

Forord

Denne oppgaven er gjennomført som en avsluttende del av masterprogrammet Medier, Kommunikasjon og Informasjonsteknologi ved NTNU Trondheim våren 2017 og utgjør 30 studiepoeng.

Veilederne mine Hendrik Storstein Spilker og Arild Blekesaune fortjener en stor takk for alt av tilbakemeldinger, innspill og tiltro til både oppgaven og meg. Jeg vil også takke seniorrådgiver Kyrre Svarva for å ha gitt meg god innføring i SelectSurvey og svart meg på de spørsmålene jeg hadde. Videre vil jeg takke kontaktpersonene mine i Netlife Research, Ida Aalen, Knut Melvær og Audun Rundberg for et godt samarbeid, og ikke minst alle respondentene av spørreundersøkelsen.

Lesesalen på Dragvoll har fungert som et andre hjem dette semesteret og takket være gode studievenner har det gått over all forventning. Jeg vil også takke mine nærmeste for motiverende ord gjennom hele perioden – det har jeg satt stor pris på. Jeg vil også gi et lite utrop til mamma, pappa og onkel Bjørn som har lest korrektur. Dere er helter hele gjengen.

Trondheim, 2017

Nora Stølan Ødegaard

God lesning!

Sammendrag

Publiseringssystem er et av det viktigste arbeidsverktøyet ansatte som jobber med nettsted har. Likevel er det også kilde til mye frustrasjon. Netlife Research ønsket mer informasjon om hvordan de ansatte opplever programvaren, og ved hjelp av et elektronisk spørreskjema har jeg fått innsikt i deres vurderinger med utgangspunkt i teknologiske og organisatoriske faktorer. Jeg har benyttet kvantitativ metode i form av en spørreundersøkelse for å samle inn datamaterialet. Spørreundersøkelsen er utformet i samarbeid med Netlife Research, og med utgangspunkt i problemstillingen og oppgavens fokus. Spørreundersøkelsen er distribuert gjennom samarbeidende bedrift sitt nettverk. Grunnen til dette er fordi Netlife Research har forbindelser til en rekke store og små virksomheter og fagfolk i ulike sektorer, og det har ikke jeg personlig. Utvalget består av 78 respondenter som følger samarbeidende bedrift på Facebook eller via deres nyhetsbrev, og som jobber i offentlig, privat eller frivillig sektor i Norge. Med utgangspunkt i de to perspektivene i oppgaven har jeg vurdert oppgavens seks hypoteser opp mot datamaterialet. Hensikten har ikke vært å gi et fullstendig bilde av faktiske forhold, men heller gi et bidrag til å forstå tendensene mellom publiseringssystem, virksomhet og ansatte.

Jeg har behandlet datamaterialet i Stata og utarbeidet krysstabeller for å illustrere funn. Tendensene viser at mange ansatte ikke er fornøyde med publiseringssystemet de bruker i dag og at brukervennlighet vil være en av de viktigste egenskapene ved et nytt valg av system. Jeg har også sett en misnøye ved at virksomhetens IT-avdeling står for valg av publiseringssystem, og at det er færre i offentlig sektor som er fornøyde med løsningen enn hva det er i privat eller frivillig sektor. Jeg ser en større grad av fornøydhet i organisasjoner hvor det er færre som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis. Hovedproblemstilling i besvarelsen har vært «hvordan opplever bedriften sitt publiseringssystem? En vurdering av publiseringssystemer med utgangspunkt i teknologiske og organisatoriske faktorer», og dette har jeg diskutert opp mot funn, tidligere forskning og teori. Avslutningsvis har jeg beskrevet hva jeg mener fremtidige undersøkelser burde inkludere og gjøre annerledes.

Liste over tabeller

Tabell 1: Vurderingen av publiseringssystemet i de ulike sektorene

Tabell 2: Fornøydhet i størrelse på avdeling

Tabell 3: Fornøydhet knyttet til årsak for valg av løsning

Tabell 4: Publiseringssystemet er brukervennlig

Tabell 5: Brukervennlighet i store og små publiseringsavdelinger

Tabell 6: Vurderingen av brukervennlighet i sektor

Tabell 7: Vurderingen av brukervennlighet knyttet til årsak for valg av løsning

Tabell 8: Hva vil være viktigst neste gang dere skal velge publiseringssystem?

Tabell 9: Viktigst ved neste valg knyttet til størrelse i avdelingen

Tabell 10: Viktigst ved neste valg knyttet til sektor

Tabell 11: Hvilken avdeling velger bedriftens publiseringssystem?

Tabell 12: Hvordan synes du denne avgjørelsesprosessen fungerer i praksis?

Tabell 13: Avdelingsvalg av løsning og vurderingen av fornøydhet

Tabell 14: Avdelingsvalg av løsning og vurderingen av kompetanse

Tabell 15: Avdelingsvalg av løsning og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

Tabell 16: Sektor

Tabell 17: Sektor og generell fornøydhet

Tabell 18: Avdelingsvalg av løsning og vurdert kompetanse i publiseringsteam

Tabell 19: Avdelingsvalg av løsning og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

Tabell 20: Antall ansatte som jobber i publiseringssystemet

Tabell 21: Størrelse på avdeling og fornøydhet

Tabell 22: Antall ansatte i publiseringssystem og vurdering av kompetanse

Tabell 23: Antall ansatte i publiseringssystem og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

Innholdsfortegnelse

Forord	i
Sammendrag	ii
Liste over tabeller	iii
Innledning	1
<i>Problemstilling og hypoteser</i>	1
<i>Tidligere undersøkelser</i>	3
<i>Utvikling og definisjon av publiseringssystem</i>	4
<i>Oppgavens oppbygging</i>	7
Teori	9
<i>Teknologi og organisasjon</i>	9
<i>Organisering og struktur</i>	15
Metode	20
<i>Valg av Forskningsdesign</i>	20
<i>Innledende intervju</i>	21
<i>Datainnsamlingsmetode og utvalg</i>	21
<i>Utforming av spørreskjema</i>	23
<i>Pretesting av spørreskjema</i>	24
<i>Analyse</i>	24
<i>Validitet og reliabilitet</i>	25
<i>Signifikans og hypoteser</i>	26
<i>Etikk</i>	26
<i>Samarbeidet med Netlife Research</i>	27
Analyse	28
<i>Teknologi og publiseringssystem</i>	28
Hypotese 1: Flertallet av utvalget føler misnøye med publiseringssystemet	30
Hypotese 2: Mindretallet mener publiseringssystemet er brukervennlig	33
Hypotese 3: Brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg	38
<i>Organisering og struktur</i>	41
Hypotese 4: Det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringssystem	43
Hypotese 5: Offentlige virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet	47
Hypotese 6: I organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis er det større grad av fornøydhet.	50
Diskusjon	54
<i>Føler flertallet av utvalget misnøye med publiseringssystemet?</i>	54
<i>Mener mindretallet at valgt system er brukervennlig?</i>	56
<i>Vil brukervennlighet være viktigst ved et eventuelt nytt valg?</i>	57
<i>Er det opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringssystem?</i>	58
<i>Vil offentlige virksomheter i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet?</i>	59
<i>Er det større grad av fornøydhet i organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis?</i>	61
Avslutning	63
<i>Teknologi og organisasjon</i>	63
<i>Organisering og struktur</i>	64
<i>Perspektivering</i>	65

Referanser	67
Vedlegg 1: Spørreskjema	69
Vedlegg 2 godkjenning NSD	72
Vedlegg 3: Netlife research undersøkelser	74
Vedlegg 4: Viktigste funn fra «Arbeidshverdagen som webredaktør»	76

Innledning

Denne besvarelsen skal omhandle publiseringssystemer og hvordan de ansatte opplever og vurderer sitt anvendte system. De fleste bedrifter i dag har nærmest ikke et valg om å skulle være synlig på internett og derfor er det viktig at de som jobber med innholdsforvaltning har et verktøy som både fungerer og møter deres behov. Bedriftens digitale fotspor i form av et nettsted eller profil på sosiale medier handler ikke bare om bekvemmelighet for å kunne være synlig for potensielle kunder eller andre interessenter, men mange forbrukere synes også det kan fremstå uprofesjonelt og nesten litt suspekt hvis en virksomhet ikke er å finne på internett (Bonvik og Lunde, 2014:73).

