

Irmelin Liliequist

# Fra A til B, men hvordan kom vi dit?

Om dokumentfangst og journalføring i AtB

Bacheloroppgave i Arkiv- og samlingsforvaltning

Mai 2022



Irmelin Liliequist

## **Fra A til B, men hvordan kom vi dit?**

Om dokumentfangst og journalføring i AtB

Bacheloroppgave i Arkiv- og samlingsforvaltning  
Mai 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for lærerutdanning



**NTNU**

Kunnskap for en bedre verden



## Sammendrag

Jeg har alltid hatt en stor faglig interesse for hvordan teknologi oppfører seg i kombinasjon med sosiale prosesser, og ble svært glad for muligheten til å kunne undersøke dette i en konkret virksomhet. I tillegg hadde jeg et lite håp om at oppgaven kunne ha noe nytteverdi for AtB, som en takk for at jeg fikk et unikt innblikk i virksomheten og arbeidsprosessene deres.

Problemstillingen min er: Manglende journalføring i AtB: Årsaker og konsekvenser. For å belyse dette temaet har jeg tatt utgangspunkt i et sosioteknisk perspektiv, og brukt domestiseringsteori for å identifisere ulike systembrukere i AtB. Metoden min har vært en kombinasjon av observasjoner, både deltagende og fra sidelinjen, i tillegg til uformelle samtaler med både saksbehandlere, seksjonsledere og arkivansvarlig i AtB.

Underveis har jeg sammenlignet de utfordringene jeg har identifisert med resultater fra andre, og større, undersøkelser av dokumentfangst og journalføring i offentlige virksomheter.

Analysen min indikerer at AtB sine utfordringer på ingen måte er unike for denne virksomheten, konsekvensene er også i stor grad sammenfallende med det som er tilfellet for andre sammenlignbare virksomheter.

## Innholdsfortegnelse

Sammendrag .....	1
Innledning.....	3
Teori og tidligere forskning.....	4
Fra determinisme til sosiotekniske nettverk .....	4
Domestiseringsteori og Trondheimsmodellen .....	5
Arkiver som demokratiets voktere.....	6
Noen begrepsavklaringer .....	7
Tidligere forskning .....	8
Bruk av domestiseringsteori i forskning .....	8
Forskning på dokumentfangst og journalføring.....	9
Beskrivelse av case og metode .....	10
Om AtB og Public 360° .....	10
Arkivrettslig innramming .....	12
Metode og min rolle i AtB .....	13
Analyse og drøfting .....	14
Utfordringer i AtB .....	14
Den strukturerte brukeren .....	14
Den fraværende brukeren.....	15
Den travle brukeren.....	16
Den analoge brukeren .....	17
Oppsummert om utfordringene i AtB .....	18
AtB og resten av samfunnet.....	18
Kaos er kostbart.....	19
Litteraturliste .....	21

## Innledning

Manglende journalføring i offentlige og offentlig eide virksomheter er et utbredt problem over hele landet, og selv etter 20 år med digital saksbehandling er både rutine og systemene mangelfulle. Ifølge en rapport utarbeidet av Menon Publications, svarer 70 prosent av respondentene på en utvalgsundersøkelse i kommunal og statlig sektor, at de *ikke* arkiverer all informasjon som er arkivpliktig (Menon, 2020). Konsekvensene av dette kan være at data går tapt, at virksomhetenes handlinger og vedtak ikke kan etterprøves, og i ytterste konsekvens en manglende tillitt til det offentlige og til demokratiet som sådan. I denne oppgaven skal jeg benytte meg av en case-studie for å se nærmere på hva manglende journalføring kan bety for en konkret virksomhet, og for samfunnet denne virksomheten er en del av.

Dokumentfangst og fortløpende journalføring er nemlig en stor utfordring også i AtB, og dette skaper ringvirkninger for mer eller mindre hele virksomheten. Det er flere grunner til at saksbehandlerne ikke journalfører fortløpende, blant annet at det ikke stoler på arkivsystemet de må bruke, de møter på feilmeldinger de ikke forstår, eller de har et eget mappesystem som de synes det er vanskelig å overføre til arkivet. I tillegg er det slik at en økende grad av kommunikasjonen som AtB har med sine eksterne leverandører og samarbeidspartnere foregår på ulike digitale arenaer, deriblant *Microsoft Teams*, *Sharepoint* og *Slack*.

Det overordnede temaet i denne oppgaven er dermed: *Manglende journalføring i AtB: Årsaker og konsekvenser*.

Jeg kommer til å starte med å redegjøre for det teoretiske perspektivet som vil danne bakteppet for denne oppgaven, samt kort gjennomgå aktuelle begreper og et utvalg tidligere forskning. Deretter vil jeg presentere AtB AS som offentlig eid aksjeselskap, og si litt om hvilke rutiner de har for arkivering og saksbehandling, opp mot det arkiv- og saksbehandlingssystemet de benytter seg av i det daglige. Her vil også aktuelle lover og forskrifter kort beskrives.

I analysedelen vil jeg først se på hva som kan være noe av årsaken til manglende journalføring i AtB, med utgangspunkt i domestiseringsteori og saksbehandlerens fortolkning av arkiv- og saksbehandlingssystemet som benyttes. Avslutningsvis vil jeg plassere analysen i en større, samfunnsmessig kontekst, og drøfte betydningen og konsekvensene av manglende journalføring på mikro- og makronivå.

## Teori og tidligere forskning

Digitaliseringen av den offentlige forvaltningen har i stor grad vært preget av det man kan kalle teknologioptimisme, i den forstand at det har ligget til grunn en forventning om at eventuelle utfordringer og problemer kan løses ved hjelp av nye teknologier og innovasjoner. Utviklingen og implementeringen av arkiv- og saksbehandlingssystemer i den offentlige forvaltningen er et godt eksempel på denne optimismen, der systemer ofte har blitt tatt i bruk uten at det reflekteres over hva dette vil ha å si for de eksisterende prosessene i virksomheten og virksomhetens plass i samfunnet.

For å kunne studere og beskrive dette på en hensiktsmessig måte, kan det være formålstjenlig å anlegge et *sosioteknisk perspektiv* (Ask og Søråa, 2021, s. 52). Dette perspektivet både bygger på, og er en motsetning til et såkalt deterministisk perspektiv på teknologi, som på mange måter har dominert diskursen innenfor både forskning og den offentlige debatten knyttet til bruk og utvikling av ny teknologi (Berg, 1998). Jeg vil her starte med å redegjøre for det sosiotekniske perspektivet, med domestisering som innfallsvinkel, før jeg går over til å beskrive mitt teoretiske utgangspunkt innenfor en arkivteoretisk kontekst. Til slutt vil jeg presentere et lite utvalg tidligere forskning relatert til min problemstilling.

### Fra determinisme til sosiotekniske nettverk

Sejersted (1997) beskriver teknologisk determinisme som et konsept bestående av to hovedelementer, der det på den ene siden dreier seg om en selvrevet teknologit utvikling som er mer eller mindre adskilt fra påvirkningen til resten av samfunnet. På den andre siden hevdes det at denne teknologiske utviklingen har en betydelig påvirkning på samfunnet (Sejersted, 1997). Sett på denne måten vil altså samfunnet bli påvirket og endret av teknologien, men den teknologiske utviklingen i seg selv vil stå som forutbestemt, eller deterministisk. Dette er ifølge blant annet Berg (1998) en lite fruktbar innfallsvinkel for å studere hvordan teknologien tar plass i samfunnet.

