Fakulteten för naturvetenskap, tekniik och media
Licentiatavhandling i data- och systemvetenskap

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Att bevara för att använda? – Om användares och användningens betydelse i arkivet

Erica Hellmer

Att bevara för att använda? – Om användares och användningens betydelse i arkivet

Erica Hellmer

Huvudhandledare: Erik Borglund
Biträdande handledare: Göran Samuelsson

Fakulteten för naturvetenskap, teknik och medier (NMT)
Avhandling för avläggande av filosofie licentiatexamen i Data- och systemvetenskap
Mittuniversitetet
Sundsvall, 2023-02-02

Akademisk avhandling som med tillstånd av Mittuniversitetet i Sundsvall framläggs till offentlig granskning för avläggande av filosofie licentiatexamen torsdag, 2 februari, klockan 13, C312, Mittuniversitetet Sundsvall. Seminariet kommer att hållas på svenska.

Att bevara för att använda? – Om användares och användningens betydelse i arkivet

© Erica Hellmer, 2023-02-02
Tryck: Kopieringen Mittuniversitetet, Sundsvall
ISSN: 1652-8948
ISBN: 978-91-89341-94-4

Fakulteten för naturvetenskap, teknik och medier (NMT)
Mittuniversitetet, Holmgatan 10
Telefon: +46 (0)10 142 80 00

Mittuniversitetet licentiatexamen 192

Till alla superhjältar på avdelning 95A – ni finns alltid i mitt medvetande

Författarens tack

Det finns många personer som har betytt mycket för mig i detta arbete. Först och främst vill jag rikta ett innerligt tack till mina båda handledare Erik Borglund och Göran Samuelsson. Tack Erik för att du ständigt och tålmodigt uppmuntrat mig och för att du funnits som stöd genom en svår tid. Det är jag djupt tacksam för och är något som jag alltid kommer att minnas. Tack Göran för dina kloka råd och värdefulla kommentarer längs vägen.

Ett speciellt tack till Ann-Sofie Klareld för hennes engagemang och betydelsefulla synpunkter vid förseminariet för denna licentiatavhandling.

Jag önskar också uttrycka min tacksamhet till alla projektmedlemmar i ISERV och Digikon samt de respondenter som tagit sig tid och därmed möjliggjort detta arbete.

Jag vill även tacka mina kollegor vid institutionen för informationssystem och teknologi. Till Maria Kallberg Khanahmadi som alltid helhjärtat tagit sig tid att läsa mina texter. Tack för din noggranna läsning och värdefulla synpunkter till denna avhandling. Till Martina Granholm, min kollega och mitt orakel. Tack för att du får mig att stanna upp och fundera en gång till när jag virvlar fram i hög hastighet samt för dina kloka synpunkter till detta arbete. Till Proscovia Svärd för att du generöst delar med dig av dina kunskaper och för att du inte låter mig glömma bort hur viktigt det är att dansa. Till Karen Anderson som inspirerat mig till att gå forskarutbildning. Till Lars Lundin för alla värdefulla samtal. Till mina doktorandkollegor Elisabeth Klett, Jwan Khisro, Niklas Humble, Annika Hasselblad, och Marcus Heidlund.

Jag vill även passa på att rikta ett tack till min fina vän Johan Lindberg Brusewitz som skapade omslagsbilden till denna avhandling.

Slutligen vill jag tacka mina fina vänner och familj som stöttat och lyssnat under denna tid. Till mina föräldrar Åsa och Leif, och min bror Marcus som funnits vid min sida. Ett speciellt tack till min Kahl. Livet har visat sig kunna blåsa med enorm styrka och tillsammans har vi tagit oss igenom en hård storm. Tack för att du alltid tror på mig, puttar mig framåt och aldrig tvekar till att diskutera filosofiska, historiska, eller arkivvetenskapliga frågor. Och såklart till mina tre barn, Nils-Oskar, Bror, och Lasse. Ni påminner mig ständigt om mitt livs absolut vackraste plats, den bredvid er. Att få se er leva, växa, och vara nyfikna ger mig sådan inspiration. Ni har bidragit mer än ni någonsin kan tro.

”Om jag blundar, finns jag då?”

(Nils-Oskar)

Innehållsförteckning

Sammandrag ..... **ix**

Abstract ..... **xi**

1 Inledning **15**

1.1 Bakgrund och motivation 15

1.2 Syftesformulering och forskningsfrågor 18

1.3 Begreppsanvändning 19

1.4 Avhandlingens struktur 21

2 Tidigare och relaterad forskning **22**

2.1 Arkivprofessionens roll 22

2.2 Kunskapen om användare 31

3 Forskningskontext **38**

3.1 Projektet ISERV 38

3.2 Projektet Digikon 40

4 Teoretiskt ramverk **41**

4.1 Records Continuum Model 42

4.2 Societal embeddedness 44

4.3 Tillämpning av teoretiskt ramverk 45

5 Metod **47**

5.1 Epistemologisk utgångspunkt 48

5.2 Forskningsprocessen 52

5.2.1 Steg 1 54

5.2.2 Steg 2 58

5.2.3 Steg 3 60

5.2.4 Steg 4 62

5.3 Datainsamling 67

5.3.1 Intervjuer 67

5.3.2 Fokusgruppsintervju 72

5.3.3 Systematisk litteraturstudie 73

5.3.4 Systematisk sökteknik 74

5.3.5 Tematisk analys ... 75
5.3.6 Deltagande observation ... 77
5.4 Etiska aspekter ... 78
6 Resultat och analys ... 80
6.1 Hur beaktas användbarhet av olika professioner? ... 80
6.1.1 Användbarhetsaspekt ... 81
6.1.2 Samarbeten och arkivariens roll ... 83
6.1.3 Från olika professioners perspektiv ... 85
6.1.4 Sammanfattande diskussion ... 87
6.2 Analys genom teoretiskt ramverk ... 88
6.2.1 Vad bestämmer behov och användning? ... 89
6.2.2 Ett pluralistiskt perspektiv ... 89
6.2.3 Läsning av RCM ... 90
6.2.4 Användarperspektiv genom RCM ... 93
6.2.5 Professionsperspektiv genom RCM ... 99
6.3 Sammanfattande diskussion ... 103
7 Slutsats och diskussion ... 106
7.1 Vidare forskning ... 109
Referenser ... 111

Sammandrag

I en tid av ökande krav på tillgänglighet och användning av arkivinformation och arkiv, bland aktuella politiska och privata initiativ till både effektivisering och innovation, och bland e-tjänsteutveckling och digitalisering, så skapas nya deltagande initiativ för att möta dessa ökande krav. I en tid när användare och potentiella användare får en allt större roll som samskapande användare av arkivinformation så ställer det krav på hur deltagande och samskapande perspektiv kan kontextualiseras i arkivpraktiken.

Syftet med avhandlingen har varit att fördjupa kunskapen om användare och användning av arkiv och arkivinformation. Genom avhandlingen presenteras forskningsfrågor som syftat till att undersöka hur användare och användning belyses i den arkivvetenskapliga litteraturen, hur användbarhet beaktats av olika professioner när analoga processer blir digitala, samt vad som bestämmer behovet av användning. Studierna har genomgående haft en kvalitativ ansats där datainsamlingsmetoderna bestått av intervjuer, gruppintervju, fokusgrupp, systematisk litteraturstudie, och deltagande observation.

Resultaten visar på att e-tjänsteutveckling är baserat på slutanvändarens/kundens behov och att arkivprofessionen riskerar att försvinna bakom politiska drivkrafter. En användare är ett heterogent och ett ytterst kontextbundet begrepp och arkivanvändarstudier lyfter vikten av att erhålla en djupare kunskap om användaren, dess perception och beteende. Avhandlingen visar även att begreppet *societal embeddedness* som analytiskt verktyg kan användas för att synliggöra behov av användning av arkivinformation. Detta kan i sin tur användas som ett sätt att beskriva och kontextualisera användarperspektiv i en bredare samhällelig kontext.

Abstract

In times of increasing demands of access and use of records and archives, among the current political and private initiatives of both efficiency and innovation, and among developments of e-services and digitalization, new participatory initiatives are created. In the current times, as both users and potential users are gaining bigger roles as co-creators of records, it sets new demands on how these participatory perspectives could be contextualized in the archival practice.

The aim of the thesis was to extend the knowledge of users, use of archives and archival records. Presented in the thesis, several studies have been conducted with the purpose of exploring how users and use are described in the literature of archival science, how use have been considered by different professions when analogue processes turn digital, and exploring what dictates the need of use. The studies have had a qualitative stance where the methods of data collection have consisted of interviews and a group interview, a focus group, a systematic literature review, and a participatory observation.

The results show that the development of e-services is based on the need of the end-users/customers and that there is a risk that the role of the archival profession may disappear behind political incentives. Results also show that 'user' is a concept that is utterly bound to the heterogeneous contexts in which they are conceptualized, and that the user studies conducted within the archival domain elucidates the importance of gaining knowledge of the users' perception and behavior. The thesis also shows that the concept of *societal embeddedness* as an analytical tool can be used to visualize the need of use of records. This can be used as a way to describe and contextualize the user perspective in a broader societal context.

1 Inledning

1.1 Bakgrund och motivation

> "The ultimate reason for creating and keeping records is that they are of use for someone for some purpose"

Sundqvist, 2015, s. 3

Det som traditionellt har beskrivits som kärnan i informationshantering är aktiviteter som att gallra, att strukturera och beskriva, och att bevara arkivinformation. Målet med dessa aktiviteter är bland annat att arkivinformation och arkiv ska kunna användas av någon för något syfte (Sundqvist, 2015). 2015 genomförde Anneli Sundqvist en analys av två fallstudier i Sverige som syftade till att bidra till en förståelse av användningen av arkivinformation. En slutsats som Sundqvist drar är att användningen av arkivinformation inte ses som en oberoende aktivitet. Användandet anses snarare mer vara integrerat i sociala praktiker som i sig genererar ett behov och som också motiverar själva användandet. Sundqvist (2015) beskriver att själva användningen av arkivinformation inte har något värde i sig. Användningen styrs av att det finns behov av att använda och behoven motiveras av någonting utifrån. Sundqvist (2015) beskriver vidare att behov skildras som ett slags individuellt fenomen men betonar även att behov kan vara socialt och gemensamt och att behovet utifrån ett individuellt perspektiv kan härröra från ett socialt behov.

Vad användare har för behov har undersökts inom olika arkivkontexter. De senaste trettio åren så har det gjorts olika användarstudier för att samla information kring användning och

användare, vilken arkivinformation som söks, hur olika tillgänglighetsverktyg använts, et cetera. Trots att tidigare studier visat på vikten av att göra användarstudier så beskrivs de inte ha ökat avsevärt sedan 1980-talet. En av anledningarna till det beskrivs vara att arkivdomänen haft ett större fokus på bevarande och beskrivningar av arkivinformation snarare än användandet av dem (Rhee, 2015). Användning har inte givits särskilt stor uppmärksamhet av varken arkivteoretiker eller av en arkivpraktik då det bland annat är svårt att förutse. Även om användning anses vara viktigt så finns det ofta inte kännedom eller kunskap om kända användares anledningar till användning (Sundqvist, 2015).

Att söka kunskap om användning och användare, vilka de är och vilka behov de har är även en del av Riksarkivets arbete. I sin årsredovisning betonas att det finns ett fokus vid att möta användarnas ökande behov och förväntningar. ”Användaren ska vara i fokus – det ska vara enkelt att hitta och använda arkiven” (Riksarkivet, 2020, s. 12). Även Myndigheten för Digital Förvaltning, DIGG, har beskrivit som en del av sitt uppdrag att ”främja att det vid förvaltningsgemensam utveckling av digitala tjänster tas hänsyn till användares behov” (SFS, 2018: 1486). Det senaste årtiondet så har begrepp som *participatory archives* (e.g. Huvila, 2008; Iacovino, 2015; Eveleigh, 2017; Roeschley, Kim, & Zavalina, 2020), *participatory appraisal* (e.g. Shilton & Srinivasan, 2007), *participatory recordkeeping* (e.g. Rolan, 2015) eller *participatory description* (e.g. Haberstock, 2020) cirkulerat alltmer inom den arkivvetenskapliga litteraturen. Alexandra Eveleigh (2017) beskriver hur termer som participatory archives eller på svenska, deltagande arkiv är termer av nutida initiativ som fokuserar på att engagera ”icke-arkivarier” till att bidra till utvecklingen av arkivpraktiken genom sitt deltagande. Roeschely et al (2020) genomförde en studie rörande deltagares egna metadatabeskrivningar av arkivobjekt och

argumenterar för hur det deltagande tillvägagångssättet berikar och ger en större förståelse av arkivobjektens kontexter. Kärnan i deltagandet beskrivs vara att engagera användare, exempelvis en allmänhet eller en grupp, till att bidra till utvecklingen av arkivpraktiken (Eveleigh, 2017). Deltagande arkiv beskrivs som en förlängning av postmodernismen, där arkivarier och användare ses som aktiva deltagare och medlare i samhällen men som behöver synliggöra sin roll och även sin partiskhet (Benoit III & Eveleigh, 2019). Användares allt ökande deltagande kastar även ljus på användaren som en medskapare (Haberstock, 2020).

2005 beskrev Barbara Reed (2005b), i kontexten informationsförvaltning, att informationsförvaltning inte sker i ett ”social, cultural or political void” (Reed, 2005b, s. 19). Eric Ketelaar (2001) har beskrivit att valet av det som ska arkiveras bestäms utifrån sociala och kulturella faktorer, medvetet eller omedvetet. Det styr även aktiviteter som urval, beskrivningar liksom representationer för att begreppsliggöra och tillgängliggöra (Nesmith, 2002). Tom Nesmith hävdar att själva *arkiveringsprocessen* [1] (ett begrepp baserat på den franske filosofen Jacques Derridas begrepp *archivization)* tidigare varit osynlig och att det genom ett postmodernt synsätt går att belysa hur olika förståelser om världen faktiskt påverkar processen av arkivering. Arkiveringsprocessen i sig beskrivs vara färgad av den som utför den (Nesmith, 2002). Andra som lyft arkiveringsprocessen är Ann Öhrberg, Otto Fischer, Tim Berndtsson & Annie Mattsson (2021) som också beskriver att de socialt och kulturellt laddade processerna, det som föregår arkivering som avgör vad som ska arkiveras, behöver kontextualiseras. Arkiven, enligt Öhrberg et al (2021) är inte enbart produkter av deras sociala, kulturella, politiska, historiska och

[1] Arkiveringsprocess tolkas här, med utgångspunkt i arkivlagen 3§, som den process för arkivinformation som tas om hand för arkivering (SFS 1990:782).

geografiska kontexter, de beskrivs även vara sammankopplade med individer och organisationer. I takt med att arkiven blir mer behovsstyrda och denna deltagande roll ökar inom både arkivpraktik och bland användarstudier, på vilket sätt kan det påverka och influera arkivdomänen? Vad föregår användning? Precis som Nesmith (2002) beskrev att arkivprocessen är färgad av den som utför den så kan användares subjektiva perspektiv och förståelser av världen och uttryckta behov färga av sig och skapa nya aktiviteter som arkivdomänen måste beakta. Det finns ett behov av att försöka kontextualisera det som *föregår*, det som sker *innan* och det som finns där *bakom* aktiviteter som arkivering och informationshantering, men också bakom själva användningen.

Den här avhandlingen handlar om användare och användning av arkivinformation och arkiv och är skriven inom fältet arkiv- och informationsvetenskap.

1.2 Syftesformulering och forskningsfrågor

Det övergripande syftet för denna licentiatavhandling har varit att fördjupa kunskapen om användare och användning av arkiv och arkivinformation. Genom tre forskningsfrågor som belyser hur andra professioner beaktar användbarhet, vad som styr och påverkar behov av användande, och hur användning och användare belyses i litteraturen ämnar avhandlingen bidra till kunskapsutvecklingen av användare och användning. Avhandlingen tar sin början i arkivhistoriens olika synsätt och samhälleliga förändringar som påverkat och influerat arkivteorin och arkivpraktiken.

De specifika forskningsfrågor som undersökts i denna avhandling är:

- Hur beaktas användbarhet av olika professioner?
- Hur beskrivs användning och användare i den arkivvetenskapliga litteraturen?
- Vad bestämmer behov och användning?

1.3 Begreppsanvändning

Här introduceras specifika begrepp som har använts i denna avhandling samt hur de definieras i detta sammanhang.

Records/arkivinformation

Det saknas en motsvarighet av detta begrepp inom det svenska språket. I denna avhandling används *arkivinformation*, ett begrepp som definieras som ”Lagrad information som uppstår i, för och genom en organisations verksamhet eller som når organisationen utifrån som effekt av dess verksamhet” (Kjölstad, 1999, i Sundqvist i *Arkiv i Norrland 20*, s. 11).

Informationsförvaltning/Recordkeeping

En svensk översättning av begreppet recordkeeping i denna avhandling har sin utgångspunkt från ett Records Continuum Model-perspektiv (RCM). Här kommer begreppet *informationsförvaltning* att användas med hänvisning till McKemmish (2001) som definierar det enligt följande:

” […] accessibility of meaningful records for as long as they are of value to people, organisations, and societies – whether that be for a nanosecond or millennia”

McKemmish, 2001, s. 336

Pluralisering

Med pluralisering menas hänvisning till den fjärde dimensionen *pluralize* i (RCM) vilken kopplas samman arkivinformationens fortsatta värde utanför den skapande organisationen. När arkivinformation *pluraliseras* så delas det utanför organisationen där arkivinformationen först skapades (Ketelaar, 2001).

Användbarhet

Begreppet användbarhet involverar inte användandet av tekniska lösningar utan rör snarare användbarheten av arkivinformation och inte användbarheten av system. Användbarhet som nämns i denna avhandling kan hänvisas till den definition som beskrivs i ISO 15489-1:2016: ”Användbar verksamhetsinformation är den som kan återfinnas, hämtas, visas och tolkas inom en tidsperiod som av intressenterna bedöms som rimlig” (ISO 15489-1:2016).

Arkivprofession

Användningen av begreppet arkivprofession innefattar i denna avhandling den profession som enligt Nationalencyklopedin benämner som arkivarie vilka ”värderar och bedömer vilken information som ska sparas för framtiden samt förtecknar och vårdar samlingen”(Nationalencyklopedin). Det kan innebära en akademisk utbildning men det är inte alltid ett krav i den offentliga förvaltningen och inbegriper då även de individer som arbetar med ovan beskrivna uppgifter.

Kontextualisera

Begreppet kommer från det engelska begreppet *contextualize* och användas i denna avhandling utifrån dess engelska definition: ”to place (something, such as a word or activity) in a context” (Merrian-

Webster). Begreppet saknas i det svenska språket men kopplas här samman med det svenska adjektivet *kontextuell* vilken beskrivs ”som har att göra med kontext” (Svenska Akademins Ordbok).

1.4 Avhandlingens struktur

Det första kapitlet i denna licentiatavhandling inleds med en introduktion och bakgrund till det område avhandlingen ämnat undersöka, samt dess syfte och frågeställningar. Här ges även en beskrivning och definition av de begrepp som används i avhandlingen. I kapitel 2 beskrivs tidigare och relaterad forskning som tar sin början i arkivhistoriens olika synsätt och perspektiv av arkivprofessionen, och om den kunskap som finns kring olika användare av arkiven och arkivinformation. Kapitel 3 skildrar den forskningskontext forskningsfrågorna undersökts i. I kapitel 4 beskrivs de två teoretiska ramverken som använts och som legat till grund för de analyser som gjorts. Kapitel 5 beskriver avhandlingens epistemologiska utgångspunkt, forskningsprocessen som presenteras i fyra steg, samt de kvalitativa metoder som använts. Kapitel 6 är en genomgång av resultat och analys baserat på det teoretiska ramverket. Slutligen sammanfattas avhandlingens slutsats i kapitel 7 och innehåller även förslag på vidare forskning.

2 Tidigare och relaterad forskning

> "Planning for the future and understanding its perspectives needs knowledge about what happened when and why"

Menne-Haritz, 2001, s. 57

Nedan följer en presentation av tidigare och relaterad forskning. Kapitlet syftar till att ge en kunskapsbild av olika synsätt och perspektiv av arkivprofessionens roll och kunskapen om användare och användning av arkiv och arkivinformation. Kapitlet har ett arkivhistoriskt perspektiv vilket syftar till att tydligare se förändringar i arkivprofessionens roll och till kunskapen om användare och användning.

2.1 Arkivprofessionens roll

Olika samhällen och organisationskulturer har olika procedurer i det praktiska sättet att arbeta med informationsförvaltning. De aktiviteter och processer som utgör informationsförvaltningen inom en organisation som kan vara urvals-, strukturerings-, och beskrivande processer bidrar till skapandet av arkivet (Hofman, 2005). Dessa processer i sig involverar beslutstagande kring vad som ska dokumenteras, fångas, och väljas ut samt varför det ska ske. Kring dessa beslut finns det flera beslutsfattare vilka kan vara arkivarier, men även politiker, historiker, och användare (Hofman, 2005). I svensk kontext regleras exempelvis svenska myndigheters bevarande, ordnande, och vårdande av arkiv i arkivlagens bestämmelser där dessa ska tillgodose:

1. ”rätten att ta del av allmänna handlingar,

2. behovet av information för rättskipningen och förvaltningen, och
3. forskningens behov" (SFS 1990:782, 3§).

Vilken information, dokumentation, och hur den ska beskrivas regleras på nationell nivå vilket ska underlätta sökandet och därmed även återanvändandet av information och arkivinformation. I offentlighets- och sekretesslagen beskrivs de bestämmelser som finns gällande bland annat krav på myndigheters information, registrering, utlämnande, och sekretess (SFS, 2009:400). Det är flera aktörer som bidrar och bygger organisatoriska och kollektiva minnen (Hofman, 2005). Varför arkivinformation skapas, varför vissa fångas och bevaras hänger samman med syften och behov. Såsom Hans Hofman (2005) beskrivit det;

> " […] organizations do not keep records for fun,
> they keep them because they serve a purpose"
>
> Hofman, 2005, s. 139

Arkivprofessionen som sådan härrör från 1800-talets positivism och där bilden av arkivinformation beskrevs som mer statiska fysiska objekt. Det var en kustodial[2] praktik som vuxit fram genom dåtidens europeiska arkivtänk av Samuel Muller, Johan Adrian Feith, och Robert Fruin genom deras bok *the Dutch Manual* liksom Sir Hilary Jenkinson. Det handlade om ett fysiskt och moraliskt försvar av arkiven och flera fundamentala principer kom att genomsyra arkivpraktiken. Begreppet *respect des fonds,* var ett sätt att ordna arkivinformation där man utgick ifrån deras ursprungliga ordning.

[2] Begreppet kustodial innefattar förvaring och kontroll och kan definieras enligt följande: "realting to or being resposible for the care and oversight of records" (Society of American Archivists Dictionary of archives terminology).

