet. Är det någonting som du känner har förändrats över tid? I och med att man får mer system så ser man någon skillnad i att det här kommer nästa och det var de här förväntningarna. Eller hur ser du på det?
35. **R4:** Jag tror ju att det är det här med förändringskepsis. När du kan ett digitalt system så är det som att cykla. Du behöver inte tänka på vad du gör. Det digitala systemet ska verkligen bara vara ett hjälpmedel i ditt jobb som läkare, sjuksköterska, undersköterska, whatvever. Det ska inte ta din tankeförmåga i anspråk. Du ska tänka på vården av den människan du har framför dig. Men när man då får ett nytt system

som man inte känner igen sig i så blir man ju oerhört frustrerad av att nu behöver jag lägga tid på att få det här att funka. I kombination med det och så att det handlar väldigt mycket om att man gissar sig fram och man prövar sig fram. Så därför så är man nog inte bara gamla människor utan många i vården är väldigt skeptiska till att byta system och man hatar ju uppgraderingar för att plötsligt så hittar man och ja.. Du vet.. I den bästa av världar hade man ju velat ha ansvariga it-ingenjörer på plats och titta här och jag gör så här och varför fattar inte systemet hur jag vill arbeta. Man kan ju säga att it-systemet är något slags nödvändigt ont i sjukvården och du kan säkert hitta någon som tycker att det är fantastiskt och ser alla möjligheter. Det är också att det journalsystemet vi har har varit detsamma från 2004 och det innebär att det är lappat och lagat och saknar en massa funktionaliteter som man då menar att man ska få i det här nya fantastiska systemet.

36. **Erik:** Jag tänker då på det här som du säger att det är centralt att regionen är systemägare. Har de gjort, du säger att ni testat det, trial and error liksom, men har de gjort några utbildningssatsningar? Har de kommit ut och hållit utbildningar när de har lanserat något nytt system?
37. **R4:** Ja, nej men vi berörde det kortfattat. Det är ju när du är nyanställd såklart. Det är också en nackdel att om det kommer en person som ska jobba i region Skåne som har jobbat i en annan region så måste de gå en kurs i de datasystem vi har. Framförallt om det är läkare som är utbildade utomlands så är det ju rätt mycket för dem att förstå de senaste IT-systemen. Det är ju en grej det att det tar din intellektuella kapacitet i anspråk när du egentligen ska tänka på helt andra grejer. Det finns ju utbildningar, men utbildningar i offentlig sektor idag är ju att du ska se den här filmen på nätet. Antingen tänker man så korkar det jag inte, det är klart att jag fattar det här på intuition. Eller så tänker man det där har jag inte tid med. Ofta är det en kombination av båda. En sak som är läskig när det gäller patientsäkerhet är att kommun och primärvård har ett system för läkemedelsordination där medicinerna sen packas i påsar och skickas hem till patienterna. Det systemet använder vi då inte på sjukhuset, men då finns det ett avtal att när jag skriver ut en person från ortopedens avdelning så måste jag föra in i det här systemet vilka mediciner patienten ska ha. Jag tycker att det här är ett jättekomplicerat system eftersom jag inte använder det i det dagliga. Jag måste ha med mediciner där och blir det fel så har jag gjort ett fel som kan vara allvarligt för patienten. Jag gjorde faktiskt en ansats härom året med att jag måste ha en uppdatering på det här. Jag satt igenom en timmes webinarium och blev inte mycket klokare. Det handlar också om att hitta en utbildning som är rätt nivå för det du redan kan. Jag kan ju igen bara tala för mig själv och mina kollegor som tycker detsamma som jag, men jag tycker att man hanterar väldigt mycket datasystem på lite intuitionsbasis i sjukvården och man hoppas att det blir rätt.
38. **Erik:** För de flesta utbildningarna eller kanske alla utbildningar, det finns ett on demand.. lite efter behov? Det är inte så att regionen går ut kontinuerligt och uppdaterar överläkare och så vidare? Med att det här är de senaste grejerna vi har gjort liksom?
39. **R4:** Det kommer ju ett mejl om det, men du ska komma ihåg att vi behöver bli uppdaterade på den senaste medicinen eller det senaste sättet att operera. Vi har ju

läkarmöte en gång i veckan, men är det någon som kommer och berättar om ett datasystem så tycker alla att det är waste of time för vi borde prata om den nya behandlingsstrategin istället. Eller om vår arbetsmiljö eller har någon gästades forskare på besök. Det är också det där att finna tid och motivation för utbildning. Att man tycker det är lite, det är långt ner på prio-listan. Men det är klart att det är ingen ambulansförare som skulle börja köra ambulans utan att ha haft körkort. Men bilen är ju bara ett medel för den personens sjukvårdsutövning.

