



KANTAR PUBLIC=

Onderzoek digitale informatiehuishouding onder medewerkers van de Rijksoverheid

Eindrapport
Juni 2019



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Achtergrond en doel onderzoek

Achtergrond

- De overheid produceert, verzamelt en ontvangt veel informatie (zoals brieven, besluiten, rapporten, e-mails, foto's, etc.). Het is van belang dat deze informatie goed wordt beheerd. Als dit het geval is, zijn alle documenten op het juiste moment in een bepaald werkproces in de juiste vorm beschikbaar.
- Door de digitalisering is de hoeveelheid beschikbare informatie en bronnen enorm toegenomen. Ook is de manier van archiveren veranderd. De medewerkers van de Rijksoverheid zijn gaandeweg (mede door de digitalisering) meer verantwoordelijk geworden voor het archiveren. Hierbij komen allerlei richtlijnen (o.a. BIHR) en wetten (WOB en Archiefwet) kijken.
- Het programma Rijk aan Informatie (RaI) is een interdepartementaal programma dat helpt bij het toekomstbestendig maken van de informatiehuishouding van het Rijk. Binnen het programma RaI wordt binnen verschillende projecten aan een betere informatiehuishouding van het Rijk gewerkt. Dit gebeurt zo veel mogelijk "by design" met oplossingen in de techniek. De producten die uit deze projecten komen moeten uiteindelijk ook landen bij de medewerkers. Hiertoe is er een project 'me(d)ewerker aan informatie'.

Doel van dit onderzoek

- Onderzoeksbureau Kantar heeft in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) een onderzoek uitgevoerd onder medewerkers van de Rijksoverheid.
- Met dit onderzoek is enerzijds achterhaald hoe het is gesteld met kennis, houding en gedrag ten aanzien van het opslaan, beheren en verstrekken van digitale gegevens. Anderzijds is nagegaan welke typen medewerkers (segmenten) ten aanzien van digitale informatiehuishouding te onderscheiden zijn.
- Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in wat overheidsmedewerkers nodig hebben om zo goed mogelijk te kunnen werken op het gebied van digitale informatiehuishouding.



Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder medewerkers van de Rijksoverheid (die werkzaam zijn bij ministeries of bij uitvoeringsorganisaties).



Steekproefbron

Bij de werving zijn twee sporen gebruikt. Allereerst zijn alle medewerkers van de Rijksoverheid uitgenodigd uit het respondentenpaneel van Kantar. Doordat dit paneel zeer omvangrijk is (150.000 personen) en een goede afspiegeling van de samenleving vormt, hebben we 924 personen kunnen uitnodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast hebben diverse departementen een link (naar de online vragenlijst) op intranet gezet met het verzoek om mee te doen aan het onderzoek.



Respons

In totaal hebben n=883 medewerkers van de Rijksoverheid een vragenlijst ingevuld. Van de 924 uitgenodigde personen uit het paneel van Kantar hebben uiteindelijk 541 respondenten (respons van 59%) de vragenlijst ingevuld. Er is op 26 maart een reminder mail verstuurd (aan de respondenten die nog niet hadden deelgenomen). Daarnaast hebben 342 respondenten een vragenlijst ingevuld via de link die op intranet stond van diverse departementen.



Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten uit het paneel van Kantar ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst. Andere respondenten zijn via de link op intranet doorgestuurd naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

Ter voorbereiding op het kwantitatieve onderzoeksdeel zijn in totaal 20 face-to-face diepte-interviews verricht over digitale informatiehuishouding met medewerkers van het Rijk. De input van deze gesprekken is onder meer gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoeksdeel.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 21 maart tot en met 4 april 2019 voor de respondenten uit paneel van Kantar. Andere respondenten hebben tussen 21 maart en 12 mei 2019 de gelegenheid gehad om de vragenlijst in te vullen via een link op intranet van diverse departementen.

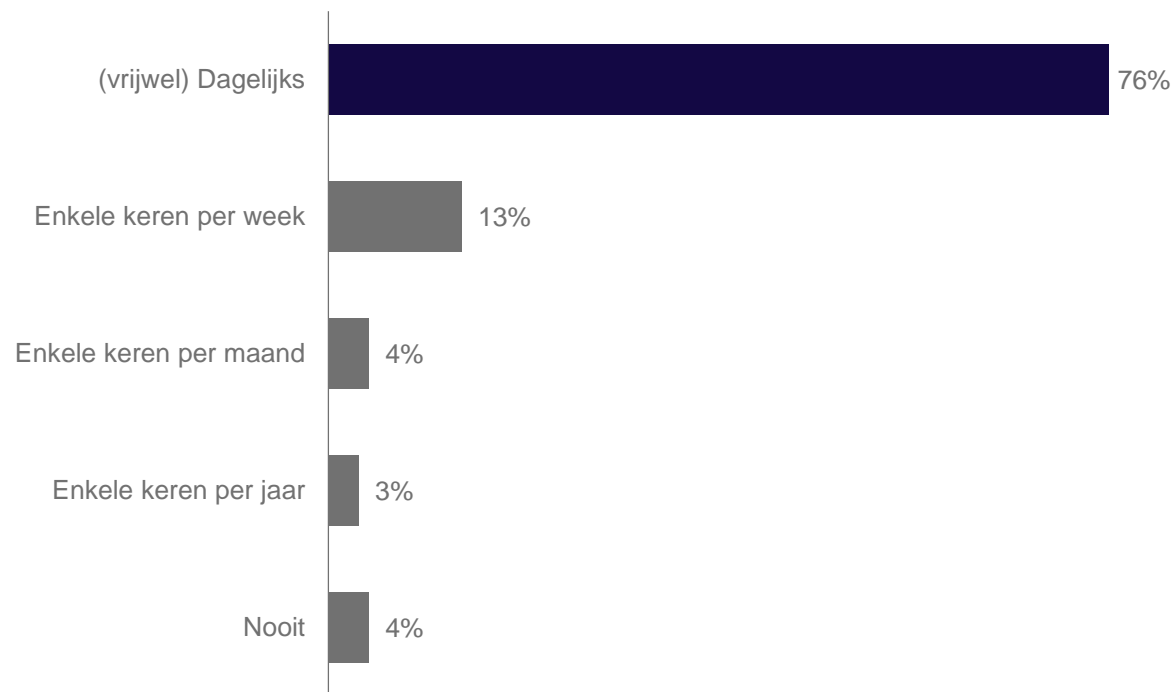
1.
Belangrijkste resultaten
op totaalniveau



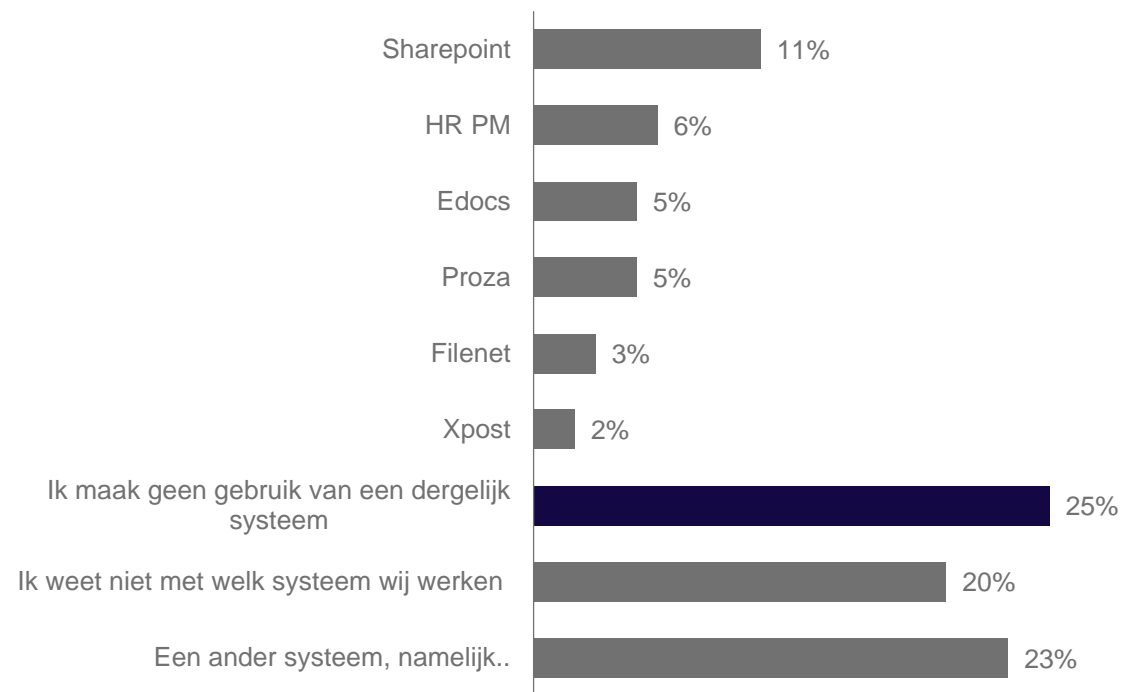
Digitale informatiehuishouding is een bekend onderwerp

Van de Rijksambtenaren die de enquête hebben ingevuld geeft 76% aan in het kader van de functie vrijwel dagelijks te maken te hebben met digitale informatiehuishouding

Q002: In welke mate hebt u in het kader van uw functie te maken met digitale informatiehuishouding? (n=883)



Q003: Van welk Documentatie Management Systeem (DMS) maakt u voor uw werk gebruik? (n=883)

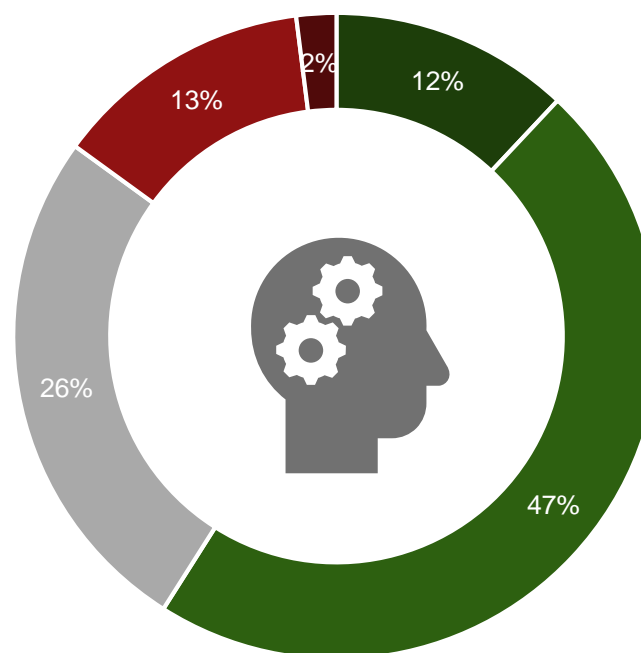


Onder anders namelijk worden voornamelijk de volgende systemen genoemd: digidoc (31 keer), Connect (17 keer), Connect People (9 keer), Marjolein (7 keer), SAP (7 keer).