Detta kom att så småningom relatera till begreppen *proveniens* och *original order* där arkivpraktiken skulle ordna och arrangera arkiven utifrån den ursprungliga ordningen. Detta synsätt kom att reflektera arkivpraktiken under 1800-, 1900-, och fortsättningsvis även 2000-talet (McKemmish, Reed, & Piggott, 2005).

Arkivprofessionens roll har i arkivhistorien beskrivits som neutrala väktare och bevarare av ”sanningar” i arkiven. Sena 1800-talets och tidiga 1900-tals arkivpraktik som förespråkades av bland andra Sir Hilary Jenkinson i Storbritannien speglade den tidens positivistiska tankegångar. Arkivariens roll var att bevara och personliga bedömningar ansågs kunna underminera bevisvärden och missfärga arkivens opartiska roll. Bedömningar av exempelvis urval och gallring skulle kunna innebära en sådan missfärgning. I takt med allt ökande volymer flyttades fokus från bevarandet till att mer fokusera på urval. Den amerikanske arkivarien Theodore R. Schellenberg kom att fokusera på urval kring gallring utifrån primära och sekundära värden samt det senare nämndas underindelningar, informationsvärde och bevisvärde. Det sekundära värdet rörde betydelsen av handlingar utanför sin originella kontext, exempelvis deras värde för användare som forskare. Bestämmandet av sekundära värden var något som Schellenberg ansåg skulle utföras av arkivarier (Cook, 1997). Enligt Schellenberg, i motsats till Jenkinson, skulle arkivarien kunna reflektera över användning och behov som fanns bortom handlingars faktiska användning (Schellenberg, 1956). Användare som kunde knytas till det sekundära värdet var vid denna tid främst forskare inom discipliner som historia och andra samhällsvetenskapliga ämnen. På 1980-talet ifrågasattes kunskapen om användare och Elsie Freeman (1984) ansåg att det behövdes tydligare definitioner kring vilka användarna är och vad deras behov kan vara.

Tidigare forskning har undersökt vilka användarna av arkivmaterial och arkiv är och flera olika användarstudier som gjorts sedan 1980-talet har syftat till att erhålla mer kunskap om dessa användare. Kunskapen om den traditionella användaren, det vill säga de fysiska personer som fysiskt befunnit sig i arkivlokaler har gått att räkna men de som Amanda Hill (2004) beskriver som ”osynliga” användare exempelvis användare online har varit desto svårare att få kunskap om. Dessa användares specifika behov behöver även beaktas för att förbättra tillgänglighet och användning av arkivtjänster online (Hill, 2004).

Under 1990-talet och tidigt 2000-tal kom flera arkivvetenskapliga texter som rörde postmodernismens betydelse i arkivet samt i arkivprocessen (e.g. Ketelaar, 2001, 2002; Cook, 2001; Nesmith, 2002). 2001 argumenterade Terry Cook för att de filosofiska trender och idéer som florerar i ett samhälle liksom samtida kultur, teknik, teknologi, sociala strukturer är något som arkivarier borde ha en medvetenhet kring. Dessa idéer och trender är något som med ett postmodernistiskt synsätt påverkar arkivteori, metod, liksom arkivpraktik. Genom sådana glasögon kan arkivarien försöka se bakom skapandet, se mönster, maktstrukturer och på så vis också se sin egen roll, sitt eget deltagande i den historiska processen. Enligt Cook (2001) så påverkar arkivariens värdegrund aktiviteter som själva arkivskapandet samt formandet av det kollektiva minnet. Det traditionella sätten att arrangera, organisera, och klassificera information kan i motsats till postmodernismen sägas härröra från västerländska traditioner av vetenskaplig rationalism och logisk positivism. Faran i ett sådant synsätt som lyfts i Cooks artikel är att arkivarier kan anta att det kan finnas neutral data eller kanske sanningar. Istället, menar Cook, så borde den sociala, liksom den organisatoriska och funktionella kontexten bakom skapandet och bevarandet av arkivinformation

utforskas för att fördjupa förståelsen för arkiv och arkivpraktiken (Cook, 2001).

Postmodernismen avfärdar föreställningen om en objektiv eller ”sann” kunskap och Cook (2001) beskriver att ingenting är neutralt, opartiskt, eller objektivt sett genom postmodernismens glasögon. Allting som skapas har formats eller konstruerats av skaparens föreställningsvärld och den kontext som hen befinner sig i. De syften som något skapas för kan vara medvetna eller omedvetna spår från samhälleliga eller organisatoriska verkligheter (Cook, 2001). Eric Ketelaar (2001) beskriver en liknande bild av medvetna eller omedvetna spår; att arkivet reflekterar en verklighet såsom den verkligheten upplevs av den som arkiverar. Ketelaar (2001) lyfter något som kan översättas med dolda narrativ, vilket innebär att det finns dolda narrativ som medvetet eller omedvetet påverkar hur exempelvis arkivinformation kategoriseras, hanteras, gallras, och bevaras. Genom att arkivinformation ordnas på ett visst sätt eller genom att plats skapas för dem ger dem även ett värde. De kontexter som påverkar och bestämmer arkivens dolda narrativ kan vara sociala, religiösa, kulturella, politiska, ekonomiska kontexter och Ketelaar (2001) argumenterar för att dessa kontexter torde kunna visualiseras. De skulle kunna ses synliga såsom museiutställningar som försöker återskapa ett museiobjekts tidigare kontext.

Bilden av arkivarien som en opartisk och neutral väktare, vars arbete främst innebar att arrangera och beskriva den arkivinformation som ansågs ha ett fortsatt värde, var en bild som främst speglade bilden av arkivarien under 1800-talet och början av 1900-talet. Den tidens arkivarie behövde som regel inte besluta kring vad som skulle finnas kvar eller tas bort, de tog snarare hand om det som lämnats kvar. Bevarande var en essentiell uppgift men även tillgängliggörande av arkivmaterial för då främst historiker och forskare (McKemmish, Reed

& Piggott, 2005). Detta kustodiala tillvägagångssätt var allmänt vedertaget sedan Sir Hilary Jenkinsons tid och arkivarien sågs som en passiv aktör (Bastian, 2004). Under 1900-talet sker en ökning av arkivinformation i olika former bland annat som ett resultat av ökade krav på allmän tillgänglighet. Detta gav arkivarien en utökad roll och involverades i värderingsarbete kring arkivinformationens fortsatta värde men även beslutsfattande kring bevarande och att etablera allmän tillgänglighet (McKemmish, Reed, Piggott, 2005). Från 1970-talet och framåt och med en kombination av kritisk och postmodern teori så sker en mer direkt reflektion av samhället och dess påverkan på arkivprofessionen samt arkivvetenskapen. Med det synsättet fanns det inte en ”sanning” utan flera, det fanns nu även flera röster, flera och andra perspektiv och berättelser (Cook, 2013).

Begreppet *Archives 2.0*, sammanfattar Kate Theimer (2011) som det dominerande synsättet av idéer och attityder som genomsyrat diskussioner. Samhälleliga förändringar som utveckling av teknologier, krav på öppenhet och transparens, har bland annat lett till att arkivpraktiken flyttat fokus från arkivinformationscentrerat till mer användarcentrerat, från arkivariens roll från väktare till facilitator och fokus vid att försöka attrahera användare snarare än förlita sig på att användare kommer till arkivet. Den kontext som Theimer (2011) beskriver är arkivpraktik och profession i USA men de förändringar och utmaningar som arkivpraktiken ställs inför i och med bland annat den ökande mängden information kan förefalla lika även på andra ställen i världen. Arkiv 2.0 är ett tillvägagångssätt som bygger vidare på bland andra Freemans (1984) uppmaning till arkivarier om att lära sig mer om sina användare genom att öka tillgängligheten och att utgå från användares behov.

Enligt Rosalie Lack (2007) är det viktigt att försöka möta upp användarnas behov genom att användare deltar och testar och ger sina

synpunkter på det som skapas. Det förespråkas om användarcentrerad design (e.g. Smith & Villata, 2020) och deltagande inom arkiv där det handlar om att utgå från användares behov och förväntningar oavsett om det gäller skapandet och utvecklingen av digitala arkiv, gränssnitt, eller informationsförvaltningssystem. Det som beskrivs som participatory är något som undersöks inom olika delar av arkivpraktiken, ett exempel är deltagande arkivbeskrivning som Lauren Haberstock (2020) studerat. Detta deltagande tillvägagångssätt, beskriver Haberstock (2020), kastar ljus på användaren som en medskapare. I en ny studie gällande deltagande arkiv inom kontexten mexikansk folkloredans så argumenterar författaren för vikten av att inkludera användargrupper i arkivprocessen. I just denna specifika kontext beskrivs den mexikanska folkloredansen ha en lång historia och är inbäddad i sociokulturella och historiska traditioner men att det finns en avsaknad av bevarandet av kostymerna i arkiven. Kostymerna i sig representerar dess traditionella och kulturella värde och behöver finnas med i arkiven. Enligt författaren borde arkivprocessen bestå av ett samarbete mellan ägaren av de traditionella kostymerna och arkivarier där arkivinformation skapas och porträtterar betydelsen och historiken av kostymen (Saldaña Perez, 2022). Everleigh (2017) har beskrivit deltagande arkiv vid att engagera användare, exempelvis en allmänhet eller en grupp, till att bidra till utvecklingen av arkivpraktiken och att använda ny teknik. Roeschely et al (2020) har preciserat en definition av initiativ av deltagande arkiv och beskrivit att dessa definieras genom:

> ”participation of the individuals that archival materials are created by or about”
>
> Roeschely et al, 2020, s. 638

Vilka dessa deltagande användare är beror oftast på kontext. Isto Huvila (2008), som genomfört en deltagande studie i Finland inom kontexten för utvecklingen av digitala arkiv, beskriver att ett deltagande tillvägagångssätt möjliggör en ökad transparens, olika tolkningar och synvinklar. Tove Engvall (2019) beskriver i en litteraturstudie kring utvecklingen av design av informationsförvaltningssystem ett liknande argument för deltagande tillvägagångssätt. Enligt Engvall (2019) bör användares behov och perspektiv beaktas tidigt i en designprocess. Dock, hävdar Engvall, att även om deltagande tillvägagångssätt i kombination med ökade krav på tillgänglighet är kraftfulla faktorer så bör det finnas en klar infrastruktur gällande roller och ansvar. Det bör tydliggöras på vilken nivå deltagande ska ske samt att det bör beaktas att det kan finnas dominerande roller och värderingar. Som förslag till framtida studier lyfter Engvall (2019) perceptionsstudier, att söka få en djupare förståelse av användares olika synvinklar. Utifrån ett postmodernt perspektiv, beskriver Huvila (2008), att deltagande tillvägagångssätt med användares olika perspektiv så formar det både ett individuellt och en gemensam förståelse av arkiven och dess innehåll. Dock så handlar det inte endast om att arkivanvändare ska vara deltagande användare, det handlar även om ett aktivt deltagande av arkivarier i för att minska mellanrummet mellan arkiven och dess användare (Harris & van der Merwe, 2009).

Vem användarna är och vad dessa kan ha för behov är svårt att förutse. Erik Borglund & Lena-Maria Öberg (2008) beskriver att vid skapandet av informationssystem så finns ofta en känd användares perspektiv med i skapandeprocessen men att det även behöver finnas ett beaktande av framtida användning och användare. Om vi lär oss mer om hur den nuvarande användaren använder arkivinformation så

kan det öka möjligheten att förutspå behov för en framtida eller okänd användare (Borglund & Öberg, 2008).

Ketelaar (2001) beskriver arkivarien som den är gränsövervakaren till vad som ska pluraliseras eller inte, vid arkivtröskeln. Genom att korsa gränsen till pluralisering och bli en del av det kollektiva minnet ges ny betydelse till arkivinformation. När man pratar om pluralisering och den fjärde dimensionen i records continuum modellen så refereras det ofta till det som beskrivs som det kollektiva minnet, det vill säga ett gemensamt minne som delas och förstås av flera människor, grupper, och samhällen. Det är något som förenar men det kan finnas flera olika kollektiva minnen, troligen lika många kollektiva minnen som det finns sociala grupper. Det som definierar ett kollektivt minne är det som medlemmar av ett samhälle, grupp, eller organisation önskar minnas (Ketelaar, 2002). Det kollektiva minnet kan ses som en aktiv kraft och som Ketelaar (2002) belyser så finns det en vikt av att beakta samhällelig perception om vad som är värdefullt både på en allmän och medborgerlig plan. Det kan ju dock vara svårt att förutse vad som kan tänkas vara av värde i framtiden. Vissa historiska händelser som sker eller har skett går troligen att spekulera kring ett bevarande. Anne Gilliland, Andrew Lau, & Sue McKemmish (2021) har lyft att det på senare år finns en större medvetenhet hos arkivprofessionen kring det egna deltagandet. Såsom kritiken från postmoderna och postkoloniala perspektiv beskrivit så finns det behov av att visa ett engagemang för bland annat social rättvisa och arkivens roll och användning (Gilliland et al, 2021). Ketelaar (2002) lyfte dock att det inte enbart går att förlita sig på det som arkivprofessionen anser är sant, det handlar även om att vända sig till samhället.

> ” Everything is archive – not something old and forgotten, but something of value in the present and in the future”

Ketelaar, 2002, s. 579

Cook (2013) lyfter att det vore en önskvärd väg att gå mot en större självmedvetenhet i arkivpraktiken och i de processer som arkivarier utför i sin profession och det som resulterar i arkivet. Cook (2013) argumenterar för att dessa processer borde beskrivas och definieras. I den digitala eran har medborgare en ny röst och ny inverkan vilket kan ge nya spår av människan.

2.2 Kunskapen om användare

Studier om samtida och potentiella arkivanvändare har det fokuserats vid på olika sätt för att bland annat möta ökande krav på tillgänglighet. Under 1980-talet skrevs det flera vetenskapliga artiklar av kända arkivteoretiker som berörde vikten av användarstudier och kunskapen om arkivanvändare (e.g. Maher, 1986; Turnbaugh, 1986; Conway, 1986; Dearstyne, 1987). Det har länge funnits ett behov av att veta mer om vilka arkivanvändarna är men även att försöka se utifrån användarnas perspektiv. Elsie Freeman (1984) ville flytta det fokus som fanns vid arkivinformation och mer synliggöra användarna. Enligt Freeman (1984) fanns det ett intrycksbaserat synsätt gällande användare och betonade att det snarare borde vara ett mer systematiskt synsätt och belysa frågor som vilka användarna är, hur de tänker, hur de samlar och använder information. Lawrence Dowler (1988) förespråkade även att förutom att studera samtida användare så skulle arkivprofessionen även fokusera på potentiella och framtida användare.

> ” In other words, the definition of use should not be limited to actual use, and the definition of users must include future users and all those who could

> use, might use, perhaps even should use, the information in archives"

Dowler, 1988, s. 78

Med internet och den nya elektroniska miljön gavs även nya möjligheter och nya förväntningar gällande tillgängliggörande av arkiv. Möjligheter med ny teknik, digitisering av arkivmaterial, och digitalisering kunde förändra arenan för potentiella användare. Svenska NAD *Nationella arkivdatabasen,* är ett exempel på tillgänglighetsinitiativ som Riksarkivet verkat för där grundtanken är att möjliggöra återsökning av samlingar inom det svenska arkivväsendet (Riksarkivet), 2013). Barbara Craig (1998) betonade vikten av att försöka se potentialen för arkiven i den elektroniska världen, och hur arkiven rent praktiskt kan utöka antalet användare utifrån deras behov. 1998 argumenterade Richard Cox för att arkivdomänen behöver vara öppna för nya tekniker och tillvägagångssätt som ökar tillgänglighet och möjliggör ökad användning. Även om det har uppmanats till att testa nya tekniker så har arkivdomänen beskrivits ha tekniska hinder och brister i erfarenhet för att strukturera innehåll och skapa beskrivningar som ska underlätta användares tillgång till arkiven (Prom, Richel, Schwartz, & Fox, 2007). Prom et al (2007) skapade den öppna webbplattformen *The Archon Software Package* som ett sätt att bemöta tekniska kunskapshinder med fler automatiserade uppgifter. Genom plattformen skulle en arkivinstitution enklare kunna skapa *finding aids*[3] på ett mindre komplicerat sätt för att användare ska få en bättre tillgänglighet och kunna använda arkiven (Prom et al, 2007).

[3] Ett finding aid kan översättas till arkivhjälpmedel är något som hjälper till att göra arkiven tillgängliga (e.g. arkivbeskrivning, och består av information som beskriver det (Thomassen, 2001).

I det informationssamhället som Delmas (2001) beskriver, skapas det fler och nya behov från fler och andra användare. Användningen utökas och arkiven behöver kunna tillfredsställa behov och krav från en bredare massa (Delmas, 2001). Kopplat till en svensk kontext fick E-delegationen 2009 i uppdrag att utveckla e-utveckling i offentlig sektor med syftet att effektivisera och förenkla vardagen för privatpersoner och företag. Med meningen ”Så enkelt som möjligt för som många som möjligt” skulle E-delegationen koordinera e-förvaltningsprojet och utgå från behovsanalyser vilka visat att ”oavsett vilken livshändelse användaren befinner sig i, har han eller hon behov av förvaltningsgemensamma tjänster” (SOU, 2013:22) Denna utveckling beskriver ökade krav på tillgänglighet. 2001 beskrev Angelika Menne-Haritz att ökad tillgänglighet ändrar arkivens fokus från förvaring till att tydligare fokusera på tillgängliggörande. I sin artikel argumenterar Menne-Haritz (2001) för ett *access paradigm* där fokus är att arkiven tillhandahåller informationspotential snarare än förvaring. Tillgänglighet, anser Menne-Haritz, handlar inte om faktisk användning av arkiven utan är snarare något som möjliggör undersökning av informationen i arkiven. Arkivens funktion är inte att lagra minnen utan snarare att möjliggöra skapandet av minne och förhindra minnesförlust. Tillgänglighetsparadigmet lyfter in användaren mer centralt och denne hjälps att kunna navigera i det som finns i arkivet. Detta betyder dock inte att exempelvis arkivbeskrivning eller presentation är användardrivna utan snarare betonar tillgänglighet ett möjliggörande tillvägagångssätt (Menne-Haritz, 2001).

Hea Lim Rhee (2015) gjorde en litteraturstudie som fokuserade på hur användarstudier har förändrats de senaste trettio åren. Enligt Rhee (2015) så finns det ett generellt syfte i användarstudier vilket är att samla information kring användning och användare; vad det finns för

behov, vad som söks, hur olika tillgänglighetsverktyg används, och hur arkivmaterial används även om tillvägagångssätten varierar i stort. Användarstudier som observerar och som försöker förstå hur användare interagerar med olika verktyg har använts för att synliggöra beteenden. Tarvo Kärberg (2014) har, i sökandet efter att kunna definiera en *designated community* (DC), skapat en automatiserad observation av användare genom att använda web-analytics. Genom att samla information om användare och möjligheten att få objektiv återkoppling från användare kunde titta på hur användare interagerar och navigerar i allmänna arkiv (Kärberg, 2014). Även Christopher Prom (2011) har i en studie använt web-analytics för söka en systematisk förståelse gällande beteenden och hur användare interagerar i en internetbaserad miljö och hur arkivinformation kan göras mer tillgänglig till användare. Ju större kunskap som kan ges om hur och vilken arkivinformation som används desto bättre tillgång kan ges till fler och även nya användare (Prom, 2011). Enligt Duff, Yakel, Tibbo, Cherry, McKay, Krause & Sheffield (2010) så finns det en medvetenhet inom arkivpraktiken av vikten att studera användning och att försöka möta användarbehov. Duff et al (2010) hade skapat en verktygslåda som flera arkivarier inom olika universitetsarkiv kunde använda för att erhålla återkoppling från användare av deras egna arkivtjänster och verktyg för tillgänglighet. *Archival Metrics Project*, vari verktygslådan utvecklats, ämnade att utveckla en nordamerikansk databas där det skulle gå att synliggöra trender över tid. Även om merparten av användarna ansåg att verktygslådan var användbar så ansågs det även att utvärderande studier i sig är tidskrävande, och kräver både erfarenhet och administration (Duff et al, 2010). Just utvärderande studier där användare beskriver styrkor och svagheter av olika arkivverktyg har även gjorts i tidigare studier. Sexton, Yeo, Turner & Hockey (2004) använde sig av

utvärderingsmetoder för att testa en verktyg med öppen källkod. Författarna betonar, i kontexten för utveckling av nya tekniker, vikten av att förstå slutanvändaren av en produkt och förstå hur de upplever och förstår tekniken (Sexton et al, 2004). Kommersiella metoder och olika digitala verktyg som exempelvis AR (Augmented Reality) har använts för att få mer kunskap om användares upplevelser och att nå utanför arkivet (Cushing & Cowen, 2017). Jenn Riley & Kelcy Shepherd (2009) trycker på vikten av att arkivdomänen behöver kunna utveckla delning av innehållet i arkivet, inte bara för traditionella användare utan för olika, okända användare genom nya tekniska lösningar. Författarna beskriver att arkivdomänen inte kan sitta och vänta på arkivanvändarna, de måste även ansvara för att möjliggöra användning. I sin studie har författarna lyft initiativ som kombinerat arkivmetadata med exempelvis geografiska komponenter med historiska kartor och integrerat dessa till tjänster utanför arkiven såsom Google Earth (Riley & Shepherd, 2009).

Trots att tidigare studier visat på vikten av att göra användarstudier så visade Rhees (2015) studie att det inte skett något direkt ökning av dessa sedan 1980-talet. En av anledningarna till det tros vara att det rör sig om en kostnadsfråga men även att arkivdomänen haft ett större fokus till bevarande och beskrivningar snarare än användandet av arkivmaterial (Rhee, 2015). Detta stödjs av Alexandra Leigh (2021) som argumenterar för att detta fokus på bevarande och tillgängliggörande av arkivinformation lett till att det saknas förståelse och kunskap kring hur arkivinformation används. Leigh (2021) kritiserar den tidigare forskningens användarcentrerade fokus och betonar att denna har haft ett starkt fokus för användarnas engagemang med specifika digitala system snarare än att integrera användare för att få en djupare förståelse av arkivanvändningen. Leigh (2021) lyfter istället vikten av att få en kontextuell förståelse av användningen.