Dersom man derimot anlegger et sosioteknisk perspektiv på samfunnet, og på utvikling og bruk av teknologi, er det ikke lenger teknologien som blir stående som den utløsende endringsfaktoren. Snarere vil man se på det teknologiske og det sosiale i et dynamisk samspill preget av gjensidig påvirkning, der både menneskelige og ikke-menneskelige aktører spiller en selvstendig rolle (Ask og Søråa, 2021, s. 46). Det vil si at både teknologien, de som bruker teknologien, lovverk, relaterte institusjoner og samfunnet som sådan, inkluderes i et større nettverk av relasjoner.



## Domestiseringsteori og Trondheimsmodellen

Domestisering innenfor teknologistudier er en metafor for hvordan en teknologi, i likhet med et dyr, må temmes eller tilpasses for å kunne bli en del av husholdningen (Ask og Søråa, 2021, s. 63). I domestiseringsteorien til Silverstone et al. (1992) var det utgangspunktet snakk om fire faser, henholdsvis *appropriering*, *objektivering*, *inkorporering* og *omdanning*. Jeg skal ikke bruke tid på å gjennomgå de fire fasene, men det er verdt å understreke at det ikke er snakk om en lineær prosess der man i tur og orden går igjennom de ulike fasene. Snarere snakker vi om en til dels kaotisk prosess der forutsetningene for bruk og meningsdannelse endres som en følge av både politiske, økonomiske, sosiale og teknologiske faktorer (Silverstone et al., 1992).

Silverstone et al., (1992) brukte domestiseringsbegrepet i hovedsak for å se hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi ble gjort til en del av hverdagslivet og husholdningen. Den såkalte *dimensjonsmodellen* bygger på denne forståelsen av domestisering (Ask og Søråa, 2021). Denne modellen ble utviklet av en forskergruppe i Trondheim på 90-tallet, som ønsket å forske på samspillet mellom brukere og teknologi også i arbeidslivet (Sørensen, 2004). Forskergruppen lot seg inspirere av blant annet Aktør-Nettverk-Teori (ANT) og domestiseringsbegrepet fra Silverstone et al., (1992). Det var dette som var starten på det som noe uformelt ble kalt *Trondheimmodellen for domestisering* (Ask, 2011; Skjølvold, 2015), og her er de fire fasene fra Silverstone et al. (1992) byttet ut med *tre dimensjoner*.

*Den praktiske dimensjonen* dreier seg om å etablere et bruksmønster (Ask, 2011). Det vil si at den aktuelle teknologien innlemmes i allerede eksisterende rutiner og praksiser på arbeidsplassen, og vil dermed både påvirke og bli påvirket av disse praksisene.

*Den symbolske dimensjonen* er relatert til meningsproduksjon, selvrepresentasjon og identitet (Ask, 2011). Der de to andre dimensjonene er forholdsvis konkrete, kan den symbolske dimensjonen fremstå som noe mer abstrakt. På den ene siden handler det om hvordan brukeren identifiserer seg selv, og hvordan disse identitetsmarkørene kan enten bidra til eller hindre domestiseringsprosessen. På den andre siden handler det om hvilken mening som tilskrives teknologien, og hvordan den korresponderer med brukerens egne identitetsmarkører.

*Den kognitive dimensjonen* henspiller på at domestisering av nye teknologier eller artefakter krever ny kunnskap, som erverves gjennom læring (Ask, 2011). Kognitivt kan vi snakke om både praktisk og symbolsk læring, i den forstand at det ikke bare handler om å lære seg

praktiske funksjoner, men også om å kognitivt bearbeide teknologiens symbolske mening, for eksempel på en arbeidsplass.

I likhet med de tidligere nevnte fasene, vil også de tre dimensjonene ha en klar sammenheng og flyte over i hverandre, i den forstand at de vil preges av gjensidig påvirkning (Ask og Søraa, 2021, s. 64). Et annet viktig poeng i domestiseringsteori er at begrepet domestisering ikke impliserer at teknologien det er snakk om nødvendigvis blir tatt i bruk, eller at manglende domestisering utelukkende skyldes mangel på kunnskap eller frykten for å gjøre feil (Sørensen, 2007). Som jeg skal vise i analysedelen kan det, som Sørensen (2007) også påpeker, dreie seg om *rasjonelle valg* tatt på bakgrunn av erfaringen man har med teknologien, og den informasjonen man har tilgjengelig.

### Arkiver som demokratiets voktere

Arkivene som samlet institusjon, har vært igjennom en rivende utvikling de siste årene, der det digitale skiftet i privat og offentlig forvaltning har stått spesielt sentralt. Det har imidlertid også vært en økende bevissthet om at arkivene er viktige aktører i samfunnet, med betydelig påvirkning i samfunnet på flere ulike nivåer. En måte å synliggjøre dette på er ved hjelp av en *diskursdemokratisk modell* hentet fra Jürgen Habermas (Kalleberg, 2015). Her vektlegges blant annet *opplyst meningsdannelse* som en viktig institusjonell byggekloss, der det først og fremst handler om å tilrettelegge for demokratisk samfunnsstyring med «åpne og opplyste ordskifter» (Kalleberg, 2015, s. 22). En forutsetning for dette åpenhet og informasjonsflyt i den offentlige forvaltningen, slik at avgjørelser kan etterprøves og tilliten opprettholdes. Dersom viktige dokumenter mangler eller ikke blir offentliggjort vil det kunne ha motsatt effekt, og svekke befolkningens tillit til at forvaltningen ivaretar både sine egne plikter, og befolkningens rettigheter.

Åpenhet i den offentlige forvaltningen er også grunnlovsfestet i form av det som omtales som Offentlighetsprinsippet. I Kongeriket Noregs grunnlov (1814) § 100 står det at «[a]lle har rett til innsyn i dokumenta til staten og kommunane og til å følge forhandlingane til folkevalgte organ». I tillegg er det fastslått i samme paragraf at de statlige styresmaktene skal tilrettelegge for et åpent opp opplyst offentlig ordskifte (Grunnlova, 1814). Et arkiv må dermed gjøre noe mer enn å passivt beskytte samfunnsdokumentasjonen. For å oppfylle samfunnsoppdraget sitt må arkivene også tilrettelegge for at denne informasjonen er tilgjengelig og forståelig for allmenheten. Dette kommer jeg tilbake til i oppgavens metodekapittel.

## Noen begrepsavklaringer

Her vil jeg kort redegjøre for noen av begrepene som benyttes i denne oppgaven. Jeg har i stor grad støttet meg på definisjoner fra materiale som jeg også har tatt utgangspunkt i for teori og tidligere forskning.