De zelfingeschatte kennis over dit onderwerp is redelijk hoog

59% is van mening redelijk goed tot volledig op de hoogte te zijn van alle interne richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie; 15% zegt niet goed tot helemaal niet op de hoogte te zijn

Q004: In hoeverre heeft u het idee dat u op de hoogte bent van alle (interne) richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie? (n=883)



■ Volledig

■ Redelijk goed

■ Gemiddeld

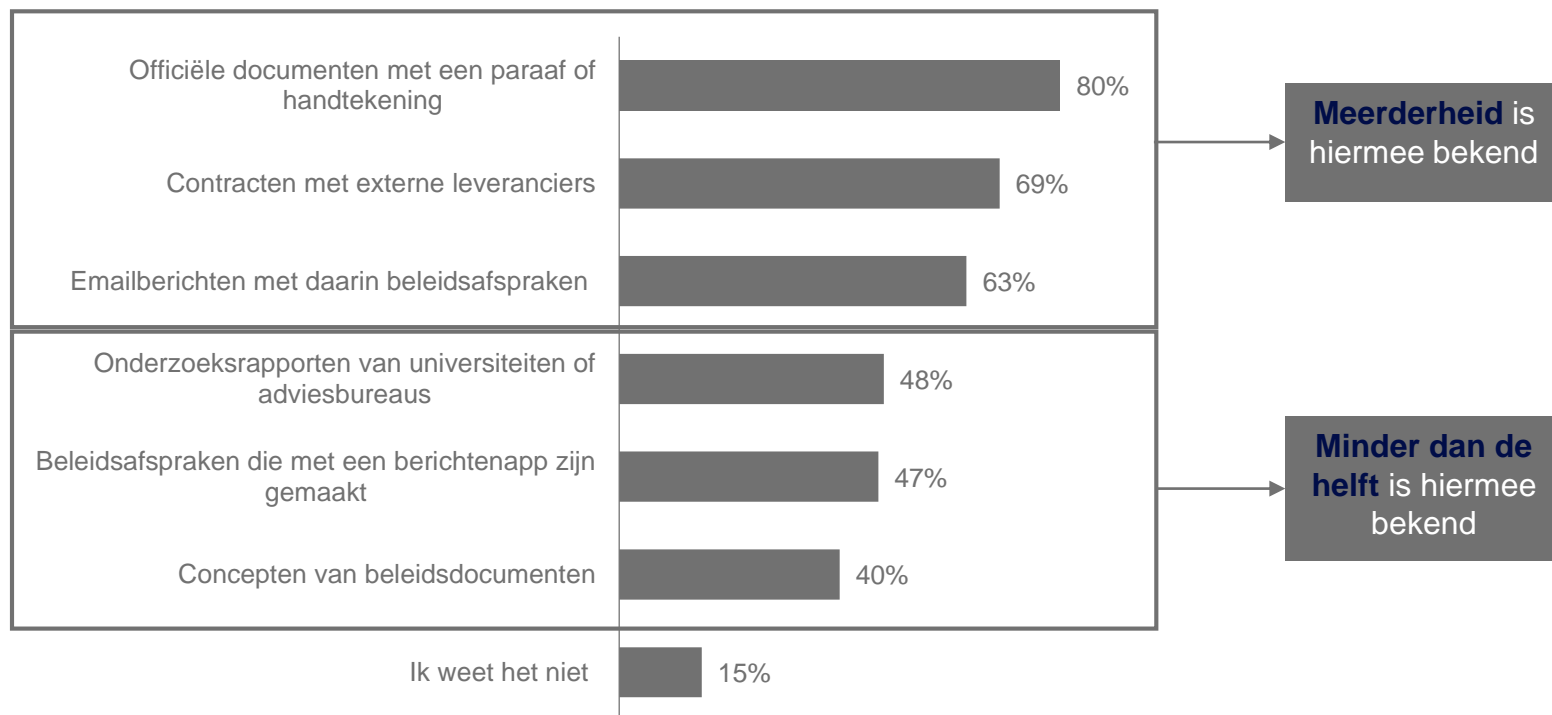
■ Niet goed

■ Helemaal niet

Echter, wanneer we concrete kennisvragen stellen, is men feitelijk niet altijd goed op de hoogte

Men denkt vaker dat documenten met een paraaf of handtekening moeten worden opgeslagen dan afspraken per e-mail of in berichtenapps

Q005: Welke van onderstaande documenten moeten volgens u in een DMS worden opgeslagen? (n=883)



Daarnaast is een gedeelte van de ambtenaren op de hoogte van verschillende richtlijnen omtrent digitale informatiehuishouding en het toepassen hiervan

Ruim één op de zes Rijksambtenaren die deze enquête heeft ingevuld heeft wel eens gehoord van de handreiking bewaarbeleid e-mail (36%). Bijna drie kwart (73%) weet wat hij/zij moet doen bij een WOB verzoek; 16% weet uit zichzelf wat gedaan moet worden en 57% weet waar de juiste informatie te vinden is om het uit te voeren. Eén op de acht (12%) is op de hoogte van de richtlijnen omtrent het gebruik van berichtenapps en nog eens 45% kent deze richtlijnen niet precies maar weet wel waar deze informatie te vinden is, in totaal is bijna zes op de tien dus op de hoogte van het gebruik van berichtenapps (57%). Bijna vier op de tien (38%) Rijksambtenaren hebben gehoord van de Wet Open Overheid (WOO).

73%



van de Rijksambtenaren die de enquête heeft ingevuld weet wat hij/zij moet doen wanneer hen wordt gevraagd **medewerking te verlenen aan een WOB-verzoek** of weet waar deze informatie te vinden is (27% weet het niet en heeft ook geen idee waar de informatie te vinden is).

57%



van de Rijksambtenaren die de enquête heeft ingevuld kent de richtlijnen van het Rijk voor het **gebruik van berichtenapps als die worden ingezet voor bestuurlijke aangelegenheden** of weet waar deze informatie te vinden is (43% weet het niet en heeft ook geen idee waar de informatie te vinden is).

38%



van de Rijksambtenaren die de enquête heeft ingevuld heeft gehoord van de **Wet Open Overheid (WOO)** die de WOB moet gaan vervangen (62% heeft hier niet van gehoord).

36%



van de Rijksambtenaren die de enquête heeft ingevuld is op de hoogte van de **handreiking bewaarbeleid e-mail** of heeft er wel eens van gehoord (64% heeft er nog nooit van gehoord).

Q006: Kent u de "handreiking bewaarbeleid e-mail"? (N=883)

Q007: Stel u wordt gevraagd medewerking te verlenen aan een WOB-verzoek. Weet u wat u dan moet doen? (N=883)