Det har genomförts användarstudier med olika användare i både stora och små arkivinstitutioner och arkiv. Wendy Duff och Catherine Johnson gjorde användarstudier av historiker och släktforskares beteenden vid informationssökning (Duff & Johnson 2002; 2003). Christofer Prom (2004) genomförde en användarstudie av erfarna och mindre erfarna användare och hur de interagerade och navigerade med internetbaserade arkivhjälpmedel. Detta för att möjliggöra en bättre design för att öka tillgänglighet. Studien visade att god vana i arkiv eller datorvetenskap gav bäst resultat och Prom (2004) betonade att det behövs en djupare förståelse av användare för att skapa en bra design. Andrea Johnson (2008) som har studerat användarinteraktion vid sökningen och navigering i digitala arkiv betonar att den stora utmaningen när det kommer till digitala arkiv finns i förståelsen av användares beteenden. I kontexten för användare av arkivinformation i National Archives and Records Administration (NARA) i USA så belyste Margret O'Neill Adams (2007) att det finns skillnader i behov och förväntningar från användare beroende på vad det är som eftersöks. Beroende på vilka användargrupperna är har varje grupp olika förväntningar och kan skilja sig åt rent språkmässigt och det gäller att försöka tydliggöra dessa skillnader i behov och förväntningar för att kunna skapa nya användartjänster (Adams, 2007).

Vilka är då användarna? Enligt Yeo (2005) så finns det inte någon generell användare men det finns sätt att ta reda på vem en nuvarande känd användare är. Detta kan då möjligen hjälpa till att förutse mönster hos en potentiell eller framtida användare. Yeo (2005) har utgått från en demografisk segmenteringsmodell med bland annat sociologiska variabler som kön, ålder, social klass, och andra variabler som geografiskt läge och datorerfarenhet et cetera, för att få kunskap och förståelse av användares användning. Genom segmenteringsmodeller går det att skapa olika kategorier av

användare och användarbeteenden. Yeo (2005) poängterar även att användarbeteende och behov påverkas av den kontextuella användningen.

3 Forskningskontext

De forskningsfrågor som presenteras i denna licentiatavhandling är baserade på studier som utförts genom två forskningsprojekt: ISERV och Digikon. Genom dessa två forskningsprojekt så har jag haft möjligheten att studera olika perspektiv på användning och användare av arkiv och arkivinformation på olika sätt. Detta kapitel syftar till att beskriva de forskningskontexter som forskningsfrågorna undersökts i.

3.1 Projektet ISERV

Projektet ISERV – information for services i Västernorrland, ett tre årigt forskningsprojekt ämnade utveckla förutsättningar för informationsbaserade tjänster. Projektet bestod av tre delområden: 1) *Energiföretagens tjänster,* 2) *Regionens anläggningar och stora infrastrukturprojekt* och, 3) *Regionens organisationer och dess informationsförvaltning*. Projektets huvudsyfte kopplades till snabba digitala förändringar och att kunna arbeta mer effektivt mot kunder och medborgare, och ämnade att skapa förutsättningar för utveckling för informationsbaserade e-tjänster. Projektet samverkade med deltagande aktörer från Västernorrlands och Jämtlands län: Trafikverket, Skanska, Riksarkivet Härnösand, Härjedalens kommun, Härnösands kommun, Bolagsverket, Esatto, Föreningsarkiv Västernorrland, Näringslivsarkiv Västernorrland, Fyrfasen Energi, Jämtekraft AB, BTEA, Energidataföreningen, och Hemab. Varje delområde bestod av seniora forskare och doktorander från Mittuniversitetet (ISERV, 2019).

Jag kom att ingå i delområde 3: *Regionen organisationer och dess informationsförvaltning*. Detta delområde berörde digital informationsförvaltning och utvecklingen av e-tjänster som ett led i digitaliseringens fotspår. I projektbeskrivningen beskrevs det att de e-tjänster som utvecklas idag ämnar effektivisera, förenkla hanteringen

av digital information, samt öka tillgängligheten för medborgare. Det beskrevs finnas ett ökande krav på effektivitet och tillgänglighet vilket behöver spegla informationens fångande, hantering, förvaltning och återanvändande. Det problemområde som fångade mitt intresse var *Informationsförvaltningens vardag* med möjligheten till ökad återanvändning av offentlig information (ISERV, 2019). Detta var ett relativt nytt område för mig men problematiken med att digitaliseringens framfart och kraven på tillgänglighet och effektivitet behöver finnas även i hanteringen av den digitala informationen för att den ska kunna vara just återanvändningsbar för medborgare och samhälle var tydlig. Bolagsverket, som var en deltagande aktör i projektet, hade vid den här tiden påbörjat arbetet med att utveckla en ny e-tjänst. Till grund för denna e-tjänsteutveckling låg bland annat den Europeiska Unionens handlingsplan för e-förvaltning. 2016 så beslutades det att den offentliga förvaltningen skulle moderniseras och kontakterna med medborgare skulle underlättas genom att införa offentliga tjänster online (Europeiska Kommissionen, 2016). Den vision som denna handlingsplan byggde på var bland annat att offentliga förvaltningar och institutioner i den Europeiska Unionen ska vara effektiva, öppna, och inkluderande. Och de ska ”använda innovativa metoder för att utforma och tillhandahålla bättre tjänster som är anpassade till medborgarnas och företagens behov och önskningar” (Europeiska Kommissionen, 2016, s. 3). I juni samma år beslutade den svenska regeringen att myndigheten Bolagsverket skulle utveckla en digital tjänst för att hantera digital finansiell information. Med den digitala tjänsten skulle den analoga hanteringen av cirka 600 hyllmeter årsredovisningar övergå till att ske digitalt. Syftet var att genom e-tjänsten effektivisera informationshanteringen samt öka återanvändningen av finansiell information (Bolagsverket, 2016).

3.2 Projektet Digikon

Projektet Digikon – *Digitala informationsvärden i konkurs*, syftade till att förenkla och effektivisera hanteringen av konkurser och att utveckla en metod och en kommersiell digital tjänst. Tillsammans med konkursförvaltare ämnade företaget Information Minds (IM) utveckla en tjänst för att öka tillgängligheten och användbarheten till digital information som vanligtvis inte tas om hand. Deltagare i projektet var förutom företaget Information Minds, konkursförvaltare från en advokatbyrå, även två deltagare från Mittuniversitetet: en senior forskare och en forskarstuderande. Resultatet av en förstudie, utförd av IM, visade att digitala informationstillgångar i konkursföretagens olika datorer och system vanligtvis inte togs tillvara i särskilt stor utsträckning. Vanligtvis har inte konkursförvaltare tillgång till olika bokföringssystem särskilt länge då de behöver betala kostnaden för att ha fortsatt tillgång. Livscykeln slutar därmed oftast här. Genom att tillvarata, extrahera, och strukturera data och information från konkursföretagens system ämnade projektet utifrån konkursförvaltares perspektiv värdera och vidareanvända data för att dels vidareutveckla konkursförvaltares arbetssätt och dels öka möjligheten till att återanvända och tillgängliggöra information för dessa användare och i ett bredare samhälleligt perspektiv.

4 Teoretiskt ramverk

Den disciplinära hemvisten för detta arbete är inom fältet för arkiv- och informationsvetenskap. Disciplinen ligger nära förenat med arkivpraktiken och arkivrådet Nils Nilsson definierade arkivvetenskapen enligt följande citat 1973:

> ”[Arkivvetenskapen] innefattar det vetenskapliga studiet av arkivens natur, betydelse och utveckling och av de metoder, som krävs för att vidmakthålla arkiven, gallra dem och göra dem funktionsdugliga. Kärnan i denna vetenskap är teoribildningen om arkivens natur, om systematisering och ordningsprinciperna”
>
> Nilsson, 1973, s. 11

2002 argumenterade Bernt Fredriksson för att dela in disciplinen i en normativ och en empirisk vetenskap. Den empiriska vetenskapen kopplas till arkivlag, arkivprofession, samhälle och arkiv, utveckling av arkivmetoder samt användning av arkiv. Den normativa kopplas till arkivteori och arkivprocesser som skapande, gallrande, arrangerande, beskrivande bevarande, och tillgängliggörande av arkivinformation (Fredriksson, 2002). Arkivprocesser, arkivprofession, och användningen av arkiv ses i denna avhandling som sammanflätade, som något som påverkar varandra, då användningen av arkiv hänger samman med hur tillgängliggörande av arkivinformation utförs. I den här avhandlingen har användning av arkiv och arkivinformation och varför det används, av vem och hur det kan komma att användas i framtiden varit frågor som påverkat och styrt arbetet.

De två mest etablerade perspektiven och tillvägagångssätten för att analysera och synliggöra informationsförvaltning inom

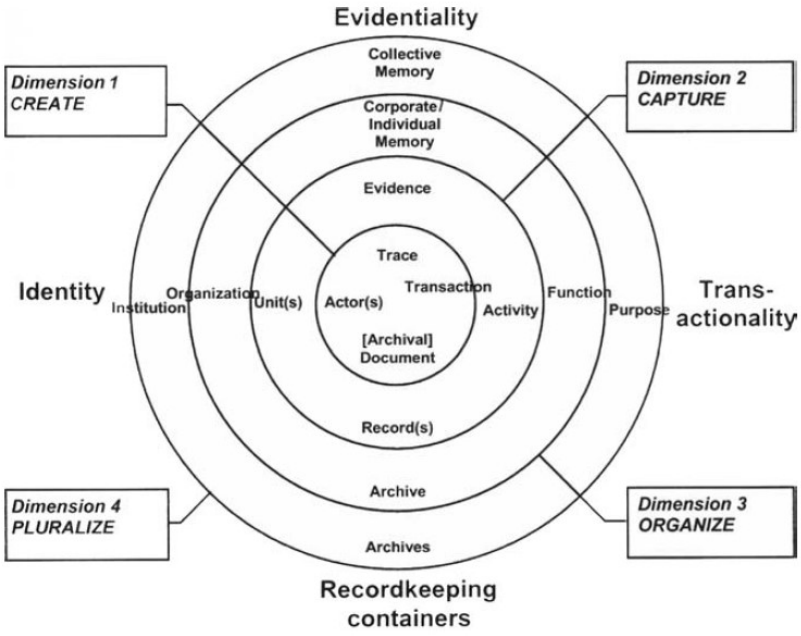
arkivvetenskapen är *lifecycle model* och *records continuum model* (RCM). Båda modellerna har sitt ursprung i en efterkrigstid och en reaktion till den ökande mängden information samt administrativa förändringar. Den nordamerikanska livscykelmodellens perspektiv på arkivinformationen är ofta beskriven som ett linjärt perspektiv. Vanligt är även att beskriva modellen med metaforen om arkivinformationens liv: det föds, det lever, och det dör eller går till permanent bevarande i arkivet (Dingwall, 2010).

4.1 Records Continuum Model

> "Models are ways of seeing things"
>
> Upward, 2000, s. 115

RCM som har ett ursprung i postmodernismen och Anthony Giddens struktureringsteori, utvecklades i Australien av Frank Upward (1996; 1997) tillsammans med Sue McKemmish och Livia Iacovino. Enligt Gillian Oliver (2017) utvecklades modellen i en tid när fokus flyttats till tillgänglighet av arkivinformation snarare än var de är placerade. RCM (se figur 1) består av de fyra axlarna *Identity*, *Evidentiality*, *Transactionality*, och *Recordkeeping containers* som är relaterade till varandra. Tillsammans med dimensionerna *Create*, *Capture*, *Organize*, och *Pluralize* kan informationsförvaltningen processer visualiseras och beskrivas (Upward, 1997; McKemmish, 2001). Dimensionerna som representeras i form av cirklar och modellen kan läsas inifrån och ut liksom utifrån och in beroende på varifrån tolkning sker. En läsning inifrån och ut kan se ut enligt följande: Den första dimensionen, *Create*, beskrivs som "the locus of all action" (Reed, 2005b, s. 177) och det är här information skapas. Här finns de första spåren av en händelse. Spåret av händelsen, exempelvis ett dokument, fångas vidare som bevis av en händelse i den andra dimensionen, *Capture*. Här sker

metadatasättning och koppling till kontext i en personlig eller en organisations informationssystem. I den tredje dimensionen, *Organize*, organiseras dokument och arkivinformation tillsammans som en del av det individuella eller organisatoriska minnet, organisationens arkiv. Även här sker metadatasättning för att säkra åtkomst genom exempelvis arkivbeskrivning. Den fjärde dimensionen, *Pluralize*, representerar arkivinformationens funktion utanför den ursprungliga organisationen där den först skapades. Det rör hur den ska spridas utanför och bli en tillgång för samhället, exempelvis genom Riksarkivet.



Figur 1: The records continuum model © Frank Upward

Modellen kan ses som ett verktyg för att se och förstå informationsförvaltningens olika processer från själva skapandet och vidare in i arkivet. Sue McKemmish kända uttryck "always in a process of becoming" (McKemmish, 1994, s. 8), visar på hur

arkivinformation aldrig, med ett continuum-perspektiv, behöver ses som fixerad utan kan alltid tolkas genom tid och rum utanför dess ursprungliga kontext. Arkivinformation kan alltså ha flera olika liv beroende på användningen av dem och kan återanvändas eller användas på andra sätt av olika anledningar utanför den kontext som de skapats i. Tolkning hänger samman med kontexten för användning och kan därför vara olika (Lewellen, 2015). Som det inledningsvis beskrevs i den relaterade forskningen så har det på senare år funnits ett ökande fokus vid att beskriva andra narrativ som varit dolda. I Australien har forskare och teoretiker, med utgångspunkt ur RCM studerat förståelsen av pluralisering av arkivet (McKemmish, 2017). Det är då främst utifrån ett pluraliserat perspektiv som andra narrativ kan ses och i denna avhandling så har den fjärde dimensionen varit i fokus.

4.2 Societal embeddedness

Societal embeddedness är ett begrepp som Vivianne Frings-Hessami (2021) presenterar utifrån en tolkning av Hans Hofmans på holländska beskrivning av den fjärde dimensionen, pluralize, i RCM; ”maatschappelijk inbedden” (Se Horsman, Ketelaar, & Thomassen, 1999, s. 147). En engelsk översättning och tolkning som Frings-Hessami (2021) är ”to embed in the society” och syftar till att synliggöra att pluralisering inte enbart handlar om delandet av arkivinformation utanför och bortom den organisation som skapat dem utan att det även handlar om att införliva samhälleliga förväntningar till arkivinformation och informationsförvaltningssystem. En svensk översättning skulle kunna vara *inbäddat i samhället* och utifrån Frings-Hessamis (2021) argument så illustrerar societal embeddedness olika kontexter vilka också har olika *mandates*. Det engelska begreppet mandates har översatts till flera

ord i denna avhandling och motsvarar de lagar, regler, normer, och förväntningar som i sig dikterar skapandet av arkivinformation likväl som det kan diktera användningen av arkivinformation. Frings-Hessami (2021) exemplifierar detta genom att använda ett bröllopsfoto och argumenterar utifrån det, hur arkivinformation rör sig genom samtliga dimensioner i continuummodellen samt visar på hur mycket samhällelig kontext som finns inbäddade i arkivinformation. Syftet med arkivinformation är då, enligt Frings-Hessami, att möta dessa samhälleliga förväntningar.

4.3 Tillämpning av teoretiskt ramverk

För att fördjupa kunskapen om användare och användning så har RCM använts som ett övergripande teoretiskt ramverk tillsammans med begreppet societal embeddedness i denna licentiatavhandling. Analysen har utgått ifrån så kallad läsning[4] av de fyra dimensionerna *Create, Capture, Organize,* och P*luralize* tillsammans med societal embeddedness för att fördjupa förståelsen för den fjärde dimensionen som beskrivits kunna bidra till att synliggöra de samhälleligt inbäddade lagar, regler, normer, och förväntningar som påverkar arkivinformationens skapande och användande.

Forskningsfrågan om vad som bestämmer behov och användning har analyserats genom en läsning av modellen för att synliggöra de processer som gjordes vid den tiden då arkivinformation skapades och användes inom den skapande organisationen samt för att synliggöra de externa användarnas processer med andra syften än de ursprungliga.

[4] Ordet *läsning* baseras på Barbara Reeds (2005b) artikel ”Reading the Records Continuum: Interpretations and Explorations”, där Reed presenterar olika parallella *readings* det vill säga läsningar eller tolkningar av modellens dimensioner av en specifik fallstudie.

Forskningsfrågan gällande hur olika professioner beaktar användbarhet har retrospektivt analyserats. Syftet med att retrospektivt göra en analys av den innehållsanalys som gjordes 2018 är att med nya kunskapsögon dels testa det analytiska verktyget i en annan kontext och dels försöka lyfta fram användarperspektivet i skapandet av e-tjänsten.

5 Metod

De metodval som gjorts har genomgående styrts av min epistemologiska utgångspunkt, vilken beskrivs mer ingående i nästa delkapitel. Utifrån tidigare forskning men även utifrån min egen bild av arkiv så ser jag arkivet som en socialt skapad konstruktion vilket också har styrt mina metodologiska överväganden och de frågeställningar som skapats. Mina tidigare studier inom historia och ifrågasättandet av varför, varför något skrivits eller skett har påverkat utvecklingen av forskningsfrågorna. Viljan att ta reda på varför något är på ett visst sätt har alltid varit en drivkraft. Hur det som varit kan ge en bild av varför det är som det är idag och kanske ge en föraning av vad som kan komma.

De forskningsfrågor som undersökts har genomgående haft en kvalitativ ansats. Kvalitativ metoder utgår från studieobjektens perspektiv och är tolkande i sin karaktär där forskaren, genom exempelvis intervjuer, konversationer, och inspelningar, studerar och försöker förstå innebörder som människor ger olika fenomen (Alvesson & Sköldberg, 2017). Varför något är på ett visst sätt, och vad som påverkar till varför något är på ett visst sätt handlar om att försöka komma nära studieobjektet och som Sköldberg (2017) beskriver, att utgå från studieobjektens perspektiv. Exempel på de metoder som vanligen räknas som just kvalitativa metoder är intervjuer, observationer, och dokumentstudier. Till skillnad från kvantitativa metoder så mäts vanligtvis inte kvalitativ data, men vid analys av exempelvis intervjuer så kan kvantitativa metoder användas genom att räkna antalet gånger en term används eller vid urval av tidningsartiklar använda sig av statistiska metoder som faktoranalys et cetera. I en kvalitativ analys så ligger fokus snarare vid vilken betydelse termen som mäts har för respondenten. Det som kvantitativa

metoder vanligtvis inte används till är för att mäta är nyanser av något, eller hur något upplevs, hur konflikter uppstår eller hur makt utövas och så vidare. Den kvalitativa metoden kan ge förutsättningar för att förstå perspektiv och samhällslivets mekanismer (Ahrne & Svensson, 2015). Kvalitativa och kvantitativa metoder kan dock kombineras och vara så kallade mixade metoder, triangulering som baseras på både kvalitativa och kvantitativa analyser för att finna ett större sammanhang (Creswell & Poth, 2017).

Detta kapitel inleds med den epistemologiska utgångspunkt som legat till grund för det här avhandlingsarbetet. Kapitlet följs sedan av forskningsprocessen vilken beskrivs genom fyra kronologiska steg för att på ett detaljerat sätt beskriva min resa till denna avhandling. Varje steg syftar till att beskriva och ge en bild av hur forskningsfrågorna växt fram under arbetets gång. En fokusgruppstudie som syftade till att undersöka hur okända användares behov av information kan beaktas finns nedan beskriven trots att den aldrig hann analyseras ordentligt. Syftet med att även beskriva den är på grund av att den bidragit till kunskapsbilden och efterkommande frågeställningar. Vidare följs kapitlet av presentation av de datainsamlingsmetoder som använts samt etiska överväganden.

5.1 Epistemologisk utgångspunkt

”Vem formar din syn på världen”

Totalt jävla mörker (2009). *Ingår i* albumet Söndra och Härska. Regain Records

Epistemologi har beskrivits som läran om kunskap och rör de frågor som handlar om kunskapens natur. Vad kunskap sedan är brukar definieras som de föreställningar som någon har, föreställningar som har grund och legitimitet. Begreppet rör hur vi får kunskap men

också ”på vilken vi argumenterar för den kunskapen vi anser oss ha och hur den ska legitimeras” (Sohlberg, 2013, s. 69).

Hur uppstår arkivinformation eller ett arkiv? Finns det alltid något som påverkar det som skapas, något eller någon som påverkar *den*/*de* som skapar arkivinformation, något som styr det som beskrivs som användares *behov*? Vad finns exempelvis där *bakom* den skapade e-tjänsten? Jag har i denna avhandling antagit en socialkonstruktivistisk ansats där arkiv ses som en socialt skapad konstruktion och inte är naturliga i den enkla meningen att dessa inte skulle existera om inte människor fanns. Genom socialkonstruktivism som perspektiv ligger fokus vid att finna förståelse av det som undersöks, att utgå från den verklighet som undersöks och hur den upplevs av de som verkar i den (Creswell & Poth, 2017). Detta har legat till grund för de frågeställningar som undersökts och som beskrivs i denna avhandling. För att besvara forskningsfrågan om hur användbarhet beaktas av olika professioner har den verklighet som dessa olika professioner upplever i skapandet av en e-tjänst utforskats. Likaså, för att undersöka vad som bestämmer behov och användning så har användarnas och skaparnas verklighet i utvecklingen av den digitala tjänsten utforskats. Sociala konstruktioner är något som en grupp (eller samhälle, institution et cetera) kommit ”överens” om, något som det råder en enighet kring (Barlebo Wenneberg, 2001). Socialkonstruktivismen som synsätt har enligt Creswell & Poth (2017) ibland också beskrivits som ett interpretivistiskt synsätt. Interpretivismen, liksom socialkonstruktivismen, utgår från att verkligheten är en social produkt. Studier med interpretativ grund utgår från antagandet att människor subjektivt och intersubjektivt interagerar med världen (Orlikowski & Baroudi, 1991). Det intersubjektiva, det vill säga, delade uppfattningar inom grupper, exempelvis på samhällsnivå eller i mindre grupper, exempelvis inom

en profession har influerat till att undersöka hur olika professioner beaktar användbarhet men även hur konkursförvaltare beskriver sin verklighet. I jämförelse med positivismens mer objektiva synvinkel så ligger fokus i ett interpretivistiskt synsätt vid en subjektiv och relativistisk förståelse av ett fenomen (Orlikowski & Baroudi, 1991).

Målet med ett socialkonstruktivistiskt synsätt är att utgå från deltagares synsätt och subjektiva meningar om det som undersöks och förhandla det genom historiska och kulturella normer som verkar i deltagares verklighet. Sociala konstruktioner skapas och formas genom interaktioner med andra. Varför socialkonstruktivismen ibland kopplats samman med interpretivismen förklaras med att forskaren inte enbart tolkar deltagares synsätt och den specifika kontext som deltagare lever och verkar i, utan även att det finns ett fokus vid forskares egna erfarenheter och tolkningar av deras kultur och historia (Creswell & Poth, 2017).

