

Kari Tverelv Angelsen

Intranett

Et digitalt verktøy for god kommunikasjonsflyt i organisasjoner?

**Masteroppgave 2019
Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap**

Sammendrag

Denne masteroppgaven undersøker bruk av intranett. Intranett kan ha mange ulike funksjoner, i denne oppgaven ser man på intranett som en informasjonskanal. Målet har vært å se på hva som kjennetegner intranett som informasjonskanal og hvordan det brukes. Innholdet på intranett er analysert og en spørreundersøkelse ble gjennomført blant de ansatte. Intranett er kontekstavhengig og i denne oppgaven er det valgt å studere Bodin videregående skole og skolens intranett. Det at intranett er kontekstavhengig betyr at ulike organisasjoner har ulike informasjonsbehov og har ulike behov knyttet til intranett. Man kan ikke overføre en organisasjons intranett til en annen organisasjon og forvente at det skal fungere. Resultatene fra denne undersøkelsen er knyttet til en organisasjon, men peker på noen faktorer man må ta hensyn til når man tar i bruk intranett også i andre organisasjoner. Intranett brukes når for å holde seg oppdatert eller når man har et informasjonsbehov. Opplevd nytteverdi ser ut som den viktigste grunnen til å bruke intranett. Nytteverdi påvirkes av brukervennlighet og informasjonskultur i organisasjonene. Disse tre faktorene er viktige å ta hensyn til når man innfører og vedlikeholder et intranett i en organisasjon.

Abstract

This master thesis examines the use of intranets. Intranet can have many different functions, this paper will look at intranet as an information channel. The aim has been to look at what characterizes the intranet as an information channel and how it is used. The content of the intranet has been analyzed and a survey was conducted among the employees. Intranet is context-dependent and this thesis has studied Bodin upper secondary school and the school's intranet. The fact that the intranet is context-dependent means that different organizations have different information needs and different needs related to the intranet. One cannot transfer one organization's intranet to another organization and expect it to work. The results of this survey are related to one organization, but point to some factors one must take into account when using intranets also in other organizations. Intranet is used when to keep up to date or when you need information. Perceived usefulness looks like the main reason for using intranet. Usefulness is influenced by usability and information culture in the organizations. These three factors are important to consider when introducing and maintaining an intranet in an organization.

Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært interessant og lærerikt, men også utfordrende. Jeg har hatt mange gode støttespillere underveis.

Først og fremst takk til veilederen min, Trond Aalberg, som har kommet med konstruktive tilbakemeldinger og oppmuntring og fått avstanden mellom Bodø og Oslo til å føles litt mindre.

Takk til min arbeidsgiver, Bodin videregående skole, som har gjort dette mulig. Takk til alle kollegaer som har deltatt i prosjektet, som har lest korrektur og vist omsorg for en stakkars masterstudent. Særlig takk til Magnhild og Mette som har fulgt oppgaven fra begynnelsen og har vært både diskusjonspartnere og støttespillere.

Til slutt takk til familie, venner og kollegaer for å ha hørt på meg legge ut om oppgaven i alle sammenhenger. Jeg lover å begynne å snakke om andre ting nå.

Innhold

Sammendrag.....	2
Abstract	2
Forord	3
1. Innledning.....	6
1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål	7
1.2 Avgrensninger og begrepsavklaringer	7
1.3 Oppbygging av oppgaven.....	8
2. Teori	9
2.1 Informasjonsatferd	9
2.2 Informasjon på arbeidsplassen	11
2.2.1 Informasjonskultur	13
2.2.2 Modeller	15
2.3 Intranett	16
2.4 Virksomhetssøk.....	20
2.5 Ansattportaler	22
3. Metode.....	23
3.1 Valg av design.....	23
3.2 Valg av metode.....	24
3.3 Besøkstall	26
3.4 Innholdsanalyse	26
3.5 Utvalg	26
3.6 Utarbeidelse av spørreskjema.....	26
3.7 Gjennomføring av undersøkelsen.....	29
3.8 Analyse og presentasjon av resultatene.....	30
3.9 Svakheter ved metoden	30
3.10 Etske aspekter.....	31
4. Studieobjektet.....	32
5. Resultater.....	34
5.1 Besøkstall	34
5.2 Innholdsanalyse	37
5.2.1 Innholdskategorier.....	39
5.2.2 Kilder til innhold	41
5.2.3 Intranett sett i sammenheng med andre systemer.....	41
5.3 Spørreundersøkelsen	43
5.3.1 Demografiske opplysninger	43

5.3.2	Bruk	45
5.3.3	Vurdering	48
5.3.4	Egen atferd	51
6.	Diskusjon.....	55
6.1	Intranett fungerer som informasjonskanal på Bodin	55
6.2	Hva påvirker bruken av intranett?	58
6.2.1	Nytteverdi	59
6.2.2	Brukervennlighet	62
6.2.3	Informasjonskultur	65
6.2.4	Demografiske faktorer.....	67
6.3	Andre funn.....	69
6.4	Problemer/svakheter ved undersøkelsen	70
7.	Konklusjon	72
8.	Referanser.....	75
9.	Vedlegg	77
	Vedlegg 1: Spørreundersøkelsen.....	77
	Vedlegg 2: Invitasjon til å delta i forskningsprosjektet.....	84
	Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD	86
	Vedlegg 4: Kommunikasjonskanaler på Bodin.....	90

1. Innledning

Dagens samfunn er informasjonsintensivt, alle går med hele verdens kunnskap i lomma. Gjennom mobiltelefonen og tilgang til internett kan vi få svar på de fleste spørsmål til enhver tid. Vi er også vant til at det er enkelt å søke og finne svar på det vi lurer på. Denne utviklingen påvirker også organisasjoner og hvordan de ansatte på ulike arbeidsplasser forholder seg til informasjon. Mange arbeidsplasser er etter hvert også blitt informasjonsintensive, de er avhengige av at de ansatte til enhver tid har tilgang til ny og oppdatert informasjon for å gjøre en god jobb. I mange tilfeller kan god intern kommunikasjon være et konkurransefortrinn for bedrifter. Ansatte som har enkel tilgang til god informasjon jobber mer effektivt og får i mange tilfeller bedre resultater enn andre, og dette kan gjøre bedrifter mer lønnsomme.

Utvikling av ny teknologi gir mange nye muligheter, men også forventninger. Ansatte forventer at det skal være like enkelt å finne informasjon de har behov for i arbeidssituasjonen som det er å google noe de lurer på privat. Samtidig klages det fremdeles over at det er for mye informasjon og at det er vanskelig å følge med. Man ønsker å se den informasjonen som er relevant for en selv, men forventer at noen andre skal sile bort det som ikke er like relevant. I en verden med mye informasjon kan det være vanskelig å sile ut det som er viktig for den enkelte og informasjonsoverbelastning kan føre til stress.

Det finnes ulike måter å organisere intern informasjon. Intranett har siden sent på nittitallet vært brukt i ulike organisasjoner, i ulike former, med ulike formål og med varierende grad av suksess. Fremdeles blir intranett innført i organisasjoner med et mål om at dette skal bli den interne informasjonskanalen, og fremdeles finnes det mange ansatte som rister oppgitt på hodet når de snakker om intranett. Intranett har vært tilgjengelig i mange år og det er mange organisasjoner som har erfaring med det. Ny teknologi burde gjøre mulighetene til å skape et godt miljø for informasjonsflyt mulig, hvorfor fungerer det da ikke bedre?

Siden 2011 har jeg jobbet med informasjon ved Bodin videregående skole, i løpet av den perioden har organisasjonen innført intranett og senere lansert ny versjon. I stillingen som informasjonsmedarbeider har jeg hatt en sentral rolle i begge rundene, og ansvaret for den daglige driften faller på meg. Intranett hadde vært etterspurt på Bodin i noen år da det endelig ble innført i Nordland fylkeskommune. Man så at det var et behov for å ha en felles informasjonsplattform som ikke var epost. Løsningen hadde i noen år vært noe som ble kalt Bodin-forum. Bodin-forum var først en slags internavis som ble skrevet ut og lagt i posthyllene til de ansatte ved ujevne mellomrom. Senere ble det sendt som vedlegg på epost til alle ansatte.

I begge tilfellene var det problematisk med informasjon som hadde tidsbegrenset gyldighet. Man prøvde å fylle to A4-sider før det ble sendt ut, og av og til var det informasjon som burde sendes ut fort, men som likevel måtte vente litt. Ved å innføre intranett fikk man et sanntids Bodin-forum. Informasjon blir publisert når det er behov for det, og det blir de ansattes ansvar å følge med. I tillegg ble det opprettet en menystruktur med statisk informasjon som tidligere hadde vært tilgjengelig på et felles lagringsområde (J:.) Her var det etter hvert vanskelig å finne fram og vite hvilken versjon av dokumentet som var gjeldende.

I løpet av disse årene har vi hatt både positive og negative erfaringer med intranett og mange diskusjoner med ansatte som mener de vet best hvordan informasjonsflyten bør være. Ønsket om å skape en organisasjon med en god intern kommunikasjon har hele tiden vært til stede og etter hvert også behovet for å lære mer om hva som fungerer og hvordan vi kan bli bedre. Det førte til denne oppgaven om intranettet med et dypdykk i både forskning og egen organisasjon.

1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål

I denne undersøkelsen er målet å forsøke å identifisere kriterier som øker nytteverdien for brukere og organisasjoner og se på hvilke krav som kan stilles til intranett-system. For å øke forståelsen for hvordan intranett blir brukt og hva som skal til for at det skal fungere i en organisasjon er det to hovedspørsmål som forsøkes besvart.

1. Hva kjennetegner intranett som informasjonskanal?
2. Hvordan brukes intranett og hva påvirker bruken?

Ulike organisasjoner har ulike informasjonsbehov og informasjonskulturer, intranett er derfor et system som er kontekstavhengig og det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner. Målet er likevel å se om det er mulig å klare å trekke noen konklusjoner som kan gjelde flere ulike organisasjoner.

1.2 Avgrensninger og begrepsavklaringer

Det finnes flere ulike definisjoner og forståelser av hva intranett er. De ulike definisjonene presenteres i teori-kapitlet. For å forenkle begrepsbruken fokuseres det i denne oppgaven på intranett som informasjonssystem. Når det snakkes om intranett så er det i form av en intern nettside med nyheter, menystruktur og eventuelt en søkefunksjon. I tillegg blir det sett på andre systemer som virksomhetssøk og ansattportaler som har mer funksjonalitet og der intranett kan være en del av funksjonaliteten.

1.3 Oppbygging av oppgaven

I teoridelen gjennomgås først teori og forskning om informasjonsadferd og informasjon på arbeidsplassen. Deretter vil forskning om intranett, virksomhetssøk og ansattportaler bli behandlet. I kapittel tre begrunnes valg av metode og gjennomføringen av undersøkelsen beskrives. Det gis en kort beskrivelse av forskningsobjektet i kapittel fire. I kapittel fem presenteres resultatene fra undersøkelsen før de i kapittel seks diskuteres. Til slutt presenteres en konklusjon og forslag til videre forskning.

2. Teori

Informasjon er et begrep det er vanskelig å definere fordi det kan være så mye. Ulike fagretninger har forskjellige meninger om hva informasjon er, de undersøker fenomenet fra forskjellige vinkler og definerer begrepet på en måte som er hensiktsmessig ut fra konteksten. En måte å se på informasjon er som endringer som oppfattes av et bevisst menneskelig sinn (Case, 2012). Alt som oppfattes betydningsfullt for en person, enten det oppstår i miljøet rundt personen eller i en persons sinn kan ses på som informasjon. Det finnes noen problemstillinger som man må tenke på når man definerer informasjon. Disse er knyttet til om informasjonen må være nyttig, ha en fysisk form, være strukturert eller en del av en prosess, produsert med hensikt og sann. Måten man ser på informasjon vil være kontekstavhengig og når man studerer informasjonsflyt i organisasjoner vil man ofte studere informasjon som har alle disse egenskapene. En måte å ta hensyn til nytteverdien er å si at informasjon ikke har verdi i seg selv, men for en person i en gitt situasjon kan den være viktig (Byström, Heinström, & Ruthven, 2019).

Informasjon kan også defineres ved å se begrepet i sammenheng med begrepene kunnskap og data. Dette er tre begrep som i dagligtalen ofte brukes om hverandre og ikke nødvendigvis har noen klare definisjoner, men i vitenskapelige sammenhenger er det vanlig å definere dem i forhold til hverandre. Man kan se på sammenhengen mellom de tre som at data er fakta eller meldinger som kan observeres, informasjon er når dataene blir satt sammen til noe som gir mening for noen og kunnskap er når personer har brukt informasjonen til å endre sin forståelse av verden (Choo, 2006). Forskjellen mellom kunnskap og informasjon er at informasjon er noe du kan få, lese eller oppsøke, mens kunnskap oppstår når en person har mottatt informasjonen og brukt den til å endre eller forsterke sitt bilde av verden rundt.

2.1 Informasjonsatferd

Taylor (1991) definerer informasjonsatferd som summen av aktiviteter som gjør informasjon nyttig. Det er ofte individets handlinger for å innhente og bruke informasjon og resultatene av disse handlingene som er i fokus. Handlingene behøver ikke alltid være knyttet til at man bevisst oppsøker informasjon. Informasjonsatferd innebærer i tillegg til informasjonssøking også alle andre utilsiktede, passive eller målbevisste handlinger som ikke innebærer søking. Det kan for eksempel være å tilfeldig oppdage eller å aktivt unngå informasjon (Case, 2012). Det kan være vanskelig å si noe generelt om informasjonsadferd fordi variasjonen er stor både mellom personer og situasjoner, og mye av det man studerer skjer inne i en persons hode. Det er likevel

forsket en del på individers og gruppers informasjonsatferd, og vi vet en del om hvordan informasjonsinnhenting foregår både i hverdagslivet, i studentlivet og i arbeidslivet.

Det finnes flere ulike modeller for informasjonsinnhenting som forsøker å beskrive eller forklare informasjonsadferd. Ulike modeller kan i større eller mindre grad være knyttet til kontekst, som for eksempel hverdagsliv eller arbeidsliv. Generelt kan man si at et bevisst informasjonsbehov utløses av en følelse av usikkerhet eller en erkjennelse av at man ikke vet nok om noe man trenger å vite noe om (Case, 2012). Dette informasjonsbehovet kan man velge å prøve å tilfredsstille ved å søke mer informasjon. Man kan søke informasjon fra mange ulike kilder, og disse kildene kan være egen hukommelse, egne papirer eller personer man har tilgang til. De kan også være skriftlige kilder som bøker, aviser eller internett, eller digitale kilder med mer struktur som databaser. Når man har funnet informasjonen kan man bruke denne til å fjerne usikkerheten eller ta en beslutning. I noen tilfeller fører informasjonsinnhenting til mer usikkerhet og man må søke mer informasjon.

Når man ser på informasjonsadferd i arbeidslivet kan man bruke Leckies modell og Byström og Järvelins modell (Case, 2012). Begge disse modellene fokuserer på at arbeidsoppgaver genererer informasjonsbehov. Leckies modell tar utgangspunkt i arbeidsrollen som påvirker arbeidsoppgavene. Arbeidsoppgavene fører til informasjonsbehov som gjør at man søker informasjon. Informasjonssøket blir påvirket av hvilke kilder man har tilgang til og hvilken informasjon man vet finnes. Resultatet fører til ny kjennskap til og erfaring med kilder og kan påvirke framtidige søk. Byström og Järvelins modell beskrives som en nyttig måte å se på hvordan informasjonsbrukere handler. De er opptatt av oppgavens kompleksitet og ser at jo mer kompleks en oppgave er jo mer kompleks er informasjonsbehovet og jo større sannsynlighet er det for at man ikke finner den informasjonen man trenger. Modellen er konstruert som en tilbakemeldingssløyfe som starter med en oppgave som fører til en analyse av informasjonsbehovet. Både analysen og valg av handling påvirkes av personlige preferanser, erfaringer, organisasjonen man tilhører og andre kontekstuelle faktorer. Etter at informasjonsinnhenting er gjennomført gjøres en evaluering der man kan stå igjen med tre resultater. Informasjonsbehovet ble tilfredsstilt og oppgaven kan fullføres, informasjonsbehovet kan aldri bli tilfredsstilt eller man har behov for ytterligere informasjon. I arbeidslivet er også kildene være begrenset på en annen måte enn i dagliglivet, og behovet for å finne det riktige svaret eller all informasjon om et emne være større. Noe av det man har oppdaget er at uansett kontekst, er den foretrukne informasjonskilden andre personer (Case, 2012). Andre kanaler foretrekkes i større grad hvis de kan ligne på en ansikt-til-ansikt samtale

med en annen person. De fleste ønsker å spørre en kollega, venn eller nabo framfor å søke informasjon i andre kilder. I arbeidssammenheng ser man at jo mer utfordrende oppgaven blir jo viktigere blir kollegaene som informasjonskanal (Byström et al., 2019).

2.2 Informasjon på arbeidsplassen

Informasjon er en ressurs som er essensiell for alle arbeidsprosesser (Byström et al., 2019). Informasjon kan øke en arbeidsplass evne til å tilpasse seg i tider med store og hyppige endringer. Informasjon om hvordan arbeidsoppgaver skal gjennomføres, rutiner og endringer i rutiner og praksis er helt nødvendig for at den ansatte skal kunne gjøre en god jobb. I dag når både arbeidsplasser og måten arbeidsoppgaver utføres på er i endring på grunn av den digitale utviklingen stilles det større krav til god informasjonsflyt. Det er ikke lengre nødvendig for ansatte å være på samme sted, de kan jobbe på ulike steder, jobbe mens de er på reise eller de kan jobbe på ulike tidspunkt. Den digitale utviklingen har gjort fleksibiliteten i arbeidslivet større. Denne utviklingen gjør at kollegaer ikke nødvendigvis snakker uformelt like ofte som tidligere. Informasjon som tidligere ble formidlet over en kopp kaffe må i større grad formidles på en mer formalisert måte. I tillegg tar maskiner over mange av de arbeidsoppgavene som tradisjonelt har vært utført av mennesker, og man ser at dette vil skje med stadig flere oppgaver i årene framover. Ansatte får andre oppgaver eller må gjøre oppgavene på andre måter enn tidligere. Større fleksibilitet og stadige endringer gjør god informasjonsforvaltning i organisasjonen mer og mer viktig.

Informasjonsforvaltning ses ofte i sammenheng med kunnskapsforvaltning. Det er samlet mye kunnskap i organisasjoner og denne må deles mellom kollegaer, formidles fra erfarne til nye arbeidstaker og fra ledelsen til ansatte (Choo, 2006). Organisasjoners kunnskap er mangfoldig, den består både av de enkelte individenes kunnskap, det organisasjonen produserer, de rutiner og regler som organisasjonen innfører og den forståelsen organisasjonen har om seg selv og omgivelsene. Ifølge Choo (2006) finner man tre typer kunnskap i organisasjoner, taus kunnskap, eksplisitt kunnskap og kulturell kunnskap. Taus kunnskap er anvendt kunnskap og er vanskelig å uttrykke klart. Det handler om hvordan man gjør ulike oppgaver på best mulig måte og kan ofte best læres ved å observere andre og delta i løsning av oppgaver. Taus kunnskap beskrives ofte som «know how». Eksplisitt kunnskap er den kunnskapen vi enkelt kan dele og spre fordi den lar seg skrive ned eller kodifisere. Den blir ofte beskrevet som «know what» og i organisasjoner vil det være nyttig om man klarer å konvertere taus kunnskap til eksplisitt kunnskap. I tillegg til eksplisitt kunnskap og taus kunnskap finner man kulturell kunnskap i organisasjoner. Kulturell kunnskap handler om holdninger og felles forståelse av hva

organisasjonens mål er og hvordan man best kan nå disse. Denne kunnskapen påvirker også organisasjonens måte å vurdere ny informasjon fra omgivelsene.

For å dele kunnskap vil det i mange tilfeller være nyttig å omgjøre den til informasjon som andre kan benytte seg av ved behov. Teknologien gjør det enkelt å produsere og tilgjengeliggjøre informasjon. Alle ansatte kan i prinsippet produsere informasjon de mener andre kanskje kan ha nytte av og dele dette på et mer eller mindre fornuftig sted. Organisasjoner opparbeider seg mye digitalt innhold og vil få behov for å søke gjennom dette innholdet. Muligheten til å søke gjennom alt digitalt innhold i en organisasjon er likevel for mange et uoppnåelig mål. Informasjonsmengden er stor og informasjon kan være lagret på ulike steder, produsert uten tanke for hvordan den skal gjenfinnes og med ulike grad av struktur og metadata. Dette gjør det vanskelig å finne informasjon og å lage gode gjenfinningsverktøy. Flere undersøkelser viser at ansatte er misfornøyd med søk og gjenfinningsmulighetene på sine arbeidsplasser (Townsend & Mathieu, 2018). Noe av grunnen er at man etter hvert er blitt vant til gode løsninger utenfor arbeidsplassen, og at disse ikke er tilpasset organisasjonslivet. Man er vant til at man enkelt kan finne svar ved et Google-søk i hverdagslivet og forventer at det skal være like enkelt i arbeidssituasjoner. De ansatte har derfor høye forventninger som ikke blir møtt og dette fører til frustrasjon. Problemet er både at søkemotorer i organisasjoner møter andre problemstillinger enn på nett og at informasjonsbehovene i arbeidslivet ofte er annerledes enn i hverdagslivet.

En relativt vanlig måte å prøve å løse problemer med gjenfinning er å investere i ny teknologi. Man tror at nyere teknologi gir bedre søkemuligheter og at det skal løse problemene med gjenfinning. Townsend and Mathieu (2018) argumenterer for at uansett hvor mye ny teknologi man investerer i så vil effektiv gjenfinning kreve noe manuell gjennomgang og redigering. De mener også at det er naturlig at bibliotekarens rolle blir utvidet til å inkludere oppgaver som er knyttet til kunnskapskurering. Det er behov for å strukturere produksjonen av informasjon og delingspraksis og å bearbeide søkefunksjonen slik at den er tilpasset organisasjonen og de ansattes behov. Ved å innføre en ny rolle i organisasjonen kalt kunnskapskurator er det mulig å møte disse behovene. En kunnskapskurator har som oppgave å veilede dokumentproduksjon, kuratere søk og indeksere ved behov. Det er også viktig å ha med seg at tekniske løsninger ikke vil fungere dersom de ikke er støttet av passende administrative strukturer og brukere ikke opplever systemet som godt nok til å gi svar på de daglige problemstillingene (Kruschwitz & Hull, 2017).

Teknologien gir mange muligheter for å bedre informasjonsflyten i organisasjoner. I dag er det gjerne tre begrep som henger sammen og til en viss grad brukes om hverandre som ses på som potensielle løsninger. Intranett, virksomhetssøk og ansattportaler. Disse begrepene blir grundigere gjennomgått senere i kapitlet.

2.2.1 Informasjonskultur

Informasjonskulturen i en organisasjon har stor påvirkning på hvordan de ansatte samarbeider og deler informasjon seg imellom (Byström et al., 2019). Informasjonskulturen er en del av organisasjonskulturen og handler om rollen informasjon har i forhold til organisatoriske aktiviteter og resultater. Verdier, holdninger, normer og praksiser i organisasjonen reflekterer informasjonskulturen. Kulturen kommer til uttrykk i hvordan den ansatte og organisasjonen forholder seg til informasjon. Man kan se kulturen i informasjonssøking, evaluering, kommunikasjon og hvordan informasjon blir brukt. Informasjonskultur er en felles forståelse av hvordan vi behandler informasjon på denne arbeidsplassen. Ansatte påvirkes av kulturen, men de er også med på å påvirke den. Nye ansatte har med seg egne preferanser og erfaring fra andre arbeidsplasser og kan bringe inn andre måter å gjøre ting på. Deres måte å utføre informasjonsoppgaver kan påvirke organisasjonen og de blir samtidig påvirket av den nye kulturen de har kommet inn i. På den måten endres informasjonskulturen over tid. Informasjonskulturen påvirkes også av innføring eller utvikling av infrastruktur som for eksempel intranett. Å endre måten informasjon administreres, organiseres og distribueres i et nettverk kan føre til endringer i hvordan vi får tilgang til data og påvirke hvordan arbeidsoppgaver utføres og organisasjonens måloppnåelse (Lai & Mahapatra, 1998). En moden og støttende kultur gjør at det er lettere å innføre nye informasjonssystemer og andre nye teknologier (Byström et al., 2019). Teknologien i seg selv er ikke det viktigste, men de sosiale faktorene som påvirker individets evne til å innhente og benytte seg av informasjonen (Orlikowski, 2010). Informasjonskultur kan avgjøre om innføringen av et informasjonssystem blir vellykket eller ikke (Byström et al., 2019). De avgjørende faktorene er: Tradisjoner, informasjonsatferdsmønstre, kommunikasjonsmønstre, relasjoner på tvers av generasjoner, normer og verdier knyttet til informasjonsdeling og –bruk. Også den delen av organisasjonens kunnskap som ikke kan skriftliggjøres, nemlig den tause kunnskapen, og overføringen av den er en del av informasjonskulturen.

Det kan være vanskelig å endre informasjonskulturen, en måte kan være å utvikle og tilpasse strategier og retningslinjer som fokuserer på informasjonsprosesser (Byström et al., 2019). For å få dette til må fokuset i strategiene handle om komponentene som bygger

informasjonskulturen. Komponentene er kommunikasjonsflyt, partnerskap på tvers av organisasjonen, internt miljø (åpenhet, samarbeid, tillit), styring av informasjonssystem, informasjonsforvaltning, prosesser og prosedyrer. I strategiene er det viktig å fokusere på verdiene i organisasjonen, men også måten ledelsen kommuniserer med de ansatte påvirker kulturen. Ledelsen opptrer som rollemodeller i kulturen og måten de forholder seg til informasjon påvirker resten av organisasjonen.