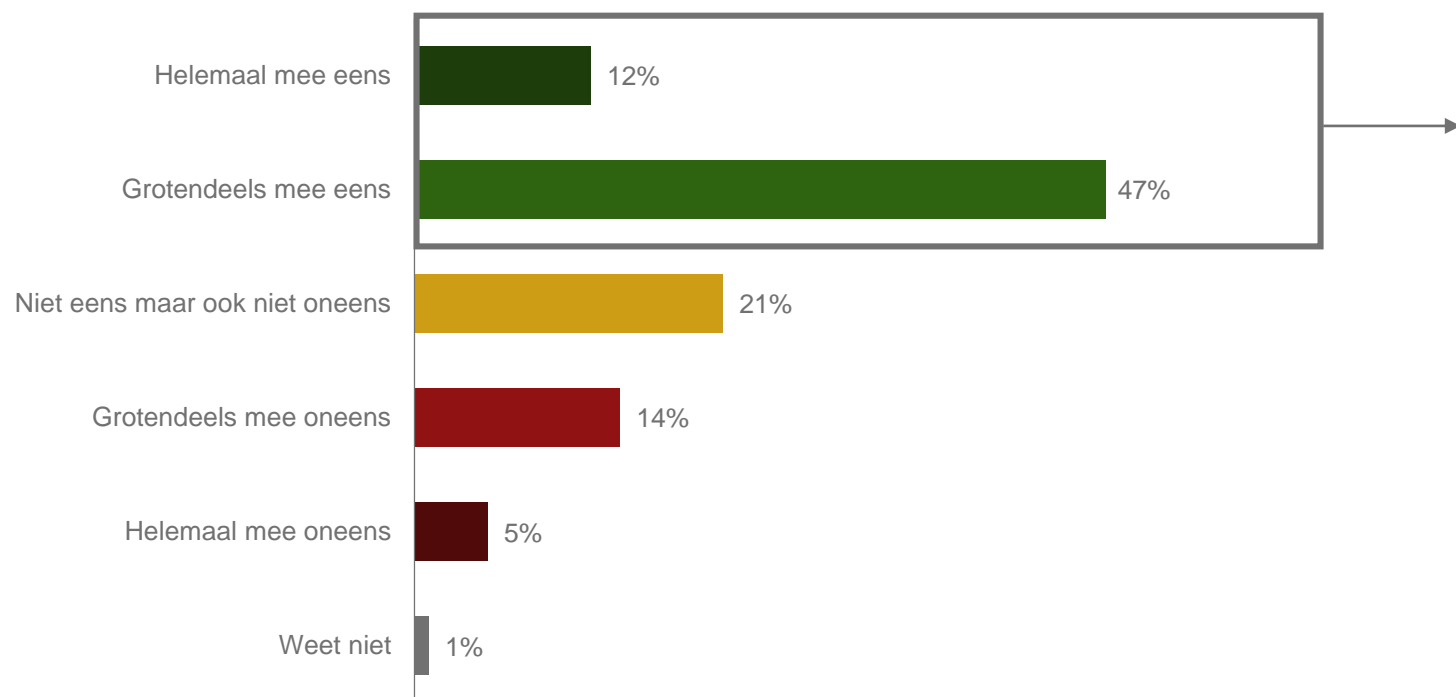
Q008: Bent u bekend met de richtlijnen van het Rijk voor het gebruik van berichtenapps (WhatsApp of Signal) als die worden ingezet voor bestuurlijke aangelegenheden? (N=883)

Q009: Heeft u gehoord van de Wet Open Overheid (WOO), die de WOB moet gaan vervangen? (N=883)

Informatie over het omgaan met digitale informatie kan ook worden opgezocht

Bijna zestig procent van de Rijksambtenaren weet waar hij/zij informatie kan vinden over het omgaan met digitale informatie

Q012: Ik weet waar ik informatie kan vinden over het omgaan met digitale informatie (n=883).

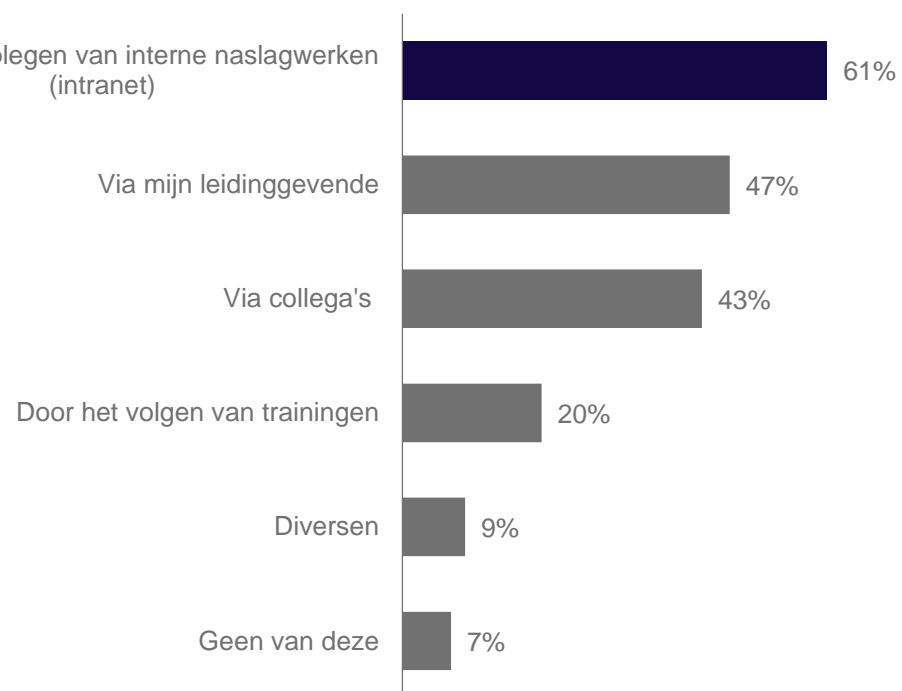


Zes op de tien (59%) Rijksambtenaren weten waar informatie te vinden is over het omgaan met digitale informatie.

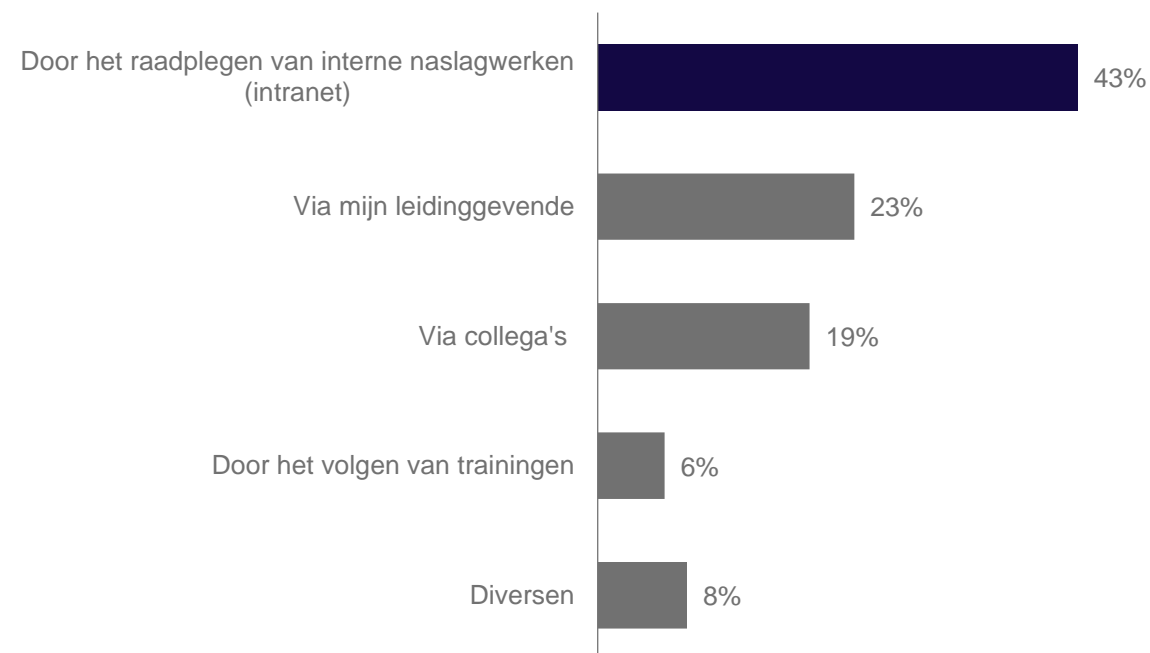
Men gebruikt meerdere informatiebronnen om op de hoogte te blijven van interne richtlijnen

Het raadplegen van interne naslagwerken is hierbij het meest populair en wordt ook gezien als het belangrijkste kanaal

Q010: Hoe blijft u op de hoogte van de interne richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie? (n=883)



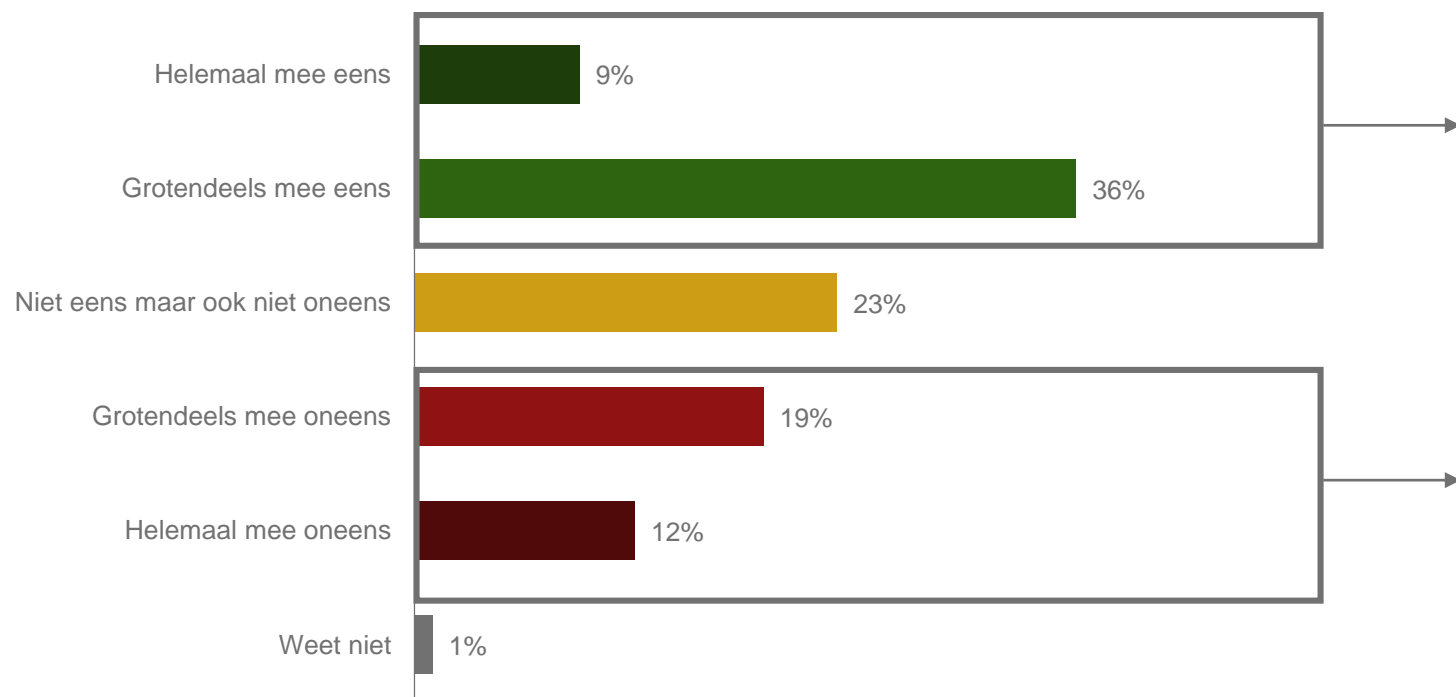
Q011: En welke van deze informatiebronnen is voor u het belangrijkste? (n=824, Rijksambtenaren die aangeven informatiebronnen te gebruiken bij Q010)



31% vindt echter dat ze onvoldoende worden geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie

45% zegt daarentegen voldoende informatie te ontvangen hierover

Q012: Ik word voldoende geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie (n=883).