Arkiv har tidigare tolkats och beskrivits som sociala konstruktioner (e.g. Schwartz & Cook, 2002; Eastwood, 2017), som en mänskligt skapad produkt vars ursprung är baserat på de samhälleligt utformade informationsbehov och värderingar skapade av styrande, affärsmässiga, och individuella krafter (Schwartz & Cook, 2002). Samhälleliga idéer och trender som florerar i ett samhälle gällande bland annat kultur, teknik, teknologi, och sociala strukturer beskrivs vara något som påverkar arkivteori, liksom arkivpraktik och som det beskrivs behövs finnas en medvetenhet kring. För att fördjupa förståelsen för arkiv och arkivpraktik beskriver Cook (2001) att det behövs finnas en större medvetenhet och fokus kring den sociala, organisatoriska, och den funktionella kontexten bakom skapandet och bevarandet av arkivinformation. Cook (2001) riktar sig bland annat till arkivpraktiken där arkivariers roll behöver synliggöras, men även att försöka se mönster och maktstrukturer *bakom* skapandet. Detta med att

försöka finna mönster *bakom* skapandet eller bevarande, eller användning för den delen, är något som även Nesmith (2001) belyst.

Det finns olika perspektiv inom socialkonstruktivismen och det perspektiv som jag influerats av är den som uttrycks av sociologerna Peter L Berger och Thomas Luckmann (Barlebo Wenneberg, 2001). Det som utmärker Berger & Luckmanns (1991) perspektiv, är det vardagliga livets verklighet. De fenomen som existerar i det vardagliga livets verklighet är en ordnad verklighet med förbestämda, överenskomna mönster, en intersubjektiv verklighet som skapas i interaktion med andra. Berger & Luckmanns (1991) perspektiv uttrycker att samhället beskrivs vara en produkt skapad av människan och människan i sig är en produkt av samhället. Samhället kan ses som en objektiv verklighet, en objektivitet skapad och konstruerad av människan. Sociala institutioner byggs genom intersubjektivitet och vanor och har alltid en historia som de i sig är en produkt av (Berger & Luckmann, 1991). Ketelaar (2001) har beskrivit att arkiveringsprocessen är olika för olika tider och platser där processer av exempelvis gallring, användande, och skapande är influerade av kulturella och sociala faktorer, medvetet eller omedvetet. Medvetenhet, enligt Berger & Luckmann är ”alltid intentionellt: det har alltid en intention eller en riktning på objekt” (Berger & Luckmann, s. 33). Det som föregår arkivering eller samhälleliga initiativ exempelvis Riksarkivets digitaliseringsarbete utifrån användares behov, är en produkt skapad av människan och kan ses som en faktor *bakom* skapande, som något som påverkar skapandet.

Arkivens struktur och arkivpraktikens sätt att göra urval, beskriva och arrangera, kan ses som en social ordning som är bestämd i en överenskommelse även om dessa överenskommelser kan variera beroende på kontext och tid. Genom Berger & Luckmanns beskrivning av social ordning så är det en mänsklig produkt eller till och med en ”

[…] ongoing human production" (Berger & Luckmann, s. 69-70, 1991). Søren Barlebo Wenneberg (2001), har beskrivit socialkonstruktivismens huvuddrag vara:

> " […] att avslöja direkta fenomen som ytliga företeelser som styrs av bakomliggande och mer 'verkliga' storheter"
>
> Barlebo Wenneberg, 2001

Då forskningskontexten för denna avhandling lyfter samhälleliga initiativ på både myndighetsnivå samt privat sektor kan socialkonstruktivistiska glasögon ge en förståelse för hur dessa samhälleliga initiativ berör arkiv och arkivpraktik. Ett socialkonstruktivistiskt perspektiv har antagits för att försöka synliggöra subjektiva uppfattningar och perspektiv i en tid där deltagande användning och aktiva deltagare fått en allt större roll.

5.2 Forskningsprocessen

> "När jag började som doktorand för elva år sedan undrade jag när det skulle komma någon och tala om för mig vad sin förväntades av mig. Det har fortfarande inte kommit någon. Nyintagna doktorander igenkänns fortfarande på att de ger ett lätt desorienterat intryck när man möter dem i korridorerna. Jag antar att de också väntar förgäves"
>
> Kärreman, 2003, s. 133

Det ligger en viss igenkänning i citatet ovan och som Kärreman (2003) beskriver så medföljer det inte några tydliga instruktioner, vilket i sig är vad forskarutbildning handlar om. Som många andra doktorander troligen upplevt så var det inledningsvis en rörig tid där jag försökte

finns ”mitt” fokus. Min doktorandresa började 2017 i forskningsprojektet ISERV och det var där intresset för användning och användare föddes. Även om de två forskningsprojekten som jag deltagit i skiljt sig åt, då ett rörde digital utveckling i offentlig sektor och den andra rörde digital utveckling i privat sektor, så fanns det en liknande målbild. Båda projekten rörde möjliggörandet av att tillgängliggöra och återanvända digital information utifrån ett användarperspektiv.

I mitten av 2018 sattes studierna på paus för mammaledighet men kunde emellertid inte återupptas som planerat då mitt äldsta barn drabbats av en svår sjukdom. Hela 2019 var jag borta från studier och undervisning och på vårterminen 2020 kunde jag komma tillbaka som doktorand på halvfart. Projektet jag deltagit i var dock slutfört och det fanns viss svårighet att fortsätta där jag slutat 2018. De hittills utförda studierna hade emellertid bidragit till flera frågor som jag ville undersöka vidare och som motiverade de kommande. Dessa frågor presenteras vidare i de steg som tagits och redogörs nedan. I tabell 1 presenteras en översikt över hur forskningsprocessen sett ut i kronologisk ordning.

Steg	Forskningsfråga	Datainsamling
Steg 1 (2017)	Hur beaktas användbarhet av olika professioner?	Intervjuer
Steg 2 (2018)	Hur kan okända användares behov av information beaktas?	Fokusgruppintervju
Steg 3 (2020)	Hur beskrivs användning och användare i den arkivvetenskapliga litteraturen?	Systematisk litteraturstudie
Steg 4 (2021)	Vad bestämmer behov och användning?	Intervjuer, gruppintervju, och deltagande observation

Tabell 1: Översiktsbild över forskningsprocessen.

5.2.1 Steg 1

I projektet ISERV och *Informationsförvaltningens vardag* började min resa som doktorand. Bolagsverket ämnade, utifrån regeringsuppdrag, skapa en e-tjänst med ett långsiktigt och ett kortsiktigt mål. Det kortsiktiga målet var att digitalisera den analoga processen av årsredovisningar och det långsiktiga målet var att det så småningom skulle bli obligatoriskt för företag och myndigheter. Genom e-tjänsten skulle informationsförvaltningen effektiviseras och återanvändningen av finansiell information skulle kunna öka. Bolagsverkets uppdrag var en del av *Digitalt först,* regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige. Förutom den nytta e-tjänsten skulle göra för Bolagsverket genom att göra processen med årsredovisningar digital så fanns det en bredare samhällelig nytta om ”en enklare, öppnare, och effektivare förvaltning med utgångspunkt i individens och företagares behov” (Bolagsverket, 2016, s. 5).

Det var framförallt vid begreppet *återanvändande* som jag fastnade vid. När en dittills analog process skulle bli digital så skulle det

troligen inte bara innebära en samhällelig förändring och göra det mer effektivt för medborgare, det skulle sannolikt även bli en påverkan för den profession som skulle se till att denna information kunde bevaras och tillgängliggöras. Vilken roll spelade arkivprofessionen i detta byggande av e-tjänst? Tidigare forskning visar att teknisk utveckling och digitalisering förändrar och löser upp tidigare roller och ansvar för bland annat arkivarier, registratorer, och administratörer inom arkiv och verksamheters informationsförvaltning (Hansen & Sundqvist, 2016). Det beskrivs även finnas ett ökande behov inom arkivdomänen att mer aktivt arbeta för proaktiva samarbeten tillsammans andra professioner inom informationsförvaltning, exempelvis programmerare, systemanalytiker, och olika IT-specialister (Millar, 2010). Tidigare forskning beskrev ett behov av att arbeta för ett mer transdisciplinärt tillvägagångsätt med fler och en större bredd av intressenter (McKemmish, 1997). Ett proaktivt tillvägagångssätt kunde även innebära vikten av att arkivarier tydligare deltog i olika affärsutvecklingsprojekt och var delaktig i utvecklingsprocesser vid exempelvis upphandling av system (Anderson, Borglund & Samuelsson, 2010; Kallberg, 2012). Arkivprofessionen beskrivs behöva delta i samarbeten men också tydligare bistå med den expertis professionen besitter. Den kunskap som arkivprofessionen besitter och som skiljer sig från genomsnittlig informationshantering är struktur av information, vikten av att belysa kontexter där verksamhetsinformations skapas, strategier för bevarande, vikten av proveniens och ursprunglig ordning, gallring, bland flera. Dessa kunskapsområden kan spela en viktig roll vid utveckling av digital verksamhetsinformation (Bailey, 2007). Andra kunskapsområden är att kunna identifiera krav för vilken information som ska bevaras och hur länge (Hofman, 2012). Enligt tidigare forskning föreslås arkivprofessionens deltagande starta redan vid planeringsstadiet för

att kunna försäkra exempelvis användbarhet och autenticitet till verksamhetsinformation vid bevarande (Hofman, 2012; McLeod, 2012). Genom tidiga samarbeten mellan arkivprofession och systemdesigners och andra inblandade professioner går det att möjliggöra framtida tillgänglighet och användning (McLeod, 2012).

Initialt var det främst den digitala information som e-tjänsterna genererade som fokus låg vid men allt eftersom projektet fortlöpte så kom intresset för inte bara användandet och återanvändandet av denna digitala information att öka, även användaren av informationen blev intressant. Hur hade användning beaktats vid skapandet av e-tjänsten och vilka olika professioner var med och skapade en tjänst som förutom att effektivisera informationsförvaltning, även skulle möjliggöra digitalt bevarande och återanvändning av digital information? För att kunna förstå skapandet av e-tjänster behövde jag sätta mig mer in i hur forskningsfältet kring e-tjänsteutveckling såg ut.

Enligt litteraturen är den förväntade användaren av e-tjänster generellt beskriven som en extern användare, exempelvis medborgare och företag (Goldkuhl & Röstlinger, 2010). I Sverige bedrivs forskning kring e-tjänsteutveckling inom discipliner som informatik och informationssystem samt inom det stora fältet e-förvaltning. Inom dessa undersöks bland annat användbarhet kopplat till designprocesser, slutanvändare, och user participation (e.g. Ehn, 2008; Karlsson, Holgersson, Söderström, & Hedström, 2012; Axelsson, Melin, & Lindgren, 2010; Lindgren, 2013, Holgersson & Karlsson 2014; Holgersson, Melin, Lindgren, & Axelsson, 2018). Det finns ett starkt fokus vid användaren eller slutanvändaren av e-tjänster men även användaren som deltagare. När jag läste Pelle Ehns (2008) mycket citerade konferensartikel *Participation in Design Things* så fastnade jag vid en specifik mening som citeras nedan.

> ”Participatory design started from the simple standpoint that those affected by a design should have a say in the design process”
>
> Ehn, 2008, s. 94

Detta citat kan förefalla självklart, att de som påverkas av det som ska skapas även borde vara med i en skapandeprocess. Om den digitala informationen som genereras genom e-tjänsten även skulle bevaras under lång tid, hur beaktades användbarhet av de professioner som ingick i skapandeprocessen? Och beaktades användbarhet utifrån ett arkivvetenskapligt perspektiv och genom en arkivprofession? Är inte arkivprofessionen just en sådan profession som torde påverkas av att den analoga processen blir digital? Utifrån dessa frågeställningar kom jag att fokusera på *profession* och *process,* det vill säga vilka professioner som deltar, vilken roll arkivprofessionen har och hur användbarhet och bevarande beaktas när en analog hantering blir digital.

Genom semistrukturerade intervjuer med olika professioner som var involverade i skapandet av e-tjänsten undersöktes hur användbarhet beaktades. En mer utförlig presentation av utförande presenteras i kapitel *5.3.1.*

Resultatet pekade på bland annat olika perspektiv av användbarhet där användbarhet ansågs vara en viktig aspekt att beakta men att det snarare kopplades till gränssnittsproblematik eller formatfrågor av majoriteten av de intervjuade. Det fanns ett starkt fokus kring slutanvändaren av tjänsten, att finna dess behov, vilka användarna är, hur de tänker, och att samskapa tjänsten med dessa. Resultaten visade även goda exempel på samarbeten över professionsgränser och olika professioner beskrev liknande synsätt på bland annat vikten av informationsstruktur för framtida tolkning. Emellertid så lyfte arkivarien att även om arkivdomänen deltagit i skapandet av denna e-

tjänst så riskerar arkivdomänens kunskaper att försvinna bakom incitament som *digitalisering*, *effektivitet*, liksom *kundorienterade mål* vilket ökar behovet av samarbeten för att även den information som e-tjänsten genererar ska kunna användas och förstås i framtiden. En mer utförlig redogörelse och diskussion kring resultatet av denna forskningsfråga finns presenterat i kapitel *6.1.*

5.2.2 Steg 2

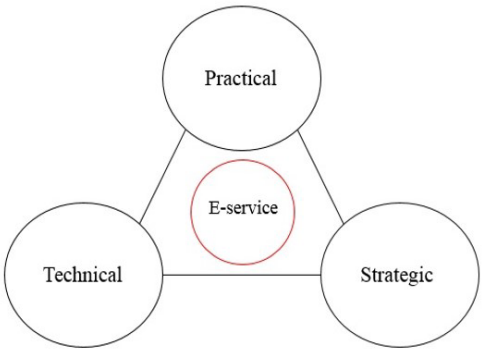
Den inledande frågeställningen gav nya idéer till nya studier. En del av resultatet visade på att det är mycket fokus kring att skapa nya effektiva tjänster med snabba svarstider och att det kräver goda samarbeten. Användbarhet och användare rörde sig i ett här-och-nu-perspektiv. I en studie av Runardotter, Mörtberg, & Mirjamsdotter (2011) har det beskrivits hur mängder e-tjänster ökat vilket i sig givit stora mängder digital arkivinformation som så småningom kommer att kräva välfungerade e-arkiv. Enligt Runardotter et al (2011) har e-arkivfrågan ofta hamnat på arkivdomänens bord och de ställde frågan vem som ska hållas ansvarig för det komplexa och utmanande problematiken med det digitala bevarandet.

> ”It seems that the archivists today take the practical responsibility, try to pursue the strategic responsibility, and worry about the technological responsibility”

Runardotter et al, 2011, s. 75

I studien av Runardotter et al (2011) identifierades tre ansvarsområden som tillsammans kan arbeta för bevarande vid skapandet av ett e-arkiv. Dessa ansvarsområden rörde samarbeten och kommunikation på praktisk, teknisk, och strategisk nivå (Runardotter et al, 2011). En idé till en frågeställning blev då att istället för att titta på skapandet av en

e-tjänst för en specifik användare så vore det intressant att istället utgå från användning av den information som e-tjänster genererar. Den information som skapas genom e-tjänster behöver i många fall vara fortsatt tillgänglig och användbar för en längre tid, framförallt om det är på myndighetsnivå. Idén blev då att utgå från de ansvarsområden som identifierats av Runardotter et al (2011) och genomföra en fokusgruppsstudie (se figur 2). Genom en fokusgrupp, med deltagare som ansåg sig tillhöra ett praktiskt, strategiskt, och tekniskt ansvarsområde, ville jag undersöka vad som behöver beaktas i skapandet av e-tjänster för att den digitala informationen ska fortsätta vara tillgänglig och användbar. En slags deltagande design för en okänd användare utifrån de olika ansvarsområdenas perspektiv. Hur kan okända användares behov av information beaktas? Deltagare skulle bestå av personal från en svensk myndighet på grund av de lagkrav som svenska myndigheter har gällande offentlighetsprincipen och allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar (SFS, 2009:400).



Figur 2: Ansvarsområden vid utveckling av e-tjänst (inspiration från Runardotter et al, 2011)

En mer utförlig genomgång av fokusgruppsstudien presenteras i kapitel *5.3.2*.

Fokusgruppsstudien hann dock endast genomföras men inte analyseras då sjukdom i familjen gjorde att studierna fick sättas på paus. Dock skapade de studier som jag hann genomföra samt påbörja i projektet ISERV en kontextuell förståelse vilket senare kunde formuleras i följande studier.

5.2.3 Steg 3

När allt sätts på paus för en längre tid och fokus ligger vid ett helt annat ställe än sitt eget arbete så kan det vara svårt att finna hur vägen framåt var tänkt, åt vilket håll man var på väg innan pausen. I mitt fall så behövde jag ta ett omtag och börja läsa igen. Glädjen vid att vi hade kommit ut på den andra sidan, ärrade, men levande var enormt stor. Jag behövde dock inte börja om helt, då jag hade hunnit undersöka två forskningsfrågor och skapat mig en viss kunskapsbild. Resultatet av den första forskningsfrågan hade visat på vikten av att belysa användares behov, främst kopplat till format och gränssnittsproblematik och mindre av användning av information. Bilden av användare och användning uppfattades som ett här- och nu-perspektiv och starkt kopplat till specifika kontexter och specifika användare. Det som intresserade mig var att det talades mycket om användning av själva tjänsten och användare kopplat direkt till tjänsten men inte direkt om användning av informationen vilket gjorde att jag ville undersöka hur användning och användare beskrevs i den arkivvetenskapliga litteraturen. Genom att göra en systematisk litteraturstudie skulle jag komma igång med läsandet igen och undersöka hur studier kring användare av arkiv och arkivinformation genomförts. Syftet med den systematiska litteraturstudien skulle vara, att utifrån tre olika databaser, söka se en bild av användning och

användare i den arkivvetenskapliga kontexten. Litteraturundersökningen ämnade även att försöka få en bild av hur olika studier belyser användare och användning och undersöka vilka användarna är i dessa olika studier och kontexter. En mer utförlig redogörelse av genomförandet av den systematiska litteraturstudien finns presenterat i kapitel *5.3.3.*

En av de första artiklarna som dök upp vid sökning var Margret Hedstroms artikel *Archives, memory, and interfaces with the past* (2002). Den skrevs i en kontext som rörde utvecklingen av digitala arkivgränssnitt och det fanns en fråga som satte etsade sig fast och som kom att vägleda mig genom studien. Hedstrom ställde frågan:

> ”Should our interfaces reinforce archivists’ perspectives on what constitutes an archives or should we enable users to construct their own notions of archives based on the needs or values that matter most to them?”
>
> Hedstrom, 2002, s. 42

Det var en intressant fråga, utifrån vems perspektiv ska arkivgränssnitt skapas egentligen? Utifrån arkivarier och deras kunskaper om arkiven eller utifrån användarnas explicita behov? Ehns (2008) redan nämnda citat om att de som påverkas av det som skapas även borde vara med i en skapandeprocess skulle innebära att arkivanvändare behöver få en större roll. Med nya tekniska möjligheter möjliggörs nya arenor för nya användare och användning och när studier görs för att utforska vilka användarna är, vilka behov de har, och att utvecklingen pekar på att användare ska delta aktivt, vilka perspektiv dominerar i studier av användare och användning?

Den systematiska litteraturstudien visade på ett pågående och ett ökande krav på tillgång och tillgänglighet till arkivmaterial av olika slag. Det fanns ett återkommande tema och en rekommendation att arkiv och arkivprofessionen måste öka sin medvetenhet kring inte bara sin egen kända publik men även att öka sin medvetenhet kring framtida behov av en framtida användare. Såsom Sundqvist (2015) beskrivit så är användning kopplat till att det finns ett behov. Litteraturstudien visade att det finns ett uttalat behov av att veta vilka användarna är, hur de interagerar inom olika områden inom arkivdomänen vare sig det gäller arkivhjälpmedel, skapandet av gränssnitt, arkivbeskrivning et cetera. Resultatet av denna litteraturundersökning har vävts in i kapitel 2 *Tidigare och relaterade forskning*.

5.2.4 Steg 4

Vid slutet av 2020 och i början av 2021 så kom jag att ingå i forskningsprojektet Digikon som syftade till att, genom en digital tjänst, förenkla och effektivisera hanteringen av konkurser. Då tjänsten skulle utvecklas tillsammans med företaget Information Minds (IM) och konkursförvaltare och vara baserad på dessas definierade behov så visade det på att det fanns olika roller i skapandet; skapare och användare. Användarnas roll skulle vara att beskriva vilken information som var viktig i deras arbete som konkursförvaltare. De skulle också testa tjänsten när konkursföretagens information aggregerats i tjänsten. Skaparna ämnade skapa en tjänst som stödjer konkursförvaltares kärnverksamhet och primära syfte som konkursförvaltare. Skaparna skulle utgå från användarnas perspektiv och behov och skapa metadatascheman för den information som användare skulle behöva för att utföra sina arbetsuppgifter.

Skaparna argumenterade för att förutom att kunna effektivisera konkursförvaltares konkursprocesser så kan aggregering av information från konkurser vara värdefullt för samhället i stort. Genom att samla information från konkurser, beskrev skaparna, så kan detta vidare analyseras och ge en bild av entreprenörskap, visa på processerna bakom konkurser, ekonomiska strukturer, ge kunskap om hur företag sköter sin organisation samt kunna se mönster om konkurser. Litteraturundersökningens resultat hade visat på att arkivdomänen bör öka sin medvetenhet kring användares behov. Resultat av forskningsfrågan rörande olika professioners beaktande av användbarhet visade ökande behov av proaktiva samarbeten. Fokus styrdes nu till att undersöka dessa användares vardagliga informationsförvaltning och försöka se vad som styr deras behov. Fokus skulle ligga vid den digitala informationens aggregering för dessa användare och deras vidareanvändning av denna arkivinformation med andra syften än för dess ursprungliga syften i konkursföretaget. Denna aggregerade information skulle bli representationer baserat på ett specifikt behov från en specifik användare.