Internett har på mange måter endret praksisen for hvordan organisasjoner skal vise seg frem. Men hvorfor har det blitt sånn? For å forstå utfordringene knyttet til publiseringssystemer må vi også være klar over hvilken effekt utviklingen av internett hadde på organisasjonene. Ved inntoget av internett og digitaliseringen som fulgte begynte nemlig informasjonsoverlast å bli et problem. Profesjonelle aktører opplevde å bli overveldet av antall papirdokumenter, rapporter, websider, multimediefiler og hadde verken kompetanse eller programvare til å håndtere mengden. Som et forsøk på å løse disse utfordringene ble ulike publiseringssystemer utviklet og virksomhetene fikk et verktøy som skulle gjøre det enkelt å sortere informasjon og publisere innhold (Dalen og Rønjum, 2015:28). Hvordan de ansatte faktisk opplever publiseringssystemet sitt i dag skal jeg undersøke i de kommende kapitlene.

Hvorvidt profesjonelle aktører lykkes i sitt arbeid på internett skal vi også se avhenger av flere forhold. Et av disse er organisering. Ove Dalen i Netlife Research sier at ny teknologi som publiseringssystemer løser ingenting dersom organisasjonen allerede har utfordringer knyttet til organiseringen av arbeidet på internett (Dalen 2015:168). Samtidig vil hvert publiseringssystem inneholde både funksjonalitet som gir muligheter men også begrensninger, og utfordringen vil da bli å finne en best mulig match mellom organisasjon og programvare. En mer inngående beskrivelse av dette vil presenteres i de kommende kapitlene.

Problemstilling og hypoteser

Oppgavens fokusområde er valgt på bakgrunn av et samarbeid med Netlife Research, som er et web- og tjenstedesignselskap som har spesialisert seg på interaksjonsdesign, brukertesting

og rådgivning. De bistår ofte kunder ved valg og implementering av publiseringsystemer, og er godt kjent med at det finnes flere utfordringer knyttet til organisasjoners bruk av disse. I oppstartfasen av vårt samarbeid fortalte de at de gjerne skulle hatt mer oppdatert informasjon om ansattes bruk og vurdering av publiseringsystem. Fordi jeg ikke hadde grundig kjennskap til verktøyet fra tidligere, satte jeg av tid til research i forkant av datainnsamlingen. Her fikk jeg grunnleggende forståelse for hva et publiseringsystem er, kan gjøre og hva som var sagt å være de vanligste utfordringene de siste årene. På grunnlag av denne informasjonen, og i dialogen med samarbeidende bedrift, ble følgende problemstilling utarbeidet:

Hvordan opplever bedriften sitt publiseringsystem? En vurdering av publiseringsystemer med utgangspunkt i teknologiske og organisatoriske faktorer.

Fordi et publiseringsystem er så sentralt for de fleste virksomheter i dag, skulle jeg gjerne inkludert flere faktorer i både spørreundersøkelsen, analysen og det teoretiske rammeverket til oppgaven. Men for å tilpasse tematikken etter oppgavens rammer, har jeg valgt å fokusere på to perspektiver: forholdet mellom teknologi og organisasjon, og organisering og struktur. Respondentenes opplevelse av publiseringsystemet, valg av løsning og organisering av arbeid, vil derfor være sentrale aspekter i oppgaven. For å svare på problemstillingen har jeg utarbeidet en spørreundersøkelse som er distribuert gjennom Netlife Research sitt nettverk. I forkant av datainnsamlingen utarbeidet jeg følgende hypoteser:

1. Flertallet av utvalget føler misnøye med publiseringsystemet
2. Mindretallet mener publiseringsystem er brukervennlig
3. Brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringsystem
4. Det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringsystem
5. Offentlige virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet
6. I organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringsystemet på regelmessig basis er det større grad av fornøydheth

Hypotesene er inspirert av både tidligere undersøkelser og noe av kritikken publiseringssystemer har fått de siste årene. Ved å inkludere tidligere undersøkelser kan jeg undersøke hvorvidt tidligere funn stemmer overens med tendensene jeg kommer til å se i analysen.

En del av kritikken har handlet om at flere publiseringssystemer innehar unødvendige mengder funksjonalitet og er lite brukervennlig. Faktorer rundt webavdelingen har også gjort arbeidet vanskeligere - feil avdeling har valgt system, det er for mange ansatte som publiserer og det er liten aksept for web som fag (Lund, 2012, Dalen og Rønjum, 2015:168).

Tidligere undersøkelser

I 2010 og 2012 gjennomførte Netlife Research spørreundersøkelser som omhandlet webfaget. Undersøkelsen gjennomført i 2010 viste at de største utfordringene i arbeidet var knyttet til organisering, og hvordan håndtere omgivelsene rundt. I 2012 svarte cirka 40 prosent at de var misfornøyde med måten arbeidet med innhold var organisert på, og 7 prosent oppga å være «veldig misfornøyd».

Her er noen av svarene Netlife Research fikk da de i 2012 spurte om hva som var de største utfordringene:

- «Opplever at fokus på elektroniske kanaler ikke er stort nok. Ledelsen er ikke særlig opptatt av å videreutvikle det som allerede fungerer, selv om det er mye å ta tak i.»
- «Innholdsproduksjon, opplæring og support tar mye tid»
- «Få aksept og forståelse for at innholds-arbeid er viktig - ikke bare en funksjon som 'legger ut' stoff på oppfordring fra andre.»
- Få nødvendig tid og fokus til å jobbe med nettstedet og innholdet på fulltid – ikke bli pålesset masse 'sekretær' – oppgaver til stadighet.» (Vedlegg 3)

Våren 2016 skrev jeg og to medstudenter oppgaven «Arbeidshverdagen som webredaktør», på oppdrag fra Netlife Research og i forbindelse med emnet Forskningsoppdrag for bedrift (MV3010). I løpet av fire måneder samlet vi inn kvalitativ data i form av dybdeintervju for å få oppdatert kunnskap om hvordan webredaktørens hverdag så ut i 2016. Arbeidet resulterte i konkrete råd til oppdragsgivers fremtidige datainnsamling, og to av disse er spesielt relevant i masteroppgaven min.

- Funn om valg og bruk av publiseringsmodeller samsvarte med spørreundersøkelsene gjennomført av Netlife Research i 2010 og 2012. Ved desentralisert publiseringsmodell følte informantene det var vanskelig å holde oversikt over innholdet og hvor mange som var involvert. Ved bruk av en sentralisert publiseringsmodell fortalte informantene om utfordringer i de situasjonene hvor ansvarlig tok ferie eller var syk. Fagfolk var også bekymret for at innholdet ble forenklet (Vedlegg 4).
- Utfordringer knyttet til innholdsforvaltning er fortsatt relevant å undersøke ytterligere. En av grunnene til at innholdsforvaltning ble nedprioritert var arbeidsmengden til webredaktørene. Selv om en relansering eller opprydning kan minke sideantallet, er det viktig å ha klare rutiner på plass for å holde innholdsmengden på et overkommelig nivå (Vedlegg 4)

Utvikling og definisjon av publiseringsystem

Fordi det varierer veldig hva man kaller denne type programvaren, har jeg for ryddighetens skyld tatt et valg om å konsekvent bruke begrepet publiseringsystem i oppgaven. På norsk veksles det mellom å bruke publiseringsystem, publiseringsløsning, innholdshåndteringssystem eller innholdsforvaltningssystem, og på engelsk er programvaren best kjent som «Content Management System», gjerne forkortet «CMS». I de neste avsnittene vil jeg gjøre rede for utviklingen av det vi i dag kjenner som publiseringsystem, og hvilken rolle programvaren har spilt for virksomheter.

