

JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE STATUS - 2011



JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE STATUS - 2011

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	7
RESUMÉ - STATUS PÅ KOMMUNENS JOURNALISERINGSPRAKSIS	7
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN	8
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE	8
BAGGRUNDSVARIABLE – FAKTA OM RESPONDENTERNE	10
BRUGEN AF JOURNALISERINGSSYSTEMER	12
KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER FOR JOURNALISERING OG "10 GODE VANER"	18
HOLDNINGEN TIL OG ERFARINGERNE MED JOURNALISERINGSSYSTEMERNE OG UDBREDELSEN AF KONKRETE PROBLEMSTILLINGER	20
UDVALGT PROBLEMSTILLING: JOURNALISERING AF E-MAILS	27
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION	31
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE	32
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE	32
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION	42
KONKLUSIONER OG PERSPEKTIVER	43
BILAG 1: SPØRGESKEMA	44
BILAG 2: ARBEJDSGRUPPEN FOR JOURNALISERING OG ARKIVERING	54
MEDLEMMER 2010-2011	54

INDLEDNING

Den [14. december 2010 vedtog Økonomiudvalget \(ØU\)](#) fælles journal- og arkivpraksis for Københavns Kommune (KK). I den forbindelse blev der udarbejdet fælles retningslinier/vejledninger for arkivering og journalisering samt en pixi-udgave journaliseringsvejledningen, ”10 gode vaner for journalisering” (alle vejledninger kan se på [brugerportalen på intranettet](#)).

Vejledningerne er udarbejdet af den af ØU til formålet nedsatte arbejdsgruppe, som har deltagelse af alle syv forvaltninger, Koncernservice (KS) og Københavns Stadsarkiv. Arbejdsgruppen, hvis sammensætning fremgår af bilag 2, har i 2011 afholdt fem møder, hvortil kommer yderligere møder i en af arbejdsgruppen nedsat underarbejdsgruppe.

Med ØU's afgørelse i december 2010 blev det foruden vejledningerne også besluttet, at ØU med start fra 2011 forelægges årlig status for Københavns Kommunes arkiverings- og journaliseringspraksis, som skal udarbejdes af den nedsatte arbejdsgruppe.

Nærværende rapport udgør denne status for journaliseringsområdet. Statussen består af to dele, dels en spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt et udsnit af kommunens ansatte i december 2011, dels et dataudtræk fra kommunens centrale dokumenthåndteringssystem, eDoc, gennemført i januar 2012. Med statussen er det ambitionen at tage en temperaturmåling på journaliseringen i Københavns Kommune – at måle hvad brugerne mener, og måle hvad brugerne gør.

Det er også ambitionen, at udforme en status, som kan være et pejlemærke for kommende års statusser, som kan udstikke kursen og give en baseline, et udgangspunkt, for kommende afrapporteringer. Det vel vidende at der uanset ambitionsniveauet og forarbejdet også nødvendigvis må være tale om, at en første status har karakter af et pilotprojekt, hvor der efterfølgende må ske justeringer i design, deltagere i undersøgelsen m.v..

Herunder gives der først et kort resumé af statussens resultater, og herefter gås der i rapportens to centrale afsnit mere i detaljer med henholdsvis spørgeskemaundersøgelsen og dataudtrækket.

RESUMÉ - STATUS PÅ KOMMUNENS JOURNALISERINGSPRAKSIS

Her det første år har arbejdsgruppen ikke arbejdet ud fra på forhånd fastlagte måltal. Der har her det første år været tale om at afdække et komplekst problemfelt, som videre kan danne baggrund for kommende årsrapporters måltal. Og det er et komplekst område, ligesom Københavns Kommune er en stor og komplekst organisation. Det ses også i denne status' resultater, hvor konklusionen på såvel spørgeskemaundersøgelsen og dataudtræksundersøgelsen har nuancer og tegner et broget billede. Sine steder er arbejdsgruppen blevet positivt overrasket og andre steder det modsatte.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at en relativt stor andel af de adspurgte har taget journaliseringssystemerne til sig, at 9 ud af 10 kan se nødvendigheden af at journalisere, og at det opleves som relativt højt prioriteret i enhederne. Omvendt overrasker det negativt, at næsten hver 4., nogle steder er det hver 3., ikke er blevet orienteret om journaliseringspligten, at de ikke-autoriserede journaliseringssystemer nyder så stor en udbredelse, og at de bruges som erstatning for journaliseringssystemerne.

Dataudtræksundersøgelsen viser på plussiden, at det kun er en relativt lille del af *dokumenterne*, som ikke er gjort endelige i eDoc, men at der omvendt er en større del af *sagerne* som ikke er det. Tilsvarende ses det, at man er god til at dele sine dokumenter med kollegerne i forvaltningen – men at man ikke gør det, når det kommer til ens kolleger i andre forvaltninger. Tilsvarende på minussiden er brugen af – undertiden uautoriserede – forkortelser udbredt, ligesom der kan gå for lang tid, inden dokumenterne journaliseres. Forhold som kan undergrave journaliseringssystemernes mulighed for at være det redskab for videndeling og sagsfremfindning, som det er hensigten.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

I denne del gennemgås resultaterne fra de 20 spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen om journaliseringen i KK. Det komplette spørgeskema er vedlagt som bilag 1.

For hver enkelt spørgsmål præsenteres resultatet for KK som helhed og herefter resultatet for de enheder (de syv forvaltninger og Koncernservice)¹. De mest iøjefaldende resultater kommenteres, og i enkelte tilfælde forklares de yderligere via krydstabuleringer, hvor svarende på et givent spørgsmål krydses med baggrundsvariable, type medarbejder og anciennitet.

Det samlede datamateriale er således omfattende. Det drejer sig om en lang række tabeller med resultater, dels svarene på spørgsmålene, dels kommentarer på åbne spørgsmål, dels krydstabuleringer. Disse komplette resultater er udleveret til de respektive forvaltningers repræsentanter i den nedsatte arbejdsgruppe (og kan rekvireres hos disse), men er ikke vedlagt her af hensyn til omfanget.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden 29. november - 13. december 2011. Spørgsmålene er udarbejdet af den på området nedsatte arbejdsgruppe, og Center for Økonomi og HR, ØKF, har forestået den praktiske del: opsætning af spørgeskema, udsendelse og indsamling af data. Populationen bestod af 1.458 ansatte i de syv forvaltninger, KS og Københavns Stadsarkiv, hvis besvarelser er blevet behandlet anonymt. Af disse besvarede 55 % skemaet, hvilket er meget tilfredsstillende, undersøgelsens emne taget i betragtning².

Forvaltning	Gennemførselsstatistik						Kolonne total (Respondenter)	
	Gennemført		Ufuldstændig besvarelse		Ikke svaret		Procent	Antal
BIF	11 %	86	25 %	17	15 %	90	13 %	193
BUF	13 %	106	28 %	19	13 %	75	14 %	200
KFF	11 %	86	6 %	4	11 %	62	10 %	152
KS	8 %	66	6 %	4	9 %	52	8 %	122
OKF	12 %	98	13 %	9	16 %	93	14 %	200
SOF	14 %	115	4 %	3	14 %	82	14 %	200
SUF	15 %	124	10 %	7	12 %	69	14 %	200
TMF	15 %	124	7 %	5	11 %	62	13 %	191
Række total (Respondenter)	55 %	805	5 %	68	40 %	585	100 %	1458

Tabel 1: Gennemførselsstatistik

¹ Der benyttes følgende forkortelser for kommunes forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF), Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Socialforvaltningen (SOF), Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF), Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) og Økonomiforvaltningen (ØKF). Hertil kommer Koncernservice (KS).

Københavns Stadsarkiv indgår i undersøgelsen som en del af Kultur- og Fritidsforvaltningen.

² En gennemførselsprocent på lige over 50 ligger på højde med undersøgelser om kommunens elektroniske dokumenthåndtering udført af eksterne konsulentfirmaer. Til sammenligning kan det tilføjes, at fx trivselsundersøgelser har en svarprocent på ca. 80-85, man at der her også er tale om en undersøgelse, som i højere grad har respondenternes opmærksomhed. Erfaringen viser, at det generelt ikke er tilfældet i forhold til journaliseringspraksis, som ikke kan mønstre samme høje svarprocenter. Som udgangspunkt havde arbejdsgruppen ikke forventet en svarprocent på mere end ca. 40, hvorfor også den forholdsvis store population (en første undersøgelse taget i betragtning), så der uanset en lav svarprocent ville være data, der kunne bearbejdes.

Som udgangspunkt er der stilet efter 200 deltagere fra hver af de otte deltagende enheders centralforvaltninger, ud fra argumentet om, at der da så ville være et datamateriale at arbejde videre med i tilfælde af en lav svarprocent (se også fodnote 2).

Centralforvaltningerne er i første omgang identificeret ud fra organisationsdiagrammer på kk.dk, som herefter i enkelte tilfælde er justeret i overensstemmelse med forvaltningsrepræsentanternes ønsker i arbejdsgruppen. Centralforvaltninger er udvalgt i det første års status ud fra et ønske om en organisatorisk afgrænset population, som det er hensigten at udvide i kommende undersøgelser, så fx også decentrale områder kommer med.

Dataudtrækket (navn, organisatorisk tilhørsforhold og mailadresse) er leveret af Koncernservice, hvor udtrækket for BIF og SUP's vedkommende dog efterfølgende blev erstattet med udtræk over eDoc-brugere, da KS's oprindelige udtræk ikke var dækkende (det indeholdte for få henholdsvis for mange brugere for BIF og SUP's) vedkommende³. For de enheder, som tæller mere end 200 ansatte har Center for Økonomi og HR udvalgt deltagere tilfældigt, og for enheder med under 200 deltagere har alle i enheden deltaget.

Uden at undersøgelsen dermed på nogen måde lever op til kriterierne for en valid undersøgelse, hverken hvad angår populationen eller svarprocent, så er det alligevel arbejdsgruppens vurdering, at undersøgelsen giver godt billede af kommunens journaliseringspraksis i de deltagende enheder og samlet – at undersøgelsen er den temperaturmåling, som det var tilsigtet. Dog skal det naturligvis bemærkes, at fx svar, som baserer sig på kun få respondenter er forbundet med stor usikkerhed. Det gælder ikke mindst, når man ser på forvaltningerne enkeltvis, hvor populationen er det mindre end for hele kommunen set under et. Som det vil fremgå er der dog generelt stor overensstemmelse mellem forvaltningerne imellem på de enkelte spørgsmål. Det kan understøtte antagelsen om, at undersøgelsen tegner et realistisk billede af forholdene.

Respondenterne har i forbindelse med udfyldelse af spørgeskemaet ved tvivl og spørgsmål haft mulighed for via mail at få besvaret spørgsmål hos kontaktperson i arbejdsgruppen. Der er her indkommet blot 30 henvendelser, hvoraf de to gik på spørgeskemaets indhold og udformning, mens de øvrige angik nødvendigheden af at svare (pga. fx ens ansættelsesforhold, eller fordi man har en jobfunktion hvor journalisering ikke er relevant). Det kan understøtte antagelsen om, at spørgeskemaet i sin udformning ikke har givet anledning til megen tvivl. Dog naturligvis med det forbehold, at vi kun kan udtale os om den andel, som har svaret. Teoretisk set er det muligt, at alle fx tvivlsspørgsmålene sidder tilbage i den restgruppe, som ikke har besvaret spørgeskemaet (et forhold som også gør sig gældende ovenfor i forhold til overensstemmelsen mellem forvaltningerne på svarene på de enkelte spørgsmål).

Spørgeskemaet er delt op i følgende temaer:

- Spørgsmål 1-2 udgør baggrundsvARIABLER om respondenterne
- Spørgsmål 3-8 gik på brugen af journaliseringssystemer
- Spørgsmål 9-10 gik på kendskabet til de af arbejdsgruppen udarbejdede retningslinier for journalisering og ”10 gode vaner
- Spørgsmål 11-16 gik igen (for et enkelt spørgsmåls vedkommende) på brugen af journaliseringssystemer, men ellers primært til holdningen til og erfaringerne med journaliseringssystemerne og udbredelsen af konkrete problemstillinger
- Spørgsmål 17-19 behandlede den af arbejdsgruppen i år udvalgte problemstilling omkring journalisering af e-mails
- Spørgsmål 20 gav endelig respondenterne mulighed for at komme med yderligere kommentarer omkring emnet og undersøgelse

³ At dele af udtrækket efterfølgende er suppleret fra arbejdsgruppens side udgør naturligvis et metodisk problem. Dog er der tale om, at de ansatte i centralforvaltningerne for langt størstedelens vedkommende også er eDoc-brugere, hvorfor erstatningen kan forsvares.

BAGGRUNDSVARIABLE – FAKTA OM RESPONDENTERNE

Spørgsmål 1:

Er du medarbejder, superbruger eller leder?