Då denna tjänst skulle komma att vara en del i konkursförvaltares informationsförvaltning riktade jag mitt fokus mot RCM som ett sätt att synliggöra informationsförvaltningens processer utifrån användarnas perspektiv. Jag har vid flera tillfällen under min resa stött på RCM och reflekterat över de många skrifter som beskriver dess holistiska synsätt över informationsförvaltning men inte sett många faktiska studier som testat modellen i en analys utan snarare att den använts som analytiskt lins. I sökandet efter någon studie som testat modellen fann jag Reed (2005b), Frings-Hessami (2017), och Karabinos (2018) som använt och beskrivit användning av modellen i olika kontexter. Karabinos (2018) hade i sin studie testat

continuummodellen i en analys av migrerade arkiv som förflyttats till Storbritannien efter att tidigare koloniserade länder blivit självständiga. I sin studie testar Karabinos modellens samtliga dimensioner av den arkivinformation som medvetet gömts undan. Som ett resultat föreslår Karabinos ett tillägg till modellen vilket beskrivs som *the shadow continuum.* Karabinos trycker på continuummodellens mångsidighet endast när gömda, förlorade eller tidigare okänd arkivinformation hittats och att det är först då den fjärde dimensionen kan kopplas till händelser och tolkning kan ske retroaktivt genom modellen. Modellen kan med andra ord inte användas om arkivinformationen först inte pluraliserats och hävdar att öppenhet och tillgänglighet är nyckelord för att continuummodellen kan användas (Karabinos, 2018). Frings-Hessami (2020) publicerade en artikel som svar till Karabinos och beskrev att det var felaktigt att påstå att modellen inte kan användas förrän arkivinformation pluraliserats. Frings-Hessami (2020) avfärdar det tillägg som Karabinos anser att modellen saknar och beskriver att de slutsatser som dragits bygger på missförstånd av dimensionerna. Enligt Frings-Hessami (2020) baseras missförståndet på tolkningen av den fjärde dimensionen, att arkivinformationen behöver bli kända för att kunna tolkas. Istället borde det funnits ett fokus vid den fjärde dimensionens faktorer som hade påverkan på arkivinformationen *innan* de blev kända, utanför organisationerna som skapade dem. Enligt Frings-Hessami (2020) så representerar den fjärde dimensionen samhälleliga perspektiv på informationsförvaltning, vilka är olika för olika samhällen och i olika tider. Dock, hävdar Frings-Hessami, så påverkar dessa perspektiv och faktorer det som skapas, fångas, organiseras, och pluraliseras. Varför en organisation eller samhälle beslutat att hålla arkivinformation hemliga eller dolda kommer från den fjärde dimensionen och kan i fallet med Karabinos (2018) vara

säkerställande av nationell säkerhet. Huruvida arkivinformation är känd eller okänd kan alltså härledas från den fjärde dimensionens påverkansfaktorer (Frings-Hessami, 2020).

Frings-Hessami (2021) vidareutvecklade den fjärde dimensionens tolkningsmöjligheter genom en senare studie där begreppet *societal embeddedness* presenterades. Begreppet innebär att det är samhälleligt inbäddade *mandates* som påverkar och reglerar den arkivinformation som skapas, hur och varför de fångas, hur de organiseras på ett visst sätt, och varför och hur de pluraliseras vidare. Frings-Hessami (2021) argumenterar för att pluralisering inte enbart handlar om delandet av arkivinformation utanför en organisation och i en framtid, det handlar även om de samhälleliga förväntningar som finns för arkivinformation och informationsförvaltning (Frings-Hessami, 2021). Det engelska ordet *mandate* har i denna avhandling översatts till flera begrepp då tolkningen av ordet i ett pluraliserat perspektiv inbegriper de lagar, regler, normer, och förväntningar som finns inbäddade i samhällen. Begreppet societal embeddedness beskrivs som ett sätt att belysa pluralisering, den fjärde dimensionen i RCM, och hur det berör både arkivinformation och praktisk informationsförvaltning (Frings-Hessami, 2021). Såsom Reed (2005a), beskriver så kan arkivinformation finnas i det pluraliserade rummet även om det inte är i någon form av arkivkontroll genom att vara involverade i exempelvis affärstransaktioner (Reed, 2005a). Det handlar om behov av användning med ett pluraliserat perspektiv av informationsförvaltningens processer. Konkursförvaltare skulle då kunna vara, med detta synsätt, intressenter av konkursföretagens arkivinformation även om det inte sker enligt traditionella arkivprocesser. Begreppet societal embeddeddness beskrivs således kunna användas som ett verktyg för att nå en större förståelse för den fjärde dimensionen samt vad som påverkar eller reglerar

arkivinformationens skapande och användning genom tid och rum (Frings-Hessami, 2021).

Tanken att testa använda continuummodellen där andra än skaparna av arkivinformation skulle återanvända och skapa ny användning föreföll väldigt intressant. Skulle det gå att, från ett pluraliserat perspektiv, förstå vad det är som påverkar konkursförvaltares behov av digital information genom att använda begreppet societal embeddedness som verktyg? Kan begreppet användas för att förstå samhälleliga förväntningar och pluralisering i vilken informationsförvaltning som helst? Reed (2005b) har tidigare beskrivit att RCM kan användas för att berätta en ”recordkeeping story” (Reed, 2005b, s.4). Som tidigare nämnts beskrev Sundqvist (2015) att användning sker när det finns ett behov, vilket kan tolkas till att användning utgör en del av värdet. Dock beskrivs användning vara svårt att förutse, vilket Sundqvist (2015) också beskriver. Anledning till skapande av arkivinformation kan vara en sak och anledningar till bevarandet av arkivinformation kan vara något annat liksom anledningarna till dess vidareanvändning kan vara andra och flera (Sundqvist, 2015). Om det skulle gå att säga att det är behoven som styr användning, vad styr då behoven? Går det att säga något om en framtida användning om det går att se vad som styr behoven idag? Med en utgångspunkt ur begreppet societal embeddedness går det möjligen att se vad det är som påverkar och reglerar konkursförvaltares behov och användning i ett här och nu-perspektiv.

För att testa och undersöka detta utifrån RCM och societal embeddedness som teoretiskt ramverk så genomfördes flera enskilda intervjuer med användare och skapare samt en gruppintervju. En utförlig redogörelse av denna analys finns presenterat i kapitel *6.2.*

Denna frågeställning ämnade undersöka vad det är som bestämmer behov och användning i kontexten för återanvändning av konkursinformation. En drivkraft till denna undersökning var möjligheten att undersöka användarperspektivet men även att undersöka hur privata initiativ i samhället söker nya sätt att tillgängliggöra och skapa ny användning av arkivinformation som vanligtvis går förlorade.

5.3 Datainsamling

Nedan presenteras en redogörelse för hur de kvalitativa datainsamlingsmetoder använts och bearbetats i denna avhandling. Kapitlet avslutas med de etiska överväganden som gjorts.

5.3.1 Intervjuer

En vanligt förekommande metod inom kvalitativ forskning är intervjuer. Denna metod är en passande datainsamlingsmetod för att undersöka sociala miljöer och förhållanden och samtidigt hur dessa upplevs. Intervjustudier kan vara olika utformade och kan vara exempelvis strukturerade, ostrukturerade, eller semistrukturerade. Det innebär att de kan bygga på fasta frågeformulärer för att lättare kunna jämföra svar eller så kan de vara mer öppna vilket kan ge andra nyanser och även få svar på andra frågor. Det kan även förekomma djupintervjuer, etnografiska intervjuer, eller fokusgruppsintervjuer et cetera (Ahrne & Svensson, 2015).

Totalt genomfördes elva semistrukturerade intervjuer, och en gruppintervju. På grund av geografiska aspekter så genomfördes dessa intervjuer via telefon och genom ett videokonferensverktyg. Varje deltagare fick ett informationsbrev där studien presenterades samt de frågor som skulle ställas vid den kommande intervjun. Genom

att skicka frågor i förväg får intervjupersonen en möjlighet till förberedelse och får en bild av intervjuns struktur (Gillham, 2008).

Sju av dessa intervjuer gjorde med olika professioner som alla deltog tidigt i utvecklingen av e-tjänsten. Intervjuerna genomfördes mellan juni 2017 och november 2017. Urvalet av dessa professioner gjordes utifrån deltagarnas aktiva deltagande i utvecklingen av e-tjänsten och utifrån den operativa projektägarens förslag på passande deltagare. Valet vid att genomföra semistrukturerade intervjuer istället för exempelvis strukturerade gjordes på grund av att semistrukturerade intervjuer kan möjliggöra reflektion och de intervjuade kan ge exempel och tydligare förklara oklarheter (Gillham, 2008). Varje intervju spelades in efter informerat samtycke och varje intervju varade mellan 60 och 90 minuter.

Samtliga intervjuer transkriberades av mig. Det finns flera fördelar i att själv utföra transkriberingar av intervjuer. Enligt Gillham (2008) så kan arbetet med transkribering ses som en tolkningsprocess och det som sägs bearbetas ännu en gång.

De deltagande professionerna var involverade i skapandet av e-tjänsten med olika uppdrag. Dessa presenteras nedan i tabell 2.

Deltagande professioner
User experience designer (ux-designer)
IT-arkitekt
Arkivarie
Systemutvecklare
Tjänstedesigner
Operativ projektägare
Teknisk projektägare

Tabell 2: De professioner som intervjuades.

Intervjufrågorna delades in i sju delområden där respondenterna skulle besvara frågorna utifrån sin yrkesroll gällande:

1. Drivkrafter bakom e-tjänsten
2. Användbarhet och tillgänglighet
3. Informationsvärde
4. Den egna professionens deltagande
5. Fördelar med digital tjänst
6. Utmaningar
7. Samarbeten

Analysprocessen av intervjuer kan se olika ut inom kvalitativ metod. Vid ostrukturerade intervjuer är det vanligt att använda så kallade narrativa eller tematiska analysformer medan kategorianalyser är vanligare vid strukturerade intervjuer. För semistrukturerade intervjuer är det vanligt att använda innehållsanalys (Gillham, 2008). Då de transkriberade intervjuerna resulterat i totalt 81 sidor text var det ett relativt stort textmaterial vilket genom en induktiv innehållsanalys kunde organiseras. Analysen är baserad på den induktiva innehållsanalysprocessen beskriven av Elo & Kyngäs (2008). Analysen består av tre faser; förberedelse, organisering, och rapportering där fokus ligger vid att utifrån en större textmassa skapa mindre innehållskategorier.

I den förberedande fasen läses textmassan som helhet flera gånger för att bekanta och fördjupa sig med materialet. Då varje respondent besvarat samma frågor så delades svaren in under respektive fråga i enskilda excelark. Utifrån svaren skapades koder som kortfattat beskrev svaret på frågan från respektive profession. I nästa steg skapades kategorier som sammanförde liknande svar med olika professioner, det vill säga att om olika professioner lyft liknande ord

för att besvara frågan så hamnade de under samma kategori. Det finns tydligare presenterat i tabell 3 nedan. Resultatet av innehållsanalysen presenteras i kapitel *6.1.*

Innehållsområde	Koder	Kategorier
Utifrån din profession, vad anser du är viktigt att beakta vid skapandet av e-tjänster?	Att skapa för användaren // Användarperspektiv // Samarbeten // (Operativ projektägare)	Ett användarperspektiv (Operativ projektägare, Systemutvecklare, Tjänstedesigner, och UX-designer)
	Att belysa slutanvändare // samarbeten // att anpassa till användarna // att hålla det enkelt // (Systemutvecklare)	Ett informationsperspektiv (Arkivarie, IT-arkitekt)
	Att belysa säkerhetsfrågor // användbarhet // snabba svar // tydlig specifikation // prestanda // (IT-arkitekt)	Projektmål (Teknisk projektledare)
	Att belysa informationsperspektiv // belysa vikten av diarieföring // sökbarhet och struktur // systemdokumentation // bevarandeperspektiv // (Arkivarie)	Samarbeten (Operativ projektägare, Systemutvecklare)
	Produktmål // (Teknisk projektledare)	
	Att följa kundens resa // att fortsätta utveckla tjänsten // att förhålla sig till deadline (Tjänstedesigner)	
	Användarperspektivet // att visualisera användarnas behov // (UX- designer)	

Tabell 3: Exempel från fråga till kategori i analysprocess.

Fyra semistrukturerade intervjuer och en gruppintervju gjordes med skapare och användare av den digitala tjänsten för hanteringen av konkurser. Dessa genomfördes mellan juni och september 2021. Intervjufrågorna baserades på de anteckningar som gjorts under projektmöten. Vid dessa framgick det att det fanns två huvudsakliga roller: skapare och användare. Utifrån den indelningen gjordes intervjufrågor där både skapare och användare fick besvara frågor gällande syftet med tjänsten utifrån deras perspektiv. Två begrepp som ofta förekom under projektmöten var *informationsvärde* och *återanvändning* och i intervjuer fick skapare och användare besvara vad informationsvärde är för dem. Användare fick även explicit beskriva vilken information som är viktig och hur en konkursförvaltares process av konkurser går till. Dessa intervjuer samt gruppintervjun analyserades genom det teoretiska ramverket och presenteras i kapitel *6.2.*

5.3.2 Fokusgruppsintervju

Fokusgruppsstudier som kvalitativ metod kan beskrivas innehålla delar av deltagande observation och ostrukturerade intervjuer. Den stora skillnaden mellan deltagande observation och fokusgruppsstudie är tidsaspekten, där fokusgruppsstudier oftast sker under en mer begränsad tid. En annan tydlig skillnad är att fokusgruppsstudier ofta är styrda och kontrollerade vilket även kan vara en nackdel och kan då ge en bild av ett onaturligt socialt arrangemang (Morgan, 1996). Deltagande observation är mindre kontrollerade och styrda av forskaren och är mer av observerande i sin karaktär där en specifik miljö observeras (Goldkuhl, 1998). Fokusgruppsstudier är mer kontrollerade genom att diskussioner introduceras av moderator. En fokusgrupp leds ofta av en moderator och antalet deltagare i en fokusgrupp brukar i allmänhet bestå av sex

till tio personer med syftet att olika uppfattningar ska föras fram (Brinkmann & Kvale, 2009).

Fokus i fokusgruppsintervjun var att bjuda in deltagare som tillhörde praktiska, tekniska, och strategiska ansvarsområden för att diskutera hur det i ett tidigt stadium går att beakta fortsatt användning och tillgänglighet av den information som e-tjänster genereras. Idén till detta upplägg baserades på en studie av Runardotter et al (2011) som argumenterat för ett samarbete och en koordination mellan aktörer inom dessa ansvarsområden. Samtliga deltagare var anställda vid myndigheten Bolagsverket och de tre ansvarsområdena fanns representerade. Inför fokusgruppsstudien skickades ett informationsbrev ut till samtliga deltagare som beskrev studiens upplägg samt en kort introduktion till frågor som skulle diskuteras.

Rollen som moderator delades mellan mig och Mats Björk från Esatto, en digital byrå med erfarenhet av att skapa digitala strategier för utveckling av digitala tjänster. Upplägget för studien gjordes av mig och moderatorn och fokusgruppen träffades vid tre tillfällen där samtliga tillfällen spelades in genom ljudinspelning vilket samtliga deltagare givit sitt samtycke till. Fokusgruppsintervjun resulterade i 7h och 21 minuter inspelning.

5.3.3 Systematisk litteraturstudie

Genom att göra en systematisk litteraturstudie ville jag undersöka hur studier kring användare av arkiv och arkivinformation genomförts. Enligt Fink (2019), syftar litteraturstudier till att systematiskt identifiera, värdera, och sammanställa publicerat material. Litteraturstudien behöver vara systematisk, uttalad, förståelig och reproducerbar, det vill säga att den ska beskrivas tydligt så att andra kan göra den och i stort sett samma resultat (Fink, 2019). Det finns flera

olika sätt att utföra en systematisk litteraturstudie och ett första steg kan vara att identifiera nyckelord och att använda sig av universitetsbibliotekens ofta vida tillgång till olika databaser (Creswell & Poth, 2017).

De databaser som valdes ut var *Academic Search Elite, PRoQuest,* och *Scopus.* Motivationen till dessa databaser berodde dels på dess innehåll av vetenskapligt granskad litteratur och artiklar relevanta för studiens syfte och dels på råd från universitetsbibliotekarie. Jag kontaktade universitetsbiblioteket i en inledande process för att söka råd till urval av databaser för ämnet. Google Scholar, som har ett stort urval av vetenskapliga publikationer och tidskrifter, har inte den bredd av urvalskriterier som de utvalda databaserna och ingick därför inte i denna undersökning. Följande underkapitel presenterar hur urval samt den tematiska analys, beskriven av Braun & Clark (2012) utfördes.

5.3.4 Systematisk sökteknik

De inledande urvalskriterierna i databaserna var engelskspråkiga *scholarly journals, dissertations and theses, conference papers and proceedings.* Tre olika sökningar gjordes med tre olika sammansättningar av sökord. Den första sökningen innehöll sökorden; *user**, *use*, och *archival records*. De booleska operatorerna som först valdes var OR men den sökningen gav ett resultat på över 400 000 artiklar och då sökningen önskades begränsas ändrades operatorerna till AND. Dock så gav även denna sökning väldigt många för ämnet irrelevanta artiklar. Sökorden ändrades därför till *user*, usability* och *"archival records"* för att öka möjligheten att finna relevant material. *Usability* kan dock vara en term som kan härröra till exempelvis användbarhet av informationssystem eller användbarhet av arkivens finding aids eller gränssnitt men flera av dessa fokuserade även på

användaren av dessa. Trunkering efter *user* användes för att kunna även finna artiklar som rörde användare i plural.

I den tredje sökningen användes sökorden; *user*, usability,* och *archival context.* Då många artiklar i de första två sökningarna rörde andra kontexter än arkivkontext så lades det till som sökord i ett försök att finna fler relevanta artiklar. Alla artiklar som valdes laddades ned och samlades i refereringsprogrammet Zotero och delades in i mappar utifrån de olika databaserna samt de olika sökningarna. Därefter togs alla dubbletter bort. För att ytterligare finna relevanta artiklar granskades även referenslistor där fler potentiella artiklar kunde undersökas. Totalt lästes 240 abstrakt varav 65 artiklar valdes ut för en närmare läsning och slutligen valdes 34 artiklar. Detta urval av artiklar rörde användning och användare av arkivinformation eller arkiv inom olika arkivkontexter. De utvalda artiklarna var publicerade mellan 1984 och 2019.

5.3.5 Tematisk analys

Den tematiska analysen baserades på ett tillvägagångssätt med sex faser för att organisera och identifiera olika teman i de utvalda artiklarna. Metoden, beskriven av Braun och Clark (2012) består av följande sex faser: 1) *familarizing yourself with the data*, 2) *generating initial codes*, 3) *searching for themes*, 4) *reviewing potential themes,* 5) *defining and naming themes,* och, 6) *producing the report.*

Då samtliga utvalda artiklar rörde användare och användning av arkivinformation och arkiv på ett varierande sätt och i flera olika kontexter så kunde denna metod assistera i att tydligare se mönster och skapa teman. I den inledande fasen lästes de utvalda artiklarna igenom noga och anteckningar gjordes kring hur användning och användare togs upp. I den andra fasen skapades kortfattade koder nära kopplade till markerad text i artiklarna. Dessa koder är ofta en

mix av att vara deskriptiva och interpretativa (Braun & Clark, 2012), det vill säga både beskrivande och tolkande av artikelns innehåll. Koderna kan ses som byggstenar och ska vara tydligt kopplade till forskningsfrågan (Braun & Clarke, 2012). Koderna klipptes in i ett nytt Word-dokument för att ge en tydligare bild av de olika koderna och för att kunna söka efter teman. En vanlig process i sökandet efter teman är att göra kluster av koder som verkar ha enande egenskaper och som reflekterar liknande fokus (Braun & Clarke, 2012).

Skapandet av olika teman var inte en enkel process då artiklarna rörde vid flera olika kontexter men det fanns gemensamma infallsvinklar rörande användning av arkivinformation eller användare. De teman som skapades var; 1) *Utanför arkivets bekvämlighetszon,* 2) *Utbildande och deltagande tillvägagångssätt,* och 3) *Sökandet efter en förståelse av en användare.* I den femte fasen definierades de olika teman som skapats vilket kan ses i tabell 4.

Tema	Definition
1	*Utanför arkivets bekvämlighetszon*: Lyfter artiklar som belyser vikten av att nå utanför arkivens väggar genom att implementera och utveckla metoder och applikationer för att förstärka arkivens funktioner genom att utforska *hur* användare interagerar med existerande verktyg. Artiklar belyser användares behov i kontexten för utveckling och design av nya tekniker.
2	*Utbildande och deltagande tillvägagångssätt:* Lyfter artiklar vilka fokuserar på användares deltagande och arkivarier som aktiva deltagare i olika arkivutvecklingar.
3	*Sökandet efter en förståelse av en användare*: Lyfter artiklar som utforskar och söker efter vilka användarna är, användares kognition, hur en användare uppfattar arkivinformation, och hur en användare värderar arkivinformation, samt hur arkivdomänen behöver arbeta för en förståelse av en framtida användning och vilka dessa framtida användare kan vara.

Tabell 4: Definitioner av valda teman

För att tydligare visa på hur artiklarnas ämnesfokus hängde samman med de skapade teman så gjordes en tabell där ämnesfokus i artiklar kopplades samman med de sammanhängande teman. Dessa visas nedan i tabell 5.

1. Utanför arkivets bekvämlighetszon	2. Utbildande och deltagande tillvägagångssätt	3. Sökandet efter en förståelse av en användare
Interfaces	User engagement	User cognition
Finding aids	Active participation	User perception
Archival description	Participatory approach	User behavior
Archival arrangement	User feedback	Information-seeking behavior
Appraisal	User education	User orientation
Web-analytucs		User profile
User surveys		User satisfaction
Design of archival systems		Future user
User need		User need
User value		
User interaction		

Tabell 5: Valda teman med olika ämnesfokus i artiklar

Det som blev tydligt i denna litteraturundersökning var just i hur många olika kontexter användandet av arkivinformation och användare undersöks och beskrivs. Det visar också hur otroligt mångfacetterat användning är då det kan handla om användande av arkivgränssnitt, arkivinformation inom arkivinstitutioner et cetera.

5.3.6 Deltagande observation

Deltagande observation, som också används synonymt med fältarbete, är ett sätt att komma nära fältet som studeras, att tolka och observera

händelser och situationer. Metoden innebär en balansakt av att delta i människors interaktion och samtidigt observera deras interaktion. Deltagande observation har beskrivits ge bättre resultat än enbart intervjustudier, då den deltagande observatören kommer närmare människor i flera olika situationer än vid intervjuer som kan ses som redovisningar av enskilda människors subjektiva uppfattningar om någonting. Det är då vanligt att deltagande observation kombineras med exempelvis intervjustudier (Fangen, 2005). En kritik som förts till deltagande observation är att det finns en risk att de som blir observerade är medvetna om att de är betraktade och ändrar sitt normala beteende (Alvesson & Sköldberg, 2017). Deltagande observation skedde genom fyrtiofem timmars projektmöten där anteckningar fördes. Samtliga projektmöten spelades in av projektledare och kunde studeras i efterhand.

5.4 Etiska aspekter

Forskning involverar, som Creswell & Poth (2017) beskriver, ett insamlande av data som ofta är data från och om människor. Därför är det av stor vikt att det finns en god forskningsetik som skyddar inte bara deltagare utan också ser till att forskningen kan främjas så att det inte skapas felaktigheter eller olämpligheter (Creswell & Poth, 2017). Det finns flera olika etiska frågor att ställa sig beroende på vilken typ av studie som ska genomföras. Sådana frågor kan röra hur eller vilka grupper i ett samhälle som potentiellt skulle beröras av studieresultat eller hur forskarens egen position påverkar (Eldén, 2020). Vetenskapsrådets riktlinjer för god forskningssed (2017) tar upp både forskningsetik som kopplas till själva genomförandet av studier och forskaretik vilket kopplas till forskarens ansvar. Dessa har båda genomgående beaktats. I de studier som genomförts i denna avhandling så har metodval som intervju och deltagande observation

varit något som beaktats. I de båda projekten genomfördes intervjuer som spelades in och enligt Eldén (2020) så innebär det att det behöver ske genom informerat samtycke: ”[…] information ska ges, samtycke ska inhämtas och deltagandet ska vara frivilligt” (Eldén, 2020, s. 84).