Informasjonsoverbelastning har lenge vært en bekymring og den er ikke mindre i dag (Byström et al., 2019). En kultur med gode forvaltningsstrategier, kommunikasjon, tillit og informasjonsdeling kan lette informasjonsoverbelastningen for de ansatte. Informasjon som gjøres meningsfull ved å presentere den i kontekst, så enkel som mulig, i en god informasjonsstil og via riktig medium er viktig for å begrense informasjonsoverbelastningen.

Personer i organisasjoner kan inneha ulike roller knyttet til informasjon. Innenfor informasjonsadferdsforskningen brukes begrepet gatekeeper om personer som mottar informasjon først for så å videreformidle den til resten av gruppen. (Case, 2012) Gatekeepers kontrollerer informasjonsflyten gjennom å forme, fremheve eller holde tilbake informasjon og de danner en kobling mellom organisasjonen de tilhører og omverdenen. De holder seg informert gjennom sine sosiale nettverk både internt i organisasjonen og eksternt, de oppsøker informasjon i større grad enn andre, og er villige til å gi råd i tillegg til å informere. Kollegaer lærer seg ofte hvem som tar denne rollen og disse er ofte noen av de første man oppsøker når man søker informasjon. En annen rolle man kan finne er samlere, eller hoarders. (Byström et al., 2019) Dette er personer som samler informasjon og prøver å kontrollere distribusjon av denne for å sikre egen makt. Disse er mindre nyttige i organisasjonens informasjonsflyt og kan i noen tilfeller sabotere denne.

Når man snakker om informasjonsflyt og informasjonskultur i en organisasjon snakker man om informasjonskilder og –kanaler, disse kalles informasjonsartefakter (Byström et al., 2019). Alle arbeidsplasser har flere informasjonsartefakter som kan være utviklet og brukt til ulike formål. Verktøy for lagring, samarbeid og gjenfinning kalles informasjonsverktøy. Kunnskapsrike kollegaer er den av kildene som oftest brukes for informasjon. Intranett kan ha flere funksjoner i en organisasjon, det kan være både en informasjonskanal, en kilde og et delingsverktøy. Intranett er en tjeneste der informasjon, informasjonskilder og andre informasjonskanaler er tilgjengelige. Flere informasjonssystem, blant annet intranett, kan inneholde ulike typer materiale og ustrukturert informasjon, sammen med delvis strukturert informasjon med mer eller mindre avanserte metadata. Organisasjoner har som regel flere ulike informasjonssystemer

og dette har ført til utviklingen av et eget søkeverktøy som kalles virksomhetssøk. Virksomhetssøk skal søke gjennom flere ulike informasjonssystemer slik at den ansatte ikke trenger å vite i hvilket system informasjonen ligger før han søker. En av de store utfordringene er å utvikle algoritmer som kan håndtere variasjonen i formater og som kan skaleres opp til å håndtere hele dokumentasjonen. Metadata er ofte sett på som løsningen, men det er vanskelig å fullt ut utnytte metadata på grunn av de høye kostnadene ved å lage og vedlikeholde dem. For at informasjonen tilgjengelig i systemet skal kunne finnes må det indekseres. Dette kan gjøres manuelt eller gjennom automatisk indeksering basert på algoritmer. Valg av metode må bygge på type informasjon lagret og hvilke informasjonsbehov systemet skal møte. Informasjonsbehov er ofte oppfattet som noe som oppdages, skapes og utvikles ut fra en situasjon en person er i. Særlig i arbeidssituasjonen er det ikke så enkelt. Det er ikke bare situasjonsavhengig, men også hvilke informasjonsartefakter tilgjengelig som påvirker hvordan informasjonsbehov skapes og oppfattes. Informasjonsbehov kan ses på som en kobling mellom informasjonsartefakter og arbeid. Muligheten for å få tilfredsstilt informasjonsbehovet er med på å forme det.

I tillegg til informasjonsartefakter snakker man også om informasjonsattributter som brukes til å vurdere informasjon (Byström et al., 2019). Informasjonsattributter er egenskaper ved informasjonen som i større eller mindre grad er lett å oppdage og formidle. Disse kan for eksempel være hvor fersk informasjonen er, sjanger, verifiserbarhet eller pålitelighet. Det vil i mange tilfeller være viktig å kunne se når informasjonen er publisert, sist endret eller hvem som står bak informasjonen. Mange informasjonsattributter krever høy grad av domenekunnskap for å brukes riktig. Man må kjenne til konteksten informasjonen er gitt i eller ha kunnskap om emnet informasjonen omhandler for å vurderer hvilke attributter som er relevante og viktige for å vurdere informasjonen i lys av dem.

2.2.2 Modeller

Det finnes flere ulike modeller som handler om informasjon på arbeidsplassen. En av de mest sentrale er Taylors modell om «information use environment» (IUE). Modellen bygger på fire kategorier, grupper av personer, typiske strukturer og problemer, typiske rammer og løsninger på problemer (Taylor, 1991). Modellen har en praksisorientert tilnærming og fokuserer på grupper framfor individer. Det er brukeren og konteksten brukeren befinner seg i som er viktig. Et av problemene med denne modellen i dag er at gruppene består av profesjoner eller grupper med spesielle fellestrekk. Byström et al. (2019) presenterer en videreutvikling av modellen som de kaller «Workplace Information Environment» (WIE) som tar innover seg at det er flere

profesjoner eller yrkesgrupper på samme arbeidsplass. På dagens en arbeidsplass vil det være flere IUEer som er sammenflettet til et WIE.

I WIE-modellen har man tilpasset de fire kategoriene til dagens arbeidsmarked. De fire kategoriene er grupper på arbeidsplassen, arbeidsoppgaver og plikter, rammer eller omgivelser og problemløsning på arbeidsplassen (Byström et al., 2019). Gruppene på arbeidsplassen er mer varierte enn de er i Taylors modell, de kan bestå både av personer som deler profesjon og personer fra ulike profesjoner som arbeider sammen på prosjekter eller i team. Den ansattes personlige informasjonsforvaltning og individuelle karakteristikk påvirker også gruppene. Arbeidsoppgavene og pliktene er i kontinuerlig utvikling og man kan se på aspekter som hvor strukturert de er, kompleksitet og hvor godt den ansatte kjenner oppgavene fra før. I kategorien rammer eller omgivelser fokuserte Taylor på konkrete enheter, som informasjonslandskap, objekter og aktører. I Byströms modell ser man på rammene eller omgivelsene som verdier, holdninger og tradisjoner. Både informasjonskultur, informasjonsforvaltning og samarbeid er aspekter som hører til i denne kategorien. I den siste kategorien konsentrerte Taylor seg om informasjon og informasjonskilder. I den nye modellen ser man på informasjonsartefakter som et middel for å formidle informasjonsarbeid og løsninger i arbeidsplassmiljøet. Både data, informasjon og kunnskap, informasjonsartefakter, informasjonsattributter og bruk av informasjon er elementer i kategorien løsninger på arbeidsplassen.

2.3 Intranett

Intranett som begrep ble første gang i 1994 innført som et allment begrep av William Safire i hans spalte i New York Times (Guengerich, 1997). Selv om det kunne virke som om behovet oppstod over natten var det mange års forskning og utvikling som sammen med endringer i organisasjonsstrukturene og samfunnet skapte grobunn for at mange bedrifter tok det i bruk raskt. I utgangspunktet ble intranett sett på som en billig og effektiv måte å møte en organisasjons informasjonsbehov. Det som startet som en intern metode for dokumentorganisering har utviklet seg til et mer sofistikert og kompleks organisatorisk verktøy (Martini, Corso, & Pellegrini, 2009). Etter hvert som teknologien har utviklet seg har man fått flere muligheter. Intranett kan også brukes som et strategisk verktøy for å bedre identifisere, dele og skape en organisasjons intellektuelle aktiva og kunnskapsaktiva (Blackmore, 2001).

Intranett har blitt studert fra ulike synsvinkler og blir definert på ulike måter i ulike fagfelt. I et it-perspektiv kan definisjonen være at intranett er et IP-basert nettverk av noder bak en

brannmur (Blackmore, 2001). En kunnskapsforvalter kan se på intranettet som organisasjonens felles minne. En definisjon som passer bedre i et informasjonsforvaltningsperspektiv kan være:

«Et intranett er et privat, felles nettverk som bruker produkter og teknologi brukt på Internett. Tilgangen til intranettet er kontrollert av organisasjonen som etablerte det, og det er ofte bare ansatte som har tilgang. Av og til kan leverandører og kunder få tilgang til deler av det.» (Blackmore, 2001, p. 396)

Den it-baserte definisjonen kan fange flere ulike deler av en organisasjons interne systemer. I noen definisjoner regnes epost som en del av intranett (Horton, Buck, Waterson, & Clegg, 2001), andre definisjoner rommer også verktøy for samarbeid, lagring, deling og tilgang til andre av organisasjonens verktøy på flere nivå.

I begynnelsen så man på intranettet som en informasjonskanal med noen få tjenester. Rundt 2004 begynte man å fokusere på personer og deres behov, og ønsket et intranett som kunne gi den ansatte støtte i sine daglige arbeidsoppgaver ved å være et komplett arbeidsområde. Dette krever en annen måte å se på distribusjon av informasjon og hvordan arbeidsoppgaver utføres. I tillegg skulle intranett støtte kunnskapsforvaltning, samarbeids- og kommunikasjonsprosesser (Martini et al., 2009).

Siden intranett ikke har en klar og enhetlig definisjon har man gjort flere forsøk på å kategorisere intranett. Leung (2001) har beskrevet fire typer intranett der ulik funksjonalitet er brukt for kategorisering. Det enkle intranettet er en samling statiske sider i html-format. Et interaktivt intranett inneholder også skjema, felt og knapper som mottar input fra brukeren før det returnerer det brukeren ba om. Et distribuert intranett har også muligheten for å bruke distribuerte datakilder, inkorporere små programsnutter, automatisere planlagte handlinger og det har også et rikere brukergrensesnitt. Det mest avanserte intranettet kaller Leung (2001) «enterprise intraweb» og det gir tilgang til flere databaser, kommuniserer med flere servere og presenterer analyse av måldata til brukeren. Det siste ligner kanskje mer på det vi i dag ville kalle en ansattportal.

Uavhengig av kompleksitet kan intranett ses på som en privat versjon av internett som brukes til å spre informasjon, dele interne prosedyrer og reguleringer og som samarbeidsverktøy (Hustad & Vikstøl, 2014). Det er tre viktige faktorer som gjør intranett attraktivt for organisasjoner, tilgjengelighet, kunnskapsdeling og mulighet for samarbeid. De ansatte får tilgang til systemet uavhengig av hvor de befinner seg. Man kan også ha felles digitale ressurser som bare er tilgjengelig så lenge man fysisk befinner seg på arbeidsplassen. Når intranettet

benytter seg av web-teknologi så vil alle som har tilgang til internett og adgang til intranettet ha tilgang til informasjon uavhengig hvor de befinner seg. Intranettet er en enkel måte å integrere informasjon og kunnskap. De ansatte har enkel tilkobling til organisatoriske ressurser, kollegaer og ekspertise. Ulempene med intranett er at det bare gir tilgang til den formelle forståelsen av organisasjonens ekspertise og beste praksis. Det er vanskelig å formidle den tause kunnskapen over intranettet. Intranett kan også være lite dynamisk og fanger ikke alltid opp de ansattes kunnskap knyttet til den daglige utførelsen av arbeidsoppgavene. Intranett gjør i mange tilfeller samarbeid mellom kollegaer og avdelinger enklere.

Selv om intranett ofte ligner på en nettside og bruker samme teknologier som man finner på internett er det likevel noen forskjeller mellom vanlige nettsider og intranett. Fagin et al. (2003) beskriver forskjellene mellom vanlige nettsider og intranett. Intranettdokumenter er ofte laget bare for informasjonsspredning og ikke for å tiltrekke seg oppmerksomhet fra brukerne. Man forventer at de ansatte holder seg informert ved å oppsøke informasjonen uten at man trenger å tiltrekke seg dem eller gjøre prosessen mer spennende. I mange tilfeller vil også motivasjonen for å finne informasjonen være høy fordi den påvirker utførelsen av arbeidsoppgavene. Mange av problemstillingene brukeren kommer med, søkene som utføres, har få eller bare ett riktig svar. Intranett er fri for spam og store deler av intranett er ikke søkemotor-vennlige. Det siste er fordi intranett ofte består av ulike dokumentformater som ikke i like stor grad fanges opp av søkemotorene som brukes, eller av mangel på struktur eller metadata. Ifølge Kruschwitz and Hull (2017) er det i stor grad fremdeles slik.

En av likhetene mellom offentlige nettsider og intranett er man ofte har de samme mulighetene for navigasjon. Vanligvis kan du lete i en menystruktur eller søke etter det du lurer på. Søkemotoren i slike systemer er av varierende kvalitet og måten intranett er strukturert på i dag stiller store krav til søkefunksjonaliteten. Intranett er ofte mye mer enn en samling html-dokumenter (Kruschwitz & Hull, 2017). Det er ofte en samling av mange ulike rapporter, presentasjoner, markedsføringsmateriell og webskjemaer. Det betyr at PDF og ulike Office-dokumenter er en minst like stor del av samlingen som HTML-dokumenter i de fleste intranett. Det er ofte også mulig å lage bokmerker eller sette opp varslinger ved endringer. Flere studier har vist at ansatte i ulike virksomheter foretrekker å lete i en menystruktur foran både søkemotor, bokmerker og varslingssystemer (Kruschwitz & Hull, 2017). Det er ikke alltid en vellykket strategi, ofte får man dårlige resultater og bruker mye tid på å lete seg gjennom menyene (Byström et al., 2019). Det er mulig at man velger denne strategien når man leter etter informasjon på egen arbeidsplass for å øke egen kontekstuell kunnskap.

Det er gjort flere forsøk på å bruke ulike verktøy og modeller for å evaluere intranett. En enkel måte å evaluere er å se på andelen ansatte som bruker intranett, ifølge Kruschwitz and Hull (2017, p. 88) bør denne være minst 75%. En annen faktor som spiller en rolle er hvor lett tilgjengelig informasjonen er. Phelps and Mok (1999) peker på to hovedområder for å vurdere et intranett. I tillegg til hvor mye intranett blir brukt er også brukertilfredshet viktig. De fordelte faktorene som påvirker brukertilfredshet i to hovedområder, forpliktelse og tilpasning til arbeidsmiljøet. Forpliktelsesfaktorer handler om hvorvidt systemet er ønsket av ledelse og bruker, ledelsesstøtte, opplevd brukerinvolvering i implementeringsfasen og forventet nytteverdi. Hvis systemet er tilpasset arbeidsmiljøet vil det hjelpe brukerne til å utføre oppgaver, være brukervennlig og tilgjengelig. Informasjonens nøyaktighet og pålitelighet er også faktorer innenfor tilpasningen som er med på å påvirker brukertilfredsheten.

Flere har bruk Technology Acceptance Model (TAM) for å undersøke bruk av intranett. TAM brukes som modell for å forutsi i hvor stor grad individet er villig til å ta i bruk IT (Lee & Kim, 2009). I TAM tar man utgangspunkt i at eksterne variabler indirekte påvirker antatt brukervennlighet og nytteverdi. Man bruker ulike variabler som lengde på utdanning, tidligere erfaring, erfaring med databehandling og ledelsesstøtte. Lee and Kim (2009) utvidet modellen med spørsmål som ikke bare handlet om teknologi og fant at teknisk support, erfaring fra bruk av internett, om arbeidsoppgavene er avhengige av hverandre og opplevd nytteverdi påvirket bruken av intranett. De fant at tvetydige arbeidsoppgaver, personlige normer og opplevd brukervennlighet ikke påvirket bruk. De presiserer også at eksternt press ikke har noen effekt utover innføringsfasen. Det vil si at bedrifter som innfører intranett heller må fokusere på nytteverdi enn pålegg om bruk for å få et fungerende intranett. Intranettbruk skiller seg fra internettbruk blant annet ved at tidligere erfaring og alder ikke er signifikante variabler (Neill & Richard, 2012).

Selv om mange har innført intranett har det ikke alltid oppnådd den suksessen man har håpet på. Det er flere faktorer som kan forklare dette, de mest vanlige forklaringene er mangel på ledelse, mangel på visjon, fravær av forpliktelse og manglende forståelse av roller og avdelinger (Martini et al., 2009). Hvis man innfører intranett og forventer at innføring av ny teknologi skal endre organisasjonen uten å ha en plan skjer det ofte veldig lite. Ledelsen må ha en klar ide om hvordan de ønsker at intranett skal brukes og det må settes av tid og ressurser til å vedlikeholde intranettet. De ansatte må ansvarliggjøres både i forhold til bruk og oppdatering, og det må være tydelig hvem som har ansvar for å holde de ulike delene av intranett oppdatert.

2.4 Virksomhetssøk

Virksomhetssøk (enterprise search) er et søk i en organisasjons digitale samlinger. Det er ikke et enhetlig begrep. I likhet med intranett er konteksten viktig og ulike virksomheter har ulike behov og ulike informasjonssystem (Kruschwitz & Hull, 2017). Virksomhetssøk har vært forsøkt definert mange ganger. Noen aspekter går igjen i flere av definisjonene og det er de ansatte, beslutningstaking, organisatoriske mål og personlige mål. De ansatte er viktig, det er de som skal bruke søket for å ta gode beslutninger, og arbeide for å nå både organisatoriske og personlige mål. På samme måte som man på intranett kan åpne for begrenset tilgang for kunder og samarbeidspartnere kan man se for seg å utvide målgruppen av virksomhetssøk til alle som bruker virksomhetens nettside, for eksempel studenter eller kunder. Det er ikke alltid man trenger informasjon for å ta beslutninger, i noen tilfeller har man behov for å finne bakgrunnsinformasjon. Kruschwitz and Hull (2017) forsøker seg ikke på en definisjon men konkluderer med at virksomhetssøk er et

«mangefasettert område og et felt i utvikling som deler mange karakteristikk med andre områder innenfor informasjonsgjenfinning, men som også er forskjellig på andre aspekter» (Kruschwitz & Hull, 2017, p. 49).

For mange er søk det samme som websøk. Ulike organisasjoner og virksomheter har ulike behov i forhold til gjenfinning og et virksomhetssøk må tilpasses virksomheten og brukernes behov. Der man på web er opptatt av presisjon kan det i virksomhetssøk være minst like viktig å finne alle dokumentene som omhandler emnet. Informasjonsbehov i en virksomhetskontekst skiller seg fra informasjonsbehov knyttet til vanlige websøk. For det første vil behovene være direkte knyttet til arbeidsoppgaver. Kruschwitz and Hull (2017) identifiserer fem typiske søk innenfor virksomheter. Personersøk kan være søk etter kontaktinformasjon, roller eller man leter etter noen som kan noe om et prosjekt eller er eksperter på et område. Epostsøk er viktig både fordi det er mye informasjon som kommer via epost, for å identifisere personer og dokumenter, men kan også være viktig i forbindelse med juridisk fremlegging. Søk etter forretningsanalyse eller forretningskunnskap er også vanlig. Det gjøres også en del utforskende søk og søk for å finne alle dokumenter eller opplysninger man har om en person eller et emne. I tillegg finnes det flere andre behov innenfor virksomheter, og de varierer mellom bransjer, størrelse på virksomheten, geografisk plassering og så videre. I tillegg til å kategorisere søk er det gjort flere forsøk på å kategorisere eller å beskrive et typisk informasjonsbehov i virksomhetssøk. Problemet er den store variasjonen mellom virksomheter både når det gjelder mengde informasjon, antall steder data blir oppbevart, dokumenttyper og hvilke søk som utføres.

Kruschwitz and Hull (2017) har ved hjelp av en pragmatisk tilnærming identifisert ti ulike kategorier informasjonsbehov som de fleste virksomheter vil kjenne igjen. Disse er analyse, etterlevelse, ekspertise, introduksjon, element, læring, mobil, overvåking, produkt og oppgave.

I tillegg til at informasjonsbehovet er ulikt fra websøk har et typisk virksomhetssøk flere spesifikke karakteristikk (Kruschwitz & Hull, 2017). Søket må returnere treff fra varierte datakilder. Det er viktig at adgangskontroll fungerer og at ansatte ikke får tilgang til dokumenter de ikke skal ha tilgang til. Det er et stort behov for skreddersøm og man får et ganske komplekst oppsett. Noen argumenterer for at virksomhetssøk må være en applikasjon som gir ett brukergrensesnitt som lar brukerne søke i alle datalagerne og gir en sammensatt treffliste. Men det er også mulig, og kanskje nødvendig nettopp på grunn av de ulike datakildene, å se for seg et administrert søkemiljø som kan inneholde flere individuelle søkeapplikasjoner så lenge brukeren finner det han har behov for.

Et vellykket virksomhetssøk krever tilstrekkelig support. Det er ofte en person som sitter med hele ansvaret i virksomheten (Kruschwitz & Hull, 2017). Den personen vil som regel ikke ha all kompetansen som trengs for å vedlikeholde og utvikle søket slik at det fungerer godt. Hun kan ha gode kunnskaper om søk eller it, men mangle kunnskap om de ulike områdene virksomheten arbeider med. Innenfor de enkelte hovedområdene i virksomheten vil det ofte være områdeeksperter og de vil ikke nødvendigvis ha forståelse for hvordan ulike søkemotorer virker. Tre typer eksperter eller roller er nødvendig for å få et virksomhetssøk til å fungere godt. Søkeadministrator som har det daglige ansvaret og følger med på hvordan søket fungerer. Områdeeksperterene kjenner innholdet, vet hvilke spørsmål som ofte kommer opp og hva relevans faktisk betyr i denne konteksten. I tillegg må man ha søkeutviklere som installerer og har den tekniske kompetansen for å utvikle indekser og brukergrensesnitt. Det er søkeadministratoren som er den som kommuniserer med de andre rollene, hjelper områdeeksperterene til å lage informasjon på en slik måte at det er gjenfinnbar og forståelig for andre og forteller søkeutviklerne hvilke behov som oppstår i organisasjonen.

Findwise (2017) presenterer en modenhetsmodell for virksomhetssøk. Det er tre nivåer i denne modellen. Litt forenklet kan man si at det første nivået er søkene i siloer, det vil si at informasjon ligger på ulike steder eller i ulike databaser og du må vite hvor du skal søke for å finne svaret på spørsmålet. På nivå to har man ett søk for alle, det vil si at alle søker i samme søkemotor og de ansatte får svar fra de ressursene de har tilgang til. På nivå tre har man en holistisk tilnærming og her har man målrettede søkeapplikasjoner. Det er ikke nok at informasjonen er gjenfinnbar, men målet er at informasjonen er nyttig og mulig å handle ut fra. Ansatte med ulike roller har

tilgang til ulike applikasjoner og får svar fra de kildene de har behov for. Findwise har undersøkt organisasjoner i flere år og i 2015 og 2016 fant de at 15% av organisasjonene var på nivå tre og 25% på nivå en.

2.5 Ansattportaler

En ansattportal er en applikasjon som integrerer en organisasjons informasjon og gir brukerne tilgang til personlig tilpasset informasjon, ressurser og applikasjoner gjennom ett brukergrensesnitt (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010). Intranett kan være en av informasjonskildene til en slik applikasjon. Dewi Rooslan, Ly-Fie, and Sen (2008) beskriver en ansattportal, de kaller den for B2E (business to employee), som et støttesystem for ansatte som gir tilgang til tilpasset og personalisert informasjon. De mener disse systemene har to fordeler framfor web-baserte intranett. Brukergjenkjenning som gir personlig tilpasset informasjon og integrert tilgang til dynamisk innhold fra flere kilder og flere formater. De lander på fem dimensjoner som er viktig for brukertilfredshet av B2E, at det er enkelt å bruke, tilgjengelighet, konfidensialitet, portaldesign og nytteverdi.

Urbach et al. (2010) foreslår et evalueringssystem for ansattportaler. De tar utgangspunkt i IS-suksess modellen, men finner at den ikke dekker alle aspektene ved ansattportaler. De seks dimensjoner i modellen blir supplert med tre nye. De ni dimensjonene blir systemkvalitet, informasjonskvalitet, supportkvalitet, bruk, brukertilfredshet, innvirkning på individ, innvirkning på organisasjonen, prosesskvalitet og samarbeidskvalitet. Tre kontrollvariabler ble identifisert, hvor kunnskapsintensive arbeidsoppgavene er, hvor standardiserte prosessene er og i hvor stor grad ledelsen støtter portalen.

3. Metode

3.1 Valg av design

Det er ulike måter å designe et forskningsarbeid. Når man velger forskningsdesign er det to hovedutfordringer man må ta hensyn til, disse er kausalitet og generalisering (Jacobsen, 2015). Man har to ulike tilnærminger til generalisering; intensiv og ekstensiv. Et intensivt forskningsopplegg går i dybden. Disse oppleggene har få enheter, men mange nyanser og forsøker å få en grundig og detaljert forståelse av forskningsobjektet. Dette gir stor intern gyldighet og er gode alternativer når man ønsker teoretisk generalisering. Ekstensive forskningsopplegg undersøker mange enheter, men har noen få sentrale elementer. Disse gir godt grunnlag for statistisk generalisering. Det finnes to tilnærminger til problemstillingen kausalitet. Varianstilnærmingen er interessert i om det er en sammenheng mellom årsak og virkning mens prosessstilnærmingen er ute etter å finne ut hvorfor denne sammenhengen er der.

Ringdal (2018) beskriver fem ulike design, eksperimentell, tverrsnitt, longitudinell, casestudie og komparativ. Eksperimentet brukes ofte for å undersøke årsakssammenhenger. Tverrsnittdesignet tar utgangspunkt i ett enkelt tidspunkt og undersøker et fenomen i nåtid. Longitudinell design følger en eller flere analyseenheter over tid, data registreres flere ganger med kortere eller lengre tidsintervaller. Denne brukes når man ønsker å undersøke endringer og stabilitet eller følge en prosess over tid. Det finnes flere ulike definisjoner av casestudier, men de har alle en felles kjerne som er at det er en inngående studie av en eller noen få undersøkelsesenheter (Jacobsen, 2015). I et komparativt design sammenligner man to eller flere caser (Ringdal, 2018).

