



TEKNISKA HÖGSKOLAN

HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Dokumenthantering inom företag

Document Management within companies

Martin Johansson

Simon Konstantinovic

EXAMENSARBETE 2015

Datateknik

Postadress:
Box 1026
551 11 Jönköping

Besöksadress:
Gjuterigatan 5

Telefon:
036-10 10 00 (vx)

Detta examensarbete är utfört vid Tekniska Högskolan i Jönköping inom Datateknik.
Författarna svarar själva för framförda åsikter, slutsatser och resultat.

Examinator: Vladimir Tarasov

Handledare: Peter Larsson-Green

Omfattning: 15 hp (grundnivå)

Datum: 2015-06-17

Postadress:
Box 1026
551 11 Jönköping

Besöksadress:
Gjuterigatan 5

Telefon:
036-10 10 00 (vx)

Abstract

For many companies, the handling of records is a daily routine. The records are important and must be managed. It is important for ensuring that records within businesses is under control and can be managed efficiently. Records management can be done in different ways. The ways are traditional physical paper handling and the digital records management which has become more usual as a result of the development of efficient digital tools. This study investigates how companies generally are handling records and how they relate to electronic handling of records compared to physical and why. If companies request an enhancement of the current records management is investigated as well. The study is accomplished through in-depth interviews at selected companies. From these in-depth interviews, information about the selected companies records management is collected. This information is analyzed and compared. The result of the study is that the businesses relates positively to digital records management and that is what is mostly used. The physical handling of records is preferred to be kept to a certain level for various reasons. The interviewed businesses is experiencing that it exists a need of enhancing of their current records management. A recommendation for records management at companies is presented, based on the result.

Keywords: Records, Records management, Electronic Document Management (EDM)

Sammanfattning

För många företag är hanteringen av dokument en stor del av vardagen. Dokumenten är viktiga och måste hanteras. Detta är viktigt för att säkerställa att dokument inom verksamheter är under kontroll och kan hanteras effektivt. Dokumenthantering kan utföras på olika sätt. Det finns den traditionella fysiska pappershanteringen och den digitala dokumenthanteringen som har blivit vanligt förekommande till följd av utvecklandet av effektiva digitala verktyg. Denna studie undersöker hur företag generellt hanterar dokument och hur de förhåller sig till elektronisk hantering av dokument jämfört med fysisk och varför. Om företag efterfrågar en förbättring av nuvarande dokumenthantering studeras även. Studien genomförs med djupintervjuer på olika utvalda företag. Från dessa djupintervjuer insamlas information om de utvalda företagens dokumenthantering. Informationen analyseras och jämförs. Resultatet av studien är att företagen förhåller sig positivt till digital dokumenthantering och att det är denna som används till största del. Den fysiska hanteringen föredras att behållas till en viss nivå av olika skäl. De intervjuade företagen upplever att det finns ett behov av förbättring av deras nuvarande dokumenthantering. Baserat på detta resultat ges en rekommendation för dokumenthantering på företag.

Nyckelord: Dokument, Dokumenthantering, Elektronisk dokumenthantering

Innehållsförteckning

I	Introduktion	1
1.1	BAKGRUND	1
1.2	PROBLEMBESKRIVNING.....	1
1.3	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	1
1.4	OMFÅNG OCH AVGRÄNSNINGAR	2
1.5	DISPOSITION	3
2	Metod och genomförande.....	4
2.1	KOPPLING MELLAN FRÅGESTÄLLNINGAR OCH METOD	4
2.2	ARBETSPROCESSEN.....	4
2.3	ANSATS.....	4
2.4	DATAINSAMLING	5
2.4.1	<i>Intervju(er)</i>	5
2.5	DATAANALYS	6
2.6	LITTERATURÖVERSIKT	7
2.7	TROVÄRDIGHET	8
3	Teoretiskt ramverk	9
3.1	DOKUMENTHANTERING	9
3.1.1	<i>Vad är ett dokument?</i>	9
3.2	VERKTYG FÖR DOKUMENTHANTERING	10
3.2.1	<i>Kontorsprogram</i>	10
3.2.2	<i>Internet och molnapplikationer</i>	11
3.2.3	<i>Microsoft SharePoint</i>	11
3.3	BOKFÖRINGSLAGEN	11
3.4	STANDARDER FÖR DOKUMENT.....	12
3.4.1	<i>ISO</i>	12
3.4.2	<i>ISO 11799</i>	12
3.4.3	<i>ISO 15489</i>	12
3.4.4	<i>ISO/IEC 27000</i>	12

4	Empiri	13
4.1	PETTER IVÅKER, KNOWIT JÖNKÖPING.....	13
4.1.1	Allmänt	13
4.1.2	Verktyg.....	13
4.1.3	Säkerhet.....	13
4.1.4	Ansvar.....	14
4.1.5	Förbättringsönskemål.....	14
4.2	STEFAN ARBEDE, WILLYS A6 JÖNKÖPING.....	14
4.2.1	Allmänt	14
4.2.2	Verktyg.....	14
4.2.3	Säkerhet	15
4.2.4	Ansvar.....	15
4.2.5	Förbättringsönskemål.....	15
4.3	SØREN ANDERSEN, FILCON.....	15
4.3.1	Allmänt	15
4.3.2	Verktyg.....	16
4.3.3	Säkerhet.....	16
4.3.4	Ansvar.....	16
4.3.5	Förbättringsönskemål.....	16
4.4	MAGNUS JOHANSSON SÖDERLUND, PRAKTIKERTJÄNST TANDLÄKARE MAGNUS JOHANSSON SÖDERLUND	17
4.4.1	Allmänt	17
4.4.2	Verktyg.....	17
4.4.3	Säkerhet	18
4.4.4	Ansvar.....	18
4.4.5	Förbättringsönskemål.....	18
5	Analys.....	20
5.1	SAMMANFATTNING	20
5.2	SAMBAND	20
5.3	ÖNSKEMÅL PÅ FÖRBÄTTRINGAR	22

5.4	TEKNIKER	23
6	Diskussion och slutsatser	25
6.1	RESULTAT	25
6.2	IMPLIKATIONER	25
6.3	BEGRÄNSNINGAR	25
6.4	SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER	26
6.5	VIDARE FORSKNING	26
	Referenser.....	28
	Bilaga.....	31

1 Introduktion

Kapitlet ger en bakgrund till studien och det problemområde som studien byggts upp kring. Vidare presenteras studiens syfte och dess frågeställningar. Därtill beskrivs studiens omfattning och avgränsningar. Kapitlet avslutas med rapportens disposition.

1.1 Bakgrund

Bringfeldt Innovation AB är ett litet företag, placerat i Jönköping. Företagets VD heter Karl-Anders Bringfeldt och är grundare av företaget. Deras affärsidé är att ta fram nya affärsidéer och utveckla dessa. Deras kommande projekt är mjukvara för hantering av dokument. Denna mjukvara är tänkt att möjliggöra manipulering av digitala dokument. Denna produkt blev sin tur intressant för denna studie därför att den är ett exempel på hur digital dokumenthantering kan utföras.

Dagligen hanterar svenska bolag stora mängder information. Företag arbetar med dokument i flera olika former, främst dokument skrivna på fysiskt papper och dokument sparade digitalt i datorer. Ett problem med dokument skrivna på fysiskt papper är deras begränsning till åtkomst, vilket utgör både praktiska och tids- och miljömässiga problem för företag. En generell uppfattning är att papperslöshet innebär högre effektivitet. (Nobeli, 2014)

1.2 Problembeskrivning

Vanliga utmaningar idag gällande dokumenthantering är bland annat att det finns ett behov av ytterligare digitalisering, befintliga IT-system utnyttjas inte till hundra procent och arbetsätt och struktur är bristfällig. Bolag har hamnat efter i sin digitalisering av fysiska dokument på grund av att frågan om dokumenthantering har lagts åt sidan. När arkiven växer och pärmarna blir fler försvåras hanteringen av dokumenten. Följden blir att effektiv informationssökning försvåras eftersom att de fysiska dokumenten sparas utan struktur. (Nobeli, 2014)

Dokument hanteras effektivare genom digitalisering. Följande problem kan minimeras eller elimineras helt genom digitalisering:

- Dokument med sen leverans
- Dokument som förloras eller placeras fel
- Dålig spårbarhet, säkerhet och integritet

1.3 Syfte och frågeställningar

Huvudsyftet med denna studie är att undersöka och fördjupa förståelsen för hur företag idag hanterar sina dokument och hur de anser att det kan förbättras. Denna rapport ska ge en uppfattning om hur dokumenthanteringen ser ut på företag och om det finns ett behov av att förbättra denna.

För att besvara syftet har det brutits ned i två frågeställningar:

- Hur förhåller sig företag generellt till elektronisk hantering av dokument jämfört med fysisk och varför?
- Finns det ett behov av förbättring av nuvarande dokumenthantering på företag?