De respondenter som deltagit i studierna har gjort det utifrån sin yrkesroll. Deltagande byggde på ett informerat samtycke liksom även att deras yrkestitel kunde stå med i den färdiga artikeln. En deltagare uttryckte att det troligen gick att räkna ut vem hen var men ansåg dock att studiens resultat inte skulle stöta sig med den organisation som hen tillhörde. Frågan om samtycke av inspelning gjordes först via mail och bekräftades sedan muntligt innan intervjuer påbörjades.

6 Resultat och analys

Detta kapitel syftar till att redovisa resultatet av frågeställningarna:

- Hur beaktas användbarhet av olika professioner?
- Vad bestämmer behov och användning?

Kapitlet inleds med en redogörelse av den första forskningsfrågan genom den innehållsanalys som gjordes initialt. Kapitlet följs sedan av en redogörelse av den andra forskningsfrågan genom det teoretiska ramverket. Därefter har även den första forskningsfrågan analyserats genom det teoretiska ramverket. Jag har retrospektivt i denna avhandling gått tillbaka och tittat på det som kom fram i innehållsanalysen av den första forskningsfrågan gällande utvecklingen av e-tjänsten av årsredovisningar. Syftet med det har varit att dels testa möjligheterna med det teoretiska verktyget i en annan kontext men även att med nya ögon se det tidigare materialet och försöka synliggöra användarperspektivet i skapandet av e-tjänsten.

6.1 Hur beaktas användbarhet av olika professioner?

Detta delkapitel redovisar resultatet av frågeställningen rörande hur användbarhet beaktades av olika professioner som var involverade i skapandet av en specifik e-tjänst. Genom e-tjänsten skulle den genererade informationen bevaras och vara fortsatt användbar.

Nedan redovisas resultat från semistrukturerade intervjuer som gjorde med sju olika professioner som alla var involverade i skapandet av e-tjänsten av digitala årsredovisningar i Bolagsverket. Respondenterna besvarade frågorna med utgångspunkt från sin profession. Vissa svar kommer att redovisas genom citat från

transkriberade intervjuer. De olika professionerna fick själva beskriva sin roll i skapandet av e-tjänsten vilket presenteras i tabell 6.

Profession	Roll i skapandet
Operativ projektägare	Driver på projektet tillsammans med projektledare.
Teknisk projektledare	Leder och planerar upp för projektets genomförande, planerar tid, kostnad, och innehåll. Ser över vilka resurser och kompetenser som behöv utifrån projektbeställares behov.
User experience designer (UX-designer)	Gör behovsanalyser, undersöker vilka målgrupperna är och kartlägger dessa. Genomför intervjuer med användare för att fånga behov och förutsättningar med en tänkt lösning.
Tjänstedesigner	Utgår från användbarhet och intervjuar användare (företagare och redovisningskonsulter). Gör målgruppsanalys.
Arkivarie	Har den operativa dialogen med Riksarkivet gällande bevarande- och formatfrågan.
Systemutvecklare	Arbetar med taxonomier, implementerar kod och är med under kravställningsarbete gällande de taxonomier som ska användas.
IT-arkitekt	Arbetar med den tekniska lösningen som ska vara ändamålsenlig för kunderna. Genomför intressentanalys tillsammans med projektgruppen.

Tabell 6: Tabell över deltagarnas roller i skapandet av e-tjänst.

6.1.1 Användbarhetsaspekt

Användarperspektiv beskrivs i intervjuer handla om att i ett tidigt skede titta på vad som ska byggas, vilka målgrupperna kan vara, och

ta reda på vilka de är. Därefter kartläggs dessa genom intervjuer där bland annat behov och förutsättningar undersöks. Användaren i detta fall beskrivs vara en slutanvändare, vanligtvis en företagare. UX-designer beskriver att användare intervjuas och observeras och fokus ligger vid användarnas process vilket visualiseras på en övergripande nivå. Användbarheten lyftes även av systemutvecklare, teknisk projektledare, och operativ projektägare, genom att utgå från detta användarperspektiv. Användbarheten lyfts som en viktig del i tjänsten och är utifrån flera professioners perspektiv knuten till användbarheten av e-tjänsten, bland annat hur e-tjänsten upplevs av användare och är kopplad till gränssnittsorienterad problematik liksom problematik gällande format.

Arkivarien lyfte användbarhetsaspekten till en ny hantering av digital information och argumenterar för att det kan liknas vid ett paradigmskifte när processen årsredovisningar går från analog till digital. Även om kraven är densamma så ligger skiftet vid dess form och vad den ger. Formen, enligt arkivarien, öppnar upp för nya möjligheter att använda information på ett annat sätt. Det möjliggör vidareanvändning av information mer än hur det sett ut när det var analogt. Vidareanvändning och möjligheter till aggregering av data för olika typer av analyser lyftes även av tjänstedesigner, IT-arkitekt, och tekniskprojektledare.

Att göra processen årsredovisningar digital ger, enligt intervjuerna, flera fördelar bland annat till det redan nämnda återanvändandet men även till ökad effektivitet, spårbarhet, flexibilitet, kvalitet, struktur, tillgänglighet, säkerhet, och snabbare hantering. Systemutvecklare betonade att ordnad och strukturerad information leder till ökad tillgänglighet och användning och då även en djupare förståelse av det som tidigare varit, samtidigt som det kan bidra till ökad förståelse för framtiden.

> ”Så vi har mer tillgång till information, mer information är inte alltid bättre information men kan vi strukturera den på ett bra sätt då kan vi använda den på ett bra sätt och förstå historik, kanske även se trender och vad som händer framåt”

Intervju med systemutvecklare

6.1.2 Samarbeten och arkivariens roll

Samarbeten i utvecklingen av e-tjänsten lyftes i intervjuerna; tjänstedesigner lyfte samarbeten med allmänheten, men också samarbeten inom den egna organisationen med specialister som språkvård, IT-arkitekter, juridik, ux-designer, webmaster, och verksamhetsarkitekter. Teknisk projektledare lyfte professioner som ux-designer, IT-arkitekter, utvecklare, och testledare. Det läggs mycket tid vid utveckling av taxonomier som främst görs av utvecklare. Kommunikatörer och webbgrafiker arbetar med det grafiska, själva gränssnittet på webben. Enligt den tekniska projektledaren arbetar verksamhetsarkitekter mycket med verksamhetsbegreppen, vilka begrepp som ska användas, om det exempelvis heter inkommen handling eller ankommen handling samt att hen även ritar hur verksamhetsprocessen ser ut. Användbarheten ligger främst hos tjänstedesigner och ux-designer enligt teknisk projektledare. Systemutvecklare lyfte professioner som i sin helhet ser behoven vilket kan vara allt från interaktionsdesigner till experter på processer, verksamhetsarkitekter och även IT-arkitekter samt utvecklare. Enligt systemutvecklare är det interaktionsdesigner som jobbar med gränssnitt och hela flödet i e-tjänsten samt själva upplevelsen för slutanvändaren. Operativ projektägare betonade vikten av att utgå från kundens perspektiv och lyfte då ux-designer som genom djupintervjuer synliggör kundens behov men även kommunikatörer, verksamhetsarkitekt, systemvetare, företagsekonomer, tjänstedesigner,

externa grupper som mjukvarutillverkare, samarbetsmyndigheter som är med i projektet, samt intresseorganisationer. Arkivarien lyfte samarbeten med IT och juridik och att sådana samarbeten kan resultera i gemensamma riktlinjer för hantering av information.

Arkivariers deltagande togs tidigt med i utvecklingsprocessen av e-tjänsten och har deltagit i formatfrågor samt fört en operativ dialog med Riksarkivet gällande bevarandeformat. Arkivarie har i detta projekt deltagit i ett tidigt skede men betonar att arkivprofession oftast deltar sent eller inte alls i projekt. Bevarandefrågan kring informationen har tagits i beaktande redan från början och var en del av syftet med den digitala hanteringen av årsredovisningarna, att de ska bevaras redan från början. Arkivarie argumenterade för att arkivariens roll utvecklas och beskriver att yrkestiteln arkivarie går mer mot titeln informationsrådgivare istället.

> ”Vi som arkivarier kan ju lätt försvinna i de här drivkrafterna där vi pratar verksamt, kunder, där våra kunders världsbild ska uppfyllas och bli digital först”
>
> Intervju med arkivarie

Detta följer samma linje som bland andra Runardotter et al (2011) som även beskrivit hur synen på arkivarien gått från väktare till att mer agera facilitator. I takt med drivkrafter som ”digitalt först” så beskriver arkivarien att det sker positiva förändringar och det kommer in nya människor med andra examina och andra erfarenheter där system inte ses som enskilda solitärer utan snarare som en helhet. Enligt arkivarien förekommer denna typ av helhetstänk bland fler och fler som normalt inte arbetar med arkivfrågor. Ett exempel på en sådan profession är IT-sidan som enligt arkivarien börjat intressera sig alltmer för arkivfrågor och argumenterar för att det kan på sikt ge kvalitet. Enligt arkivarien

så behöver arkivprofessionen fortsätta att utvecklas och det som förväntas av arkivarier idag är troligen inte att kunna programmera men förväntas veta vad programmering är och kunna strukturera information enligt bland annat märkspråket XML.

6.1.3 Från olika professioners perspektiv

Det är många olika professioner som är involverade vid utvecklingen av en e-tjänst. I utvecklingen av denna e-tjänst ingick professioner inom olika områden och de som nämndes i intervjuerna var; systemutvecklare, IT-arkitekt, systemanalytiker, verksamhetsarkitekt, IT-design, språkvård, kommunikatör, arkivarie, jurist, programmerare, tjänstedesigner, och ux-designer. Med det gemensamma målet att skapa en digital tjänst ställdes frågan kring vad som är viktigt att beakta i detta skapande utifrån sin profession. Flera professioner lyfte användar- och kundperspektiv (operativ projektägare, ux-designer, systemutvecklare, och tjänstedesigner). Ux-designer lyfte särskilt vikten av att synliggöra vilka användarna är och vad de har för behov av information och upplägg av systemet. Även systemutvecklare belyste användarnas behov och att definiera tjänsten utifrån dessa behov. Tjänstedesigner beskrev ansvaret av kundens hela resa samt att förhålla sig till deadline. Operativ projektägare beskrev att det även handlade om att försöka förstå kunden, hur de tänker och få deras syn på vad som är bra och dåligt. Arkivarie beskrev att det som är viktigt att beakta vid skapandet av en e-tjänst är bland annat att lyfta vikten av diarieföring. Enligt arkivarien består en e-tjänst av två delar; dels en teknisk infrastruktur som möjliggör att tjänsten går att använda och dels det som e-tjänsten genererar exempelvis elektroniska handlingar. Genom att belysa diarieföring i ett tidigt skede och diarieföra handlingar som skapats genom e-tjänster så anser arkivarie att det ger en god struktur för att kunna gallra handlingstyper ur diariet.

> ”Med tanke på den förväntade mängd handlingar som e-tjänster förmodas skapa bör man även ta med gallrings- och bevarandeaspekter på ett tidigt stadium”

Intervju med arkivarie

Arkivarie belyste även systemdokumentation som en viktig aspekt att beakta vid skapande av e-tjänst. Även IT-arkitekt beskrev ett informationsperspektiv men som snarare handlade om att kunna kommunicera bland annat specifikationer som denne skapar. Andra viktiga aspekter som IT-arkitekt lyfte var säkerhet, användbarhet, och prestanda. IT-arkitekt och arkivarie lyfte att samarbeten mellan arkivdomän och IT-arkitekturen inte var särskilt vanligt förekommande. Dock hade det i denna e-tjänsteutveckling förekommit samarbete med Riksarkivet gällande bevarandefrågan. IT-arkitekten beskrev detta samarbete:

> ”[…] det kändes jättebra, hon pratade mitt språk. Vi pratade om olika versioner utav XML-scheman och på vilken detalj vi ska lagra de här grejerna”

Intervju med IT-arkitekt

Enligt IT-arkitekten utmynnade detta samarbete i ett stort fokus till tekniska specifikationer gällande information om exempelvis långtidsbevarande och format som kärnan till framtida tolkning. Arkivarie som också varit involverad kring långtidsbevarande beskriver att ambitionen inom organisationen är att säkerställa från början att det som ska bevaras ska också bevaras och göras rätt från början:

> ”Sedan kan det ju komma nya saker på resan gång men det är ju något man får ta där och då och det är ju våra efterföljande som får ta de smällarna. Vi

> måste vara beredda att göra rätt nu utifrån de förutsättningar som vi har”
>
> Intervju med arkivarie

Arkivarie, likt IT-arkitekt, talar om struktur i ett tidigt skede som en kärna kopplat till tolkning och förståelse av data. Teknisk projektledare lyfte vikten av att uppnå produktmål som viktigt att beakta vid skapandet av e-tjänster.

6.1.4 Sammanfattande diskussion

Användbarhet lyftes som en viktig aspekt av samtliga deltagare om än på olika sätt och är starkt kopplad till e-tjänstens tekniska infrastruktur. Det handlar ofta om hur gränssnitt upplevs och hur den förstås. En användare beskrivs som en slutanvändare eller en kund som i detta fall oftast är en företagare som nu digitalt lämnar in sin årsredovisning. Användarperspektivet är genom intervjuerna kopplade till slutanvändaren av e-tjänsten snarare än användaren av den information som e-tjänsten genererar. Det stämmer väl överens med tidigare studier som definierat användaren av e-tjänster som extern användare, exempelvis medborgare och företag (Goldkuhl & Röstlinger, 2010). Eller att potentiella användare av en e-tjänst eller digital artefakt föreslås involveras i ett tidigt stadium. Såsom Ehn (2008) beskrivit, att de som påverkas av en design ska också kunna ha något att säga till om i en designprocess. Dock så kan en användare av den information som genereras genom e-tjänsten också betraktas som en användare? Denna typ av användare kan kanske tolkas som användare från en arkivdomän, forskare, medborgare och borde då kanske även dessa påverkas av design och den information som blir kvar? Det kan ses som problematiskt att annan användning, exempelvis användning av den information som e-tjänster genererar

och som utifrån myndighetens lagkrav ska fortsätta vara tillgänglig under lång tid inte uppmärksammas i samma utsträckning. Visst kan det uppfattas som att detta inte direkt påverkas av den design som e-tjänsten har men fortsättningsvis av den struktur informationen får? Arkivarie lyfte användbarhetsaspekten kopplat till möjliggörande av vidareanvändning och att en digital process öppnar upp för ny form av användning. Att göra analog process till digital ger flera fördelar som till exempel ökad effektivitet, spårbarhet, struktur, tillgänglighet, och snabbare hantering et cetera, liksom möjlighet att aggregera information och att kunna se trender. Samarbeten lyfts som viktiga av samtliga professioner men arkivarie lyfter även att arkivprofessionen riskerar att försvinna bakom drivkrafter som ”digitalt först”, effektivitet, och kundorientering.

6.2 Analys genom teoretiskt ramverk

Nedan presenteras en analys av de två forskningsfrågorna genom det teoretiska ramverket. Det inleds med en kort återblick kring den fjärde dimensionen, pluralize och en redogörelse över hur Frings-Hessami (2021) använt begreppet societal embeddedness. Därefter redovisas konkursförvaltares process av konkurser genom en läsning av RCM och en användning av begreppet societal embeddedness som verktyg. Detta följs av en redovisning av användarperspektivet i skapandet av e-tjänsten från olika professioners perspektiv genom en läsning av RCM och en användning av begreppet societal embeddedness. Slutligen presenteras en sammanfattande diskussion av analyserna av de båda forskningsfrågorna.

6.2.1 Vad bestämmer behov och användning?

> ”Records are created for certain reasons, kept for other reasons, and used for various reasons”

Sundqvist, 2015, s. 2

Det som citatet beskriver är att användare och deras anledningar till användning är ofta höljt i dunkel. Med utgångspunkt ur begreppet societal embeddedness, beskrivet av Frings-Hessami (2021), så kan syften till användning och återanvändning finnas inbäddade i samhälleliga lagar, regler, normer, och förväntningar. Värdet av ett record baseras på att det finns ett behov och behovet i sin tur är kopplat till specifika kontexter och användare. Det går kanske att komma överens om att olika användare kan vara lika med olika behov? Sundqvist (2015) har beskrivit att behov utifrån ett individuellt perspektiv kan härröra från sociala behov. Denna frågeställning ämnade undersöka vad det är som bestämmer behov och användning i kontexten för återanvändning av konkursinformation.

6.2.2 Ett pluralistiskt perspektiv

> ”In the fourth dimension, we’re essentially in the ‘outside’ looking in”

McKemmish, 1997, s. 8

Rent bildligt som citatet ovan så illustrerar ett pluralistiskt perspektiv tolkningar och användning av arkivinformation genom tid och rum utanför arkivinformationens ursprungliga kontext, att stå på utsidan och titta in.

Den fjärde dimensionen, pluralize, kopplas ofta samman med representation av arkivinformationens funktion i det kollektiva minnet bortom gränser för den ursprungliga kontexten som skapade dem (Upward, 1996; McKemmish, 2001). Sett från ett pluralistiskt perspektiv så kan continuummodellen läsas utifrån och in och en sådan läsning beskrivs ofta utgå från både sociala och kulturella kontexter som är representerade genom den fjärde dimensionen (Reed, 2005b). Frings-Hessami (2021) har argumenterat för att pluralisering inte enbart handlar om att själva delandet utanför en organisation utan att det även handlar om samhälleliga förväntningar i själva arkivinformationen och informationsförvaltningen. Genom att använda begreppet societal embeddedness som ett verktyg argumenterar Frings-Hessami (2021) för en utökad förståelse av den fjärde dimensionen och en möjlighet till att reflektera kring samhälleligt inbäddade kontexter.

6.2.3 Läsning av RCM

Frings-Hessami (2021) har sedan länge använt continuummodellen i undervisningssyfte och beskrivit dess multidimensionella betydelse genom att använda ett bröllopsfoto (se figur 3). Genom fotot gör Frings-Hessami en inifrån- och utläsning av modellen och beskriver hur fotot representerar flera samhälleliga inbäddade kontexter från tiden när fotot först skapades. Att fotot existerar, speglar i sig förväntningar som samhället har och att fotot:

> ”[…] is a reflection of the importance attached to weddings as symbolic events deemed important to capture in that society at that particular time”
>
> Frings-Hessami, 2021, s. 146-147

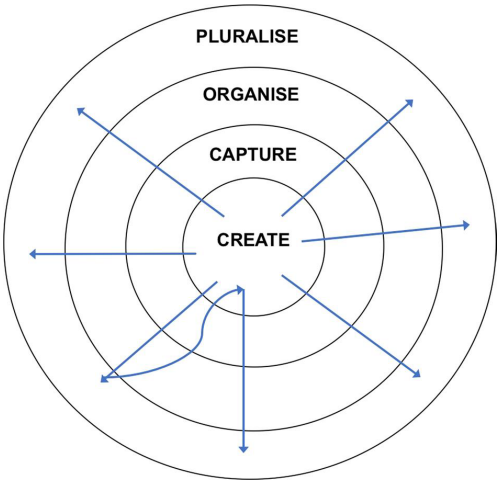
Ett exempel på en inifrån- och utläsning av continuummodellen gör Frings-Hessami (2021) med bröllopsfotot och beskriver att varje användning av fotot skapar ett nytt spår och det första spåret sker i den första dimensionen, Create, då fotot skapas. Den andra dimensionen, Capture, representeras genom att fotot exempelvis sätts i ett fotoalbum. Ett fotoalbum kan representera ett dokumenthanteringssystem och metadata kan illustreras genom namn på fotografen eller som förekommer på bilden, tid och plats för bröllopet et cetera. Fotot kan även läggas tillsammans med annan information om bröllopet eller andra fotoalbum och representerar då den tredje dimensionen, Organize. Om fotot visas för andra eller delas med andra genom exempelvis kopior så representerar det den fjärde dimensionen, Pluralize. Kontentan som Frings-Hessami argumenterar för är att alla dimensionerna är närvarande och vid varje användning så skapas ett nytt spår av nya användare, andra perspektiv med andra syften.

Figur 3: Bröllopsfoto (Frings-Hessami, 2021)

Ett pluralistiskt perspektiv på tolkning av bröllopsfotot gör Frings-Hessami (2021) med en utifrån- och inläsning av continuummodellen.

Utifrån begreppet societal embeddedness så beskrivs anledningarna till att arkivinformation skapas eller i detta exemplet ett bröllopsfoto, representeras genom förväntningar som härrör från den fjärde dimensionen. Varför arkivinformation skapas hänger samman med sociokulturella kontexter från olika människor, grupper, eller organisationer men är även påverkat och reglerat av lagar, regelverk, som direkt berör skapandet. Att fotot existerar och har skapats hänger samman med betydelsen av bröllop i samhället i stort, att det finns ett värde i dess existens. Att det sedan är organiserat och fångat på ett visst sätt genom olika verktyg hänger även det samman med den teknologi som finns tillgängligt vid den tiden och speglar de behov som härrör från den fjärde dimensionen och som förväntas användas (Frings-Hessami, 2021). Enligt ovannämnda exempel så finns det flera

lagar, regler, normer, och förväntningar som påverkar varför arkivinformation skapas, fångas, organiseras, och pluraliseras. I figur 4 nedan har Frings-Hessami illustrerat användningen av bröllopsfotot genom de olika dimensionerna i RCM.



Figur 4. Visar på användningen av bröllopsfotot genom de olika dimensionerna i records continuum model (Frings-Hessami, 2021).

6.2.4 Användarperspektiv genom RCM

Då konkursförvaltarna skulle vara användare av den färdiga tjänsten samt att det var utifrån deras perspektiv som tjänsten utformades så gjordes både en inifrån- och utläsning samt en utifrån- och inläsning av RCM. Nedan följer en läsning som presenterar konkursförvaltares informationsförvaltningsprocess av konkurser och är baserad på intervjuer med konkursförvaltare.

Konkursförvaltare fastställer de tillgångar och fordringar som finns och enligt §12 och 13 i Konkurslagen, kapitel 7, Förvaltning och tillsyn, skapa en bouppteckning av räkenskaper och annat material kopplat till konkursboet (SFS, 1987:672). Efter avslutad konkursprocess ska räkenskapsinformationen bevaras av konkursförvaltare i 7 år. Vidare

beskrivs i Bokföringslagen (SFS, 1999:1078) att bevarande utgår från att det är läsbara dokument, mikroskrift, och i annan form som kan uppfattas med maskinläsbart medium samt att det ska vara i samma skick som vid sammanställningen av dem (SFS, 1999:1078).