Målet med denne undersøkelsen er å studere intranett og hvordan det fungerer i organisasjoner. Det er mulig å undersøke dette på flere måter, men for å få en grundig forståelse av fenomenet kan man velge et intensivt opplegg. Her falt valget på en casestudie. Ifølge Johannessen, Christoffersen, and Tuft (2016) finnes det fire designstrategier for casestudier. Dimensjonene en analyseenhet og flere analyseenheter sammen med enkel casedesign og flercasedesign gir fire mulige valg. I dette tilfellet er det valgt en case, nemlig Bodin videregående skole (heretter Bodin) og analyseenheten er intranett. Intranett er et kontekstavhengig fenomen. Ved å studere en enkelt organisasjon er det vanskelig å generalisere funnene, samtidig vil det gi muligheten til å gå dypere inn i det enkelte systemet. Man kunne for eksempel sett for seg at man valgte å undersøke andre avdelinger i Nordland fylkeskommune og sett om resultatene samsvarte.

3.2 Valg av metode

Når man har valgt design kan man velge mellom den kvalitative eller den kvantitative tilnærmingen. De to tilnærmingene har ulike fordeler og ulemper. Kvalitative data kan beskrives som meninger eller ord, undersøkelsesobjektet kan med egne ord beskrive sin virkelighet og legge vekt på de faktorer som betyr noe for den enkelte. Å innhente kvalitative data har fordel av å være åpen, relevant for de som blir undersøkt og rik på nyanser. Det gir også fleksibilitet og nærhet som både kan være en ulempe og en fordel. Samtidig er det ressurskrevende, komplekst og gir generaliseringsproblemer. Denne tilnærmingen brukes ofte når man ønsker en åpen tilnærming til et emne, har en uklar problemstilling eller lite forkunnskaper om det som skal undersøkes (Jacobsen, 2015).

Kvantitative data kan beskrives som tall. Ved innhenting av denne typen data er det en stor grad av prestrukturering, der den som undersøker stiller spørsmålene og gir klare alternativer. Det er en avstand mellom forsker og den som svarer på undersøkelsen. Fordelene med denne tilnærmingen er at den gir oversikt, presisjon og generalisering. Ulempene er at den kan oppleves som virkelighetsfjern og rigid. Kvantitativ metode egner seg når man har god forhåndskunnskap og problemstillingen er relativt klar. I tillegg kan den være nyttig når man ønsker å beskrive hvor ofte noe skjer eller hvor mange som har en bestemt holdning eller adferd. I begge tilfellene kan man få en undersøkelseeffekt, men den vil være ikke være den samme (Jacobsen, 2015). Når man velger en kvalitative metode risikerer man at nærhet mellom den som undersøkes og forskeren blir for tett og at det kan påvirke resultatene. Med kvantitative metoder risikerer man et stort, og kanskje systematisk skjevt frafall og formuleringen av spørsmålene kan påvirke de som svarer. I begge tilfeller kan man oppleve at måten undersøkelsen er utført påvirker resultatet.

I dette tilfellet er problemstillingen relativt klar; fungerer intranett godt som en informasjonskanal og hvorfor gjør den det eller eventuelt ikke det? Forkunnskapen om emnet er god i og med at vedlikeholdet av intranettet er en stor del av min arbeidshverdag. Min stilling gjør også at jeg kommer i kontakt med hele organisasjonen i større eller mindre grad. For å belyse problemstillingen er det viktig å finne ut av hvor mange som bruker intranettet, hvor ofte de bruker det og hvordan de synes det fungerer. Det kunne vært aktuelt å velge en kvalitativ tilnærming, men siden dette er et mastergradsprosjekt ville antallet respondenter være få. Selv om man kunne fått en grundigere innblikk i hvordan enkelte forholdt seg til intranettet ville det være vanskelig å si noe om hele organisasjonen.

Spørreundersøkelser er den mest brukte datainnsamlingsmetoden innen samfunnsvitenskapen og brukes også blant annet til markedsundersøkelser, meningsmålinger og til å utarbeide offentlig statistikk (White, 2011).

En spørreundersøkelse er en systematisk metode for å samle inn data fra et utvalg personer for å gi en statistisk beskrivelse av den populasjonen utvalget er trukket fra (Ringdal, 2018, p. 191).

Dersom man skal gjennomføre brukerundersøkelser bør de være så korte at brukeren kan gjennomføre den mens han eller hun drikker en kopp kaffe, eller aller helst mens de drikker et glass vann (White, 2011). Det er viktig at respondentene beholder sin anonymitet, men det kan være nyttig å innhente basisinformasjon om avdeling, rolle og hvor lenge den enkelte har arbeidet i organisasjonen.

Det finnes flere ulike måter å gjennomføre spørreundersøkelser. Man kan sende ut spørreskjema per post eller velge et digitalt spørreskjema som sendes per e-post eller der respondenter inviteres til å delta via andre kanaler. Man kan også bruke standardiserte intervju enten via telefon eller ansikt til ansikt. Det er ulike fordeler og ulemper ved disse metodene, men et web-basert spørreskjema er den formen som dominerer i dag (Jacobsen, 2015). Problemet med web-baserte spørreundersøkelser er ofte at man får lav svarprosent og at man ikke nødvendigvis får et representativt utvalg. I dette tilfellet skal respondentene svare på spørsmål som er relatert til deres arbeidshverdag, og det burde gjøre dem mer interessert i problemstillingen. I tillegg forsvinner noe av avstanden siden det er en kollega som ber dem svare på spørsmålene og ikke en fremmed person. På den måten vil noen av skjevhetene utjevnes. Det er en travel hverdag også for respondentene, og det er lite sannsynlig at de vil være mer villige til å stille opp til intervju. Valget falt derfor på en spørreundersøkelse i form av et digitalt skjema. På grunn av lovgivingen om personvern i Norge må undersøkelser som innhenter personopplysninger meldes til Norsk senter for forskningsdata (NSD) før man begynner å innhente data. Personopplysninger er alle opplysninger som kan identifisere en enkeltperson, dette gjelder også bakgrunnsopplysninger.

For å gi et bedre analysegrunnlag og sette resultatene fra spørreundersøkelsene i en sammenheng, hentes også data fra intranettet inn. Besøkstall hentes ut fra systemet, innholdet analyseres både utfra format og innhold og intranett blir satt inn i en sammenheng med andre informasjonssystem i organisasjonen. Besøkstall og innholdsanalyse brukes for å bedre forstå resultatene fra spørreundersøkelsen

3.3 Besøkstall

Intranett-systemet som brukes i organisasjonen tilbyr besøksstatistikk. Besøkstall fra tre måneder ved skolestart 2018, august, september og oktober er hentet inn. I tidligere forskning viser det seg at egenrapportering av bruk ikke er like nøyaktige som statistiske besøkstall. Disse tallene kan brukes sammen med respondentenes rapportering i spørreundersøkelsen for å se om de er sammenlignbare.

3.4 Innholdsanalyse

Intranett er et system som er i kontinuerlig utvikling og endring både når det gjelder innhold og struktur. Undersøkelsen har foregått over en lang periode, noe som gjør at innhenting av data fra spørreundersøkelsen og analysen av innholdet ikke er gjort samtidig. Det skal likevel ikke være de store endringene av innholdet fra spørreundersøkelsen ble gjennomført i desember 2018 til analysen av innholdet ble gjort i februar og mars 2019. Innholdet ble analysert både i form av format og innhold. Menystrukturen ble brukt for analysen. Alle menypunktene ble undersøkt og kategorisert. Det ble identifisert fire ulike format, artikkel, lenke, dokument og lenke til kvalitetssystemet (KS). Når det gjaldt innhold ble det brukt de samme 20 kategoriene som i spørreundersøkelsen. På denne måten er det mulig å sammenligne resultatene fra disse to undersøkelsene.

3.5 Utvalg

For å undersøke bruk av intranett er Bodin videregående skole valgt som studieobjekt. Siden antall ansatte i organisasjonen er relativt få og man ønsker å finne ut mest mulig om de ansattes bruk og meninger om intranettet, blir alle ansatte bedt om å besvare undersøkelsen. Utvalget består av de 220 ansatte som er lagt til i skolens felles epostliste. For å komme på denne epostlisten må man ha et arbeidsforhold av en viss varighet. Arbeidstakere som er ute i permisjon ligger også på denne epostlisten. På denne måten nås alle som har et arbeidsforhold til Bodin som har opplevelser med informasjonsflyten og som kan si noe om hvordan de har opplevd eller opplever å bruke intranett. Epostlisten ble oppdatert i forkant av utsendelsen av undersøkelsen.

3.6 Utarbeidelse av spørreskjema

Når spørreskjema er valgt som metode for innsamling av data er det viktig at man kan konkretisere problemstillingen så mye at man kan stille presise spørsmål og har avgrensede og presise svaralternativer. I denne undersøkelsen er det bruken av intranett som skal undersøkes og gjennom å forstå bruken er målet å forsøke å få innsikt i hva som gjør et intranett til et godt

og velfungerende verktøy for intern informasjonsflyt i en organisasjon. For å klare å svare på dette må man finne ut hvordan man kan bryte ned de abstrakte begrepene til målbare enheter.

De viktige begrepene her er bruk og nytteverdi. Bruk er i dette tilfellet ikke bare hvor mye intranett blir brukt, men også hvordan det brukes. Mengden bruk er et relativt konkret begrep, og krever ikke så mange spørsmål. Det finnes også besøkstall i systemet som kan bruke sammen med det brukerne rapporterer. Hvordan man bruker intranett er et mer abstrakt spørsmål og krever flere ulike spørsmål og det er viktig å kjenne systemet godt for å kunne utarbeide gode og utfyllende svaralternativer.

Ringdal (2018) sier at dersom man ikke kjenner temaet for undersøkelsen godt kan det være lurt å gjennomføre dybdeintervjuer eller fokusgruppeintervjuer i forkant for å få mer innsikt. I dette tilfellet er kunnskapsgrunnlaget godt. Spørsmålene ble utviklet av noen som kjenner systemet godt og ble diskutert med flere, som både har god kjennskap til systemet og organisasjonen. I tillegg ble undersøkelsen også diskutert med noen utenfra. I løpet av perioden ble flere ulike versjoner testet på kollegaer, både andre som arbeider med informasjon og intranett på skolen og noen som er rene konsumenter av informasjonen på intranettet. Målet var å identifisere problematiske formuleringer, oppdage manglende spørsmål og manglende svaralternativer. I alt fire kollegaer ble invitert til å gi tilbakemeldinger på undersøkelsen i ulike deler av prosessen, i alle tilfeller kom gode tilbakemeldinger som økte kvaliteten på undersøkelsen.

Spørreskjemaet (se vedlegg 1) består av 17 spørsmål hvor det første spørsmålet er en bekreftelse på at de godtar lagring av personopplysninger slik det er beskrevet i informasjonsskrivet som følger i invitasjonen til å delta. Skjemaet består av tre ulike spørsmålstyper. Seks spørsmål har ulike alternativer, disse inkluderer fire spørsmål om bakgrunnen til respondenten. Fire spørsmål har flere ulike utsagn der respondenten skal vurdere på en skala hvor uenig eller enig han eller hun er i utsagnet. Ringdal (2018) anbefaler at man skal ha en nøytral kategori når man bruker denne typen skalaer, valget falt derfor på en skala med fem alternativer fra helt uenig til helt enig. Til sammen bes respondenten vurdere hvor enig eller uenig han eller hun er i 34 utsagn. I seks andre spørsmål, med til sammen 47 utsagn, blir respondenten bedt om å angi hvor ofte utsagnene passer til hans eller hennes hverdag. På denne måten oppleves undersøkelsen som en kortere og enklere undersøkelse enn om alle disse utsagnene ble utformet som egne spørsmål. Samtidig innhentes mye informasjon om respondentenes holdninger og vaner. Det er ett åpent spørsmål i undersøkelsen, og dette åpner for å utbrodere dersom man svarer annet i det foregående spørsmålet. Spørsmålet gjelder hvilken type informasjon man leter etter på intranett,

og vil vise om det er informasjon som mangler på intranettet eller som er blitt oversett i utarbeidelsen av undersøkelsen.

For å få svar på hvor mye intranett er i bruk starter undersøkelsen starter med et spørsmål om hvor ofte respondenten bruker intranett. Dersom respondenten svarer aldri på dette spørsmålet vil de spørsmålene som gjelder bruk og vurdering av intranett ikke vises. Respondenten blir også bedt om å oppgi hvor ofte hun leter etter ulike typer informasjon på intranettet og hvor ofte søkefunksjonen brukes.

I tillegg til bruk blir også respondenten bedt om å vurdere hvor godt intranett fungerer. Ett spørsmål bes respondenten vurdere intranettet på en skala fra veldig bra til elendig. Respondenten blir også bedt om å vurdere ulike utsagn som går på hvorfor intranett brukes, hvor godt ulike deler av intranettet fungerer, i hvor stor grad det er nyttig og ulike aspekter rundt presentasjonen av informasjon på intranett.

Intranett er ikke det eneste informasjonssystemet som finnes på arbeidsplassen. For å sette intranettet i sammenheng med andre informasjonskanaler på arbeidsplassen er det noen spørsmål som omhandler informasjonsadferden til respondenten. Hun blir da bedt om å vurdere hvor ofte ulike informasjonskanaler brukes, hvilke kanaler som foretrekkes, hvordan man behandler informasjonen man får og hvordan man opplever informasjonsflyten i organisasjonen generelt.

I tillegg til å vurdere intranettet, beskrive egen informasjonsadferd og sine holdninger til informasjon blir respondenten bedt om å vurdere sin egen digitale kompetanse. Dette er valgt ut fordi det i tidligere studier ser ut som personer som er trygge på sin egen kompetanse og har gode digitale ferdigheter, har lettere for å ta i bruk nye digitale verktøy (Horton et al., 2001).

Til slutt i undersøkelsen er det fire demografiske spørsmål. Disse omhandler bakgrunnen til respondentene og spør etter kjønn, alder, lengde på arbeidsforhold og hvilken avdeling de tilhører. På disse spørsmålene har respondenten også muligheten til å velge alternativet «vil ikke svare». Ringdal (2018) anbefaler at spørsmål som kan virke truende plasseres mot slutten av undersøkelsen og at undersøkelsen avsluttes med demografiske spørsmål. Å plassere spørsmålene til slutt og å inkludere svaralternativet «vil ikke svare», er et forsøk på å gjøre det mindre skummelt å svare og dermed forhåpentligvis også få flere svar. Respondenten vet hvilke spørsmål han/hun har svart på, og opplever kanskje at det ikke er så skummelt å gi fra seg de demografiske opplysningene. For å gjøre muligheten for å identifisere enkeltpersoner så liten

som mulig er grupperingene i de demografiske spørsmålene gjort så brede som mulig uten at det tar bort hensikten. Skolen består av flere avdelinger og størrelsen på disse varierer. For å unngå identifisering er de små avdelingene derfor slått sammen i undersøkelsen. I tillegg er det valgt å lage aldersgrupper og gruppere lengden man er ansatt. Det er likevel slik at dersom respondenten velger å svare på alle disse spørsmålene vil det i noen tilfeller være mulig å identifisere enkeltpersoner. Dette gjør nok at noen ikke vil svare fordi de ønsker å beholde sin anonymitet uansett hvor lite sannsynlig det er for at dette blir oppdaget eller brukt i andre sammenhenger eller fordi de ikke oppfatter det som relevant.

De demografiske spørsmålene er tatt med av ulike grunner. Det vil være interessant å se om kjønn og alder kan påvirke bruken og oppfattelsen av intranett. Alder har i tidligere undersøkelser påvirket personers bruk av teknologi, det vil være interessant å se om dette også gjelder her (Horton et al., 2001). Det er en forestilling på arbeidsplassen om at enkelte avdelinger bruker intranett mer enn andre og at det er enkelte avdelinger som har mer nytte av intranett enn andre. Det vil være interessant om dette vil gjenspeiles i svarene i spørreundersøkelsen. Lengden på arbeidsforhold kan også si noe om det er lettere for nyansatte å sette seg inn i et nytt system, eller om de som har arbeidet lenge på samme sted også tar i bruk nye systemer med velvilje og interesse. Det vil også vise om det kan være arbeidstakere med erfaring fra andre arbeidsplasser og har andre erfaringer med intranett som kan ha verdifulle innspill. Disse opplysningene vil i noen tilfeller kunne identifisere enkeltpersoner og regnes derfor som personopplysninger, denne undersøkelsen må derfor meldes til NSD.

3.7 Gjennomføring av undersøkelsen

Undersøkelsen ble meldt til NSD og ble godkjent 20. november 2018 (se vedlegg 3). Undersøkelsen ble utformet i verktøyet Nettskjema som er det undersøkelsesverktøyet OsloMet tilbyr sine studenter. Invitasjon til å delta i undersøkelsen ble sendt ut via skolens felles epostliste 21. november 2018. Skolens epostliste ble kontrollert mot skolens ansattoversikt i forkant av utsendelsen, og den besto av 220 navn. 28. november ble det sendt ut en påminnelse til alle, med informasjon om svarfrist 6. desember. I løpet av de to ukene ble undersøkelsene nevnt i ulike uformelle sammenhenger for å minne folk på å svare og for å understreke at dette ikke var en undersøkelse som kom fra ledelsen, men var viktig for undertegnede. Det gjorde at flere uttrykte at de var positive til å svare på undersøkelsen. Det er ingen måte å måle effekten av denne personlige tilnærmingen, men det virket som om det kom flere svar inn i etterkant av en slik offensiv.

3.8 Analyse og presentasjon av resultatene

De fleste spørsmålene utformet på en slik måte at respondentene kunne krysse av på flere alternativer i de enkelte spørsmålene. Dette var et resultat av at man ikke kjente godt nok til verktøyet Nettskjema når undersøkelsen ble utarbeidet og at undersøkelsen ikke ble testet digitalt i forkant av utsendelsen. Resultatene ble eksportert fra Nettskjema til Excel og vasket. Der hvor respondenten har svart på flere alternativer er det minst nøytrale alternativet beholdt. Det var 67 forekomster av flere svar. I de fleste tilfellene var det to nærliggende alternativer, og på spørsmålet om avdeling er det nok noen som har tilhørighet til flere avdelinger. Resultatene ble videre bearbeidet i Excel eller SPSS for presentasjon og for å se på sammenhenger mellom ulike spørsmål.

Dette er en undersøkelse av en enkelt arbeidsplass og det er vanskelig å generalisere ut fra disse resultatene. I noen tilfeller er det likevel interessant å se om det er korrelasjon mellom ulike variabler. Pearsons r er den vanligste korrelasjonskoeffisienten og den også i større grad er tatt i bruk på ordinale kategorivariabler med minst fem verdier der det er meningsfylt at de kan ses på som kontinuerlige (Ringdal, 2018). Pearsons r er en korrelasjonskoeffisient som viser både styrken i sammenhengen og retningen. Den varierer mellom -1 og +1, dersom den er null er det ingen korrelasjon. Hvis den er -1 er det absolutt negativ korrelasjon og +1 er absolutt positiv korrelasjon. I samfunnsvitenskapene kan man regne korrelasjoner på under 0,3 som svake og over 0,5 for sterke (Jacobsen, 2015). De fleste variablene i denne undersøkelsen er ordinale variabler med fem verdier som kan ses på som kontinuerlige. Der det er mulig å se på verdiene som kontinuerlige har de fått tallverdier i SPSS. Der alternativene går fra helt uenig til helt enig eller fra svært sjelden til svært ofte har de fått verdiene 1 til 5 der 1 er svært uenig eller svært sjelden. SPSS ble brukt for å regne ut Pearsons r der den er brukt.

3.9 Svakheter ved metoden

Det kan være problematisk å generalisere ut fra unike casestudier. For å få bedre grunnlag for å generalisere kunne det vært nyttig å kjøre en komparativ casestudie, eller kjøre flere casestudier og sammenligne disse. I dette tilfellet setter tidsperspektiv og ressurser begrensninger.

Nærhet til forskningsobjektet kan også være et problem. Når man undersøker egen arbeidsplass og noe man arbeider med til daglig, kan det være vanskelig å opprettholde den nødvendige objektiviteten som forskere bør ha. Det krever at man må være særlig oppmerksom på den

problemstillingen. Samtidig gir denne nærheten også en god kunnskap om forskningsobjektet som kan være nyttig både i utarbeidelsen av spørreskjema og i analysene.

3.10 Etiske aspekter

Forskere har et etisk ansvar i sine undersøkelser. I utgangspunktet er denne undersøkelsen en anonym spørreundersøkelse. Undersøkelsen er gjort på en arbeidsplass og resultatene vil være interessante for ledelsen. Utvalget er lite og noen av de demografiske spørsmålene kan sett i sammenheng identifisere enkeltpersoner. Respondentene ble gitt svaralternativet «vil ikke svare» på disse spørsmålene slik at de ikke skulle la være å svare på undersøkelsen bare fordi de følte seg usikre på hvordan resultatene ble behandlet. Det er bare forskeren som har tilgang til resultatene fra spørreundersøkelsen og disse vil bli slettet kort tid etter at prosjektet er avsluttet slik det er beskrevet i søknaden til NSD.

4. Studieobjektet

Bodin videregående skole ligger i Bodø kommune og er en av to videregående skoler i byen. Skolen har rundt 220 ansatte og 800 elever. Fram til 1. januar 2019 var også den maritime fagskolen en del av skolen, den er nå skilt ut og er en del av Nordland fagskole, men er fremdeles samlokalisert med den videregående skolen. Den maritime fagskolen har rundt 90 studenter. Både Bodin videregående skole og fagskolen er en del av Nordland fylkeskommune som har rundt 3400 ansatte. Bodin kan regnes som en mellomstor organisasjon, men er en del av en stor organisasjon (Windrum & de Berranger, 2003). Nordland fylkeskommune har 16 videregående skoler. I tillegg

har de tjenester som tannhelse,

fylkesbiblioteket, samferdsel, kultur, miljø, næring, regional utvikling og folkehelse. Det betyr at organisasjonen er stor, spredt og mangfoldig og med mange ulike informasjonsbehov. Intranettet ble innført i 2012 for å lette informasjonsflyt og i et forsøk på å skape en felles identitet, og ny versjon ble lansert i oktober 2015. Det vil si at intranettet til Bodin er en del av intranettet til fylkeskommunen. Intranettet er bygd opp slik at det er en del som er skolens egen del, med en forside med snarveier, en nyhetsstrøm, kalender og noen nyheter og driftsmeldinger

The screenshot shows the homepage of the Bodin intranet. At the top, there is a header with the school name 'Bodin videregående skole' and the Nordland fylkeskommune logo. Below the header is a navigation bar with a search box and menu options like 'Personal', 'Organisasjon', and 'Støttefunksjoner'. The main content area is divided into several sections: 'Meg og mitt i Visma', 'Skole-VFL', 'Årsplaner', and 'Fagfornyelsen'. There are also sections for 'Nyheter' (News) and 'Driftsmeldinger' (Operational Reports). The 'Nyheter' section includes articles about PPT services, Spanish courses, and library activities. The 'Driftsmeldinger' section includes news about award nominations and system updates.

Figur 1: Forsiden på intranettet til Bodin

som er felles for alle. På forsiden er det også en toppmeny der ett menypunkt som er skolens og det fire menypunkt er felles for alle ansatte i Nordland fylkeskommune. Alle ansatte skal komme rett inn på egen organisasjons startside men skal også kunne velge å se andres sin dersom de ønsker dette. Det kan spesielt være nyttig for enkelte ansatte som i kortere eller lengre perioder er knyttet til flere organisasjoner innen fylkeskommunen.

5. Resultater

5.1 Besøkstall

Bruk er en av flere faktorer som kan være med når man skal evaluere intranett. Besøkstall er en nøytral og relativt pålitelig måte å måle bruken på. I redigeringsverktøyet til intranett er det et innebygd statistikkverktøy og besøkstall er hentet herfra. Som på de fleste arbeidsplasser finnes det hektiske og roligere perioder også på en skole. For å ta høyde for dette er data hentet fra tre måneder ved skolestart høsten 2018. August er både en rolig og hektisk måned. De første ukene er det ennå skoleferie for lærere og da er det lite aktivitet på intranettet. Rundt 15-20 august starter skolen opp igjen, først med planleggingsdager for lærerne og deretter med skolestart for elevene. I denne perioden er det mye informasjon på intranettet og mye trafikk. September er også en hektisk måned, mens det i oktober begynner å roe seg og bruken normaliseres. I 2018 var det også høstferie i oktober.

Besøk i dette tilfellet er antall unike enheter som besøker intranettet, mens visninger er antall visninger av sider. Når man ser på tallene for de enkelte dagene er det enkelt å se at august er en måned der de ansatte begynner å komme tilbake på jobb. Tallet på besøk øker for hver uke og gjør et stort hopp den uken planleggingsdagene begynner. Det er også enkelt å se hvilke dager som er helg, da er det veldig få besøk. Høstferien dette året var 10.-12. oktober, det er også mulig å se på besøkstallene. Det ser også ut som det vanligvis er flere som er inne tidlig i uken enn på slutten av uken.