Mye på grunn av internett og lignende tjenester som binder brukere til et globalt, alltid-på, digital informasjons- og kommunikasjonsnettverk, har media blitt en sentral del i de fleste aspekt av hverdagen. Disse nettverkene kan virke mer dynamiske enn tidligere da man i stadig større grad går inn og ut av ulike typer nettverk hele tiden, både fysisk og virtuelt. Dette fører til at nettverkene endrer seg også. Konteksten av disse nettverkene varierer bredt og inkluderer blant annet sosiale institusjoner som nabolag, stor-familien, arbeidsplassen og såkalte sub-grupper som for eksempel innad virtuelle spill. Såkalte medieorganisasjoner bruker å være en kombinasjon av offentlige tjenester og for-profit selskaper som tar seg av industrielle og kreative produksjoner samt sirkulering av kultur. Men kultur vil ikke kun referere til produksjon av talte og skrevne ord, lyd, foto eller film, men også i økende grad tilgang til plattformer hvor man selv kan produsere og dele eget innhold (Deuze, 2007:13,17,57). På denne måten må virksomheten tenke og agere som et eget mediehus, der

de har tilgang til et bredt spekter av kanaler som må utvikles og vedlikeholdes (Bonvik og Lunde, 2014:18). Da er et godt publiseringssystem uvurderlig.

Selv om man hovedsakelig forbinder publiseringssystemer med Internett, så går selve praksisen lengre tilbake i tid. Så lenge elektroniske dokumenter har eksistert har vi hatt et behov for å finne et system for å håndtere informasjonen lagret i dem. Dette har spesielt vært tilfelle innen tekniske og vitenskapelige publiseringstilgjøringsmiljø - med et ønske om å kunne håndtere og gjenbruke mengder av informasjon på et veldig elementært nivå omdefinerte de måten vi tenkte på og behandlet dokumenter. Og når World Wide Web ble et fenomen, ble praksisen i å forvalte dokumenter og informasjon starten på det vi i dag kaller publiseringssystem. Med stor suksess på markedet og hovedsakelig utviklet for å automatisere prosessen for nettpublisering hos bedrifter. I dag ser vi at de to fellesskapene, tradisjonelle informasjonssjefer og webinnholdsforvaltere, samler seg. Kjernevirksomhetens innhold blir stadig mer utsatt via Internett. Web-sjefer vil, eller må, administrere innhold lengre oppstrøms i organisasjonen (Boiko, 2005:x, Bouwman et.al., 2005:28-29).

I takt med internetts vekst ble det også en økende mengde innhold å håndtere. Tidlig på 1990-tallet ga blant annet Microsoft og Lotus muligheter for informasjonshåndtering, men de første reelle publiseringssystemene kom i 1996 i form av StoryServer fra Vignette (Malik, 1998). Publiseringssystem er sofistikerte programvarer. Vanligvis ervervet på det kommersielle markedet, videreutviklet ved hjelp av åpen kildekode-programmer og til slutt tilpasset en arbeidsplass (Deuze 2007:68-69). Det er med andre ord et digitalt verktøy som hjelper virksomheten å lagre, håndtere og organisere innhold ved hjelp av et enkelt brukergrensesnitt, enten internt i bedriften eller eksternt, uten å nødvendigvis være avhengig av den dype tekniske kompetansen. En nettleser eller applikasjon er som regel alt man behøver for å anvende publiseringssystemet (Aske, 2017). Flere av programvarene tar selv ansvar for drift slik at brukeren selv kan fokusere på forvaltning av innhold. De er ofte fleksible i den forstand at de kan integreres med andre løsninger.

Publiseringssystemer består av to områder: en privat del til intern administrasjon og en offentlig del, såkalt «front-end», som er synlig for alle som besøker nettstedet. Hva slags innhold som genereres på de ulike områdene avgjøres av administrator og lagres i databasen. Administrasjonsverktøyet er ofte et visuelt forenklet grensesnitt hvor administrator trykker på knapper og huker av bokser for å fortelle programvaren hvilke innstillinger som skal gjelde

for hvert innhold eller deler av innholdet. Tanken bak er å gjøre det lettere for administrator å sette opp enkle og/eller avanserte innstillinger på en enkel måte, slik at systemet og databasen tar seg av det tidligere tidkrevende arbeidet (Verens, 2010:24-25).

Majoriteten av publiseringssystem har grunnleggende funksjonalitet som nevnt overfor. Dersom organisasjonen har behov for ytterligere funksjonalitet, sammenlignes de ulike publiseringssystemene for å vurdere kost/nytte, og kan også være en grunn til at ansatte føler misnøye med anvendt system. Dersom ikke funksjonaliteten tilgjengelig i publiseringssystemet og organisasjonens behov matcher godt nok, vil det kunne bli kilde til konflikt og frustrasjon. Innholdspartner.no råder interessenter å tenke over ytelse, funksjonalitet, stabilitet, brukervennlighet, avansert sikkerhet, arbeidsflyt, integrerte markedsføringsverktøy, flerspråklighet, mobilvennlighet, kundeservice, oppdatering av programvare og kostnader når de skal velge publiseringssystem (Aske, 2017). Det er altså mye som bør klaffe for at løsningen møter behovene til organisasjonen, og dette vil jeg også utdype i første del av teorikapitlet.

Ledende leverandører av publiseringssystemer er blant andre Drupal, Wordpress og eZ Publish. På bakgrunn av innspill fra Netlife Research er også systemene Episerver, Sharepoint, Craft og Enonic inkludert som alternativer i spørreundersøkelsen. Tilsammen utgjør disse publiseringssystemene noen av de vanligste løsningene Netlife Research jobber med. De beskriver systemene på følgende måte:

- Craft: brukervennlig redaktørgrensesnitt, ganske fleksibel, lavere utviklingskostnader
- Enonic: moderne webteknologi, mer fremtidsrettet og fleksibelt
- eZ Publish: Virker mer knotete å lage modulbaserte artikler enn hos andre løsninger
- Wordpress: primært en bloggplattform, gammeldags
- Episerver: for lite fleksibelt, antakelig ganske dyr utvikling
- Drupal: for lite redaktørvennlig

I denne oppgaven vil jeg ikke fokusere på beskrivelser av de ulike publiseringssystemene. Med utgangspunkt i hypotesene vil jeg presentere og diskutere de tendensene jeg ser mellom publiseringssystem og virksomhet, og se om eventuelle sammenhenger kan forklares med de uavhengige variablene.

Oppgavens oppbygging

Besvarelsen er delt inn i 6 kapitler. Både spørreundersøkelsen, teori- og analysekapitlet i tillegg til avslutningen er inndelt etter oppgavens to tematikker: forholdet mellom teknologi og organisasjon, og organisering og struktur. På denne måten mener jeg datamaterialet får en naturlig tilhørighet i de ulike delene av oppgaven.

Jeg vil starte teorikapitlet med å forklare hvorfor digital tilstedeværelse ble viktig for bedriftene og hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi har påvirket arbeidsplassen. Med utgangspunkt i en krav- og mulighetsmodell utarbeidet av Van der Hooff (Bouwman et al, 2005:4) vil jeg vise hvordan forholdet mellom teknologi og organisasjon består av en gjensidig interaksjon og hvordan dette påvirker implementasjonen av ny teknologi på arbeidsplassen. Mot slutten av dette delkapitlet vil jeg diskutere begrepet digital modenhet opp mot norske virksomheter.