Det finns vissa former av information som konkursförvaltare tittar efter och som de behöver i sitt arbete i konkursprocessen. Exempel på det är bokföring i stort, bankkontoutdrag, och kontrakt, men allt som kan finnas elektroniskt sparat i olika system, exempelvis epost, används inte i någon större utsträckning.

I intervjuer så beskrev de att det finns främst tre faktorer som dikterar och styr konkursprocessen och därmed vilken arkivinformation de behöver skapa. Dessa är:

1) att fullfölja det som är fastskrivet i lag,
2) att lösa för borgenärer och,
3) att upprätta ett ordnat samhälle där företag som inte fungerar avvecklas på ett strukturerat sätt.

Vid intervjuer så framgick det att konkursförvaltare även utgår från konkursföretagens perspektiv, där arkivinformationen först skapades. Företag har, liksom konkursförvaltare, primära syften i sin verksamhet som dikterar hur och varför arkivinformation skapas. För att exempelvis kunna redovisa kontrakt så tittar konkursförvaltare bland annat efter bevis över vad kontraktet rör, vilka aktörer det rör, när och av vem det skapades, och tidsramen för kontraktet. Genom ett continuum-perspektiv utgår konkursförvaltare då från den första dimensionen, Create. Kontrakt är ett bevis på en överenskommelse, en aktivitet och berör minst två aktörer och utifrån ett continuum-perspektiv så existerar det i både den första, Create och den andra dimensionen, Capture. Kontrakten finns ofta organiserade i system, såsom bokföringssystem tillsammans med andra dokument som

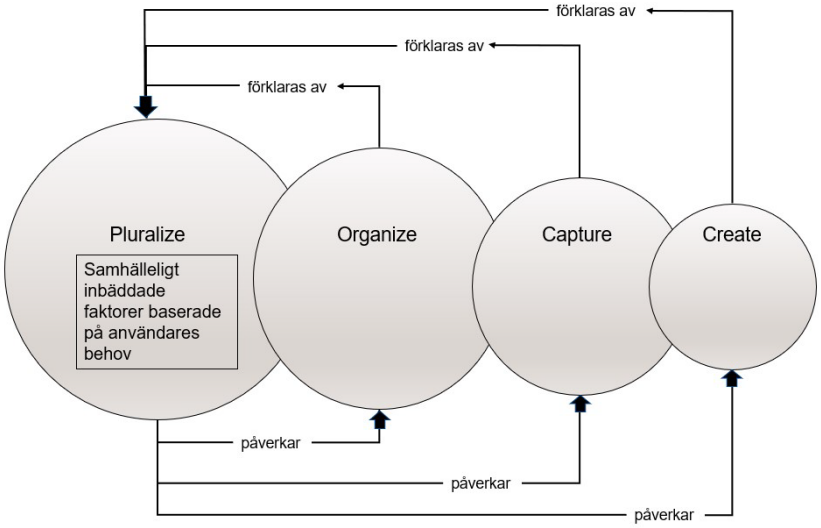
kopplar andra aktörer, transaktioner till kontraktet, vilket sker i den tredje dimensionen, Organize. Såsom konkursförvaltaren uttryckte det så har kontraktet troligen skickats eller delats utanför företagets gränser och därmed skapat nya så kallade ”recordkeeping trail”, som Frings-Hessami (2021) beskriver, vilket sker i den fjärde dimensionen, Pluralize. I konkursförvaltares informationsförvaltningsprocess ingår således en utifrån- och inläsning av continuum-modellen sett utifrån konkursföretagens perspektiv där arkivinformationen först skapades.

Om fokus flyttas från konkursföretagens perspektiv och istället utgår från konkursförvaltarnas perspektiv och de lagar, regler, normer, och förväntningar som dikterar den arkivinformation de behöver skapa så utgår den processen från Pluralize, den fjärde dimensionen. Konkursförvaltare tittar på olika system, ofta bokföringssystem, hur information, dokument, och arkivinformation organiserats och hanterats (Organize, tredje dimensionen). I bokföringssystemen söks bevis för aktiviteter i form av fångade och organiserade dokument, överenskommelser, kvitton eller annat som är sammankopplade och som styrker aktiviteten (Capture, andra dimensionen). I exemplet med avtal så finns det alltid en skapare av avtalet, liksom även att avtalet mest troligt skickats eller deltats med den eller de avtalet gäller (Create, första dimensionen). När konkursförvaltare aggregerar den arkivinformationen tillsammans med dokument om transaktioner, bokföring, epost, de behöver in i sin informationsförvaltningssystem så skapas nya spår, ny användning eller det som Frings-Hessami (2021) beskriver som recordkeeping trail.

Konkursförvaltares arbetssätt börjar med ett retrospektivt perspektiv för tiden innan ett företag försatts i konkurs och söker efter bevis och spår för något som skapats för att bevisa spåren för aktiviteter genom olika informationskällor och arkivinformation som aggregeras och blir ett narrativ av företaget. Arkivinformation skapas, fångas, organiseras

och pluraliseras för att fullfölja de tre faktorer som dikterar och styr konkursförvaltares syfte och arbetssätt: 1) att fullfölja det som är fastskrivet i lag, 2) att lösa för borgenärer, och 3) att upprätta ett ordnat samhälle där företag som inte fungerar avvecklas på ett strukturerat sätt. Dessa tre faktorer utgör denna användares behov i denna specifika kontext. Varför arkivinformation skapas beskrivs med utgångspunkt ur begreppet societal embeddedness härröra från de behov som finns i den fjärde dimensionen, liksom hur och varför de är fångade och organiserade på ett visst sätt.

Utifrån denna läsning av records continuum model så visar det på att alla dimensioner är närvarande. I figur 5 har jag visualiserat detta och figuren visar på både en inifrån- och ut- samt en utifrån- och inläsning av modellen. Figuren kan tolkas genom att de samhälleliga inbäddade faktorer som här har beskrivits som lagar, regler, normer, och förväntningar har sin utgångpunkt i den fjärde dimensionen och användarens behov. Dessa faktorer påverkar och styr den arkivinformation som skapas, fångas, hur de organiseras, och pluraliseras, liksom dessa faktorer även kan förklara varför de skapas, fångas, organiseras, och pluraliseras.

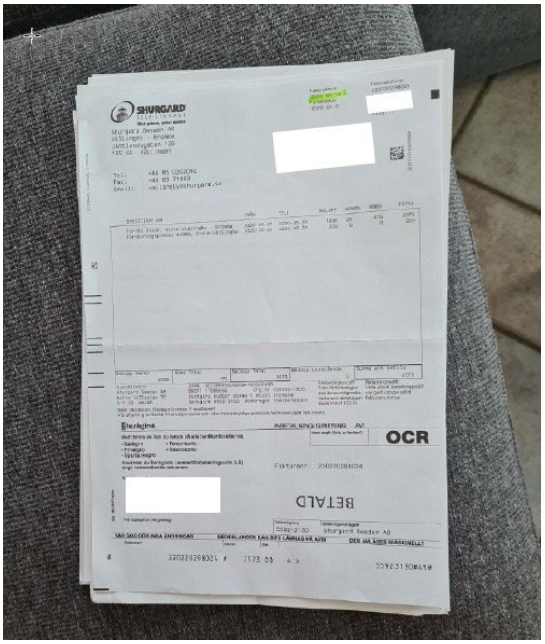


Figur 5: Läsning av records continuum model från ett pluralistiskt perspektiv

I sina föreläsningar så har Frings-Hessami (2021) använt bröllopsfotot som underlag för diskussioner dels kring att belysa vikten av metadata och dels att diskutera möjligt återanvändande av fotot. Ett exempel på återanvändande som lyfts är kvinnan i bakgrunden, bakom brudparet. I föreställningen att kvinnans make blivit mördad samma dag som bröllopet stod så kan fotot i sig utgöra bevismaterial för att bevisa att kvinnan är oskyldig. Användandet av fotot skulle skapa ett nytt spår, ett recordkeeping trail, där fotot fångas in i polisens system tillsammans med exempelvis fotografens vittnesmål, fotots metadata, et cetera. Det skulle sedan organiseras i polisens arkiv och användas som bevis för att verifiera kvinnans deltagande i bröllopet i en eventuell rättegång (Frings-Hessami, 2021).

I en del av konkursförvaltarnas deltagande i skapande av tjänsten var att testa dess användbarhet. Vid ett sådant test testade konkursförvaltare att söka efter konkursens utgifter som kunde verifieras genom kvitton eller fakturor. I sökandet upptäcktes flera

fakturor som hade fotograferats (se Figur 6). Dessa foton av fakturor hade tagits på en soffa och verifierade transaktioner som konkursförvaltare sökte efter. Fotot i sig innehöll uppgifter rörande: datum, fakturanummer, aktörer (säljare och köpares adress), pris, specifikation, tillämpad momssats, betalningsvillkor et cetera. Den såg ut att innehålla alla de uppgifter som fakturor ska innehålla enligt Mervärdesskattelagen (SFS, 1994:200). Hur skulle det fungera att använda societal embeddedness för att diskutera ett möjligt återanvändande av fotot av fakturan, utifrån ovan nämnda diskussioner kring bröllopsfotots eventuella återanvändning? Såsom det beskrivits tidigare så har skaparna av den digitala tjänsten beskrivit att den framförallt syftade till att effektivisera konkursförvaltares konkursprocess men att aggregerande av konkursinformation skulle kunna bidra till samhället i stort. Genom att samla konkursinformation skulle det kunna visa på en bredare bild av konkurser i samhället, på processerna bakom konkurser, ekonomiska strukturer, att kunna se mönster et cetera. Rent spekulativt, med begreppet societal embeddedness som analytiskt verktyg, så speglar fotot av fakturan ett flexibelt och digitaliserat samhälle. Förmodligen är fotot taget i någons hem, möjligen med en mobilkamera och speglar inte en typisk kontorsmiljö. Den speglar snarare ett för sin tid typiskt hemmakontor där linjerna mellan hemma och kontor är utsuddade. Ett exempel på återanvändning av fotot skulle kunna vara i en kulturantropologisk studie med fokus på olika arbetsmiljöer. I tolkningen av fotot går det kanske också att säga att det troligen rör sig om ett i sin storlek mindre företag snarare än ett större med tydliga dokumenthanteringsrutiner. Detta är naturligtvis spekulativt men det handlar om tankesättet det för med sig, att fundera kring hur något kan komma att återanvändas, vad det kan finnas för syften för ett återanvändande.



Figur 6: Fotografi av en faktura

6.2.5 Professionsperspektiv genom RCM

Nedan följer en analys av skapandet av e-tjänsten för digital inlämning av årsredovisningar utifrån de olika professionernas perspektiv genom RCM och societal embeddedness som analytiska verktyg. Utifrån det genomförda innehållsanalysen så har jag gjort en läsning av modellens fyra dimensioner med utgångspunkt i figur 5 (se sida 94) som är baserad på både RCM och societal embeddedness.

Precis som vid utvecklingen av den digitala tjänsten av konkursinformation så skulle e-tjänsten för digitala årsredovisningar baseras på användares definierade behov. Även i denna analys har jag utgått från att det finns två roller: skaparna av e-tjänsten och användarna av den. Skaparna är de olika professioner som på olika sätt arbetar med att ta fram e-tjänsten. Användarna är svenska företag som genom e-tjänsten ”kan spara tid och portokostnader, vara trygga

med att årsredovisningen kommit in i rätt tid samt minska risken för felaktigheter i och med kontroller i tjänsten" (Bolagsverket, 2016, s. 4). Nyttorna för skaparna beskrevs vara "besparad tid för scanning, handläggning och hantering av felaktiga årsredovisningar samt minskade kostnader för arkivering" men även en indirekt nytta av att den "information som finns i en årsredovisning kan återanvändas och tillvaratas" (Bolagsverket, 2016, s. 4). I ett långtidsperspektiv så beskrivs att information om årsredovisningar förväntas kunna användas och analyseras av olika intressenter genom aggregering på företagsnivå eller på en mer övergripande nivå.

Utifrån skaparnas perspektiv, som i detta fall är olika professioner, så har dessa beskrivit att de har ett användarcentrerat perspektiv. Genom e-tjänsten ska användarna kunna lämna in sina årsredovisningar digitalt och vad som ska ingå i dessa, det vill säga vilken information som dessa ska bestå av är reglerat av årsredovisningslagen. Det som ska ingå i en årsredovisning är balansräkning, resultaträkning, noter, och en förvaltningsberättelse (SFS 1995:1554).

Vid intervjuer framkom att det från skaparnas perspektiv finns främst fyra faktorer som styr skapandet av e-tjänster. Dessa är:

1) att det är ett regeringsbeslut (utifrån EU:s handlingsplan och *Digitalt först*, regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige),
2) att förenkla, förbättra, och automatisera processen av digital inlämning av årsredovisningar,
3) att skapandet ska utgå från användarnas behov och,
4) att informationen i årsredovisningarna ska kunna återanvändas.

Skaparna av e-tjänsten utgår från den fjärde dimensionen i skapandet då de inte är en del av den organisation eller företag som först skapade informationen. Utifrån den fjärde dimensionen så beaktar olika professioner de fyra dimensionerna mer eller mindre beroende på sin roll i skapandet. Arkivarie har beskrivit att hen ”tittar över horisonten” och har lyft återanvändande och diarieföring som viktiga aspekter i skapandet av e-tjänsten. Arkivarie utgår från den fjärde dimensionen (Pluralize) och informationens vidareanvändning. För att ett vidareanvändande ska fungera så behöver den första dimensionen (Create) där informationen skapas beaktas, liksom den andra dimensionen (Capture) där informationen fångas och den tredje dimensionen (Organize) där informationen organiseras och hanteras inom den egna organisationen. Samtliga dimensioner beaktas utifrån ett pluraliserat perspektiv. Detta stämmer väl överens med Svärd (2014) som argumenterat för att om ett återanvändande ska kunna fungera så behöver samtliga dimensioner beaktas och vara välplanerade.

Arkivarie utgår från ett pluraliserat perspektiv, att själva informationen ska återanvändningsbar med hjälp av diarieföring där ”diarienumret blir den sammanhållande referensen som kan användas för att göra informationen från e-tjänsten sökbar” (intervju med arkivarie). UX-designer som tydligt beskrivit att hen har ett användarperspektiv beskriver:

> ”Vi börjar i tidiga skeden med att fråga: vad är det vi ska bygga, för vilka målgrupper, vilka är de, hur kartlägger vi dem, kontaktar dem, intervjuar dem för att fånga behov, förutsättningar, farhågor och möjligheter med en tänkt lösning. Så att vi bygger ett så rätt system utifrån användarperspektivet, det är liksom det som det handlar om”
>
> Intervju med UX-designer

UX-designer beaktar främst den första, andra, och tredje dimensionen men utifrån begreppet societal embeddedness så härrör användarperspektivet i sig från den fjärde dimensionens samhälleligt inbäddade förväntningar och beslut kopplat till regeringsbeslut och Digitalt först. IT-arkitekt som beskrivit att hens roll i skapandeprocessen är den tekniska lösningen har lyft säkerhet, användbarhet, prestanda, och väl specificerad information som viktiga aspekter att beakta vid skapandet av e-tjänst.

> ”Om det är rätt information in till oss och vi kan ge rätt information vidare, då kommer det att bli rätt sen ut i samhället och det tjänar alla på”

Intervju med IT-arkitekt

IT-arkitekt beaktar, utifrån ett fjärde dimensionens perspektiv, den första, andra, och tredje dimensionen, att informationen som skapas ska vara strukturerad och användbar, liksom återanvändningsbar, att informationen fångar in i en teknisk lösning och den funktion den ska ha inom organisationen. Det är däremot inte samma användare som beskrivs. Den användare som UX-designer fokuserar vid är inte samma användare som arkivarie pratar om. UX-designer beskriver ett här- och nu-perspektiv kopplat till användarens upplevelser av gränssnitt som ska kunna förstås och förenkla för användaren vilket påverkar organisationen som helhet. Den användare som IT-arkitekt beskriver är dels den användare som ska använda tjänsten men lyfter även ett återanvändande på en samhällsnivå vilket är flera möjliga användare. Systemutvecklare lyfte slutanvändare av e-tjänsten. Tjänstedesigner beskrev användarperspektiv genom ”kundens resa”. Även operativ projektägare lyfte ett kundperspektiv:

> ”Du måste förstå dem om du ska bygga ett system som de upplever som stöd i arbetet. Du måste prata

> med dem och förstå hur de tänker, försöka att komma in på insidan deras skalle och få deras syn på vad som är bra och vad som är dåligt och varför de tycker som de gör”
>
> Intervju med operativ projektägare

Det återanvändande av den information som finns i årsredovisningarna som beskrevs som en indirekt nytta är det främst arkivarie och IT-arkitekt som lyfter utifrån de intervjuer som gjordes. Dock så har arkivarie deltagit denna utveckling av e-tjänsten och goda samarbeten leder till att samtliga dimensioner och flera potentiella användare kan tas i beaktande.

6.3 Sammanfattande diskussion

Syftet med analysen var att undersöka vad det är som styr behov och användning i kontexten för återanvändande av konkurser samt att synliggöra användarperspektivet i skapandet av e-tjänst utifrån olika professioners perspektiv. Analysen gav en möjlighet att förstå och konceptualisera begreppet societal embeddedness i två specifika kontexter.

I den första kontexten, konkursförvaltares konkursprocess, styrs och regleras vilken arkivinformation som konkursförvaltare behöver skapa genom tre faktorer; 1) att fullfölja det som är fastskrivet i lag, 2) att lösa för borgenärer, och 3) att upprätta ett ordnat samhälle där företag som inte fungerar avvecklas på ett strukturerat sätt. Dessa faktorer styr de behov som konkursförvaltare har liksom att de även förklarar varför arkivinformation skapas, fångas, organiseras, och pluraliseras. Den tredje faktorn som handlar om att upprätta ett ordnat samhälle är kopplat till konkursförvaltares roll i samhället och de förväntningar som finns och behövs för att ett samhälle ska fungera.

Att på ett strukturerat sätt avveckla företag som inte fungerar är en faktor för ett rättfärdigt samhälle.

I den andra kontexten beskrevs fyra faktorer som styr skapandet av e-tjänsten: 1) att det är ett regeringsbeslut, 2) att förbättra, förenkla, och automatisera processen av digital inlämning av årsredovisningar, 3) att skapandet ska utgå från användarnas behov och, 4) att informationen i årsredovisningarna ska kunna återanvändas. Dessa faktorer liksom de från den första kontexten är samhälleligt inbäddade lagar, regler, normer, och förväntningar som styr skapandet och härrör från den fjärde dimensionen i RCM.

Ett pluraliserat perspektiv har beskrivits som att befinna sig på utsidan av en organisation och titta in (McKemmish, 1997), och baseras på specifika samhälleliga och kulturella kontexter. Dessa kontexter är olika beroende på tid och även på vem det är som tittar in. Sundqvist (2015) har beskrivit att:

> ”records are used because they are needed, and the need for records is motivated by something outside itself”
>
> Sundqvist, 2015, s. 3

Vad denna motivation sedan skulle kunna vara kan förklaras genom societal embeddedness som verktyg. Användning av begreppet kan bidra till en förståelse kring varför information och arkivinformation först skapades, användes, och bevarades retrospektivt. Konkursförvaltare beskrev tre faktorer som styr och dikterar skapande och användande av information. Dessa faktorer påverkar således behovet av information och därför även värdet av informationen utifrån användarens perspektiv. Det skulle kanske gå att säga att det inte är användningen i sig som bestämmer värdet utan det är snarare

de samhälleligt inbäddade förväntningar, lagarna, och reglerna som påverkar vad som är värdefullt.

Analysens resultat, utifrån begreppet, pekar på den fjärde dimensionens påverkan på alla dimensioner och kan användas för att förstå de händelser som utspelas i dessa. Den första dimensionen, Create, har beskrivits representera ”the locus of all action” (Reed, 2005b, s. 177) men finns det inte alltid något som påverkar det som skapas, själva anledningen till det som skapas? Att det finns något som föregår skapandet och även användandet? Utifrån detta resonemang så är det den fjärde dimensionens påverkansfaktorer, det vill säga de samhälleligt inbäddade lagarna, reglerna, normerna, och förväntningarna som dikterar skapandet. Den första dimensionen är således direkt kopplad till den fjärde dimensionen utifrån ett sådant tankesätt.

7 Slutsats och diskussion

Det övergripande syftet med avhandlingen har varit att fördjupa kunskapen om användare och användning av arkivinformation och arkiv. De forskningsfrågor som har undersökts och som har presenterats i denna avhandling är:

- Hur beaktas användbarhet av olika professioner?
- Hur beskrivs användning och användare i den arkivvetenskapliga litteraturen?
- Vad bestämmer behov och användning av arkivinformation?

Användarstudier sker i många olika kontexter och även om kontexterna är olika så beskrivs vikten av att veta vem användaren är och hur de interagerar i olika områden. Dessa områden kan vara skapandet av arkivgränssnitt, arkivsystem, utvecklingen av arkivbeskrivning, användning av primära källor, användning och utveckling av olika elektroniska arkivtjänster, utveckling av elektroniska arkiv et cetera. Områdena är många men det finns en explicit önskan om att bli mer användarorienterad. Emellertid handlar det om perspektiv, vid utveckling av exempelvis arkivgränssnitt så behöver det beaktas om dessa ska baseras på nutida användares behov och värderingar eller baseras på arkivprofessionens kunskap, erfarenhet, och förutsägelser av vad professionen tror att användare har för behov nu och i framtiden.

Sökandet efter användaren är komplex liksom behoven ofta är skiftande och kontextbundet. Användare är ett heterogent och kontextbundet begrepp. En traditionell arkivanvändare var en person som sökte i analogt material i en arkivbyggnad men genom digitalisering och en elektronisk värld så har det även skapats nya perspektiv på en användare. En användare är någon eller något som

kan mätas, det kan även vara en deltagare som påverkar, och i kontexten av utveckling av arkivgränssnitt så är användaren inte en användare av arkivet utan en användare av det som presenteras genom gränssnittet.

På senare år har det skett en ökning av deltagande tillvägagångssätt där både arkivanvändare och arkivarier deltar bland annat för att förbättra tillgängligheten och för att utveckla digitala arkivtjänster. Huvila (2008) har argumenterat för att deltagande tillvägagångssätt möjliggör öppenhet och ökad transparens samtidigt som det synliggör tolkningar liksom för- och motargument. Engvall (2019) har tryckt på vikten av en klar infrastruktur kring roller och ansvar i deltagandet. På vilken nivå ska deltagande ske och finns det dominerande roller och värderingar (Engvall, 2019)? Dominerande värderingar kan också tolkas som samhälleliga drivkrafter. Ökade krav på tillgänglighet är något som speglar vår tids medvetenhet och har skapat behov till att kunna ta del mer av allmänna handlingar, digitalt, kanske genom en applikation eller liknande. Retrospektivt kan vi se vilka drivkrafter och tankegångar som dominerat arkiven och dess praktik men kan vi kontextualisera det som händer nu och hur det påverkar det som resulterar i arkivet för framtidens användare?

