

JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE

STATUS - 2012



JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE

STATUS - 2012

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	7
RESUMÉ - STATUS PÅ KOMMUNENS JOURNALISERINGSPRAKSIS	7
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN	8
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE	8
BAGGRUNDSVARIABLE – FAKTA OM RESPONDENTERNE	11
BRUGEN AF JOURNALISERINGSSYSTEMER	13
KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER FOR JOURNALISERING OG "10 GODE VANER"	22
HOLDNINGEN TIL OG ERFARINGERNE MED JOURNALISERINGSSYSTEMERNE OG UDBREDELSEN AF KONKRETE PROBLEMSTILLINGER	24
JOURNALISERING AF E-MAILS	31
SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION	35
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE I EDOC	36
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE	36
DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE: OPSAMLING OG KONKLUSION	44
KONKLUSIONER OG PERSPEKTIVER	45
BILAG 1: SPØRGESKEMA	46
BILAG 2: ARBEJDSGRUPPEN FOR JOURNALISERING OG ARKIVERING MEDLEMMER 2011-2012	55 55

INDLEDNING

Den [14. december 2010](#) vedtog Økonomiudvalget (ØU) en fælles journal- og arkivpraksis for Københavns Kommune (KK). I den forbindelse blev der udarbejdet fælles retningslinjer/vejledninger for arkivering og journalisering samt en pixi-udgave journaliseringsvejledningen, ”10 gode vaner for journalisering” (alle vejledninger kan se 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 2012 afholdt tre møder, hvortil kommer yderligere 12 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 årligt forelægges status for Københavns Kommunes arkiverings- og journaliseringspraksis, som skal udarbejdes af den nedsatte arbejdsgruppe. Den første sådanne blev afgivet til [ØU i juni 2012](#), og nærværende undersøgelse er således nr. to i rækken.

Statussen består ligesom sidste år af to spor, en spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt et udsnit af kommunens ansatte i december 2012 (del 1), og et dataudtræk fra kommunens centrale dokumenthåndteringssystem, eDoc, som dækker perioden 1. december 2011 - 31. november 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.

Med årets status er antallet af deltagere i undersøgelsen udvidet betragteligt (næsten 9.000 i år mod ca. 1.500 sidste år), ligesom også dataudtrækket er sket for en større mængde sager og dokumenter i eDoc (alle sager og dokumenter i år mod en stikprøve sidste år).

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

RESUMÉ - STATUS PÅ KOMMUNENS JOURNALISERINGSPRAKSIS

Journalisering er et komplekst spørgsmål med mange facetter, ligesom Københavns Kommune er en stor og kompleks organisation. Det ses også i denne status' resultater, hvor konklusionen på såvel spørgeskemaundersøgelsen og dataudtræksundersøgelsen har nuancer og tegner et billede, der sine steder er positivt og andre steder er det modsatte.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at en relativt stor andel af de adspurgte har taget journaliseringssystemerne til sig, at over 90 % kan se nødvendigheden af at journalisere, og at det opleves som relativt højt prioriteret i enhederne. På minussiden springer det omvendt fortsat i øjnene, at de ikke-autoriserede journaliseringssystemer – stifinder og Outlook – 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 fremgår det, at brugerne er gode til at dele sine dokumenter med kollegerne i forvaltningen – men at man ikke gør det, når det kommer til ens kolleger i de øvrige forvaltninger. Tilsvarende på minussiden kan der gå for lang tid, inden dokumenterne journaliseres, forhold som kan undergrave journaliseringssystemernes mulighed for at være det redskab for videndeling og sagsfremfindning, som det ellers er hensigten.

Samlet en gentagelse af resultaterne i sidste års pilotundersøgelse, uanset at populationen i år er udvidet, og selvom der, som det vil fremgå, er nuancer.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

I denne del gennemgås resultaterne fra de 20 spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen om journaliseringen i KK. Spørgeskemaet er vedlagt i sin helhed 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 baggrundsvariablerne ”type medarbejder” og ”anciennitet”.

Det samlede datamateriale er omfattende. Det drejer sig om en lang række tabeller med resultater, dels svarene på spørgsmålene, dels kommentarer på åbne spørgsmål, dels krydstabuleringer. Disse er udleveret til de respektive forvaltningers repræsentanter i den nedsatte arbejdsgruppe (og kan rekvireres hos disse, se bilag 2), men er ikke vedlagt her af hensyn til omfanget.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden 6.-17. december 2012. Spørgsmålene er udarbejdet af den på området nedsatte arbejdsgruppe, og Tværgående HR i Koncernservice har forestået den praktiske del, opsætning af spørgeskema, udsendelse og indsamling af data. Populationen bestod af 8.970 ansatte i de syv forvaltninger, KS og Københavns Stadsarkiv, hvis besvarelser er blevet behandlet anonymt. Af disse besvarede 42 % skemaet, hvilket må betegnes som tilfredsstillende, undersøgelsens emne taget i betragtning, om end det ikke kan måle sig med sidste års svarprocent på 55 ud af en population på 1.458².

Forvaltning	Gennemførelsesstatistik						Total (Respondenter)	
	Gennemført		Ufuldstændig besvarelse		Ikke svaret		Procent	Antal
BIF	37 %	257	3 %	19	60 %	410	7,5 %	686
BUF	34 %	665	6 %	116	60 %	1169	22 %	1950
KFF	55 %	322	3 %	16	55 %	243	6,5 %	581
KS	40 %	175	6 %	24	40 %	52	4,8 %	434
ØKF	38 %	362	4 %	37	59 %	56	10,7 %	962
SOF	42 %	848	4 %	4	54 %	1103	22,5 %	2031
SUF	45 %	383	10 %	36	51 %	429	9,5 %	848
TMF	51 %	761	2 %	36	46 %	681	16,5 %	1478
Total (respondenter)	42 %	3773	5 %	364	40 %	4833	100 %	8970

Tabel 1: Gennemførelsesstatistik

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 For undersøgelser om kommunens elektroniske dokumenthåndtering udført af eksterne konsulentfirmaer betegnes svarprocenter på over 50 som meget flot, hvorfor de 42 % i nærværende undersøgelse må betegnes som tilfredsstillende.

Hvor sidste års undersøgelse var den første på området og derfor også havde karakter af et pilotprojekt med små ca. 1.500 deltagere i centralforvaltningerne, så er der i årets undersøgelse sigtet efter, at omfatte alle medarbejdere i alle enheder, for hvem det er relevant at spørge til deres journalisering, og hvor det er praktisk muligt³.

Hvor det sidste år således kun var centralforvaltningerne, der deltog i undersøgelsen, er denne i år bredt ud i organisationen, så også decentrale enheder er med, og hvor det da også er arbejdsgruppens vurdering, at der – når der spørgsmålet bredes ud – kan være forskellig fokus på spørgsmålet om journalisering og arkivering. Det er arbejdsgruppens vurdering at dette forhold formentlig også vil afspejle sig i undersøgelsens svarprocent og resultater, som dermed forventes at kunne være forskelligt fra 2011-undersøgelsen. Dataudtræk over alle kommunens ansatte (navn, organisatorisk tilhørsforhold og mailadresse) er leveret af Koncernservice, hvorefter arbejdsgruppens medlemmer har identificeret de enheder, der skulle deltage i undersøgelsen.

Det skal i den forbindelse også bemærkes, at da det er de respektive forvaltningernes repræsentanter i arbejdsgruppen, som har valgt, hvilke enheder der skal indgå, så vil der, uanset den fælles ambition om at få så mange medarbejdere som muligt med, være forskelle i udvælgelseskriterier. Derfor kan resultaterne for de enkelte forvaltninger i flere af spørgsmålene heller ikke umiddelbart kan holdes op mod hinanden (ligesom også forskelle i udbredelsen af de forskellige journaliseringssystemer, forskellige arbejdsgange, arbejdsopgaver o.l. i mange af spørgsmålene også gør en sammenligning vanskelig). I langt højere grad end at holde forvaltningernes resultater op mod hinanden er der med undersøgelsen her tale om, at forvaltningerne får et øjebliksbillede af situationen på deres område, som forhåbentligt kan bruges fremadrettet.

Uden at undersøgelsen dermed på nogen måde lever op til kriterierne for en valid undersøgelse, hverken hvad angår populationen eller svarprocent, så er det arbejdsgruppens vurdering, at undersøgelsen giver godt billede af kommunens journaliseringspraksis i de deltagende enheder, og at undersøgelsen er den temperaturmåling, som det var tilsigtet. Dog skal det selvfølgelig 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 mindre end for hele kommunen som helhed. 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 kontaktpersoner i arbejdsgruppen. Der er her indkommet 126 henvendelser. 25 af disse gik på spørgeskemaets indhold, udformning, samt forbedringsforslag til dette (hvilke vil indgå i arbejdet med en kommende status). De resterende 71 spørgsmål gik på nødvendigheden af at svare (pga. fx ens ansættelsesforhold, eller fordi man har en jobfunktion hvor journalisering ikke er relevant), tekniske problemer, ellermat man (da der blev udsendt en reminder om spørgeskemaet) mente, at man havde svaret m.m..