40. **Erik:** Precis. Då tror jag att vi har pratat om lite allt möjligt relevant här.

41. **R4:** Det var vänligt sagt av dig Erik. Jag kan bara sammanfatta det här att digitala system i sjukvården är en nödvändighet men det vi önskar är att det ska vara lätt fungerande arbetsredskap som inte kräver att man tänker så mycket när man använder det. Det skulle nästan vara som att sätta sig vid en skrivmaskin. Jag tror att det finns en viss it-trötthet. Och att det finns också en krock mellan juridiken. Det här att du idealt sett varje gång ska ta fram ditt passerkort, stoppa in det i datorn, logga in med dubbelautentisering, stänga ner datorn, ta ut kortet, gå till patienten och sedan sätta sig igen och göra samma grej. Samtidigt som du behöver kortet för att passera genom dörrar och så. Så de flesta loggar kanske inte ut utan står då datorn och kör. Så det är smidigheten vi efterlyser.

42. **Erik:** Perfekt, då får jag tacka så mycket för din tid. Och så avslutar vi inspelningen.

Referenser

Ahmadov, E., Khalilov, T., Samedova, M. & Aliyev, E. (2019). Book of Proceedings esdWarsaw2019, Tillgänglig online:
https://www.researchgate.net/profile/Elshan-Ahmadov/publication/343975892_Book_of_Proceedings_esdWarsaw2019_Online/links/5f4b5a7d299bf13c5057d1bf/Book-of-Proceedings-esdWarsaw2019-Online.pdf#page=167 [Hämtad 26 Juli 2023]

Alter, S. L., (1976), How Effective Managers Use Information Systems, *Harvard Business Review*, Tillgänglig Online:
<https://hbr.org/1976/11/how-effective-managers-use-information-systems> [Hämtad 10 augusti 2023]

Andersen. Viborg. K, Henriksen. Zinner. H, (2006), E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly*. Vol 23, sid 236-248, Tillgänglig Online:
https://www.researchgate.net/publication/222658012_e-Government_Maturity_Models_Extension_of_the_Layne_and_Lee_Model#pfc , [Hämtad 10 augusti 2023]

Bajec, M., & Krisper, M. (2005). A methodology and tool support for managing business rules in organisations. *Information Systems*, 30(6), s. 423-443.

Balbi. G, Magaudda. P, (2018), A History of Digital Media an Intermedia and Global Perspective, *Routledge*, New York. pp.12-13

Bjereld. U, Bylund. M, Demker. M, Ekholm. A, Felländer. A, Fölster. S, Gennvi Gustafsson. M, Gulliksen. J, Haikola. L, Heath. C, Heidbrink. J, Holmberg. P-E, Ingram. C, Isaksson. D, Jebari. K, Kramers. A, Lakomaa. E, Larsen. C. P, Palmås. K, Pettersson. L-O, (2016), Digitaliseringens effekter på individ och samhälle – fyra temarapporter, *Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen*, Statens Offentliga Utredningar, Stockholm, Tillgänglig Online:
https://www.regeringen.se/contentassets/bf87c5fce6fc4f9a889d57ea2e46a27d/sou-2016_85_webb-pdf-med-framsida.pdf , [Hämtad 10 augusti 2023]

Blix, M., Levay, C. (2018). Operation digitalisering– en ESO-rapport om hälso- och sjukvården, Tillgänglig online:
https://eso.expertgrupp.se/wp-content/uploads/2017/08/2018_6-fr%C3%A5n-tryckeriet.pdf [Hämtad 14 Augusti 2023]

Borg, M., Olsson, T., Franke, U., & Assar, S. (2018). Digitalization of Swedish Government Agencies - A Perspective Through the Lens of a Software Development Census, ICSE-SEIS '18: Proceedings of the 40th International Conference on Software Engineering: Software Engineering in Society, pp. 37-46, Tillgänglig online:
<https://doi.org/10.1145/3183428.3183434> [Hämtad 16 augusti 2023].