Som det fremgår, så udgør medarbejderne med 86 % helt naturligt de fleste respondenter i undersøgelsen. Superbrugere og ledere er naturligvis blot en minoritet i den samlede population af ansatte, for hvem journalisering er relevant.

Er du medarbejder, superbruger eller leder?	Total	
	Procent	Antal
Medarbejder	86 %	695
Superbruger	5 %	40
Leder	9 %	70
Total	100 %	805

Tabel 2: Er du medarbejder, superbruger eller leder?

Er du medarbejder, superbruger eller leder?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Medarbejder	85	83	83	90	82	90	88	91
Superbruger	9	7	5	4	6	2	2	5
Leder	6	10	13	6	11	4	10	5
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 3: Er du medarbejder, superbruger eller leder? Fordelt på enheder

Spørgsmål 2:**Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune?**

Der er desuden en overvægt (74 %) af brugerne, som har været ansat i mere end to år. Dette er også forventeligt. Faktisk burde dette tal have været højere i forhold til den reelle fordeling, men det viser måske snarere, at de nyansatte har været de mest pligtopfyldende med hensyn til at besvare spørgeskemaet.

Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune?	Total	
	Procent	Antal
Mindre end to år	26 %	211
To år eller mere	74 %	594
Total	100 %	805

Tabel 4: Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune?

Hvor længe har du været ansat i KK	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Mindre end to år	20	19	30	29	23	36	31	18
To år eller mere	80	81	70	71	77	64	69	82
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 5: Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune? Fordelt på enheder

BRUGEN AF JOURNALISERINGSSYSTEMER

Spørgsmål 3:

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?

Andelen af ansatte, som er orienteret om sin journaliseringspligt kan umiddelbart synes højt (83 %), men omvendt er det et bekymringspunkt, når hver 6. ansatte i kommunen angiver ikke at være det det.

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?	Total	
	Procent	Antal
Ja	83 %	670
Nej	17 %	135
Total	100 %	805

Tabel 6: Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?

Og som det ses, når tallene bliver fordelt på de enkelte forvaltninger, dækker de samlede 83 % over en endnu større spredning: Fra næsten 36 og 25 % i henholdsvis KS og BIF som ikke er orienteret om journaliseringspligten til at næsten alle (i KFF og SUF) er.

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja	74	78	95	83	92	84	87	64
Nej	26	22	5	17	8	16	13	36
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 7: Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt? Fordelt på enheder

Hvis man ser på spørgsmålet krydstabuleret med type medarbejder (medarbejder, superbruger, leder), fremgår det, at ledere og superbrugere er orienteret om journaliseringspligten, mens ”medarbejderne” tegner sig for mankoen (og som jo også tegner sig for den største andel af populationen).

I forhold til anciennitet (under eller over to års ansættelse) er tendensen, at det er medarbejdere, som har været ansat i mindre end to år, som udgør andelen, der ikke er orienteret om journaliseringspligten. Det kan indikere, at ansatte tidligere i højere grad end i dag blev orienteret om pligten – eller at chancen for at de ansatte får den nødvendige viden kommer med ancienniteten, og undertiden først efter to års ansættelse.

Under alle omstændigheder udgør 17 % en forholdsvis stor andel, som ikke er orienteret om journaliseringspligten.

Spørgsmål 4:

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter?

Eftersom det er de færreste, som kun gemmer deres dokumenter i ét system, er der her mulighed for at give flere svar, hvorfor svarprocenten også kommer over 100. Dermed også være sagt, at der er mulighed for fx, at dokumenter gemmes i *både* fx Outlook og eDoc, eller forskellige typer dokumenter gemmes i forskellige systemer. De 48 % som gemmer deres dokumenter i Outlook gemmer dem måske også i eDoc, ligesom det heller ikke er alle dokumenter, der gemmes i Outlook, der har en karakter, så de også bør journaliseres i fx eDoc. Selv med de forbehold er 32 og 48 % i henholdsvis stifinder og Outlook dog af en størrelse, så det er nærliggende at antage, at det også dækker over en hel del dokumenter, som i stedet burde gemmes i de autoriserede journaliseringssystemer, men som ikke bliver det. Den antagelse understøttes også af svarene på det efterfølgende spørgsmål 5 (og for Outlooks vedkommende også af de senere spørgsmål 17-19).

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter (sæt gerne flere x'er)?	Total	
	Procent	Antal
eDoc	80 %	643
KMD sag EDH	3 %	22
Stifinder	32 %	260
Outlook	48 %	387
Andre systemer	19 %	149
Total	181 %	1461

Tabel 8: I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter

Samme tendens går igen når der ses på enhederne enkeltvis. Eftersom de forskellige journaliseringssystemer ikke bruges i samme omfang i forvaltningerne, kan tallene ikke umiddelbart sammenlignes. Uanset omfanget af de forskellige systemer, kan det dog i alle tilfælde konstateres, at de ikke-autoriserede systemer – stifinder og Outlook – benyttes i et (formentlig for stort) omfang. Af krydstabuleringen fremgår det, at det er uanset anciennitet i kommunen, og hvad enten der er tale om medarbejdere eller ledere – dog ses det ikke blandt superbrugerne.

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
eDoc	83	58	91	77	90	86	88	61
KMD sag EDH	6	7	0	3	2	2	0	2
Stifinder	34	31	30	23	31	26	39	55
Outlook	56	42	47	53	43	50	43	56
Andre systemer	10	42	12	18	19	9	17	21
Total	188 %	178 %	179 %	175 %	185 %	173 %	187 %	194 %

Tabel 9: I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter? Alle enheder

Spørgsmål 5:**Undlader du at bruge journaliseringssystemer (eDoc, KMD Sag m.m.) selvom du burde?**

I spørgsmål fire tillod vi os den antagelse, at tallene formentlig dækkede over, at dokumenter, der burde gemmes i de autoriserede journaliseringssystemer i stedet blev gemt i fx stifinder og Outlook. Den antagelse understøttes herunder, hvor brugerne spørges til, om man undlader at bruge journaliseringssystemer, selvom man burde. 42 % bruger ganske vist altid det relevante journaliseringssystem, men omvendt oplyser op til (alt efter ambitionsniveauet) 40 %, at de ikke gør det i forskellig grad.

40 % journaliserer altid, og 40 % journaliserer ikke altid det, de bør.

At 9 % svarer ”Ved ikke” og ”Ikke relevant” kan forklares med bl.a. usikkerhed i forhold til viden om, hvornår dokumenter behøver at blive journaliseret eller ikke, henholdsvis at der i populationen kan være en lille del, for hvem journalisering ikke er relevant.

Undlader du at bruge journaliseringssystemer (eDoc, KMD Sag m.m.), selvom du burde?	Total	
	Procent	Antal
Ja, altid	4 %	36
Ja, ca. hver anden gang	4 %	33
Ja, ca. hver tredje gang	6 %	49
Ja, men sjældnere	26 %	207
Nej, jeg bruger altid det relevante journaliseringssystem	42 %	336
Ved ikke	9 %	70
Ikke relevant	9 %	74
Total	100 %	805

Tabel 10: Undlader du at bruge journaliseringssystemer, selvom du burde?

Tallene ovenfor går igen, når der ses på de enkelte enheder, og krydstabuleres spørgsmålet med anciennitet henholdsvis typen af medarbejder, fremgår det, at ledere og superbrugere i højere grad end medarbejdere journaliserer, og at der i højere grad journaliseres blandt ansatte med en anciennitet på to år eller mere.

Undlader du at bruge journaliseringssystemer (eDoc, KMD Sag m.m.), selvom du burde?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja, altid	2	6	3	3	3	0	5	18
Ja, ca. hver anden gang	7	4	3	3	5	3	6	2
Ja, ca. hver tredje gang	8	6	2	5	6	6	10	5
Ja, men sjældnere	36	21	31	21	27	23	31	17
Nej, jeg bruger altid det relevante journaliseringssystem	34	39	47	42	48	47	35	39
Ved ikke	6	12	6	8	5	11	10	12
Ikke relevant	7	13	7	18	6	9	3	8
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 11: Undlader du at bruge journaliseringssystemer, selvom du burde? Alle enheder

**Spørgsmål 6:
Hvorfor?**

Spørgsmålet her har respondenterne kun haft mulighed for at besvare, såfremt der i et eller andet omfang er svaret ja til spørgsmål 5 (de første fire svarmuligheder i spørgsmål 5). Som de to hovedårsager til, at man ikke journaliserer, selvom man burde, angiver brugerne manglende tid i hverdagen, samt at de uautoriserede systemer er nemmere at bruge. Samme tendens går igen, når man ser på forvaltningerne, om end tallene her svinger noget, fx i hvor stort et omfang, at man oplever tekniske problemer (SUF og BIF), eller synes man savner tid i hverdagen (SOF).

Hvorfor?	Total	
	Procent	Antal
Manglende tid i en travl hverdag	22 %	71
Lettere at bruge stifinder, Outlook eller lignende	37 %	120
Manglende indsigt i journaliseringssystemet/-systemerne	9 %	30
Tekniske problemer	11 %	35
Andet	21 %	69
Total	100 %	325

Tabel 12: Hvorfor?

Hertil har en forholdsvis stor andel (21 %) svaret ”andet”, hvortil der var mulighed for at indsætte egne kommentarer. Blandt kommentarerne vedrører langt størstedelen det forhold, at svaret på den manglende journalisering er en kombination af svarmulighederne (i spørgeskemaet var det kun muligt at sætte ét kryds), der tilsammen bærer skylden. Eller der finder en uddybning af de givne svarmuligheder sted; der er ikke tid nok i en travl hverdag, man er usikker på, hvad som skal journaliseres, og man har ikke tillid til systemets driftssikkerhed. I lyset af, at arbejdsgruppen i spørgeskemaet i år har fokus på journalisering af e-mails er det interessant, at et par respondenter angiver, at de ser det som et særligt problem, at journalisere den store mængde e-mails, som man modtager dagligt.

Hvorfor?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Manglende tid i en travl hverdag	15	21	29	46	12	17	25	11
Lettere at bruge stifinder, Outlook eller lignende	46	18	31	30	42	41	35	52
Manglende indsigt i journaliseringssystemet/-systemerne	7	8	3	3	10	12	8	15
Tekniske problemer	19	8	11	3	22	12	12	4
Andet	24	34	26	19	14	17	20	19
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 13: Hvorfor? Alle enheder

Spørgsmål 7:**Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?**

Kommunens fælles retningslinier for journalisering tilsiger, at et dokument så vidt muligt skal journaliseres senest dagen efter modtagelsen. Af de her afgivne svar fremgår det, at det kun i nogen grad er tilfældet. Også selvom andelen (16 %), der angiver at journalisere to til syv dage efter modtagelse også vil rumme en andel, der lever op til retningslinierne.

På trods af, at det ikke falder indenfor retningsliniernes tidsgrænse, vurderes det fra arbejdsgruppens side positivt, at 71 % journaliserer indenfor en uge. Omvendt er det bekymrende, at samlet 17 % – næsten hver 5. – angiver ikke at journalisere. Der er i centralforvaltningerne næppe 17 % af de ansatte for hvem, journalisering ikke er relevant (et svar som også kun 9 % angiver), men der kan i andelen naturligvis være en lille andel, fx ledere, som ikke selv journaliserer dokumenter (af krydstabuleringen fremgår det også, at 10 % af lederne ikke journaliserer, hvilket også kan understøtte antagelsen om, at man her i nogen grad kan have andre til at journalisere).

Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?	Total	
	Procent	Antal
Samme dag som dokumentet oprettes	55 %	440
Fra to til syv dage efter oprettelse af dokumentet	16 %	127
Senere end syv dage efter oprettelsen	4 %	34
Når sagen er afsluttet	8 %	67
Jeg journaliserer ikke	8 %	62
Ikke relevant	9 %	75
Total	100 %	805

Tabel 14: Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?

Billedet går igen, når der ses på de enkelte enheder, dog med markante forskelle enhederne imellem. Tallene er naturligvis her kun til en hvis grad sammenlignelige, da forskellig organisering af arbejdet og opgaveportefølje kan spille ind, fx hvis man sammenligner kommunens forvaltninger med Koncernservice.

Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Samme dag som dokumentet oprettes	53	47	63	45	67	55	63	38
Fra to til syv dage efter oprettelse af dokumentet	22	13	19	23	7	16	12	15
Senere end syv dage efter oprettelsen	3	6	6	4	5	3	2	5
Når sagen er afsluttet	6	15	3	6	10	6	6	15
Jeg journaliserer ikke	6	9	3	10	5	8	4	20
Ikke relevant	9	9	6	11	6	11	12	8
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 15: Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag? Alle enheder

Spørgsmål 8:

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?

Af svarene på spørgsmål 8 fremgår det, at 49 % er positive i forskellig grad, og 30 % er neutrale overfor journaliseringssystemerne som arbejdsredskab. Det betyder, at systemerne er blevet accepteret og taget til sig blandt langt de fleste medarbejdere – dog med en anseelig minoritet (24 %), som er negative i forskellig grad.