1.4 Omfång och avgränsningar

Studien fokuserar på hur dokumenthantering sköts i företag generellt, detta genom djupintervjuer. Specifika företag väljs ut för undersökningen där deras dokumenthantering kartläggs. Hanteringen hos dessa specifika företag jämförs med varandra och bildar en generell uppfattning. Stor vikt läggs vid att jämföra den digitala och fysiska dokumenthanteringen hos företagen, att utforska dess fördelar och nackdelar. Jämförelsen mellan de olika fallen bidrar till en uppfattning om hur verksamheter kan hantera dokument. Det kartläggs också om det finns ett behov av förbättring av den nuvarande dokumenthanteringen på de utvalda företagen.

Det som inte behandlas eller undersöks är ett verkligt scenario där ett företag övergår från fysisk till digital dokumenthantering. En metod för en övergång studeras eller utvecklas inte heller.

Uppfattningen som bildas av studien är inte från alla branscher med tanke på det begränsade antalet företag som väljs ut för intervjuerna. Förbättringsönskemålen som identifieras jämförs inte med varandra. Deras syfte är endast att visa att önskemål existerar och därmed avgöra om behovet av förbättring finns. Om företagen har olika förbättringsönskemål kommer anledningen för detta inte att studeras. Majoriteten av företagen som intervjuas befinner sig lokalt i Jönköping.

1.5 Disposition

Rapporten inleds med ett introduktionskapitel som beskriver det problemområde som undersöks. Frågeställning och syfte formuleras även.

Kapitlet metod och genomförande beskriver hur denna studie utförs och vilka metoder som används. Kapitlet beskriver bland annat tillvägagångssätt och metoder för datainsamling. Den forskningsmetod som väljs anges även.

Kapitlet teoretiskt ramverk innehåller resultatet av datainsamlingen från litteraturstudier. Detta kapitel är tänkt att ge en bättre förståelse om ämnet och se till att läsaren förstår rapporten.

Kapitlet empiri innehåller de empiriska data som samlas in under studien. Detta är rå data prioriterade och utvalda från intervjuerna. Dessa empiriska data presenteras och ger en grund för analysen som är tänkt att besvara frågeställningarna.

Kapitlet analys besvarar frågeställningarna med hjälp av den teoretiska- och empiriska datamassan. Den insamlade informationen analyseras och presenteras i detta avsnitt.

Kapitlet diskussion och slutsatser diskuterar resultatet som framtas. Kapitlet presenterar begränsningar och rekommendationer. Förslag till vidare forskning ges även.

2 Metod och genomförande

Kapitlet ger en översiktlig beskrivning av studiens arbetsprocess. Vidare beskrivs studiens ansats och design. Därtill beskrivs studiens datainsamling och dataanalys. Kapitlet avslutas med en diskussion kring studiens trovärdighet.

Forskningen utförs genom kvalitativa undersökningar vilket innebär en helhetsbeskrivning av det fenomen som undersöks och kan omfatta en mindre population (Holme & Solvang, 1997). Detaljerad empirisk data samlas in och resulterar i en förståelse av mönster och samband inom dokumenthanteringsprocessen mellan företagen. Intervjuer utförs på utvalda företag för att studera deras hantering av dokument. Data som samlas in från de intervjuade analyseras och bearbetas. Teorier som undersöks ska vara kopplade till den empiriska data och beskriver det fenomen som studien behandlar.

2.1 Koppling mellan frågeställningar och metod

För att besvara studiens frågeställning görs litteraturstudier kopplade till forskningsområdet. För insamling av information nyttjas Internet vid sökningar av teorier. Nyckelord kopplade till forskningsområdet identifieras och används vid sökningar. Granskning och bearbetning av den insamlade informationen möjliggör ett urval baserat på det som är viktigt och kopplat till forskningsområdet.

För insamling av data genomförs intervjuer. Frågorna för intervjuerna formuleras genom uppdelning av frågeställningen till delområden. Detta innebär en fördjupning av intervjun och den insamlade informationsmassan utökas. Denna större mängd av information förenklar besvarandet av frågeställningen då det finns en större informationsmassa tillgänglig för urval. Resultatet av datainsamlingen analyseras sedan genom identifiering av samband och skillnader mellan de olika företagen. Vid analysarbetet ligger även fokus i att identifiera förbättringsönskemål.

2.2 Arbetsprocessen

Empirisk data samlas in genom intervjuer hos olika verksamheter. Frågor för intervjuerna tas fram genom att följa en befintlig metod. Fokus läggs på att formulera öppna frågor som kan generera längre svar och förenkla ställande av följdfrågor. Analys av de insamlade svaren är viktigt för att få en förståelse om hur verksamheter förhåller sig till dokumenthantering. Företagens åsikter och syn på de olika metoderna och verktygen för hantering av dokument kan vara intressanta att ta del av.

2.3 Ansats

För att kunna utföra den tänkta arbetsmetoden ska erfarenheter vara vägledande i bestämmelser för tillvägagångssättet. I erfarenheterna ingår bl.a. hur dokumentation kan utföras, hur arbetet kan gå till för att uppnå goda resultat, vilka frågor som är lämpliga att fastställa och hur intervjun ska genomföras. Problemet angrips sedan genom utforskning av verkligheten med intervjuer hos olika verksamheter som tidigare nämnt.

2.4 Datainsamling

Studiens datainsamling består av litteraturstudier och empirisk data sammanställd från genomförda intervjuer. Vetenskapliga artiklar hittas genom sökningar i databaser som innehåller relevant information för studien.

2.4.1 Intervju(er)

Besöksintervjuer är den datainsamlingsmetod (SCB, 2001) som används i denna studie. Med en intervju menas formellt en situation där en person (intervjuaren) ställer frågor till en annan person (den intervjuade) (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2011). De djupgående intervjuer som genomförs är semistrukturerade, detta för att de är mer passande för en kvalitativ studie. Med det menas att det är samma frågor som ställs vid varje intervju. Frågorna är öppna och varje person som valts ut för att intervjuas ges möjligheten att dela sina åsikter och tankar med intervjuaren om samma frågor. Detta gör det möjligt att jämföra de olika åsikterna inom samma område och hitta eventuella mönster. Med öppna frågor blir det lättare för den intervjuade att prata fritt om ämnet och följdfrågor kan ställas.

Vid val av företag för intervjuerna är målet att få en blandning av företag inom olika branscher och av olika storlekar. Detta för att få en bredare uppfattning om dokumenthanteringen som inte fokuserar enbart på en specifik bransch. Fyra stycken företag har valts ut för intervju. Dessa företag ska vardagligt beröras av dokumenthantering. För intervjuerna väljs personer med stort inflytande, även kallade för signifikanta aktörer. De kan berätta mer om företagets process och ge en inblick gällande metodval för och utförande av dokumenthantering. Dessa nyckelpersoner kan exempelvis vara exempelvis butikschefer, företagsägare, personalansvariga och företagsrepresentanter. (Lundahl & Skärvad, 1999). Intervjuaktörer väljs enligt ett bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurvalet innebär att välja personer som råkar finnas tillgängliga för forskaren för tillfället. Intervjuaktörerna är de signifikanta aktörerna. (Bryman & Bell, 2005).

Frågorna formuleras för att ge svar inom det område studien fokuserar på. Frågorna ska vara tydliga, genomtänkta och öppna.

”Som man frågar får man svar. Om man ska intervjuja eller göra enkäter om t ex svenskarnas levnadsvillkor, måste man precisera de frågor som ska mäta levnadsvillkoren, formulera dem begripligt, avgöra i vilken ordning de ska ställas, se till att de rent tekniskt kan besvaras och går att sammanställa till meningsfulla resultat.” (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2011).

Det är vanligt att det måste ställas fler frågor för att få de svar som efterfrågas inom området. Viktigt att undvika vid frågeformulering är frågor som bara ger ja- eller nej svar, är ledande, innehåller överdrifter och är alltför komplicerade. Undviks detta blir svaren bättre och ämnet kan diskuteras mer öppet med den intervjuade. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2011).

Följande frågor som nämns med numrering hittas i Bilaga *Intervjufrågor*. Frågorna 1, 4, 6, 7 och 8 används för att förstå företagens nuvarande situation gällande dokumenthantering. Frågorna 3, 2, 5 och 12 bidrar till en förståelse för hur företagen tar ställning till fysisk och digital dokumenthantering. Detta för att kartlägga vilka likheter och olikheter som finns och om det existerar ett behov för bättre lösningar. Fråga 9 är tänkt att besvara hur tillgängligheten av dokument ser ut på företagen för att förstå hur delning av dokument både internt och externt sker. Frågorna 10 och 11 rör dokumentets säkerhet, hur företagets ställning till det är. Dessa besvarar hur viktigt säkerheten anses vara och om den påverkar företagets val av metod för dokumenthantering. Fråga 13 ställs för att visa om företagen kan signera sina dokument digitalt och om det finns behov av att detta om möjligheten inte finns i nuläget. Fråga 14 används för att kartlägga ansvarsfördelningen inom företagen. Syftet med fråga 15 är att ge information om hur företagen lagrar sina dokument digitalt.