Arkiv- og saksbehandlingssystem viser til et system som med Riksarkivarens godkjenning benyttes til enkelte saksbehandlingsoppgaver, for journalføring, og arkivering av saksdokumenter (Menon, 2020, s. 11). AtB benytter Public 360°, som jeg skal si mer om senere i oppgaven. I tillegg vil man gjerne ha *fagsystemer* som i større grad er spesialtilpasset konkrete arbeidsoppgaver (Menon, 2020, s. 11). For AtB sin del gjelder dette for eksempel systemet som benyttes av kundeservice når de skal svare på henvendelser fra kundene sine, eller modelleringsverktøy som brukes i forbindelse med teknologiutvikling. Den siste typen system som vil være relevant for AtB er *Samhandlings- og kontorstøttesystemer*, som brukes i det daglige arbeidet og kommunikasjonen på kontoret, herunder Teams, Sharepoint og Outlook (Menon, 2020, s. 11). At det eksisterer såpass mange ulike systemer, vil være et sentralt poeng i oppgavens analysedel.

Et *dokument* er definert i Arkivloven (1999, § 2, bokstav a) som en «logisk avgrensa informasjonsmengd som er lagra på eit medium for seinare lesing, lyding, framfying eller overføring». Det vil si at det ikke er mediet eller formatet som avgjør hva som utgjør ett dokument, snarere er det sammenhengen i den aktuelle informasjonen. Det er dermed ikke alltid det vil være en klar fasit på hva som vil utgjøre ett dokument, og hva som burde deles i flere dokumenter. Et dokument i arkivfaglig forstand skille seg også fra hvordan mange bruker begrepet i dagligtalen. Dette vil jeg komme tilbake til i analysedelen av oppgaven.

Et *saksdokument* defineres i offentlighetsloven (2009) som et dokument som enten er fremlagt for, sendt til, eller skapt av, det aktuelle organet, og som i tillegg relateres til ansvarsområdet eller virksomheten til organet.

Med *journalføring* sikter jeg til registreringen av inngående og utgående korrespondanse, som beskrevet i Arkivforskriften (2018, §9). *Dokumentfangst* er relatert til journalføring i den forstand at mange av dokumentene som ikke fanges opp skulle vært registrert i journalen. Det er imidlertid også en rekke dokumenter som bare vil ha nytte internt for AtB, og som ikke nødvendigvis er journalpliktige. Problematikken omkring dokumentfangst vil dermed favne noe bredere enn journalføringsproblematikken, selv om de er nært knyttet til hverandre.

## Tidligere forskning

Her vil jeg presentere et utvalg tidligere forskning, med hovedvekt på forskning med tema saksbehandling og dokumentfangst. Først vil jeg imidlertid gi noen korte eksempler på hvordan domestiseringsteori har vært brukt i vitenskaps- og teknologistudier.

### Bruk av domestiseringsteori i forskning

Forskning på spillekultur ved hjelp av domestiseringsbegrepet har vist seg å være en nyttig innfallsvinkel for å vise hvordan domestisering av teknologi foregår på flere ulike nivåer, med både menneskelige og ikke-menneskelige aktører.

Ask (2011) undersøker for eksempel hvordan spillere av World of Warcraft (WoW) domestiserer dette onlinespillet på ulike måter, og gjør det til en integrert del av hverdagslivet. Et sentralt poeng i denne artikkelen er hvordan spillerne utvikler ulike praksiser og meninger knyttet til spillet, slik at de får det til å passe inn i sin egen hverdag og forståelse av hva som er «rett bruk» (Ask, 2011, s. 153). I en senere artikkel blir dette perspektivet knyttet til domestisering av dataspill utvidet, til å også inkludere det Sørensen og Ask (2019) omtaler som *kollektiv domestisering*. Her er det altså ikke bare snakk om hvordan enkeltspilleren domestiserer teknologien WoW inn i eget hverdagsliv, men om hvordan dette gjøres i samspill med andre spilleres domestiseringsprosess. Sørensen og Ask (2019, s. 76) skiller mellom *moral community based domestication*, og *managed domestication*, der det er sistnevnte som kunne vært mest interessant å se på i denne oppgaven. Managed domestication, eller administrert domestisering (min oversettelse), handler om at domestiseringen krever en form for lederskap som kan avgjøre hva som er *riktig* domestisering av den aktuelle teknologien, slik at domestiseringen skjer ved hjelp av eksplisitt organisering og forhandlinger (Sørensen og Ask 2019, s. 76).

Man kan tenke seg at lignende prosesser vil skje på en moderne arbeidsplass som AtB, der stadig mer hybride løsninger og samarbeid på tvers av ansvarsområder og seksjoner, gjør at en enkeltbrukers domestisering av teknologi brukt på arbeidsplassen, er avhengig av hvordan den domestiseres av kolleger. Ikke minst vil domestiseringsprosessen være avhengig av hvilke føringer som foreligger når den aktuelle teknologien skal tas i bruk, og hva som anses som «riktig bruk» av arkivansvarlig som har det overordnende ansvaret for opplæring og brukerstøtte. Denne oppgaven har dessverre ikke rom for å diskutere dette videre, men kollektiv domestisering ser ut til å kunne være en veldig spennende innfallsvinkel for å studere domestisering på arbeidsplassen på generelt grunnlag.

## Forskning på dokumentfangst og journalføring

Innledningsvis parafaserte jeg rapporten *Tidsbruk og kostnader av arkivering i offentlig sektor*, utarbeidet av Menon Publications på oppdrag fra Arkivverket. I rapporten fremhever de spesielt to problemkategorier: For det første at dagens arkivering er ineffektiv og unødvendig ressurskrevende for samfunnet, og for det andre at dokumenter som skulle vært arkivert, går tapt (Menon, 2020, s.56). Som jeg vil komme tilbake til i analysedelen, er dette problemområder som også er svært tydelig i AtB.

Fokuset i den omtalte rapporten er altså å kartlegge hvilke utfordringer offentlige virksomheter har i *arkivdanningsfasen*, der de ser spesielt på tidsbruken til de ansatte når de utfører arkivoppgaver og søk i arkivet, hva som går tapt av arkivverdig dokumentasjon, samt kostnader knyttet til integrasjonen av et nytt system (Menon, 2020, s. 13). Selv om hensikten med artikkelen først og fremst er å beregne kostnader, har den også ved hjelp av et rikt datamateriale kommet frem til flere interessante funn som vil være relevant for meg når jeg skal undersøke dokumentfangsten til AtB.

I en Menon-publikasjon fra 2019, *Digitalisering og konsekvenser for storbykommunene*, drøftes det blant annet utfordringer knyttet til digitalisering i storbykommuner, og de peker på spesielt firer ting som jeg vil ta med meg videre i denne oppgaven som en del av domestiseringsanalysen. Selv om rapporten omhandler storbykommuner, kan også funnene være interessante i en analyse av en middels stor virksomhet som AtB.

For det første påpekes det at *manglende tillitt* til den aktuelle teknologien kan føre til motstand blant de ansatte på arbeidsplassen (Menon, 2019, s. 34). Dette kan typisk komme som en følge av at teknologien ikke fungerer som den skal, eller ikke oppfører seg som forventet. For det andre er det snakk om forankringsutfordringer, herunder de ansattes «[...] kunnskap, interesse og opplevelse av forpliktelse [...]» for digitaliseringsarbeid (Menon, 2019, s. 34). Når målet til AtB er at saksbehandlingen skal gjøres digitalt, er dette en form for digitaliseringsarbeid som altså kan bli forhindret av manglende kunnskap, interesse og motivasjon hos de ansatte.