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?	Total	
	Procent	Antal
Negativ	8 %	62
Overvejende negativ	16 %	125
Neutral	30 %	240
Overvejende positiv	25 %	200
Positiv	14 %	115
Ved ikke	8 %	63
Total	100 %	805

Tabel 16: Hvor positive eller negative er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?

Tendensen går igen, når man ser på de enkelte enheder, dog med variation – fra en kritisk/positiv andel på 13 % / 51 % (KFF) til 39 % / 25 % (ØKF).

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Negativ	8	12	3	3	6	7	13	9
Overvejende negativ	21	15	10	10	14	17	26	11
Neutral	26	29	33	31	35	30	28	24
Overvejende positiv	22	21	34	28	29	21	15	32
Positiv	15	14	17	17	13	14	10	15
Ved ikke	8	8	2	10	4	11	8	9
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 17: Hvor positive eller negative er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab? Alle enheder

KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER FOR JOURNALISERING OG "10 GODE VANER"

Spørgsmål 9:

Hvad er dit kendskab til kommunens "Retningslinier for journalisering i Københavns Kommune" fra 2010 og/eller "10 gode vaner – journalisering" fra 2011?

For kommunen som helhed kender næsten halvdelen ikke til de af arbejdsgruppen to udarbejdede publikationer om journaliseringspraksissen i kommunen. Det er skuffende, og det er bl.a. et udtryk for, at oplysninger om de to kunne være kommunikeret klarere ud. På plussiden for nærværende undersøgelse tæller så, at denne har været med til yderligere at udbrede kendskabet til retningslinierne og de 10 gode vaner. Alene af den grund at der her spørges til dem, men også da brugerne efter endt udfyldelse af spørgeskemaet blev ledt hen til intranettets [brugerportal om god administrativ praksis](#), hvor publikationerne også ligger.

Hvad er dit kendskab til kommunens "Retningslinier for journalisering i Københavns Kommune" fra 2010 og/eller "10 gode vaner – journalisering" fra 2011?	Total	
	Procent	Antal
Har kendskab til "Retningslinier for journalisering"	19 %	29
Har kendskab til "10 gode vaner"	10 %	2
Har kendskab til begge	26 %	32
Jeg kender ikke til nogle af dem	45 %	23
Total	100 %	86

Tabel 18: Kendskab til retningslinier for journalisering og/eller 10 gode vaner

Det lave kendskab går igen, når der ses på de enkelte enheder. Dog, som det fremgår, er kendskabet i enkelte forvaltninger (KFF og SUF) markant højere end for kommunen som helhed.

Og tilsvarende hvis spørgsmålet krydstabuleres med typen af medarbejder, er der tale om, at kendskabet ikke overraskende er størst blandt superbrugere og ledelse – en generel tendens, som også går igen i de øvrige spørgsmål – men at kendskabet er uafhængigt af ens anciennitet.

Hvad er dit kendskab til kommunens "Retningslinier for journalisering i Københavns Kommune" fra 2010 og/eller "10 gode vaner – journalisering" fra 2011?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Har kendskab til "Retningslinier for journalisering"	21	13	34	23	19	14	17	12
Har kendskab til "10 gode vaner"	9	11	2	12	14	9	11	3
Har kendskab til begge	17	22	37	21	39	24	22	21
Jeg kender ikke til nogle af dem	52	54	27	43	28	53	48	64
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 19: Kendskab til retningslinier for journalisering og/eller 10 gode vaner. Alle enheder

Spørgsmål 10:**Hvorfra har du kendskab til retningslinierne og/eller 10 gode vaner?**

Spørgsmålet her har respondenterne kun haft mulighed for at besvare, såfremt der i et eller andet omfang er svaret ja til spørgsmål 9 (de første tre svarmuligheder i spørgsmål 5). Eftersom det er muligt at have kendskab til publikationerne af flere kanaler, er der her mulighed for at afgive flere svar, hvorfor svarprocenten også kommer over 100. Det fremgår her, at den største andel har kendskab til retningslinierne og de 10 gode vaner fra kommunens intranet. Det gælder såvel i kommunen som helhed som i de enkelte enheder – men igen skal de tal ses i forhold til den relativt lille andel (ca. halvdelen) som jf. spørgsmål 9 havde kendskab til retningslinierne.

Hvorfra har du kendskab til retningslinierne og/eller de 10 gode Vaner (sæt gerne flere x'er)?	Total	
	Procent	Antal
Fra KKnet	48 %	210
Det har været drøftet i enheden, fx på et kontormøde	29 %	128
Fra en kollega med særlig indsigt i området	30 %	133
Fra andet sted (uddyb gerne)	21 %	93
Total	128 %	564

Tabel 20: Hvorfra har du kendskab til retningslinierne og de 10 gode vaner?

Hertil har en forholdsvis stor andel (21 %) svaret "Fra andet sted", hvortil respondenterne havde mulighed for at uddybe sit svar. Her har størstedelen angivet, at kendskabet kommer fra forskellige kurser/undervisning, ikke mindst kursus i brugen af eDoc. Hertil har enkelte angivet, at det kommer via besked fra ens leder eller opslagstavle i kontoret.

Hvorfra har du kendskab til retningslinierne og/eller de 10 gode Vaner (sæt gerne flere x'er)?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Fra KKnet	44	51	29	58	40	50	64	58
Det har været drøftet i enheden, fx på et kontormøde	22	29	41	28	29	26	24	33
Fra en kollega med særlig indsigt i området	34	24	33	28	38	22	26	33
Fra andet sted (uddyb gerne)	22	18	16	18	25	24	20	29
Total	122 %	122 %	119 %	132 %	133 %	122 %	134 %	154 %

Tabel 21: Hvorfra har du kendskab til retningslinierne og de 10 gode vaner? Alle enheder

HOLDNINGEN TIL OG ERFARINGERNE MED JOURNALISERINGSSYSTEMERNE OG UDBREDELSEN AF KONKRETE PROBLEMSTILLINGER

Spørgsmål 11:

Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc?

Af spørgsmål 11 fremgår det, at kun en lille andel, hvad enten vi taler KK som helhed eller enhederne, kontrollerer arbejdslisten i eDoc dagligt, hvilket man rettelig bør gøre, da det er her man finder de til enheden modtagne og indskannede breve, som endnu ikke er journaliseret. Om end der er tale om, at hele 30 % kontrollerer arbejdslisten sjældnere end én gang om ugen, og 21 % som end ikke kender til listen, så er tallene vanskelige at holde op mod hinanden og konkludere på, da der kan være forskellig praksis enhederne i mellem, og internt i enhederne, hvor man i nogle enheder, og blandt nogle ansatte, får mere post via arbejdslisten end hos andre.

Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc?	Total	
	Procent	Antal
Hver dag	10 %	79
Hver anden eller tredje dag	8 %	64
Ca. én gang om ugen	8 %	64
Sjældnere	30 %	241
Jeg kender ikke arbejdslisten	21 %	171
Ikke relevant	23 %	186
Total	100 %	805

Tabel 22: Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc?

Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Hver dag	8	2	27	7	15	11	7	0
Hver anden eller tredje dag	2	6	10	7	13	12	6	3
Ca. én gang om ugen	5	3	14	8	10	12	4	6
Sjældnere	28	29	26	27	27	28	49	24
Jeg kender ikke arbejdslisten	28	27	9	18	19	20	20	32
Ikke relevant	29	33	14	33	16	16	13	35
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 23: Tabel 24: Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc? Alle enheder

Spørgsmål 12:**Hvad er din holdning til følgende konkrete udsagn om kommunens journaliseringspraksis?**

Respondenterne skulle i spørgsmål 12, 14 og 15 tage stilling til en række udsagn om kommunens journaliseringspraksis. Af hensyn til statussens omfang er der her kun medtaget resultaterne for kommunen som helhed. Resultaterne for de enkelte forvaltninger kan rekvireres hos de respektive repræsentanter i arbejdsgruppen (se bilag 2), men er ellers også omtalt her i det omfang, der er anledning til det.

Hvad er din holdning til følgende konkrete udsagn om kommunens journaliseringspraksis?	Slet ikke		I mindre grad		I middel grad		I høj grad		Ved ikke		Ikke relevant		Total	
	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal
Jeg har tillid til, at man ved søgninger i kommunens journaliseringssystem får et komplet og aktuelt overblik over, hvad en given sag indeholder af dokumenter	8 %	65	21 %	172	36 %	291	23 %	184	6 %	50	5 %	43	100	805
Dokumenter, der skal gemmes i papirform (fx skøder og andre dokumenter med en særlig bevisværdi), gemmer jeg også i elektronisk format	2 %	19	4 %	34	8 %	67	36 %	288	6 %	47	43 %	350	100	805
Jeg kan se nødvendigheden af at skulle journalisere	1 %	5	1 %	11	8 %	66	84 %	673	2 %	18	4 %	32	100	805
Korrekt journalisering har høj prioritet i vores enhed	4 %	30	14 %	114	29 %	231	40 %	325	8 %	66	5 %	39	100	805

Tabel 25: Hvad er din holdning til følgende konkrete udsagn om kommunens journaliseringspraksis

Spørgsmål 12 giver et blandet indtryk af kommunens journaliseringspraksis. På plussiden bemærkes det, at 69 % angiver, at korrekt journalisering har middel eller høj prioritet i enheden, ligesom 84 % kan se nødvendigheden af at skulle journalisere. Det er for arbejdsgruppen en større andel end forventet.

Omvendt på minussiden har kun 29 % af de adspurgte tillid til, at man ved en søgning i kommunens journaliseringssystem får et komplet og aktuelt overblik over, hvad der ligger i en given sag. Det kan dække over manglende tillid til systemernes funktionalitet, egne evner i brugen af systemet og brugernes brug af journaliseringssystemerne, og er uanset årsagen et udtryk for, at journaliseringssystemernes rolle i dag i forhold til videndeling lader noget tilbage at ønske.

Samme billede tegner sig, hvis man ser på enhederne enkeltvis, om end respondenterne i BIF, ØKF og KS ikke oplever, at journalisering har så høj prioritet som i KK som helhed (26 %, 34 % og 24 %), mens det modsatte gør sig gældende i KFF og SUF (60 % og 51 %).

Spørgsmål 13:**Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter?**

I forhold til hvor ofte brugerne anvender journaliseringssystemerne til videndeling er billedet ikke entydigt. Ca. 60 % (hvad enten det er dagligt, ugentligt eller månedligt) anvender systemerne hertil, mens ca. hver 3 ikke udnytter disse muligheder. Det kan, jf. svarene i spørgsmål 12, også sammenholdes med, at der heller ikke er udbredt tillid til journaliseringssystemerne som redskab for videndeling – et forhold som også går igen i det afsluttende spørgsmål 20.

Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter?	Total	
	Procent	Antal
Det gør jeg dagligt	12 %	95
Det gør jeg ugentligt	24 %	196
Det gør jeg månedligt	25 %	198
Det gør jeg sjældnere/aldrig	28 %	228
Ikke relevant	11 %	88
Total	100 %	805

Tabel 26: Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter?

Ses der på enhederne tegner der sig et mere broget billede. Fra mere udstrakt brug af journaliseringssystemerne til videndeling (BIF og SOF) til en mindre (KS).

Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Det gør jeg dagligt	8	9	14	11	16	19	7	5
Det gør jeg ugentligt	33	14	31	29	21	26	27	14
Det gør jeg månedligt	30	22	27	26	27	18	35	11
Det gør jeg sjældnere/aldrig	22	39	20	17	29	28	26	53
Ikke relevant	7	16	8	17	7	10	6	18
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 27 Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter? Alle enheder

Spørgsmål 14:**Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?**

Spørgsmål 14 giver heller ikke et entydigt billede, eftersom det her fremgår, at det kun er mellem en tredjedel og halvdelen af respondenterne, som finder, at journaliseringssystemerne rent faktisk har gjort hverdagen lettere. Andelen som mener, at de ligefrem har gjort hverdagen mere besværlig er ganske vist mindre (mellem 10 og 15 %), men arbejdsgruppen har gerne set, at den positive andel havde været større.

													Total
Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?	Meget sværere		Sværere		Uforandret		Lettere		Meget lettere		Ikke relevant		Pct.
	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	
At finde mine kollegers sager og dokumenter frem	3 %	23	10 %	83	19 %	153	36 %	291	12 %	93	20 %	162	100 %
At udveksle viden	3 %	21	7 %	53	28 %	224	33 %	264	8 %	67	22 %	176	100 %
At finde mine egne sager og dokumenter	2 %	18	10 %	79	24 %	192	28 %	223	17 %	139	19 %	154	100 %
At udføre selve sagsbehandlingen	3 %	28	15 %	119	25 %	202	21 %	172	9 %	72	26 %	212	100 %

Tabel 28: Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?