Genomförandet av intervjuerna innebär informering, vilket är viktigt. Till exempel att förklara syftet med intervjun, ange en uppskattad tid för hur länge intervjun kommer att ta och att de har rätt att avbryta intervjun om detta önskas. Att vara väl förbered och påläst inför intervjun bidrar till att den intervjuade känner en större trygghet och de som intervjuar betraktas som trovärdiga. Den intervjuade får ett bättre intryck av den/de som intervjuar. Det är också viktigt att välja ett ostört rum för intervjun och se till att inget/ingen kan störa eller försämra den. (KTH, 2004)

Ljudinspelning under intervjuerna görs om det tillåts. Nekas tillstånd från företagets sida utförs endast antecknande av intervjuaren. Inspelningar gör det möjligt att gå tillbaka och lyssna på intervjuerna om detta skulle vara nödvändigt. Vid otydlighet och om viktig information som skulle ha missats att antecknas under intervjun skulle ljudinspelningarna kunna vara till användning.

När all data från intervjuerna är insamlad transkriberas materialet och svaren sammanfattas. Bearbetning av data är viktig för att sedan kunna göra ett urval från den totala mängden information. Vid urvalet är det viktigt att fundera kring vilken information som är mest kopplad och relevant för att möjliggöra besvarande av frågeställningarna. Detta urval utgör underlaget för analysen som är nästa steg i processen för hanteringen av informationsmängden. (KTH, 2004)

2.5 Dataanalys

Data som insamlas från intervjuer på företagen tolkas och analyseras för att få en inblick i hur dokument hanteras på företag. Ur datamängden som samlas in prioriteras informationen utifrån dess relevans och koppling till frågeställningarna. Information som kan nyttjas för bearbetning används för analys. Vid analys av data är det viktigt att försöka hitta kopplingar till frågeställningarna som fastställs. Att ständigt reflektera över om insamlad data är bidragande till besvarande av frågeställningarna är en viktig del.

En kvalitativ analysmetod används och innebär att beskriva de sammanhang som de intervjuade beskrivit. Genom att presentera tillvägagångssätt för hur slutsatser dras och beskriva kopplingar/mönster ger det en uppfattning av ett fenomen och en hypotes kan bildas. (Anna Hedin, 2011)

2.6 Litteraturöversikt

Systematisk litteraturöversikt används som metod för sökning efter relevant litteratur till området för det teoretiska ramverket. Det är en sammanställning som baseras på en uppsättning av noga utvalda kriterier. Vid en litteraturöversikt definieras sökorden först följt av val av tidsperiod och slutligen val av databaser/sökmotorer och artiklar som är relevanta (Forsberg & Wengström, 2008).

Metoden följs inte fullt ut. Skillnaden är att antal träffar inte har inkluderats då vissa databaser/sökmotorer gav ett stort antal träffar och den valda artikeln fanns oftast på den första sidan med träffar. Istället presenteras vilka sökord som använts och hur många artiklar som valts för respektive sökmotor/databas.

Sökningar görs både på svenska och engelska för att få ett större urval av artiklar att studera inom det relevanta området. Databaser och sökmotorer som används är Google Scholar, Google, Högskolebiblioteket på högskolan i Jönköping och Scopus. Förutom Google har dessa databaser och sökmotorer en större mängd akademiska publikationer och sökningar kan justeras med olika villkor. Googles sökmotor används för att hitta information som inte hittats i de andra databaserna. 19 artiklar med fulltext har valts ut och granskats i detta fall. Nedan i tabellen presenteras databaser, sökord och antalet artiklar som använts (Figur 1, s.8).

Sökmotor/Databas	Sökord	Antal artiklar som använts
Google	Dokument lagar, Företag lagar, Standarder, ISO, Molntjänster, Cloud-service, Productivity software, Microsoft Office, Office software	11
Google Scholar	Records, Document, Document management, Document handling, Document life cycle,	2
Högskolebiblioteket	Forskningsmetodik, Systematisk litteraturstudie, Intervjuteknik, Forskning, Vetenskap, Kvalitativ studie	5
Scopus	Records management	1

Figur 1. Tabell med Databaser/Sökmotorer, Sökord och antal använda artiklar

2.7 Trovärdighet

Företagen är till stor hjälp vid intervjuerna som genomförs. Val av en känd forskningsmetod (kvalitativ forskning) bidrar till en bättre förståelse för hur arbetet ska genomföras och därmed förbättrar strukturen. Anledningen till varför företag intervjuas är för att kunna samla in information som kan besvara frågeställningarna. Eftersom studien fokuserar på dokumenthantering på företag fattas beslut om att intervjua företrädare på olika företag. Företagen som väljs är inom olika branscher. Det är ett medvetet val för att få en bredare och mer generell uppfattning av fenomenet som studeras.

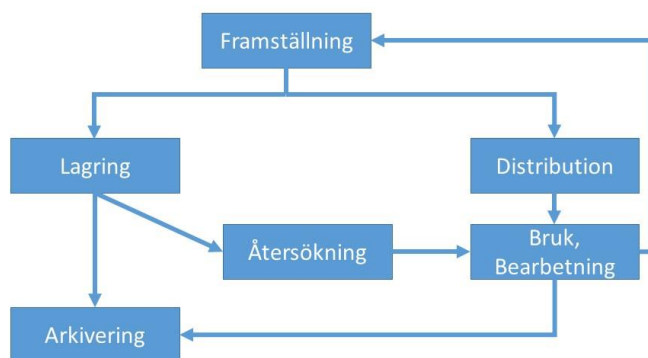
3 Teoretiskt ramverk

Kapitlet ger en teoretisk grund och förklaringsansats till studien och det syfte och frågeställningar som formulerats.

3.1 Dokumenthantering

Dokumenthantering är ett brett begrepp och innefattar många delar. Dess innebörd definieras i ISO-standarden 15489 som beskrivs i ett senare kapitel. Inom arbetet med hanteringen av dokument ingår identifiering, klassificering, prioritering, lagring, säkerställande, arkivering, bevarande, hämtning, spårning och förstörande av dokument/poster. (Sprague, 1995)

Generellt brukar dokumenthantering beskrivas som hanteringen av ett dokument livscykel, från att det skapas tills att det förstörs. I denna livscykel ingår skapande, underhåll och disposition av dokumentet. Livscykel kan delas in i två faser: hanteringsfas och arkivfas. Hanteringsfasen består av skapande eller mottagande av information i form av dokument, med ett logiskt system klassificera dokument (t.ex. mappstruktur), underhåll och användning av dokument och slutligen disposition (förstörelse eller överförande till ett arkiv). Arkivfasen består av delarna urval av dokument genom ett arkiv, beskrivning av dokumenten i olika lager/delar och sökhjälpmedel, de bevarade posterna och kanske även dess information, referens och användning av informationen av forskare och akademiker. (Atherton, 1985) Bilden nedan (Figur 2) beskriver ett dokument livscykel.



Figur 2. Livscykeln för ett dokument

3.1.1 Vad är ett dokument?

Ett dokument kan beskrivas som en enhet av noterad information strukturerat för förbrukning av människor. Detta är en av många definitioner för vad ett dokument är för något. Definitionen gäller för samtliga dokument och rymmer även kilskrifterna på lertavlor från långt tillbaka i tiden. Det som har ändrats sedan dess är hur dokument behandlas och hur informationen representeras. Tidigare representerades denna information främst av text men nu även av t.ex. ljud, bilder, grafiska symboler, animationer och fotografier. Numera är det också vanligt förekommande att dokument

skapas, lagras, transporteras och visas digitalt istället för att skapas och sparas i pappersform som de tidigare gjorts. Definitionen för vad ett dokument är för något innefattar en bred variation av dokument, några exempel är: (Sprague, 1995)

- Kontrakt och överenskommelser
- Rapporter
- Fakturor
- Utskrifter från dator
- Ritningar
- Manualer och handböcker
- E-post

Som tidigare nämnt existerar många definitioner för vad ett dokument är. Standarden ISO 15489 definierar dokument som ”information created, received, and maintained as evidence and information by an organization or person, in pursuance of legal obligations or in the transaction of business” (ISO, 2001). En annan definition som formulerats är mer inriktad på teknik: ”A document is a snapshot of some set of information that can

- incorporate many complex information types;
- exist in multiple places across a network;
- depend on other documents for information;
- change on the fly (as subordinate documents are updated);
- have an intricate structure, or complex data types such as full- motion video and voice annotations; and
- be accessed and modified by many people simultaneously (if they have permission to do so).” (Michalski, 1991)

3.2 Verktyg för dokumenthantering

3.2.1 Kontorsprogram

Kontorsprogram är programvaror som är avsedda för att producera, visa, bearbeta och redigera information. Detta möjliggör hanteringen av information digitalt med mjukvaror. Exempel på information som kan hanteras med kontorsprogrammen är dokument, kalkylblad, presentationer, databaser, tabeller, grafer mm. Ett annat namn för dessa program är produktivitetsprogramvaror. Namnet uppstod från det faktum att programmen skulle öka produktiviteten. (Grigg, 2015)