For det tredje dreier det seg om det de kaller *silo-utfordringer*, som henspiller på at kommuner er organisert i sektorer som forholder seg til ulike fagsystemer, som er tilpasset ulike behov, og som mangler en felles plattform (Menon, 2019, s.35). Resultatet for mange kommuner (eller virksomheter) vil dermed være en rekke systemer som ikke kan kommunisere verken med hverandre eller med det aktuelle arkiv- og saksbehandlingssystem.

Sist, men ikke minst, vil jeg trekke frem utfordringen relatert til *kompetanse*. Ifølge rapporten har norske kommuner betydelige kompetanseutfordringer, og mangler både spesialisert og generell kompetanse knyttet til digitalisering (Menon, 2019, s. 36). I denne oppgaven er det først og fremst den generelle kompetansen som er et tema. Her handler det for ordens skyld ikke bare om kompetansen til å ta i bruk og dra nytte av digital teknologi, men også om å kunne *formidle nytten av* denne teknologien (Menon, 2019, s. 36). Sett på denne måten kan det altså dreie seg både om grunnleggende kunnskaper hos den enkelte medarbeider, og om hvor tilgjengelig denne kunnskapen er på arbeidsplassen i form av opplæring og andre ressurser.

## Beskrivelse av case og metode

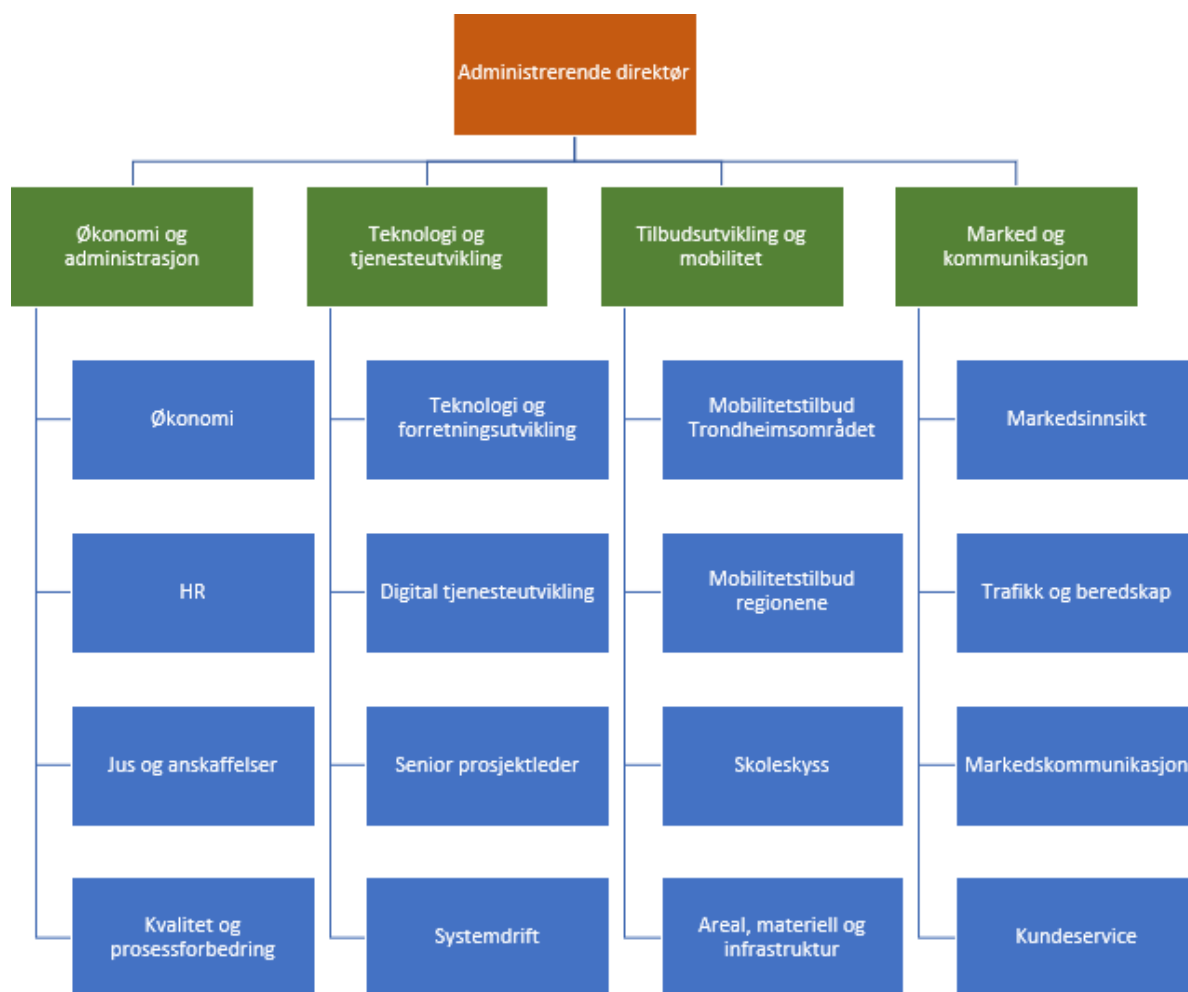
I det forutgående har jeg redegjort for den teoretiske innrammingen til denne oppgaven, samt hvilket analyseverktøy jeg har tenkt å benytte meg av. Videre ønsker jeg å starte med å presentere analyseobjektet mitt, AtB, og si litt om hvilke rammer de må forholde seg til i form av lovverk og tilgjengelig teknologi. Deretter vil jeg si litt om min rolle i AtB, og hvordan dette har påvirket prosessen min fra idé til ferdig oppgave, samt komme med noen metodiske betraktninger knyttet til valg fremgangsmåte.

### Om AtB og Public 360°

AtB er et aksjeselskap som ble etablert i 2009, og har i dag det administrative overordnede ansvaret for store deler av kollektivtrafikken i Trøndelag. De beskriver seg selv som et *mobilitetsselskap*, med ansvar for å sikre drift og tilpasning av kollektivtilbudet i Trøndelag, herunder både buss, trikk, hurtigbåt, ferge og skoleskyss (AtB, 2022). Som et offentlig eid aksjeselskap er AtB et såkalt *selvstendig rettssubjekt*, underlagt Offentlighetsloven og Arkivforskriften. Det innebærer at AtB er journalpliktig, og må journalføre sine saksdokumenter og eksterne korrespondanse.

Arkivet til AtB er organisert under avdelingen *Økonomi og administrasjon*, nærmere bestemt innenfor *Kvalitet og prosessforbedring*. I henhold til intranettet til AtB, er oppgaven til denne seksjonen å tilrettelegge for effektive arbeidsprosesser ved hjelp av digitalisering, prosessoptimalisering og kvalitetssikring. Arkivering defineres her som en del av *støtteprosessene* i AtB, der formålet altså er å tilrettelegge for at saksbehandlere og andre kan utføre arbeidet sitt på en effektiv måte. Plasseringen i det organisatoriske hierarkiet vil kunne ha betydning for den symbolske tolkningen av både arkivering som aktivitet, og av arkiv- og saksbehandlingssystemet som teknologi.