Spørgeskemaet er delt op i følgende temaer:

- Spørgsmål 1-2 udgør baggrundsvARIABLES om respondenterne
- Spørgsmål 3-8 gik på brugen af journaliseringssystemer
- Spørgsmål 9-10 gik på kendskabet til de af arbejdsgruppen udarbejdede retningslinjer 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 journalisering af e-mails

³ Det betyder fx, at enheder, hvor kun et mindretal journaliserer, i Økonomiforvaltningen fx Brandvæsenet, i Børne- og Ungdomsforvaltningen fx de enkelte daginstitutioner, og i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen de udekørende enheder i hjemmeplejen – blot for at nævne eksempler – ikke er med.

- Spørgsmål 20 gav endelig respondenterne mulighed for at komme med yderligere kommentarer omkring emnet og undersøgelse

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 %	3241
Superbruger	5 %	203
Leder	9 %	329
Total	100 %	3773

Tabel 2: Er du medarbejder, superbruger eller leder?

Er du medarbejder, superbruger eller leder?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Medarbejder	89	84	76	88	86	87	87	89
Superbruger	6	6	4	6	5	4	6	6
Leder	5	11	20	6	9	9	6	6
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 en overvægt (77 %) 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 tallet viser måske snarere, at de nyansatte har været de mest pligtøpfyldende med hensyn til at besvare spørgeskemaet.

	Total	
Hvor længe har du været ansat i Københavns Kommune?	Procent	Antal
Mindre end to år	23 %	854
To år eller mere	77 %	2919
Total	100 %	3773

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

	Total (%)							
Hvor længe har du været ansat i KK	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Mindre end to år	19	18	28	24	23	24	23	21
To år eller mere	81	82	72	76	77	76	77	79
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 (84 %), men omvendt er det et bekymringspunkt, når hver 6. ansatte i kommunen angiver ikke at være det det. Samme tendens gjorde sig gældende i 2011-undersøgelsen (hvor tallene var henholdsvis 83 og 17 %).

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?	Total	
	Procent	Antal
Ja	84 %	3176
Nej	16 %	597
Total	100 %	3773

Tabel 6: Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt?

Samme tendens ses også i de enkelte forvaltninger.

Er du blevet orienteret om din journaliseringspligt	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja	86	83	92	88	78	88	83	54
Nej	14	17	8	12	22	12	17	46
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 i højere grad 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, på trods af de kurser i journaliseringssystemerne, der afholdes i forvaltningerne, indikere, at de ansatte først får den nødvendige viden med ancienniteten.

Under alle omstændigheder er 16 % en forholdsvis stor andel, som ikke er orienteret om journaliseringspligten, men, bør det også bemærkes, så er det et spørgsmål, som det i kommende undersøgelser vil være relevant at krydstabulere med nedenstående spørgsmål – om man har en jobfunktion hvor journalisering overhovedet er relevant. Teoretisk set kan der jo være et sammenfald her, så dem der ikke er orienteret om journaliseringspligten, er dem for hvem journalisering ikke er relevant.

Spørgsmål 3:

Har du i din jobfunktion behov for at journalisere dokumenter (elektroniske og/eller fysiske)?

Har du i din jobfunktion behov for at journalisere?	Total	
	Procent	Antal
Ja	79 %	2995
Nej	21 %	778
Total	100 %	3773

Tabel 8: Har du i din jobfunktion behov for at journalisere?

Spørgsmålet om hvorvidt journalisering var relevant indgik i årets undersøgelse, da arbejdsgruppen med udsendelse af spørgeskema til en større kreds end tidligere ikke som sidste år kunne gå ud fra, at alle (eller i hvert fald langt størsteparten) journaliserede som en del af ens daglige arbejde.

Svarede respondenterne ”nej” til spørgsmålet blev man ledt udenom de følgende spørgsmål og direkte hen til det afsluttende spørgsmål 20.

Har du i din jobfunktion behov for at journalisere?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja	74	77	88	81	78	85	76	58
Nej	26	23	12	19	22	15	24	42
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 9: Har du i din jobfunktion behov for at journalisere? Alle enheder

Spørgsmål 4:**I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter?**

Eftersom det er de færreste, som kun gemmer deres dokumenter i et 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. De 44 % 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 35 og 44 % 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. Den antagelse understøttes også af svarene på det efterfølgende spørgsmål 5 (og for Outlooks vedkommende også af de senere spørgsmål 17-19), og af svar på de åbne spørgsmål (spørgsmål 6, 16 og 20), og det er en tendens, som går igen fra sidste år.

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter (sæt gerne flere x'er)?	Total	
	Procent	Antal
eDoc	61 %	1836
KMD sag EDH	19 %	556
KOS	4 %	105
KINGO	1 %	27
CSC Social	13 %	381
Papirsagen	21 %	629
Stifinder (drev/mapper på pc)	35 %	1045
Outlook	44 %	1324
Andre systemer	15 %	445
Total	212 %	6348

Tabel 10: I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter?

Billedet gentager sig, når der ses på enhederne enkeltvis. Eftersom de forskellige journaliseringssystemer ikke bruges i samme omfang i forvaltningerne, kan tallene ikke umiddelbart sammenlignes. Uanset udbredelsen af de forskellige systemer, kan det dog i alle tilfælde konstateres, at de ikke-autoriserede systemer – stifinder og Outlook – går igen, og at de formentlig benyttes i et 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 samme omfang.

I hvilket system gemmer du fortrinsvis dine dokumenter	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
eDoc	33	38	97	36	60	93	77	62
KMD sag EDH	79	5	0	36	8	7	21	4
KOS	0	0	0	0	35	0	0	0
KINGO	0	5	0	0	0	0	0	0
CSC Social	1	0	0	55	0	0	0	1
Papirsagen	6	25	5	41	29	10	13	11
Stifinder (drev/mapper på pc)	17	44	42	29	33	35	27	65
Outlook	29	42	55	40	46	52	35	56
Andre systemer	4	37	5	15	14	7	5	26
Total	168 %	196 %	204 %	252 %	224 %	204 %	180 %	225 %

Tabel II: 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?

Ovenfor, i spørgsmål fire, gør 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 i nogen grad herunder, hvor brugerne spørges til, om man undlader at bruge journaliseringssystemer, selvom man burde. 57 % bruger ganske vist altid det relevante journaliseringssystem, men omvendt oplyser op til (alt efter ambitionsniveauet) 29 %, at de ikke gør det i forskellig grad.

57 % journaliserer altid, og 29 % journaliserer ikke altid det, de bør. Værd at bemærke sig her er, at tallene i sidste års undersøgelse var 42 henholdsvis 40 %. En markant forskel til det bedre, som i nogen grad kan forklares med arbejdet som pågår på området, centralt og decentralt – og som heldigvis går imod den indledningsvise formodning om at resultaterne i år ikke kan matche sidste års undersøgelse – men som naturligvis også kan være et udtryk for statistisk usikkerhed

At 8 henholdsvis 7 % 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	2 %	65
Ja, ca. hver anden gang	3 %	88
Ja, ca. hver tredje gang	4 %	117
Ja, men sjældnere	20 %	602
Nej, jeg bruger altid det relevante journaliseringssystem	57 %	1699
Ved ikke	8 %	226
Ikke relevant	7 %	198
Total	100 %	2995

Tabel 12: Undlader du at bruge journaliseringssystemer, selvom du burde?

Tallene ovenfor går i nogen grad igen, når der ses på de enkelte enheder, og krydstabuleres spørgsmålet med anciennitet henholdsvis typen af medarbejder: Her fremgår det, at superbrugere i højere grad end medarbejdere journaliserer – men at ledere i mindre grad gør det (her journaliserer kun 44 % altid, mens 45 % ikke gør det i forskellig grad, hvortil skal nævnes, at enkelte ledere dog formentlig har andre medarbejdere til at forestå journaliseringen). I forhold til anciennitet gør det ikke den store forskel i spørgsmålet her, om man har været ansat i mere eller mindre end to år.

Som det fremgår af figur 13 på følgende sider er der ganske stor forskel enhederne imellem. Fra 35 og 44 % i KS og BUF, som altid bruger det relevante journaliseringssystem i den ende af skalaen og til 65, 66 og 79 % hos SOF, ØKF og BIF i den anden ende. Men igen skal det bemærkes, at forskellige arbejdsgange, anvendelsen af forskellige journaliseringssystemer o.l. forvaltningerne imellem, kan have stor indflydelse på resultaterne, hvorfor de ikke umiddelbart kan sammenholdes.