45% geeft aan **voldoende** te worden geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie.

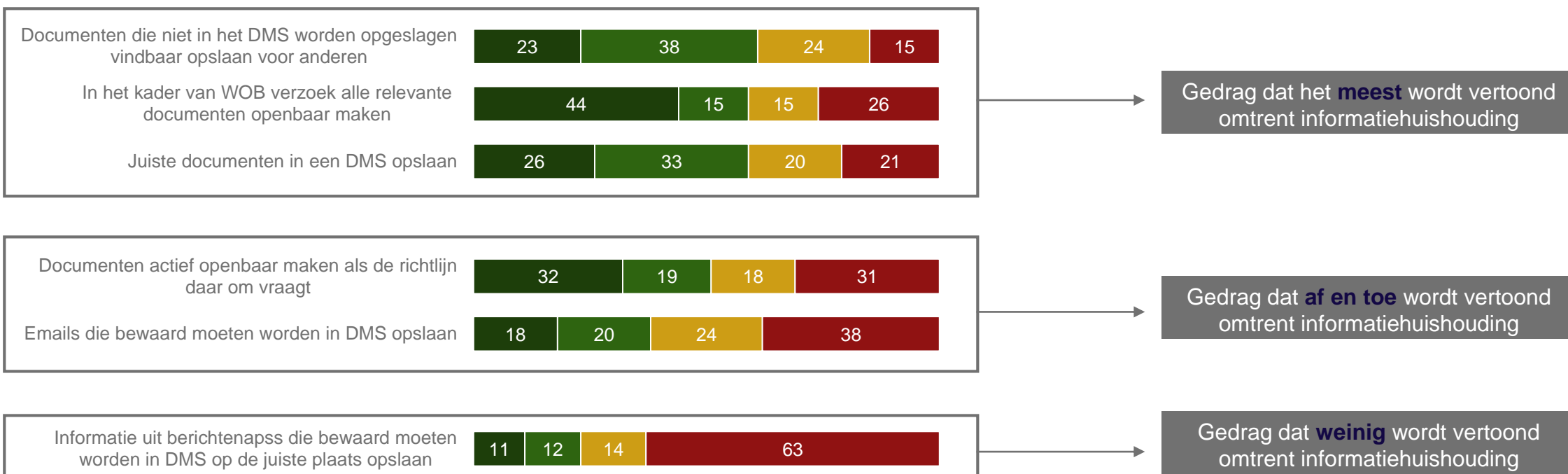
31% geeft aan **onvoldoende** te worden geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie.

Richtlijnen omtrent digitale informatiehuishouding worden niet altijd opgevolgd door Rijksambtenaren zelf

Rijksambtenaren houden zich het meest aan de richtlijn 'documenten die niet in het DMS worden opgeslagen vindbaar opslaan voor anderen', terwijl relevante informatie uit berichtenapps vaak niet wordt opgeslagen in DMS

Q014: In welke mate vertoont u dit gedrag?

■ Altijd ■ Vaak ■ Soms ■ Nooit



*Scores gehyperpercenteerd op 100% zonder 'niet van toepassing':

Q014.1: De juiste documenten in een DMS opslaan (N=667).

Q014.2: Documenten die niet in het DMS worden opgeslagen zo opslaan dat ze door anderen kunnen worden gevonden (N=685).

Q014.3: Documenten actief openbaar maken als de richtlijn daarom vraagt (N=491).

Q014.4: Emails die u moet bewaren in het DMS opslaan (N=629).

Q014.5: Informatie uit berichtenapps die u moet bewaren in het DMS op de juiste plekken opslaan (N=458).

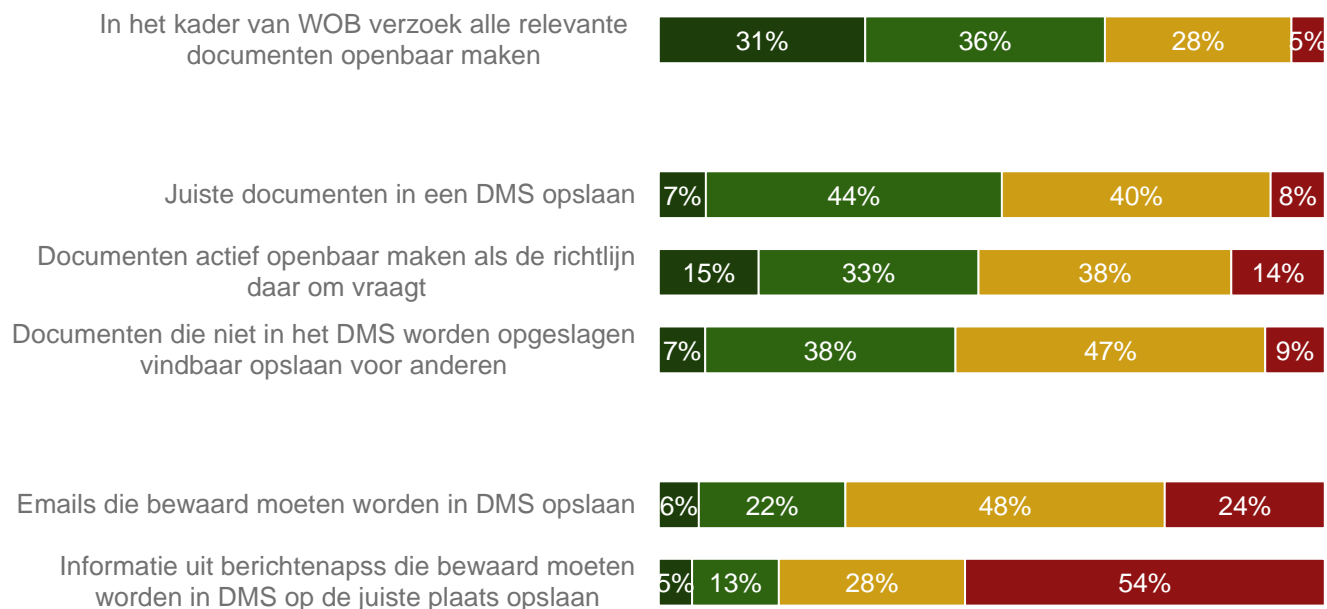
Q014.6: In het kader van een WOB verzoek alle relevante documenten openbaar maken (N=414).

Daarnaast denken zij dat collega's de richtlijnen ook niet altijd opvolgen

Het vaakst denken zij dat collega's alle relevante documenten openbaar maken bij een WOB verzoek, het opslaan van informatie uit berichtenapps gebeurt volgens hen minder vaak

Q013: In welke mate vertonen uw collega's het volgende gedrag?

■ Iedereen ■ Veel ■ Sommigen ■ Niemand



Bijna niemand denkt dat collega's in het kader van een WOB verzoek alle relevante informatie **niet** openbaar maken. Twee derde (67%) is van mening dat iedereen / veel collega's dit doen.

Meer dan de helft (54%) van de ambtenaren denkt dat **niemand** informatie uit berichtenapps op de juiste plaats opslaat

*Scores gehepercentageerd op 100% zonder 'niet van toepassing' en 'daar heb ik echt geen zicht op'.

Q013.1: De juiste documenten in een DMS opslaan (N=596).

Q013.2: Documenten die niet in het DMS worden opgeslagen zo opslaan dat ze door anderen kunnen worden gevonden (N=612).

Q013.3: Documenten actief openbaar maken als de richtlijn daarom vraagt (N=466).