Bowden, J. A. (2004). Capabilities-driven curriculum design. In C. Baille & I. Moore (red.), *Effective learning and teaching in engineering* (s. 36-47). New York: RoutledgeFalmer.

Broccardo. L, Zicari. A, Jabeen. F, Bhatti. Z. A, (2023), How digitalization supports a sustainable business model: A literature review, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 187, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122146> , [Hämtad 3 augusti 2023]

Brown, S.A, Burkman, J.R, Massey, A.P, Montoya-Weiss, M.M. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology, *European Journal of Information Systems*, vol . 11, no. 4, pp. 283-295, Tillgänglig online: <https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.ejis.3000438> [Hämtad 20 april 2023]

Carlsson. F, Matteby. M, Magnusson. J, (2023), Digital Transformation Drift: A Population Study of Swedish Municipalities, *Proceedings of the 24th Annual International Conference on Digital Government Research*, Sid. 318-326, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1145/3598469.3598504> , [Hämtad 10 augusti 2023].

Dahlin. B, (2007), Historien om en datorjournal: dess förspel, utveckling, nedläggning och efterspel, Tillgänglig Online: http://www.bengtdahlin.se/datorjournalen_BD/datorjournalen_BD.htm , [Hämtad 9 augusti]

Dal Mas. F, Massaro. M, Rippa. P, Secundo. G , (2023), The challenges of digital transformation in healthcare: An interdisciplinary literature review, framework, and future research agenda, *Technovation*, Vol. 123, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102716> , [Hämtad 9 augusti 2023]

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Percieved Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319-340, Tillgänglig online: <https://www.jstor.org/stable/249008> [Hämtad 19 april 2023]

Di Natale. L. J, Cordella. A, (2023), Digitising the Judicial Sector: A Case Study of the Dutch KEI Programme, *International Conference on Electronic Participation*, Sid 139-153, Tillgänglig Online: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-23213-8_9 , [Hämtad 6 augusti 2023]

Domstolsverket. (2022). Sveriges Domstolars första dom, Tillgänglig online: <https://www.domstol.se/nyheter/2022/10/sveriges-domstolars-forsta-digitala-dom/> [Hämtad 14 Augusti 2023]

Duplaga. M, Krzysztof. Z, (2006), Information Technology Solutions for Healthcare, *Department of Computer Science, AGH University of Science and Technology*, Krakow, Poland, Sid 4. Tillgänglig Online: https://link.springer.com/chapter/10.1007/1-84628-141-5_7 , [Hämtad 9 augusti 2023]

Edison. S. W, Geissler. G. L, (2003), Measuring attitudes towards general technology: Antecedents, hypotheses and scale development, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol 12, Sid. 137-156, Tillgänglig Online: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1057/palgrave.jt.5740104.pdf> , [Hämtad 10 augusti 2023]

Elgohary, E, Abdelazyz, R. (2020). The impact of employees' resistance to change on implementing e-government systems: An empirical study in Egypt. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries (EJISDC)* , vol. 86, no. 6, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1002/isd2.12139> [Hämtad 11 Augusti 2023]

Frenzel, A. Muench, J. C. Bruckner, M. T. & Veit, D. (2021). Digitization or digitalization? – Toward an understanding of definitions, use and application in IS research. *AMCIS 2021 Proceedings*.
https://aisel.aisnet.org/amcis2021/adv_info_systems_general_track/adv_info_systems_general_track/18

Gong, C. & Ribiere, V. (2023). Chapter 1- A historical outline of digital transformation, Tillgänglig online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780323983532000162> [Hämtad 25 Juli 2023]