3.2.1.1 Microsoft Office

Microsoft Office är ett kontorspaket utvecklat av Microsoft. Detta är det vanligast förekommande kontorspaketet världen över och innehåller en samling skrivbordsprogram och tjänster. Kontorspaketet är kompatibelt med operativsystemen Microsoft Windows och Mac OS X. Word, Excel och PowerPoint är några av de program som ingår. (Business Dictionary, 2015)

3.2.2 Internet och molnapplikationer

De verktyg som finns tillgängliga på internet påminner om installerade programvaror lokalt på datorer. Dessa verktyg/programvaror kallas för molnapplikationer och är tänkta att agera som redigerings- och/eller lagringsverktyg online. Detta för att undvika allokering av utrymme på datorers minnen. Verktygen är varierande och kan t.ex. vara en ordbehandlare med flera indirekta funktioner. Dessa funktioner kan vara lagring och tillgänglighet vilket möjliggör åtkomlighet till verktyget och lagrade dokument från t.ex. en webbläsare (förutsätter att en uppkoppling till internet är aktiv). Dessa tjänster erbjuds bland annat av företagen Google, Microsoft och Apple. Det är vanligt förekommande att tjänsterna är gratis att använda. (O'Reilly, 2008)

3.2.2.1 OneDrive

OneDrive är en tjänst som tillhandahålls av Microsoft. Tjänsten är molnbaserad och möjliggör för "file hosting". Efter uppladdning av filer till OneDrive tillåter tjänsten dess ägare att ha tillgång till dessa från en webbläsare. Användarna har olika val för sina filer gällande behörigheten. Filer kan hållas privata, delas till vänner eller offentliggöras. En av de stora fördelarna med OneDrive är att tjänsten utför automatiska säkerhetskopieringar. (Wilson, 2015)

3.2.3 Microsoft SharePoint

Microsoft SharePoint är en plattform för central informationsdelning och samarbete. Plattformen består av två huvudprodukter: SharePoint Server och Windows SharePoint Services. Windows SharePoint Services tillhandahåller grunden för SharePoint och möjliggör för bland annat webbaserad dokumenthantering och informationsdelning. Krävande resurser för informationshantering och samarbetslösningar är inkluderat i Windows SharePoint Services. SharePoint Server inkluderar integrerade uppsättningar av tjänster och utökar möjligheterna som Windows Web Services tillhandahåller. Dessa tjänster tillåter organisationer att skapa egna affärslösningar. (Smith & Bates, 2007)

3.3 Bokföringslagen

En person som bedriver en firma är bokföringsskyldig enligt Bokföringslagen (1999:1078). Företagens tillgångar skall vara lagrade och finnas tillgängliga för redovisning. Olika beräkningar görs för att se om företaget har uppnått de mål som ställts upp. Säker arkivering av räkneinformation är nödvändigt och ska finnas tillgängliga i minst 7 år. Uppgifter kan lagras som dokument på olika lagringsmedier, t.ex. hårddiskar och CD-skivor. Dessa måste förvaras väl och alltid finnas tillgängliga. Räkneinformationen används för upprättande av årsredovisningar. (Skatteverket, u.å.)

Det finns ekonomiska händelser som kan inträffa och påverka företaget, t.ex. att tillgångar, skulder, inkomster och utgifter förändras. Detta kallas för verifikation och dessa kan synas i form av fakturor eller interna uppgörelser, exempelvis avskrivningar. Dessa är viktiga att ha lagrade på företaget vid bokföring. (Skatteverket, u.å.)

3.4 Standarder för dokument

3.4.1 ISO

ISO står för International Organization for Standardization och är en internationell organisation som utvecklar internationella standarder som regeringar och företag kan ta del av genom att uppfylla vissa krav. Organisationen är den största utvecklaren i världen av internationella standarder. (ISO, 2015)

3.4.2 ISO 11799

Dokument med ett högre värde kan behöva sparas under en längre tid. De finns oftast i pappersform men kan även finnas i film- och ljudformat. ISO-standarden 11799 beskriver detaljerat hur dokument kan preserveras i längden. Denna beskrivning är inte applicerbar överallt i världen då klimat och väderförhållanden kan påverka den tänkta platsen för lagring i just det landet. Standarden förklarar att lagring ska ske på en speciell avdelning i en byggnad, avsedd enbart för lagring. Dokument av olika typer kan lagras på detta ställe och ska kunna användas vid behov. Tanken är att kunna lagra viktigare dokument, men det finns inget krav som ställs från standarden utan företaget själv bestämmer vad som anses vara viktigt att lagra. (ISO, 2003)

3.4.3 ISO 15489

Standarden ISO 15489 ger vägledning för hantering av dokument på publika och privata organisationer. Denna gäller för hanteringen av dokument för både interna och externa klienter. Fördelningen av ansvar för företagets dokument, riktlinjer för dokument, rutiner och processer förklaras. ISO 15489 anger hur ett dokumentsystem designas och implementeras. Standarden är avsedd att användas av företagschefer, proffs för hantering av dokument och information, företags personal och andra individer som är skyldiga att skapa och bevara dokument. Fördelar med dokumenthantering nämns, några av dessa är bestämmelser för en policy och standarder, tilldelning av ansvar och befogenheter och integrering av dokumenthanteringen i affärssystem och processer. (ISO, 2001)

3.4.4 ISO/IEC 27000

ISO/IEC 27000 är en samling standarder med titeln: *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary*. I arbetet med informationssäkerhet kan de olika standarderna i samlingen användas som verktyg. Beroende på skiftande omständigheter ändras säkerhetsrisker för information och effektiviteten av kontroller. Därför behöver organisationer bland annat övervaka och utvärdera effektiviteten av implementerade kontroller och procedurer och identifiera nya uppstående risker som ska behandlas. (ISO/IEC, 2014)

4 Empiri

Kapitlet ger en översiktlig beskrivning av den empiriska domän som ligger till grund för denna studie. Vidare beskrivs empirin som samlats in för att ge svar på studiens frågeställningar.

4.1 Petter Ivåker, KnowIT Jönköping

4.1.1 Allmänt

Enligt Petter sker största delen av deras hantering sker digitalt på KnowIT. De använder sig av en Samba-filservare som är ett internt verktyg för hanteringen av dokument. Detta verktyg används på samtliga KnowIT-kontor i Sverige och inte bara i Jönköping. Systemet har en "mapp-struktur" innehållandes dokument som t.ex. mötesprotokoll, offerter m.m. All säkerhetskopiering sker i Stockholm, berättar han. Vissa av Microsofts produkter används av KnowIT, där sker det mesta av skapandet och redigerandet av dokument uppger Petter. OneDrive används också och tillför fler möjligheter kring fördelning av behörighet och ger ökad tillgänglighet. Det är enklare att styra själv som anställd vad som ska delas och till vem, säger Petter.

Hantering av fysiska papper på KnowIT är ovanligt förekommande, berättar Petter. Det skrivs ut papper vid viktigare ärenden, exempelvis avtalspapper eller längre dokumentation som behöver utförligare granskning osv.

4.1.2 Verktyg

KnowIT-kontoret i Jönköping använder sig även av SharePoint för hantering av vissa dokument digitalt, säger Petter. Detta verktyg används lokalt på KnowIT-kontoret i Jönköping. SharePoint är en programvara tillverkad av Microsoft i syfte att hjälpa företag med att hantera dokument elektroniskt. Delning och skapande av dokument är några av funktionerna i SharePoint som används av medarbetarna på KnowIT.

I SharePoint har KnowIT skapat olika grupper med olika behörigheter tilldelade, säger Petter. Denna behörighet kan då styra vilka dokument användarna ska ha tillgång till.

4.1.3 Säkerhet

På KnowIT finns det dokument med olika klassnivåer. Dessa är dokument som har olika behörigheter/klassificeringar för att definiera hur viktiga eller hemliga de är, berättar Petter. Fyra olika klassificeringar används, dessa är: publik, intern, hemlig och inkrementell. De publika går att läsas av alla och är helt öppna. De hemliga dokumenten är dokument som kan skada verksamheten om de skulle offentliggöras och dessa ska därför endast vara synliga för vissa personer. Klassificeringarna intern och inkrementell används mindre och förklaras inte. Dokument med känsligt innehåll innebär en risk för oss ifall det läcker ut, säger Petter.

Petter berättar att han själv anser att verksamheten är duktig och medveten om säkerheten bland medarbetarna. Det finns krav på att alla ska kryptera sina hårddiskar för att skydda materialet på sin dator vid en eventuell stöld.

4.1.4 Ansvar

Ansvaret kring dokumenthanteringen på KnowIT är utspritt. Egna utskrivna dokument har personen själv ansvar för. Detta innebär att dokument säkert förvaras, hanteras och förstörs vid avslutat bruk, säger Petter. VD:n på företaget har ansvar för samtliga säkerhetsstämplade dokument.