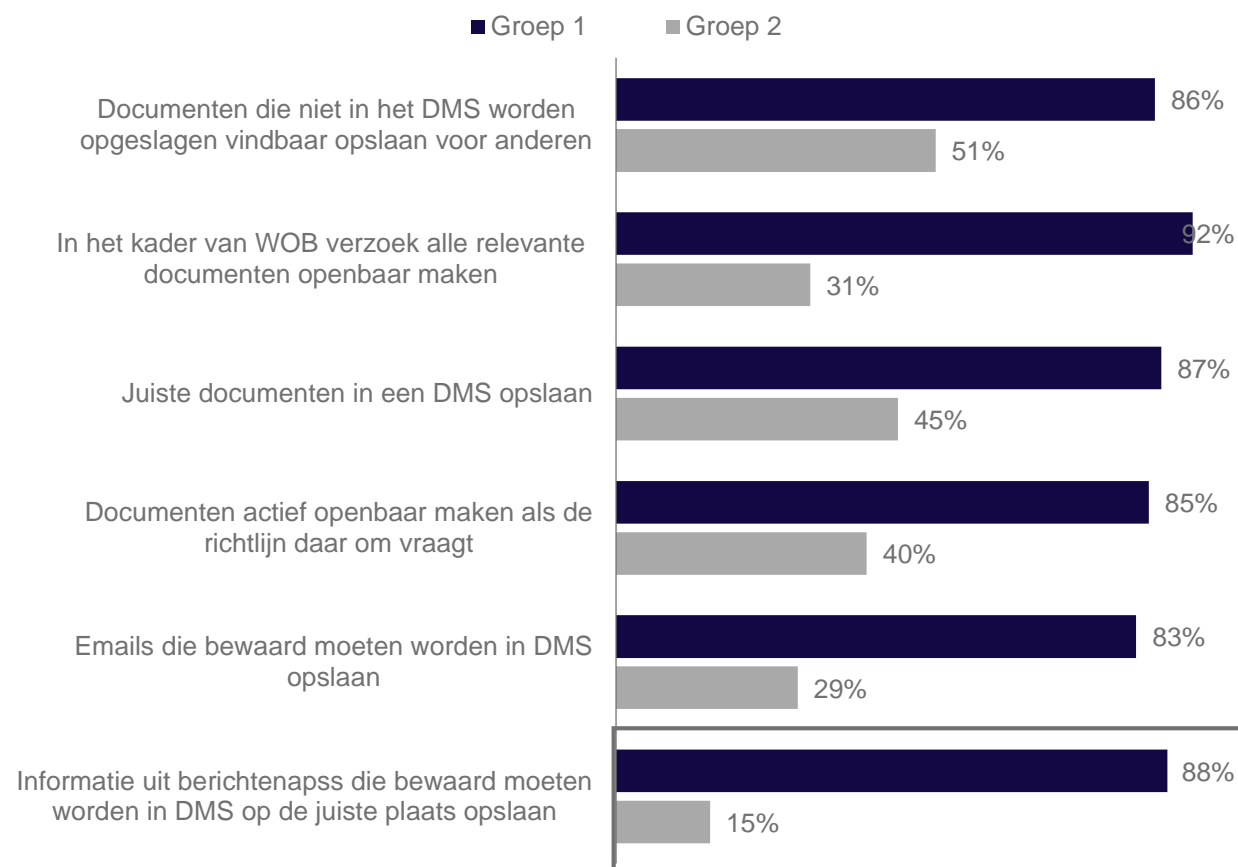
Q013.4: Emails die u moet bewaren in het DMS opslaan (N=502).

Q013.5: Informatie uit berichtenapps die u moet bewaren in het DMS op de juiste plekken opslaan (N=400).

Q013.6: In het kader van een WOB verzoek alle relevante documenten openbaar maken (N=432).

De sociale norm lijkt van invloed op het gedrag van de Rijksambtenaren: wanneer zij denken dat collega's de richtlijnen niet toepassen doen zij dit zelf ook minder vaak

Percentage Rijksambtenaren die onderstaande maatregelen altijd / vaak zelf toepassen, uitgesplitst naar twee groepen:



Het gedrag dat Rijksambtenaren zien bij collega's hangt samen met hun eigen gedrag. We weten niet of dit een oorzakelijk verband is maar duidelijk is dat er een sterke relatie bestaat tussen enerzijds het eigen gedrag en anderzijds het veronderstelde gedrag van collega's.

Dit betekent dat de kans groter is dat Rijksambtenaren zich in mindere mate aan de richtlijnen omtrent digitale informatiehuishouding houden wanneer zij denken dat collega's zich ook niet aan deze richtlijnen houden.

Deze redenatie is terug te vinden in de resultaten: wanneer Rijksambtenaren denken dat iedereen of veel collega's e-mails die bewaard moeten worden opslaan in een DMS doet 87% dit zelf ook, terwijl dit percentage op 45% ligt wanneer zij denken dat geen enkele of sommige collega's dit doen (zie figuur).

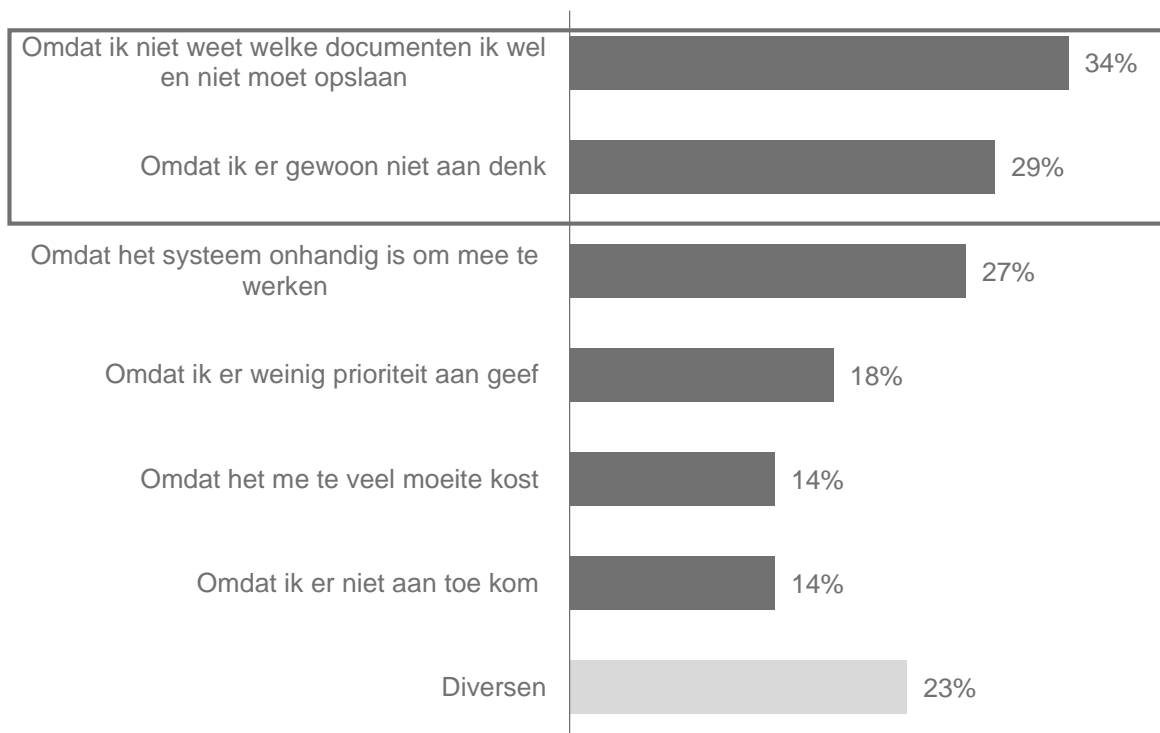
Significante verschillen ($\sigma < 0.05$) zijn zichtbaar tussen de twee groepen voor alle richtlijnen.

- Groep 1: Rijksambtenaren die denken dat iedereen / veel collega's dit doen
- Groep 2: Rijksambtenaren die denken dat geen enkele of sommige collega's dit doen

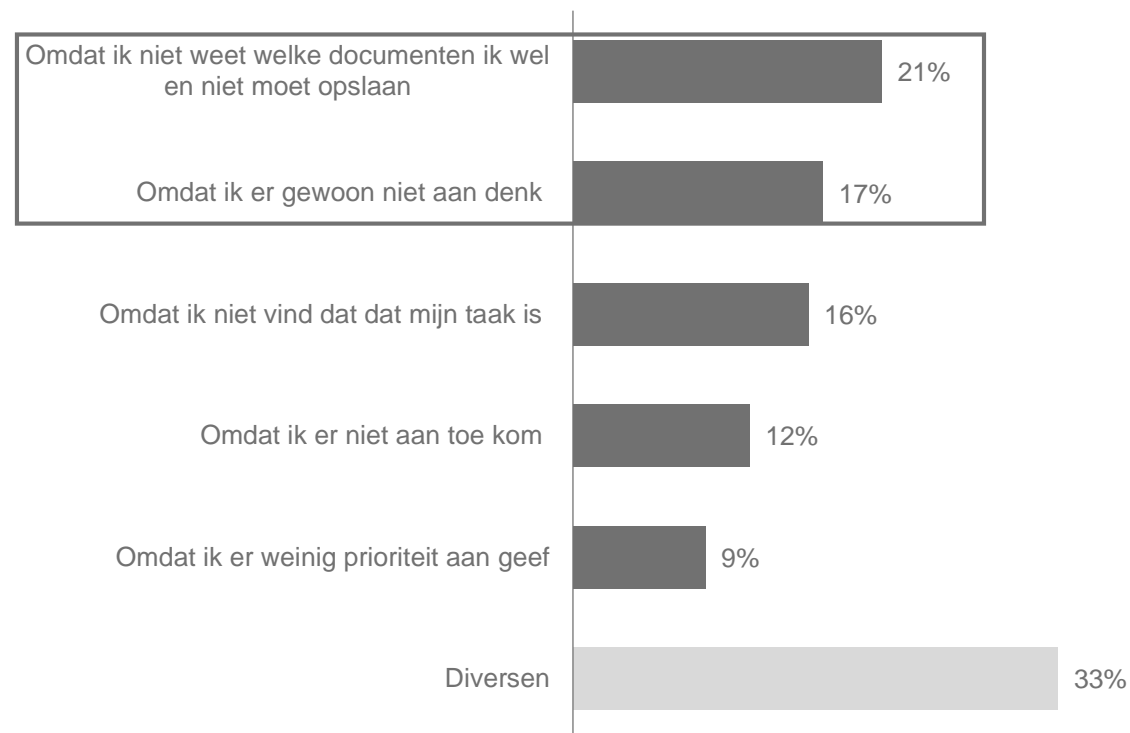
Rijksambtenaren geven zelf aan dat gebrek aan kennis en een gebrek aan automatisatie de belangrijkste redenen zijn waarom zij niet alle richtlijnen opvolgen

Daarnaast geven ze er in de praktijk weinig prioriteit aan, komen ze er niet aan toe en vinden ze het systeem onhandig om mee te werken

Q015: U heeft aangegeven dat u niet altijd de juiste documenten in een DMS opslaat. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=491)



Q016: U heeft aangegeven dat u niet altijd in het kader van een WOB verzoek alle relevante documenten openbaar maakt. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=228)



Wanneer Rijksambtenaren wordt gevraagd waarom zij bepaalde documenten niet op de juiste manier opslaan / openbaar maken geven zij verschillende redenen aan

Zij kiezen er bewust voor om concepten niet op te slaan om relevantere documenten makkelijker terug te kunnen vinden en het is onduidelijk welke documenten wel en welke niet actief openbaar gemaakt moeten worden.