Det er ikke uvanlig at arkivet i forvaltningen organiseres under IKT eller kommunikasjon, men her har de altså bestemt at arkivet er en viktig del av arbeidet med å heve kvaliteten på virksomhetens prosesser. IKT i AtB er for ordens skyld plassert under teknologi- og tjenesteutvikling, men samarbeider likevel forholdsvis tett med arkivet når det kommer til drift av arkiv- og saksbehandlingssystemet, og support til saksbehandlere.



Figur 1: Organisasjonskart per 01.04.2022

Som arkivløsning benytter AtB Public 360° for å generere ukentlig journal, behandle innsynsbegjæringer, og for å arkivere kontrakter og andre saksdokumenter. I utgangspunktet er arkiveringen relevant for hele organisasjonen, i den forstand at både direktører og saksbehandlere vil komme borti dokumenter som etter loven skal arkiveres og journalføres.

Public 360° åpner opp for flere ulike måter å saksbehandle i selve systemet på, enten det er i selve nettleseren eller ved hjelp av e-postklienten. Man kan både opprette saksdokumenter og sende e-poster via Public 360° i nettleseren. Som regel foregår saksbehandling og



korrespondanse nettopp på e-post, og AtB oppmuntrer også sine saksbehandlere til å benytte seg av Public 360° sidepanel i e-postklienten Outlook. Der kan saksbehandleren enkelt klikke og dra e-poster som er sendt eller mottatt rett inn i arkivet. I begge tilfellene, enten det er i nettleseren eller i e-postklienten som benyttes, vil e-posten eller dokumentet bli lagret i arkivet med korrekte metadata, som viser både *når* e-posten har blitt sendt, og til *hvem*.

### Arkivrettslig innramming

Både kommuner og fylkeskommuner forholder seg langt på vei til de samme rettslige rammene, og har anledning til å delegere vedtaksmyndighet til andre rettssubjekter (Andresen, 2020, s. 82). AtB har fått vedtaksmyndighet av Fylkeskommunen i forbindelse med drift og forvaltning av kollektivtrafikken i Trøndelag, og det innebærer at arkivlovens bestemmelser om offentlige arkiver i utgangspunktet ikke gjelder for AtB, til tross for at selskapet er heleid av Trøndelag Fylkeskommune. Offentlighetsloven er imidlertid gjeldende for AtB, og denne utløser også journalføringsplikten med hjemmel i arkivforskriften. I det følgende vil jeg si litt mer om bakgrunnen for dette, og den praktiske betydningen det har for AtB som virksomhet.

Jeg har tidligere vært inne på hvordan Offentlighetsprinsippet er grunnlovsfestet Norge. For arkivene vil dette prinsippet først og fremst være relevant i forbindelse med at allmenheten har, med enkelte unntak, rett til innsyn i offentlige organers dokumenter (Andresen, 2020, s. 140). Dersom kommunen, herunder også fylkeskommunen, har eierandeler eller på annen måte styringskontroll over et selvstendig rettssubjekt, har allmenheten rett til innsyn i den aktuelle virksomhetens dokumenter (Andresen, 2020, s. 82). Siden Trøndelag Fylkeskommune eier alle aksjene til AtB, gjelder altså offentlighetslovens bestemmelser om innsyn. AtB står fritt til å selv bestemme hvordan arbeidet med innsynsforespørsler organiseres i det daglige, og det er ikke lovpålagt å involvere arkivtjenesten (Andresen, 2020, s. 215). I denne oppgaven er det imidlertid *journalføringen* som står mest sentralt.

Journalføringsplikten følger av offentlighetsloven § 10, og innholdskravene til journalene finnes i arkivforskriften (Andresen, 2020, s. 82). Det er vanskelig å be om innsyn i saksdokumenter som *ikke er journalført*, for når de ikke journalføres blir de heller ikke synlige for det offentlige. I et større perspektiv er dette et politisk og demokratisk problem, men det er også problematisk for AtB sitt omdømme både i bransjen og i nærmiljøet, noe jeg skal komme tilbake til i analysedelen av oppgaven.



## Metode og min rolle i AtB

Da jeg begynte arbeidet med denne oppgaven hadde jeg nettopp blitt ansatt som vikarierende arkivar hos AtB. Mine egne erfaringer i møte med Public 360° som «ny» teknologi, i tillegg til arbeidsoppgavene mine som arkivar, har dermed vært viktig i både utformingen av problemstillingen og i arbeidet med å analysere empirien.

Jeg har valgt en kvalitativ tilnærming til problemstillingen min, og har videre avgrenset meg til én bestemt case, som er AtB. Denne avgrensningen ble naturlig all den tid det er arbeidsplassen min, og ble dermed valgt først og fremst på grunn av tilgjengelighet. Dette er en *pragmatisk* måte å begrense oppgavens omfang på, men det innebærer også at resultatene i denne oppgaven ikke nødvendigvis er generaliserbare (Tjora, 2021). Med det sagt er det heller ikke generaliserbare innsikter som har vært målet med denne oppgaven.

Grunnet oppgavens omfang og begrensninger i tid har jeg valgt å ikke bruke strukturerte, formelle intervjuer som grunnlag for datamaterialet. Jeg har heller benyttet meg av en kombinasjon av observasjoner og aktiv deltagelse, der samtaler og samarbeid med saksbehandlerne og andre relevante brukere av Public 360° i forbindelse med support, veiledning og opplæring har stått sentralt.

Observasjonsstudier er tradisjonelt sett mye brukt innenfor både sosialantropologi og sosiologi, og er preget av en idé om at fenomener burde studeres i sin *naturlige situasjon* (Tjora, 2021, s.60). Når jeg undersøker AtB og deres arbeidsprosesser, så er dette å regne som en form for organisasjonsstudie. Tjora (2021, s. 62) argumenterer for at observasjonsstudier kan være mer formålstjenlig enn intervjuer i forbindelse med organisasjonsstudier, da det kan være mer interessant å faktisk se hvordan arbeidet utføres enn å høre den ansatte fortelle om det. Etter min erfaring var dette også en fin fremgangsmåte i dette tilfellet, da stillingen som arkivar innebærer mye kontakt med saksbehandlere som ber om bistand til arkivering. Jeg har dermed fått et godt innblikk i hva den enkelte saksbehandler anser som utfordrende. På den måten har jeg, som Tjora (2021, s. 62) formulerer det, studert hva som *faktisk* gjøres, fremfor hva folk *sier* at de gjør.

Trondheimsmodellen, som jeg har redegjort for i teoridelen, fungerer her både som et teoretisk rammeverk som sier noe om hvordan domestiseringsprosessen kan se ut, og et analyseverktøy som kan brukes til å undersøke meningen og funksjonen til arkiv- og saksbehandlingssystemet i AtB.