Billedet går igen i enhederne, hvor det dog ses, at man i KFF i højere grad end for kommunen som helhed oplever, at journaliseringssystemerne har gjort arbejdet lettere, mens man i BUF i højere grad end for gennemsnittet har oplevet, at arbejdet er blevet vanskeligere.

Spørgsmål 15:**Hvad er din holdning til følgende udsagn om journaliseringssystemerne?**

Som for flere af de andre holdningsbaserede spørgsmål tegner nedenstående et broget billede af brugerne holdning til kommunens journaliseringssystemer.

På den ene side er det positivt, at så relativt store andele mener, at de har lært at bruge systemerne ordentligt, at man har modtaget arbejdsbeskrivelser for, hvordan systemerne bruges, at man finder det nemt at journalisere, og man oplever, at ledelsen bakker op om brugen af systemerne. Det er naturligvis åbent for tolkning, om ”I middel grad” skal ses positivt eller negativt, men i forhold til arbejdsgruppens umiddelbare forventninger til, hvordan svarene ville falde ud, er der her tale om en positiv overraskelse.

På den anden side er det selvfølgelig en hæmsko for journaliseringen, at mellem 30 og 40 % ligefrem synes, at det ikke er hurtigt at bruge systemerne, at de ikke er nemme at bruge, eller at man ikke bruger systemerne ensartet i enhederne.

Hvad er din holdningen til følgende udsagn om journaliseringssystemerne?	Slet ikke		I mindre grad		I middel grad		I høj grad		I meget høj grad		Ikke relevant		Total
	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	Pct.
Det er hurtigt at bruge journaliseringssystemerne	14 %	110	30 %	238	31 %	252	12 %	98	2 %	18	11 %	89	100
Systemerne er lette at bruge	8 %	68	26 %	211	36 %	288	17 %	133	2 %	20	11 %	85	100
Vi har en ensartet måde at bruge journaliseringssystemerne på i min enhed	10 %	80	25 %	204	31 %	246	16 %	129	3 %	27	15 %	119	100
Vi bruger journaliseringssystemerne meget i min enhed	5 %	38	16 %	126	25 %	205	35 %	279	9 %	74	10 %	83	100
Jeg har lært at bruge journaliseringssystemerne ordentligt	6 %	49	15 %	122	33 %	269	27 %	220	8 %	65	10 %	80	100
Journaliseringssystemerne er et nyttigt arbejdsredskab i forhold til mine arbejdsopgaver	7 %	56	16 %	126	27 %	218	29 %	233	10 %	78	12 %	94	100
Jeg har modtaget arbejdsbeskrivelser for, hvordan man bruger journaliseringssystemerne rigtigt	13 %	107	16 %	129	26 %	210	25 %	204	8 %	65	11 %	90	100
Min ledelse bakker op om brugen af journaliseringssystemer	5 %	37	11 %	86	23 %	184	34 %	277	15 %	123	12 %	98	100
Det er vanskeligt at journalisere	15 %	120	27 %	221	27 %	220	13 %	103	5 %	40	13 %	101	100
Jeg er ofte i tvivl om emneord eller en handlingsfacet, når jeg opretter sager	8 %	61	20 %	165	23 %	183	18 %	144	16 %	127	16 %	125	100

Tabel 29: Hvad er din holdning til følgende udsagn om journaliseringssystemerne?

Spørgsmål 16:**Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere?**

I spørgsmål 16 spørges der til, hvad som kan gøre journalisering nemmere, og eftersom det kan være et mix af forskellige muligheder, er der her mulighed for give flere svar, hvorfor svarprocenten også kommer over 100. Flertallet af bruger peger på forbedret IT-drift, større brugervenlighed og konsekvent brug af journaliseringssystemerne som de punkter, hvor der skal sættes ind, hvis journaliseringen skal blive nemmere. Hertil kommer større ledelsesmæssig prioritering, mere uddannelse i journalisering og større ledelsesmæssig prioritering. Om end opbakningen til de enkelte svarmuligheder svinger mellem 28 og 62 % er der for alle forslags vedkommende tale om, at de nyder stor opbakning blandt respondenterne.

Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere? (sæt gerne flere x'er)	Total	
	Procent	Antal
Forbedret IT-drift	55 %	439
Større brugervenlighed	62 %	503
Konsekvent brug af journaliseringssystemerne	42 %	336
Større kendskab til reglerne på området, fx "Retningslinjer for journalisering" og "10 gode vaner"	34 %	271
Mere uddannelse i journalisering	31 %	249
Større ledelsesmæssig prioritering af opgaven	28 %	227
Ved ikke	10 %	77
Andet	18 %	145
Total	279 %	2247

Tabel 30: Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere?

Hertil har 18 % svaret "Andet", hvor der var mulighed for at indsætte egne kommentarer. Her er der for langt størstedelens vedkommende tale om uddybning og understregning af de allerede angivne svarmuligheder, i særdeleshed forbedret IT-drift og brugervenlighed (fx ses søgefunktionen, det at journalisere e-mails og handlingsfacetterne i eDoc som problematiske).

Samme billede ses hos de enkelte forvaltninger (tabel 31 på følgende side), hvor det dog er interessant at se, at oplevelsen af, hvad der er de store udfordringer kan være forskellige enhederne imellem. Hvor brugerne i SUF oplever IT-driften som en udfordring, er det i ØKF brugervenligheden, mens BIF scorer højt på flere af parametrene.

Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere? (sæt gerne flere x'er)	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Forbedret IT-drift	64	44	67	43	73	52	61	21
Større brugervenlighed	59	60	64	59	64	59	72	64
Konsekvent brug af journaliseringssystemerne	53	43	33	35	45	44	38	44
Større kendskab til reglerne på området, fx "Retningslinjer for journalisering" og "10 gode vaner"	35	37	34	30	33	33	35	35
Mere uddannelse i journalisering	42	42	24	24	30	23	28	41
Større ledelsesmæssig prioritering af opgaven	41	28	24	17	26	26	30	44
Ved ikke	6	13	6	16	7	13	5	8
Ikke relevant	17	14	15	24	18	13	6	30
Total	317 %	283 %	267 %	247 %	296 %	262 %	285 %	286 %

Tabel 31: Tabel 32: Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere? Alle enheder

UDVALGT PROBLEMSTILLING: JOURNALISERING AF E-MAILS

Spørgsmål 17:

Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemet på linje med andre dokumenter?

Det er arbejdsgruppens antagelse, at en relativt stor andel e-mails ikke journaliseres, herunder også en del, som rettelig burde. Det understøttes af, at årsrapport 2010 fra KS om kommunens eDoc-brug, som viser, at hver medarbejder i København (med PC'er) i gennemsnit producerer 23 e-mails om dagen, men at hver eDoc-bruger kun i gennemsnit journaliserer 69 sådanne – om året.

Svarene på spørgsmål 17 bekræfter antagelsen om, at e-mail ikke journaliseres i nær samme grad som de burde. Kun 19 % journaliserer altid e-mails på linje med andre dokumenter, og en relativt stor andel på 25 % journaliserer aldrig e-mails.

Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?	Total	
	Procent	Antal
Ja, altid	19 %	156
Ja, ca. hver anden gang	7 %	54
Ja, ca. hver tredje gang	5 %	38
Ja, men sjældnere	35 %	281
Nej, aldrig	25 %	198
Ikke relevant	10 %	78
Total	100 %	805

Tabel 33: Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?

Problematikken understreges, når man ser på de enkelte forvaltninger. Her journaliserer henholdsvis 42 og 52 % af brugerne i BUF og KS ikke mails, mens det i bedste fald er en fjerdedel (BIF, KFF og SOF), der journaliserer e-mails på linje med andre dokumenter.

Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja, altid	23	14	24	26	18	17	18	14
Ja, ca. hver anden gang	7	2	8	9	8	8	7	3
Ja, ca. hver tredje gang	2	1	10	6	6	6	4	0
Ja, men sjældnere	41	30	37	30	41	33	45	17
Nej, aldrig	20	42	12	12	23	24	20	52
Ikke relevant	7	10	8	17	4	12	5	15
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 34: Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter? Alle enheder

Spørgsmål 18:

Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme "tråd"), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?

Det er arbejdsgruppens antagelse, at det er udbredt praksis at journalisere flere e-mails sammen, uanset at det formelle krav er, at det bør ske enkeltvis. Det bekræftes af spørgsmål 18, hvor man, for såvel kommunen som helhed som for de enkelte enheder, kan se, at et mindretal journaliserer e-mails enkeltvis, men majoriteten lader praksis afhænge af den konkrete e-mailkorrespondance.

Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme "tråd"), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?	Total	
	Procent	Antal
Enkeltvis	19 %	102
Altid hele korrespondancen (tråden) samlet	22 %	117
Det er forskelligt – afhænger af korrespondancen (trådens) længde	59 %	310
Total	100 %	529

Tabel 35: Når du har en e-mailkorrespondance, hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?

Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme "tråd"), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Enkeltvis	25	14	23	16	26	16	14	14
Altid hele korrespondancen (tråden) samlet	22	28	16	23	23	18	25	27
Det er forskelligt – afhænger af korrespondancen (trådens) længde	52	58	61	61	51	66	62	59
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 36: Når du har en e-mailkorrespondance, hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen? Alle enheder

Spørgsmål 19:

Når du journaliserer e-mails, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt?

Det var her arbejdsgruppens antagelse, at det er udbredt praksis at journalisere eventuelle vedhæftede filer sammen med den e-mail, de er vedhæftet, og ikke at journalisere dem hver for sig. Der er ikke formelle krav til, om det skal ske på den ene eller anden måde – blot de vedhæftede filer kan fremsøges. Nærværende spørgsmål tjente til at afdække, hvad som var praksis i kommunen.

For såvel kommunen som helhed som for enhederne fremgår, at den mest udbredte praksis er, at journaliserer vedhæftede filer sammen med ens e-mail, og hertil at en stor del lader det afhænge af den konkrete e-mail og de vedhæftede filer. Kun en lille del har det som princip at journalisere de vedhæftede filer særskilt.

Når du journaliserer e-mails, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt?	Total	
	Procent	Antal
Jeg journaliserer vedhæftede filer sammen med min e-mail	50 %	262
Jeg journaliserer de vedhæftede filer særskilt	5 %	29
Det er forskelligt afhængigt af e-mailen og de vedhæftede filer	39 %	204
Ikke relevant	6 %	34
Total	100 %	529

Tabel 37: Når du journaliserer e-mail, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt?

Når du journaliserer e-mails, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Jeg journaliserer vedhæftede filer sammen med min e-mail	62	38	57	40	42	49	59	55
Jeg journaliserer de vedhæftede filer særskilt	8	0	4	6	9	3	4	14
Det er forskelligt afhængigt af e-mailen og de vedhæftede filer	27	48	35	50	40	43	39	27
Ikke relevant	3	14	4	4	10	5	7	5
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 38: Når du journaliserer e-mail, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt? Alle enheder

Spørgsmål 20:

Har du øvrige kommentarer til Københavns Kommunes journaliseringspraksis og journaliseringssystemer – fx ønsker, behov, problemer, glæder?

Afslutningsvis fik respondenterne mulighed for at komme med yderligere kommentarer. Muligheden affødte i alt 225 kommentarer, som kan grupperes under følgende overskrifterne driftssikkerhed, brugervenlighed, ledelsesmæssig prioritering, mangelfuld søgefunktion, mangelfuld interaktion mellem de forskellige systemer.

Langt størstedelen af kommentarerne er kritisk overfor journaliseringssystemerne, i særdeleshed eDoc, der også er det mest udbredte system.

Arbejdsgruppen vil her, som for de øvrige kommentarers vedkommende gennemgå dem med henblik på det videre arbejde med kommunens journaliseringspraksis – og dele dem med andre relevante fora på området i nødvendigt omfang. Kommentarer kan, som det øvrige tabel- og figurmateriale, rekvireres hos arbejdsgruppens medlemmer (bilag 2).

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION

Konklusionen på spørgeskemaundersøgelsen er ikke sort-hvid – men i bedste fald grumset helt i overensstemmelse med problemfeltets kompleksitet. Sine steder er arbejdsgruppen blevet positivt overrasket og andre steder det modsatte.