Q017: U heeft aangegeven dat u niet altijd de volgende handeling uitvoert: documenten die niet in het DMS worden opgeslagen zo opslaan dat ze door anderen kunnen worden gevonden. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=226)

'Omdat het geen officiële documenten zijn, die voor anderen nuttig zijn. Zodra het voor anderen relevant en nuttig is, zorg ik dat het te vinden is.'

'Ik doe dit alleen bij documenten waarvan ik wil dat ze afdelingsbreed gelezen worden. Anderen documenten worden of via de mail verspreid of opgeslagen in Digidoc of zijn stukken die ik nodig heb om overzicht te houden op mijn taken.'

'Dit zijn vaak nog concept versies waar alleen ik aan werk. Deze staan daarom alleen op mijn persoonlijke schijf.'

'Niet duidelijk welke titel je zou moeten geven, zodat het teruggevonden zou kunnen worden. Bovendien is het hele systeem al een grote chaos, dus maakt het toch niet meer uit.'

'Omdat je daar, om information overload te voorkomen, selectief in moet zijn. Niet om informatie te verhullen, maar juist om de relevante informatie terug te kunnen vinden.'

'Veel vertrouwelijke documenten: deze mogen niet door anderen worden gevonden.'

Q017: U heeft aangegeven dat u niet altijd de volgende handeling uitvoert: Documenten actief openbaar maken als de richtlijn daarom vraagt. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=99)

'Omdat er nu eenmaal stukken zijn die een beperking kennen van openbaarheid. Verder weet ik niet altijd heel goed welke stukken nu wel of niet openbaar kunnen.'

'Het is mij onbekend wanneer wel en wanneer niet.'

'Omdat het niet altijd duidelijk is welke wel en niet openbaar gemaakt worden en door wie ze dan openbaar gemaakt worden.'

'Twee redenen: ten eerste weet ik niet welke documenten ik volgens die richtlijn openbaar zou moeten maken. Ten tweede omdat ik niet weet hoe ik dat zou moeten doen, ik ben immers geen beheerder van de lenW website.'

'Omdat ik daar niet altijd aan denk en omdat er documenten zijn waar m.i. het privacyreglement op van toepassing is omdat er bijv namen worden genoemd of informatie in staat die op een leerling herleidbaar is.'

'Bij twijfelgevallen heb je niet de tijd om de regelgeving er eens uitgebreid op na te lezen.'

Ook over het opslaan van e-mails en informatie uit berichtenapps bestaat onduidelijkheid

Het is onduidelijk wat exact opgeslagen moet worden en men weet niet altijd hoe berichten uit apps technisch in een DMS kunnen worden geplaatst

Q017: U heeft aangegeven dat u niet altijd de volgende handeling uitvoert: E-mails die u moet bewaren in het DMS opslaan. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=194)

'Ik vergeet af en toe dat ook e-mails bij een dossier kunnen horen.'

'Vaak zijn het email-slingers, waarbij niet altijd duidelijk is welke van de slinger de belangrijkste informatie bevat. Soms wordt een slinger deels afgebroken en is deze niet meer compleet.'

'Vraag is wiens verantwoordelijkheid dat is? Verzender? Ontvanger? Dossierhouder?'

'Ik sla veelal alleen de bijlagen uit de e-mails op in het DMS.'

'Ik weet niet goed wat wel en niet bewaard moet worden. De duidelijke dingen wel, maar ik vermoed dat ik meer moet opslaan. Maar dat weet ik ook niet zeker.'

'Het is in ieder geval een heel gedoe om ze in zo'n systeem te zetten en het omzetten naar juiste formaat (pdf) verloopt niet altijd goed. Die pdf's zijn soms niet te lezen.'

'E-mail bewaar ik op de door de projectmanagers aangegeven schijven. Na einde project vult iemand uit de projectgroep de DMS.'

Q017: U heeft aangegeven dat u niet altijd de volgende handeling uitvoert: Informatie uit berichtenapps die u moet bewaren in het DMS op de juiste plekken opslaan. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=116)

'Het komt te weinig voor. Ik realiseer me niet altijd of het een opbergwaardig bericht is.'

'Geen tijd. Niet gecommuniceerd dat dit moet. Niet aan beleidsmensen om hier alert op te zijn. Beleidsmedewerkers moeten op dit punt ontzorgd worden door een beleidsondersteuner.'

'Ik weet niet dat dit moet. Ik krijg nooit Apps die beleidsmatig relevant zijn. Ik zou niet weten hoe ik - technisch gezien - de inhoud van de app in het DMS kan plaatsen.'

'Is heel lastig om te digitaliseren aangezien deze apps niet rechtstreeks in het DMS geplaatst kunnen worden.'

'Omdat onbekend is: - Welke berichten bewaard moeten blijven - Waar deze te bewaren - Wat de technische mogelijkheden zijn om dergelijke berichten te bewaren / te verplaatsen naar het DMS.'

'Moeilijk oordelen of bepaalde informatie onder de richtlijn valt of niet.'

De houding van Rijksambtenaren tov digitale informatiehuishouding is niet geheel positief

29% vindt het onderwerp digitale informatiehuishouding saai en in de praktijk geeft 30% minder voorrang aan het volgen van deze regels dan aan andere werkzaamheden



'Ik geef andere aspecten van mijn werk voorrang boven het volgen van deze regels.'



'Ik vind digitale informatiehuishouding een saai onderwerp.'



'De regels voor digitale informatiehuishouding werken me eerder tegen dan dat ze mij helpen in mijn werk.'



Drie op de tien Rijksambtenaren geeft aan, aan digitale informatiehuishouding geen prioriteit te geven: ik geef andere aspecten van mijn werk voorrang boven het volgen van deze regels (30% - grotendeels mee eens en helemaal mee eens). Een vergelijkbaar aandeel geeft aan digitale informatiehuishouding een saai onderwerp te vinden (29% - grotendeels mee eens en helemaal mee eens). Een kwart van de Rijksambtenaren geeft aan het gevoel te hebben dat de regels voor digitale informatiehuishouding hen tegenwerkt in plaats van dat het helpt bij de werkzaamheden (24% - grotendeels mee eens en helemaal mee eens).

N=883 per stelling.

Van onderstaande drie vormen van weerstand is inertia de belangrijkste om het gedrag omtrent digitale informatiehuishouding niet te vertonen



Inertia

'Ik kan de energie niet opbrengen om mij aan alle regels voor digitale informatiehuishouding te houden.'



Scepticisme

'Ik twijfel over het nut van de regels rond digitale informatiehuishouding.'



Reactance

'Ik vind het vervelend dat mij wordt verteld dat ik deze interne richtlijnen moet volgen.'



Eén op de vijf Rijksambtenaren (18%) geeft aan de energie niet op te kunnen brengen om zich aan alle regels voor digitale informatiehuishouding te houden. Een tiende (11%) geeft aan *sceptisch* te zijn tegenover digitale informatiehuishouding: ze twifelen over het nut van de regels rondom digitale informatiehuishouding.

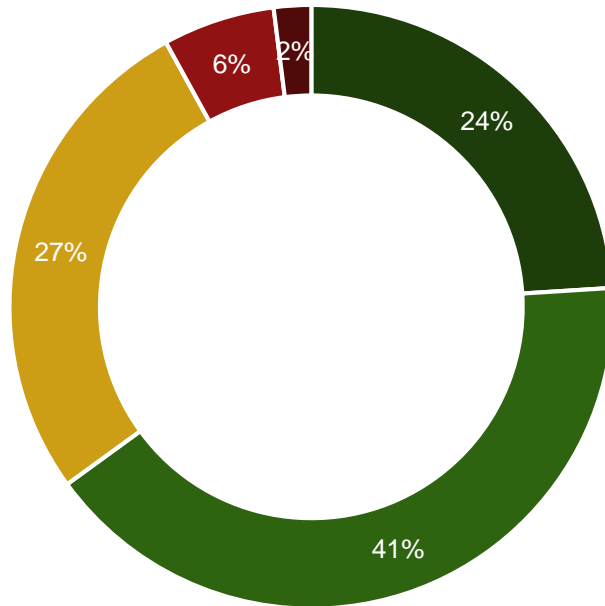
Van bovenstaande drie vormen van weerstand wordt *reactance* gezien als de minst belangrijke: 6% van de Rijksambtenaren geeft aan het vervelend te vinden erop te worden gewezen dat men de interne richtlijnen moet volgen.

N=883 per stelling.