4.1.5 Förbättringsönskemål

Petter berättar att han gärna ser KnowIT avsluta användningen av filservern och istället enbart använda SharePoint då det har smidigare funktioner och tillgängligheten är bättre. Behov av versionshanterare för dokument finns då många inom företaget gärna vill behålla kopior för att kunna gå tillbaka och se vad som skrevs eller återgå till en tidigare version av dokumentet. Petter önskar att Microsoft förbättrar kompatibiliteten med Mac-operativsystemet då funktionerna i nuvarande versioner är bristande jämfört med Windows-versionen av SharePoint och OneDrive. 50 % av KnowIT:s anställda i Jönköping använder Mac och är i behov av kompatibiliteten.

Vid mailutskick efterfrågas möjligheten att kunna kryptera innehållet. Det planeras att åtgärda detta i framtiden, säger Petter. En önskan är möjligheten till digital signering, vilket inte är en möjlighet i dagens läge på KnowIT, berättar Petter. Anledningen är okänd. KnowIT strävar efter att bli certifierade med ISO/IEC 27000 som handlar om de anställdas bekantskap med informationssäkerhet och hantering.

4.2 Stefan Arbhede, Willys A6 Jönköping

4.2.1 Allmänt

Majoriteten av dokumenten finns och sköts digitalt i ett eget system som alla inom Willys-kedjan använder, uppger Stefan. Dokumenten lagras på en server som är central och tillgänglig för alla Willys-butiker. Förekomst av fysiska dokument är inte vanligt. Oftast är detta för signeringar och dokument för anställda där instruktioner och viktigare papper behövs, t.ex. avtal. Viktigare papper sparas i pärmar men övriga dokument behöver sparas eller förstörs av medarbetarna. Microsofts Office-produkter används vid skapande och redigering av dokument. Detta för att kunna arbeta lokalt på en dator med ett dokument.

Tidigare sparade Willys dokument i fysisk form, detta främst för att vissa dokument enligt lag är tvungna att existera och finnas tillgängliga i 7 år om revisionsbyråer behöver gå igenom dessa vid momsredovisning. Tack vare det implementerade digitala systemet som Willys använder i dagsläget slipper butikerna lagra dokument på en fysik plats och ger revisionsbyråerna en lättare åtkomst, säger Stefan.

4.2.2 Verktyg

Willys anställda använder email, eget lagrings- och hanteringssystem och Microsofts produkter för utskick, hantering, skapande och redigering av dokument. Ibland behöver mail av högre värde distribueras bland de anställda. Detta kan ta tid då fysiska utskrifter krävs och är tidskrävande, nämner Stefan.

4.2.3 Säkerhet

Willys har en egen IT-avdelning som hanterar säkerheten. Det sköts centralt och påverkar alla Willys-butikers lokala datorer och system som är uppkopplade. Strukturen på servern som kan lagra dokument underhålls av dem. Den har en "mapp-struktur" med olika namn och har en egen sökfunktion. De dokument som har någon särskild betydelse sköts av IT-avdelningen också, vilket innebär att dem även bestämmer vilka dokument som är tillgängliga beroende på behörighet.

Stefan förklarar att det är svårt att förklara hur hela systemet är uppbyggd då IT-avdelningen har hand om det. Det finns säkerhetsrestriktioner på vad som kan göras på datorerna. T.ex är det inte möjligt att besöka youtube.com utan särskild tillåtelse via systemet som är starkt kopplat till datorn.

4.2.4 Ansvar

Ansvar för dokumenthanteringen hos medarbetarna är minimalt men börjar växa. De yngre medarbetarna har större vana med de digitala mobila systemen. Det skulle vara effektivt om de kunde sköta alla sina papper på sina egna enheter istället för att få utskrifter, säger Stefan. Detta skulle minska slarv och borttappningar.

4.2.5 Förbättringsönskemål

IT-avdelningen kan förbättra kommunikationen med Willys-arbetarna. När något uppdateras får de anställda ingen kännedom om detta och det förväntas att förstå det nya med tiden, berättar Stefan. Stefan förklarar vidare att sökfunktionen i systemet inte är självklar och att det finns förbättringsmöjligheter där. Det finns ingen möjlighet till digital signering just nu men ett intresse av digital signering finns. Anledningen till varför möjligheten inte finns är okänd. Medarbetarna hanterar beställningar som kräver utskrifter av papper för signering. Digital signering skulle underlätta på dessa områden bland annat, säger Stefan.

Mail som behöver delas till medarbetarna i butikerna bör kunna skickas även till dem och arbetsledaren slipper utskrivning av mängder kopior och utdelning förhand.

4.3 Søren Andersen, Filcon

4.3.1 Allmänt

För Filcon är fokus på att sälja. Vid försäljning måste varan tillverkas. Där börjar flertalet dokument skapas, speciellt vid framtagning av ritpapper ur AutoCAD-verktyget på datorn, berättar Søren. Filcon ser till att hantera dokumenten på ett effektivt sätt, lite försiktigare med rit-pappren då dem är klassificerade och enbart nåbara för kunden och försäljaren, berättar Søren. Filcon har en server på företaget som är exklusivt avsedd för företagets medarbetare. På denna lagras och "mappas" dokument i korrekt order. På servern finns olika mappar innehållandes allt från fraktsedlar till sista fakturan. Filcon ser till att ha fysiska kopior för de dokument som anses vara viktiga och är lagrade i deras arkiv-skåp, uppger Søren.

Filcon använder sig av Microsofts Office-produkter för att skapa, öppna, granska och redigera dokument. Dessa produkter är de vanligast förekommande i världen gällande dokumenthantering, enligt Søren. Detta underlättar för Filcon och dokumenten kan sparas i ett filformat. Det är ett krav vid anställning att personen är bekant med Microsofts Office-produkter, detta för att dokument är vanligt förekommande på arbetsplatsen.

4.3.2 Verktyg

Filcon använder sig av verktyget VISMA. Detta är ett brett dokumenthanteringssystem som används regelbundet. VISMA hjälper till med bland annat bokföring och fakturasortering. Det är inget egenutvecklat system utan det har köpts in uppger Søren. AutoCAD är ett rit-program som också används av Filcon. Utöver att skapa ritningar används inte programmet för delning av ritningarna, dessa lagras istället på den egna servern och distribueras via den.

Medarbetarna har olika tillgång till olika sektioner i servern, vilket innebär att hemliga dokument enbart kan synas av behöriga personer.

Mail-programmet Outlook används för att skicka dokument internt och externt.

4.3.3 Säkerhet

Säkerheten är något som Filcon försökt att ta på stort alvar då mycket dokument hanteras och behöver lagras och göras tillgängligt. Det finns osäkerhet kring deras egen server och att VISMA känns osäkert. Søren känner att det behövs extern hjälp med att få det säkert på den digitala sidan. Det är synd men det är så det ser ut för tillfället, säger Søren. En förklaring för varför inget gjorts åt detta anges inte av Søren.

Fysiska dokument med större betydelse lagras i ett speciellt arkivskåp som få har tillgång till på företaget, förklarar Søren. Det används regelbundet av försäljningschefer.

Filcon är osäkra på om delning via mail är säkert men stor del av kommunikationen sker med det verktyget. Det känns bättre att dela dokument internt genom servern som Filcon har, speciellt om de har större betydelse, säger Søren.

4.3.4 Ansvar

Alla medarbetare på Filcon har ett ansvar på sig själv vid hantering och skapande av dokument. VISMA har få personer åtkomst till på arbetsplatsen då dokumenten inte är för alla, säger Søren. Personer som framtagit dokument i fysisk eller digital form har ett ansvar och en skyldighet att lagra eller förstöra dessa.

Filcon ger användarna en kort utbildning för hur verktygen används för dokumenthanteringen. De krav som ställs vid anställning gällande kunskapsförmågor för vissa programvaror måste uppfyllas.

4.3.5 Förbättringsönskemål

Filcon vill gärna se en övergång till en utökad digital miljö för dokumenthantering. Det är bekvämt att använda datorn för att hantera dokument men det behövs fortfarande i fysisk form ibland med, säger Søren. Det finns i dagsläget ingen möjlighet till digital signering men det finns ett stort intresse för detta. Digital signering skulle innebära en minskning av utskrifter, signeringar och inskanning.

Östra delen av världen som Filcon har avtal med kräver fortfarande pappersunderskrifter. Västra delen av världen upplevs som mer digitaliserad och accepterar både digital och fysisk underskrift, säger Søren. Søren berättar vidare att elektronisk underskrift inte ännu är accepterad som ett juridiskt sätt världen över.

Søren själv tycker att den digitala miljön är bättre för att det går snabbare och är mer effektiv för hantering och lagring av dokument. Medarbetarna önskar att innehållet på servern ska uppdateras och förbättras genom att göra det mer användarvänligt på datorerna. I framtiden vill företaget kunna redigera mindre delar i dokument på servern direkt istället för att först ladda ner det, redigera och till sist lagra den nya versionen på servern.