Andre delkapittel vil fokusere på organisering og struktur. Her vil jeg inkludere en del om hvordan IKT har påvirket bedriftene med tanke på sosiale faktorer, struktur og innhold. Med utgangspunkt i organisering har jeg beskrevet arbeidsflytfunksjonalitet, og redegjort for noe av kritikken arbeidsformen har fått. Som også tidligere undersøkelser har vært inne på så er det vanlig å skille mellom to måter å organisere webarbeid, og disse to publiseringsmodellene vil jeg beskrive ytterligere i dette delkapitlet. Avslutningsvis vil jeg vise fordeler og ulemper ved at IT-avdelingen i virksomheten er ansvarlig for valg av publiseringsystem, og hvorfor en god organisasjonskommunikasjon er alfa omega for at virksomhetene skal kunne ta de beste beslutningene. De viktigste aspektene i begge delkapitler vil bli oppsummert på slutten av teorikapitlet.

Dernest følger metodekapitlet hvor jeg vil beskrive valg av forskningsdesign, hvordan jeg forberede meg til datainnsamlingen og viktige aspekter ved både utvalget og spørreskjemaet. Jeg vil også redegjøre for validitet og reliabilitet i oppgaven, samt etiske betraktninger og hvordan samarbeidet med Netlife Research har vært.

Beskrivelse av både de avhengige og uavhengige variablene i datamaterialet vil bli beskrevet innledningsvis i hvert delkapittel av analysen. Her vil jeg også forklare hvordan jeg har behandlet variablene og hvorfor. Analysen er som nevnt delt inn oppgavens to tematikker,

teknologi og organisasjon og organisering og struktur, og inneholder beskrivelser av tre hypoteser hver. Tendensene vil bli illustrert gjennom bruk av frekvenstabeller og krysstabeller, og settes opp mot oppgavens teori.

Funn fra analysen vil jeg diskutere i oppgavens diskusjonskapittel, hvor jeg også vil trekke inn flere teoretiske perspektiver samt hva tidligere undersøkelser har sett. Jeg vil forklare hvilke tabeller som har styrket hypotesene og hvilke som har svekket de. Avslutningsvis i oppgaven vil jeg oppsummere hva jeg har sett, hva jeg mener kunne hevet oppgaven og hva jeg tror Netlife Research burde inkludere i fremtidige undersøkelser.

Teori

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere teoriene jeg mener er relevante for å svare på problemstillingen. Gjennomgående tema i hele kapitlet vil være sammenhengen mellom teknologi og virksomhet. Som nevnt innledningsvis vil dette kapitlet være inndelt i to deler: teknologi og organisasjon, og organisering og struktur. Først vil jeg beskrive hvorfor det var viktig for virksomheter å satse digitalt og hvilken rolle informasjons- og kommunikasjonsteknologi, også kalt IKT, spiller for på organisasjonen. For å forklare hvordan teknologien brukes i organisasjoner, vil jeg beskrive en teori av Bouwman (Bouwman, Van den Hooff, Van de Wijngaert, Dijk, 2005:4-8) knyttet til implementasjon, og en krav og mulighet-modell av Van der Hooff (ibid). Siste del av første delkapittel vil gjøre rede for begrepet digitalmodenhet og hvordan norske bedrifter takler den digitale satsningen.

I andre delkapittel skal jeg gå litt videre på hvordan IKT påvirker organisasjon, men her vil jeg fokusere på hvordan samspillet påvirker sosiale faktorer, struktur og innhold. Jeg skal starte med å gjøre rede for hva en organisasjon faktisk er, for å så beskrive utfordringer knyttet til innhold og organisering. Jeg vil beskrive de to vanligste publiseringsmodellene, samt vise fordeler og ulemper ved at IT-avdelingen skal lede publiseringssystemet. Avslutningsvis vil jeg forklare viktigheten av en god organisasjonskommunikasjon.

Teknologi og organisasjon

«In the mid-1990s, we all woke up one morning to discover that, suddenly, we were expected to establish an online presence for our organization *right now*. No one asked for it. No one planned it. But almost overnight, if we wanted to build or maintain credibility as a viable, trustworthy organization, we needed a website. Period. » (Halvorson, 2009:21)

Slik beskrives virksomheters plutselige behov for digitalisering dersom de ønsket å fortsette å være levedyktig. Få kunne forutse forventningene som ville følge teknologien da Internett ble tilgjengelig for folk flest. Med at bredbånd via kabel-TV og telefonlinjer ble allmenngjort etter 2000-tallet (Ness,2014), begynte både offentlige og private virksomheter å se potensialet for opprettelse og drift av et firmanettsted. Gjennomføring av salg via Internett medførte lavere kostnader og informasjon i forskjellig form kunne også bidra til omdømmebygging og færre telefonhenvendelser (Dalen og Rønjum, 2012:16-18). Innledningsvis viste jeg til at Internett, og da publiseringsystemer, har endret praksisen for hvordan organisasjoner skal og

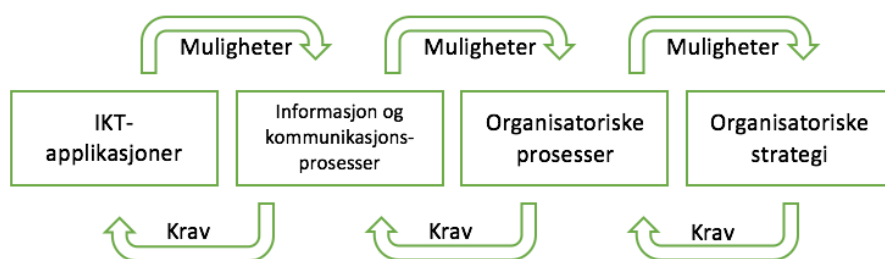
kan vise seg frem. Neste del av kapittelet vil fokusere på samspillet med teknologi og organisasjon.

«It is no longer meaningful to talk about information processing and communications as independent activities. Parallel technological advances in both of these domains have given rise to a new generation of distributed information system involving both processing and transmitting information. In these systems, the roles of computing and communication are so intertwined that their business value depends on the total system, rather than on the separateness of the communications or processing function.»
(Hammer & Mangurian, 1987:65)

Hammer og Mangurian (1987:65-71) sine funn beskrev hvordan IKT kunne hjelpe organisasjoner å nå sine mål basert på effektivitet, produktivitet og innovasjon. Verdiene blir realisert gjennom innvirkningen av IKT på tid, sted/distanse og relasjoner på innsiden og utsiden av organisasjonen. Effektivitet viser her til å kunne oppnå mest mulig med minst mulig ressurser. Og i løpet av de siste 20 årene har IKT gjort veldig mye knyttet til nettopp dette. Automatisering av produksjon og administrasjon har i økende grad tillat organisasjoner å levere produkter og tjenester på kortere tid, og til et større område (Bouwman et al,2005:44-45). IKT spiller en viktig rolle når brukere forsøker å overkomme begrensninger til tid og distanse for å kommunisere, utveksle informasjon eller jobbe sammen. Det er forskjellige teknologier som er sentrale i en slik prosess; teknologi som er brukt for å etablere kommunikasjon utover geografiske grenser, som telekommunikasjon, og teknologi som er brukt for å lagre, prosessere og gi data, som informasjonsteknologi. Konvergensen av telekommunikasjon og datateknologi har resultert i det vi kjenner som IKT, som er et generelt begrep brukt for å beskrive et stort antall forskjellige teknologier og applikasjoner. Og i økende grad samler applikasjoner og slike tjenester informasjon, kommunikasjon og registreringstjenester. Et eksempel på dette er en virksomhets nettsted, som gir mulighet for å samle og konsultere informasjon og få direkte kontakt. Vi er ikke lengre begrenset av det tradisjonelle kommunikasjonsmønsteret, og en-til-en kommunikasjon kan like enkelt bli en-til-mange (Bouwman et al,2005:22,38).