Unvlader du at bruge journaliseringssystemer (eDoc, KMD Sag m.m.), selvom du burde?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Ja, altid	0	3	4	2	1	2	1	8
Ja, ca. hver anden gang	2	3	4	2	2	5	2	3
Ja, ca. hver tredje gang	4	2	4	3	4	6	4	3
Ja, men sjældnere	9	16	26	18	23	25	18	25
Nej, jeg bruger altid det relevante journaliseringssystem	79	44	52	65	52	55	66	35
Ved ikke	5	13	8	5	7	6	7	15
Ikke relevant	1	19	2	5	10	2	3	12
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%

Tabel 13: Unvlader 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 bekræftende på 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 det er nemmere at bruge stifinder og Outlook. 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 (SOF, SUF, TMF og BIF), eller synes man savner tid i hverdagen (SOF, TMF, ØKF). Her er det værd at bemærke, at tekniske problemer i sidste undersøgelse (hvor respondenterne dog kun kunne sætte et kryds – i år kan der afgives flere, hvorfor svarprocenten kan komme over 100) ”kun” blev oplevet som et problem i SUF i samme størrelsesorden, og tilsvarende at den manglende tid i en travl hverdag kun blev oplevet i SOF.

Hvorfor?	Total	
	Procent	Antal
Manglende tid i en travl hverdag	56 %	71
Lettere at bruge stifinder, Outlook eller lignende	55 %	120
Manglende indsigt i journaliseringssystemet/-systemerne	19 %	30
Tekniske problemer	25 %	35
Andet	23 %	69
Total	178 %	325

Tabel 14: Hvorfor?

Hertil har en forholdsvis stor andel (23 %) svaret ”andet”, hvortil der var mulighed for at indsætte egne kommentarer. Blandt kommentarerne vedrører langt størstedelen eDoc og det forhold, at svaret på den manglende journalisering er en kombination af svarmulighederne, 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, man har ikke tillid til systemets driftssikkerhed, og endelig efterspørges der større brugervenlighed i systemet, såvel både i den daglige praktiske brug, når ens sager og dokumenter skal oprettes og gemmes, som når det skal fremsøges igen. Det gælder fx i forhold til e-mails, hvor nogle respondenter fx 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	52	55	55	59	41	65	49	38
Lettere at bruge stifinder, Outlook eller lignende	48	57	71	41	48	60	54	64
Manglende indsigt i journaliseringssystemet/-systemerne	17	20	17	23	23	16	14	31
Tekniske problemer	24	20	21	24	25	28	26	23
Andet	31	24	26	16	31	23	23	26
Total	172 %	176 %	190 %	163 %	168 %	191 %	167 %	182 %

Tabel 15: Hvorfor? Alle enheder

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

Kommunens fælles retningslinjer 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 (22 %), der angiver at journalisere to til syv dage efter modtagelse også vil rumme en andel, der lever op til retningslinjerne.

På trods af, at det ikke falder indenfor retningslinjernes tidsgrænse, vurderes det fra arbejdsgruppens side positivt, at 81 % journaliserer indenfor en uge (hvilket er 10 % mere end i sidste års måling).

Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?	Total	
	Procent	Antal
Samme dag som dokumentet oprettes	59 %	1759
Fra to til syv dage efter oprettelse af dokumentet	22 %	663
Senere end syv dage efter oprettelsen	5 %	139
Når sagen er afsluttet	8 %	238
Jeg journaliserer ikke	2 %	68
Ikke relevant	4 %	128
Total	100%	2995

Tabel 16: Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?

Billedet går igen, når der ses på de enkelte enheder, dog med markante forskelle enhederne imellem. Igen er tallene her naturligvis kun til en hvis grad sammenlignelige, da forskellig organisering af arbejdet, forskellige systemer og opgaveportefølje kan spille ind.

Hvornår journaliserer du dokumenter på en sag?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Samme dag som dokumentet oprettes	71	55	54	57	64	57	66	50
Fra to til syv dage efter oprettelse af dokumentet	21	20	20	27	18	25	17	15
Senere end syv dage efter oprettelsen	2	4	8	4	2	6	4	4
Når sagen er afsluttet	3	11	11	5	10	7	9	14
Jeg journaliserer ikke	2	3	2	1	1	2	2	10
Ikke relevant	1	7	4	5	5	3	1	8
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 17: 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 44 % er positive i forskellig grad og 30 % er neutrale overfor journaliseringssystemerne som arbejdsredskab. Det betyder, at systemerne generelt er blevet accepteret og taget til sig blandt de fleste medarbejdere – dog med en anseelig minoritet (20 %), som er negative i forskellig grad.

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?	Total	
	Procent	Antal
Negativ	6 %	179
Overvejende negativ	14 %	432
Neutral	30 %	902
Overvejende positiv	28 %	853
Positiv	16 %	481
Ved ikke	5 %	148
Total	100%	2995

Tabel 18: 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 11 % / 63 % (BIF) til 28 % / 40 % (TMF). Det kan konstateres, at brugerne i forvaltningerne generelt ikke er så negative overfor journaliseringssystemerne som i sidste års måling.

Hvor positiv eller negativ er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Negativ	4	7	7	4	3	9	5	6
Overvejende negativ	7	13	17	14	13	19	11	11
Neutral	23	35	26	30	29	30	30	35
Overvejende positiv	36	21	32	32	33	26	26	25
Positiv	27	13	14	16	15	14	23	14
Ved ikke	3	11	3	4	7	1	4	9
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 19: Hvor positive eller negative er du generelt overfor kommunens journaliseringssystemer som arbejdsredskab?

KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER FOR JOURNALISERING OG ”10 GODE VANER”

Spørgsmål 9:

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

For kommunen som helhed kender næsten halvdelen af de adspurgte ikke til de af arbejdsgruppen to udarbejdede publikationer om journaliseringspraksissen i kommunen. Det er fortsat skuffende, og det er bl.a. et udtryk for, at der fortsat udestår en kommunikationsindsats.

Hvad er dit kendskab til kommunens ”Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune” fra 2010 og/eller ”10 gode vaner – journalisering” fra 2011?	Total	
	Procent	Antal
Har kendskab til ”Retningslinjer for journalisering”	24 %	707
Har kendskab til ”10 gode vaner”	8 %	235
Har kendskab til begge	24 %	711
Jeg kender ikke til nogle af dem	45 %	1342
Total	100 %	2995

Tabel 20: Kendskab til retningslinjer 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 SOF) 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 – ligesom kendskabet er størst blandt de, der har været ansat to år eller mere.

Hvad er dit kendskab til kommunens ”Retningslinjer 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 ”Retningslinjer for journalisering”	25	19	39	28	19	18	25	16
Har kendskab til ”10 gode vaner”	4	8	7	4	11	12	8	4
Har kendskab til begge	24	18	30	22	28	25	25	17
Jeg kender ikke til nogle af dem	47	54	24	45	41	45	42	64
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 21: Kendskab til retningslinjer for journalisering og/eller 10 gode vaner. Alle enheder

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

Spørgsmålet her har respondenterne kun haft mulighed for at besvare, såfremt der i et eller andet omfang er svaret bekræftende på spørgsmål 9 (de første tre svarmuligheder i spørgsmål 9). 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 retningslinjerne 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 retningslinjerne.

Hvorfra har du kendskab til retningslinjerne og/eller de 10 gode Vaner (sæt gerne flere x'er)?	Total	
	Procent	Antal
Fra KKnet	43 %	710
Det har været drøftet i enheden, fx på et kontormøde	40 %	667
Fra en kollega med særlig indsigt i området	27 %	444
Fra andet sted (uddyb gerne)	19 %	320
Total	100 %	2141

Tabel 22: Hvorfra har du kendskab til retningslinjerne og de 10 gode vaner?

Hertil har en forholdsvis stor andel (19 %) svaret ”Fra andet sted”, hvortil respondenterne havde mulighed for at uddybe sit svar. Her har langt størstedelen angivet, at kendskabet kommer fra forskellige kurser/undervisning, ikke mindst kursus i journalisering og brugen af eDoc. Hertil har enkelte angivet, at det kommer via besked fra ens leder eller i introduktionsmateriale i forbindelse med ansættelse i kommunen.

Hvorfra har du kendskab til retningslinjerne og/eller de 10 gode Vaner (sæt gerne flere x'er)?	Total (%)							
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Fra KKnet	37	38	40	49	40	47	39	46
Det har været drøftet i enheden, fx på et kontormøde	55	38	38	42	39	35	48	43
Fra en kollega med særlig indsigt i området	21	32	38	19	30	25	25	35
Fra andet sted (uddyb gerne)	16	16	18	20	24	21	18	16
Total	129 %	123 %	134 %	130 %	133 %	128 %	130 %	141 %

Tabel 23: Hvorfra har du kendskab til retningslinjerne og de 10 gode vaner?

HOLDNINGEN TIL OG ERFARINGERNE MED JOURNALISERINGSSYSTEMERNE OG UDBREDELSEN AF KONKRETE PROBLEMSTILLINGER

Spørgsmål 11:

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).