Totalt var det 3522 besøk på intranett i august, 3679 i september og 3615 i oktober. August har et noe lavere tall enn de to neste månedene. De to første ukene i august er ikke lærerne på jobb så i disse to ukene er besøkstallet veldig lavt. Fra planleggingsdagene og ut august er det derimot høye besøkstall så gjennomsnittet blir ikke så mye lavere enn de andre månedene. Gjennomsnittlig dagsbesøk er 118. Det er mye lavere besøk i helgene, og det forventes ikke at de ansatte skal sjekke intranettet på fridager, så hvis man tar bort helgedagene og regner gjennomsnitt så er tallet 157 besøk hver dag. Det tilsvarer 71% av de 220 ansatte. Her er noen feilkilder. Når man teller antall besøk som antall enheter så kan en ansatt ha besøkt intranett på flere enheter. Alle ansatte har sin egen bærbare pc, i tillegg er det en pc på hvert klasserom, mange har personlige PCer hjemme og de aller fleste har smarttelefoner og/eller nettbrett. Intranettet vises dårlig på telefoner, så man antar at det ikke er så ofte de ansatte besøker intranettet på telefonen. Noen besøk kan komme fra PC-ene i klasserommet, men intranettet er ikke en viktig nettside i undervisningen. Mange lærere jobber på ettermiddag, kveld og i helger

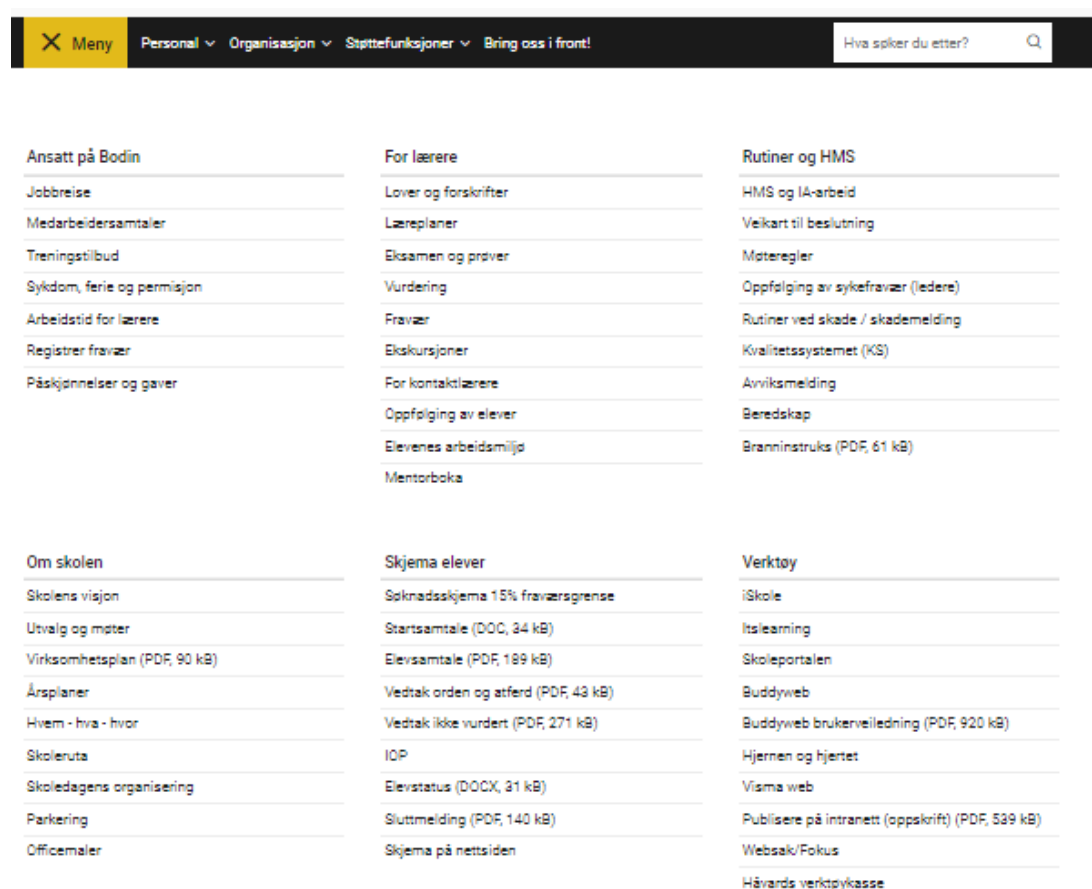
hjemme og noen av dem arbeider på personlig pc, så noen vil sjekke intranett der. 157 besøk hver dag betyr ikke at 157 ansatte er innom hver dag, det reelle tallet ligger sannsynligvis noe lavere. Hvis vi ser på hver måned så er gjennomsnittsbesøk per dag uten helgene i august 148, i september 178 og i oktober 148. Dette tyder på at de to ukene i august der lærerne har begynt på jobb og september har noe høyre besøksfrekvens enn oktober og at oktober er en mer gjennomsnittlig måned. Det er flere perioder i løpet av året som er preget av høy informasjonsflyt, det kan være for eksempel oppstart etter jul og mai-juni som er eksamen og avslutning av skoleåret. Det er nok også noen måneder som er roligere enn oktober som for eksempel februar der det ikke skjer så mye mer enn den daglige undervisningen.

Tabell 1: Besøkstill intranett Bodin

	Besøk aug	Visninger aug	Besøk sep	Visninger sep	Besøk okt	Visninger okt
01	24	56	5	10	171	305
02	22	54	27	49	166	237
03	25	39	224	469	168	273
04	2	2	234	477	102	150
05	8	15	198	318	123	204
06	63	103	176	298	5	13
07	64	116	152	260	13	18
08	54	104	5	6	222	388
09	73	127	19	29	174	263
10	76	160	209	325	55	89
11	11	37	223	351	48	71
12	28	61	193	431	26	55
13	146	399	146	212	3	5
14	193	516	135	241	5	7
15	299	706	6	13	170	287
16	290	686	16	22	202	316
17	204	509	168	313	169	279
18	8	22	209	335	138	226
19	39	134	210	453	124	223
20	247	479	184	371	4	4
21	183	354	116	213	23	33
22	200	353	4	6	226	390
23	156	289	13	20	194	298
24	128	280	168	315	186	314
25	8	31	175	288	159	320
26	25	44	190	348	135	252
27	216	532	132	270	8	12
28	198	396	126	224	13	29
29	193	374	8	11	184	388
30	184	330	8	10	189	386
31	155	259			210	438

5.2 Innholdsanalyse

Intranettet til Bodin er en del av felles intranett for hele Nordland fylkeskommune. I den lokale delen produseres informasjon internt på skolen og menystrukturen er utviklet lokalt. Felles menystruktur og felles informasjon har Bodin ingen direkte påvirkning på. Forsiden hadde i utgangspunktet samme layout hos alle underenhetene, men i dag har Bodin og noen flere tilpasset layouten på sin side til eget behov. Innholdet på intranettet vises i menystrukturen. Det finnes noe innhold som ikke er lenket til i menystrukturen men som er lenket til direkte i artikler, men i hovedsak er innholdet lenket til i menystrukturen, og eventuelt i tillegg lenket til i teksten i artiklene.



Figur 2: Menyten til Bodin vgs 18.02.2019

Menyen til Bodin består av seks hovedoverskrifter med til sammen 52 underoverskrifter. I tillegg finnes det noen menypunkter på nivået under. I menystrukturen til Bodin finnes det til sammen 105 menypunkter. Etter å ha undersøkt formatet på innholdet ble det definert fire kategorier, lenker ut på web, lenker til fylkeskommunens kvalitetssystem (KS), artikler og dokumenter. 35 av menypunktene er lenker ut av intranettet, dette kan være til skolens nettside eller ressurser på for eksempel fylkeskommunens nettside, utdanningsdirektoratet (UDIR) eller

NAV. Tolv av disse er lenker til skolens kvalitetssystem. 22 er artikler skrevet for intranett og 36 er dokumenter, hvorav 24 er pdf-filer og 12 er word-filer. Noen av disse menypunktene lenker til samme innhold. Menyen er bygd opp tematisk, men noe av innholdet passer inn under flere av menypunktene og for å gjøre det enklere for brukeren å finne fram er det laget flere menypunkter som peker til det samme innholdet.

I tillegg til innholdet i menyen er det per 18.02.2019 publisert 387 nyhetsartikler lokalt på Bodin, der den første er publisert 05.10.2017. Dette gir en gjennomsnittlig publiseringshyppighet på 5,5 artikler i uken, og da er ikke mindre aktivitet i ferier og artikler som er avpublisert eller slettet tatt med i statistikken. Det er relativt få artikler som blir avpublisert eller slettet, det skjer bare dersom det er innhold som man er helt sikker på ikke er relevant på et senere tidspunkt. Dersom man regner gjennomsnittlig publisering utfra skoleår heller enn kalenderår får man 7,2 artikler per uke. Ett skoleår regnes for lærere til 39 uker. I de periodene der lærerne har ferier er det lite aktivitet på intranett, og det som eventuelt publiseres forventes i de fleste tilfeller ikke lest før lærerne er tilbake på jobb. Artikler publiseres ikke i helger, så 5,5 artikler i uken tilsvarer litt over en artikkel om dagen, mens 7,2 artikler er mer enn en artikkel om dagen. I perioder med mye aktivitet er dette tallet høyere og i andre perioder kan det ligge på 2-3 artikler i uken. På forsiden til Bodin er det plass til åtte artikler og i de periodene med høy aktivitet er det derfor nødvendig at noen har et redaktøransvar og kan endre på rekkefølgen på artiklene slik at det som er mest relevant til enhver tid ligger fremst.

Det er fire felles hovedmenypunkt, Personal, Organisasjon, Støttefunksjoner og «Bring oss i front!». Under Personal er det seks menypunkt med til sammen 108 undermenypunkter. Menypunktene er på flere nivåer og i enkelte tilfeller kan vi komme opp i 5 nivåer. Her er det 88 artikler, 23 lenker, ingen dokumenter og 3 lenker til KS. Under Organisasjon finner vi 23 menypunkter der seks er artikler, syv er lenker og ti er lenker til KS. I menyen for Støttefunksjoner er det til sammen 105 menypunkter, der 62 er artikler, 40 er lenker, ett er et pdf dokument og to er lenker til KS. Under Bring oss i front ligger det 5 artikler. Bring oss i front er et organisasjonsutviklingsprosjekt som pågår i fylkeskommunen.

Tabell 2: Innhold etter format

	Bodin	Personal	Organisasjon	Støttefunksjoner	Bring oss i front
Artikkel	22	88	6	62	5
Lenke	23	23	7	40	
Dokument	24 pdf, 12 doc			1 pdf	
KS	12	3	10	2	

5.2.1 Innholdskategorier

I tillegg til format er det interessant å se hva slags informasjon som ligger på intranettet og om det er relevant for de ansatte. I spørreundersøkelsen ble de ansatte bedt om å rangere hvor ofte de lette etter ulike typer informasjon. De fikk 20 kategorier å velge mellom: Følger med i nyhetsfeeden, Rutiner eller informasjon knyttet til elever, Rutiner eller informasjon knyttet til eget arbeidsforhold, Regler og retningslinjer, Kontaktinformasjon til kollegaer, Skjema, Informasjon rundt møter (innkallinger, presentasjoner, referater), Lenker til andre verktøy (f.eks. visma, iskole ol.), HMS, Praktisk informasjon (som parkering, skolerute ol.), Support (f.eks. it, Websak), Jobbreise, Økonomi / innkjøpsavtaler, Kurs og konferanser, Årsplan, Organisasjonskart, Ledige stillinger, Driftsmeldinger, Andre skoler eller Annet. Også her er det menyen som er brukt til å undersøke innholdet. Det er talt opp innhold under de enkelte hovedoverskriftene på samme måte som når man undersøkte format.

Det er to kategorier som skiller seg ut hvis man ser på det totale antallet, det er Rutiner eller informasjon knyttet til eget arbeidsforhold og Lenker til andre verktøy. Disse har henholdsvis 90 og 77 menypunkter totalt. Det store antallet betyr ikke at det nødvendigvis er så mye innhold, flere av menypunktene kan lede til det samme innholdet. Særlig gjelder dette lenker til andre verktøy der de samme verktøyene er lenket til fra flere steder på intranettet. I begge tilfellene er det også antallet menypunkter under de felles menyene som drar opp. Under Personal finner man 71 menypunkter som handler om arbeidsforhold. De fleste lenkene til andre verktøy finnes under Støttefunksjoner, men mange av disse lenkene finnes også under Bodins egen meny. At det er mye informasjon knyttet til eget arbeidsforhold og lenker til andre verktøy er naturlig på et intranett, fordi det er en intern informasjonskanal med ansatte som målgruppe.

Når man ser nærmere på tallene og ser på de ulike menyene så er Bodin og Personal de største menyene med 114 og 117 menypunkter hver. Man kan se noen tydelige forskjeller. På Bodin er den største kategorien Rutiner og informasjon rundt elever, deretter kommer Lenker til andre verktøy og Skjema. Skjema kan i denne forbindelse både være skjema som gjelder arbeidstaker, elever eller andre ting. Personal har naturlig nok mest innhold knyttet til eget arbeidsforhold og HMS. Organisasjon er en liten meny som ikke er veldig godt utbygd, men her er det Regler og retningslinjer og Organisasjonskart som dominerer. Menyene for Støttefunksjoner er ganske rotete og her finner man lenker til de samme ressursene flere ganger. Det er Lenker til andre verktøy som er det absolutt største tallet her. Selv om det er mange andre tilgjengelige ressurser i fylkeskommunen er det ikke 56 ulike verktøy, mange av lenkene dukker opp flere steder i menystrukturen og det er derfor vanskelig å få oversikt.

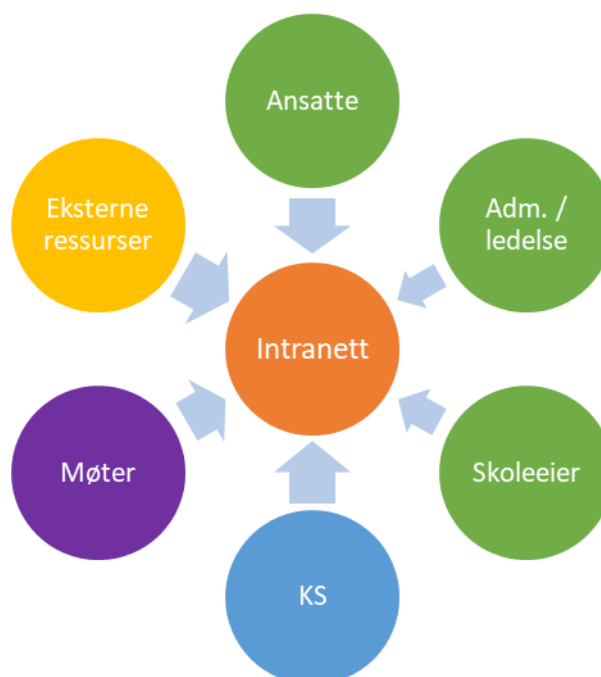
Andre skoler står oppført med null og dette er fordi det ikke er noen egne menypunkter i disse menyene. Alle ansatte kan i en egen nedtrekksmeny velge å se alle de andre avdelingene sine egne intranett, både forside og menystruktur, dersom man ønsker det.

Tabell 3: Innhold etter kategori

	Bodin	Personal	Organisasjon	Støtte-funksjoner	Bring oss i front	Sum
Nyhetsfeeden	4					4
Elever	30	1	1			32
Eget arbeidsforhold	8	71	3	8		90
Regler og retningslinjer	11	5	9	3		28
Kontaktinformasjon	6			3		9
Skjema	15	1		5		21
Informasjon rundt møter	2	6				8
Lenker til andre verktøy	18	3		56		77
HMS	5	26				31
Praktisk informasjon	5			4		9
Support				8		8
Jobbreise	1	1		8		10
Økonomi / innkjøpsavtaler				11		11
Kurs og konferanser			1			1
Årsplan	4					4
Organisasjonskart			8			8
Ledige stillinger		3				3
Driftsmeldinger	1					1
Andre skoler						0
Annet	4		6	3	5	18
Sum:	114	117	28	109	5	373

5.2.2 Kilder til innhold

Innholdet på intranett kommer fra ulike kilder. Det kan være personer, kvalitetssystemet, møter eller eksterne ressurser. I figuren er de grønne sirklene personer. Personer kan være en ansatt som skriver en nyhetsoppdatering, det kan være administrasjonen eller ledelsen på skolen eller skoleeier som enten legger ut en nyhetssak eller har formulert statistisk informasjon i en artikkel i menystrukturen. Den blå sirkelen står for kvalitetssystemet (KS) som er der rutiner skal ligge. Dette systemet skal sørge for at organisasjonen har enhetlige og oppdaterte rutiner, men har ikke et brukervennlig gjennfinningsgrensesnitt per i dag, så i stor grad lenkes det til de relevante rutinene fra intranett. Informasjon fra møter kan være innkallinger, referater eller annen informasjon. Noe av innholdet er lenker til eksterne aktører der det er naturlig. Bodin er en videregående skole og må forholde seg til regler og retningslinjer fra UDIR. I de fleste tilfellene er det bedre å lenke til eksternt innhold enn å vedlikeholde denne typen innhold internt. I tillegg må skolen forholde seg til opplæringsloven som ligger på Lovdata og som arbeidsgiver må man ofte forholde seg til NAV.



Figur 3: Kilder til intranett

5.2.3 Intranett sett i sammenheng med andre systemer

Intranett er ett av flere kommunikasjonssystemer ved Bodin. I dokumentet digitale kommunikasjonskanaler ved Bodin (se vedlegg 4) er alle systemene listet opp, det er angitt hvem man anser som målgruppe, hvor ofte det forventes at man sjekker eller bruker systemene og hva de skal brukes til. Tabellen som er tatt med her gir en oversikt over hvem man anser er målgruppen for de ulike systemene, det vil si de som kan forvente å finne informasjon i de ulike systemene.

Tabell 4: Oversikt over digitale informasjonskanaler på Bodin

	Ledelse / admin	Pedagogisk ansatte	Andre ansatte	Elever	Resten av verden
Nettsiden	X	X	X	X	X
Intranett	X	X	X		
Itslearning (læringsplattform)	X	X	(X)	X	
iSkole (skoleadm. system)	X	X		X	
TP (skoleadm. system)	X				
E-post	X	X	X		
Skoleportalen (web-office)	X	X	X	X	
Infoskjermer				X	
Kvalitetssystemet (KS)	X	X	X	X	
Websak (sak og arkiv)	X		(X)		
Visma (lønn/personal/regnskap)	X	X	X		
Facebook	X	X	X	X	X
Sveve (SMS)	X				
Transponder (SMS)	X	X	X		
Hjernen og hjertet	X				
Yammer	X	X	X		
Mikromarc (biblioteksystem)	X	X	X	X	X
Buddyweb (nettstyring)		X			
Altinn	X				
Skype for Business	X	X	X		
Fellesområde	X	(X)	(X)		
Onenote / Onedrive	X	X	X	(X)	
Sharepoint	X				

I tabellen er det 23 systemer som ansatte i større eller mindre grad bruker til kommunikasjon. Intranett, itslearning, iSkole og e-post er systemer de ansatte forventes å bruke ofte. Intranett for å sjekke om det er kommet ny informasjon som påvirker arbeidsdagen. Itslearning og iSkole for å kommunisere med elever og i noen tilfeller med kollegaer. E-post brukes også til informasjon dersom informasjonen ikke gjelder en stor gruppe på skolen, i tillegg kan denne selvfølgelig også brukes til kommunikasjon med kollegaer og andre utenfor organisasjonen. Websak, TP, Sveve og Hjernen og hjertet er systemer som i hovedsak brukes av ledelsen. Mens Visma, Skoleportalen, Transponder, Onenote/Onedrive og Buddyweb forventes de ansatte å bruke ved behov. Facebook brukes i hovedsak som en informasjonskanal ut mot elevene og resten av verden. Yammer og Sharepoint er tatt i bruk for kommunikasjon i enkelte områder på

tvers av avdelingene i organisasjonen, for eksempel for at IT på de ulike skolene skal kunne kommunisere. Dette betyr at det er mange systemer å forholde seg til for den ansatte og ikke alltid like enkelt å vite hvor informasjonen er å finne. Det er heller ikke tydeliggjort fra skoleeier hvilke systemer som skal brukes når og hvordan de ulike systemene forholder seg til hverandre. Noen systemer som Websak og KS har sine konkrete og i noen tilfeller lovpålagte bruksområder, men mange av de andre brukes ulikt i ulike deler av organisasjonen. Bodin har gjort et forsøk på å tydeliggjøre hvordan de ulike systemene skal brukes internt på skolen, men påvirkes også av bruken ved andre avdelinger i fylkeskommunen. Intranett er et forsøk på å strukturere informasjonene og tydeliggjøre hvor man kan finne informasjon dersom den ikke finnes på intranettet. Det lenkes også til alle de andre systemene fra intranett, men det er bare i noen tilfelle automatisk pålogging.

5.3 Spørreundersøkelsen

Av 220 potensielle respondenter kom det inn 138 svar. Dette gir en svarprosent på 62,7%. Man kan regne svarprosent på over 60% som god (Jacobsen, 2015). Utfra besvarelsene på de demografiske spørsmålene ser det heller ikke ut til at det er store systematiske skjevheter i frafallet. Det er særlig fordeling på avdelinger og alder og bruk av intranett som kan være interessant i forhold til frafall. Skjevheter diskuteres under presentasjon av de enkelte spørsmålene.

5.3.1 Demografiske opplysninger

De fleste svarte på de demografiske spørsmålene selv om det var noen som valgte alternativet "vil ikke svare". Svarene viser at respondentene er relativt jevnt fordelt i organisasjonen både når det gjelder alder, kjønn, avdeling og ansattlengde. Av 138 respondenter er 68 kvinner og 66 menn, mens 4 ikke ville svare. Det tilsvarer 49 % kvinner og 48 % menn. Hvis vi ser på de ansatte i organisasjonen så består den av 52% kvinner og 48% menn. Kjønnbalansen er altså god i organisasjonen og gjenspeiles ganske godt blant respondentene. Når det gjelder alder er de mellom 36 og 45 år best representert. Sammenlignet med aldersfordelingen i organisasjonen er det større svarprosent blant de under 45 enn de over. Her er altså frafallet

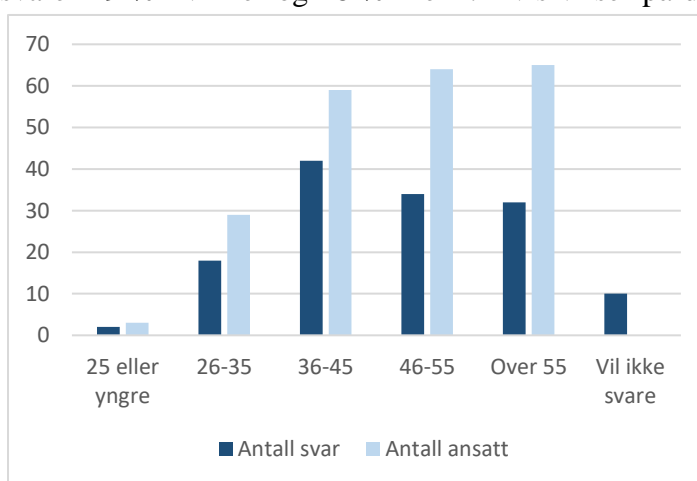


Diagram 1: Ansatte fordelt på alder

blant de eldre arbeidstakerne større enn blant de yngre. Svarprosenten ligger likevel rundt 50% for begge gruppene, for de over 55 år er svarprosenten 49,2% og for de mellom 46 og 55 ligger den på 53,1%. Det viser at selv om frafallet er større så er ikke gruppene over 45 år så dårlig representert at det gir en systematisk skjevhet, men det må likevel tas hensyn til når man analyserer dataene.

Fordelingen på avdelingene er ikke fullt så god. Det er særlig en gruppe som er underrepresentert og det er drift, renhold og kantine. Det er bare tre som har svart at de tilhører denne avdelingen, og det er 21 ansatte i denne gruppen. At denne gruppen er så dårlig representert kan ha flere årsaker. På spørsmålet var det 14 som ikke ville svare, som er det høyeste antallet. Noen av de som ikke vil svare kan tilhøre drift / renhold / kantine. Det er også denne gruppen som i minst grad har behov for å bruke intranett og de kan derfor ha valgt å ikke besvare undersøkelsen. De tilhører nok også den gruppen som i minst grad sitter på en pc i løpet av arbeidsdagen og derfor har høyere terskel for å svare på undersøkelsen. Et annet problem er at dette er et spørsmål det kan finnes flere svar på. Noen ansatte er knyttet til flere avdelinger og kan føle sterkere tilhørighet til en annen avdeling enn den de er plassert i oversikten. I oversikten er det dessuten bare 215 ansatte som er plassert i avdelinger, det betyr at det er fem ansatte som ikke er plassert i en avdeling. I tabell 5 kan man se svarprosenten for de ulike avdelingene.

Tabell 5: Ansatte og svarprosent per avdeling

Avdeling:	Totalt:	Svart:	Prosent:
Fellesledelse / Avd. ledere	19	8	42 %
Elektro	10	7	70 %
Dh / Kda / Me	12	10	83 %
ST	62	44	71 %
ID / HO	18	8	44 %
TP / MAR / sikkerhet	23	15	65 %
Elevtjenesten / TO	28	17	60 %
Drift / renhold / Kantine	21	3	14 %
Bibliotek / kontor / it	22	11	50 %
Vil ikke svare		14	
Totalt:	215	137	

Når det gjelder lengde på ansettelsesforholdet er det de som har vært ansatt kortest som svarer oftest. Det finnes ikke en enkel måte å hente ut oversikt over ansattlengde og siden det ikke virker som om ansattlengde har så mye å si i denne undersøkelsen ble det ikke brukt tid på å hente ut disse dataene. I dagens samfunn

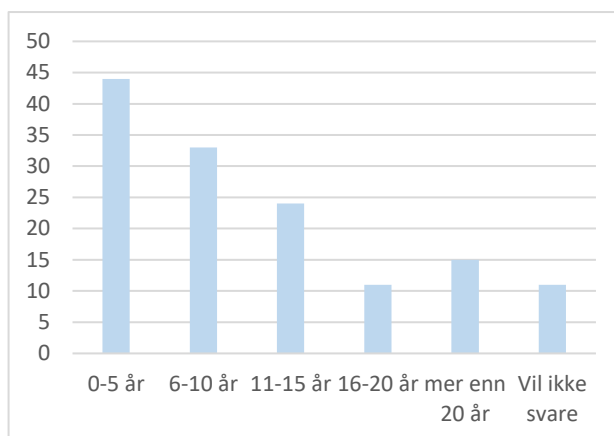


Diagram 2: Ansattlengde

byter mange jobb relativt ofte. Selv om Bodin har en relativt stabil ansattgruppe blir

det ansatt ganske mange nye hvert år. I tillegg vil skjevheten i alder blant de som har svart påvirke resultatet her. Mange av de ansatte har lange utdannelser og de under 45 år har i de fleste tilfellene ikke vært i jobb mer enn 16 år totalt.