Den nederlandske kommunikasjonsforskeren Mark Deuze (2007:13) har forsket på ulike aspekter ved såkalt mediarbeid. Funnene hans viser blant annet at endringene i arbeid og hverdagsliv i det tjudeførste århundre forklares blant annet gjennom innovasjoner i IKT som utvikles som en refleksjon av nye krav for konsum og produksjon (ibid). IKT endret en rekke aspekter i hverdagen, og arbeidsplassen var intet unntak. IKT-forskeren Harry Bouwman (et al,2005:4) sine funn viser til at hele prosessen av adopsjon, implementasjon, bruk og effekt av

teknologi er en prosess av gjensidig interaksjon. På en side vil det være viktig at brukerne reflekterer rundt hva de vil anvende teknologien til, og hva det er mulig å bruke den til. Men det er også viktig å se hvilke endringer i organisasjonens prosesser og strukturer som skjer som følger av den nye teknologien (ibid). Dette er eksempler på at bruken av IKT i organisasjoner er en dynamisk interaksjon hvor teknologiske innovasjoner fører til nye prosesser, applikasjoner og gjenoppfinnelse av eksisterende løsninger i tillegg til at det også endrer hvordan man arbeider og kommuniserer i organisasjonen.. Van den Hooff (ibid) bruker modellen under for å beskrive denne interaksjonen mellom teknologi og organisasjon:



(«Demands and possibilities in adoption of ICT» (Bouwman et.al.,2005:4)

Modellen har to reaksjonslinjer. Linjen med utgangspunkt i det organisatoriske domenet fokuserer på kravene organisasjonsprosessene legger på informasjon og kommunikasjonsløsninger. Teknologien er nødt til å bli valgt basert på karakteristikk som samsvarer med kravene til organisasjonen. Den andre linjen tar utgangspunkt i IKT-domenet og fokuserer på mulighetene teknologien tilbyr til å endre eller forbedre kommunikasjonsprosessene (Bouwman et al,2005:4-5). Dalen og Rønjum (2015:168) er enige i at teknologi kan støtte og forsterke måten organisasjonen jobber med nett på, men argumenterer for at de gjør lurt i å jobbe med organisasjonens kultur først. På den måten kan de velge teknologi som er tilpasset kultur og organisering (ibid). Modellen beskriver interaksjonen mellom teknologi og organisasjon veldig enkelt, men i praksis er den mer kompleks og innad de ulike kategoriene er en rekke faktorer sentrale. På grunn av oppgavens rammer vil jeg derfor fokusere på de to kategoriene IKT-applikasjoner og informasjon og kommunikasjonsprosesser, og kun gi en beskrivelse av de andre kategoriene.

Endring i slike prosesser kan også komme til å påvirke organisasjonens strategiske posisjon. For en suksessfull adaptasjon av IKT i organisasjoner må en bevissthet for organisasjonens behov og muligheter teknologien gir være tilstede og samsvare med hverandre. Bouwman (et

al,2015:4-5) poengterer at det er viktig å både kartlegge organisasjonens behov og krav for dagens situasjon, men også for potensielle endringer som kan oppstå. Kort fortalt vil bruk av IKT i organisasjoner både kreve kunnskap angående teknologien og organisasjonen.

Hensikten med en slik kartlegging er å kunne forklare hvordan atferd adopteres i en populasjon og brukes for å forstå bruksmønstre og hvorfor noen innovasjoner ikke sprer seg. I en populasjon vil man snakke om sosiale mønstre ved brukerne, men i en organisatorisk kontekst vil også andre faktorer gjelde. Bouwman (et al,2005:6-8) sier innovasjonsavgjørelsen her er kontingent, som vil si at vurderingen til organisasjonens medlemmer vil være avhengig av organisasjonens avgjørelse. Altså blir det to enheter av adopsjon som involveres i en organisatorisk prosess: både organisasjonen som en helhet i tillegg til de individuelle medlemmene. En annen faktor er rollene i organisasjonen. Ledere er ofte opinionsledere med innflytelse på andre medlemmer sine holdninger og atferd knyttet til innovasjoner. Disse rollene bestemmer i stor grad hva som anses som «passende» atferd hva gjelder adopsjon og bruk, og de avgjør også hvilke ressurser, både politiske og økonomiske, som blir gjort tilgjengelig for gjennomføringen (ibid).

For å lette ledelsens forventninger om en synergi mellom ulike praksiser og prosesser, er organisasjoner i økende grad avhengige av publiseringsystemer (Deuze 2007:68-69). Samtidig betyr dette to forskjellige ting for de ansatte i organisasjonen. På den ene siden vil et publiseringsystem øke farten på den kreative prosessen. Men den raske utviklingen i feltet har også introdusert et større behov for å lære seg nye ferdigheter, glemme de utdaterte og ha litt ferdigheter på flere områder. Ansatte må da tilpasse seg og omskolere seg kontinuerlig for å møte kravene fra den nye teknologien i stadig endring. Det betyr at teknologien både har potensial til å forsterke samt automatisere menneskelige handlinger i den moderne bedriften (Deuze, 2007:97). I følge Dalen og Rønjum (2015:168) løser teknologi som publiseringsystem absolutt ingenting dersom organisasjonen fra før av har et problem med hvordan arbeidet knyttet til nettsted er organisert. Dette skal jeg utdype mer i neste delkapittel.

I møte med samarbeidende bedrift kom begrepet digital modenhet opp når vi snakket om publiseringsystemer, og er tilknyttet hypotese 5 i oppgaven. I den siste delen av dette delkapitlet vil jeg beskrive hva digital modenhet kan være. I tillegg vil jeg også problematisere begrepet digital moden ved å trekke inn perspektivet teknologisk fleksibilitet.

Det er ikke kun innad i Netlife Research begrepet digital modenhet diskuteres. En av de som er med i debatten er daglig leder for IT-bedriften Tieto Norge, Christian Schøyen. Han sier at norske bedrifter må følge med i timen for å ikke havne bakpå i den digitale omstillingen. Uttalelsen kom etter en fersk rapport fra Tieto og analysebyrået Radar som viste at Sverige slår Norge på såkalt digital modenhet. Tre av fire svenske bedrifter bruker for eksempel skytjenester, imens i Norge er det mindre enn to tredjedeler. Rapporten viste også at norske bedrifter i økende grad satser på slike digitale tjenester, og at offentlig sektor begynner å ta innpå privat sektor i denne satsningen, men at selv om industrien øker så ligger Norge fortsatt bak totalt sett (Sverige slår Norge på digital modenhet, 2016). Nå skal det presiseres at undersøkelsen tar utgangspunkt i skytjenester, og at dette ikke er ensbetydende med digital satsning. Likevel er det et relevant tema i diskusjonen om digital modenhet, og det virker som stadig flere diskuterer norske bedrifters rangering på dette.

Direktoratet for forvaltning og IKT, forkortet DIFI, sine funn viser at offentlige virksomheter ikke klarer å innfri folk sine økte forventninger til digitale tjenester. De mener samfunnsborgerne i stor grad er klar for å ta i bruk offentlige digitale tjenester, men er i mindre grad tilfredse med de tjenestene som eksisterer i dag. Norge har gode forutsetninger for å lykkes med digitaliseringen, da blant annet 97 prosent av norske husholdninger hadde tilgang til Internett i 2016 og at 89 prosent av aldersgruppen 16-74 år brukte Internett hver dag eller nesten hver dag (Brukerorientering, 2016). Regjeringen ønsker nå å sette brukerens behov i sentrum. Kommunal- og moderniseringsdepartementet utarbeidet i 2016 en melding som beskrev hvordan IKT kan benyttes for å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor og har varslet økt innsats på dette området (Digital agenda for Norge, 2016).

Direktør i DIFI, Hans Christian Holte, mener det er store forskjeller i digital modenhet mellom virksomhetene og at dette gjelder både holdninger, kunnskap og faktiske prioriteringer av informasjonsteknologi som virkemiddel i tjenesteutviklingen. De med høy grad av digital modenhet synes å ha en mer strategisk tilnærming og solid lederforankring (Grindheim, 2011). DIFI har nylig kommet med en revisjon av standarder for publisering av multimediainnhold på offentlige nettsider. Med disse retningslinjene mener de å kunne bidra til økt grad av brukervennlighet, bedre tilgjengelighet og større valgfrihet for brukerne, i tillegg til en mer enhetlig offentlig sektor (Revisjon av standarder for publisering av multimediainnhold, 2017).