## Analyse og drøfting

I denne delen av oppgaven vil jeg starte med å analysere og drøfte utfordringene til AtB relatert til dokumentfangst, ved hjelp av domestiseringsteori og den tidligere omtalte Trondheimsmodellen. Til slutt vil dette settes inn i en større samfunnsmessig og demokratisk kontekst.

### Utfordringer i AtB

Det er fortsatt slik at rutiner og praksiser stadig endrer seg sammen med bruken av arkivsystemet, og forhandlinger om bruk og mening er en pågående prosess som vanskeliggjøres av at ulike avdelinger vil bruke Public 360° på ulike måter.

I den praktiske dimensjonen vil jeg se konkret på hvilke praksiser og rutiner brukeren har, og hvilke utfordringer dette kan føre til når Public 360° skal domestiseres. I den symbolske dimensjonen ønsker jeg å sette søkelys på hvor saksbehandlerne plasserer systemet i forhold til sin egen identitet, og på den måten tilskriver systemet en bestemt mening og symbolikk som kan påvirke faktisk bruk. Sist, men ikke minst, vil jeg i den kognitive dimensjonen redegjøre for *hvordan* saksbehandlerne lærer seg å bruke Public 360°, og hva de av ulike grunner sliter mest med å lære seg.

I denne oppgaven har jeg identifisert fire ulike brukere av systemet, som av ulike grunner møter på utfordringer når de skal bruke arkiv- og saksbehandlingssystemet til AtB. Disse kommer jeg til å beskrive med utgangspunkt i de overnevnte dimensjonene fra Trondheimsmodellen.

### Den strukturerte brukeren

Hovedutfordringen til *den strukturerte brukeren* er todelt. På den ene siden handler om en manglende tillit til systemet og de usynlige prosessene som foregår der, og på den andre siden dreier det seg om vanskeligheter med å overføre sine egne organiserte dokumenter til Public 360°.

Dette er en bruker som i utgangspunktet liker å ha kontroll, og som gjerne har en omfattende mappestruktur lagret i sin egen OneDrive, med gode beskrivende navn på både mapper og filer. Rutinen med å skape en egen mappestruktur skaper imidlertid utfordringer, fordi mappesystemet brukeren har laget seg, ikke uten videre lar seg overføre til Public 360°. Der kan man nemlig ikke lage en mappestruktur på samme måte, og oppbyggingen i arkivsystemet virker ulogisk. I Menon (2020, s 42) er det lignende resultater, der både ulogisk

oppbygging og en manglende forståelse både for *hva* som skal arkiveres og *hvordan*, trekkes frem som grunner til at arkivmateriale går tapt.

Rent praktisk fører dette altså til at dokumentasjonen ofte blir journalført for sent, eller ikke i det hele tatt. Tap av arkivverdig dokumentasjon er dermed et reelt problem når det kommer til denne brukeren, da AtB risikerer at store mengder informasjon forsvinner dersom vedkommende avslutter arbeidsforholdet sitt.

Manglende tillitt kan, som nevnt i Menon (2019), føre til en motstand blant de ansatte, slik at teknologien rett og slett ikke blir tatt i bruk. Utfordringen knyttet til manglende tillit til Public 360° kommer av at systemet har en rekke såkalt *bugs* (feil i programvaren), som skaper usikkerhet knyttet til hvorvidt et dokument har blitt ekspedert, og om det har blitt sendt til riktig adresse. For denne brukeren vil Public 360° dermed fremstå som upålitelig og ustrukturert, og valget om å heller sende e-poster via e-postklienten vil i større grad fremstå som det Sørensen (2007) ville omtalt som et *rasjonelt valg*. De utfører arbeidsoppgavene sine på den måten de anser som mest hensiktsmessig eller tryggest.

Når Public 360° blir fortolket slik, representerer den verdier som brukeren ikke identifiserer seg med, og som dermed vil gjøre det vanskeligere å identifisere seg med og ta i bruk Public 360°. Bruken av systemet kan rett og slett ende opp med å true brukerens identitet som en organisert og strukturert arbeidstaker.

#### Den fraværende brukeren

Hovedutfordringen til *den fraværende brukeren* er at vedkommende i stor grad bruker helt andre fagsystemer for saksbehandling og daglig arbeid, i tillegg til en utstrakt bruk av kommunikasjonskanaler uten integrasjon med Public 360°. Dette kan dermed ligne mye på den tidligere nevnte *silo-utfordringen* (Menon, 2019), der bruken av en rekke ulike fagsystemer uten felles plattform gjør arkivering og journalføring komplisert og tidkrevende.

Denne brukeren nesten aldri innom arkiv- og saksbehandlingssystemet, og Public 360° fremstår dermed som noe fremmed, og som et sted der dokumentasjonen forsvinner i det store intet. Dette har en klar sammenheng med at søkemotoren til Public 360° har et stort forbedringspotensial, og målrettede søk kan ta svært lang tid. Siden denne brukeren i tillegg sjeldent eller aldri benytter systemet selv, faller det seg heller ikke naturlig å bruke arkivet som fast lagringssted. At det kan være tidkrevende og vanskelig å gjøre søk i arkivsystemer er ikke ukjent, noe som også påpekes i Menon (2020). Basert på spørreundersøkelser fant de at

nesten halvparten av respondentene som mente søk tok unødvendig lang tid, mente at dette blant annet skyldtes dårlige funksjonalitet for søk (Menon, 2020, s. 37).

Det er viktig å understreke at *den fraværende brukeren* ikke mangler teknologisk kompetanse på generelt grunnlag. Tvert imot vil det typisk være snakk om prosjektledere, rådgivere og konsulenter knyttet til teknologi og tjenesteutvikling, altså brukere man kanskje forventer at kaster seg over alt av teknologi. Problemet er, som nevnt innledningsvis, at det meste av arbeidet de gjør skjer på helt andre arenaer, som også på mange måter er bedre utformet og tilpasset de faktiske arbeidsprosessene som skjer. For denne brukeren vil arkivsystemet heller fremstå som unødvendig tungrodd og til dels umoderne, og på samme måte som *den strukturerte brukeren* kan det også her være uttrykk for et rasjonelt valg snarere enn ren motvilje eller manglende teknologisk kompetanse.

Lignende tendenser finner man i rapporten fra Menon (2020), der overføring av informasjon fra andre typer systemer til arkivsystemet er et sentralt tema. Her går det frem at respondenter som mener de bruker *for lite* tid på overføring av informasjon, gjør dette av flere ulike grunner. Det handler om at systemet er lite brukervennlig, at det ikke foreligger gode rutiner på dette, og om tid og prioritering, herunder også kultur (Menon, 2020, s. 25).

### Den travle brukeren

Hovedutfordringen til *den travle brukeren* er mangel på tid, slik at arkivering rett og slett ikke blir prioritert i en ellers travel arbeidsdag. Denne brukerens syn på arkivsystemet er ofte preget av at dette er noe som ikke angår dem, enten ved at de forventer eller antar at andre involverte arkiverer relevant korrespondanse, eller ved at dette anses som en oppgave for personell på arkiv.