På plussiden er arbejdsgruppen positivt overrasket over, at en relativt stor andel af de adspurgte har taget journaliseringssystemerne til sig (spørgsmål 9), at 9 ud af 10 kan se nødvendigheden af at journalisere, og at det opleves som relativt højt prioriteret i enhederne (spørgsmål 12)

Omvendt på minussiden falder det i øjnene, at næsten hver 4., ja i nogle enheder hver 3., ikke er blevet orienteret om journaliseringspligten (spørgsmål 3), at de ikke-autoriserede journaliseringssystemer nyder så stor en udbredelse (spørgsmål 4), og at de bruges som erstatning for journaliseringssystemerne (spørgsmål 5). Så uanset, at nytten af journalisering er erkendt hos langt de fleste jf. ovenfor, så kniber det med at efterleve det i praksis, hvilket der angives flere grunde for: fra manglende tid, systemernes brugervenlighed og IT-drift til uddannelse i journalisering og større ledelsesmæssig fokus (spørgsmål 6 og 16). For arbejdsgruppens vedkommende er det naturligvis også bemærket, at de udarbejdede vejledninger og ”10 gode vaner” kun var kendt af ca. 50 % af de adspurgte. Endelig finder arbejdsgruppen det også bekymrende, at en så lille del af medarbejdernes e-mailkorrespondance journaliseres (spørgsmål 17-19). 25 % angiver aldrig at journalisere e-mail. Som nævnt må det mediet taget i betragtning forventes, at megen korrespondance her ikke behøver journalisering, men at 25 % af medarbejdere generelt ikke skulle have behov for at journalisere sådanne, forekommer urimeligt højt. Det må – også jf. KS’ årsrapport fra 2010 (se s. 27) – tages som udtryk for, at mange dokumenter uretmæssigt ikke journaliseres.

DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE

Hvor spørgeskemaundersøgelsen nok så meget var en undersøgelse af brugernes holdning til journaliseringen, som det var et spørgsmål om, hvad man gør, så er anden del i det første års status over Københavns Kommunes journaliseringspraksis alene en afdækning af praksis.

DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE

Konkret har Koncernservice på bestilling fra arbejdsgruppen i januar 2012 foretaget et dataudtræk i journaliseringssystemet eDoc dækkende perioden 1. december 2010 - 30. november 2011. Analysen er foretaget på baggrund af stikprøver indeholdende henholdsvis 18.036 sager og 93.142 dokumenter, hvilket er hver tiende sag/dokument oprettet i perioden.

Det er en umiddelbar begrænsning, at dataudtrækket er afgrænset til eDoc og ikke omfatter andre journaliseringssystemer (som fx KMD Sag EDH). Men omvendt er eDoc det mest udbredte system i kommunen (benyttes af lige over 10 % af alle ansatte), ligesom det i dag er i brug i alle forvaltninger, hvorfor valget kan forsvares.

Det er i første omgang praktiske hensyn og et ressourcespørgsmål, der ligger til grund for begrænsningen til eDoc. KS foretager i forvejen her dataudtræk over kommunens journaliseringspraksis. Dvs. at det her var praktisk muligt at foretage et dataudtræk, uden at skulle igennem et større udredningsarbejde – om hvorvidt det overhovedet var teknisk muligt, og hvordan det i praksis skulle gøres. Det er arbejdsgruppens ambition i kommende undersøgelser at kunne udbrede dataudtrækket til andre journaliseringssystemer.

Det har med dataudtræksanalysen været arbejdsgruppens ambition at afdække i hvor høj grad brugerne af eDoc efterlever de ”10 gode vaner for journalisering”, som bl.a. tilsiger, at dokumenter skal journaliseres hurtigt, at ens sager så vidt muligt skal være åbne for ens kolleger af hensyn til videndelingen, og at ens sager skal afsluttes i journaliseringssystemet, når det er muligt. De 10 gode vaner er, som nævnt indledningsvis, et kort udtræk – en pixi-udgave – af retningslinjerne for journalisering fra 2010, og de har til formål kort at fortælle om de grundlæggende principper bag en god journalpraksis.

Uanset at det tekniske set up var på plads, så stiller såvel systemet som ressourcerne til rådighed dog begrænsninger, hvorfor det kun har været muligt at foretage dataudtræk i forhold til en række af de 10 gode vaner, mere konkret:

- 1. Ingen hjemmegjorte forkortelser!**
Brug kun godkendte forkortelser ifølge dansk retskrivning og Københavns Kommune. Så kan andre også finde dine sager og dokumenter.
- 2. Gør dine dokumenter færdige i dit journalsystem!**
Sørg for at dine dokumenter er markeret i journalsystemet, så det kan ses, at dokumentet er færdigbehandlet/endeligt. For at det giver den største værdi for både dig selv og dine kolleger, skal du gøre det, når dokumentet er endeligt – og ikke først når du lukker/afslutter sagen.
- 3. Del dine sager og dokumenter med dine kolleger!**
Hvis din arbejdsplads og dermed også dine kolleger skal have størst mulig glæde af din indsats, er det vigtigt, at du giver adgang til, at så mange som muligt kan se dine sager og dokumenter. Del din viden og giv dine kolleger mulighed for at kunne løse opgaver med det størst mulige vidensgrundlag – også når du holder ferie.

Hvis du arbejder i journalsystemer, der giver mulighed for det, så overvej om der evt. kunne være kolleger i andre forvaltninger, der kunne have brug for din viden og dine oplysninger. Hvis du arbejder med persondata og andre fortrolige data skal disse naturligvis behandles med varsomhed og efter gældende forskrifter.
- 4. Hellere journalisere i dag end i morgen!**

Løbende journalisering sikrer, at andre kan se hvor langt du er i sagsbehandlingen. God sagsbehandlingsskik er også, at sagens dokumenter journaliseres hurtigst muligt, dvs. senest dagen efter modtagelsen af dokumentet. Journalisering er en del af sagsbehandlingen og skal derfor foretages løbende.

5. **E-mails er også dokumenter!**

E-mails, hvis indhold er relevant for en sag, journaliseres på sagen og ikke f.eks. i din egen mappestruktur i Outlook⁴.

⁴ Det betød, at det via dataudtræk omvendt ikke var muligt at afdække praksis i forhold til fem følgende vaner:

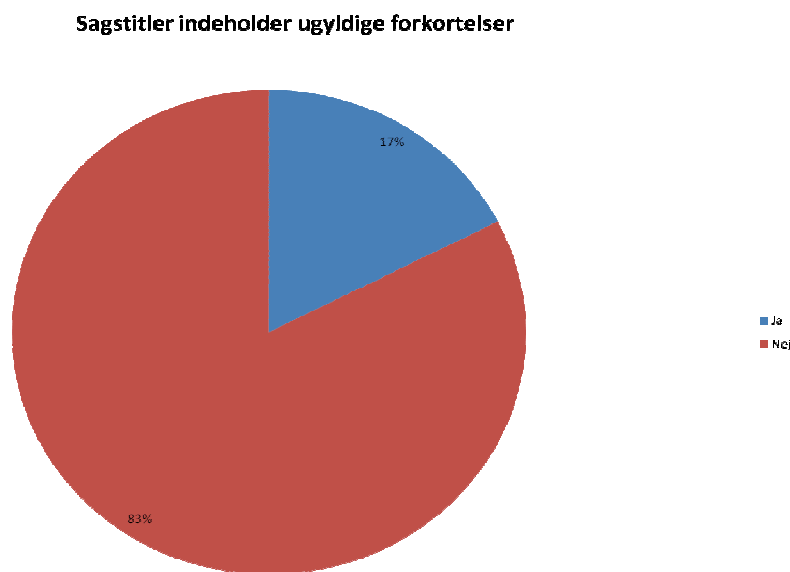
- Sigende titler – uanset hvor du registrerer!
- Dine sager skal være komplette – også mens sagen kører!
- Én sag – ét sted!
- Dine særlige papirdokumenter skal også være elektroniske
- Journaliser i det relevant JOURNALsystem!

Dog er disse ligesom de øvrige i nogen grad dækket ind af spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen.

1. Ingen hjemmegjorte forkortelser!

Blandt en af journaliseringssystemernes helt centrale funktioner står videndelingen, hvorfor titler på såvel sager som dokumenter skal være entydige. Det bidrager hjemmegjorte forkortelser ikke til, og uanset at nogle også hjemmegjorte forkortelser kan virke helt selvindlysende (se note 5 herunder), så er de – principielt – en uskik. Ikke mindst i en organisation af Københavns Kommunes størrelse, hvor en hjemmegjort forkortelse i den ene ende af organisationer ikke nødvendigvis har samme betydning som i den anden ende – hvis forkortelsen overhovedet er den samme.

Og fænomenet er i nogen grad udbredt, som det fremgår af diagrammet herunder, der viser den totale forholdsvise fordeling af sager, der enten indeholder eller ikke indeholder ”hjemmegjorte” forkortelser i titelfeltet⁵.



Figur 1: Sagstitler indeholder ugyldige forkortelser

⁵ For så vidt angår metoden til opgørelse af forkortelserne, skal det bemærkes, at alle termer er iagttaget udenfor kontekst, hvilket kan medføre, at ord fejlagtigt er opfattet som forkortelser, og vice versa.

Termer skrevet med versaler er betragtet som værende forkortelser, fx MUS, LUP, KØR, LIS.

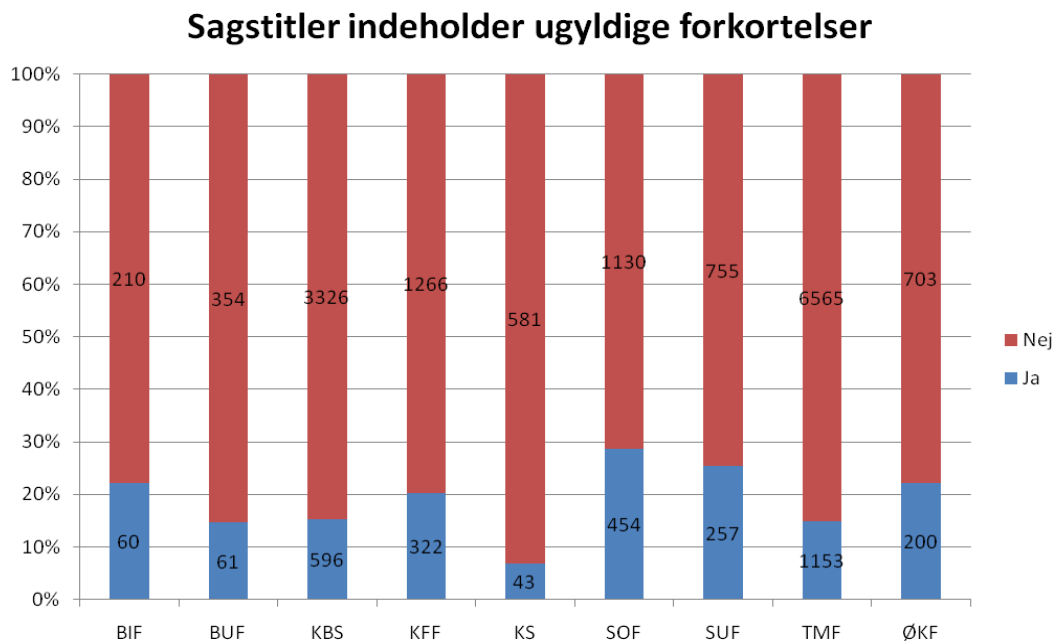
Termer, i hvilke indgår en kombination af tal og bogstaver, er betragtet som værende referencer – ikke forkortelser.

Akronymer (initialforkortelser) er medtaget som ugyldige, såfremt de ikke figurerer i Retskrivningsordbogen.

Undtagelser til ovenstående er: KK, almindelig anvendte forkortelser for forvaltninger og udvalg, samt KBS og KS.

Således er eksempelvis HK, FDF, Djøf, ISS, KØR, KL og KMD talt som ugyldige forkortelser.

Af figur 1 ovenfor fremgår det, at 17 % af sagstitlerne i stikprøven indeholder ugyldige forkortelser, tal der som det fremgår, går igen i alle enheder⁶.



Figur 2: Sagstitler indeholder ugyldige forkortelser. Alle enheder

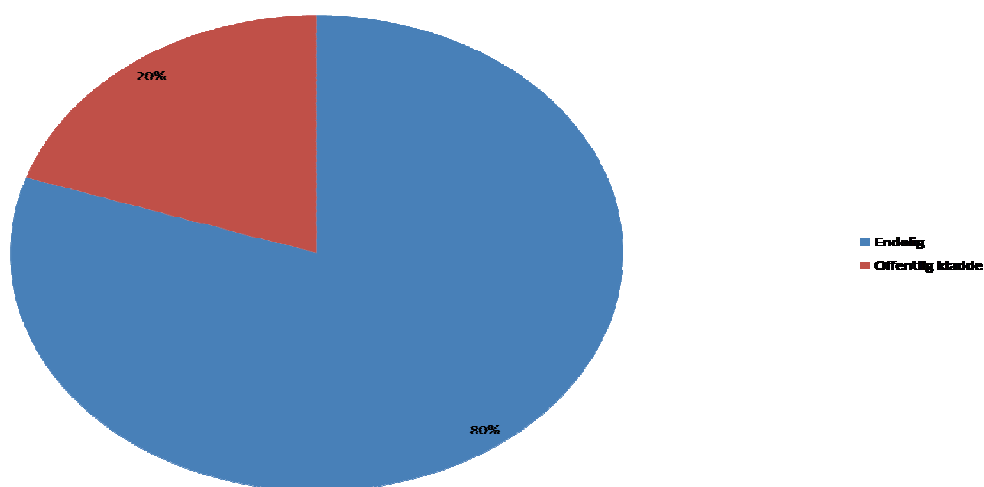
Velvidende at mange hjemmegjorte forkortelser – fx for organisationer og lignende – ikke udgør noget problem i det daglige arbejde, for langt de fleste brugere, og at tallet derfor heller kan tages som udtryk for, at hver 5. af alle sager ikke kan fremsøges, så dækker tallet over et potentielt problem.