Hvad er din holdning til følgende konkrete udsagn om kommunens journaliseringspraksis?											Total	
	Slet ikke		I mindre grad		I middel grad		I høj grad		Ved ikke		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	9 %	264	19 %	577	38 %	1138	26 %	774	8 %	242	100	2995
Dokumenter, der skal gemmes i papirform (fx skøder og andre dokumenter med en særlig bevisværdi), gemmer jeg også i elektronisk format	10 %	291	8 %	253	11 %	329	39 %	1162	32 %	960	100	2995
Jeg kan se nødvendigheden af at skulle journalisere	1 %	17	1 %	23	7 %	196	91 %	2717	1 %	42	100	2995
Korrekt journalisering har høj prioritet i vores enhed	2 %	62	9 %	256	26 %	777	57 %	1722	6 %	178	100	2995

Tabel 24: 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 83 % (69 % sidste år) angiver, at korrekt journalisering har middel eller høj prioritet i enheden, ligesom 98 % (84 % sidste år) kan ses nødvendigheden af at skulle journalisere. Det er for arbejdsgruppen en større andel end forventet.

Omvendt på minussiden har 28 % af de adspurgte ikke tillid til, at man ved en søgning i kommunens journaliseringssystem får et komplet og aktuelt overblik over, hvad der ligger i en given sag (tallet var her 29 % sidste år). 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 vidensdeling lader noget tilbage at ønske.

Samme billede tegner sig, hvis man ser på enhederne enkeltvis, om end respondenterne i KS og ØKF ikke oplever, at journalisering har så høj prioritet som i KK som helhed (59 % og 80 %), mens det modsatte gør sig gældende i SOF, KFF og BIF (90 %, 85 % og 85 %).

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. 70 % (hvad enten det er dagligt, ugentligt eller månedligt) anvender systemerne hertil – 10 % mere end sidste år – 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	25	757
Det gør jeg ugentligt	28	853
Det gør jeg månedligt	19	567
Det gør jeg sjældnere/aldrig	27	818
Total	100 %	2995

Tabel 25: 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	43	16	16	33	27	22	28	19
Det gør jeg ugentligt	26	22	33	30	30	33	24	25
Det gør jeg månedligt	8	17	26	18	20	22	18	14
Det gør jeg sjældnere/aldrig	23	45	25	20	23	23	29	43
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 26 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 11 og 18 %), men arbejdsgruppen har gerne set, at den positive andel var større.

											Total
Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?	Meget sværere		Sværere		Uforandret		Lettere		Meget lettere		Pct.
At finde mine kollegers sager og dokumenter frem	3 %	99	11 %	316	33 %	993	40 %	1197	13 %	390	100 %
At udveksle viden	3 %	81	8 %	228	42 %	1258	38 %	1124	10 %	304	100 %
At finde mine egne sager og dokumenter	2 %	53	9 %	278	34 %	1020	37 %	1098	18 %	546	100 %
At udføre selve sagsbehandlingen	3 %	94	15 %	443	39 %	1162	31 %	938	12 %	358	100 %

Tabel 27: Har journaliseringssystemerne generelt gjort arbejdet lettere eller sværere på følgende områder?

Billedet går igen i enhederne, hvor det dog ses, at man i BIF og SUF i højere grad end for kommunen som helhed oplever, at journaliseringssystemerne har gjort arbejdet lettere.

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

Som for flere af de andre holdningsbaserede spørgsmål tegner nedenstående et forskelligartet 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 forventninger til, er det positivt.

På den anden side er det 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.

Billedet går igen når der ses på de enkelte enheder.

Hvad er din holdningen til følgende udsagn om journaliseringssystemerne?	Slet ikke		I mindre grad		I middel grad		I høj grad		I meget høj grad		Total
											Pct.
Det er hurtigt at bruge journaliseringssystemerne	15%	459	26%	788	39%	1156	17%	507	3 %	85	100
Systemerne er lette at bruge	11%	329	24%	707	42%	1261	21%	619	3 %	79	100
Vi har en ensartet måde at bruge journaliseringssystemerne på i min enhed	12%	374	24%	713	35%	1034	24%	723	5 %	151	100
Vi bruger journaliseringssystemerne meget i min enhed	5%	151	12%	355	25%	761	44%	1322	14 %	406	100
Jeg har lært at bruge journaliseringssystemerne ordentligt	8%	226	14%	430	36%	1086	34%	1014	8 %	239	100
Journaliseringssystemerne er et nyttigt arbejdsredskab i forhold til mine arbejdsopgaver	7%	195	13%	402	25%	762	41%	1238	13 %	398	100
Jeg har modtaget arbejdsbeskrivelser for, hvordan man bruger journaliseringssystemerne rigtigt	16%	484	17%	516	31%	926	28%	852	7 %	217	100
Min ledelse bakker op om brugen af journaliseringssystemer	4%	116	8%	226	23%	689	47%	1412	18 %	552	100
Det er vanskeligt at journalisere	21%	623	30%	907	34%	1017	12%	354	3 %	94	100
Jeg er ofte i tvivl om emneord eller en handlingsfacet, når jeg opretter sager	16%	489	24%	707	31%	914	19%	567	11 %	318	100

Tabel 28: 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 en blanding 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 bedre kendskab til reglerne på området. Om end opbakningen til de enkelte svarmuligheder svinger mellem 23 og 65 % 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	57 %	1706
Større brugervenlighed	65 %	1943
Konsekvent brug af journaliseringssystemerne	43 %	1291
Større kendskab til reglerne på området, fx "Retningslinjer for journalisering" og "10 gode vaner"	36 %	1072
Mere uddannelse i journalisering	37 %	1120
Større ledelsesmæssig prioritering af opgaven	23 %	678
Ved ikke	7 %	197
Andet	19 %	562
Total	286 %	8569

Tabel 29: Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere?

19 har % 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: forbedret IT-drift, bedre integrations mellem de forskellige it-systemer, større ledelsesmæssig fokus, brugervenlighed og disciplin / ens praksisser (fx ses søgefunktionen, det at journalisere e-mails og handlingsfacetterne i eDoc som problematiske).

Samme billede ses hos de enkelte forvaltninger (tabel 31 herunder), hvor det dog er interessant at se, at oplevelsen af, hvad der er de store udfordringerne kan være forskellige enheder imellem. Hvor brugerne i BIF oplever IT-driften som en udfordring, er det fx i TMF brugervenligheden.

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	74	57	51	55	56	59	59	34
Større brugervenlighed	55	61	71	70	59	69	55	65
Konsekvent brug af journaliseringssystemerne	45	41	46	42	44	44	41	46
Større kendskab til reglerne på området, fx "Retningslinjer for journalisering" og "10 gode vaner"	40	34	28	35	41	37	34	43
Mere uddannelse i journalisering	36	40	29	40	36	38	30	49
Større ledelsesmæssig prioritering af opgaven	26	23	23	19	21	24	20	39
Ved ikke	3	11	6	5	8	4	9	7
Ikke relevant	18	19	19	18	17	22	17	13
Total	297 %	285	272 %	286 %	284 %	298 %	266 %	296 %

Tabel 30: Tabel 31: Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at journalisere? Alle enheder

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 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. Og billedet blev også bekræftet af sidste års undersøgelse, hvor spørgsmålene herunder også blev stillet.

Svarene på spørgsmål 17 bekræfter antagelsen om, at e-mail ikke journaliseres i nær samme grad som de burde. 33 % journaliserer altid e-mails på linje med andre dokumenter, og en relativt stor andel på 20 % journaliserer aldrig e-mails. En tredjedel som journaliserer synes umiddelbart ikke af meget, men hertil er det – trods alt – værd at bemærke, at tallet sidste år kun var 19 %.

Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?	Total	
	Procent	Antal
Ja, altid	33 %	1003
Ja, ca. hver anden gang	8 %	242
Ja, ca. hver tredje gang	5 %	158
Ja, men sjældnere	33 %	983
Nej, aldrig	20 %	609
Total	100 %	2995

Tabel 32: Journaliserer du e-mails i journaliseringssystemerne på linje med andre dokumenter?

Problematikken understreges, når man ser på de enkelte forvaltninger. Her journaliserer henholdsvis 34 og 45 % af brugerne i BUF og KS ikke mails, mens det i bedste fald er mellem 40 og 50 % (BIF, TMF og ØKF), der journaliserer e-mails på linje med andre dokumenter. Også her er der dog tale om en klar forbedring i forhold til sidste år, hvor det var helt op mod halvdelen, der i nogle forvaltninger ikke journaliserede e-mails, ligesom det i bedste fald kun var mellem 20 og 30 %, der journaliserede disse 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	53	21	31	31	26	41	47	23
Ja, ca. hver anden gang	14	4	8	11	7	8	7	2
Ja, ca. hver tredje gang	4	3	8	7	8	4	5	0
Ja, men sjældnere	15	37	39	33	34	36	23	30
Nej, aldrig	13	34	14	19	25	11	18	45
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 33: 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.

	Total	
Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme ”tråd”), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?	Procent	Antal
Enkeltvis	20 %	471
Altid hele korrespondancen (tråden) samlet	21 %	498
Det er forskelligt – afhænger af korrespondancen (trådens) længde	59 %	1417
Total	100 %	2386

Tabel 34: Når du har en e-mailkorrespondance, hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?