5.3.2 Bruk

Det første spørsmålet respondentene fikk handlet om hvor ofte de bruker intranett. Her svarte 72,5% at de bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer. Bare 5,8 % svarte at de bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere. Et av svaralternativene var aldri, men det var det ingen som svarte. Selv om svarprosenten er høy og man kan regne med at disse tallene faktisk sier noe om forholdene på Bodin, så er det mulig at de som ikke svarte på undersøkelsen er de som bruker intranett minst. Når undersøkelsen ble sendt ut og når de ansatte ble purret på ble det forsøkt forklart at man ønsket svar fra alle. Det er likevel mulig at de som bruker intranett lite ikke ønsket å bruke tid på undersøkelsen eller ikke forsto at det var like viktig at de svarte. Det er ikke mulig å fastslå om det forholder seg slik. Besøkstallene rapporterer også om høye daglige besøkstall, og utfra det kan man anta at det ikke er en systematisk skjevhet i frafallet. De høye besøkstallene bygger opp under de egenrapporterte brukstallene.

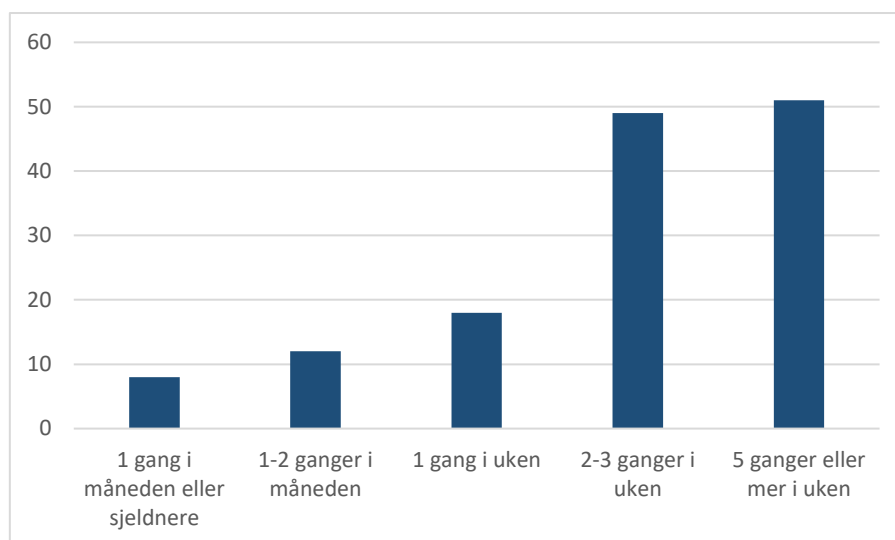


Diagram 3: Hvor ofte bruker du intranett?

Respondentene ble også bedt om å svare på hvorfor de bruker intranett. Her ble de presentert for åtte alternativer og ble bedt om å rangere de ut fra hvor enig de var i utsagnene. De grunnene som flest var helt enig i eller litt enig i var at de lurer på noe, at de opplever intranett som nyttig og at det er mye informasjon. Det var få som var enig i at de bruker det fordi det var lenge siden sist eller at det er lite informasjon. Omtrent halvparten er litt enig eller helt enig i at de bruker intranett fordi det er enkelt å bruke eller fordi ledelsen sier det skal brukes, og de fleste virker å være upåvirket av i hvor stor grad kollegaene bruker det. Dette kan tyde på at det i hovedsak er opplevd nytteverdi som påvirker bruken. Samtidig har ledelsens holdning og systemets brukervennlighet noe betydning.

Tabell 6: Hvorfor bruker du intranett?

	lurer på noe	nyttig	enkelt å bruke	ledelsen	kollegaene	mye informasjon	lite informasjon	lenge siden
Helt uenig	4	8	10	14	18	4	36	68
Litt uenig	3	10	22	9	16	11	34	26
Nøytral	18	21	36	41	64	45	47	20
Litt enig	50	54	45	43	33	50	18	20
Helt enig	63	45	24	31	7	28		2
Ikke besvart			1				3	2

For å få et inntrykk av hvordan intranett brukes ble respondentene bedt om å angi hvor ofte de bruker intranett for å finne ulike typer informasjon. Informasjonen ble delt i 19 kategorier og de hadde også muligheten til å svare annet. Dersom de svarte annet kunne de velge å utdype dette i neste spørsmål. Det var svært få som valgte å skrive noe på dette spørsmålet og de som valgte å skrive noe ønsket å svare på spørsmål som ikke var stilt, eller listet opp innhold som hørte til under en av de andre kategoriene. Svarene på dette spørsmålet er derfor ikke tatt med videre.

Nyhetsfeeden er den de fleste oftest er inne på intranett for å lese, ellers er de ofte innom for å lete etter rutiner eller informasjon om eget arbeidsforhold eller om elever. Regler, skjema, møter, årsplan og lenker til andre systemer er også vanlig å lete etter. Det viser at det er stor variasjon i hvilken type informasjon man leter på intranett, men at det er enkelte typer informasjon man leter etter oftere enn andre. Dette kan være fordi man har lært seg at denne typen informasjon ligger på intranett eller at det er denne typen informasjon man forventer å finne der. Disse resultatene er interessante å se i sammenheng med innholdsanalysen og dette vil bli gjort i diskusjonskapitlet.

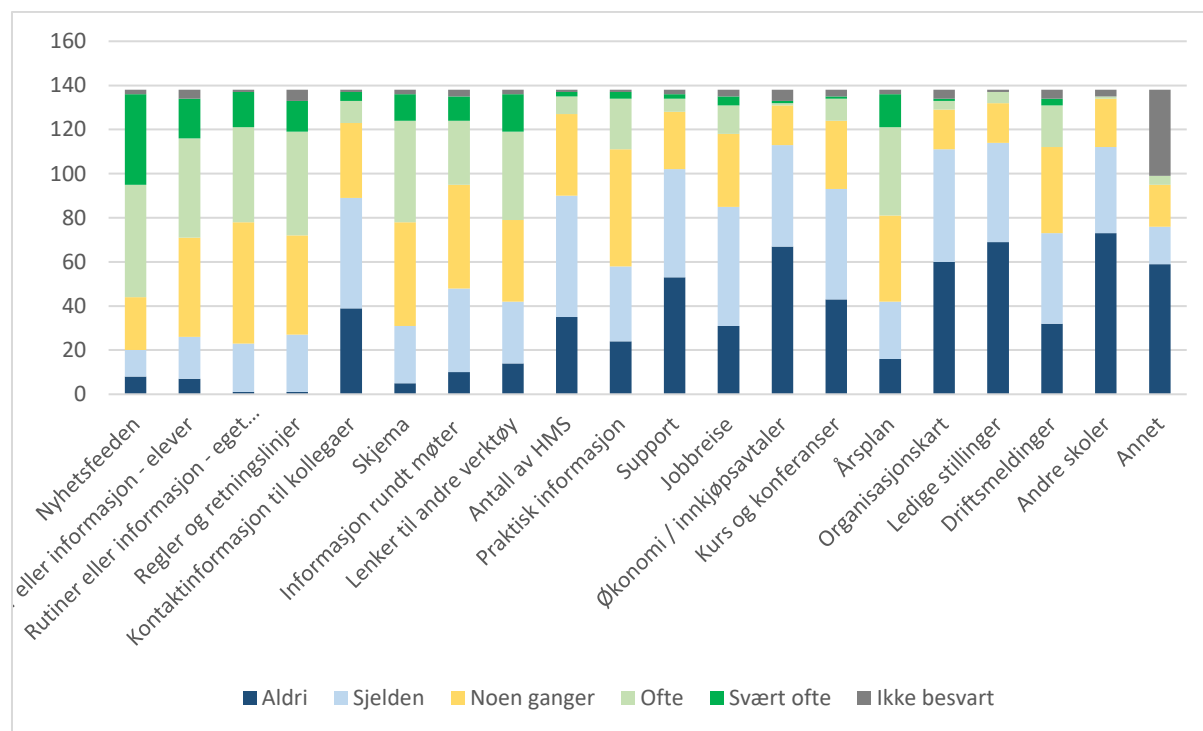


Diagram 4: Hva leter du etter på intranett?

5.3.3 Vurdering

I flere av spørsmålene blir respondentene bedt om å vurdere hvordan informasjon flyter på Bodin. Det enkleste spørsmålet er spørsmål to der de blir bedt om å vurdere intranett på en skala fra elendig til veldig bra. Bare 12 svarer at de synes intranett er dårlig eller elendig. Ti svarer at de synes det er veldig bra, mens alternativene OK og bra får 58 svar hver. Dette tyder på at intranett fungerer, men at det godt kunne vært bedre. Det er vanskelig ut fra denne vurderingen å si om det er systemet, innholdet eller strukturen som kunne vært forbedret, sannsynligvis har alle tre forbedringspotensialer. Det er også vanskelig å si om det er brukervennligheten som kunne vært bedre eller om man savner funksjonalitet.

Respondentene ble også bedt om å vurdere ulike deler av intranett. 58,7% er litt enig eller helt enig i at nyhetsfeeden fungerer bra og 57,2% svarer det samme om menystrukturen til Bodin. Det er en større andel som er nøytral eller negativ til kalenderfunksjonen, felles menystruktur for NFK, søkefunksjonen og driftsmeldingene. Noe av grunnen til dette kan være at nyhetsfeeden og Bodins menystruktur er det som blir mest brukt og der man finner det meste av informasjon. Felles menystruktur trenger man ikke så ofte å lete i og har fram til relativt nylig vært mangelfull. Kalenderfunksjonen og driftsmeldingene har ikke helt funnet sin form i samme grad som de andre funksjonene.

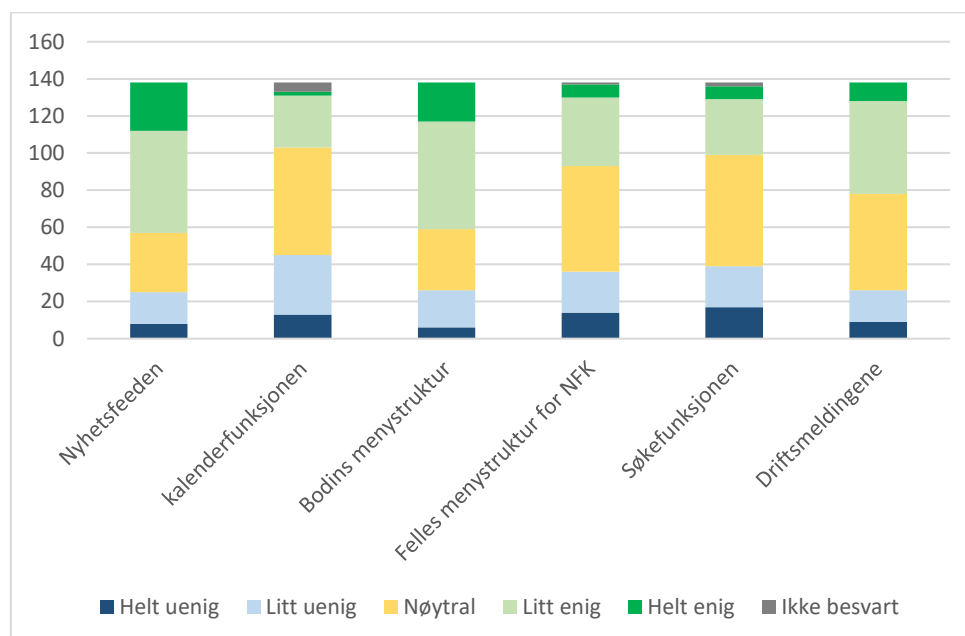


Diagram 5: De ulike delene av intranett fungerer bra

Søkefunksjonen ble i tillegg vurdert i et eget spørsmål. Antagelsen var at det ikke var så mange som brukte søkefunksjonen så derfor ble de først bedt om å angi hvor ofte de bruker

søkefunksjonen. Deretter ble de bedt om å angi hvor ofte de opplevde at søkefunksjonen fungerte bra eller dårlig ved å vurdere tre utsagn som gikk på hvordan de opplevde søket. Av 138 respondenter var det ti som svarte at de bruker søkefunksjonen ofte eller svært ofte. 82 svarte at de aldri eller sjelden bruker søkefunksjonen, fem svarte ikke relevant eller valgte å ikke svare. 13 svarte at de opplevde ofte eller svært ofte at når de bruker søkefunksjonen så kommer det de leter etter høyt på trefflisten og de finner det fort, like mange svarer at de finner det de leter etter men det kan ta litt tid. 17 opplever svært ofte eller ofte at de ikke finner det de leter etter. På dette spørsmålet hadde respondenten mulighet til å svare ikke relevant, og på de spørsmålene som gjaldt vurdering av søkefunksjonen var det rundt 40 stykker på hvert spørsmål som svarte ikke relevant eller ikke svarte i det hele tatt. Det er mange som ikke bruker eller har noe erfaring med søkefunksjonen og det at mange ikke valgte å vurdere den i det hele tatt tyder på at de ikke har valgt den bort fordi de har opplevd at den fungerer dårlig. De som bruker søkefunksjonen ofte er dessuten mer positiv i sin vurdering av den enn de som bruker søket sjelden. Tendensen er svak, men kan være med på å bygge opp under teorien om at søket er valgt bort fordi man foretrekker en annen strategi heller enn at søket er dårlig. En god søkefunksjon kan løfte et internt system, men resultatet er på linje med flere studier som tyder på at mange foretrekker å lete i en menystruktur på intranett (Kruschwitz & Hull, 2017).

På tre av spørsmålene ble respondenten bedt om å si noe om den interne informasjonsflyten på Bodin, brukervennligheten og nytteverdien av intranettet. De ble presentert for flere utsagn og skulle si seg enig eller uenig i dem. Når det gjelder den interne informasjonsflyten er de fleste fornøyd med forholdene på Bodin. 72,4% er helt enig eller litt enig i at det har den informasjonen de trenger, 73,2% svarer det samme på at det er enkelt å få svar på det de lurer på. 73,9% er helt enig eller litt enig i at de vet hvor de skal lete etter informasjon og 72,4% mener det er viktig å vite hvem informasjonen kommer fra. Dette tyder på at det er ganske klart for de ansatte hvor de kan finne informasjon og at informasjonsflyten går ganske bra på Bodin.

Tabell 7: Intern informasjonsflyt

	har informasjonen jeg trenger	enkelt å få svar	vet hvor jeg skal lete	Det er viktig å vite avsender
Helt uenig	7	7	2	5
Litt uenig	12	14	13	6
Nøytral	19	16	21	25
Litt enig	59	63	67	43
Helt enig	41	38	35	57
Ikke besvart				2

Når det gjelder vurdering av brukervennligheten fikk respondentene seks utsagn å ta stilling til. Det er flere som er enig (39,1%) i at det er enkelt å se hvilken informasjon som er nyttig enn de som er uenig (30,4%), men det er også mange som er nøytrale (29%). Når det gjelder hvor enkelt det å se hvor informasjonen kommer fra er 37% helt eller delvis enig, mens 22,5% er helt eller delvis uenig. Gruppen som er nøytral er større her. At det er så mange som svarer nøytralt kan være fordi de ikke opplever at det er ulike avsendere av informasjonen på intranett, enten fordi det skjer sjelden eller fordi de ikke skjønner at ikke all informasjon er internt på Bodin. Respondentene ble bedt om å vurdere både om det er for mye og for lite informasjon på intranett. Det er få som er helt enig eller helt uenig i begge utsagnene, og ellers ganske jevnt. Dette kan tyde på at det både er for mye og for lite informasjon. Det kan skyldes at den er mye informasjon og ikke alltid like lett å finne fram, samtidig som det er informasjon som mangler. De siste to utsagnene handler om de ønsker at intranett ble brukt mer eller om de skulle ønske at intranett ikke ble brukt. Når det gjelder mer bruk er 42,8% nøytrale, mens 18,1% er litt eller helt uenig og 34,4% er litt eller helt enig. Det er bare 6,5% som er litt eller helt enig i at de ikke ønsker intranett, mens 77,5% er helt eller litt uenig. Dette viser at intranett er en informasjonskanal som de ansatte synes fungerer. Det er mulig å bruke det enda mer, samtidig som man må være forsiktig med at det ikke blir så mye informasjon at det ikke er mulig å finne fram.

Tabell 8: Brukervennlighet

	enkelt å se hva som er nyttig	enkelt å se hvor den kommer fra	For mye informasjon	For lite informasjon	Ønsker mer bruk	Ønsker ikke intranett
Helt uenig	10	6	5	11	9	77
Litt uenig	32	25	48	42	16	30
Nøytral	40	54	45	56	59	21
Litt enig	44	35	35	24	37	3
Helt enig	10	16	3	3	16	6
Ikke besvart	2	2	2	2	1	1

I forhold til nytteverdi er de fleste enige i at intranett er nyttig som informasjonskanal, 81% er helt eller litt enig i dette utsagnet. Når det gjelder nytteverdien som samarbeidsplattform eller kunnskapsdeling er meningene mer delte. 30% er helt eller litt enig i at intranett er nyttig som samarbeidsplattform, mens 41% svarer det samme om kunnskapsdeling. Bodins intranett har en utforming som gjør det enklere å bruke den som en informasjonskanal enn som en

samarbeidsplattform eller til kunnskapsdeling så det er naturlig at det er flere som mener den er nyttig til informasjon enn til de andre aspektene. At så mange synes den er nyttig som informasjonskanal tyder også på at intranett faktisk fungerer etter intensjonen, som er at det skal være en informasjonskanal.

Tabell 9: Nytteverdi

	nyttig som informasjonskanal	nyttig som samarbeidsplattform	nyttig til kunnskapsdeling
Helt uenig	5	16	13
Litt uenig	7	34	23
Nøytral	14	45	43
Litt enig	47	30	34
Helt enig	65	12	23
Ikke besvart		1	2

5.3.4 Egen atferd

Respondentene ble i ett av spørsmålene bedt om å angi hvor ofte de søker svar på spørsmål de lurer på i arbeidssammenheng, her var alternativene både personer og ulike systemer. Å spørre en kollega var den vanligste strategien for å finne ut av noe, 74,6% svarte ofte eller svært ofte mens ingen svarte aldri på dette spørsmålet. Dette er i samsvar med tidligere forskning (Case, 2012). Leter på epost (55%), i egne dokumenter (53,6%) eller søke på internett (60,1%) er også vanlige strategier. I tillegg kommer å spørre en leder (37,6%) eller lete i menystrukturen på intranett (44,9%). Intranett er ikke det stedet de fleste ansatte først leter etter informasjon, likevel bruker nesten halvparten av de ansatte det ofte eller svært ofte når de søker informasjon. De andre kildene til informasjon er også vanlige å bruke og de har ofte mye innhold. For mange oppleves det nok som enklere å spørre en kollega enn å lete på intranett.

De alternativene som kommer dårligst ut er å gjøre ingenting, lete på J:, i KS-systemet, på itslearning eller bruke søkefunksjonen på intranett. De systemene som kommer dårligst ut er også de systemene der det er lite informasjon eller vanskelig å finne fram og der det ikke er forventet at en vanlig ansatt skal ha behov for å lete etter informasjon. Dette kan tyde på at de ansatte i stor grad vet hvor de skal lete etter den informasjonen de søker. Søkefunksjonen på intranett er ett unntak, det kan være to grunner til at det kommer dårlig ut, at den er dårlig eller at de ansatte ikke ønsker å bruke søkefunksjonen. Vi har allerede sett at søkefunksjonen brukes lite og når man ser disse resultatene sammen styrker det antakelsen om at de ansatte foretrekker å lete i menystrukturen framfor å søke.

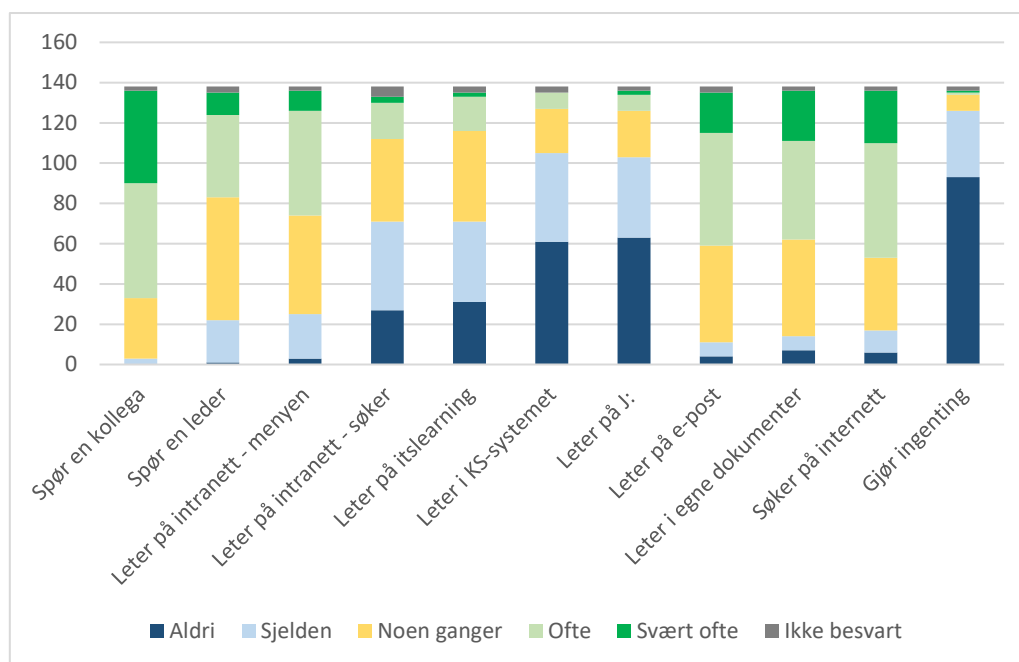


Diagram 6: Hvor søker du informasjon når du lurer på noe?

I tillegg til å angi hvor de leter ble de spurt om å si noe om hvor de ønsker informasjon. De to alternativene som kom best ut var e-post og intranett, 77,5% ønsket informasjon på e-post ofte eller svært ofte og 56,5% svarte det samme om intranett. 5% svarte at de sjelden eller aldri ville ha informasjon på e-post og 13,8% svarte det samme om intranett. Muntlig, enten fra leder eller kollega eller på møte har litt færre svar på svært ofte, men dette ser også ut til å være en naturlig informasjonskanal. Derimot er SMS, posthylla og itslearning kanaler som de fleste vil ha informasjon gjennom sjelden eller aldri. Epost er informasjonskanalen de fleste ønsker informasjon gjennom, samtidig vet vi at dersom det blir for mye informasjon på epost opplever mange å bli overveldet. Det er derfor viktig at det meste av informasjonen som kommer på epost er relevant for den det gjelder og at det ikke er så mye at det virker uoverkommelig. Intranett ligger også høyt på lista over ønskede informasjonskanaler og dette tyder også på at intranett er en innarbeidet informasjonskanal på Bodin. Det er også en fare for at det blir for mye informasjon på intranettet, så også her må man være bevisst på hva man legger ut.

Tabell 10: Hvordan ønsker du å motta informasjon?

	e-post	Intranett	mundlig - fra leder / kollega	mundlig - på møte	SMS	i posthylla / på papir	itslearning
Svært ofte	50	33	17	15	7	4	4
Ofte	57	45	46	47	13	8	6
Noen ganger	22	38	55	55	21	20	41
Sjelden	6	10	17	18	59	44	34
Aldri	1	9	1	0	34	60	49
Ikke besvart	2	3	2	3	4	2	4

I tillegg til å si noe om hvor de leter etter og hvor de ønsker å få informasjon ble respondentene også bedt om å si noe om hva de gjør med svarene de får når de lurte på noe. Her fikk de oppgitt fem alternativer. Ingen av alternativene peker seg ut som noe mange gjør ofte. Det er tre alternativer som gjøres oftere enn de andre. 50,7% som har svart at de husker hvor de fant svaret ofte eller svært ofte. 37,7% har svart det samme om å skrive det ned og 34,7% husker det til neste gang ofte eller svært ofte. 46,4% sier at de aldri eller sjelden glemmer svaret, de aller fleste sier sjelden, og noen få sier at de alltid glemmer svaret. Det er få som bruker bokmerker, bare 5,8% sier de gjør det ofte eller svært ofte, og det er ikke så mange som sier de gjør det noen ganger heller.