⁶ Københavns Borgerservice (her forkortet KBS) er med i dataudtræksundersøgelse, da de i eDoc figurerer på forvaltningsniveau, selvom de organisatorisk hører under ØKF.

Gør dine dokumenter færdige i dit journalsystem!

Som for de øvrige gode vaner er der i forhold til budet om, at man skal gøre sine dokumenter færdige i sit journalsystem, så det fremgår, at dokumentet/sagen er afsluttet, tale om at det ikke kan måles direkte i dataudtrækket. Det konkrete system, her eDoc, sætter nogle rammer op for, hvad man kan måle og ikke måle, og i forhold til det konkrete råd her, betyder det, at der måles på dokumenttilstanden – om den er ”endelig” eller dokumentet ligger som ”offentlig kladde”. Dermed også sagt, at alle 20 %, der, som det ses herunder, foreligger som offentlig kladde, er ensbetydende med dokumenter, som ikke er gjort færdige i journalsystemet. Der kan naturligvis være tale om dokumenter, der rent faktisk (som navnet antyder) ligger i systemet som kladde og kun er på vej til at blive færdig. Arbejdsgruppen ser det som positivt, at 80 % af alle dokumenter er endelige – vel vidende, at der blandt de 20 % er en del også færdige dokumenter, der mangler at blive angivet som endelige, og som fx mister sin bevisværdi, fordi de ikke er det, med de konsekvenser som det kan have.

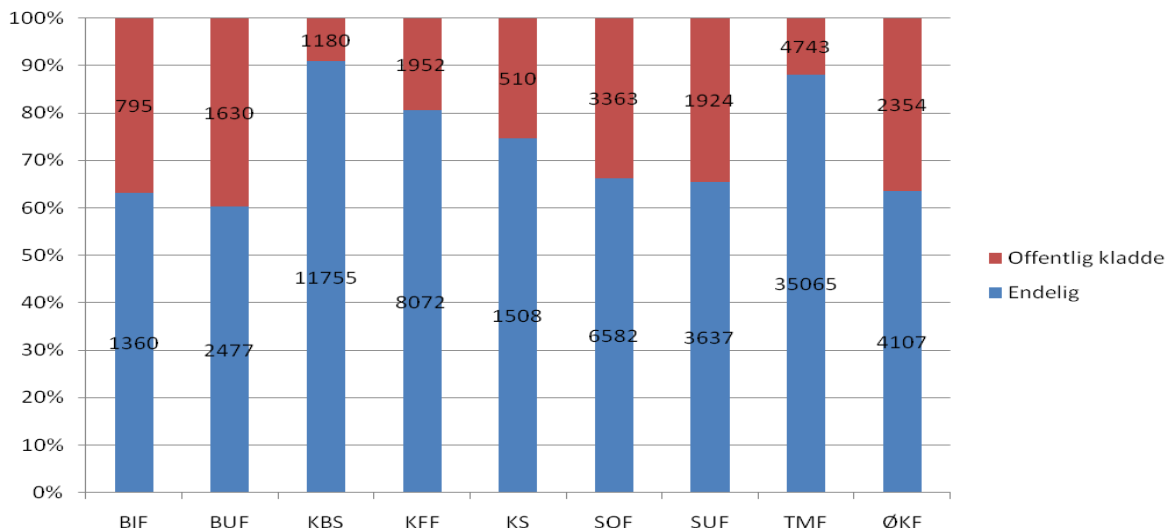
Dokumenttilstande 'Endelig' vs. 'Offentlig kladde'



Figur 3: Dokumenttilstand 'Endelig' vs. 'Offentlig' kladde

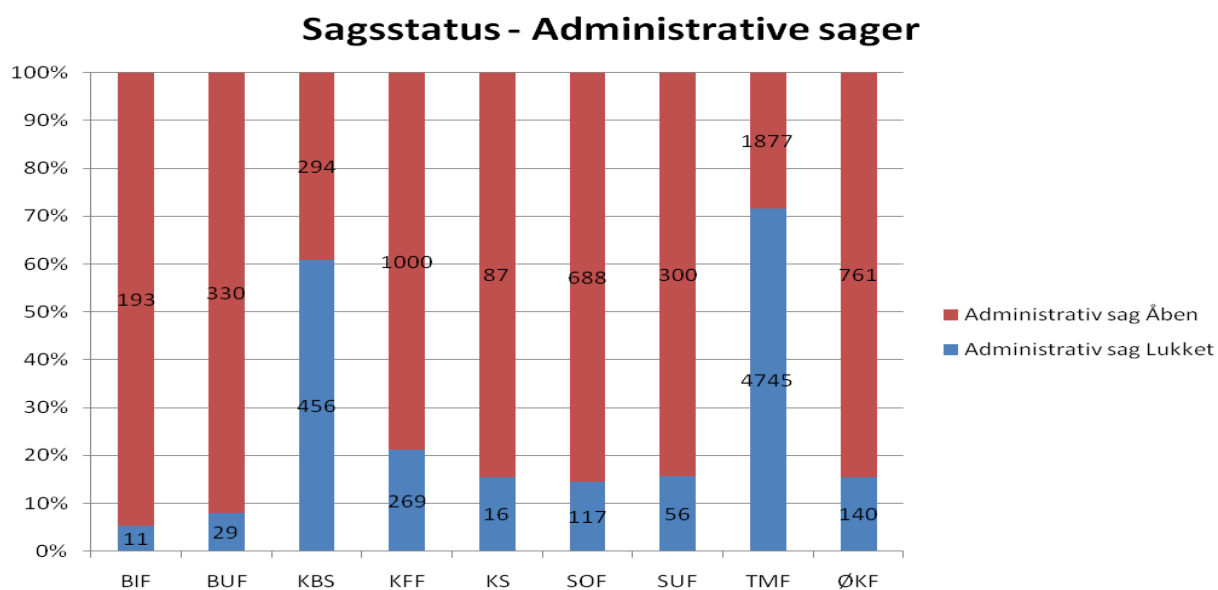
Dog dækker de samlede 20 %, som det fremgår af nedenstående over forskellige enhederne imellem: Fra en stor del af dokumenterne er endelige (Københavns Borgerservice), og til at mellem 30 og 40 % ikke er det (BIF, BUF, SOF, SUF og ØKF).

Dokumenttilstande 'Endelig' vs. 'Offentlig kladde'

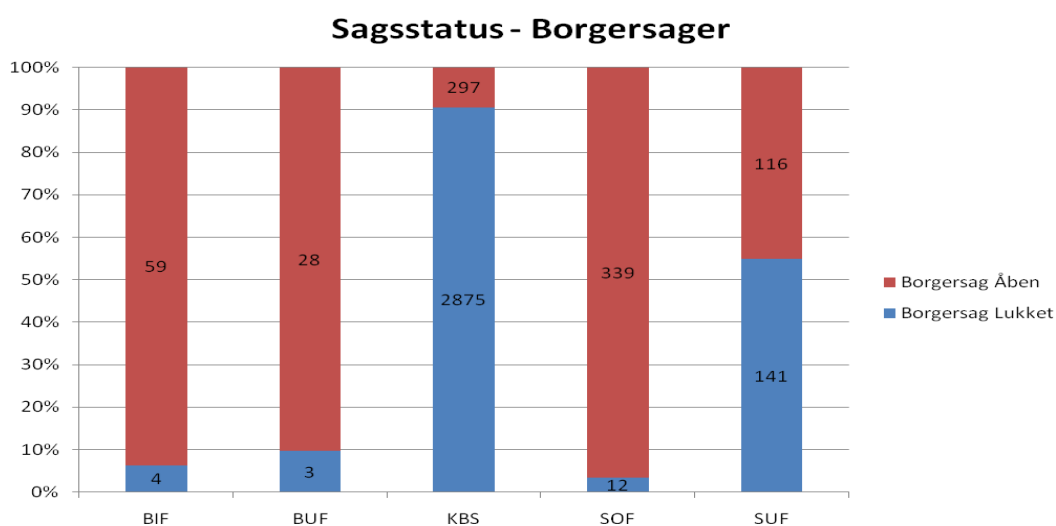


Figur 4: Dokumenttilstand 'Endelig' vs. 'Offentlig' kladde. Alle enheder

Vendes blikket mod forholdet mellem åbne og lukkede *sager*, tegner der sig et andet billede. Her er en langt større andel åbne. Nedenstående figurer (figur 5-8) viser, at langt flere sager almindeligvis er åbne indenfor de forskellige sagskategorier, dog med forskelle enhederne imellem. Diagrammet viser fordeling af de forskellige typer sager med status **Åben** og **Lukket** i forhold til hinanden, samt pr. forvaltning. Derudover vises antal sager, som indgår i analysen. Vær i den forbindelse opmærksom på, at nogle sagstyper i nogle forvaltninger udgør så lille en del, at resultatet herunder er behæftet med stor usikkerhed. Det gælder fx byggesager for alle andre enheder end TMF.

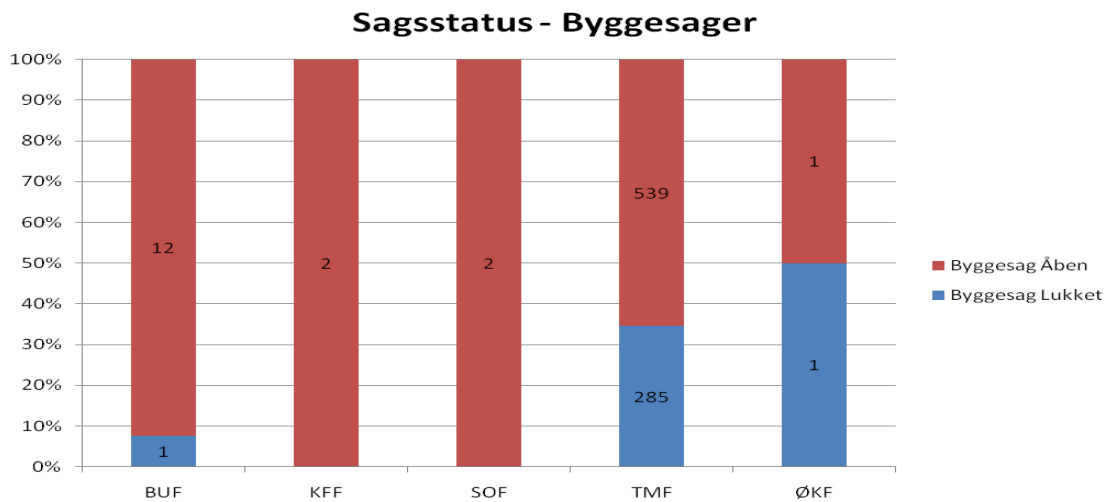


Figur 5: Sagsstatus – Administrative sager

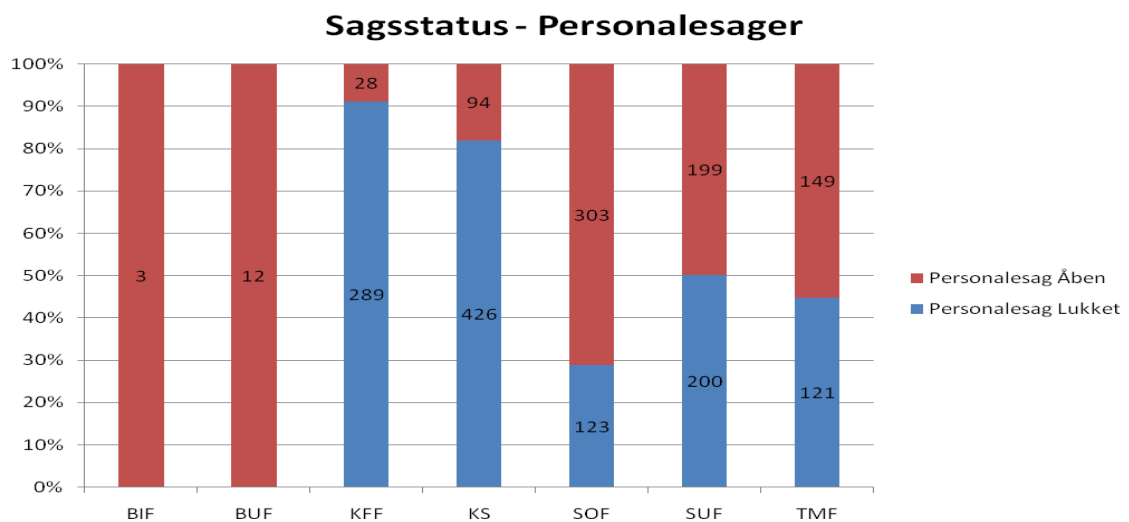


Figur 6: Sagsstatus – Borgersager

Som tidligere nævnt kan der være helt legitime grunde til forskelle enhederne imellem. Uanset disse viser tallene her dog, at der i nogle enheder er grund til opmærksomhed, om man nu også er skarp nok til at lukke sagerne, når de er afsluttede.