	Total (%)							
Når du har en e-mailkorrespondance (flere mails i samme ”tråd”), hvordan journaliserer du så mailene, enkeltvis eller flere sammen?	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	KS
Enkeltvis	25	23	12	15	22	21	25	21
Altid hele korrespondancen (tråden) samlet	19	23	23	22	21	16	21	36
Det er forskelligt – afhænger af korrespondancen (trådens) længde	56	55	65	63	57	62	53	43
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabel 35: 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	45 %	1075
Jeg journaliserer de vedhæftede filer særskilt	9 %	220
Det er forskelligt afhængigt af e-mailen og de vedhæftede filer	36 %	870
Ikke relevant	9 %	221
Total	100 %	529

Tabel 36: 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	45	32	55	29	41	58	65	43
Jeg journaliserer de vedhæftede filer særskilt	8	13	5	14	9	5	6	16
Det er forskelligt afhængigt af e-mailen og de vedhæftede filer	36	38	35	46	39	32	23	32
Ikke relevant	10	17	5	12	11	5	6	9
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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? 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 629 kommentarer, som kan grupperes under overskrifterne driftssikkerhed, brugervenlighed, ledelsesmæssig prioritering, mangelfuld søgefunktion, manglende erfaring i brug af systemerne, samt en mindre del positive tilkendegivelser.

Langt størstedelen af kommentarerne er kritiske 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, ligesom sidste år, ikke entydig – men i bedste fald grumset helt i overensstemmelse med problemfeltets kompleksitet. Sine steder tegnes der et positivt billede af kommunens journaliseringspraksis, 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 fortsat i øjnene, at næsten hver 4. ikke er blevet orienteret om journaliseringspligten (spørgsmål 3) – for kommunen som helhed er det hver 6. – at de ikke-autoriserede journaliseringssystemer nyder så stor en udbredelse (spørgsmål 4), og at de bruges som erstatning for journaliseringssystemerne (spørgsmål 5). De mest populære journaliseringssystemer i kommunen er, uden sammenligning stifinder og Outlook. 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). Endelig finder arbejdsgruppen det også bekymrende, at en så lille del af medarbejdernes e-mailkorrespondance journaliseres, selvom tallet er steget siden sidste år (spørgsmål 17-19). Over halvdelen angiver, at de sjældent eller aldrig (henholdsvis 33 og 20 %) journaliserer e-mail. Som nævnt må det mediet taget i betragtning forventes, at megen korrespondance her ikke behøver journalisering, men at 20 % af medarbejdere generelt ikke skulle have behov for at journalisere sådanne, forekommer urimeligt højt – ikke mindst også i lyset af mængden og andelen af e-mails vokser.

DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSE I EDOC

Hvor spørgeskemaundersøgelsen også var en undersøgelse af brugernes holdning til journaliseringen, såvel som det var et spørgsmål om, hvad man gør, så udgør det andet spor af årets status alene en afdækning af praksis.

DATAUDTRÆKSUNDERSØGELSENS DESIGN OG GENNEMFØRELSE

Konkret har Fujitsu, leverandøren af journaliseringssystemet eDoc, på bestilling fra arbejdsgruppen i januar 2012 foretaget et dataudtræk i eDoc dækkende perioden 1. december 2011 - 30. november 2012. Analysen er foretaget på baggrund af det i den periode komplette udtræk indeholdende henholdsvis 193.627 sager og 854.007 dokumenter.

Det er selvsagt 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. Som det også fremgår af spørgsmål fire i årets undersøgelse (se s. **1Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**), er eDoc også det primære journaliseringssystem for lige over 60 % af de næsten 9.000 adspurgte.

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 vidensdelingen, og at ens sager skal afsluttes i journaliseringen, når det er muligt. De 10 gode vaner er 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, og uanset at der, jf. ovenfor, 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. **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.

2. **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.

3. **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.

4. E-mails er også dokumenter!

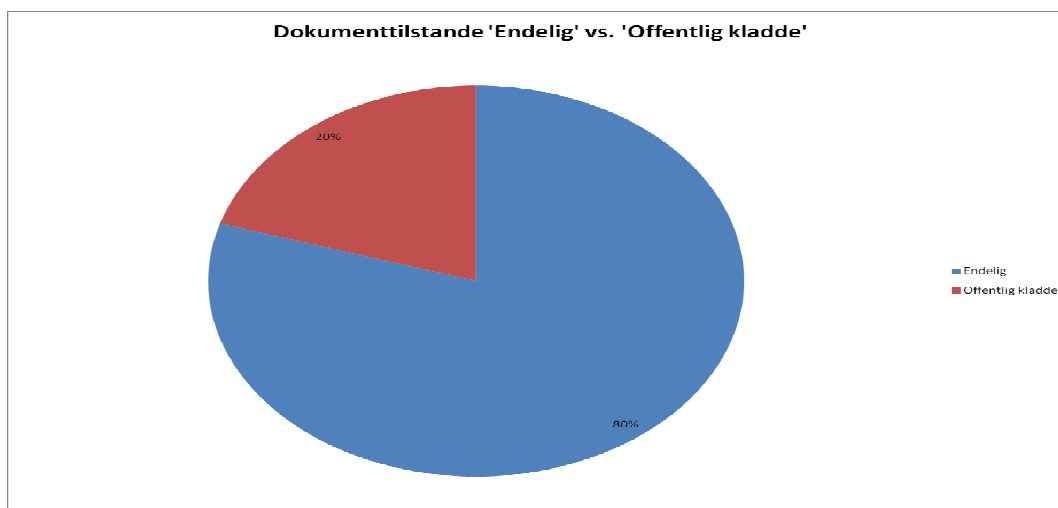
E-mails, hvis indhold er relevant for en sag, journaliseres på sagen og ikke f.eks. i din egen mappestruktur i Outlook⁴.

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

- Ingen hjemmegjorte forkortelser!
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!

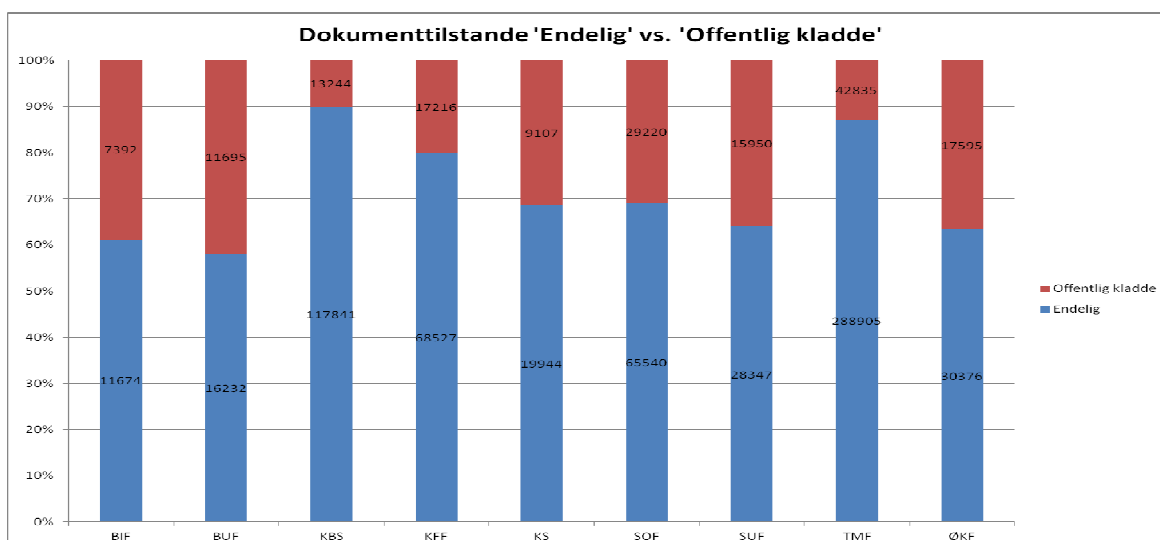
1. Gør dine dokumenter færdige i dit journalsystem!

Som for de øvrige gode vaner er der i forhold til kravet 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. eDoc sætter nogle rammer op for, hvad man kan 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, der 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 ligger i systemet som kladde, som navnet antyder. 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 (tallene sidste år var også henholdsvis 20 og 80 %).