Dette er som regel en nøkkelperson i virksomheten, typisk en direktør eller en prosjektleder med mange oppgaver og ansvarsområder, og det vil si at det er veldig viktig at denne personen arkiverer korrespondansen sin. Samtidig så er det gjerne slik at sannsynligheten for at noe arkiveres minsker i takt med hvor travelt den ansvarlige har det på jobb. Tidsaspektet er et gjennomgående tema også i Menon (2020, s. 15), der blant annet tidspress, tidkrevende prosesser, tungvinte systemer og manglende prioritering ble trukket frem som sentrale årsaker. Ifølge denne rapporten indikerer også resultatene av spørreundersøkelsen at ledere og mellomledere har en tendens til å bruke mindre tid enn andre på å overføre informasjon til arkiv- og saksbehandlingssystemet (Menon, 2020, s. 18). Dette stemmer overens med mine observasjoner i AtB.

*Den travle brukeren* kunne lært seg å bruke arkivsystemet i større grad, men det er altså ikke en oppgave som blir prioritert. Her kan det dermed til dels handle om en manglende forankring, som beskrevet i Menon (2019). Det vil altså si at den ansatte mangler interesse og motivasjon for å bruke Public 360°, og mye av grunnen til dette kan være at arkivering og journalføring blir nedprioritert til fordel for oppgaver som, ofte med god grunn, anses som viktigere.

På mange måter kan denne brukeren sammenlignes med *den fraværende brukeren*, da de begge bruker Public 360° i svært liten grad. Den klareste forskjellen her ligger i den praktiske dimensjonen, i den forstand at de utfører ulike oppgaver i virksomheten som gir lignende utslag på faktisk bruk av, eller kanskje aller mest *manglende* bruk av systemet.

### Den analoge brukeren

Hovedutfordringen til *den analoge brukeren* er først og fremst *det digitale skillet*, og til dels språkbarrierer. Dette er en bruker som langt på vei foretrekker å skrive ut dokumentene sine i papirformat, for å lagre det i permer på sitt eget kontor. Sånn sett ligner det litt på *den strukturerte brukeren* som lager seg et eget mappesystem, bare at det er altså er snakk om analoge systemer. I likhet med *den strukturerte brukeren*, er det også her en stor risiko for at arkivverdig dokumentasjon går tapt på veien.

*Den analoge brukeren* er dyktig i jobben sin, og er gjerne noen som har jobbet i virksomheten svært lenge. Vedkommende benytter seg imidlertid i liten grad av PC både i jobb og fritid, slik at både Public 360° og andre systemer som benyttes av AtB fremstår som komplisert og lite intuitiv. En måte dette kommer til uttrykk på er en manglende forståelse for bruken av digitale signaturer, til tross for at bruken av digitale signaturer pålagt å bruke i AtB. Den analoge brukeren er heller truende til å skrive ut dokumentet, få en fysisk signatur, og deretter skanne det inn i arkivet. Dette gjøres i beste mening, men skaper unødvendig merarbeid på alle kanter.

Kunnskap og kompetanse er altså sentrale faktorer her, både generell digital kunnskap om ulike systemer, og kunnskap om arkivering, herunder også digital signatur. Utilstrekkelig kunnskap trekkes også frem i Menon (2020, s. 42) som en av flere grunner til at arkivverdig dokumentasjon går tapt. Det fører til usikkerhet knyttet til hva som er arkivverdig, hva som er arkivpliktig og hvilke rutiner som gjelder for ulike typer informasjon (Menon, 2020, s. 42). Også i Menon (2019) er mangel på digital kunnskap og kompetanse et sentralt poeng, og noe

som preger digitaliseringen i storbykommuner. Det er nærliggende å tro at AtB, som en offentlig eid virksomhet, vil ha lignende utfordringer, noe mine undersøkelser også indikerer.

Hva angår språkbarriere er det av betydning at kundesupporten til Public 360° er på engelsk. Dette blir et problem for brukere som ikke er trygg på sin egen språkkompetanse, og gjør at det kan ta lengre tid å løse forholdsvis enkle utfordringer på daglig basis grunnet misforståelser. I tillegg er det knyttet usikkerhet og forvirring til bruken av begreper som «fil» og «dokument». I Public 360° er den hierarkiske strukturen Prosjekt – sak – dokument – fil, der dokumentet fungerer som et «dokumentkort» med metadata. Siden den analoge brukeren er vant til at en fil er det samme som et dokument, er det ofte vanskelig å huske eller forstå at det samme ikke gjelder i Public 360°.

### Oppsummert om utfordringene i AtB

Som jeg har vist i denne domestiseringsanalysen er ikke utfordringene til AtB på noen måte unike eller verre enn for andre sammenlignbare virksomheter. Dette er i stor grad utfordringer som er godt kjent innenfor arkivfaget, selv om det ikke nødvendigvis foreligger umiddelbare løsninger.

I den praktiske dimensjonen er det faktorer som tid, bruk av andre fagsystemer og opplevelsen av et lite brukervennlig system som først og fremst gjør seg gjeldende. Den kognitive dimensjonen kan knyttes delvis til faktisk kunnskap og kompetanse, og delvis til motivasjonen for å lære mer. Hva angår den symbolske dimensjonen er denne som nevnt før litt mer abstrakt enn de to andre, men på ingen måte mindre viktig. Det handler nemlig om hvordan man skaper en forankring og en kultur for bruk av Public 360° i virksomheten, hvordan man får de ulike brukerne til å fortolke systemet på en måte som gjør at bruk faller seg mer naturlig.

Nå som hovedutfordringene til AtB har blitt kartlagt, vil jeg gå over til å kort drøfte hvilke konsekvenser og hvilken betydning manglende dokumentfangst og journalføring kan ha. Dette vil drøftes i både et mikroperspektiv internt for AtB, og i et makroperspektiv, altså i hvilken grad dette kan ha større ringvirkninger, for eksempel når det kommer til omdømme og samarbeid med andre aktører i samfunnet.

### AtB og resten av samfunnet

Som jeg tidligere har redegjort for så kan man ikke se på AtB og utfordringene deres som isolert fra resten av samfunnet. Utfordringene og konsekvensene både påvirker og er påvirket av omkringliggende faktorer, som lovverk, politikk, samfunnsliv, kunder og

samarbeidspartnere. I tråd med det sosiotekniske perspektivet på teknologi og samfunn, kan vi se på arkivene som en liten del av et større maskineri som bidrar til å skape stabile samfunnsstrukturer der de demokratiske verdiene våre blir ivaretatt. Sett på denne måten handler ikke manglende dokumentfangst og journalføring i AtB bare om virksomheten som sådan, det vil også ha betydning for resten av aktørene i det sosiotekniske nettverket.

AtB forvalter et stort ansvar på vegen av Trøndelag fylkeskommune, og for å kunne gjøre dette på en adekvat måte er AtB som virksomhet avhengig av å ha et godt omdømme. Dette gjelder både ut mot det offentlige samfunnet, og i forbindelse med operatører, leverandører og andre relevante samarbeidspartnere.