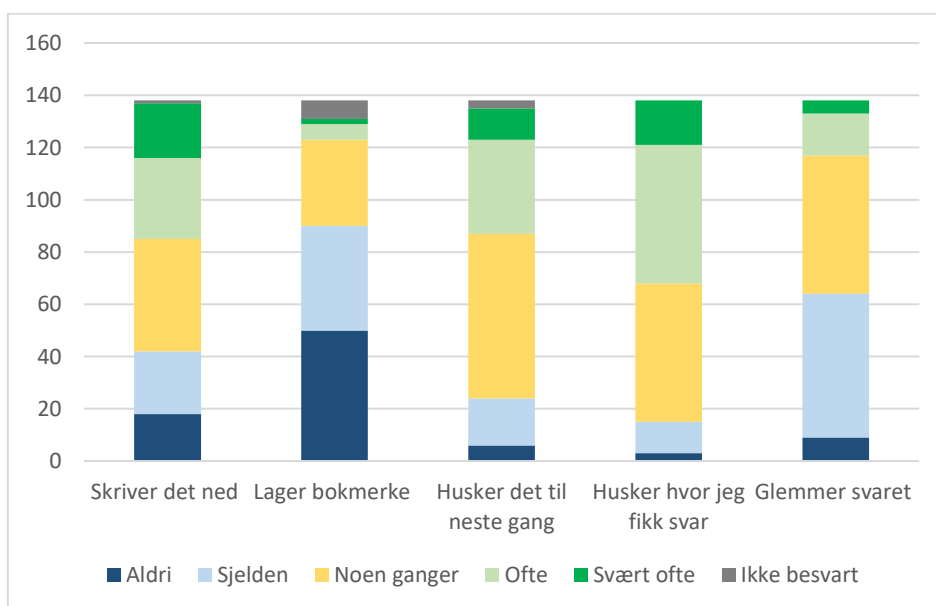


Diagram 7: Hva gjør du med svaret?

Når respondentene hadde vurdert egen informasjonsadferd ble de også bedt om å vurdere sin egen digitale kompetanse. De ble presentert for fem ulike utsagn og måtte si seg enig eller uenig. De fleste vurderer sin kompetanse som høy eller at de kan det de trenger, noen er usikker og ønsker de kunne mer. Svært få finner digital kompetanse lite relevant i sin arbeidshverdag. Det er ikke urimelig at en videregående skole med mange høyt utdannede lærere har en ansattgruppe med god digital kompetanse, og dette kan være med på å gjøre det lettere å innarbeide intranett.

Tabell 11: Vurdering av egen digital kompetanse

	høy kompetanse	kan det jeg trenger	trenger hjelp av og til	usikker, ønsker jeg kunne mer	så lite som mulig, lite relevant
Helt enig	44	61	12	8	
Litt enig	52	50	63	32	4
Nøytral	26	13	17	19	8
Litt uenig	10	12	27	35	13
Helt uenig	5	1	16	43	111
Ikke besvart	1	1	3	1	2

6. Diskusjon

6.1 Intranett fungerer som informasjonskanal på Bodin

Bruk er en av flere faktorer som sier noe om hvor vellykket en informasjonskanal er. Kruschwitz and Hull (2017) sier at et intranett bør brukes av minst 75% av de ansatte for at det skal fungere. Man kan selvfølgelig diskutere hva bruk er. I noen organisasjoner vil det være nok å være innom intranett en gang i uken, mens andre organisasjoner har en informasjonsflyt som krever at man sjekker intranettet flere ganger om dagen. Noen yrker er avhengig av å hele tiden vite hva som er siste versjon av rutiner eller regler, mens i andre yrker arbeider man i stor grad selvstendig og er ikke like avhengig kontinuerlige oppdateringer. Læreryrket har stor grad av selvstendighet. De er avhengig av å vite hva som er rutiner knyttet til oppfølging av elever, men disse endres ikke så ofte. Planlegging og gjennomføring av undervisning og faglig oppdatering er i stor grad opp til hver enkelt. På Bodin er det i perioder flere nyheter om dagen og perioder kan det gå et par dager mellom hver gang det kommer noe nytt. I de fleste tilfeller kommer det ikke noe på intranett som må leses samme dag, ofte publiseres informasjon så langt det er mulig noen dager i forveien. Derfor er nok to til tre ganger i uken i de fleste tilfeller godt nok for å få med seg den informasjonen man trenger for å utføre jobben sin på en god måte. Når de ansatte ble spurt om bruken var det ingen som svarte at de ikke bruker intranett på Bodin. 72,5% av respondentene svarte at de bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer, 13% bruker det en gang i uken. Bodin ligger rett under 75% hvis to til tre ganger i uken er grensen for bruk av intranett. I tillegg bruker 13% intranett en gang i uken og da er tallet oppe i 85%. Tidligere forskning har funnet ut at egenrapportering av bruk er en usikker målestokk (Neill & Richard, 2012). I dette tilfellet støtter besøkstallene fra systemet opp under de ansattes rapportering av bruk. Gjennomsnittlig besøker 157 ansatte intranett på Bodin på vanlige arbeidsdager. Dette utgjør 71 % av de ansatte og er et høyere tall enn det de rapporterer selv. Her er noen feilkilder så tallet er nok ikke riktig så høyt. Ser man de rapporterte besøkstallene i undersøkelsen og besøkstallene fra systemet sammen styrker de antakelsen om at intranettet fungerer på Bodin. Selv om de som bruker intranett bare en gang i uken gjør det litt for sjeldent, er det flere ansattgrupper som vil få med seg den informasjonen de trenger ved denne besøkshyppigheten. Man vil uansett få med seg mye om man er innom intranett en gang i uken, selv man i noen tilfeller vil få informasjonen for sent.

En annen faktor som kan si noe om intranett fungerer som informasjonskanal er hvor fornøyd de ansatte er. 91,3% som mener det er ok eller bedre, mens 8,7% mener det er dårlig eller elendig. Selv om intranettet kunne vært bedre mener de fleste at det er et system de kan leve

med. Det er flere ting som påvirker hvor fornøyd man er, man kan ha erfaring fra andre systemer, man kan sammenligne med hvordan informasjonsflyten var før intranett kom inn i bilde og man kan ha erfaring fra andre organisasjoner som i større eller mindre grad har struktur på sin informasjonsflyt. Det er også forskjell på organisasjoner og deres behov for informasjonsflyt og det er ikke alltid like lett å se for den enkelte ansatte at et system som fungerer godt i en organisasjon ikke nødvendigvis fungerer like godt i en annen organisasjon. I tillegg er Bodin organisert i ulike avdelinger, disse er av ulik størrelse og består av ulike yrkesgrupper. Bodin har både studieforbereidende og yrkesfaglige utdanningsprogrammer og mange av yrkesfaglærerne kommer fra ulike deler av det private næringslivet. Dette bringer ulike perspektiver og forventninger inn i organisasjonen. Det at intranett kan være mye mer enn en ren informasjonskanal kan også gi enkelte høyere forventninger til hva systemet kan tilby. At teknologien finnes betyr ikke nødvendigvis at alle har tilgang til den i den formen man har ønsker. Intranett er også i utvikling, det er ikke noe som kan innføres også skal det for alltid se likt ut. For at det skal fungere godt krever det kontinuerlig oppdatering og forbedring og vil hele tiden endres ut fra organisasjonens ønsker og behov. Det er dessuten vanskelig å se for seg at et system som skal formidle informasjon i en organisk organisasjon ikke til enhver tid har forbedringspotensiale.

Når de ansatte ble bedt om å si noe om hvorfor de bruker intranett er det fordi de lurer på noe eller fordi det er nyttig som er de viktigste begrunnelsene. Dette tyder jo på at man har klart å dekke et behov og skape et intranett som tilbyr mye av den informasjonen de ansatte har bruk for. Også når det gjelder hvor de ansatte søker svar og hvilken kanal de foretrekker å få informasjon fra kommer intranett høyt opp på listen. Her er det også flere andre kanaler som kommer høyt og noen av dem høyere enn intranett, dette tyder på at intranett må ses på som en del av et større informasjonssystem og må spille sammen med de andre kanalene. Når man ser på sammenhengen mellom hvor man søker informasjon og bruk så er det en middels sammenheng mellom bruk og de som leter i menystrukturen på intranett, søkefunksjonen på intranett og leter på J:, korrelasjonskoeffisientene ligger på mellom 0,3 og 0,5. Det er en noe svakere sammenheng med leter på itslearning, KS-systemet og på epost. Og en liten negativ sammenheng med spør en kollega og gjør ingenting. Ingen sammenheng med spør en leder, leter i egne dokumenter og søker på internett. Selv om man vet at folk i større grad ønsker å bruke andre personer som informasjonskilde så ser det ut som de som bruker intranett mye i større grad velger å bruke intranett enn spør en kollega. Det virker også som at de som bruker intranett mye også i større grad bruker de andre digitale informasjonssystemene enn de som

bruker intranett mindre. Dette kan være knyttet til at de som bruker intranett mye i større grad har behov for informasjon enn de som bruker det mindre. Enten fordi de ikke opplever at de har et informasjonsbehov eller fordi de har roller i organisasjonen som gjør dette behovet mindre. Resultatene kan også være knyttet til personlige preferanser. De som bruker intranett mye foretrekker også å bruke andre digitale informasjonskanaler, mens de som bruker intranett kanskje oftere spør en kollega.

Det er en klar sammenheng mellom bruk og hvorvidt man ønsker informasjon via intranettet, korrelasjonskoeffisienten er her 0,601. Det er en svak negativ sammenheng mellom bruk og ønsker informasjon på epost og i posthylla/på papir. En svak sammenheng mellom bruk og ønsker informasjon muntlig, enten fra leder eller kollega eller på itslearning. Det er ingen korrelasjon mellom bruk og ønsker informasjon muntlig – på møte og SMS. Dette tyder på at de som bruker intranett mye er fornøyd med det som informasjonskanal og ønsker å fortsette å få informasjon gjennom denne kanalen. Selv om sammenhengen er svak er ser det også ut til at de som bruker intranett mye i mindre grad ønsker informasjon på epost eller på papir enn andre.

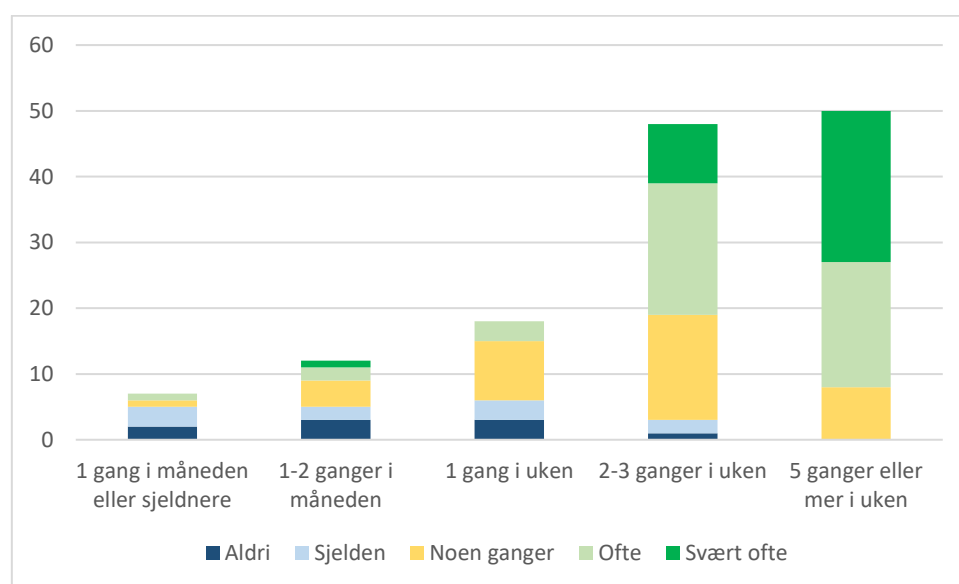


Diagram 8: Ønsker informasjon på intranett og bruk

Både besøkstallene og den egenrapporterte bruken tyder på at intranett fungerer som informasjonskanal på Bodin. I tillegg oppleves intranett som nyttig og de ansatte er rimelig fornøyd. Intranett blir brukt som informasjonskanal når man leter etter informasjon og er også en av flere kanaler man ønsker informasjon gjennom. Når man ser disse resultatene i sammenheng viser det at intranett fungerer som informasjonskanal på Bodin.

6.2 Hva påvirker bruken av intranett?

Når de ansatte ble spurt om hvorfor de bruker intranett så oppga de fleste at det var fordi det var mye informasjon eller at de opplevde intranett som nyttig. Ledelsens holdning og brukervennligheten var også grunner som kom høyt opp på lista. Når man ser disse resultatene i sammenheng med bruken er det noen årsaker til bruk som ser ut til å ha mer sammenheng med hvor ofte man bruker intranett enn andre.

Det ser ut til å være en sammenheng mellom hvor ofte man bruker intranett og om man bruker det fordi man lurer på noe. Hvis man ser på korrelasjonskoeffisienten er den på 0,472, noe som tyder på en middels korrelasjon. Det kan være at de som bruker intranett mye kjenner systemet bedre og vet hva de kan lete etter svar på og hvordan. Det kan også være at de som bruker det mer i større grad tenker på det som et mulig sted å lete etter svar.

Blant de som oppgir at de bruker intranett fordi det er nyttig er det en overvekt av de som bruker intranett ofte. Dette tyder på at opplevd nytteverdi henger sammen med bruk. Her er korrelasjonskoeffisienten på 0,617, som er en sterk korrelasjon. Også her er det vanskelig å si om man bruker intranett mye fordi det er nyttig eller man opplever intranett som nyttig fordi man bruker det mye.

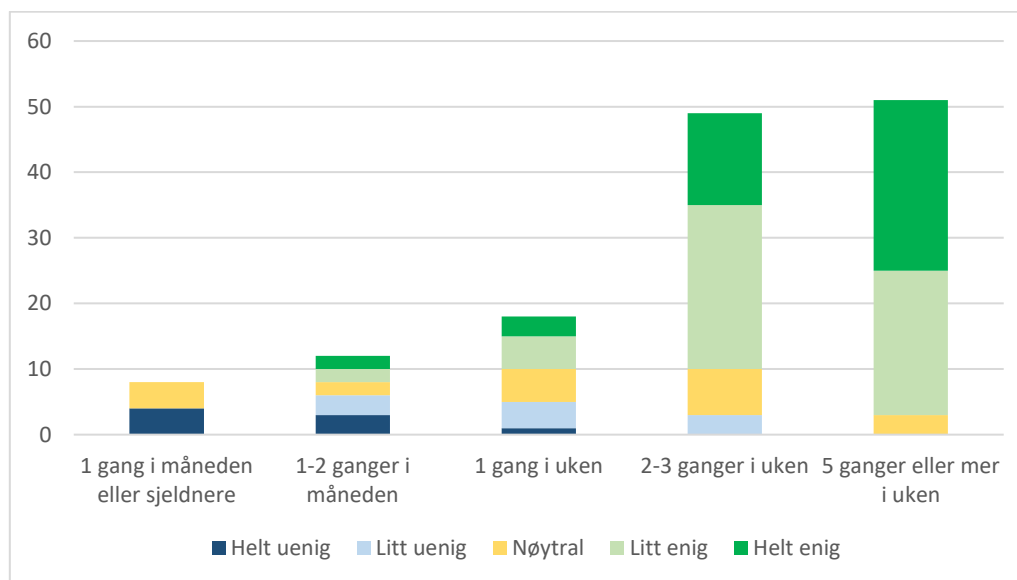


Diagram 9: Bruker intranett fordi det er nyttig fordelt på bruk

Også når det gjelder at man bruker det fordi det er enkelt å bruke det er de som bruker det oftest mest enig, men her er sammenhengen noe mindre (0,325). Det er mange som ikke lar

kollegaenes bruk påvirke egen bruk, men de som gjør det befinner seg i størst grad blant de som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer. 31% av de som bruker intranett mer enn to til tre ganger i uken svarer at de er litt eller helt enig i at kollegaenes bruk påvirke egen bruk, mens 5% av de som bruker intranett en til to ganger i måneden eller sjeldnere svarer at de er litt enig. Kollegaenes bruk kan påvirke i to retninger. På den ene siden kan det at kollegaen bruker intranett ofte føre til at en selv gjør det ofte fordi man skjønner at det er nyttig. På den andre siden kan en kollega som bruker intranett ofte også være villig til å dele det de finner ut og derfor føre til at en selv bruker det sjeldnere fordi man ikke trenger det i samme grad. Man har jo allerede fått den informasjonen man trenger. Sammenhengen mellom bruk svaret ledelsen sier det skal brukes er også ganske svak.

Mengden informasjon ser også ut til å bety noe. Det ser ut til å være en sammenheng mellom at man bruker intranett ofte og at man gjør det fordi det er mye informasjon, her er korrelasjonskoeffisienten 0,407. Sammenhengen mellom bruk og man bruker det fordi det er lite informasjon er svakere og med motsatt fortegn. Dette tyder på at mengden informasjon påvirker bruken, og at lite informasjon ikke er en positiv faktor.

Ut fra disse resultatene kan de se ut som nytteverdien er den viktigste grunnen til å bruke intranettet. Brukervennligheten er også viktig, mens ledelsens og kollegaenes holdning i mindre grad påvirker bruken. Videre går vi dypere inn i nytteverdien, brukervennligheten og informasjonskulturen.

6.2.1 Nytteverdi

På spørsmål om intranett er nyttig svarer 81% at de er litt eller helt enig i at det er nyttig som informasjonskanal. Det er færre som svarer det samme om intranett som samarbeidsplattform og kunnskapsdeling. Hvis vi ser på hvordan dette fordeler seg på bruk ser vi at de som bruker intranett ofte i større grad er enig og i mindre grad er uenig i at intranett er nyttig som informasjonskanal. Korrelasjonskoeffisienten er her 0,524, som er en klar sammenheng. Noen av de som bruker intranett lite er likevel enig i at intranett er nyttig som informasjonskanal, men det er ingen blant de som bruker intranett mest som er uenig i utsagnet.

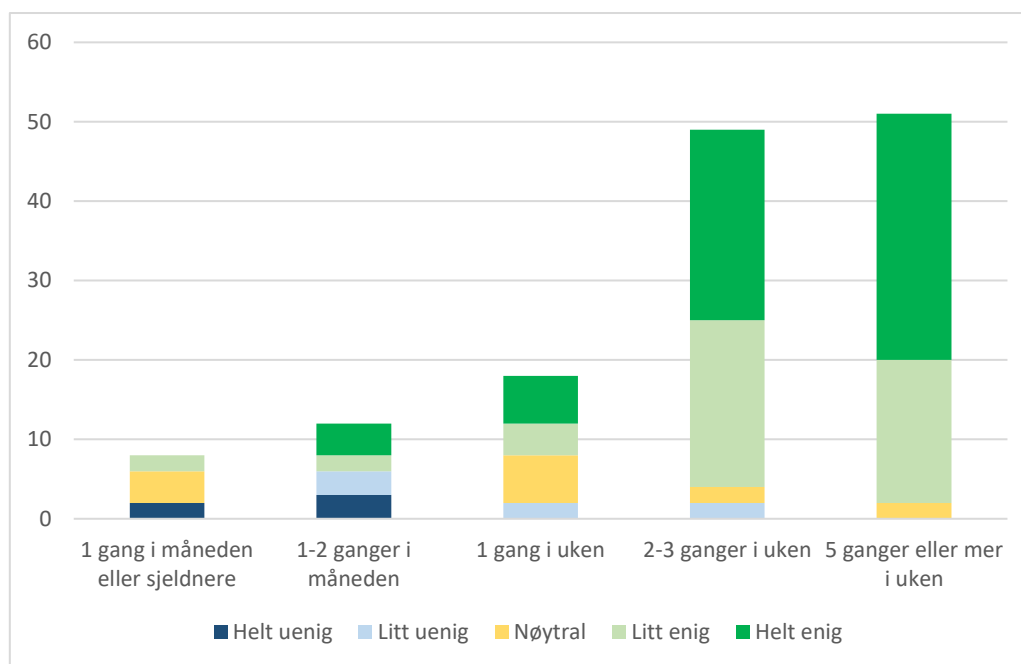


Diagram 10: Intranett er nyttig som informasjonskanal fordelt på bruk

Det ser ut som det kan være en sammenheng mellom opplevd nytteverdi og bruk, selv om også de som ikke bruker det mye også kan se nytteverdien. Spørsmålet er da kanskje hvorfor de ikke bruker det så mye dersom det er nyttig? Det kan ha flere årsaker, som tidligere nevnt kan de ha kollegaer som deler informasjon med dem eller det kan være at de har roller som gjør at de ikke i så stor grad har nytte av den daglige informasjonen, men likevel opplever intranett som nyttig når de trenger svar på noe de lurer på. Det er vanskelig å si sikkert om de som bruker intranett mye gjør det fordi de opplever det som nyttig eller om de opplever det som nyttig fordi de bruker det mye. Sannsynligvis er det en vekselvirkning, man bruker intranett og opplever det som nyttig og derfor bruker man det mer. Det er også flere av de som bruker intranett mye som er enig i at intranett er nyttig til samarbeid og kunnskapsdeling. Tendensen er svakere, men de som bruker intranett minst synes ikke intranett er nyttig til noen av delene.

Når man ser på intranett som informasjonskanal må man også se på informasjonen som ligger der. Dersom man sammenligner hvor mye informasjon det er av de ulike typene på intranett og hva de ansatte har svart at de leter etter så sammenfaller dette ganske bra. Det er nyhetsfeeden som er det som oftest besøkes på intranett. Det er også her det ligger mest informasjon. Gjennomsnittlig over hele året publiseres det 5,5 artikler i uken, dersom man regner ut fra skoleår er det 7,2 artikler per uke.. Det vil si at enkelte uker er tallet betraktelig høyere, andre uker er det lavere og i ferier er tallet svært lavt. Det er ingen andre kategorier som har like mye innhold og heller ingen andre som endres like ofte. Når ledelsen sier at de forventer at intranett

sjekkes daglig så er det nyhetsfeeden de mener. De ansattes forventninger og bruk sammenfaller med innholdet på intranettet på dette punktet.

I tillegg til nyhetsfeeden er det rutiner og informasjon knyttet til elever, eget arbeidsforhold, regler og retningslinjer, skjema og lenker til andre verktøy som flest leter etter ofte. Når man teller over menypunktene så er det litt ulik fokus på Bodins egne menypunkter og det totale antall menypunkter. På Bodin er det absolutt flest menypunkter knyttet til rutiner og informasjon knyttet til elever, fulgt av lenker til andre verktøy, skjema og regler og retningslinjer. Når det gjelder det totale antall menypunkter så er det rutiner eller informasjon knyttet til eget arbeidsforhold som har absolutt flest menypunkter, fulgt av lenker til andre verktøy, rutiner eller informasjon knyttet til elever, HMS, regler og retningslinjer og skjema. Når det gjelder informasjon knyttet til elever er det 32 menypunkter totalt, men selv om det er høyt i forhold til andre så er 30 av disse knyttet til Bodin. Bodin har på den andre siden få menypunkter knyttet til arbeidsforhold i forhold til det totale antallet. Dette er nok en relativt naturlig fordeling siden informasjon knyttet til eget arbeidsforhold ofte er felles for alle avdelinger, mens informasjon knyttet til elever i stor grad er knyttet til utdanningsavdelingen eller den enkelte skole. Utdanningsavdelingen ikke har noe et eget nivå på intranett og dermed blir det opp til den enkelte skole å formidle informasjon som er felles for alle skolene. Det eneste emnet som det er mye informasjon om, men som de ansatte i mindre grad leter etter er HMS. Dette er informasjon som er viktig når du trenger det, men som man forhåpentligvis ikke har behov for å finne så ofte. Informasjon som er knyttet til den daglige utførelsen av arbeidsoppgaver vil være det man oftest leter etter, men noe informasjon kan være svært viktig å finne når man har behov for det. Det er vanskelig å si om dette sammenfallet handler om at innholdet svarer til forventningene til de ansatte fordi det møter et behov eller om de ansatte har lært seg hva de kan forvente å finne på intranett. Den informasjonen som ligger på intranettet er uansett informasjon de ansatte forventes å ha behov for på ett eller annet tidspunkt og det at de ansatte leter etter denne informasjonen på intranettet tyder på at intranettet møter et behov for informasjon.

Tabell 12: Type informasjon som finnes og letes etter

Type informasjon	Antall meny punkter totalt	Antall meny punkter Bodin	Antall svar ofte og svært ofte
Nyhetsfeeden	4	4	92
Rutiner eller info. knyttet til elever	32	30	63
Rutiner eller info. knyttet til eget arbeidsforhold	90	8	59
Regler og retningslinjer	28	11	61
Kontaktinfo kollegaer	9	6	14
Skjema	21	15	58
Møter	8	2	40
Lenker til andre verktøy	77	18	57
HMS	31	5	10
Praktisk informasjon	9	5	26
Support	8		8
Jobbreise	10	1	17
Økonomi / innkjøp	11		2
Kurs og konferanser	1		11
Årsplan	4	4	55
Organisasjonskart	8		5
Ledige stillinger	3		5
Driftsmeldinger	1	1	22
Andre skoler	0		1
Annet	18	4	4

6.2.2 Brukervennlighet

Det er sammenheng mellom de som bruker intranett mye og de som er mest fornøyd med intranett, korrelasjonskoeffisienten er 0,418. Sammenhengen er ikke veldig sterk, men det kan tyde på at systemet har en brukerterskel. Når man bruker et system ofte lærer man seg hvordan det fungerer og dette kan gjøre at man blir mer fornøyd. De som bruker det sjelden er mindre fornøyd fordi de opplever at brukerterskelen er høye hver gang de skal bruke intranettet. Det kan også være at systemet oppleves bra for mange, men at de som er negative har andre forventninger eller ønsker til systemet enn de som er mer positive.

Når det gjelder hvor enkelt det er å finne fram på intranett så ser det ut som det er en sammenheng med hvor ofte man bruker intranett. Korrelasjonskoeffisienten er på 0,344, noe som tyder på en middels korrelasjon. Blant de som bruker intranett en gang i måneden eller

sjeldnere er det ingen som er litt eller helt enig i at det er enkelt å finne den informasjonen man trenger på intranett. På den andre siden er 64,7% av de som bruker intranett fem ganger i uken eller mer som er litt eller helt enig i det samme. De som er helt uenig fordeler seg jevnt på alle kategoriene. Det er bare 12 som svarer at de er helt enig. Blant de 12 er det 10 som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer. Til sammen tyder dette på at det er en positiv sammenheng mellom ofte bruk og vurdering av brukervennlighet. De som bruker intranett ofte synes det er lettere å finne informasjon på intranett enn de som bruker det sjelden. Det er vanskelig å si om de bruker intranett ofte fordi de synes det er lett å finne fram eller at de synes det er lett å finne fram fordi de bruker det ofte og derfor kjenner systemet. Sannsynligvis er det en blanding. Det finnes de som bruker intranett ofte som ikke synes det er enkelt å finne det de leter etter, så systemet har nok forbedringspotensiale på dette punktet. Samtidig er det ikke unaturlig at man opplever system som enklere å bruke når man har blitt kjent med det og brukt det en stund.