Figur 1: Dokumenttilstand 'Endelig' vs. 'Offentlig' kladde

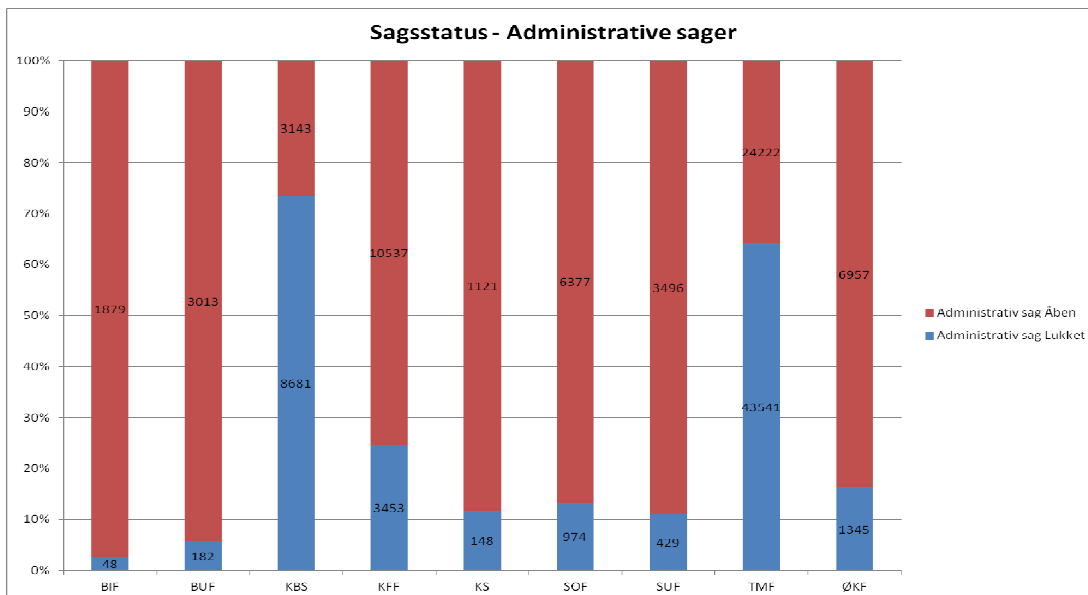
Dog dækker de samlede 20 %, som det fremgår af nedenstående over forskellige enhederne imellem: Fra at en stor del af dokumenterne er endelige Københavns Borgerservice (som også tegner sig for en stor del af det totale antal, og dermed trækker de øvrige enheder op) og til at mellem 30 og 40 % ikke er det (BIF, BUF, SOF, SUF og ØKF), hvorfor det her steder bør give anledning til opmærksomhed.⁵



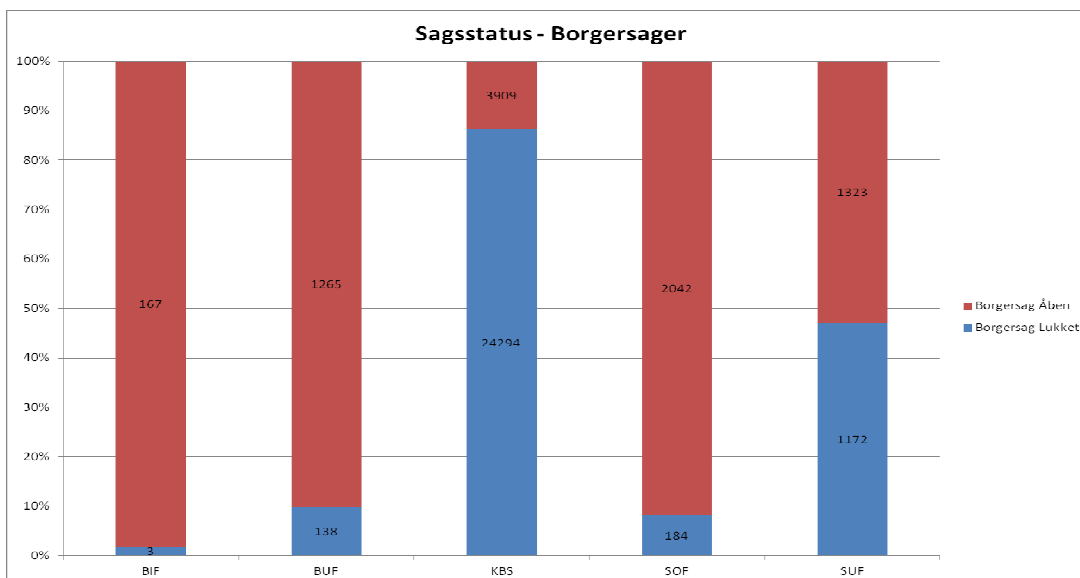
Figur 2: Dokumenttilstand 'Endelig' vs. 'Offentlig' kladde. Alle enheder

⁵ Københavns Borgerservice (her forkortet KBS) er med i dataudtræksundersøgelsen, da de i eDoc figurerer på forvaltningsniveau, selvom de organisatorisk hører under ØKF.

Vendes blikket mod sagerne tegner der sig et andet billede. Her er en langt større andel åbne. Nedenstående figurer (figur 3-6) 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.

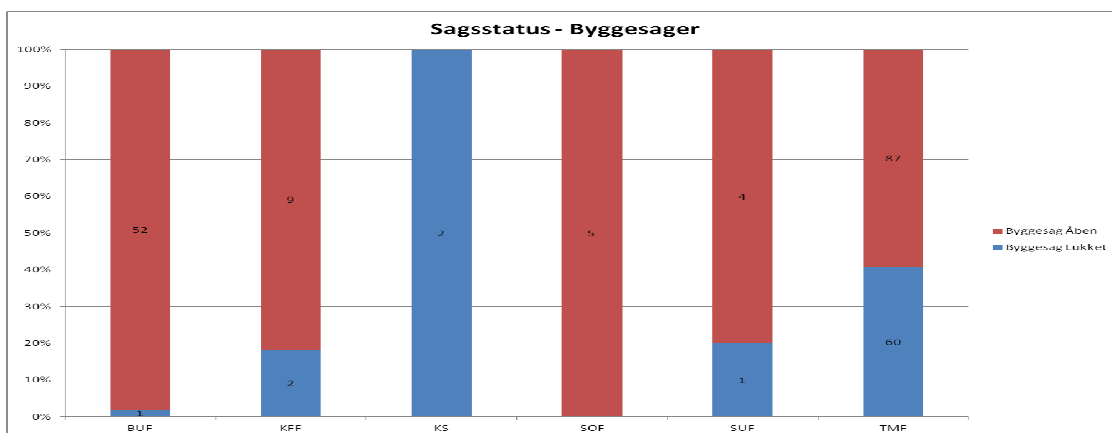


Figur 3: Sagsstatus – Administrative sager

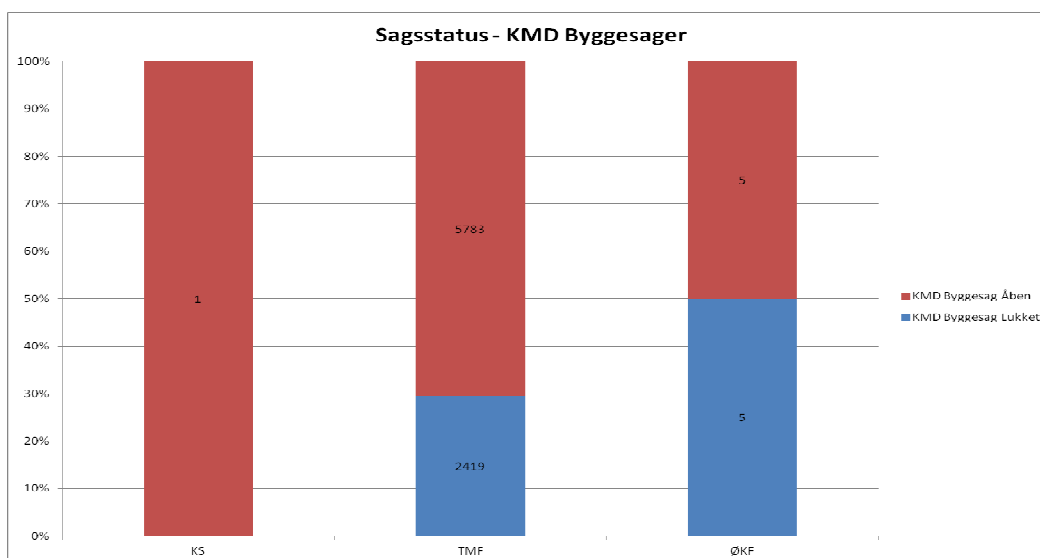


Figur 4: Sagsstatus – Borgersager

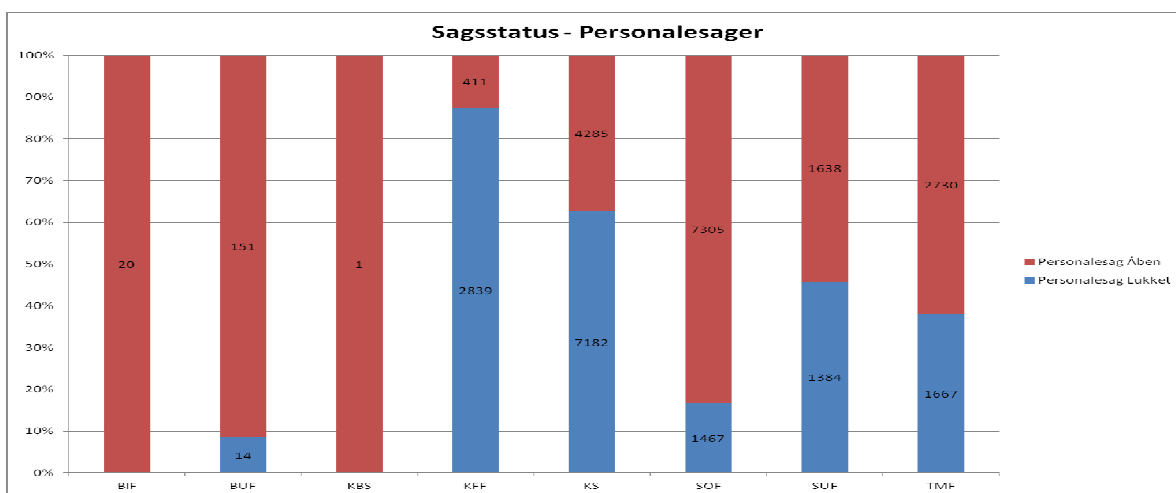
Som tidligere nævnt kan der være helt legitime grunde til forskelle enhederne imellem. Uanset disse viser tallene her dog, at der i nogle enheder er grund til opmærksomhed på, om man nu også er skarp nok til at lukke sagerne, når de er afsluttede.