4.4 Magnus Johansson Söderlund, Praktikertjänst Tandläkare Magnus Johansson Söderlund

4.4.1 Allmänt

Företaget är en privat tandläkarmottagning som befinner sig i Huskvarna. Det är en del av Praktikertjänst AB och Magnus är verksamhetsansvarig för sin klinik. Medlemmar i Praktikertjänst är enbart vård- och tandvårdsverksamheter. Magnus beskriver Praktikertjänst AB som ett företag inom tandvård och sjukvård. Eftersom att företaget ingår i Praktikertjänst sköts stor del av administrationen centralt och detta bidrar till en minskning av dokumenthanteringen lokalt på mottagningen. Magnus berättar de flesta dokumenten hanteras digitalt och att det används olika system detta. Detta är system för olika typer av dokument, t.ex. finns ett system för fakturor och ett för månadsrapporter.

Företagets dokument finns tillgängliga både lokalt och online. Dokument som rör kvalitetssäkring sköts internt i företagets egna program. Det är minimalt med pappersutskick numera, säger Magnus.

Idag hanterar företaget även journaler digitalt(även röntgenbilder på tänder). Tidigare var dessa i fysisk form och förvarades i stora skåp i behandlingsrummen, berättar Magnus. Olika program används för olika typer av dokument. Utskick av dessa kan ske via mail eller via de gemensamma verktygen som används på Praktikertjänsts intranät.

Lagring av dokument lokalt förekommer men den största delen lagras på nätet. Vissa dokument finns lagrade på flera ställen, både fysiskt och digitalt. Detta är en säkerhetsåtgärd. Om dokument skulle förloras finns alltid en säkerhetskopia.

4.4.2 Verktyg

De program för dokumenthantering som används i företaget är olika. Det mest förekommande är programmet BaseWare som hanterar fakturor, berättar Magnus. Bearbetning, godkännande och utvärdering av dokument utförs med hjälp av bl.a. Microsofts produkter. Dessa är möjliga att använda då de anställda har kunskaperna för det.

Verktygen som används online är till stor fördel för oss, detta för att tillgängligheten är bättre jämfört med papper, säger Magnus. Uppkoppling till internet gör det möjligt att ha åtkomst till dokumenten. Magnus fortsätter och berättar att fysiska papper bara kan finnas på en plats vid ett och samma tillfälle om inte kopior av dokumentet skapas. Det är just det som gör tillgängligheten bättre med det digitala systemet.

Utskick av dokument är vanligt. Detta sker vanligtvis i form av mailutskick inom verksamheten. Vid hantering av dokument på kliniken används mestadels samma dator(receptionsdatorn) för detta och detta ger alla de anställda samma åtkomst till de dokument som sparas lokalt på den, berättar Magnus.

4.4.3 Säkerhet

Vid hantering av fakturor skickas dessa först till Praktikertjänsts huvudkontor i Stockholm. Efter att de mottagit och verifierat en faktura skickas en länk till Magnus. Genom att Magnus klickar på denna länk godkänner han att fakturan har granskats och att den tillhör honom. Detta system anses vara bättre än att få fakturor fysiskt. Detta för att det är mer tidskrävande då fakturan först måste stämplas och sedan skickas vidare i ett brev till huvudkontoret. Magnus tycker även att det känns som att den digitala hanteringen av fakturor är säkrare. Rutiner finns för att upprätthålla säkerheten för dokumenten inom verksamheten. Detta är viktigt för att slarvet ska minskas.

Dokument som behöver godkännande, exempelvis dokument vid nya inköp av utrustning/maskiner kan kräva att dessa ska vara i fysisk form. Detta krav kommer oftast från försäljaren av utrustning. Vissa dokument som har kontrollerats behöver en påskrift och i dessa fall behöver dem ofta vara i pappersform, säger Magnus.

Kravpapper, t.ex. säkerhetsdatablad, måste finnas tillgängliga både i fysisk och digital form. Dessa beskriver regler och instruktioner för hur något ska hanteras. T.ex. om ämnet aceton köps in beskriver de medföljande dokumenten hur ämnet ska hanteras och vad som ska göras när olika specifika scenarion inträffar. Dokument med säkerhetskrav från myndigheter(t.ex. Socialstyrelsen) måste förvaras väl och får inte tappas bort. Därför lagras dessa dokument på flera ställen. Dokument med säkerhetskrav på miljö och strålskydd är exempel på dessa dokument.

4.4.4 Ansvar

För dokument som lagras lokalt på datorn är ansvaret personligt. Dessa dokument är vanligtvis informella dokument/brev som ska skickas till patienter eller specialister.

Den verksamhetsansvarige(Magnus) har allt ansvar för dokumenthantering utåt och att allt ska gå rätt till. Den verksamhetsansvarige är chefen för kliniken. Medarbetarna har inget ansvar utåt men internt gäller ansvar för bland annat anteckningar och journalföring.

4.4.5 Förbättringsönskemål

Användarvänligheten i mjukvarorna som används för dokumenthanteringen önskas att bli förbättrade och lättare att använda. Just nu anses vissa av systemen som otydliga och mindre användarvänliga. Detta är tidskrävande när medarbetare ska sätta sig in i system om de är nya, berättar Magnus.

Fysiska dokument kan ibland skickas till fel klinik inom Praktikertjänst. Det kan ibland hända att kliniken får någon annans papper från ett annat kostnadsställe inom Praktikertjänst, säger Magnus. För detta önskas en förbättring på och att det utvecklas ett system för att säkra detta.

Medarbetarna bör få en kortare utbildning eller genomgång av hur de olika dokumenthanteringsprogrammen fungerar. De anställdas datorvanor är varierande och detta påverkar varje individs framgångar vid användningen av programmen, säger Magnus. Medarbetarna tycker även att hanteringen av dokument bör förbättras och förenklas.

Digital signering på kliniken är delvis möjlig. En önskan är att kunna göra en underskrift som görs på papper i den digitala miljön, säger Magnus. Han berättar att en investering i en fullständig digitalisering av dokumenthanteringen är omöjlig. Detta beror på att verksamheten är beroende av andra parter som använder sig av andra system och/eller hanterar dokument fysiskt.

5 Analys

Kapitlet ger svar på studiens frågeställningar genom att behandla insamlad empiri och teoretiskt ramverk.

5.1 Sammanfattning

För att besvara frågeställningarna sammanfattas analysens innehåll kortfattat. Kapitlet inleds med en presentation av de likheter som upptäckts mellan företagen för bildande av ett mönster som kan besvara den första frågeställningen. Teorin ger en bättre förståelse för det berörda området och påverkar analysens resultat och dess slutsatser. Avsnittet innehåller även delkapitel som presenterar de förbättringsönskemål som identifierats under analysen och vilka tekniker som förekommer. Detta innehåll utvärderas och möjliggör besvarande av den andra frågeställningen, om det existerar ett behov av att förbättra den nuvarande dokumenthanteringen på företagen.

5.2 Samband

Företagen som intervjuats har gemenskaper och detta är nyckeln till besvarandet av frågeställningarna. Samtliga fyra företag använder en variation av kontorsprogram för skötsel av de digitala dokumenten inom verksamheterna. Dessa är essentiella och viktiga för en produktiv arbetsgång i deras vardag. Den fysiska dokumenthanterings förekomst är mer sällsynt i företagen men ändå viktig och nödvändig. Uppfattningen är att vissa typer av dokument måste eller rekommenderas att finnas tillgängliga i det formatet. Det är vanligtvis dokument som är viktigare och har högre sekretess, detta kan exempelvis vara dokument som avtal eller kontrakt. Det förekommer att det finns rutiner och instruktioner tillgängliga för de anställda. Dessa är vägledande för hur dokument ska hanteras inom verksamheten. För säkerställande av viktiga dokument är åtkomsten och behörigheten begränsad.

Dokumenterna på företagen säkerhetskopieras indirekt genom olika lagringskällor. Företagen använder egna system och servrar där dokumenten distribueras internt. Email är ett av verktygen som används vid både interna och externa utskick. Tillgängligheten beskrivs som bättre vid digital lagring eftersom att dokumenten därmed oftast blir åtkomliga på internet, vilket gynnar alla parter. Det krävs endast en uppkoppling och rätt behörighet för att komma åt önskade dokument. Företagen arbetar för att bli ISO-certifierade och följa standarder som beskriver tillvägagångssätt för hantering och lagring av dokument.

De anställda på de intervjuade företagen beskrivs vara nöjda med den digitala miljön i företagen men det efterfrågas förbättringar. Det är tydligt att varje anställd har ett eget ansvar för hantering av de dokument som framställts, oberoende av positionen inom verksamheten. Detta gäller även för kopior av dokument, både i digital och fysisk form. Positionen inom verksamheten är betydande vid de fall där det krävs hantering eller bearbetning av klassificerade dokument. Vid specialfall som kan inträffa krävs att en högt uppsatt person inom verksamheten ska agera och därför är positionerna nödvändiga.

Intresset är stort för en digital lösning som är fullständig. Med detta menas en digital lösning som omfattar både ett redigeringsverktyg och lagringsverktyg med god tillgänglighetsförmåga och säkerhet. Majoriteten av dokumenten i fysisk form upplevs ibland som en börda och därför undviks detta formatet om möjligheten finns. De tekniska lösningarnas fördelar är i många fall tillräckligt stora för att dessa lösningar ska föredras och användas. Minskad användning av papper förekommer på företagen och det gör de digitala alternativen intressantare också.