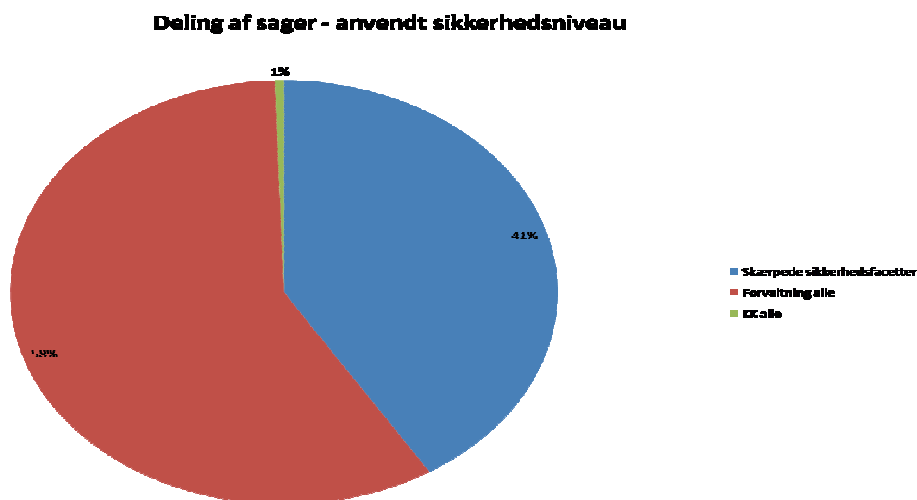
Figur 7: Sagsstatus – Byggesager



Figur 8: Sagsstatus – Personalesager

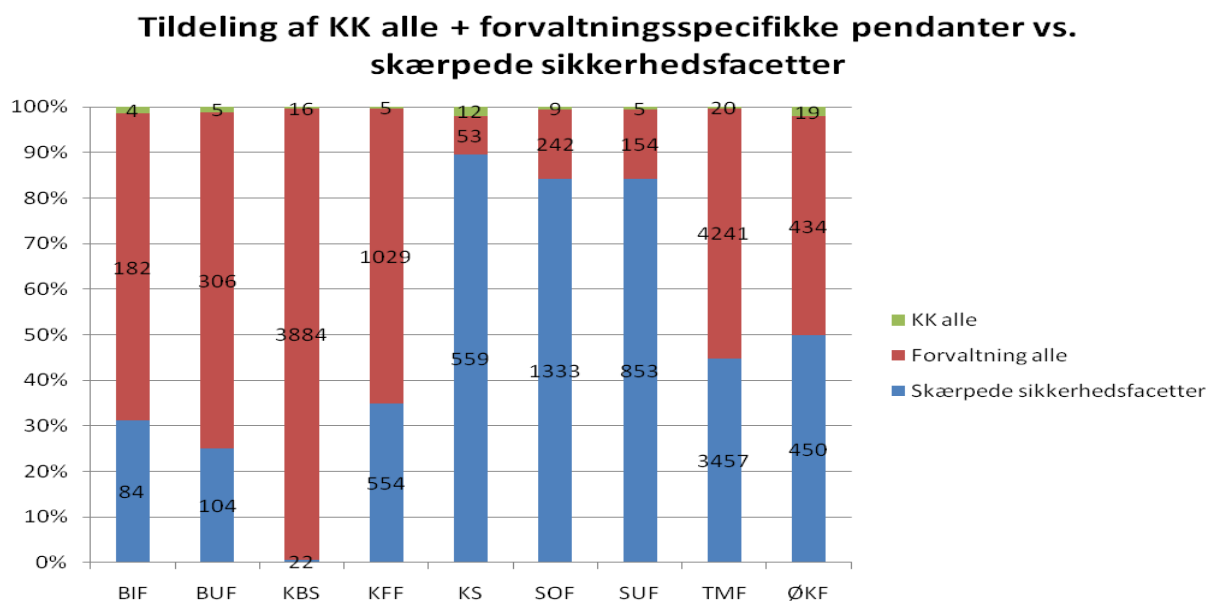
Del dine sager og dokumenter med dine kolleger!

Figuren herunder viser den totale fordeling af sager, der er tildelt sikkerhedsfacetten **KK alle**, de forvaltningsspecifikke pendants (BIF - Central alle, BUF_alle, KBS alle, KFF-Alle, KS 0 alle, SOF Alle, SUF-Forvaltning, TMF 0 Alle samt ØKF 0 Alle), eller øvrige sikkerhedsfacetter (hér kaldet "skærpede sikkerhedsfacetter").



Figur 8: Deling af sager – anvendt sikkerhedsniveau

Også her kan fx forskellige arbejdsopgaver enhederne imellem have stor betydning for eventuelle forskelle, fx andelen af borgersager, men i alle tilfælde fremgår det, at vi i kommunen kun gør vores sager åbne for kolleger i de øvrige forvaltninger (KK alle) i forsvindende lille grad – og også i en grad, som det er arbejdsgruppens klare vurdering, at sagernes karakter på ingen måde berettiger. Princippet om at dele sager og dokumenter med kolleger gælder også kolleger i de andre enheder. Der forestår her fortsat en opgave med at få spredt det budskab i alle grene af organisationen, og spørgsmålet vil også blive afhjulpet med en ny eDoc-version, som indføres fra 2012, hvor den fælles KK-facet automatisk vil blive valgt, hvis anden facet aktivt ikke vælges.

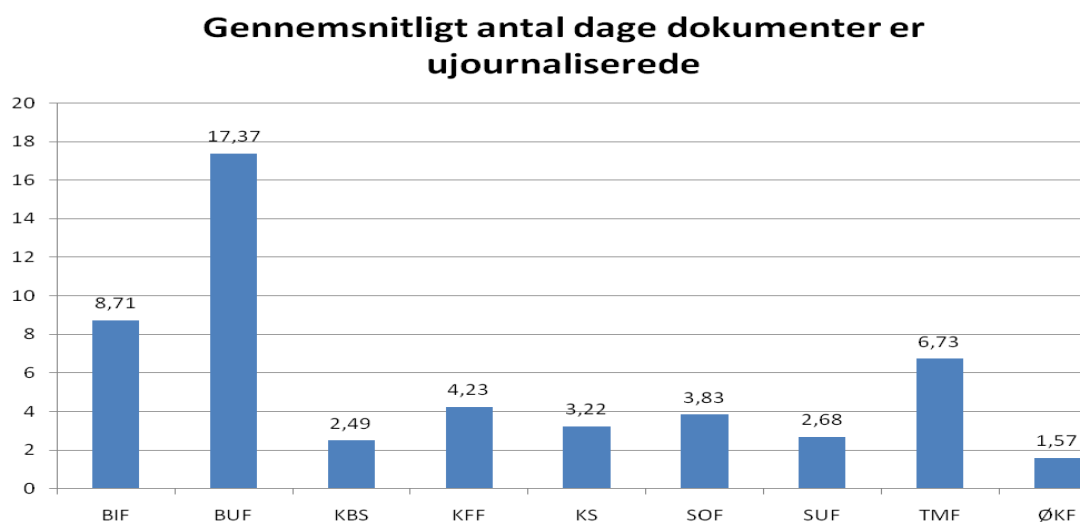


Figur 9: Dokumenttilstand 'Endelig' vs. 'Offentlig' kladde

Hellere journalisere i dag end i morgen

Nedenstående figur understøtter delvist billedet fra spørgeskemaets spørgsmål 11, hvor der blev spurgt til arbejdslisten og de adspurgtes brug af denne. Dokumenter figurerer på arbejdslisten, indtil de er journaliseret, og uanset at der kan være forskellig brug af arbejdslisten enhederne imellem, så bekræfter figuren herunder, at der i nogle enheder går lang tid, inden dokumenterne bliver journaliseret. Det gælder specielt for BUF og i mindre grad for BIF og TMF.

Gennemsnittet for alle forvaltninger er 5,23 dage.

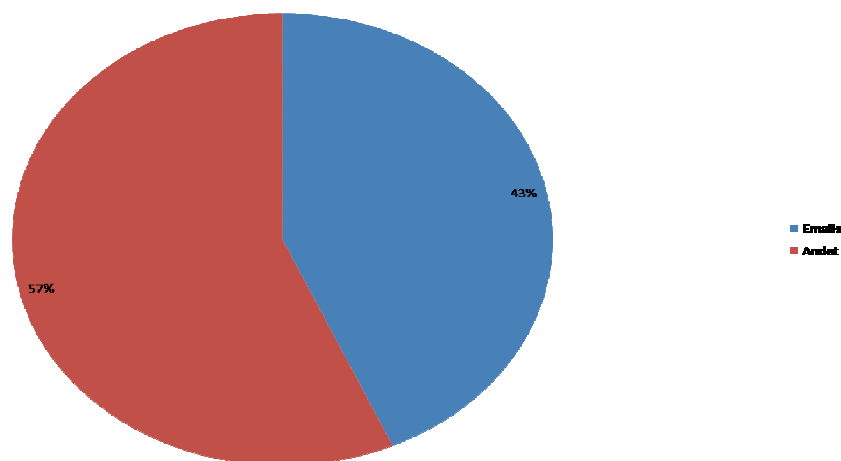


Figur 10: Gennemsnitligt antal dage dokumenter er ujournaliserede

E-mails er også dokumenter!

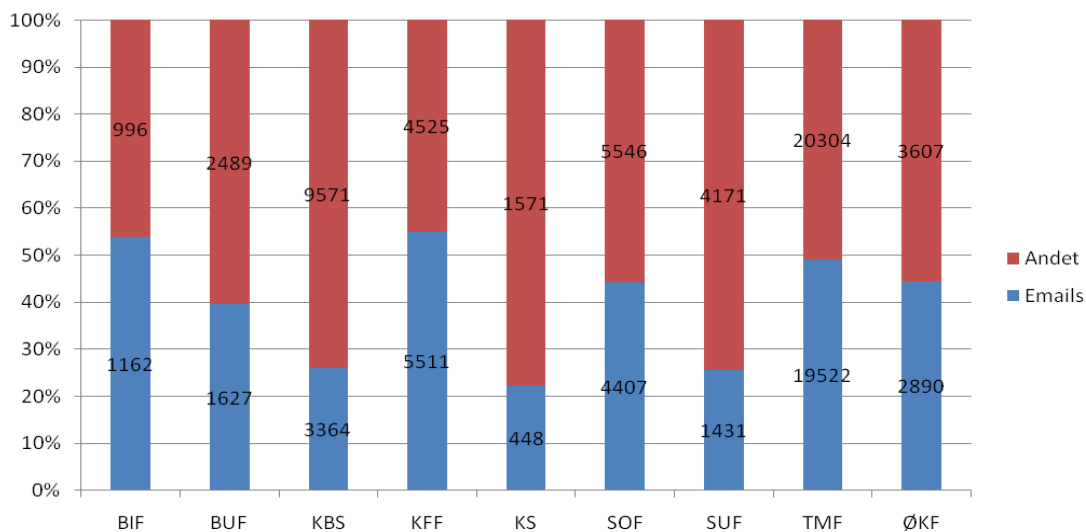
Endelig er der i eDoc lavet et dataudtræk på andelen af dokumenter, som ligger i e-mail form. Figuren herunder bekræfter blot, at en stor del af de journaliserede dokumenter udgøres af e-mails, men som spørgeskemaets spørgsmål 17-19 viste, er der al mulig god grund til at tro, at andelen af e-mail rettelig burde være større. De journaliseres ikke i nær så høj grad, som deres dokumentstatus formentligt ellers berettiger dem til.

Journalisering af e-mails versus andre dokumenttyper



Figur 11: Journalisering af e-mails versus andre dokumenttyper

Journalisering af e-mails versus andre dokumenttyper



Figur 12: Journalisering af e-mails versus andre dokumenttyper. Alle enheder

DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION

Dataudtræksundersøgelsen bekræfter billedet fra spørgeskemaundersøgelsen for så vidt som, at journalisering er et multifacetteret spørgsmål. Det betyder også, at billedet af kommunens journaliseringspraksis sine steder ser positivt ud, andre steder mindre positivt, og at vi samlet indtrykket af et, som vi ved, komplekst arbejdsfelt.