Rijksambtenaren vinden meer aandacht voor digitale informatiehuishouding wenselijk

Slechts een kleine groep (8%) vindt dat er (veel) minder aandacht aan dit onderwerp besteed moet worden

Q020: In hoeverre vindt u dat er meer of minder aandacht aan digitale informatiehuishouding zou moeten worden besteed? (N=883)



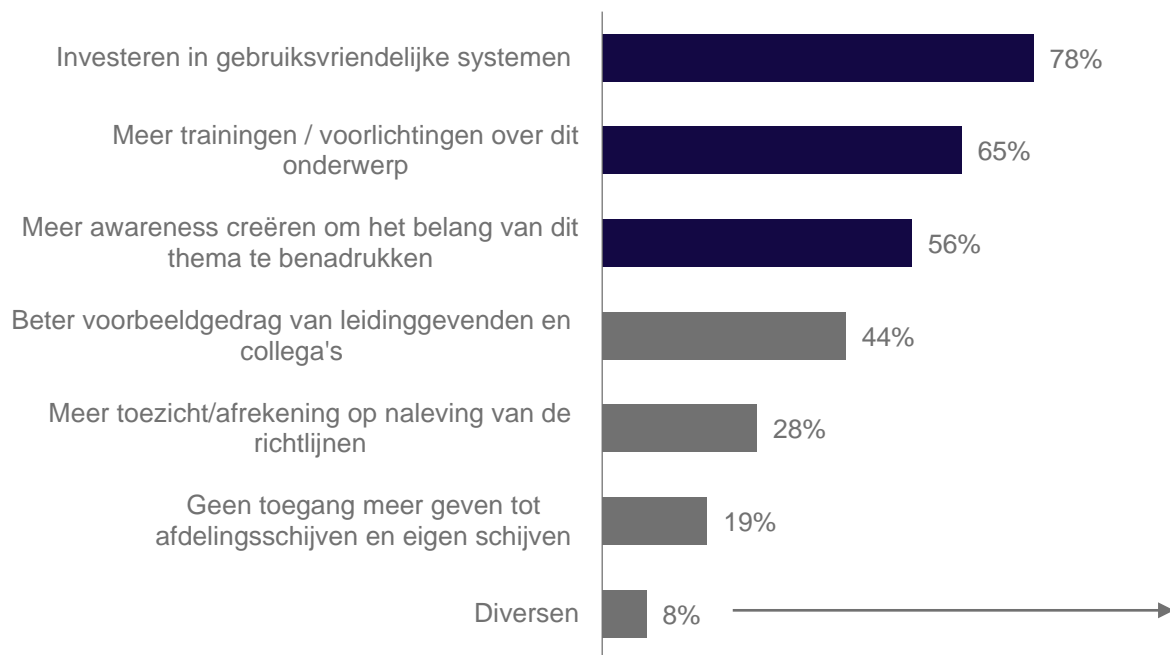
■ Veel meer ■ Meer ■ Precies goed zo ■ Minder ■ Veel minder

65% van de Rijksambtenaren is van mening dat er **meer aandacht** aan informatiehuishouding besteed zou moeten worden.

Naast een roep om gebruiksvriendelijke systemen vindt men ook dat het onderwerp digitale informatiehuishouding meer aandacht behoeft

Rijksambtenaren pleiten voor meer voorlichting / training over dit onderwerp. Daarnaast is het van belang om meer awareness te creëren om zo het belang van dit onderwerp te benadrukken.

Q021: Wat kan ervoor zorgen dat overheidsmedewerkers zich vaker/altijd houden aan alle richtlijnen rondom digitale informatiehuishouding? (N=570, alle respondenten die veel meer / meer aangeven bij Q020)



'Beperk de inbox tot 40 gb en stuur een mail wanneer men bijna vol zit en dat men dient te archiveren dan wel verwijderen. Organiseer per unit mini talkshows waarop je casussen bespreekt met de medewerkers. Spreek onjuist gedrag aan en vraag ook door aan de eindegebruikers wat zij willen.'

Meer tijd. De werkdruk is hoog op het departement en mensen willen hun werk inhoudelijk goed doen. Digitale informatiehuishouding staat niet bovenaan de prioriteiten van beleidsambtenaren.'

'Onderdeel van gesprekcyclus, hoe ga je om met de informatiehuishouding.'

2.
Belangrijkste resultaten
op segmentniveau



Niet iedere ambtenaar is gelijk

Omdat er verschillen zijn tussen ambtenaren die werken bij de Rijksoverheid hebben wij vier segmenten samengesteld die allen verschillen in hun kennis, gedrag en houding ten aanzien van digitale informatiehuishouding.

23%

Katja

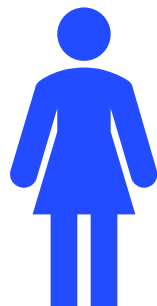


Katja is bovengemiddeld op de hoogte van de richtlijnen, houdt zich hier ook aan en ziet de richtlijnen als zeer positief.



31%

Lisanne



Vindt digitale informatiehuishouding belangrijk en is van de richtlijnen goed op de hoogte, maar vindt het wel een saai onderwerp. Ze houdt zich vaak maar niet altijd aan de richtlijnen.



31%

Dieter



Is gemiddeld op de hoogte van de richtlijnen en vertoont gedrag rondom digitale informatiehuishouding 'soms'. Hij geeft er alleen weinig prioriteit aan.



14%

Manuel



Manuel houdt zich het minst vaak aan de richtlijnen en heeft een lethargische houding ten aanzien van digitale informatiehuishouding. Ook is er sprake van enige weerstand



Hoe ziet het segment eruit?

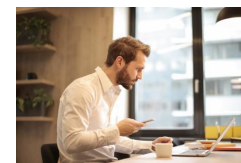
Katja



Lisanne



Dieter



Manuel



Geslacht	Vrouw / man naar verhouding	Vaker vrouw	Vrouw / man naar verhouding	Vaker man
Leeftijd	Leeftijd naar verhouding	Vaker 35-49	Leeftijd naar verhouding	Vaker 50+ , naar verhouding weinig starters
Functie	Vaakst van alle segmenten binnen de bedrijfsvoering	Verdeeld over uitvoering, advisering of bedrijfsvoering	Verdeeld over uitvoering, advisering of bedrijfsvoering	Vaker binnen beleid
Waar werkzaam	Vaker werkzaam bij een uitvoeringsorganisatie	Vaker werkzaam bij een uitvoeringsorganisatie	Naar verhouding werkzaam binnen de verschillende onderdelen	Vaker werkzaam bij toezicht / inspectie
Samenwerking met anderen	Werkt vaker veel samen met directe collega's	Werkt naar verhouding samen met anderen	Werkt naar verhouding samen met anderen	Werkt vaker niet samen met collega's van andere afdelingen
In- en uitstroom van collega's	In- en uitstroom van collega's naar verhouding	In- en uitstroom van collega's naar verhouding	In- en uitstroom van collega's naar verhouding	Werkt vaker op een afdeling waar sprake is van een hoge in- en uitstroom is van collega's

Katja is bovengemiddeld op de hoogte van digitale informatiehuishouding en ziet de richtlijnen als iets positiefs

Ze houdt zich relatief vaak aan alle richtlijnen en ziet zichzelf waarschijnlijk als ambassadeur voor een goede omgang met digitale informatiehuishouding



Kennis: Katja heeft in haar functie het vaakst van de segmenten te maken met digitale informatiehuishouding. Driekwart geeft aan volledig en redelijk goed op de hoogte te zijn van de interne richtlijnen (76%) dit ligt significant boven de andere segmenten. Als wij kijken naar het kennisniveau van Katja ligt deze inderdaad boven de andere segmenten. Zo weet zij significant vaker dan de anderen dat concepten van beleidsdocumenten moeten worden opgeslagen (59%). Katja is op de hoogte van de handreiking bewaarbeleid email (25%) en past deze ook het vaakst toe (17%), daarnaast is zij het vaakst van de segmenten bekend met de richtlijnen van het Rijk voor het gebruik van berichtenapps: 21% weet het precies en nog eens 41% weet het niet precies maar weet wel waar de informatie te vinden is.

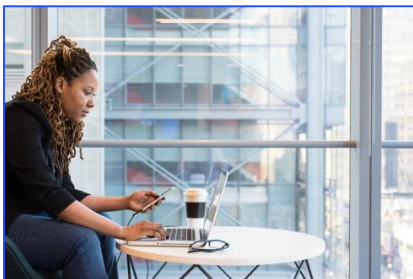
Gedrag: Katja gebruikt interne naslagwerken (71%) om op de hoogte te blijven van interne maatregelen en daarnaast volgt zij in vergelijking met de andere segmenten vaker trainingen (28%). In vergelijking met de andere segmenten vertoont Katja de verschillende gedragingen het vaakst 'altijd': 45% slaat altijd de juiste documenten op in een DMS en 33% slaat e-mails die bewaard moeten worden altijd op in het DMS. In vergelijking met de andere segmenten geeft Katja significant vaker aan de e-mails waarvan dat moet in het DMS te zetten en te koppelen aan het zaakdossier.

Houding: Met alle stellingen om het gedrag **niet** te vertonen is Katja het maar in 1% van de gevallen eens. Voornamelijk met het 'twijfelen over het nut' en 'het vervelend vinden dat wordt verteld wat te doen' is Katja het **oneens**: in 95% van de gevallen geeft Katja grotendeels tot helemaal oneens aan. Katja vindt significant vaker dat er **veel meer** aandacht besteed moet worden aan digitale informatiehuishouding en is in vergelijking met de andere segmenten vaker van mening dat er meer awareness gecreëerd moet worden om het belang van dit thema te benadrukken (67%).