Det moderna samhället som vi lever i nu och som också kallas för ett informationssamhälle producerar stora mängder information. Information som ses som tillgång och med ökande krav på tillgänglighet som skapar nya behov från fler och andra användare (Delmas, 2001). Behoven kan kanske beskrivas komma från samhälleliga strömningar och kan kanske ses som en social konstruktion? Ökande behov blir något som fler blir överens om och som rör om i konstruktionen av arkivet.

Begreppet societal embeddedness som Frings-Hessami (2021) beskrivit syftar till de lagar, regler, normer, och förändringar som finns

inbäddade i olika samhällen och som påverkar och reglerar den arkivinformation som skapas, hur och varför de fångas, hur de organiseras på ett visst sätt, och varför och hur de pluraliseras vidare (Frings-Hessami, 2021). Samhälleliga tolkningar av arkivet men även samhälleliga tolkningar av informationsförvaltning kan handla om behov av användning med ett pluraliserat perspektiv av informationsförvaltningens processer. Med ökade krav på tillgänglighet och användning beskriver Riksarkivet att: ”Användares behov ska vara i fokus – det ska vara enkelt att hitta och använda arkiven” (Riksarkivet, 2020, s. 12). Hur färgar regeringsbeslut arkivet och arkivprofessionen? Hur färgar EU-direktiv? Hur färgar privata aktörers urval? Hur färgar en samskapande eller deltagande användare, eller en samskapande arkivprofession? Det som föregår arkivering, för att använda Derridas tankegångar, kan också tolkas som en koppling till begreppet societal embeddedness och vad det är som styr och dikterar skapandet, användandet, och bevarandet av det som resulterar i slutprodukten, arkivet. Såsom den intervjuade arkivarien uttryckte det så finns det starka drivkrafter som ”digitalt först”, kundfokus, och att ”våra kunders världsbild ska uppfyllas”. Hen beskrev vidare att dessa initiativ riskerar att dominera och att arkivarier kan försvinna bakom dessa.

Den första dimensionen i RCM, Create, har beskrivits representera ”the locus of all action” (Reed, 2005b, s. 177) och utifrån detta resonemang så finns det egentligen alltid något som påverkar det som skapas. Det som skapas eller snarare varför det skapas relateras till den fjärde dimensionens påverkansfaktorer, de samhälleligt inbäddade lagarna, reglerna, normerna, och förväntningarna. Utifrån ett sådant tankesätt så sker skapandet, den första dimensionen, tillsammans med den fjärde dimensionen. Användandet av det teoretiska ramverket har bidragit till ett synsätt att se för varför

arkivinformation skapas, varför det används, och följaktligen användares behov.

Det som bidrar till skapandet av arkivet är de aktiviteter och processer som utgör informationsförvaltningen i en organisation. Dessa kan vara urval-, strukturerings- och beskrivande processer vilka kan vara olika i olika samhällen liksom i olika organisationskulturer (Hofman, 2005). Såsom Reed (2005) argumenterat så sker inte informationsförvaltning i ett vakuum. Det finns nya initiativ till effektivisering av informationsförvaltning och det finns nya krav på tillgänglighet och transparens i samhället. Initiativ som härrör från folklig ort eller regeringsbestämmelser vilket skapar nya möjligheter till ny användning och nya användare. Frågan är hur arkiv och arkivpraktik berörs och kan vara en del av dessa nya initiativ och hur användning kan ges större utrymme och vara en del av kärnan i informationsförvaltningen.

7.1 Vidare forskning

De forskningsfrågor som undersökts i denna avhandling har givit nya insikter till fortsatta studier. Denna licentiatavhandling är ett första delmål i en forskarutbildning och fortsatta studier väntar på att få genomföras.

En av de slutsatser som detta arbete lyft är att det inte är den direkta användningen som bestämmer värdet på arkivinformationen utan att värdet styrs av de samhälleligt inbäddade förväntningar, normerna, reglerna, och lagarna. Användare är användare av sin tid. Det finns många användarstudier med deltagande användare i många olika kontexter men oavsett kontext så verkar syftet vara densamma, att öka inflytandet över vad som ska bevaras, hur det ska bevaras, och hur transparensen kan intensifieras. En vidare studie kan fortsätta undersöka hur användares olika perspektiv kan kontextualiseras där

kontexten för användning kan beaktas i informationsförvaltningens aktiviteter.

Referenser

Adams, M. O. N. (2007). Analyzing archives and finding facts: use and users of digital data records. *Archival Science, 7*(1), 21-36.

Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). Handbok i kvalitativa metoder. *Stockholm: Liber.*

Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2017). Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. *Lund: Studentlitteratur,* tredje upplagan.

Anderson, K, Borglund, E. A., & Samuelsson, G. (2010). Mature public e-services without recordkeeping – An impossibility? *iRMA Information and Records Management Annual*, 71-82.

Axelsson, K., Melin, U., & Lindgren, I. (2010). Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: Practice, incentives, and organization. *Transforming Government: People, Process and Policy.*

Bailey, S. (2007). Taking the road less traveled by: The future of the archive and records management profession in the digital age. *Journal of the Society of Archivists, 28*(2), 117-124.

Bastian, J. A. (2004). Taking Custody, giving access: A postcustodial role for a new century. *Archivaria.* 76-93.

Benoit III, E., & Eveleigh, A. (Eds). (2019). Participatory archives. Facet Publishing.

Berger, P., & Luckmann, T. (1991). The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge. Repr. London: Penguin.

Bolagsverket, (2016). Uppdraget att införa digital hantering av finansiell information avseende årsredovisningar. Delrapport N2016/04957/SUN, Version 1.0.

Borglund, E. A., & Öberg, L. M. (2008). How are records used in organizations? *Information Research, 13*(2), 2.

Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds), *APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological (*pp. 57-71). American Psychological Association.

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun. Studentlitteratur AB, Lund.

Conway, P. (1986). Facts and frameworks: an approach to studying the users of archives. *The American Archivist, 49*(4), 393-407.

Cook, T. (1997). What is past is prologue: a history of archival ideas since 1898, and the future paradigm shift. *Archivaria 43*.

Cook, T. (2001). Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. *Archival Science 1*(1), 3-24.

Cook, T. (2013). Evidence, memory, identity, and community: four shifting paradigms. *Archival Science, 13*(2), 95-120.

Cox, R. J. (1998). Access in the digital information age and the archival mission: The United States. *Journal of the Society of Archivists, 19*(1), 25-40.

Craig, B. L. (1998). Old myths in new clothes: expectations of archives users. *Archivaria*, 118-126.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. *Los Angeles: Sage Publications.*

Cushing, A. L., & Cowan, B. R. (2017). Walk 1916 exploring non-research user access to and use of digital surrogates via a mobile walking tour app. *Journal of Documentation, 73*(5), 917-933.

Dearstyne, B. (1987). What is the Use of Archives? A Challenge for the Profession. *The American Archivist, 50*(1), 76-87.

Delmas, B. (2001). Archival science facing the information society. *Archival Science, 1*(1), 25-37.

Derrida, J. (2017). Archive Fever: a Freudian impression. *Chicago & London: University of Chicago Press*.

Dingwall, G. (2010). Life cycle and continuum: A view of recordkeeping Models from the postwar era. Ingår i T. Eastwood., & H. MacNeil (Eds), *Currents of Archival Thinking*. *Libraries Unlimited.*

Dowler, L. (1988). The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for the availability and use of records. *The American Archivist, 51*(1-2), 78-86.

Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: Information-seeking behavior of historians in archives. *The Library Quarterly, 72*(4), 472-496.

Duff, W., & Johnson, C. (2003). Where is the list of all the names? Information-seeking behavior of genealogists. *The American Archivist, 66*(1), 79-95.

Duff, W., Yakel, E., Tibbo, H., Cherry, J., McKay, A., Krause, M., & Sheffield, R. (2010). The development, testing, and evaluation of the Archival Metrics Toolkits. *The American Archivist,* 73(2), 569-599.

Eastwood, T. (2017). A contested realm: The nature of archives and the orientation of archival science. In MacNeil, H, and Eastwood, T. (Eds). *Currents of archival thinking. 2.* ABC-CLIO.

Ehn, P. (2008). Participation in design things. Ingår i *Proceedings of the tenth anniversary conference on participatory design 2008*, 92-101.

Eldén, S. (2020). Forskningsetik: Vägval i samhällsvetenskapliga studier. *Lund: Studentlitteratur.*

Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of advanced nursing, 62*(1), 107-115.

Engvall, T. (2019). User participation: what can be learned from the information systems domain? *Records Management Journal, 29*(3), 320-332.

Europeiska Kommissionen. (2016). EU:s handlingsplan för e-förvaltning för 2016-2020. Meddelande från Kommissionen till Europaparlamentet, Rådet, Europeiska Ekonomiska och Sociala Kommittén samt Regionkommittén.

Eveleigh, A. (2017). Participatory archives. Ingår i MacNeil, H., Eastwood, T. (Eds). *Currents of Archival Thinking, 2,* 299-326. ABC-CLIO.

Fangen, K. (2005). Deltagande observation. *Malmö: Liber ekonomi.*

Fink, A. (2019). Conducting research literature reviews: From the internet to paper. *Sage Publications.*

Fredriksson, B. (2002). Arkivvetenskap – historia och framtid. *Arkiv, samhälle och forskning,* (2), s. 77-95.

Freeman, E. (1984). In the eye of the beholder: Archives administration from the user's point of view. *The American Archivist, 47*(2), 111-123.

Frings-Hessami, V. (2017). Looking at the Khmer Rouge archives through the lens of the records continuum model: towards an appropriated archive continuum model. *Inf. Res, 22*(4), 22-4.

Frings-Hessami, V. (2020). The flexibility of the records continuum model: a response to Michael Karabinos "in the shadow of the continuum". *Archival Science, 20*(1), 51-64.

Frings-Hessami, V. (2021). The societal embeddedness of records: teaching the meaning of the fourth dimension of the records

continuum model in different cultural contexts. *Archival Science, 21*(2), 139-154.

Gillham, B. (2008). Forskningsintervjun: tekniker och genomförande. *Studentlitteratur AB, Lund*.

Gilliland, A. J., Lau, A. J., McKemmish, S. (2021). Pluralizing the archive. Ingår i *Archives for Maintaining Community and Society in the Digital Age* (pp. 61-70). Springer, Singapore.

Goldkuhl, G. (1998). Kunskapande. Inst. för datavetenskap

Goldkuhl, G., & Röstlinger, A. (2010). Development of public e-services – a method outline. Ingår i *Scandinavian Workshop on E-Government*, 1-15.

Haberstock, L. (2020). Participatory description: decolonizing descriptive methodologies in archives. *Archival Science, 20*(2), 125-138.

Halecker, B. (2015). Action case study- A research strategy based on abduction for relevant and rigorous management research. *International Journal of Business Research, 15*(3), 23-32.

Hansen, L. E. & Sundqvist, A. (2016). A new function: A new archivist? Ingår i *10th European Conference on Information Systems Management: ECISM 2016.* Academic Conferences and Publishing Limited.

Harris, K., & van der Merwe, R. (2009). Accessible archives: students as active users. *ESARBICA Journal, 28.*

Hedstrom, M. (2002). Archives, memory, and interfaces with the past. *Archival Science, 2*(1), 21-43.

Hill, A. (2004). Serving the invisible researcher: meeting the needs of online users. *Journal of the Society of Archivists, 25*(2), 139-148.

Hofman, H. (2005). The archive. Ingår i S. McKemmish, M. Piggott, B. Reed & F. Upward (Eds.) *Archivs: Recordkeeping in society.* Wagga Wagga, NSW: Centre for Information Studies, Charles Sturt University.

Hofman, H. (2012). Rethinking the archival function in the digital era. *International Council on Archives Congress, Brisbane.*

Holgersson, J., & Karlsson, F. (2014). Public e-service development: Understanding citizen's conditions for participation. *Government Information Quarterly, 31*(3), 396-410.

Holgersson, J., Melin, U., Lindgren, I., & Axelsson, K. (2018). Exploring User Participation Practice in Public E-service Development – Why, How and in Whose Interest?. *Electronic Journal of e-Government, 16*(1), pp 72-86.

Horsman, P. J., Ketelaar, F. C. J., & Thomassen, T. H. P. M. (Eds.) (1999). Naar een nieuw paradigma in de archivistiek. Jaarboek, Stichting Archiefpublicaties.

Hseih, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research, 15*(9), 1277-1288.

Huvila, I. (2008). Participatory archives: towards centralized curation, radical user orientation and broader contextualization of records management, *Archival Science, 8*(1), pp 15-36.

Iacovino, L. (2015). Shaping and reshaping cultural identity and memory: maximising human rights through a participatory archive. *Archives and Manuscripts, 43*(1), 29-41.

ISERV, (2019). Läges- och slutrapport. MIUN 2016/667

Johnson, A. (2008). Users, use and context: supporting interaction between users and digital archives. *What are Archives?: Cultural and Theoretical Perspectives: A Reader,* 145-64.

Kallberg, M. (2012). Archivists 2.0: redefining the archivist's profession in the digital age. *Records Management Journal, 22*(2), 647-657.

Karabinos, M. (2018). In the shadows of the continuum: testing the records continuum model through the Foreign and Commonwealth Office "Migrated Archives". *Archival Science, 18*(3), 207-224.

Karlsson, F., Holgersson, J., Söderström, E., & Hedström, K. (2012). Exploring user participation approaches in public e-service development. *Government Information Quarterly, 29*(2), 158-168.

Ketelaar, E. (2001). Tacit narratives: the meanings of archives. *Archival Science 1*(2), 131-141.

Ketelaar, E. (2002). The archive as a time machine. *In Proceedings of the DLM-Forum.* (pp. 576-581).

Kärberg, T. (2014). Digital preservation and knowledge in the public archives: for whom?. *Archives and records, 35*(2), 126-143.

Kärreman. D. (2003). Avhandlingsprojekt som identitetsarbete. Ingår i L. Strannegårds (Ed.), *Avhandlingen: om att formats till forskare.* Studentlitteratur, Lund.

Lack, R. (2007). The importance of user-centered design: Exploring findings and methods. *Journal of Archival Organization, 4*(1-2), 69-86.

Leigh, A. (2021). Information Use and the Shaping of Archives: Understanding Human-Information Interaction in Physical and Digital Archival Systems and the Role it Plays in Information Use. Ingår i *Proceedings of the 2021 Conference on Human Information Interaction and Retrieval.*

Lewellen, M. J. (2015). The impact of the perceived value of records on the use of electronic recordkeeping systems. (Doktorsavhandling). *Victoria University of Wellington*.

Lindgren, I. (2013). Public e-service stakeholders: A study on who matters for public e-service development and implementation (Doktorsavhandling), *Linköpings Universitet electronic press.*

Maher, W. J. (1986). The use of user studies. *The Midwestern Archivist,* 15-26.

McKemmish, S. (1994). Are records ever actual. Ingår i S. McKemmish & M. Piggott (Eds.), *The records continuum: Ian Maclean and Australian Archives first fifty years.*

McKemmish, S. (1997). Yesterday, today and tomorrow: a continuum of responsibility. Ingår i *Proceedings of the Records*

Management Association of Australia 14th National Convention, RMAA, Perth.

McKemmish, S. (2001). Placing records continuum theory and practice. *Archival Science, 1*(4), 333-359.

McKemmish, S., Reed, B., & Piggott, M. (2005). The archives. Ingår i S. McKemmish, M. Piggott, B. Reed & F. Upward (Eds.) *Archives in the society.* Wagga Wagga, NSW: Centre for Information Studies, Charles Sturt University.

McKemmish, S. (2017). Recordkeeping in the Continuum. *Archival Multiverse.*

McLeod, L. (2012). Thoughts on the opportunities for records professionals of the open access, open data agenda. *Records Management Journal, 22*(2), 92-97.

Menne-Haritz, A. (2001). Access – the reformulation of an archival paradigm. *Archival Science 1*(1), 57-82.

Millar, L. A. (2010). Archives: Principles and practices. *Principles and Practice in Records Management and Archives.* Yeo, G (Ed.). Facet Publishing.

Morgan, D. L. (1996). Focus groups as qualitative research. Vol 16. Sage Publications.

Nesmith, T. (2002). Seeing Archives: postmodernism and the changing intellectual place of archives. *The America Archivist, 65*(1), 24-41.

Nilsson, N. (1973). Arkivkunskap. Lund: Studentlitteratur.

Oliver, G. (2017). Managing records in current recordkeeping environments. *Currents of Archival Thinking* (pp. 84-106). Libraries Unlimited.

Orlikowski, W. J., & Baroudi, J. J. (1991). Studying information technology in organizations: Research approaches and assumptions. *Information Systems Research, 2*(1), 1-28.

Prom, C. (2004). User interactions with electronic finding aids in a controlled setting. *The American Archivist, 67*(2), 234-268.

Prom, C. J., Rishel, C. A., Schwartz, S. W., & Fox, K. J. (2007). A unified platform for archival description and access. In *Proceedings of the 7th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital Libraries.* (157-166).

Prom, C. (2011). Using web analytics to improve online access to archival resources. *The American Archivist, 74*(1), 158-184.

Reed, B. (2005a). Beyond perceived boundaries: imagining the potential of pluralized recordkeeping. *Archives and Manuscripts, 33*(1), 176-198.

Reed, B. (2005b). Reading the records continuum: interpretations and explorations. *Archives and Manuscripts, 33*(1), 18-43.

Rhee, H. L. (2015). Reflections on archival user studies. *Reference and User Services Quarterly, 54*(4), 29-42.

Riksarkivet. (2013). Årsredovisning 2013 för Riksarkivet.

Riksarkivet. (2020). Årsredovisning 2020 för Riksarkivet. Riksarkivets årsredovisning för 2020

Riksarkivet. (2021). Årsredovisning 2021 för Riksarkivet. Riksarkivets årsredovisning för 2021

Riley, J., & Shepherd. K. (2009). A brave new world: Archivists and shareable descriptive metadata. *The American Archivist, 73*(1), 91-112.

Roeschley, A., Kim, J., & Zavalina, O. L. (2020). An exploration of contributor-created description field on participatory archives. Ingår i *International Conference on Information* (pp. 638-648). Springer, Cham.

Rolan, G. (2017). Agency in the archive: a model for participatory recordkeeping. *Archival Science, 17*(3), 195-225.

Runardotter, M., Mörtberg, C., & Mirjamsdotter, A. (2011). The changing nature of archives: whose responsibility? *Electronic Journal of e-Government, 9*(1), 68-78.

Saldaña Perez, J. A. (2022). Archiving Mexican Folklórico costumes: applying participatory approach and a post-custodial strategy. *Archival Science,* 1-17.

Schellenberg, T. R. (1956). Modern Archives: Principles and Techniques. Chicago, IL: The Society of American Archivists. Archival classics reprints.

Schwartz, J. M., & Cook, T. (2002). Archives, records, and power: The making of modern memory. *Archival Science, 2*(1), 1-19.

Sexton, A., Yeo, G., Turner, C., & Hockey, S. (2004). User feedback: testing the LEADERS demonstrator application. *Journal of the Society of Archivists, 25*(2), 189-208.

SFS, 1987:672, (1987). Konkurslag. Ändrad t.o.m. SFS 2021: 791. Konkurslag (1987:672) Svensk författningssamling 1987:1987:672 t.o.m. SFS 2021:791 - Riksdagen

SFS, 1990:782, (1990). Arkivlag. Ändrad t.o.m. SFS 2019:866. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arkivlag-1990782_sfs-1990-782

SFS, 1994:200, (1994). Mervärdesskattelag. Ändrad t.o.m. SFS 2022:413. Mervärdesskattelag (1994:200) Svensk författningssamling 1994:1994:200 t.o.m. SFS 2022:413 - Riksdagen

SFS, 1995:1554, (1995). Årsredovisningslag. Ändrad t.o.m. SFS 2022:1028. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arsredovisningslag-19951554_sfs-1995-1554

SFS, 1999:1078, (1999). Bokföringslag. Ändrad t.o.m. SFS 2020:669. Bokföringslag (1999:1078) Svensk författningssamling 1999:1999:1078 t.o.m. SFS 2020:669 - Riksdagen

SFS, 2009:400, (2009). Offentlighets- och sekretesslag. Ändring t.o.m. SFS 2022:251. Offentlighets- och sekretesslag (2009:400) Svensk författningssamling 2009:2009:400 t.o.m. SFS 2022:251 - Riksdagen

SFS, 2018:1486, (2018). Förordning, med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning. Ändrad t.o.m. SFS 2022: 821. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-

lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20181486-med-instruktion-for_sfs-2018-1486

Shilton, K., & Srinivasan, R. (2007). Participatory appraisal and arrangement for multicultural archival collections. *Archivaria, 63*(1), 87-101.

Smith, M., & Villata, J. (2020). Applying user centered design to Archives. *Archives and Manuscripts, 48*(3), 239-249.

Society of American Archivists – Dictionary of Archives Terminology. https://dictionary.archivists.org/index.html

Sohlberg, P., Sohlberg, BM. (2013). Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod. *Liber Förlag, Malmö.*

SS-ISO Svenska Institutet för Standarder (2016). SS-ISO 15489-1:2016 Dokumentation – Hantering av verksamhetsinformation – Del 1: Grunder och principer.

Statens Offentliga utredningar. (2013:22). Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – samordning och digital samverkan. Betänkande av E-delegationen.

Sundqvist, A. (2015). Conceptualisations of the use of records. *Tidskriftet Arkiv, 6.*

Svärd, P. (2014). Information and records management systems and the impact of information culture on the management of public information. (Doctoral dissertation, University of Amsterdam).

Theimer, K. (2011). What the meaning of Archives 2.0?. *The American Archivist, 74*(1), 58-68.

Thomassen, T. (2001). A first introduction to archival science. *Archival Science, 1*(4), 373-385).

Turnbaugh, R. C. (1986). Archival mission and user studies. *The Midwestern Archivist.* 27-33.

Upward, F. (1996). Structuring the records continuum (Series of two parts) Part 1: post custodial principles and properties. *Archives and Manuscripts, 24*(2), 268-285.

Upward, F. (1997). Structuring the records continuum (Series of two parts) Part 2: Structuration theory and recordkeeping. *Archives and Manuscripts, 25*(1), 10-35.

Vetenskapsrådet (2017). God forskningssed [elektronisk resurs]. https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html

Wenneberg, S., B. (2001). Socialkonstruktivism: positioner, problem och perspektiv. *Malmö: Liber ekonomi.*

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

Öhrberg, A., Fischer, O., Berndtsson, T., Mattsson, A. (2021). From Dust to Dawn: Reflections on Reading Archives after the Archival Turn. Studia Rhetorica Upsaliensia 8. Bording AB, Borås.

Mittuniversitetet Licentiatavhandling 192, 2023
ISSN 1652-8948, ISBN 978-91-89341-94-4
www.miun.se