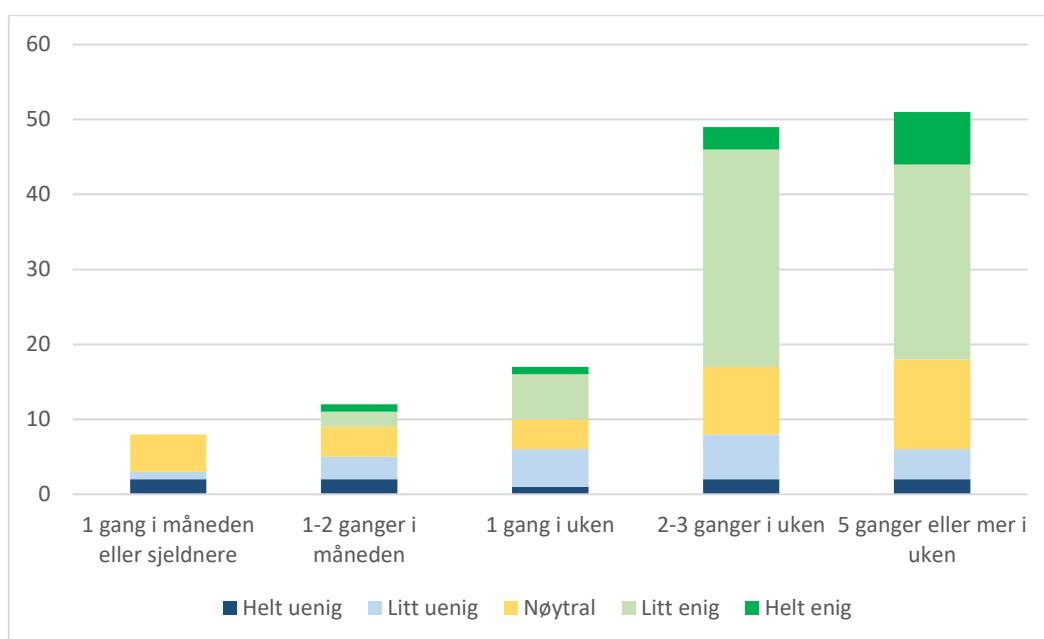


Diagram 11: Enkelt å finne informasjon fordelt på bruk

Det er også en sammenheng mellom bruk og hvorvidt man er enig i at man finner det man leter etter, her er korrelasjonskoeffisienten på 0,337. Det er ni som er helt enig i at de alltid finner det de leter etter, alle bruker intranett en gang i uken eller oftere. Det er heller ikke her noen av de åtte som bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere som er litt eller helt enig i

påstanden. De som er helt uenige fordeler seg også her på alle kategoriene, men med noen flere blant de som bruker intranett en gang i uken eller sjeldnere.

Det er også en middels sammenheng mellom bruk og hvor enkelt det er å se hvilken informasjon som er nyttig, korrelasjonskoeffisienten er 0,367. Ingen av de syv som bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere er litt enig eller helt enig i påstanden, på den andre siden er det 53% av de som bruker intranett fem ganger i uken eller mer som er litt eller helt enig. Av de ti som er helt enig i utsagnet bruker åtte intranett fem ganger i uken eller mer, mens to bruker det to til tre ganger i uken. De som er helt uenig i påstanden fordeler seg relativt jevnt på alle kategoriene. Den samme trenden gjelder også når det gjelder påstanden om at det er enkelt å se hvor informasjonen kommer fra, men den er noe svakere.

De som bruker intranett ofte er i større grad enig i at intranett er brukervennlig. Tendensen er middels og brukerne er ikke generelt veldig positive. Systemet har nok forbedringspotensiale på brukervennlighet, men når man bruker et system ofte vil man etter hvert lære seg hvordan det fungerer og da blir det enklere å bruke.

Når man ser på hvordan de ansatte vurderer de ulike delene av intranettet i forhold til hvor ofte de bruker det er det noen få forskjeller. De som bruker intranett mye er mer positiv til nyhetsfeeden, korrelasjonskoeffisienten er 0,423. Det er ingen av de som bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere som er enig eller helt enig i at nyhetsfeeden er bra. 81% av de som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer er enig eller helt enig i utsagnet. De er også mer positiv til den felles menystrukturen, her er korrelasjonskoeffisienten 0,316. Heller ikke her er det noen av de som bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere som er litt eller helt enig i at den fungerer bra. På den andre siden er 36% av de som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer litt eller helt enig.

De som bruker intranett ofte er generelt mer positiv når de vurderer de ulike delene på intranett, men når det gjelder kalenderfunksjonen, søkefunksjonen og driftsmeldingene er sammenhengen noe svakere. Også her er det vanskelig å si at som bruker det mye gjør det fordi de synes intranett er bra eller om det er fordi de bruker det mye at de har lært seg hvordan det fungerer. Forskjellene i vurderingene av de ulike delene kan også tyde på at det ikke er alle delene som er like viktige eller like ofte besøkt. Nyhetsfeeden er den enkleste delen å følge og finne og også den som man er innom oftest. De andre delene bruker man i større grad når man har man lurer på noe konkret, og det kan derfor være forskjellige erfaringer både i forhold til

hvor ofte man bruker det og hvor lett man finner fram utfra egne forutsetninger og kjennskap til organisasjonen.

6.2.3 Informasjonskultur

På Bodin er man opptatt av informasjonsflyt. Det er en egen stilling som heter informasjonsmedarbeider som blant annet har ansvaret for intern informasjon. I tillegg finnes det en egen gruppe som arbeider med informasjonsflyt, både intern og ekstern, som består av assisterende rektor, kvalitetsleder, to pedagogiske avdelingsledere, en representant fra biblioteket og informasjonsmedarbeideren. De møtes med jevne mellomrom og diskuterer hvordan man best kan spre informasjon både internt og eksternt. Når intranett ble innført var det et svar på et informasjonsbehov på Bodin. Man hadde lenge ønsket seg en informasjonskanal som kunne oppdateres ofte, som nådde mange, men som gjorde at man ikke trengte å sende ut felles epost til alle om alt. Noen lærere arbeider ved flere avdelinger og noen av de ikke-pedagogiske ansatte har behov for noe av informasjonen knyttet til de pedagogiske avdelingene. Ved å bruke intranett får man en viss gjennomsiktighet i organisasjonen, samtidig som de som sender ut informasjon ikke må huske på alle som potensielt har behov for informasjonen. Ved innføringen av intranett ble det også utarbeidet et dokument der alle digitale informasjonskanaler og hvordan de brukes på Bodin ble beskrevet. Selv om det også er en viss grad av frihet er det altså noen regler for hvordan intern kommunikasjon skal foregå på Bodin. Disse er nedskrevet i dette dokumentet, men blir også håndhevet av assisterende rektor og er en del av kulturen i organisasjonen.

Noen av spørsmålene i spørreundersøkelsen undersøkte de ansattes syn på informasjonsflyten og informasjonskulturen i organisasjonen. Det er få som er uenig i at de har den informasjonen de trenger for å gjøre jobben sin, det samme gjelder hvorvidt det er enkelt å få svar på det man lurer på og at de vet hvor man skal lete etter informasjon. Det ser ut til at det er en svak sammenheng mellom hvor ofte man bruker intranett og hvor enig man er i disse utsagnene. Blant de som bruker intranett fem ganger i uken eller mer er det ingen som har svart at de er helt uenig i at de har den informasjonen de trenger og bare to av 51 som har svart at de er litt uenig. På den andre siden fordeler de åtte som bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere seg på alle kategoriene med en liten overvekt på litt uenig og nøytral, med fem svar. På spørsmålet om det er enkelt å få svar på det en lurer på er det også en svak korrelasjon med bruk, det er en større andel av de som bruker intranett ofte som er litt eller helt enig.

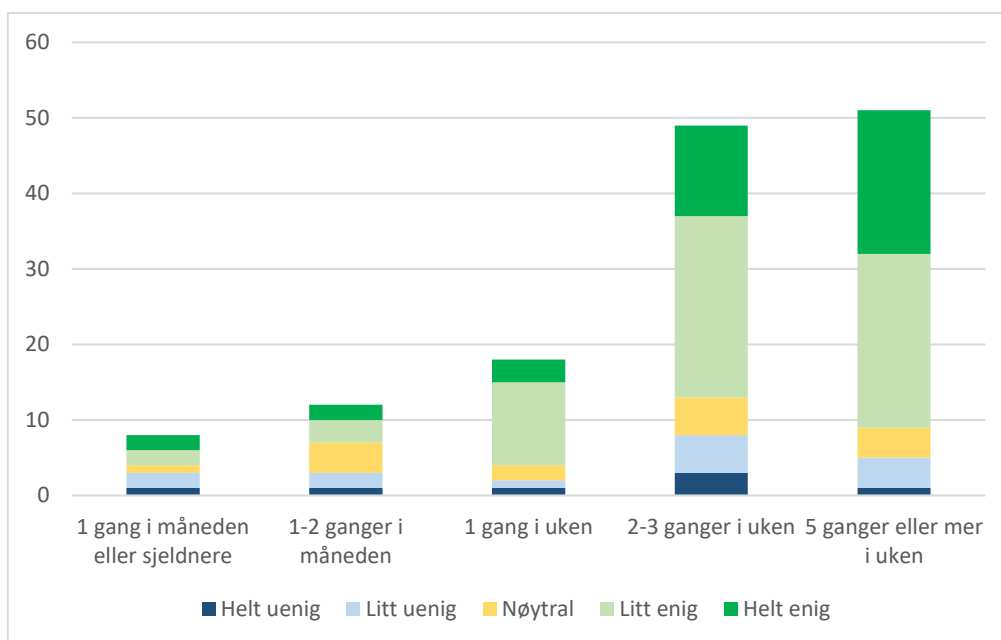


Diagram 12: Enkelt å få svar på det jeg lurer på fordelt på bruk

De som bruker intranett ofte er mindre usikre på hvor de skal lete etter informasjon, korrelasjonskoeffisienten er 0,309. Det er noen som har svart at de er helt eller litt enig i at de vet hvor de skal lete også blant de som bruker intranett sjelden, men det er ingen av de som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer som er helt uenig i utsagnet og bare syv av hundre som er litt uenig. Både de som bruker intranett mye og de som ikke bruker det like ofte er i stor grad i stand til å finne den informasjonen de har behov for. Samtidig ser det ut som de som bruker intranett ofte i større grad er fornøyd med informasjonsflyten. Dette tyder på at informasjonsflyten i organisasjonen er god og at intranettet er med på å bedre informasjonsflyten i organisasjonen.

Når de ansatte ble bedt om å si noe om hvorfor de bruker intranettet er det få som bruker det fordi kollegaene bruker det, men det er en del som er enig i at det er fordi ledelsene sier det skal brukes. Ut fra svarene på spørreundersøkelsen ser det ikke ut til at ledelsens eller kollegaers holdning påvirker bruk i stor grad. Samtidig er det ikke tvil om at det at ledelsen er opptatt av informasjonsflyt. Ved å styre hvilke kanaler som brukes er de med på å påvirke informasjonskulturen i organisasjonen. Det er i stor grad ledelsens holdning som har ført til at intranettet brukes som informasjonskanal i så stor grad som det gjøres i dag. Det er denne holdningen som har ført til at det er så mye informasjon som det er, at den er oppdatert og at informasjonen i mindre grad deles i andre systemer. Dette påvirker den opplevde nytteverdien hos de ansatte. De ansatte oppfatter nytteverdien som viktigere enn ledelsens holdning når det

gjelder hvorfor de bruker intranett, men disse faktorene henger sammen og nytteverdien ville vært lavere dersom ledelsens holdning var annerledes.

6.2.4 Demografiske faktorer

I noen undersøkelser kan det se ut til at alder kan påvirke i hvor stor grad man tar i bruk ny teknologi, der yngre personer i større grad er tidligere ute og villige til å ta i bruk ny teknologi. Den samme trenden ser ikke ut til å gjelde bruk av intranett (Horton et al., 2001). På Bodin er bruken av intranett en svak sammenheng med alder, korrelasjonskoeffisienten er 0,252. De over 55 som bruker intranett mer enn alle andre. 59,4 % av de som er over 55 år bruker intranett 5 ganger i uken eller mer. I de andre aldersgruppene ligger prosentandelen på en plass mellom 25 og 40, der de mellom 46 og 55 har en større prosentandel enn de gruppene som er yngre. Dette kan tyde på at alder kan ha påvirkning på bruk av intranett, og at jo eldre man blir jo oftere bruker man intranett. En potensiell forklaring kan være at de over 55 i større grad har stillinger med mer ansvar, eller har arbeidet lengre i organisasjonen og derfor er bedre integrert i og har en sterkere lojalitet til organisasjonens informasjonskultur. Når en ser nærmere på de som er over 55 så kan en se at de er jevnt fordelt når det gjelder kjønn. Det er ikke spesielt mange som hører til i ledelsen, 2 av de 32 som er over 55 hører til i fellesledelsen eller er avdelingsleder. Det er til sammen seks som har svart at de hører til i ledelsen. Det er litt skjevhet i avdelingstilhørighet ellers, der bibliotek/kontor/it, elevtjenesten/TO og ST er de avdelingene som er best representert blant de over 55, med henholdsvis fem, seks og åtte. Når det gjelder ansattlengde så er det en stor gruppe som har vært ansatt mer enn 20 år, 13 stykker. Dette kan tyde på at ansattlengde kan være en del av forklaringen.

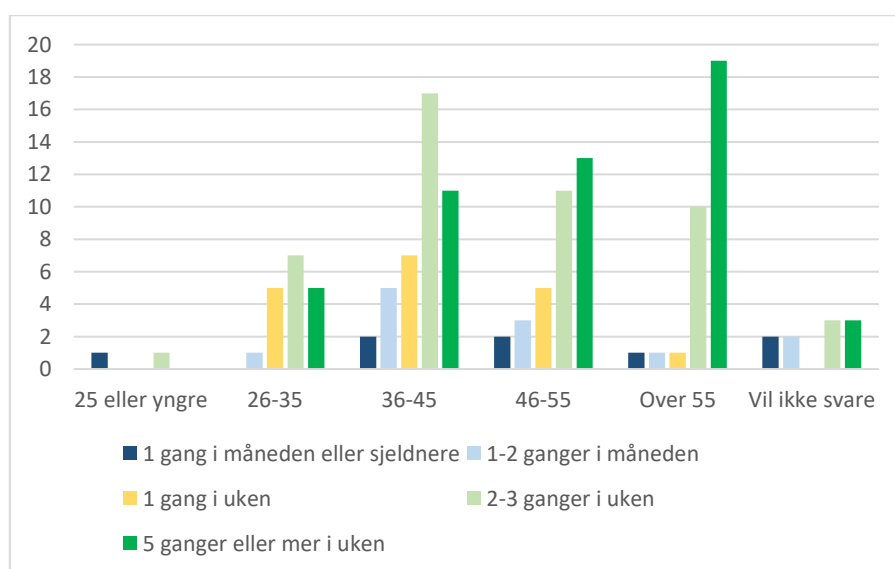


Diagram 13: Bruk fordelt på alder

Når det gjelder bruk fordelt på kjønn så er det liten forskjell. Av de som svarte at de bruker intranett en gang i måneden eller sjeldnere er seks av åtte menn, og en har ikke svart på kjønn. I kategoriene i midten er det relativt jevnt, selv om det er noen flere menn enn kvinner på alle. Det er blant de som svarte at de bruker intranett fem ganger eller mer i uken at man finner en forskjell, her er det 32 kvinner, 18 menn og en som ikke har avslørt kjønn. Det er vanskelig å si noe om hvorfor det er slik, det kan være en tilfeldighet knyttet til et lite utvalg.

Avdelingsvis er det elektro (EL) og studiespesialiserende (ST) som skiller seg ut med henholdsvis 100% og 82,2% som bruker intranett to til tre ganger i uken eller mer. Også på bibliotek / IT / kontor og elevtjenesten / TO er det høy andel som bruker intranett to-tre ganger i uken eller oftere, henholdsvis 72,7% og 70,6%. Selv om det ikke er de store forskjellene mellom avdelingene er det noen avdelinger som rapporterer høyere bruk enn andre. Når det gjelder drift / renhold / kantine er det så få av de ansatte på de avdelingene som har svart at selv om andelen av de som bruker intranett ofte er høy er det usikkert om den er representativ.

Tabell 13: Bruk fordelt på avdeling

	1 gang i måneden eller sjeldnere	1-2 ganger i måneden	1 gang i uken	2-3 ganger i uken	5 ganger eller mer i uken	Sum:
Bibliotek / Kontor / IT		2	1	4	4	11
DH / KDA / MK	2		3	1	4	10
Drift / Renhold / Kantine			1		2	3
EL				3	4	7
Elevtjenesten / TO	1	2	2	7	5	17
Fellesledelsen / Avdelingsleder			2	4	2	8
ID / HO		1	1	4	2	8
ST	1	4	3	18	19	45
TP / MAR / Sikkerhetssenteret	2	2	3	3	5	15
Vil ikke svare	1	2	2	5	4	14
Sum:	7	13	18	49	51	138

Det er en svak korrelasjon mellom ansattlengde og bruk. 93% av de som har vært ansatt i mer enn 20 år sier de bruker intranett to til tre ganger i uken eller oftere. De som har vært ansatt mellom 11 og 15 år er like bak med 83,3% som svarer det samme. Dette kan være med på å

forklare hvorfor de over 55 år rapporterer så høy bruk. Sammen kan det tyde på at de har opparbeidet seg en større lojalitet til organisasjonen og en sterkere tilknytning til organisasjonens informasjonskultur. Det er også avdelinger som har høy andel av de over 55 som rapporterer høy bruk av intranett, som EL, ST og elevtjenesten / TO. Det kan tyde på at det er sammensatte faktorer som forklarer bruk og at ingen av de demografiske faktorene alene påvirker bruken direkte.

6.3 Andre funn

Digital kompetanse fordeler seg relativt jevnt over de demografiske gruppene. Gjennom de fem utsagnene de ansatte ble bedt om å uttale seg om ser det ut som det kan være en svak sammenheng mellom kjønn og digital kompetanse og alder og digital kompetanse. Den er ikke helt gjennomgående, men generelt ser det ut til at menn vurderer sin digitale kompetanse noe bedre enn kvinner og flere yngre har høy digital kompetanse enn eldre.

Når det gjelder bruk ser det ut til å ha en svak sammenheng med digital kompetanse. De som bruker intranett minst er i minst grad uenig i at de har høy kompetanse. Korrelasjonskoeffisienten er her $-0,113$. Det er ingen jevn trend over alle utsagnene. Det er det blant de som trenger litt hjelp man finner flest av de som bruker intranett mest. Dette kan skyldes at det er så få som bruker intranett sjelden og at det derfor er en tilfeldighet at ingen med lav digital kompetanse som bruker intranett lite har svart på undersøkelsen. Det kan også være at digital kompetanse ikke har så mye å si i forhold til at man bruker intranett. Intranett skiller seg fra internett generelt ved at det er knyttet til arbeidssituasjonen. Motivasjonen til å ta det i bruk er derfor en annen og det kan derfor være andre faktorer enn digital kompetanse som påvirker bruk.

Hvis vi ser på vurderingen av intranett sammen med digital kompetanse ser det ut til at de som har høy digital kompetanse vurderer intranett som litt dårligere enn de som har litt lavere kompetanse. Dette kan handle om forventninger. De som har høy digital kompetanse kan ha andre forventninger til systemet enn de som har lavere kompetanse. De med lavere kompetanse vet i mindre grad hva som er mulig å få til. Når man ser på spørsmålene om brukervennlighet kan man se litt av samme tendensen. De som har høy kompetanse er ikke veldig negativ, men de som har lavere kompetanse er i noe større grad enig i at intranett er lett å bruke.

6.4 Problemer/svakheter ved undersøkelsen

Det er noen svakheter ved undersøkelsen. For det første har forsker et nært forhold til undersøkelsesobjektet. Som ansatt i organisasjonen i flere år og med ansvar for intern informasjon og opplæring av ansatte i bruk av digitale verktøy er forsker godt kjent i organisasjonen og har i stor grad velvilje blant de ansatte. Dette er med på å få svarprosenten opp og gjør at den er god nok til at det er mulig å si noe om hvordan intranett fungerer på Bodin. Samtidig kan man stille spørsmål om hvor ærlige de ansatte er i svarene sine, noen kan være mer positive enn de egentlig er fordi undersøkelsen gjøres internt og de tenker på hvordan de eventuelt vil fremstå i forhold til ledelsen. Eller deres positive holdning til forsker kan gjøre dem mer positive i undersøkelsen. Det oppleves ikke som de ansatte har noe problem med å være negativ til intranettet ansikt til ansikt, så det er vanskelig å se at dette skal være et stort problem. Man kan likevel ikke se helt bort fra at det kan påvirke svarene.

I tillegg mangler det svar fra de som eventuelt ikke bruker intranett. Det er vanskelig å si om det er fordi de ikke finnes, eller om det finnes noen som ikke har svart på undersøkelsen. Sannsynligvis er nettverket av de digitale tjenestene de ansatte må bruke i sin arbeidshverdag satt sammen på en slik måte at alle må innom intranett av og til. På den måten representerer de som bruker intranett svært sjelden de som ikke ville ha brukt dersom de ikke var nødt for å få registrert sykefravær eller levert reiseregning.

Utvalget i undersøkelsen er lite, noe som gjør det vanskelig å generalisere funnene. Samtidig er svarprosenten såpass høy at man har et ganske godt bilde av hvordan forholdene er på Bodin. Intranett er uansett et kontekstavhengig system og det er uansett vanskelig å si noe generelt om det uansett. Resultatene vil forhåpentligvis ha nytteverdi for Bodin og Nordland fylkeskommune, Det er også mulig å se at mange av resultatene er i samsvar med annen forskning og resultatene kan derfor ha nytte i en større sammenheng.

I arbeidet med resultatene fra undersøkelsen er det kommet opp noen forhold som ikke er belyst, som kunne vært interessant å vite noe om. I etterkant kunne spørsmål om mobiltilpasning og funksjonalitet man savner eller ønsker seg vært interessant å ha med. På Bodin er intranett relativt dårlig tilpasset mobilvisning. Spørsmålet er om dette er så viktig. I noen tilfeller ville det vært kjekt å ha muligheten til å sjekke intranett raskt uten å ha en pc tilgjengelig. På den andre siden er det mange som ikke ønsker å bruke sin personlige mobil i arbeidssammenheng, og det er svært få som har betalt mobil gjennom jobben. Dette er en av faktorene som sannsynligvis vil få forskjellig svar fra ulike organisasjoner med ulike arbeidshverdager. Det

hadde vært interessant å se hvor viktig det ville vært for de ansatte på Bodin. Når det gjelder funksjonalitet ble de ansatte bedt om å vurdere intranett og de ulike delene, og det hadde vært kjekt å vite om de synes det ikke var godt nok fordi det mangler funksjonalitet eller fordi den eksisterende funksjonaliteten kunne vært bedre.

7. Konklusjon

I denne undersøkelsen har jeg sett på intranett. Målet har vært å forsøke å identifisere kriterier som øker nytteverdien for brukere og organisasjoner og se på hvilke krav som kan stilles til intranett-system. De to forskningsspørsmålene som ble stilt var:

1. Hva kjennetegner intranett som informasjonskanal?
2. Hvordan brukes intranett og hva påvirker bruken?

Når det gjelder første spørsmål er det tydelig at innhold på intranett er kontekstavhengig. Ulike organisasjoner har ulike behov og har ulike måter å presentere sin informasjon på. Innholdet er knyttet til de ansattes arbeidsoppgaver og deres forhold til arbeidsgiver. Informasjon som ligger på intranett er produsert som ren informasjon og har ofte en enkel stil uten at det blir gjort forsøk på å tiltrekke seg oppmerksomhet eller underholde. Informasjon som finnes på intranettet har ulik grad av struktur, varierende metadata og ulike filformater. Dette kan gjøre det problematisk å finne informasjon og krever at noen skaper struktur og opptre som redaktør.

I forhold til det andre spørsmålet brukes intranett for å holde seg oppdatert eller når man har et informasjonsbehov. Innholdet på intranett samsvarer i stor grad med det de ansatte sier de leter etter og det viser at intranettet møter et informasjonsbehov. Resultatene fra spørreundersøkelsen tyder på at opplevd nytteverdi er den viktigste faktoren som påvirker bruk. Intranett brukes for å dekke et informasjonsbehov og dersom det ikke oppleves som nyttig bruker man andre kilder. Tidligere forskning har vært opptatt av brukervennlighet og informasjonskultur i tillegg til nytteverdi. Også i denne undersøkelsen er brukervennlighet og informasjonskultur faktorer som påvirker bruk, men i noe mindre grad enn nytteverdien. Nyttverdien er avhengig av de to andre faktorene. Intranettet kan inneholde mye nyttig informasjon, men hvis de ansatte ikke finner den fordi brukervennligheten er for dårlig har informasjonen ingen verdi i seg selv. Brukervennlighet er derfor med på å påvirke nytteverdien. Et intranett kan også ha høy grad av brukervennlighet men hvis det ikke er en informasjonskultur i organisasjonen som støtter oppdatering og vedlikehold vil nytteverdien oppleves som liten og bruken bli lavere. På Bodin er det ledelsens holdning som har ført til at intranettet er fylt med nyttig informasjon, at det brukes tid på å holde denne oppdatert og å arbeide for bedre brukervennlighet innenfor rammene av systemet. Det er mulig å se det slik at informasjonskultur og brukervennlighet påvirker hvordan nytteverdien av intranett oppleves, og at det er den opplevde nytteverdien som påvirker bruk. Dersom organisasjoner skal lykkes med intranett må det settes av tid og ressurser både i innføringsfasen, men også til å vedlikeholde og forbedre systemet over tid. Ledelsen må

være involvert og gjennom strategier og holdninger påvirke informasjonskulturen i organisasjonen. Det er også viktig å ha en oppfatning av hva som er informasjonsbehovet i organisasjonen. Informasjonen som publiseres må også ta hensyn til og støtte de ansattes arbeidsprosesser. Når de ansatte opplever intranett som nyttig vil de i større grad bruke det.