Kompatibilitet och användarvänlighet nämns som betydelsefullt för en effektivare och enklare hantering dokument på de tillgängliga plattformarna. Företagen är positivt inställda till digital signering av dokument och har inställningen att det skulle vara ett effektivt verktyg för signeringar.

Utifrån det som nämnts i detta delkapitel är det tydligt att företagen förhåller sig positivt till digital dokumenthantering och förväntar sig ytterligare digitalisering i framtiden. Att de förhåller sig positivt menas i detta fall att de intervjuade företagen i hög grad övergått till mer digitaliserade miljöer redan och att den digitala dokumenthanteringen föredras i många fall. Pappershanteringen anses som viktig och behövlig fortfarande till en viss grad. Lagar, säkerhet och beroendet av andra externa parter är några av huvudfaktorerna som bidrar till fortsatt bevarande av fysisk hantering. Hur konservativt företaget är påverkar intresset för den digitala dokumenthanteringen. De intervjuade företagens önskan för bättre användarvänlighet i de elektroniska verktygen är ett tecken på öppenhet och intresse för det digitala. Det påvisar även en strävan efter ytterligare utveckling av befintliga digitala verktyg för att uppnå bättre produktivitet och resultat.

5.3 Önskemål på förbättringar

ID	Identifierade Förbättringsönskemål	Anledning	Företag
1	Kryptera innehåll i mail	Okänd	KnowIT
2	ISO/IEC 27000-certifiering	Bättre bekantskap med informationssäkerhet	KnowIT
3	Digital signering	Effektivt, underlättande, slippa utskrifter	KnowIT, Willys, Filcon, Praktikertjänst Tandläkare Magnus J. S.
4	Versionshantering för dokument	Tillgång till äldre versioner av ett dokument	KnowIT
5	Förbättrad sökfunktion i dokumenthanteringssystemet	Hitta dokument lättare	Willys
6	Mailutskick av dokument även till medarbetare	Slippa manuell utskrivning och utdelning	Willys
7	Utökad digital dokumenthantering	Bekvämt att använda dator, lättare hantering	Filcon
8	Mer frekvent uppdatering av innehåll i dokument på server	Okänd	Filcon
9	Förbättrad användarvänlighet för hantering av servern	Kunna uppdatera dokument mer frekvent	Filcon
10	”Live-redigering” av dokument på server	Slippa ladda ned en lokal kopia som sedan laddas upp och ersätter föregående version	Filcon
11	Förbättrad användarvänlighet	Mer tidskrävande med sämre användarvänlighet	Praktikertjänst Tandläkare Magnus J. S.
12	Förbättrad hantering av fysiska utskick	Utskick kan hamna hos fel klinik inom Praktikertjänst	Praktikertjänst Tandläkare Magnus J. S.

13	Utökad kunskap hos personalen om hur dokumenthanteringsprogram fungerar	Förenkla användningen av dokumenthanteringsprogrammen	Praktikertjänst Tandläkare Magnus J. S.
----	---	---	--

Figur 3. Tabell över identifierade förbättringsönskemål på företagen

Enligt figuren ovan (Figur 3) finns ett antal identifierade förbättringsönskemål på företagen gällande dokumenthanteringen. Önskemålen är varierande men vissa liknar varandra. Det finns ett förbättringsönskemål som är gemensamt för samtliga företag och det är möjligheten till digital signering. Under intervjuerna ställdes en fråga specifikt om digital signering och detta är troligtvis orsaken till att företagen har denna funktion som förbättringsönskemål gemensamt. Totalt identifierades 13 förbättringsönskemål på de olika företagen. Majoriteten av dessa berör den digitala hanteringen av dokument. Detta är logiskt eftersom uppfattningen är att hanteringen till största del är digital på de utvalda företagen som intervjuats.

Utifrån de identifierade förbättringsönskemålen och dess antal är det tillräckligt för att dra slutsatsen att det existerar ett behov av förbättring av nuvarande dokumenthantering på företagen.

5.4 Tekniker

Teknikerna som används för att kunna utföra dokumenthantering digitalt är olika på de intervjuade företagen. Omfattningen av tekniker som används varierar också mellan företagen beroende på val av tekniker och hur stor del av dokumenthanteringen som sker fysiskt. Varje enskilt företag har sin egen skräddarsydd lösning för att kunna utföra sin dokumenthantering på ett effektivt sätt. De är verksamma inom olika branscher vilket betyder att de har olika förutsättningar och behov gällande digital dokumenthantering dessutom.

Gemensamt för de intervjuade företagen är kontorsprogrammen som utnyttjas. Dessa program i form av mjukvaror gör det möjligt för företagen att hantera information och dokument digitalt. Kalkylblad och databaser är exempel på information som kan hanteras.

Det nämns att filservrar är användbara vid lagring av dokument på andra platser utanför de lokala enheterna. Syftet med denna typ av lagring varierar och kan bero på vilken typ av dokument det handlar om. Uppfattningen är att filservrarna främst används till att öka tillgängligheten av dokument inom organisationen där flera personer har tillgång till uppkopplade servrar. Dokument kan spridas till andra på ett effektivt sätt med ett logiskt och användarvänligt system. Servrarna kan även användas för säkerhetskopiering av dokument. Exempel på mjukvaror som nämns för hantering och spridning av dokument inom en verksamhet är Microsofts SharePoint och OneDrive.

Begränsningar för tillgängliga tekniker finns. Men fördelarna anses ändå vara tillräckliga för att flera av teknikerna ska användas och vara lönsamma. Ibland kan funktionalitet vara begränsad och därför föredras den traditionella pappershanteringen vid dessa fall, dessutom undviks en omställningsprocess som kan vara både dyr och avancerad för en organisation. Men detta beror också på vilken typ av dokument det handlar om och vad som ska uppnås och förbättras med en teknik. Ett exempel på en begränsning gäller digitala signaturer. Eftersom att företag oftast är beroende av externa parter är det nödvändigt att dessa accepterar och godkänner digitala signaturer, vilket inte alltid är fallet.

Säkerheten anses som viktig vid hantering av dokument och kan vara bristfällig vid användning av vissa tekniker. Kryptering av dokument är användbart för att skydda sin information. Tilldelning av behörigheter och rättigheter kan vara effektivt för hantering av användares åtkomstmöjligheter till dokument i ett system.

6 Diskussion och slutsatser

Kapitlet ger en sammanfattande beskrivning av studiens resultat. Vidare beskrivs studiens implikationer och begränsningar. Dessutom beskrivs studiens slutsatser och rekommendationer. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning.

6.1 Resultat

Frågeställningarna har besvarats i analys-kapitlet. De intervjuade företagen har uppfattats som positivt inställda till digitalisering av dokumenthantering och har förhoppningar om ytterligare digitalisering inom verksamheten i framtiden. Dessa företag hanterar i dagsläget majoriteten av sina dokument digitalt och använder olika dokumenthanteringssystem. Men det framgår också tydligt att pappershanteringen är nödvändig och behöver finnas kvar, företagen beskriver olika anledningar för detta och bevarandet av denna fysiska hantering beror ofta på säkerhet och rutiner.

Totalt identifierade 13 förbättringsönskemål ur informationsmängden från intervjuerna. Dessa visar tydligt att behovet av förbättring existerar och önskemålen är varierande mellan företagen. Antalet önskemål på förbättringar skiljer sig inte mycket mellan företagen och varierar mellan 2-4 stycken.

6.2 Implikationer

Resultatet som framtagits visar på en hypotes om att företag förhåller sig positivt till elektronisk dokumenthantering och att det finns ett behov av förbättringar inom området. I detta fall gäller det de verksamheter som redan till viss del har implementerat digital hantering och anpassat sig till befintliga tekniker. Hade företagen varit mer beroende och intresserade av fysisk hantering av dokument hade hypotesen troligen varit annorlunda då den digitaliserade miljön på företagen hade varit mer begränsad. Organisationer med ett större intresse för fysisk hantering existerar och beror troligtvis ofta på den geografiska positionen i världen.

Verksamheterna utför säkerhetskopiering på två olika sätt. Det beror på att fysisk existens av vissa dokument är obligatoriskt. Det finns lagar om att statliga verksamheter måste ha tillgång till vissa dokument ifall en analys och kontroll av dessa skulle önskas. Det traditionella sättet för behållande av dokument i fysisk form har betydelse för människor för att säkerställa att dokumenten alltid finns tillgängliga.

6.3 Begränsningar

Det är viktigt att poängtera att svaret på den första frågeställningen inte besvarar hur det ser ut generellt på företag nationellt eller internationellt, detta är en av studiens begränsningar och även den viktigaste. Det är individuellt hur varje företag hanterar dokument och i denna studie har endast fyra företag intervjuats, vilket är ett litet antal. Dessa fyra företag är positionerade inom olika branscher och denna variation bland dessa utvalda är medveten. Denna variation var tänkt att göra studien generell till en viss grad och ge fler aspekter på dokumenthanteringen. Det är möjligt och troligt att dokumenthanteringen ser liknande ut på många andra företag med tanke på de standarder som är framtagna för företag och de fördelar som finns med den digitala dokumenthanteringen.