Greenhalgh. T, Wherton. J, Papoutsis. C, Lynch. J, Hughes. G, A'Court. C, Hinder. S, Fahy. N, Procter. R, Shaw. S, (2017), Beyond Adoption: A New Framework for Theorizing and Evaluating Nonadoption, Abandonment, and Challenges to the Scale-Up, Spread, and Sustainability of Health and Care Technologies , *Journal of Medical Internet Research*, Vol 19, Tillgänglig Online: <https://www.jmir.org/2017/11/e367> , [Hämtad 15 augusti 2023]

Havskov, J., Alguacil, G. (2004). Analog to digital converter. In: Havskov, J., Alguacil, G. (eds) Instrumentation in Earthquake Seismology. *Modern Approaches in Geophysics*, vol 22. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-2969-1_4 [Hämtad 10 augusti 2023]

Hirschheim. R, & Klein, H. K. (2012). A Glorious and Not-So-Short History of the Information Systems Field, *Journal of the Association for Information Systems*, 13(4), Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/jais/vol13/iss4/5> [Hämtad 25 juli 2023]

Jacobsen, D.I. (2017). Hur genomför man undersökningar? Introduktion till samhällsvetenskapliga metoder. Lund: Studentlitteratur

Jonathan, G.M. (2020). Digital Transformation in the Public Sector: Identifying Critical Success Factors, EMCIS 2019, Information systems, vol. 381, pp. 223-235, Tillgänglig online: https://doi.org/10.1007/978-3-030-44322-1_17 [Hämtad 10 Augusti 2023]

Jonathan, G. M., Rusu, L., Perjons, E. (2022). Digital Transformation in Public Organisations: IT Alignment-Related Success Factors, *30th International Conference on Information Systems Development*, vol. 30, Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/isd2014/proceedings2022/managingdevops/3/> [Hämtad 14 Augusti 2023].

Kane. C. G, Phillips. Nguyen. A, Copulsky. R. J, Andrus. R. G, (2022), The Technology Fallacy: How People Are the Real Key to Digital Transformation, *The MIT Press*, Cambridge, Massachusetts, London, England. Sid. 92, kap 6.

- Katuu. S. (2022). Management of public sector records in the digital age, *University of South Africa*. Tillgänglig Online: https://www.researchgate.net/publication/359722719_Management_of_public_sector_records_in_the_digital_age , [Hämtad 9 augusti 2023]
- Kirsch. R. A. (2001) Computer Development at the National Bureau of Standards, *National Institute of Standards and Technology*. Tillgänglig online: <https://nistdigitalarchives.contentdm.oclc.org/digital/collection/p15421coll5/id/1386> , [Hämtad 27 juli 2023]
- Kitsios, F., Kamariotou, M. & Mavromatis, A. (2023). Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services, *Information*, vol. 14, no. 1, pp. 43, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.3390/info14010043> [Hämtad 9 Augusti 2023]
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *SAGE Open*, Vol 11, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>, [Hämtad 9 augusti 2023]
- Legner. C, Eymann. T, Hess. T, Matt. C, Böhmman. T, Drews. P, Maedche. A, Urbach. N, Ahlemann. F. (2017), Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community, *Business & Information Systems Engineering*, Tillgänglig online: https://www.researchgate.net/publication/318193215_Digitalization_Opportunity_and_Challenge_for_the_Business_and_Information_Systems_Engineering_Community , [Hämtad 2 augusti 2023]
- Lozic. J, (2019). CORE CONCEPT OF BUSINESS TRANSFORMATION: FROM BUSINESS DIGITIZATION TO BUSINESS DIGITAL TRANSFORMATION, *University North, Croatia*. Tillgänglig online: https://www.researchgate.net/profile/Elshan-Ahmadov/publication/343975892_Book_of_Proceedings_esdWarsaw2019_Online/links/5f4b5a7d299bf13c5057d1bf/Book-of-Proceedings-esdWarsaw2019-Online.pdf#page=166 , [Hämtad 25 juli 2023]
- Lundin. P, (2009), Documenting the Use of Computers in Swedish Society between 1950 and 1980: Final Report on the Project "From Computing Machines to IT", *KTH, Skolan för arkitektur och samhällsbyggnad (ABE), Filosofi och teknikhistoria*, Stockholm, Tillgänglig Online: <http://kth.diva-portal.org/smash/get/diva2:290642/FULLTEXT01.pdf> , [Hämtad 10 augusti 2023]
- Magnusson. J, Koutsikouri. D & Päivärinta. Tero, (2020), Efficiency creep and shadow innovation: enacting ambidextrous IT Governance in the public sector. *European Journal of Information Systems*. Vol 29. Sid 1-21. Tillgänglig Online: https://www.researchgate.net/publication/340671814_Efficiency_creep_and_shadow_innovation_enacting_ambidextrous_IT_Governance_in_the_public_sector , [Hämtad 9 augusti 2023]