Undersøkelsen av intranettet på Bodin bekrefter i stor grad tidligere forskning, og ved å se resultatene fra denne i sammenheng med annen forskning kan man si at forskningsspørsmålene i stor grad er svart på. Når det gjelder problemstillingen blir det ikke presentert en konkret kravliste til intranettssystem. Det viktigste med et slikt system er at det er mulig å tilpasse til organisasjonens behov. Organisasjoner er ulike og både størrelsen, arbeidsoppgavene og yrkesgruppene i organisasjonen påvirker informasjonsbehovet. Brukerterskelen må ikke være for høy, men brukerne er i stor grad villig til å lære seg systemet dersom de opplever innholdet som nyttig nok. De faktorene som presenteres i forhold til bruk handler mer om organisatoriske krav enn om krav til systemet. Gjennom arbeidet med denne oppgaven framstår informasjonskultur som viktigere enn systemet i seg selv. Faktorene som øker nytteverdien av intranett ser i stor grad ut til å være brukervennlighet og kvalitet på informasjonen. Her betyr kvalitet at informasjonen er oppdatert og tilpasset den ansattes behov.

Metoden som er brukt undersøker bare en organisasjon. Resultatene fra denne undersøkelsen alene kan ikke si noe om hvordan intranett brukes i andre organisasjoner. Samtidig finnes det annen forskning som har lignende funn og som brukes i tolkningen av disse resultatene. Dersom man ønsker å vite mer om hvordan intranett kan bedre informasjonsflyt i organisasjoner må flere organisasjoner studeres. En av fordelene med å undersøke en organisasjon er at man kan finne ut mye om organisasjonen. Dersom man undersøker mange organisasjoner med den samme spørreundersøkelsen kan man miste noen av nyansene og forskjellene mellom organisasjonene. Flere grundige undersøkelser av organisasjoner, både de som får intranett til å fungere og de som ikke utnytter det i samme grad, ville vært interessant for å få bedre forståelse av hvilke faktorer som er viktig for å oppnå god informasjonsflyt i organisasjoner.

Den viktigste konklusjonen for Bodin er at intranettet på Bodin fungerer som informasjonskanal. Både egenrapportert bruk og besøksstatistikken tyder på at intranett blir brukt ofte nok til at det er mulig å si at intranett fungerer på Bodin. I tillegg rapporterer brukerne at de opplever intranett som nyttig og er relativt fornøyd med systemet, selv om de også mener det har forbedringspotensiale. Intranett fungerer som informasjonskanal, men det finnes systemer som er enda bedre til å støtte de ansatte i sin arbeidsutførelse. Det er mange som ønsker seg ett program som kan gjøre alt. Det er nok foreløpig relativt urealistisk, men en portal

som kan gi den ansatte et overblikk over informasjon fra flere kanaler vil være en god begynnelse. En ansattportal der man med ett overblikk kan se informasjon som er spesialtilpasset den enkelte ansatte og som er innhentet fra alle informasjonskildene i organisasjonen er nok per i dag den beste løsningen. Der vil intranett enten være en integrert del av portalen, eller en av informasjonskildene. På den måten kan den ansatte raskt få et overblikk over den nyeste informasjonen, se i hvilke programmer hun har arbeidsoppgaver som må tas tak i og hvordan disse vil påvirke hennes arbeidsdag.

Denne oppgaven vil være nyttig for Bodin videregående skole og for Nordland fylkeskommune i videre arbeid med å forbedre intranettet. Resultatene i denne undersøkelsen er også i stor grad sammenfallende med annen forskning og støtter opp under denne. Hvis man får flere slike undersøkelser i ulike organisasjoner vil man kanskje ved å se dem sammen finne flere fellesnevnerer når det gjelder intranett og gi de som arbeider med intranett flere verktøy for å lykkes.

I arbeidet med oppgaven har intranett blitt sett i sammenheng med andre interne informasjonssystemer. Et nytt kvalitetssystem og et saks- og arkivsystem nylig er innført i Nordland fylkeskommune. Foreløpig virker det som om disse systemene lever relativt uavhengig av hverandre og av intranett og at de ikke så ofte blir sett i sammenheng. Dersom man skal oppnå kvalitetssikring er intern informasjonsflyt viktig. Det kunne vært interessant å se hvordan de som arbeider med kvalitetssikring ser på intern informasjonsflyt og hvordan man best kan utnytte disse systemene ved å se på hvert av systemene som en del av en større helhet.

8. Referanser

- Blackmore, P. (2001). Intranets: the bigger picture. In A. Scammell (Ed.), *Handbook of information management* (8th ed., pp. 396). London: Aslib-IMI.
- Byström, K., Heinström, J., & Ruthven, I. (2019). *Information at work : information management in the workplace*.
- Case, D. O. (2012). *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed. ed.). Bingley: Emerald.
- Choo, C. W. (2006). *The knowing organization : how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions* (2nd ed. ed.). New York: Oxford University Press.
- Dewi Rooslan, T., Ly-Fie, S., & Sen, S. (2008). User satisfaction with business-to-employee portals: conceptualization and scale development. *European Journal of Information Systems*, 17(6), 649. doi:10.1057/ejis.2008.55
- Fagin, R., Kumar, R., McCurley, K., Novak, J., Sivakumar, D., Tomlin, J., & Williamson, D. (2003). Searching the workplace web. In (pp. 366-375).
- Findwise. (2017). In search for insight 2017. Retrieved from <https://findwise.com/en/search-for-insight>
- Guengerich, S. L. (1997). *Building the corporate Intranet*. New York: John Wiley.
- Horton, R. P., Buck, T., Waterson, P. E., & Clegg, C. W. (2001). Explaining Intranet use with the Technology Acceptance Model. *Journal of Information Technology*, 16(4), 237-249. doi:10.1080/02683960110102407
- Hustad, E., & Vikstøl, T. (2014). Implementing Intranet 2.0: A Study of Knowledge Requirements for External Consultants in Enterprise Systems. *Procedia Technology*, 16, 694-703. doi:10.1016/j.protcy.2014.10.018
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg. ed.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. ed.). Oslo: Abstrakt.
- Kruschwitz, U., & Hull, C. (2017). *Searching the enterprise*(Vol. 11:1).
- Lai, V. S., & Mahapatra, R. K. (1998). Evaluation of intranets in a distributed environment. *Decision Support Systems*, 23(4), 347-357. doi:[https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(98\)00064-5](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(98)00064-5)
- Lee, S., & Kim, B. G. (2009). Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 191-201. doi:10.1016/j.chb.2008.08.007
- Leung, H. K. N. (2001). Quality metrics for intranet applications. *Information & Management*, 38(3), 137-152. doi:10.1016/S0378-7206(00)00060-4
- Martini, A., Corso, M., & Pellegrini, L. (2009). An empirical roadmap for intranet evolution. *International Journal of Information Management*, 29(4), 295-308. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2008.10.001
- Neill, W. D., & Richard, J. E. (2012). Intranet portals: Marketing and managing individuals' acceptance and use. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 20(2), 147-157. doi:10.1016/j.ausmj.2011.10.003
- Orlikowski, W. J. (2010). The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 125-141. doi:10.1093/cje/bep058
- Phelps, R., & Mok, M. (1999). Managing the risks of intranet implementation: an empirical study of user satisfaction. *Journal of Information Technology*, 14(1), 39. doi:10.1080/026839699344737

- Ringdal, K. (2018). *Enhet og mangfold : samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Taylor, R. S. (1991). Information Use Environments. In B. Dervin (Ed.), *Progress in Communication Sciences* (Vol. 10, pp. 217-255): Ablex.
- Townsend, R., & Mathieu, C. (2018). Improving Enterprise Content Findability through Strategic Intervention. *Code4Lib Journal*(42).
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184-206.
doi:10.1016/j.jsis.2010.06.002
- White, M. (2011). *The intranet management handbook*. London: Facet Publishing.
- Windrum, P., & de Berranger, P. (2003). Factors affecting the adoption of intranets and extranets by SMEs: a UK study. In.

9. Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreundersøkelsen

Intranett

Side 1

Jeg har lest og forstått informasjonen om prosjektet som jeg fikk på e-post, og samtykker til at mine opplysninger behandles fram til prosjektet er avsluttet, ca juni 2019. *

Ja

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Jeg har lest og forstått informasjonen om prosjektet som jeg fikk på e-post, og samtykker til at mine opplysninger behandles fram til prosjektet er avsluttet, ca juni 2019.»: Ja

Hvor ofte bruker du Intranett? *

- aldri 1 gang i måneden eller sjeldnere 1-2 ganger i måneden 1 gang i uken 2-3 ganger i uken
 5 ganger eller mer i uken

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 1-2 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Hva synes du om Intranett? *

- Veldig bra Bra OK Dårlig Elendig

Når du lurere på noe i forbindelse med jobben din, hvor søker du svar?

	Svært ofte	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Spør en kollega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spør en leder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter på intranett - blar gjennom menyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter på intranett - bruker søkefunksjonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter på itslearning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Leter i KS-systemet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter på J: (fellesområde)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter på e-post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leter i egne dokumenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søker på internett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjør ingenting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg foretrekker å bli informert om nye ting og aktuelle saker...

	Svært ofte	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
på e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
via Intranett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muntlig - fra leder / kollega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muntlig - på møte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i posthylla / på papir (jeg savner Bodinforum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
itslearning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 1-2 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Jeg bruker intranett fordi..

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
jeg lurar på noe (informasjonsbehov).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jeg opplever intranett som nyttig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

det er enkelt å bruke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ledelsens sier det skal brukes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kollegaene mine bruker det.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
det er mye informasjon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
det er lite informasjon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
det er lenge siden sist jeg var inne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Når du har fått svar på noe du lurer på, hva gjør du?

	Svært ofte	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Skriver det ned (digitalt eller på papir), eller skriver ut og tar vare på det.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lager bokmerke / favoritt i nettleseren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Husker det til neste gang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Husker hvor jeg fikk svar, og leter på samme sted neste gang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glemmer svaret og hvor jeg fant det, og må begynne å lete på nytt neste gang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 1-2 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Hvordan synes du de ulike delene av intranett fungerer?

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
Jeg synes nyhetsfeeden fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes kalenderfunksjonen fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes Bodins menystruktur fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jeg synes den felles menystrukturen for NFK fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes søkefunksjonen fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes driftsmeldingene fungerer bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 1-2 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Hvilken type informasjon ser / leter du etter når du er på Intranett?

	Svært ofte	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Følger med i nyhetsfeeden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutiner eller informasjon knyttet til elever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutiner eller informasjon knyttet til eget arbeidsforhold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regler og retningslinjer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktinformasjon til kollegaer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skjema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon rundt møter (innkallinger, presentasjoner, referater)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lenker til andre verktøy (feks. visma, iskole ol.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktisk informasjon (som parkering, skolerute ol.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support (feks it, websak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobbreise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Økonomi / innkjøpsavtaler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurs og konferanser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Årsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisasjonskart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Driftsmeldinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andre skoler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 12 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Hvis du har svart "annet" på forrige spørsmål, kan du gi eksempler på annen informasjon du har

lett etter på intranett som er viktig for deg?

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvor ofte bruker du Intranett?»: 1 gang i måneden eller sjeldnere, 1 gang i uken, 1-2 ganger i måneden, 5 ganger eller mer i uken, 2-3 ganger i uken

Søkefunksjonen på intranett

	Svært ofte	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri	Ikke relevant
Jeg bruker søkefunksjonen på intranett..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Når jeg bruker søkefunksjonen kommer det jeg leter etter høyt på trefflisten og jeg finner det fort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Når jeg bruker søkefunksjonen finner jeg det jeg leter etter, men det kan ta litt tid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Når jeg bruker søkefunksjonen finner jeg ikke det jeg leter etter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvordan vurderer du din egen digitale kompetanse.

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
Jeg bruker it mye, både på jobb og privat og føler jeg har høy kompetanse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kan det jeg trenger for å gjøre jobben min og trenger sjelden hjelp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg trenger hjelp til bruk av digitale verktøy av og til.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg føler meg usikker på bruk av it og skulle ønske jeg kunne mer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg bruker it så lite som mulig og finner det lite relevant i min arbeidshverdag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvor enig/uenig er du i disse utsagnene?

Informasjonsflyt internt på Bodin / NFK?

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
Jeg har den informasjonen jeg trenger for å gjøre en god jobb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Når jeg lurert på noe er det enkelt å få svar på det jeg lurert på på Bodin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg vet hvor jeg skal lete etter informasjon på Bodin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er viktig for meg å vite om informasjonen kommer fra noen på Bodin eller noen fra andre deler av fylkeskommunen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Brukervennlighet intranett:

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
Jeg synes det er enkelt å finne den informasjonen jeg trenger på intranett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg finner alltid det jeg leter etter på intranett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På intranett er det enkelt å se hvilken informasjon som er nyttig for meg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På intranett er det enkelt å se hvor informasjonen kommer fra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Det er for mye informasjon på intranett, slik at det er vanskelig å finne det man leter etter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er ofte for lite informasjon på intranett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg skulle ønske intranett ble brukt mer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg skulle ønske vi ikke hadde intranett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nytteverdi intranett:

	Helt enig	Litt enig	Nøytral	Litt uenig	Helt uenig
Jeg synes intranett er nyttig som informasjonskanal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes intranett er nyttig som samarbeidsplattform.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes intranett er nyttig til kunnskapsdeling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kjønn *

- Kvinne Mann Vil ikke svare

Alder *

- 25 eller yngre 26-35 36-45 46-55 Over 55 Vil ikke svare

Avdeling *

Den avdelingen der du i hovedsak går på avdelingsmøter.

- Fellesledelsen / Avdelingsleder EL DH / KDA / MK ST ID / HO
 TP / MAR / Sikkerhetssenteret Elevtjenesten / TO Drift / Renhold / Kantine Bibliotek / Kontor / IT
 Vil ikke svare

Hvor lenge har du vært ansatt på Bodin *

- 0-5 år 6-10 år 11-15 år 16-20 år mer enn 20 år Vil ikke svare

Vedlegg 2: Invitasjon til å delta i forskningsprosjektet

I forbindelse med min masteroppgave i bibliotek- og informasjonsvitenskap ved OsloMet inviteres alle ansatte ved Bodin om å svare på en spørreundersøkelse. Jeg undersøker bruken av intranett og målet er å få en bedre forståelse av bruk av intranett og hvordan det kan brukes i informasjonsarbeidet i organisasjoner.

Spørsmålene i undersøkelsen handler først og fremst om bruk av intranett, men det er også interessant om du som ikke bruker intranett svarer på undersøkelsen. Noen av spørsmålene kan identifisere enkeltpersoner hvis de settes sammen. På grunn av dette og at spørreundersøkelsen registreres digitalt du må gi et aktivt samtykke til at dine personopplysninger kan lagres. Det gjør du i det første spørsmålet i spørreskjemaet.

Dataene blir bare brukt til denne oppgaven og de vil bli slettet eller helt anonymisert ved prosjektets avslutning som er rundt juni 2019. Ingen enkeltpersoner vil kunne identifiseres i noen form for publikasjon. Arbeidsgiver vil ikke få tilgang til opplysninger om enkeltpersoner.

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Det vil heller ikke påvirke ditt forhold til arbeidsgiver.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Personopplysninger om deg behandles basert på ditt samtykke og i samsvar med personregelverket.

På oppdrag fra OsloMet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Kari Tverelv Angelsen (karang@vgs.nfk.no), eller telefon: 975 86 453
- OsloMet ved professor Trond Aalberg, e-post: Trond.Aalberg@oslomet.no
- OsloMet ved personvernombud Ingrid Jacobsen, e-post: ingrid.jacobsen@oslomet.no eller telefon: 67 23 55 34
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, <http://www.nsd.uib.no>, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjektittel

Intranett

Referansenummer

534583

Registrert

22.10.2018 av Kari Tverelv Angelsen - s105741@oslomet.no

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet - storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for arkiv, bibliotek- og informasjonsfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Trond Aalberg , Trond.Aalberg@oslomet.no, tlf: 4767235807

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Kari Tverelv Angelsen, kangelsen@hotmail.com, tlf: 97586453

Prosjektperiode

22.09.2018 - 30.06.2019

Status

20.11.2018 - Vurdert

Vurdering (1)

20.11.2018 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med

personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 20.11.2018. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.06.2019.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lenger enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Belinda Gloppen Helle

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Digitale kommunikasjonskanaler



Fotograf: Marte Henriksen

Veiledning for Bodin

Mål:

Målet med denne listen er å skape orden og avgrense antallet kanaler man skal bruke i de forskjellige informasjons- og kommunikasjonssituasjonene. Vi prøver å si noe om hvem som er målgruppe og brukere av de forskjellige kanalene, hva som er formål og innhold.

Nettsiden:

- www.bodin.vgs
- Målgruppe: Elever/studenter, foreldre, ansatte og allmennheten
- Sjekkes jevnlig
- Skolens kanal ut
- Informasjon om skolen
 - Nyheter
 - Informasjon spesielt til elever og foresatte er samlet under: «for elever og foresatte»
- Mobbeknapp
 - En enkel måte for elever og foreldre å melde fra om mobbing
- Redigeres av: Biblioteket, Kari T. Angelsen

Intranett:

- Intranett.nfk.no
- Målgruppe: Alle ansatte
- Sjekkes daglig
- Skolens interne kanal
- Nordland fylkeskommunes interne kanal
- Interne nyheter og informasjon til og fra alle ansatte
- Samling av interne dokumenter, planer og maler
- Redigeres av: Kari T. Angelsen, Biblioteket

Its learning:

- Itslearning.com
- Målgruppe: Hovedsakelig pedagogisk personale og elever
- Sjekkes daglig
- Læringsplattform
- Lærer – elev, lærer – lærer, elev-elev
- Faglig/pedagogisk kommunikasjon og samarbeid
 - Fagstoff
 - Underveisvurdering, evaluering og oppfølging av elever
 - Fremdriftsplaner
 - Deling av undervisningsopplegg
- Administrator: Kari T. Angelsen (Bengt Hansen)

iSkole:

- Iskole.nfk.no
- Målgruppe: Ansatte, elever, foresatte
- Sjekkes ofte
- Administrativ kommunikasjon, informasjon og rapportering
 - Personopplysninger, fravær, karakter, varsel, prøver, timeplaner, romreservering, eksamen
- Administrator: Laila Grytvik (Bengt Hansen)

Timeplansystemet (TP) (fases ut):

- Målgruppe: Ledelsen/Administrasjon
- Brukes ved behov
- Interne personopplysninger
- Timeplanlegging
- Database og modersystem for andre systemer (særlig iSkole)
- Administrator: Laila Grytvik, Bengt Hansen

E-post:

- Outlook (web: skoleportalen.nfk.no)
- Målgruppe: Alle ansatte
- Sjekkes daglig
- Både internt og ut av huset
- Måltrettet informasjon (bruk intranett for informasjon til alle)
- Rask respons (men ikke øyeblikkelig svar)
- Informasjon man ikke ønsker på intranett (NB: Vær forsiktig med sensitiv info)
- Kalender
 - Innkalling til møter
 - Oversikt over andres avtaler (tilstedeværelse)
- Administrator: Bengt Hansen

Skoleportalen

- Skoleportalen.nfk.no
- Målgruppe: Ansatte og elever/studentene
- Brukes ved behov
- Tilgang e-post/kalender (se eget punkt)
- Skygning og fildeling
- Microsoft office for web og nedlasting.

Infoskjermer:

- Målgruppe: Elever (besøkende)
- Sjekkes daglig
- Plassert i ganger ved de fleste avdelingene

- Beskjeder – hva skjer, oversikt prøverom, ol
- Intern informasjon prioriteres, informasjon fra utenforstående kan legges ut hvis det har nytteverdi eller spesiell interesse for elevene
- Kortfattet informasjon
- Redigeres av: Avdelingsledere, Kari T. Angelsen

Kvalitetssystemet (KS):

- Sfks.nfk.no
- Målgruppe: Alle ansatte (også tilgjengelig for alle andre – elever/foresatte)
- Brukes ved behov
- Oversikt over rutiner ved Bodin
- Alt som ligger her blir revidert jevnlig
- Intranett lenker hit
- Avvikssystem
- Ansvarlig: Therese Einvik

Visma:

- visma
- Målgruppe: Alle ansatte
- Skal brukes
- Registrering av personalopplysninger
- Kompetanseregistrering
- Registrering av eget fravær, reiseregninger, permisjonssøknader (kortere permisjoner) og timelister for ikke-pedagogisk personale.
- For noen også behandling av faktura og økonomisystem
- Kan bare nås fra skolens ansattnett

Facebook:

- Målgruppe: elever/studenter, foreldre og andre
- Supplement til nettsiden
- Oppdateres jevnlig
- Promotere informasjon på nettsiden
- Bilder av hendelser som ikke er «store» nok til å havne på nettsiden
- Administrator: Kari T. Angelsen og Magnhild Johansen (+ Marit Hernes og Bjørn Lien)
- Publiseringsrettigheter: representanter for kontor (Elisabeth Aune) og bibliotek (Liv Idun Alstad)

Sveve:

- Målgruppe: ledelse (biblioteket, kontor, it)
- Brukes ved beredskap
- Direktemeldinger til elever/ansatte
- Beskjeder som må nå fram umiddelbart

- Brukerveiledning i beredskapspermen
- Kostnad ved bruk

Transponder:

- Målgruppe: lærere, bibliotek, kontor, it
- Finnes i Skoleportalen (Meldinger)
- SMS-system
- Ved første gangs bruk må ny konto aktiveres
- Meldinger til elever og foreldre, også til grupper
- Vær oppmerksom på at alle ansatte har tilganger til alle meldinger som sendes og svar som kommer inn

Puls:

- Målgruppe: Fellesledelsen og avdelingsledere
- Brukes ved behov
- Analyseverktøy

Yammer:

- www.yammer.com/nfk.no
- Ikke en offisiell kanal for Bodin
- Målgruppe: Ansatte
- Kommunikasjon / samarbeid – gjerne på tvers av skoler i nfk
- Brukes ved behov / ønske

Mikromarc:

- <http://websok.mikromarc.no/Mikromarc3/web/default.aspx?Unit=12794&db=nvgs>
- Målgruppe: Alle ansatte, elever, andre
- Brukes ved behov
- Biblioteksystem
- Søking
- Oversikt over filmer som kan streames fra skoleportalen
- Reservering, fornying

Websak Fokus

- Integrert i Outlook-programmet
- Målgruppe: Ledelsen, kontorpersonalet og saksbehandlere
- Digitalt arkiv og saksbehandlingssystem

Buddyweb:

- <https://buddyweb.nfk.no/>
- Målgruppe: Lærere
- Kontrollere internettilgang for elever, endre feide-passord (både eget og elevers)
- Kan bare nås fra skolens ansattenett

Altinn:

- Målgruppe: Ledere/administrasjon/drift
- <https://www.altinn.no/>
- For eksempel: behandling av digital sykemelding
- Vær oppmerksom på at formelle brev fra skolen (som for eksempel svar på søknad om premisjon av en viss lengde) vil bli sendt digitalt til ansattes digitale postboks (for eksempel Altinn eller Digipost)

Skype for Business:

- Målgruppe: Alle ansatte
- Skolens telefonsystem
- Eget program på pc, eller app på telefonen
- Ringe til andre skype-brukere eller telefoner, videosamtaler, chat og video- og telefonmøter
- Alle ansatte har eget telefonnummer som andre kan ringe til

Fellesområde (J):

- Datamaskin – fellesområde
- Lagringssted
- Målgruppe: Ansatte
- Brukes ved behov
- Noen avdelingsdokumenter, møtereferater
- Kan bare nås fra skolens ansattenett
- Ansvarlig: IT-avdelingen
- J: er ikke en kommunikasjonskanal men har inneholdt en del informasjon som er flyttet til andre kanaler og er derfor tatt med her
- H: er personlig lagringsområde på skolens server og C: er lagringsområdet på pcen

Onenote:

- Program på pc / web-versjon i skoleportalen
- Målgruppe: Alle
- Brukes etter ønske/behov
- Notater, samarbeid, møtereferater og undervisning
- Digital ringperm som kan brukes for egen del eller deles med andre ved behov

Oversikt over kommunikasjonskanaler ved Bodin:

Sjekkes minst daglig:

Intranett (alle ansatte)

E-post (alle ansatte)

Its learning (pedagogisk personale og elever)

Infoskjermer (elever)

Sjekkes hyppig:

Hjemmesiden (ansatte og elever)

iSkole (lærere og elever)

Brukes ved behov:

Mikromarc

KS

Visma

TP

Sveve

Puls

Fellesområde (J:)

Oversikt over kommunikasjonskanaler og målgrupper:

	Nettside n	Intranet t	Its learnin g	iSkole	TP	E- post	Skole- portal en	Info- skjer m	KS	Visma	Face - book	Sveve	Puls	Micro -marc	Felles- område (J:)
Ledelse	X	X			X	X	X		X	X		X	X	X	X
Lærere	X	X	X	X		X	X		X	X				X	(X)
Andre ansatte	X	X		(X)	X	X	X		X	X		X		X	(X)
Elever	X		X	X			X	X	X		X			X	
Foreldre	X			X					X		X			X	
Andre	X							(X)			X			X	