Figur 5: Sagsstatus – Byggesager



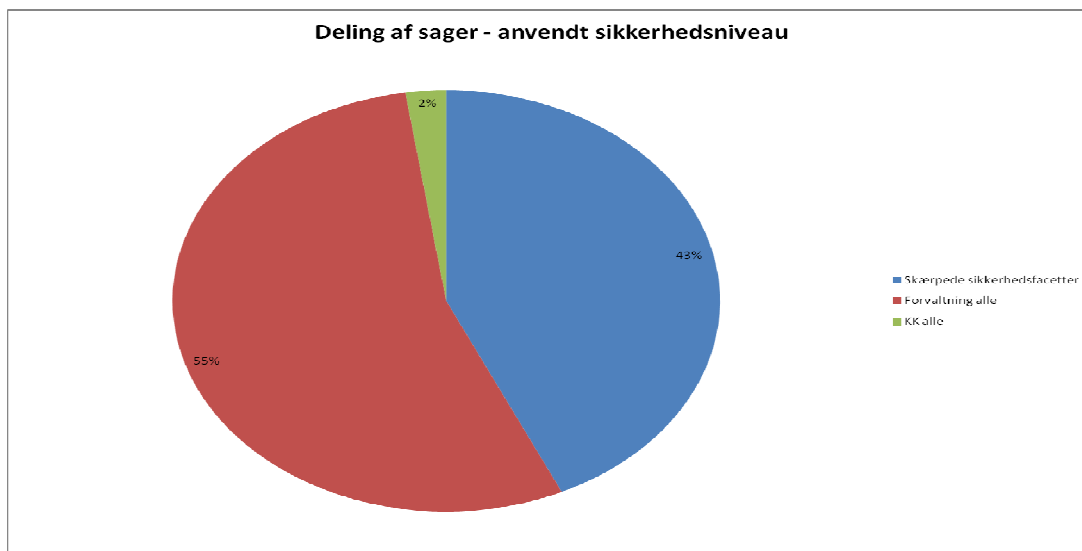
Figur 6: Sagsstatus – Byggesager



Figur 7: Sagsstatus – Personalesager

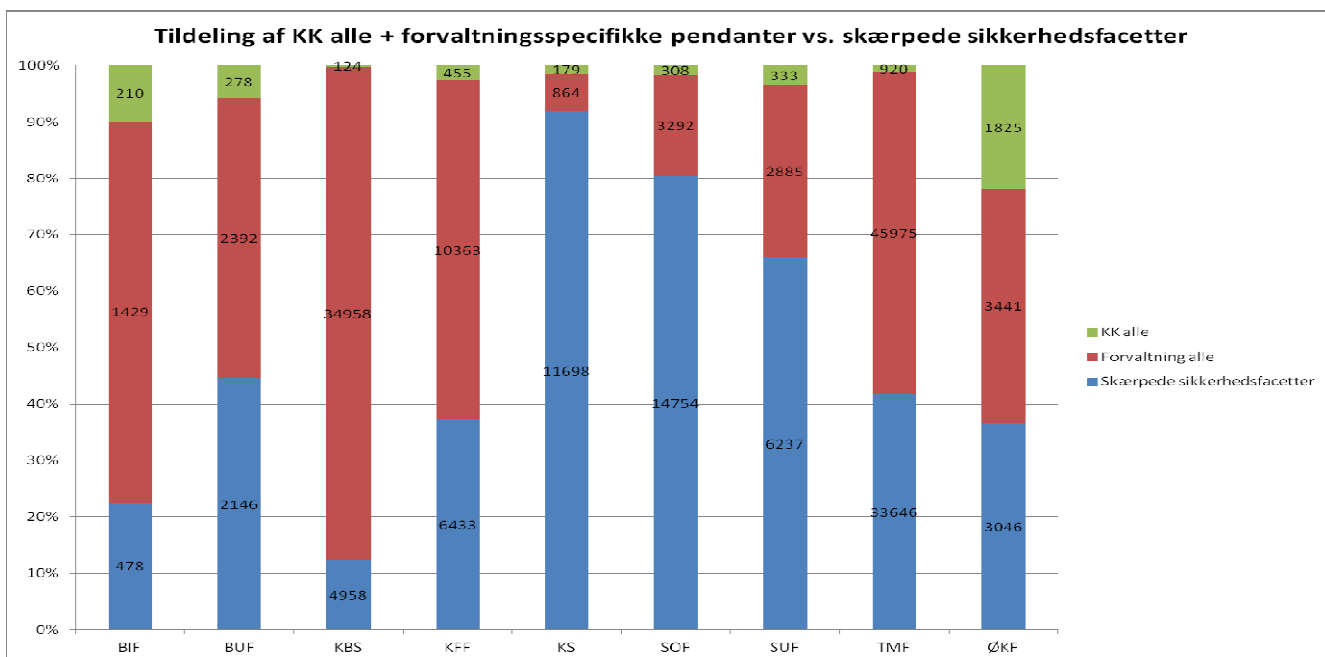
2. Del dine sager og dokumenter med dine kolleger!

Figuren herunder viser den totale fordeling af sager, der er tildelt sikkerhedsfacetten **KK alle**, de forvaltningsspecifikke penderter (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 (her kaldet ”skærpede sikkerhedsfacetter”). Sidste år var tallene henholdsvis 1, 41 og 58 %.



Figur 8: Deling af sager – anvendt sikkerhedsniveau

Også her kan forskelle enhederne imellem have stor betydning for eventuelle forskelle resultaterne, 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 sagerne karakter ikke 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.

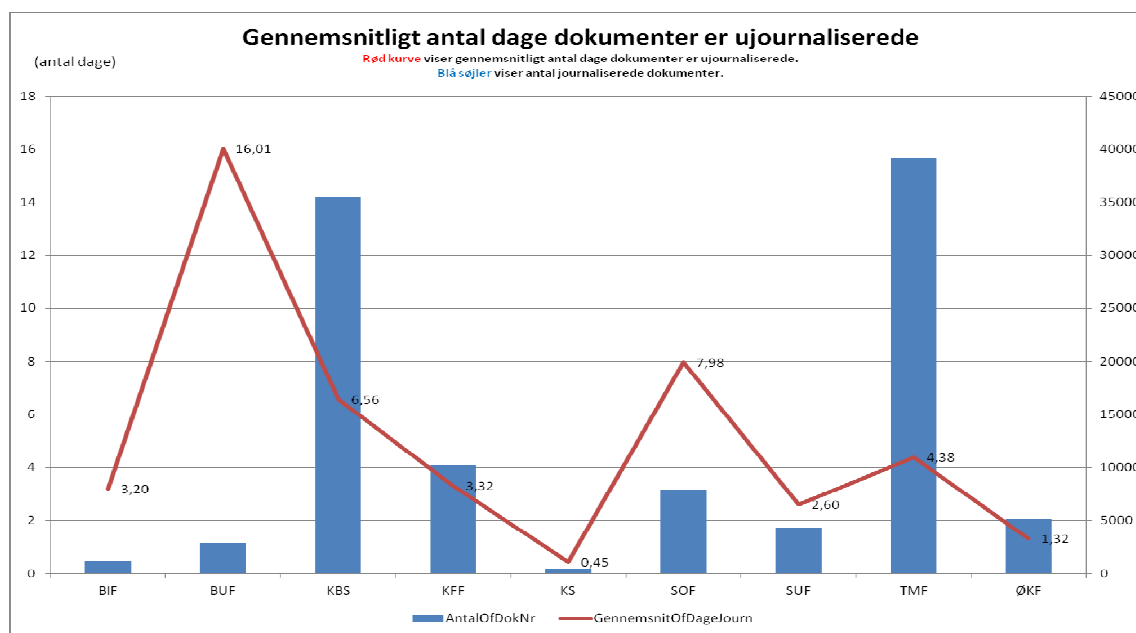


Figur 8: Deling af sager – anvendt sikkerhedsniveau. Alle enheder

Hellere journalisere i dag end i morgen

Figuren herunder bekræfter, at der i nogle enheder går lang tid, inden dokumenterne bliver journaliseret. Det gælder specielt for BUF og SOF og i mindre grad for Borgerservice, BIF og TMF.