På plussiden ser vi, at kun en relativt lille del af dokumenterne ikke er gjort endelige i eDoc, men at der omvendt er en større del af sagerne, som ikke er det. Tilsvarende ses det, at man er god til at dele sine dokumenter med kollegerne i forvaltningen – men langt dårligere, når det kommer til ens kolleger i andre forvaltninger. Tilsvarende på minussiden er brugen af – undertiden uautoriserede – forkortelser udbredt, ligesom der nogle forvaltninger, kan gå for lang tid, inden dokumenterne journaliseres. Samlet set forhold, som kan undergrave specielt journaliseringssystemernes mulighed for at være det redskab for videndeling og sagsfremfinding, som de tiltænkt at være.

KONKLUSIONER OG PERSPEKTIVER

Arbejdsgruppen har her det første år ikke arbejdet ud fra skarpt skårne måltal. Der har, som nævnt indledningsvis, uanset ambitionsniveauet været tale om også et pilotprojekt, såvel i form, som udformning, gennemførelse og analyse.

Den skarpe håndfaste konklusion er under alle omstændigheder også en udfordring området taget i betragtning, for journalisering er en størrelse med mange facetter. Ikke mindst når man som her tilgår spørgsmålet på tværs af organisationer, med de forskellige forskelle, der kan være i forskellig brug og arbejdsgange. Forskelle som ikke nødvendigvis er i modstrid med gældende retningslinier. Netop det er vigtigt hele tiden at holde sig for øje, når der ses på, som her, resultaterne af en spørgeskemaundersøgelsen og dataudtræksundersøgelsen.

Ses der på spørgeskemaundersøgelsen så har en relativt stor andel af de adspurgte taget journaliseringssystemerne til sig (spørgsmål 9), 9 ud af 10 kan se nødvendigheden af at journalisere, og det opleves som relativt højt prioriteret i enhederne (spørgsmål 12). Omvendt overrasker det negativt, at næsten hver 4., ja i nogle enheder hver 3., ikke er blevet orienteret om journaliseringspligten (spørgsmål 3), at de ikke-autoriserede journaliseringssystemer nyder så stor en udbredelse (spørgsmål 4), og at de bruges som erstatning for journaliseringssystemerne (spørgsmål 5).

Hvad angår dataudtræksundersøgelsen så ses der på plussiden her, at kun en relativt lille del af dokumenterne ikke er gjort endelige i eDoc, men at der omvendt er en større del af sagerne som ikke er det. Tilsvarende ses det, at man er god til at dele sine dokumenter med kollegerne i forvaltningen – men er dårligere til det, når det kommer til ens kolleger i andre forvaltninger. Tilsvarende på minussiden er brugen af – undertiden uautoriserede – forkortelser udbredt, ligesom der kan gå for lang tid, inden dokumenterne journaliseres. Forhold, som kan undergrave journaliseringssystemernes mulighed for at være det redskab for videndeling og sagsfremfindning, som det er hensigten.

Det er med andre ord ikke muligt at give et entydigt svar på, om det ser godt eller skidt ud med kommunens journaliseringspraksis – om den så at sige fortjener et grønt, gult eller rødt lys. Undersøgelsen her det første år kan være et skridt på vejen i den retning. Den kan bidrage til, at vi får en baseline – et år 0 – som arbejdsgruppen kan holde kommende års undersøgelser op imod.

Og ikke mindst at vi også med rapporten her får en undersøgelse som vi kan holde en måling af den nye eDoc-version op imod, som rulles ud i forvaltningerne fra 2012. Det bliver interessant at se, om en ny version afspejler sig i en mere positiv evaluering om et år, og i hvilken udstrækning en ny version kan afhjælpe nogle af de opmærksomhedspunkter, som kan konstateres i årets måling. Det må forventes.

Uanset at der er tale om et område, som glimrer ved sine manglende entydige konklusioner, så står det klar, at her er tale om et problemfelt, som bør følges og have fortsat opmærksomhed. Det gælder fra medarbejdernes side, men dermed også sagt at det ikke mindst gælder fra ledelsens og de forskellige ressourcepersoners og foras side, som beskæftiger sig med området. Det ses, at der er udfordringerne i forhold til fx at dele viden, og at have tillid til journaliseringssystemerne i den henseende, at journalisere e-mails og at holde sine sager opdaterede – men at brugerne samtidig også kan se nødvendigheden i at have systemerne (om end de ikke vurderes at gøre arbejdet nemmere). Brugerne er generelt positivt stemt overfor journaliseringssystemerne, men savner rammerne til at bruge systemerne ordentligt. Rammer i forhold til tid i en travl hverdag, brugervenlighed, information om korrekt brug, forbedret IT-drift og ledelsesprioritering.

Konklusionen på spørgeskemaundersøgelsen har derfor nuancer og tegner et broget billedet. Sine steder er arbejdsgruppen blevet positivt overrasket og andre steder det modsatte.

BILAG 1: SPØRGESKEMA

Kommunen tager temperaturen på vores journaliseringspraksis

Udfyld spørgeskemaet og gør os skarpere på vores journalisering og få mulighed for at vinde en julekurv til dig og din afdeling

Kære [firstname]

Tak fordi du vil deltage i undersøgelsen.

Formålet med spørgeskemaet er at tage temperaturen på Københavns Kommunes journaliseringspraksis. Hvad fungerer godt, mindre godt, og hvorfor – og hvordan kan tingene ændres, hvis der er behov for dette.

Din besvarelse behandles selvfølgelig helt anonymt. Blandt alle gennemførte besvarelser trækkes der lod om to julekurve, der er stillet på højkant som tak for indsatsen.

I spørgeskemaet stilles du spørgsmål til din brug af kommunens journaliseringssystemer og dit kendskab til journaliseringspraksis. Først er der desuden et par generelle spørgsmål. Det tager ca. 5-8 minutter at besvare skemaet.

TAK FOR HJÆLPEN

Er du medarbejder, superbruger eller leder?

(Angiv kun ét svar)

- Medarbejder
- Superbruger
- Leder

Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune?

(Angiv kun ét svar)

- Mindre end to år
- To år eller mere

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?

(Angiv kun ét svar)

- Ja

Nej

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter (sæt gerne flere x'er)?

(Angiv gerne flere svar)

- eDoc
- KMD sag EDH
- Stifinder
- Outlook
- Andre systemer

Undlader du at bruge journaliseringssystemer (eDoc, KMD Sag m.m.), selvom du burde?

(Angiv kun ét svar)

- Ja, altid
- Ja, ca. hver anden gang
- Ja, ca. hver tredje gang
- Ja, men sjældnere
- Nej, jeg bruger altid det relevante journaliseringssystem
- Ved ikke
- Ikke relevant

Hvorfor?

(Angiv kun ét svar)

- Manglende tid i en travl hverdag
- Lettere at bruge stifinder, Outlook eller lignende
- Manglende indsigt i journaliseringssystemet/-systemerne
- Tekniske problemer

Andet

Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?

(Angiv kun ét svar)

- Samme dag som dokumentet oprettes
- Fra to til syv dage efter oprettelse af dokumentet
- Senere end syv dage efter oprettelsen
- Når sagen er afsluttet
- Jeg journaliserer ikke
- Ikke relevant

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?

(Angiv kun ét svar)

- Negativ
- Overvejende negativ
- Neutral
- Overvejende positiv
- Positiv
- Ved ikke

Hvad er dit kendskab til kommunens "Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune" fra 2010 og/eller "10 gode vaner – journalisering" fra 2011?

(Angiv kun ét svar)

- Har kendskab til "Retningslinjer for journalisering"
- Har kendskab til "10 gode vaner"
- Har kendskab til begge

Jeg kender ikke til nogle af dem

Hvorfra har du kendskab til retningslinjerne og/eller de 10 gode Vaner (sæt gerne flere x'er)?

(Angiv gerne flere svar)

- Fra KKnet
- Det har været drøftet i enheden, fx på et kontormøde
- Fra en kollega med særlig indsigt i området

Fra andet sted (uddyb gerne)

1. Hvis du er eDoc-bruger, hvor ofte kontrollerer du så din arbejdsliste i eDoc?

(Angiv kun ét svar)

- Hver dag
- Hver anden eller tredje dag
- Ca. én gang om ugen
- Sjældnere
- Jeg kender ikke arbejdslisten
- Ikke relevant

Hvad er din holdning til følgende konkrete udsagn om kommunens journaliseringspraksis?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

Slet ikke I mindre grad I middel grad I høj grad Ved ikke Ikke relevant

Jeg har tillid til, at man ved søgninger i kommunens journaliseringsystem

får et
komplet og
aktuelt
overblik
over, hvad
en given
sag
indeholder
af
dokumente
r

Dokumente
r, der skal
gemmes i
papirform
(fx skøder
og andre
dokumente
r med en
særlig
bevisværdi)
, gemmer
jeg også i
elektronisk
format

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Jeg kan se
nødvendigh
eden af at
skulle
journalisere

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Korrekt
journaliseri
ng har høj
prioritet i
vores
enhed

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Bruger du journaliseringssystemerne til videndeling, fx til at søge efter kollegers sager/dokumenter?

(Angiv kun ét svar)

- Det gør jeg dagligt
- Det gør jeg ugentligt
- Det gør jeg månedligt
- Det gør jeg sjældnere/aldrig
- Ikke relevant

Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

	Meget sværere	Sværere	Uforandret	Lettere	Meget lettere	Ikke relevant
At finde mine kollegers sager og dokumenter frem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At udveksle viden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At finde mine egne sager og dokumenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At udføre selve sagsbehandlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvad er din holdning til følgende udsagn om journaliseringssystemerne?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

	Slet ikke	I mindre grad	I middel grad	I høj grad	I meget høj grad	Ikke relevant
Det er hurtigt at bruge journaliseringssystemerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systemerne er lette at bruge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi har en ensartet måde at bruge journaliseringssystemerne på i min enhed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi bruger journaliseringssystemerne meget i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

min enhed

Jeg har lært at bruge journaliseringssystemerne ordentligt

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Journaliseringssystemerne er et nyttigt arbejdsredskab i forhold til mine arbejdsopgaver

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Jeg har modtaget arbejdsbeskrivelser for, hvordan man bruger journaliseringssystemerne rigtigt

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Min ledelse bakker op om brugen af journaliseringssystemer

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Det er vanskeligt at journalisere

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Jeg er ofte i tvivl om emneord eller en handlingssæt, når jeg opretter sager

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere? (sæt gerne flere x'er)

(Angiv gerne flere svar)

- Forbedret IT-drift
- Større brugervenlighed
- Konsekvent brug af journaliseringssystemerne
- Større kendskab til reglerne på området, fx "Retningslinjer for journalisering" og "10 gode vaner"
- Mere uddannelse i journalisering
- Større ledelsesmæssig prioritering af opgaven
- Ved ikke

Andet

Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?

(Angiv kun ét svar)

- Ja, altid
- Ja, ca. hver anden gang
- Ja, ca. hver tredje gang
- Ja, men sjældnere
- Nej, aldrig
- Ikke relevant

Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme "tråd"), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?

(Angiv kun ét svar)

- Enkeltvis
- Altid hele korrespondancen (tråden) samlet

- Det er forskelligt – afhænger af korrespondancen (trådens) længde

Når du journaliserer e-mails, der indeholder vedhæftede filer, journaliserer du så den eller de vedhæftede filer sammen med din mail, eller journaliserer du også den/de vedhæftede filer særskilt?

(Angiv kun ét svar)

- Jeg journaliserer vedhæftede filer sammen med min e-mail
- Jeg journaliserer de vedhæftede filer særskilt
- Det er forskelligt afhængigt af e-mailen og de vedhæftede filer
- Ikke relevant

Har du øvrige kommentarer til Københavns Kommunes journaliseringspraksis og journaliseringssystemer – fx ønsker, behov, problemer, glæder?

Tak for din deltagelse!

Som en tak for din indsats vil du deltage i lodtrækningen om to kurve med journal- og julegodter til dig og din arbejdsplads.

Husk at trykke på "afslut" for at sende din besvarelse og samtidig deltage i lodtrækningen.

BILAG 2: ARBEJDSGRUPPEN FOR JOURNALISERING OG ARKIVERING

MEDLEMMER 2010-2011

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Jørgen Andersson

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Tina Risbjerg Kielstrup

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Nana Bugge

Kristian Bak (Københavns Stadsarkiv)

Pernille Grouleff Poulsen (Københavns Stadsarkiv)

Socialforvaltningen

Frank Torian

Elise Hess

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Mette Jensen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Lendy Hansen

Økonomiforvaltningen

Flemming Dubgaard Hansen (formand)

Michael S. Christoffersen

Koncernservice

Maja Lindholm

JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE

STATUS - 2011

Redaktion

Arbejdsgruppen for journalisering og arkivering

KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns Kommunes syv forvaltninger, Koncernservice og Københavns Stadsarkiv