- Matt, C., Benlian, A. & Hess, T. (2015). Digital Transformation Strategies, *Business & Information Systems Engineering*, vol. 57, pp. 339-343, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5> [Hämtad 26 Juli 2023]
- Mankevich, V, Magnusson, J, Svahn, F, (2022), The Great Wave: The Increasing Demand for Digital Competence Within the Public Sector, *Information Polity*, Tillgänglig Online: <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip220012> , [Hämtad 10 augusti 2023]
- Meske, C. & Junglas, I. (2021). Investigating the elicitation of employees' support towards digital workplace transformation, *Behaviour & Information Technology*, vol. 40, no. 11, pp. 1120-1136, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1742382> [Hämtad 25 Juli 2023]
- Modéer, K. & Sunnqvist, M. (2022). Lagens Öga Hovrätten över Skåne och Blekinge 1821-2021, Stockholm: Institutet för Rättshistorisk Forskning
- Morakanyane, R, O'Reilly, P, Mcavoy, J, Grace, A, (2020), Determining Digital Transformation Success Factors, *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, Tillgänglig Online: <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/items/827e572d-fd1c-4010-a41b-56a767e85c7e> , [Hämtad 8 augusti 2023]
- Moser-Plautz, B. (2023). Barriers to digital government and the COVID-19 crisis – A comparative study of federal government entities in the United States and Austria, *International Review of Administrative Sciences*, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1177/00208523231183566> [Hämtad 11 Augusti 2023]
- Nist, S.L., & Olejnik, S. (1995). The Role of Context and Dictionary Definitions on Varying Levels of Word Knowledge. *Reading Research Quarterly*, vol. 30, no. 2, pp. 172–193, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.2307/748031> [Hämtad 25 Juli 2023]
- Oates, B.J., Griffiths, M., McLean, R. (2022). *Researching Informations Systems and Computing*, 2nd edn, London: SAGE Publications
- Obwegeser, N, Danielsen, P, Hansen, Sandfeld, K, Helt, Aa, M, Nielsen, Holm, L, (2019), Selection and training of super-users for ERP implementation projects, *Journal of Information Technology Case and Application Research*, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1080/15228053.2019.1631606>, [Hämtad 8 augusti 2023]
- OECD Public Governance Policy. (2020). Digital Government Index: 2019 results [pdf], Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en> [Hämtad 04 maj 2023]
- O'leary, D.E (2022). Digitization, digitalization, and digital transformation in accounting, electronic commerce, and supply chains, *Intelligent systems in Accounting, Finance and*

Management, Tillgänglig online: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/isaf.1524> , [Hämtad 27 juli 2023]

Osmundsen, K, Iden, J, Bygstad, B, (2018), Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications, *Association for Information Systems*, MCIS 2018 Proceedings. Tillgänglig Online: <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37/> , [Hämtad 8 augusti 2023]

Regeringen. (2004). Förslag till statsbudget 2005 Rättsväsendet 4, Tillgänglig online: <https://www.regeringen.se/contentassets/99f704e7848e4132b1daff3189c09577/utgiftsomrade-4-rattsvasendet/> [Hämtad 12 april 2023]

Region Skåne. (2022). HANDLINGSPLAN för genomförande av Strategi för Skånegemensam digitalisering område hälsa för perioden 2022-2023, Tillgänglig online: <https://www.skane.se/namndshandlingar/7229316/> [Hämtad 15 Augusti 2023]

Reiling, A. D. (2009). Technology for Justice: How Information Technology Can Support Judicial Reform. *PhDThesis – Research external, graduation internal, Vrije Universiteit Amsterdam*. Leiden University Press. Tillgänglig Online: <https://research.vu.nl/ws/portalfiles/portal/42181632/complete+dissertation.pdf> , [Hämtad 12 augusti 2023]