Denna studie har enbart undersökt hur dokument hanteras på företag och om det finns ett behov att förbättra nuvarande hantering. Studien har inte undersökt vilket alternativ för dokumenthantering som är ”bäst” eller hur nuvarande hantering på företag skulle kunna förbättras och om det skulle vara lönsamt i så fall.

Studien har en utelämnad fråga om vilken miljöpåverkan de olika alternativen för dokumenthantering har. Ett exempel är att ett digitalt alternativ bidra till besparing av papper. Dessutom skulle det inte behövas fysiska transporter av dokument som troligen skulle bidra till koldioxidutsläpp.

6.4 Slutsatser och rekommendationer

Verksamheter med god inställning till digital hantering av dokument har lovande möjligheter för investeringar och extern hjälp. Detta möjliggör för utökning av befintlig digital dokumenthantering och samtidigt behålla den fysiska hanteringen på en nivå som önskas.

För företag med begränsad tillgång till digital teknik och utrustning rekommenderar vi hjälp från externa resurser. Dessa kan skräddarsys till en lösning som tillfredsställer företagets behov. Genom analyser av företagets arbetssätt, vilka krav som ställs på dokument och vilka kunskaper anställda behöver kan kloka investeringar i digitala lösningar som uppfyller företagets behov genomföras. Anställda bör få utbildningar eller instruktioner för de programvaror och verktyg som företaget investerat i, detta för att kunna utnyttja dessa effektivt. Tillgängliga lagringsmöjligheter bör informeras om för anställda med syftet att förbättra dokumentens tillgänglighet.

Fördelarna med system och programvaror är att de inkluderar essentiella funktioner som skapande, redigering, sortering, arkivering, utskrift och utskick av dokument. Med olika plattformar som de anställda kan använda är det mycket troligt att dokumenthanteringen inom verksamheten underlättas. För att undvika att bli begränsad till en specifik plattform, exempelvis operativsystemet Windows, kan ett system som anpassats från början fungera på fler enheter. Ett sådant system kan bidra till att eliminera användningen av olika programvaror som är kostsamma för företag. I längden kan detta spara pengar och systemet kan effektivt integreras i verksamheten.

6.5 Vidare forskning

Verksamheterna som studerats har visat intresse för digital dokumenthantering och även diskuterat övergångar till en utökad digital miljö där verktyg och system är kompatibelt med de vanligast förekommande plattformarna. En fallstudie inom detta område hade varit intressant där en verklig digitalisering av dokumenthanteringen skulle undersökas. Genom observationer och tydliga instruktioner kan genomgångar med anställda hållas och ett val kan göras mellan befintliga köpbara eller utvecklingsbara digitala system. Denna studie skulle kunna visa om företag är anpassningsbara och om förändringarna är lönsamma i längden.

En metod för övergång till eller utökning av digital dokumenthantering är ett intressant område för vidare forskning. Detta skulle kunna vara en del i det forskningsförslag som beskrivs ovan eller behandlas i en separat studie. Metoden bör först utvecklas teoretiskt med tillförlitliga referenser och kunskaper kopplade till ämnet. Litteraturstudier inom

metodutveckling och test av den utvecklade metoden i en verklig företagsmiljö skulle vara lämpligt för en studie inom detta område.

För denna studie finns möjligheter till förbättring av resultatet genom insamling av en större mängd empirisk data och användning av fler datainsamlingsmetoder. Detta skulle ge en mer generell bild av dokumenthanteringen och representeras av fler företag, vilket skulle ge bättre svar på studiens forskningsfrågor. Insamling av ytterligare empirisk data skulle kunna ske genom utformande av enkäter som besvaras av ett stort antal företag inom olika branscher. Ett större antal medverkande företag ger ett tydligare mönster att identifiera och uppfattningen om företagens dokumenthantering blir mer generell.

Referenser

Bok

Eriksson, L T., & Wiedersheim-Paul, F (2011). *Att utreda forska och rapportera*. Stockholm: Liber

Holme, I-M., & Solvang, B K (1997). *Forskningsmetodik, Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur

Forsberg, C. & Wengström, Y. (2008). *Att göra systematiska litteraturstudier: Värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. Stockholm: Natur och kultur

Smith, T., & Bates S. (2007). *SharePoint 2007 User's Guide: Learning Microsoft's Collaboration and Productivity Platform*. New York City: Apress

Wilson, K. (2015). *Everyday Computing with Windows 8.1*. New York City: Apress

Lundahl, U. & Skärvad, P. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Bryman, A. & Bell, E. (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. (1. uppl.) Malmö: Liber ekonomi

Tidskrift

Sprague, R. H. (1995). Electronic Document Management. Challenges and Opportunities for Information Systems Managers. *MIS Quarterly*, vol. 19 ss. 29-49

Michalski, G. P. (1991). The World of Documents. *BYTE*, vol. 16 ss. 159-170

Atherton, J. (1985). From Life Cycle to Continuum. Some Thoughts on the Records Management-Archives Relationship. *Archivaria 21*: 43-51

Webbsidor

Statistiska centralbyrån, 2001. *Fråga rätt!*. [Online]

Available at:

http://www.scb.se/statistik/_publikationer/OV9999_2000I02_BR_X97%C3%96P0101.pdf

[Använd 2 April 2015]

Kungliga Tekniska Högskolan, 2004. *Beteendevetenskaplig metod Intervjuteknik och analys av intervjudata*. [Online]

Available at: <http://www.nada.kth.se/kurser/kth/2D1630/Intervjuteknik07.pdf>

[Använd 3 April 2015]

ISO, 2015. *About ISO*. [Online]

Available at: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

[Använd 16 April 2015]

O'Reilly, Tom. (2008). *Web 2.0 and Cloud Computing* [Online]

Available at: <http://radar.oreilly.com/2008/10/web-20-and-cloud-computing.html>

[Använd 23 April 2015]

Business Dictionary. (2015). *Microsoft Office*. [Online]

Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/Microsoft-Office.html>

[Använd 16 April 2015]

Skatteverket (u.å). *Bokföring – Vad kräver lagen?*. [Online]

Available at:

<http://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/foretagare/bokforingbokslut/bokforingvadkraverlagen.4.18e1b10334ebe8bc80005195.html>

[Använd 16 April 2015]

ISO, 2003. *Information and documentation – Document storage requirements for archive and library materials*. [Online]

Available at: http://www.unal.edu.co/una/docs/DT/ISO-11799_requirements_for_archive_and_library_materials.pdf

[Använd 16 April 2015]

ISO, 2001. *Information and documentation – Records management*. [Online]

Available at: <http://www.wgarm.net/ccarm/docs-repository/doc/doc402817.PDF>

[Använd 17 April 2015]

Grigg, C. (2015). *What is Office Software and Productivity Software?*. [Online]
Available at: <http://office.about.com/od/GlossaryFAQs/a/Office-Productivity-Suites-Defined.htm>

[Använd 16 April 2015]

Hedin, Anna. (2011). *Liten lathund om kvalitativ metod med tonvikt på intervju*. [Online]

Available at: <https://studentportalen.uu.se/uusp-filearea-tool/download.action?nodeId=459535&toolAttachmentId=108197>

[Använd 28 April 2015]

ISO/IEC, 2014. *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary*. [Online]

Available at: http://k504.org/attachments/article/819/ISO_27000_2014.pdf

[Använd 31 Maj 2015]

Nobeli, 2014. *Trender inom dokumenthantering*. [Online]

Available at:
http://www.nobeli.se/files/2012/12/Produktblad_Nobeli_WhitePaper_141013.pdf

[Använd 1 Juni 2015]

Övrigt

SFS 1999:1078. *Bokföringslag*. Stockholm: Justitiedepartementet

Bilaga

Intervjufrågor

1. Hur hanterar ni dokument i dagsläget?
2. Hur mycket av dokumenthanteringen sker fysiskt respektive digitalt?
3. Finns det vissa specifika dokument som måste vara i fysisk eller digital form?
4. Vad fungerar bra och dåligt med nuvarande hantering?
5. Föredrar ni den fysiska eller den digitala hanteringen?
6. Trivs dina medarbetare med hur dokumenthanteringen sköts i dagsläget?
7. Används ett dokumenthanteringssystem?
8. Finns behov av förbättring av nuvarande hantering?
9. Hur delas dokument och görs tillgängliga inom verksamheten?
10. Hur ser ni på säkerheten gällande er dokumenthantering?
11. Vilka krav ställs på säkerheten?
12. Tror du att en investering i en fullständig digitalisering vore lönsam för verksamheten? (om inte redan fullt digitaliserat)
13. Har ni möjlighet att signera dokument digitalt? Om inte, skulle det vara intressant?
14. Hur är ansvaret fördelat inom verksamheten för hanteringen av dokument?
15. Hur/var lagras dokument när det gäller den digitala hanteringen?