Reden om gedrag niet te vertonen: Als Katja al eens de juiste documenten **niet** in een DMS opslaat of niet altijd alle documenten in het kader van een WOB verzoek openbaar maakt, dan is hiervoor de belangrijkste reden: omdat zij niet precies weet welke documenten opgeslagen moeten worden (25% en 21%).

Lisanne vindt digitale informatiehuishouding belangrijk en nuttig. Ze is van de richtlijnen goed op de hoogte, maar ze vindt het wel een saai onderwerp

Ze houdt zich bovengemiddeld aan de richtlijnen, maar doet dit niet zeker niet altijd.



Kennis: Lisanne vindt van zichzelf dat zij bovengemiddeld op de hoogte is van de richtlijnen omtrent digitale informatiehuishouding (62% - volledig en redelijk goed). Wanneer naar het kennisniveau wordt gekeken is Lisanne inderdaad redelijk goed op de hoogte: naast dat 88% weet dat getekende documenten moeten worden opgeslagen in een DMS is zij goed op de hoogte dat contracten met externe leveranciers (79%) en emailberichten met daarin beleidsafspraken (71%) in een DMS moeten worden opgeslagen. Kennis omtrent een WOB-verzoek en de richtlijnen omtrent berichtenapps zijn niet volledig bekend bij Lisanne, echter weet Lisanne wel waar zij deze informatie kan vinden (61% en 48%: ik weet het niet precies maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden).

Gedrag: Lisanne blijft voornamelijk op de hoogte van de interne richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie door het raadplegen van interne naslagwerken (intranet) (67%), dit is voor Lisanne ook de belangrijkste informatiebron (45%). Zij is het er redelijk mee eens dat ze voldoende wordt geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie (46%: helemaal en grotendeels mee eens) en weet waar deze informatie te vinden is (64%). Wanneer wordt gekeken naar het gedrag van Lisanne zien wij dat zij bovengemiddeld vaak documenten in een DMS opslaat (altijd/vaak: 55%) en documenten die niet in een DMS worden opgeslagen zo opslaan dat ze door anderen gevonden kunnen worden (57%). In vergelijking met de andere drie segmenten staat Lisanne op de tweede plaats omtrent het vertonen van het juiste gedrag. Dat betekent dat ze relatief vaak het gewenste gedrag uitvoert, maar dit doet ze zeker niet altijd.

Houding: Lisanne vertoont helemaal geen *reactance* of *scepticisme* (0% is het hier grotendeels / helemaal mee eens). Oftewel ze vindt het niet vervelend dat haar wordt gezegd dat ze interne richtlijnen moet volgen en ze ziet ook het nut hiervan in, maar ze vindt het wel een *saai onderwerp* vindt (22% helemaal en grotendeels mee eens). Het is zeker niet het favoriete onderdeel van haar werk.

Reden om gedrag niet te vertonen: De belangrijkste reden waarom Lisanne niet altijd de juiste documenten opslaat in een DMS en niet alle documenten opslaat in het kader van een WOB verzoek is vanwege een bewuste reden, namelijk omdat 'zij niet weet welke documenten zij wel / niet moet opslaan' (31% en 25%). Ook geeft ze aan dat ze er niet aan toekomt (13%). In vergelijking met Katja maakt zij vaker in het kader van een WOB verzoek niet altijd alle relevante documenten openbaar omdat ze sommige documenten liever niet deelt met anderen (10%).

Dieter is gemiddeld op de hoogte van de richtlijnen omtrent digitale informatiehuishouding

De belangrijkste reden voor Dieter om het gedrag niet te vertonen is omdat andere aspecten van het werk voorrang krijgen. Hij denkt er gewoon niet aan en komt er niet aan toe.



Kennis: Dieter is gemiddeld op de hoogte van de (interne) richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie. In vergelijking met de andere segmenten komt Dieter op de derde plaats wat betreft kennis omtrent het opslaan van documenten in een DMS. Wanneer Dieter wordt gevraagd medewerking te verlenen aan een WOB-verzoek weet hij niet precies wat hij moet doen maar weet hij wel waar hij de benodigde informatie kan vinden (69%). Dieter blijft op de hoogte van interne richtlijnen door het intranet te raadplegen (62%), deze informatiebron vindt hij ook het belangrijkste (46%).

Gedrag: Dieter verricht de juiste handelingen omtrent digitale informatieverwerking vaker 'soms' dan Lianne en Katja: hij slaat vaker 'soms' de juiste documenten in een DMS (24%) op en slaat vaker 'soms' documenten zo op dat ze door anderen kunnen worden gevonden (31%). De belangrijkste reden waarom Dieter niet altijd de juiste documenten in een DMS opslaat is omdat hij niet weet welke documenten hij wel en niet moet opslaan (36%).

Houding: in vergelijking met Lianne en Katja is de houding van Dieter tegenover informatiehuishouding minder positief: hij geeft vaker aan dat andere aspecten van zijn werk voorrang krijgen (45%). Hij ziet wel het nut van de richtlijnen, maar hij vindt het een saai onderwerp (46%) en is van mening dat de regels hem eerder tegenwerken dan dat ze hem helpen (40%). Oftewel *de sense of urgency* ontbreekt.

Reden om gedrag niet te vertonen: Naast een gebrek aan kennis geeft Dieter vaak aan dat hij niet altijd de juiste documenten opslaat in een DMS, omdat hij er gewoon niet aan denkt (33%). Hij is met andere dingen in zijn werk bezig en dit is iets dat erbij komt. Hij vindt vaak ook dat het te veel moeite kost (16%) en hij komt er niet aan toe (17%). Deze factoren zijn ook van invloed wanneer Dieter de juiste documenten niet openbaar maakt in het kader van een WOB-verzoek. Dieter heeft ook vaak het idee dat zijn omgeving zich ook niet aan de richtlijnen houdt (met name e-mails en informatie uit berichtenapps opslaan in DMS).

Manuel houdt zich het minst vaak aan de richtlijnen rondom digitale informatiehuishouding

Hij heeft weinig kennis hierover en heeft een lethargische houding ten aanzien van digitale informatiehuishouding. Ook is er sprake van enige weerstand



Kennis: van alle segmenten geeft Manuel het minst vaak aan het idee te hebben volledig of redelijk goed op de hoogte te zijn van digitale informatiehuishouding (44% - volledig en redelijk goed). Wanneer naar het kennisniveau wordt gekeken is Manuel inderdaad het minst vaak op de hoogte: van alle documenten die worden uitgevraagd is Manuel het minst vaak op de hoogte dat deze moeten worden opgeslagen in een DMS. Ruim één op de vijf geeft dan ook aan het niet te weten (22%). Daarnaast heeft Manuel zelden gehoord van de “handreiking bewaarbeleid e-mail” (76%: nog nooit van gehoord), weet een derde niet wat te doen bij een WOB-verzoek en weet men ook niet waar deze informatie te vinden is (33%) en heeft drie op de vier niet gehoord van de Wet Open Overheid (WOO) (73%).

Gedrag: Manuel ziet interne naslagwerken (intranet) als de belangrijkste bron van informatie over richtlijnen omtrent het omgaan met digitale informatie, in vergelijking met de andere segmenten kiest Manuel, ondanks dat dit kanaal het vaakst wordt gekozen, het minst vaak voor deze optie. Wanneer wordt gekeken naar het ‘aantal’ kanalen dat wordt geraadpleegd om op de hoogte te blijven van de richtlijnen raadpleegt Manuel de minste kanalen (gemiddeld 1,5). Manuel geeft het vaakst aan *geen* kanaal te gebruiken om op de hoogte te blijven van interne richtlijnen. Manuel geeft dan ook aan niet te weten waar informatie over het omgaan met digitale informatie te vinden is (32% helemaal en grotendeels mee oneens). Opvallend is dat Manuel zelf de minste informatie opzoekt maar daarnaast ook het vaakst aangeeft onvoldoende te worden geïnformeerd over de richtlijnen (41% - helemaal en grotendeels mee oneens). Wanneer wordt gekeken naar het gedrag van Manuel is te zien dat hij het minst vaak het juiste gedrag vertoont: een op de drie maakt **nooit** documenten actief openbaar als de richtlijn daarom vraagt (31%) en daarnaast maakt een kwart in het kader van een WOB verzoek **nooit** relevante documenten openbaar (24%). In vergelijking met de andere drie segmenten staat Manuel op de laatste plaats omtrent het vertonen van het juiste gedrag.

Houding: Wanneer wordt gekeken waarom Manuel het gewenste gedrag niet vertoont lijkt vooral inertia belangrijk: Manuel kan de energie niet opbrengen om zich aan de regels te houden (74% - sig. hoger dan de andere segmenten) en hij vindt digitale informatiehuishouding een saai onderwerp (79% - sig. hoger dan de andere segmenten). Daarnaast is er sprake van enige weerstand: de regels werken hem eerder tegen dan dat ze hem helpen in het werk (80% - sig. hoger dan de andere segmenten) en hij vindt het vervelend dat hem wordt verteld dat hij de interne richtlijnen moet volgen (34% - sig. hoger dan de andere segmenten).

Reden om gedrag niet te vertonen: Naast een gebrek aan kennis wijst Manuel naar het systeem als reden om zich niet aan de regels te houden: dat is onhandig om mee te werken (40%). Daarnaast zit het gedrag niet ingebouwd in Manuel's routine: hij denkt er naar eigen zeggen gewoon niet aan (38%). Documenten openbaar maken in het kader van een WOB verzoek vergeet Manuel (24%). Ook zien we in zijn antwoorden enige weerstand (omdat ik niet vind dat dit mijn taak is – 11%) en scepticisme (omdat er later toch nooit naar wordt gekeken - 14%).