«Problemet er at vi alt for ofte putter pengene der vi plasserte dem i fjor. De fleste firmaer klarer ikke å ta ut fordelene ved å digitalisere. Dårlig ledelse, manglende struktur, ingen strategi og lite kompetanse er som regel indikatorer på digital umodenhet.» (Dalen og Rønjum, 2015:199)

Dalen og Rønjum (2015:199-201) mener å se et gap mellom forbrukere og virkeligheten man møter virksomheten i. I for mange tilfeller er digitale kanaler noe som fortsatt lever på siden av resten av organisasjonen, noe som *noen* driver med, men som man fortsatt sliter med å få styring på, og at virksomhetene ikke bryr seg stort om det digitale fotavtrykket. På grunn av digitaliseringen skal det i teorien ikke være nødvendig å skille ut digital strategi som egen plan. Alle medier er, eller kan potensielt være, digitale. Men hos de virksomhetene som sliter så må dette være på plass for å unngå å være digital umoden. Dalen og Rønjum (ibid) nevner noen kjennetegn på digital umodenhet i sitatet over. Et av disse viser til bedriftens struktur. De mener en dårlig bedriftskultur er lett å få øye på via virksomhetens nettsted, og at lederskap, og evne til å jobbe fornuftig, er helt essensielt for å unngå kaos. Erfaringene deres sier at ledersjiktet i norske virksomheter har begynt å forstå verdien av digital satsning, og at å mislykkes på denne fronten kan bli forretningskritisk. Men samtidig sliter de med å realisere mulighetene. Derfor er det helt avgjørende med en grunnmur i virksomheten i form av kompetanse og struktur (ibid).

I dette delkapitlet har jeg lagt vekt på interaksjonen mellom teknologi og organisasjon, og hvordan det bringer med seg både krav og muligheter. Bruk av informasjon og kommunikasjonsteknologi medfører endringer for bedriften, og avhengig av hvorvidt den dekker virksomhetens behov kan den enten bedre eller forverre måten de ansatte arbeider og kommuniserer (Bouwman et al,2015:22,45,38, Dalen og Rønjum,2015:168). Utviklingen av nye systemer krever også at ansatte stadig må omskolere seg og ha litt ferdigheter på flere områder (Deuze, 2007:13,97). Avslutningsvis har jeg vist til undersøkelser som har vist at norske bedrifter har endel å gå på for å komme på samme IKT-nivå som svenske bedrifter (Sverige slår Norge på digital modenhet, 2016). Samfunnsborgerne er svært kompetente hva det gjelder bruk av digitale tjenester, og får ikke sitt behov møtt i dagens situasjon (Brukerorientering,2016). Diskusjonen har her vært knyttet til begrepet digital modenhet, og hvorvidt norske virksomheter kan sies å være det basert på struktur, kompetanse og ledelse.

Organisering og struktur

En organisasjon er en enhet av formelle stillinger, vanligvis holdt av enkeltpersoner, med eksplisitte mål, prosesser og ansvarsområder. Med andre ord er en organisasjon et abstrakt system av formelle stillinger, oppgaver og prosesser. IKT er med å viske ut grensene mellom organisasjon, grupper og individer, og gir mulighet for innovative arbeidsprosesser og formasjonen av grupper innad virksomheten (Bouwman et al, 2005:40).

Som jeg var inne på i teoriens første kapittel vil også teknologien bringe med seg visse utfordringer og forutsetninger. En virksomhet er ikke en øde øy, i den forståelse at hver virksomhet må tilpasse seg sitt miljø. Og implementasjon av IKT er noe av det mest utfordrende en organisasjon gjør. Bouwman (et al, 2005:40-43) mener virksomheter er avhengige av å ta hensyn til både egne ansatte og interne ressurser, samt leverandører, kunder, eksterne ressurser og regler i sitt miljø for suksessfull implementasjon. Tidligere kunne virksomhetene operere relativt uavhengig og konsentrere seg om å lage et godt og komplett produkt eller tjeneste med et begrenset antall ansatte. I dag kan virksomheter sjeldent produsere et komplett produkt alene. I stedet må de som regel jobbe sammen med andre aktører for å produsere. Bouwman (ibid) mener dette gjør at organisasjoner i stadig større grad ender opp med å bli enheter innenfor et nettverk som må tilpasse seg et raskt skiftende miljø. De enkelte medlemmene i organisasjonen har også egne ønsker og oppførselsmønstre, og en av hovedutfordringene en organisasjon står ovenfor er å føre disse individuelle målene og metodene i tråd med organisasjonens mål og metoder (ibid).

At virksomhetene har utfordringer knyttet til håndtering av innhold er ikke noe nytt, eller noe som kom med utviklingen av internett. Men forskjellen er at de før kunne holde dette for seg selv. Så kom nødvendigheten av, og forventningene til, hjemmesider, og dette skapte et kaos i forhold til innholdsstrategi. Plutselig ble bedriftene for første gang nødt til å legge alt innhold på et sted, og bli synlig for hele verden på godt og vondt (Halvorson og Rach, 2012: xviii).

Måten virksomhetene velger å strukturere arbeidet på nett kan være alfa omega for hvorvidt de lykkes å nå sine digitale målsetninger. Eivind Lund (2012) fra Netlife Research er en av de som mener at bruk av arbeidsflytfunksjonalitet ikke alltid er den beste veien å gå. Han vurderer det som en tidkrevende og halvautomatisk prosess hvor person A ikke kan publisere teksten han har skrevet før den er godkjent av person B, og noen ganger må slike endringer gjennom flere ansatte.

«Dessuten har arbeidsflyten ikke sjeldent et opplegg for at endringen også går til person C (til godkjenning), til person D (til orientering), til person E (til etterretning) og til person F (til ren, skjær irritasjon) og at hvert steg videre avhenger av at person B, C, D, E og F sjekker eposten sin, leser eposten sin, forsøker å logge inn i CMS-et, huker av for «glemt passord», sjekker eposten sin igjen, logger inn med det nye passordet, prøver å huske hvordan man finner frem til den teksten man skal gjøre noe med, ringer support, får hjelp, finner endringen de skal bekrefte at de godkjenner / tar til orientering / tar ille opp og huker av for at arbeidsflyten skal fortsette» (Lund, 2012).

John Eckman (2013), tidligere administrerende direktor for digitalbyrået Boston Connective DX Office, mener det er en vanlig feil å tenke at bruk av arbeidsflytfunksjonalitet vil fikse bedriftens innholdsproblem. Dette er ofte basert på tre forestillinger:

- Innhold produsert av organisasjonen er en viktig ressurs
- De som må godkjenne innholdet før det publiseres sitter høyere opp i organisasjonen enn innholdsprodusentene selv
- Den beste måten å sikre innholdsstyring på er å få publiseringssystemet til å håndheve denne arbeidsflyten (ibid)

De to første punktene er ikke problematiske i seg selv. Man kan selvsagt spørre seg hvorfor innholdsprodusentene ikke er høyere opp i systemet hvis innhold er så viktig. Men spesielt det tredje punktet byr på utfordringer for virksomheten. Ved strukturen innad publiseringssystemet følger arbeidsflytfunksjonaliteten og gitte ansvarsområder, er det begrenset hvor mye en innholdsprodusent kan gjøre før prosessen til publisering stopper opp (Eckman, 2013).

«I can't tell you how many times I've watched content editors logging in and out of the system with different user names to «push» a content item through workflow—having been given approver's passwords long ago in frustration over the effort of getting through workflow. Often the «real» workflow happens via Word docs sent back and forth via email. Then a useless, choreographed, and convoluted workflow occurs to satisfy the system» (Eckman, 2013).