For AtB internt er konsekvensene av manglende dokumentfangst og journalføring at det blir vanskelig å dokumentere og lære av egne prosesser. Tidsbruk har vært sentral i analysen min av AtB, og ofte søkes det etter ting som burde være i arkivet, men som ikke er der. Dette kan for eksempel gjelde juridiske utredninger eller notater, forberedelser som gjøres i forkant av et nytt anbud, eller ulike former for kontraktsoppfølging. Dette er dokumentasjon som kan være nyttige som grunnlag i forbindelse med en ny saksbehandling eller nye kontrakter, men som ofte må gjøres på nytt fordi dokumentasjonen aldri ble verken lagret eller journalført.

De interne problemene skaper også ringvirkninger ut mot AtB sitt samarbeid med eksterne partnere, operatører og leverandører, da spesielt i forbindelse med kontraktsoppfølging og behandling av innsynsforespørsler. Kontraktsoppfølging blir vanskeliggjort av at dokumentasjon knyttet til for eksempel møtereferater og endringsordre ikke blir arkivert, og dermed kan ikke AtB dokumentere viktige vedtak og avtaler dersom det skulle oppstå en tvist.

Hva angår innsynsforespørsler handler dette i stor grad om hva slags forhold AtB har, og ønsker å ha, til mediene i Trøndelag og til kundene sine. Manglende journalføring og utfordringer med å få innsyn er noe som raskt blir fanget opp av mediene, for eksempel dersom de ber om innsyn i dokumentasjon som AtB ikke klarer å finne igjen. Situasjoner som dette kan skade AtB sitt omdømme både i trøndelagsregionen og i resten av samfunnet, herunder også omdømmet ut mot mulige samarbeidspartnere.

## Kaos er kostbart

Temaet jeg ønsket å undersøke ei denne oppgaven var manglende journalføring i AtB, med årsaker og konsekvenser som hovedfokus. Som jeg har vist i analysedelen er utfordringene til

AtB akkurat de samme utfordringene som oppstår i andre sammenlignbare virksomheter. På samme måte kan man også dra paralleller til andre virksomheter hva angår konsekvensene.

Som nevnt innledningsvis innebærer dette en stor risiko for at arkivverdig materialer går tapt, slik at offentlige virksomheter ikke kan dokumentere bakgrunnen for viktige vedtak og handlinger de har foretatt seg. Dette er både tekniske og sosiale utfordringer, som vist ved hjelp av det sosiotekniske perspektivet, slik at de ikke kan løses utelukkende ved hjelp av ny teknologi, nytt lovverk eller mer opplæring.

Mange vil nok argumentere for at en økende automatisering vil løse svært mange av disse utfordringene. Dette vil kunne frigjøre saksbehandleren fra å selv måtte avgjøre hva som er arkivverdig og ikke, i tillegg til at datamaskinen kan ta seg av både registreringen og journalføringen. Vi må imidlertid passe oss fra å ha en overdreven teknologioptimisme, der vi risikerer å miste det sosiale og det kulturelle, som også er viktige faktorer når det kommer til å løse fremtiden arkivfaglige utfordringer knyttet til dokumentfangst og journalføring.

Ved hjelp av domestiseringsteori som analytisk rammeverk har jeg vist at manglende journalføring er et komplekst og sammensatt problem, der utfordringene strekker seg over flere nivåer. Ulike arbeidsprosesser vil medføre variasjon både i praktisk bruk og i kognitiv mestring, og ikke minst vil det i stor grad kunne dreie seg om kulturen på arbeidsplassen og hvordan Public 360°, eller andre systemer, fortolkes av brukerne i ulike seksjoner og prosesser.



## Litteraturliste

Andresen, H. (2020) *Arkivrett*. Oslo: Universitetsforlaget

Arkivforskriften (2018) *Forskrift om offentlege arkiv*. Tilgjengelig fra:

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-12-15-2105> (Hentet: 12.04.2022)

Arkivloven (1999) *Lov om arkiv*. Tilgjengelig fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-126> (Hentet 12.04.2022)

Ask, K. (2011) Spiller du riktig? Tid, moral og materialitet i domestiseringen av et online dataspill. *Norsk medietidsskrift*, 18(2), s.140 - 157

Ask, K. og Sørensen K. H. (2019) Domesticating technology for shared success: collective enactments of World of Warcraft, *Information, Communication & Society*, 22:1, s. 73-88, DOI: [10.1080/1369118X.2017.1355008](https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1355008)

AtB (2022) *Om oss*. Tilgjengelig fra: <https://atb.no/om-oss/> (Hentet: 20.04.2022)

Berg, A. J. (1998) Fra automatiseringsspøkelse til kyborgvirkelighet? Om teknologisk determinisme og hverdagslig teknologibruk, i Nilssen, T. (red.): *Mot et bedre arbeidsliv*. Norge: Fagbokforlaget, s. 327-352

Kalleberg, R. (2015). Ytringsfrihet, demokratiteori og demokratiet som uferdig prosjekt. *Sosiologi i dag*, 45/4, s.11–37. Tilgjengelig fra:

<http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/view/1175/1166> (Hentet: 13.04.2022)

Grunnlova (1814) *Kongeriket Noregs grunnlov*. Tilgjengelig fra;

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1814-05-17-nn> (Hentet: 20.04.2022)

Offentleglova (2009) *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd*. Tilgjengelig fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16> (Hentet: 12.04.2022)

Menon (2019). *Digitalisering og konsekvenser for storbykommunene* (Menon-publikasjon nr. 48/2019). Tilgjengelig fra: [https://www.menon.no/wp-content/uploads/2019-48-](https://www.menon.no/wp-content/uploads/2019-48-Digitalisering-og-konsekvenser-for-storbykommunene-1.pdf)

[Digitalisering-og-konsekvenser-for-storbykommunene-1.pdf](https://www.menon.no/wp-content/uploads/2019-48-Digitalisering-og-konsekvenser-for-storbykommunene-1.pdf) (Hentet: 13.04.2022)

Menon (2020). *Tidsbruk og kostnader av arkivering i offentlig sektor*. (Menon-publikasjon nr.

111/2020). Tilgjengelig fra: <https://www.menon.no/wp-content/uploads/2020-111-Tidsbruk-og-kostnader-av-arkivering-i-offentlig-sektor.pdf> (Hentet: 11.04.2022)

Sejersted, F. (1997) Hinsides teknologideterminismen (Vol. nr. 104). Oslo: TMV-senteret, Universitetet i Oslo

Silverstone, R., Hirsch, E. & Morley, D. (1992) Information and Communication Technologies and the Moral Economy of the Household, i R. Silverstone & E. Hirsch (red.), *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge, s. 9-17

Skjølsvold, T. M. (2015) *Vitenskap, teknologi og samfunn: en introduksjon til STS*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Sørensen, K. H. (2004) *Domestication: the social enactment of technology* (Vol. 08/04). Trondheim: Senter for teknologi og samfunn, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.

Sørensen, K. H. (2007) Et sosialt kompass? Mobiltelefonen i voksnes hverdagsliv, i Levold N. og Spilker H.S. (red.), *Kommunikasjonssamfunnet. Moral, praksis og digital teknologi*. Oslo: Universitetsforlaget

Tjora, A. H. (2021) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*, 4. utg. Oslo: Gyldendal akademisk