Reinitz, B. (2020). Consider the Three Ds When Talking about Digital Transformation, Tillgänglig online: <https://er.educause.edu/blogs/2020/6/consider-the-three-ds-when-talking-about-digital-transformation> [Hämtad 25 Juli 2023]

Ritter, T, Pedersen, Lund C, (2020), Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future, *Industrial Marketing Management*, Vol. 86, Sid. 180-190, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.11.019> [Hämtad 9 augusti 2023]

Salesforce. (2023). What Is Digital Transformation?, Tillgänglig online: <https://www.salesforce.com/eu/products/platform/what-is-digital-transformation/> [Hämtad 25 Juli 2023]

Sandberg, J, Holmström, J, Lyytinen, K (2020). Digitization and Phase Transitions in Platform Organizing Logics: Evidence from the Process Automation Industry, *MIS Quarterly Special Issue*, Tillgänglig online: https://www.researchgate.net/publication/339627845_Digitization_and_Phase_Transitions_in_Platform_Organizing_Logics_Evidence_from_the_Process_Automation_Industry , [Hämtad 2 augusti 2023]

Singh, A, & Hess, T, (2017), How Chief Digital Officers Promote the Digital Transformation of their Companies, *MIS Quarterly Executive*, Tillgänglig Online: <https://aisel.aisnet.org/misqe/vol16/iss1/5/> , [Hämtad 8 augusti 2023]

Svensson, L. & Larsson, S. (2017). Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt, *LUii reports*, no. 3, Tillgänglig online: <https://lup.lub.lu.se/search/publication/2d9f41ad-bef2-4147-93a0-e79761ef9334> [Hämtad 16 augusti 2023]

Sveriges Domstolar. (2023). Sveriges Domstolars uppdrag och roll, Tillgänglig online: <https://www.domstol.se/om-sveriges-domstolar/sa-fungerar-domstolarna/sveriges-domstolars-uppdrag-och-roll/> [Hämtad 11 april 2023]

Tilson, D, Lyytinen, K, Sørensen, C, (2010), Digital Infrastructures: The Missing IS Research Agenda, *Information Systems Research*, Tillgänglig Online: https://www.researchgate.net/publication/220079905_Digital_Infrastructures_The_Missing_IS_Research_Agenda , [Hämtad 2 augusti 2023]

Trittin-Ulbrich, H, Scherer, A. G, Munro, I, Whelan, G, (2021), Exploring the dark and unexpected sides of digitalization: Towards a critical agenda, *Organization*, Volume 28, pp. 10, Tillgänglig Online: <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1177/1350508420968184?src=getfttr> , [Hämtad 3 augusti 2023]

Vakola, M & Nikolaou, I, (2005), Attitudes Towards Organizational Change: What is the Role of Employees' Stress and Commitment?, *Employee Relations*. Vol 27. Sid 160-174, Tillgänglig Online: https://www.researchgate.net/publication/211395391_Attitudes_Towards_Organizational_Change_What_is_the_Role_of_Employees'_Stress_and_Commitment , [Hämtad 10 augusti 2023]

Verhoef, C. P, Broekhuizen, T, Bart, Y, Battacharya, A, Dong, Q. J, Fabian, N, Haenlein, M, (2021), Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda, *Journal of Business Research*, Volume 122, Sid 889-901, Tillgänglig Online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319305478> , [Hämtad 8 augusti 2023]

Vogelsang, Kristin & Steinhüser, Melanie & Hoppe, Uwe. (2013). A Qualitative Approach to Examine Technology Acceptance. *International Conference on Information Systems (ICIS 2013): Reshaping Society Through Information Systems Design*, Tillgänglig Online: https://www.researchgate.net/publication/280876917_A_Qualitative_Approach_to_Examine_Technology_Acceptance , [Hämtad 9 augusti 2023]

Williams, S. & Schubert, P. (2018). Designs for the Digital Workplace. *Procedia Computer Science*, vol. 138, pp. 478-485, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.066> [Hämtad 25 Juli 2023]

Witzel, M, 2017, A History of Management Thought: Second edition, *Routledge*, Abingdon, Oxford Kap 9. Sid 250