Man må naturlig nok ta høyde for at det i enkelte industrier er helt kritisk at publiseringssystemet registrerer en bestemt godkjenning av en gitt bruker for å få tilgang til enkelte innholdsartikler. Dette er også virksomheter som avhenger av sporbarheten som arbeidsflyt kan gi. Eckman (2013) mener derimot at man ikke kan late som om hvert firmanettsted trenger det samme nivået av sporing av innhold, eller at dette er viktigere enn tiden brukt på å produsere innhold som faktisk er nyttig, brukbart og overbevisende for

publikum. En kultur hvor «alle kan kommunisere med alle om alt» kan by på utfordringer både internt og ut mot publikum (Brønn og Arnulf,2014:65).

Det varierer hvordan bedrifter organiserer webarbeidet innad virksomheten. I all hovedsak finnes det to hovedretninger; desentralisert og sentralisert publiseringsmodell. I tidligere undersøkelser gjort av Netlife Research ble det kartlagt at halvparten av virksomhetene som deltok benyttet seg av en såkalt desentralisert publiseringsmodell (Netlife Research, 2010, 2012). Målet i modellen er å delegerer produksjon og ansvar for nettinhold til fagpersoner i virksomheten, noe som kan medføre lav kvalitet og følelse av liten kontroll for webredaktøren. Dette blant annet fordi de som har formelt ansvar for nettstedet ikke vet at enkelte publiserte tekster eksisterer, og derfor blir det også vanskelig å få en total oversikt samt oppdatere og revidere innholdet (Dalen og Rønjum,2015:18-19). I Netlife Research sine undersøkelser var det tre begrunnelser for hvorfor modellen ble brukt som gikk igjen hos informantene:

- Modellen var billig
- En frykt for forenkling og popularisering fra fagfolk
- Fagfolk er de beste formidlerne når det kommer til sitt fagfelt (ibid)

Fordelene med desentralisert publiseringsmodell er blant annet at innhold kan publiseres fort når mange ansatte har autorisasjon. Dette er spesielt gunstig for virksomheter som jobber med krisekommunikasjon, hvor man heller kan gå ned i kvalitet på innholdet om det fører til at informasjonen er ferskvare. En annen fordel er at flere ansatte i virksomheten får eierskap til nettstedet og potensielt et større engasjement rundt arbeidet på nett. (Dalen og Rønjum 2014:22,150) Dette kan også føre til en større forståelse for det arbeidet som blir gjort knyttet til de digitale plattformene, et savn som ble kartlagt både i Netlife Research sine tidligere undersøkelser, oppgaven «Arbeidshverdagen som webredaktør» og i publikasjoner fra Ove Dalen og Eirik Rønjum (ibid).

Den andre hovedretningen kalles sentralisert publiseringsmodell og bygger på en mer tradisjonell publiseringskultur hvor noen få har et tydelig ansvar for innholdet i virksomhetenes plattformer. Tilhengere av denne modellen sier innholdsproduksjon og vedlikehold krever god kompetanse, og at dette ikke er noe fagavdelingene har eller skal ha (Dalen og Rønjum, 2015:18). Å gå for en delvis sentralisering er heller ikke en bedre løsning. Utfordringen blir da å skulle skille dette ansvaret. «Fagfolk mener webredaksjonen

overforenkler, webredaksjonen blir oppgitt over formen på leveransene fra fagfolk. Følgene blir interne gnisninger og resignasjon» (Dalen og Rønjum, 2015:148). Når en sentralisert publiseringsmodell beherskes, kan det føre til økt kvalitet og følelse av kontroll (Dalen og Rønjum, 2015:158-160).

Dalen og Rønjum (2015:224-225) mener virksomheter er tjent ved å satse på små, tverrfaglige team som kontinuerlig jobber med og i publiseringsystemet, istedenfor å organisere etter voldsomme hierarkiske organisasjonsstrukturer og fagavdelinger. Kombinasjonene av disse teamene kan variere, men det kan for eksempel være en blanding av kommunikatører, designere og utviklere. Det viktigste er at denne gruppen ansatte ikke er avhengige av andre for å jobbe med publiseringsystemet.

Som nevnt har de fleste virksomheter i dag en digital tilstedeværelse. Men når de satser på publiseringsystemer, kan det variere hvem i virksomheten som står for avgjørelsen, og dette bygger også hypotese fire på. I oppgaven har jeg et utgangspunkt hvor IT-avdelingen velger publiseringsystem, og i det neste avsnittet skal jeg belyse fordeler og ulemper med dette. Dalen og Rønjum (2015:170-173) sier kommunikatører og markedsførere ofte blir oppgitt og frustrerte når publiseringsystemet er lite fleksibelt og tungvint å bruke, som har vært et resultat av at andre avdelinger som IT har valgt løsningen. Publiseringsystemet inkluderer ikke da maler tilpasset innholdet virksomheten har behov for å publisere. De har oppgitt fire grunner til at IT-avdelingen *ikke* skal lede publiseringsystemet:

- De fokuserer på teknologi, og ikke nødvendigvis målene til nettsatsningen,
- Det er ikke de som skal bruke verktøyet og fokuserer derfor sjeldent på brukervennligheten
- De prioriterer ikke prosjektet
- De tenker for komplisert (ibid).

Liksom er det skissert fem grunner for hvorfor IT-avdelingen *skal* lede publiseringsystemet (Dalen og Rønjum, 2015:170-173):

- De forstår teknologi og publiseringsystemet er faktisk et stykke programvare
- Man ender ikke opp med å ha en rekke teknologier som skal tilpasses hver avdelings behov og derfor bli kaotisk totalt sett,
- Det er IT som skal vedlikeholde og videreutvikle
- De som publiserer på nett har viktigere ting å tenke på

- Det er IT-avdelingen som har budsjettet (ibid)

Professor ved handelshøyskolen BI, Peggy Brønn, og organisasjonspsykolog Jan Arnulf, har lang erfaring med forskning og undervisning i virksomhetskommunikasjon. De mener en god organisasjonskommunikasjon er helt essensielt for bedriften. Begrepet viser til situasjoner når de ansatte samles for å utvikle strategier, planlegge, ta avgjørelser og ellers utfører det vanlige arbeidet i organisasjonen. Måten de gjør dette på har innvirkning på hvordan virksomheten dannes og til syvende og sist også innvirkning på organisasjonens suksess (Brønn og Arnulf,2014:51-52,155). Organisasjonskommunikasjon er, når det gjøres riktig, basert på gjensidig læring og har som mål å dele informasjon i et miljø med gjensidig tillit og respekt for å styrke eller endre holdninger, og dermed atferd, i den hensikt å oppnå spesifikke, målbare resultater. En såkalt toveis symmetrisk kommunikasjon betyr ikke nødvendigvis at man kommer frem til en felles enighet, men man kan lære hverandre bedre å forstå (ibid). Brønn og Arnulf (2014:271) mener dette kan føre til at avdelingene får tilgang til mer informasjon, som igjen kan føre til bedre beslutninger.

I siste delkapittel har jeg gjort rede for hva en organisasjon er, og hvordan IKT påvirker organisasjonen knyttet til sosiale faktorer, struktur og innhold. Med utgangspunkt i organisering har jeg beskrevet arbeidsflytfunksjonalitet (Lund, 2012, Eckman,2013) og de to vanligste publiseringsmodellene (Dalen og Rønjum, 2015:18-19,148,169). Avslutningsvis har jeg presentert fordeler og ulemper ved at IT-avdelingen velger publiseringsystem (Dalen og Rønjum, 2015:170-174). Dette har jeg knyttet opp mot viktigheten av en god organisasjonskommunikasjon (Brønn og Arnulf, 2014:51-52,155,271).