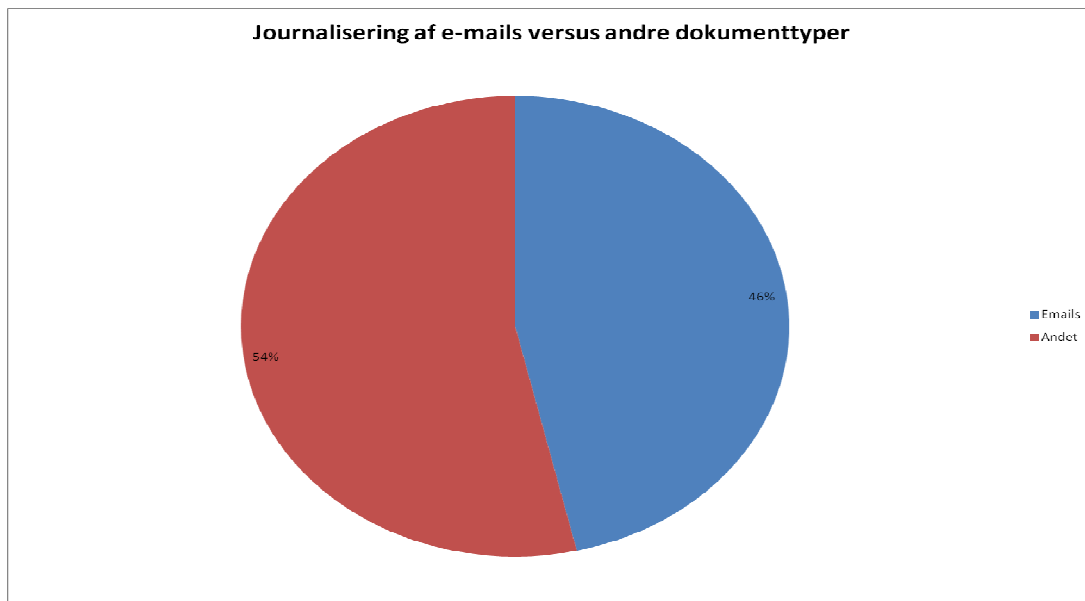
Gennemsnittet for alle forvaltninger er 5,09 dage (hvor det sidste år var 5,23)..



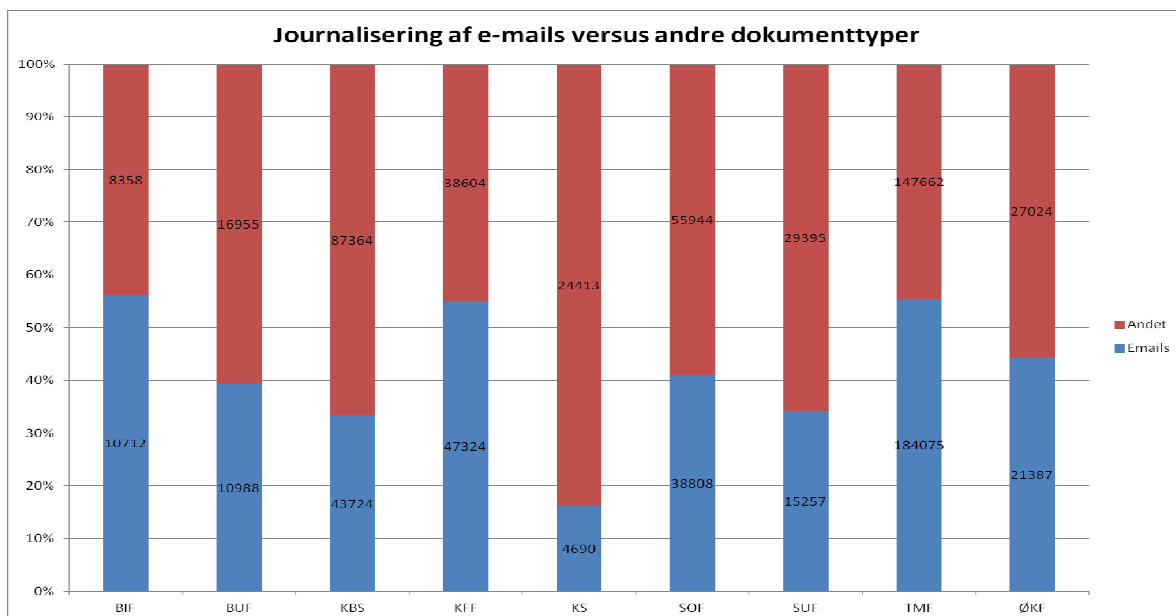
Figur 10: Gennemsnitlige antal dage dokumenter er ujournaliserede. Alle enheder

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, 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 ellers berettiger dem til. (sidste år var tallene henholdsvis 57 og 43 %)



Figur 11: 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 spørgsmål med mange facetter. Sine steder ser det positivt ud, andre steder mindre positivt, og samlet giver det indtrykket af et 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 fremgår det, at der specielt i 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 sagsfremfindning, som de tiltænkt at være.

KONKLUSIONER OG PERSPEKTIVER

Arbejdsgruppen har heller ikke her andet år arbejdet ud fra skarpt definerede måltal, eftersom at populationen i år blev udvidet betragteligt i forhold til sidste års pilotundersøgelse.

Den håndfaste konklusion er under alle omstændigheder også vanskelig 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 af systemer og forskellige arbejdsgange. Forskelle som ikke nødvendigvis er i modstrid med gældende retningslinjer. Netop det er vigtigt hele tiden at holde sig for øje, når der ses på, som her, resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse og dataudtræksundersøgelse.

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 angiver ca. 20 %, at de er blevet orienteret om journaliseringspligten (spørgsmål 3), mange journaliserer i stifinder og Outlook (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, ligesom der kan gå for lang tid, inden dokumenterne journaliseres.

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. Billedet fra sidste år gentager sig – der er tale om en gentagelse af de positive og negative tendenser. Det kan om ikke andet hjælpe med til at bekræfte undersøgelsesresultater – og dermed også de områder, hvor ekstra fokus kan anbefales. Det gælder ikke mindst brugen af uautoriserede journaliseringssystemer (stifinder og Outlook), samt spørgsmålet om journalisering af e-mails.

Uanset at der er tale om et område, som glimrer ved sine manglende entydige konklusioner, så står konklusionen fra sidste år fortsat lysende klar: 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.

BILAG I: 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 den årlige undersøgelse om kommunens journaliseringspraksis.

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, og resultatet kan ses i indstilling til Økonomiudvalget i foråret 2013.

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.

Spørgeskemaet henvender sig til alle, for hvem der har en jobfunktion, hvori der indgår journalisering. Det er hvad enten der er tale om journalisering af elektroniske eller fysiske dokumenter, uanset hvor ofte du journaliserer, eller hvilket journaliseringssystem, du bruger til at journalisere. Hvis journalisering overhovedet ikke indgår som en del af dit arbejde, så fortrivl ikke. Det er der et af de første spørgsmål, der spørger til, og så guides du udenom de resterende spørgsmål.

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.

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

Har du i din jobfunktion behov for at journalisere dokumenter (elektroniske og/eller fysiske)?

(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 (drev/mapper på pc)
- 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

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

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

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

Jeg kan se nødvendigheden af at skulle journalisere

Korrekt journalisering har høj prioritet i vores

enhed

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

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

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

	Meget sværere	Sværere	Uforandret	Lettere	Meget lettere
At finde mine kollegers sager og dokumenter frem	<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"/>
At finde mine egne sager og dokumenter	<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"/>

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
Det er hurtigt at bruge journaliseri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ngssysteme
rne

Systemern
e er lette at
bruge

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

Vi har en
ensartet
måde at
bruge
journaliseri
ngssysteme
rne på i
min enhed

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

Vi bruger
journaliseri
ngssysteme
rne meget i
min enhed

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

Jeg har
lært at
bruge
journaliseri
ngssysteme
rne
ordentligt

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

Journaliseri
ngssysteme
rne er et
nyttigt
arbejdsreds
skab i
forhold til
mine
arbejdsopg
aver

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

Jeg har
modtaget
arbejdsbes
krivelser
for,
hvordan
man bruger
journaliseri
ngssysteme
rne rigtigt

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

Min ledelse
bakker op
om brugen
af
journaliseri
ngssysteme

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

r

Det er
vanskeligt
at
journalisere

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

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

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 2011-2012

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Jørgen Andersson

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Tina Risberg Kielstrup

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Nana Bugge

Kristian Bak (Københavns Stadsarkiv)

Pernille Grouleff Poulsen (Københavns Stadsarkiv)

Socialforvaltningen

Frank Torian

Elise Hess (pr. 1. december 2012 afløst af Pia Brunse)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Lisbeth Ravn

Mette Jensen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Lendy Hansen

Økonomiforvaltningen

Flemming Dubgaard Hansen (formand)

Michael S. Christoffersen

Koncernservice

Maja Lindholm

JOURNALISERINGPRAKSIS I KØBENHAVNS KOMMUNE

STATUS - 20112

Redaktion

Arbejdsgruppen for journalisering og arkivering

Kontakt

Københavns Kommune

KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns Kommunes syv forvaltninger, Kocernservice og Københavns Stadsarkiv