Metode

Ved hjelp av en elektronisk spørreundersøkelse distribuert av Netlife Research ønsket jeg å få et bedre innblikk i hvordan respondentene brukte, opplevde og vurderte arbeidsplassens publiseringsystem. Datamaterialet undersøkelsen resulterte i har jeg presentert i analysekapitlet ved hjelp av krysstabeller. Både utformingen av undersøkelsen og analyse av data tar utgangspunkt i oppgavens seks hypoteser:

H1: Flertallet av utvalget føler misnøye med valgt publiseringsystem

H2: Mindretallet mener valgt publiseringsystem er brukervennlig

H3: Brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringsystem

H4: Det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringsystem

H5: Offentlig virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vis tegn til digital modenhet

H6: I organisasjoner hvor det er færre som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis er det større grad av fornøydhet

Som nevnt innledningsvis har jeg vært med å skrive en oppgave for Netlife Research kalt «Arbeidshverdagen som webredaktør». Oppgaven bygde både på bedriftens tidligere forskning og erfaringer, i tillegg til egeninnsamlet data i form av gjennomførte dybdeintervju av webredaktører. Analysen var med å avdekke flere konklusjoner som også er relevant for denne oppgaven. Derfor vil noe data fra denne oppgaven bli brukt som supplement til dataen som ble samlet til masteroppgaven og re-analyseres avslutningsvis.

Det er mange faktorer som har hatt avgjørende betydning for forskningsarbeidets forløp, og i dette kapitlet skal jeg belyse disse.

Valg av Forskningsdesign

For å undersøke sammenhengen mellom ansatte og deres publiseringsystem, og på bakgrunn av ønske fra samarbeidende bedrift, ble kvantitativ metode i form av en spørreundersøkelse valgt. Her har en bestemt gruppe blitt undersøkt på et bestemt tidspunkt. Hensikten er å beskrive et forhold i nåtiden, som også kjennetegner en såkalt tverrsnittstudie (Ringdal, 2007:127) Ved å velge en systematisk metode som spørreundersøkelse kunne jeg gå i bredden og beskrive og analysere mange enheter med relativt få variabler (Halvorsen 2008:97, Ringdal 2007:167). Formålet med undersøkelsen har vært både å beskrive og forklare forholdet mellom virksomhet og opplevelse av publiseringsystem. I undersøkelsen har jeg både prioritert vurderingsspmål, spmål som undersøker tilgjengelige ressurser og

organisasjonsstrukturen til respondenten (Halvorsen, 2008:97). Undersøkelsen er avgrenset til å gjelde følgerne til Netlife Research på Facebook og via bedriftens nyhetsbrev, og har som forutsetning at respondenten jobber i en virksomhet som har digital tilstedeværelse, og da benytter et publiseringsystem. Som nevnt både innledningsvis og i teoridelene er det å ha en digital tilstedeværelse på Internett blitt svært viktig for at virksomheter skal bli tatt seriøst (Bonvik og Lunde, 2014:110), og derfor vil tematikken i undersøkelsen kunne tenkes å være aktuell for mange. En videre beskrivelse av utvalget skal jeg komme tilbake til.

Innledende intervju

For å lage et fornuftig spørreskjema må man vite hvilke tema og svaralternativer som er relevante (Jacobsen, 2015:35, Ringdal,2007:181). Under perioden jeg skrev oppgaven «Arbeidshverdagen som webredaktør» ble jeg kjent med flere av informantenes utfordringer knyttet til det digitale arbeidet. Men for å få en grunnleggende forståelse av publiseringsystemets rolle i virksomheten hadde jeg flere møter med ansatte i Netlife Research. Her ble jeg gjort kjent med de ulike løsningene som er populære i dag i tillegg til de vanligste utfordringene knyttet til både programvare og struktur i virksomheten. Jeg fikk tips til ulike fagrelaterte diskusjonsforum og artikler som belyste hvilken effekt publiseringsystemet hadde på ulike arbeidsplasser. Dette var nødvendig både for planleggingen av den kommende perioden, men også for utarbeidelsen av hypoteser og spørreundersøkelsen.

Datainnsamlingsmetode og utvalg

Når man benytter spørreskjema kan datainnsamling gjøres ved hjelp av spørreskjema til selvutfylling, ved telefonintervju eller ved besøksintervju (Ringdal 2007:23). Jeg har valgt det første. Fordi respondentene fikk stilt de samme spørsmålene på lik måte er utspørringen standardisert. Spørreundersøkelsen er elektronisk og spredt via lenkedistribusjon. En av fordelene med dette er at det gir god mulighet til å beskytte svarsituasjonen. Respondentene har kunnet svare på spørsmålene anonymt og når de var alene. Bruk av elektroniske spørreundersøkelser kan også gjøre det lettere å distribuere undersøkelsen til flere mennesker.

For å nå flest mulig ble det avtalt at Netlife Research skulle distribuere undersøkelsen gjennom sine kanaler. Spørreundersøkelsen ble sendt ut gjennom Facebook-kanalen til bedriften i slutten av februar 2017 og noen uker etterpå via nyhetsbrevet deres. Det er vanskelig å si nøyaktig hvor stor målgruppe som fikk med seg undersøkelsen. Både fordi at

jeg ikke har informasjon om hvor mange brukere som abonnerer på nyhetsbrevet til Netlife, men også fordi algoritmene til Facebook gjør at kun en andel av det totale følgerantallet får med seg statuser publisert. Den gjennomsnittlige Facebook-brukeren har i teorien mulighet til å bli eksponert for opptil 1500 statuser hver dag, men i praksis gjør algoritmen det slik at kun 300 av disse blir synlig. Hva som blir synlig for hvem kalkuleres gjennom ulike settinger og rangeringer (Walters,2016). Hadde jeg hatt konkrete tall på bruttoutvalget kunne det vært interessant å gjennomføre en frafallsanalyse for å undersøke hvor representative svarene mine var. Fordi jeg ikke har tilgang til dette skal jeg i oppgaven beskrive tendensene jeg ser, og diskutere disse opp mot tidligere funn og den teoretiske forankringen. Ved statistiske undersøkelser kan man strengt tatt bare si noe om samvariasjon og ikke noe om årsakssammenhenger mellom variabler (Halvorsen, 2008:98).

Den tekniske gjennomføringen av undersøkelsen ble foretatt av NTNUs interne verktøy, SelectSurvey. En av fordelene ved å benytte SelectSurvey var å kunne få veiledning og oppfølging av programvare-ansvarlig på campus. En annen fordel var å kunne benytte meg av ulike oppsett i utforming av undersøkelsen og spørsmålene. I tillegg kunne jeg ha en oversikt over hvor mange som hadde svart på undersøkelsen når den var åpen for respondentene. Og kanskje viktigere- hvor mange som ikke hadde svart. Dersom bortfall i utvalget er tilfeldig så spiller det ingen rolle, men dette er sjeldent tilfelle. Det vil nesten alltid være systematisk og skape problemer i generaliseringen (Ringdal,2007:233). Det er et frafall i denne undersøkelsen, og i SelectSurvey kunne jeg se at kun 10% svarte på alle spørsmålene. Det betyr derimot ikke at 90 prosent valgte å ikke svare, da IP-adressen ble ikke gjenkjent av SelectSurvey. I praksis betyr dette at respondentene kunne klikke seg inn for eksempel tre ganger – to ganger for å gjøre seg kjent med spørreskjemaet og en gang for å svare spørsmålene – og SelectSurvey ville likevel telt alle tre forsøkene som tre respondenter. Et annet eksempel kan være respondenter som har tatt spørreundersøkelsen gjentatte ganger, eller kun besvarte deler av spørreskjemaet. Dette viser til såkalte tilfeldige målefeil (Halvorsen, 2008:71). Men frafallet er likevel såpass betydelig at jeg må ta høyde for at mange tok også et bevisst valg ved å ikke svare. Dette kan være fordi de ikke interesserte seg for temaet, eller fordi de ikke mente å ha nok kunnskap om publiseringssystemer. Jeg ble også fortalt av kontaktpersonene mine i Netlife Research at det var omtrent like mange som hadde svart på undersøkelsen min som det hadde vært på de forgående undersøkelsene gjennomført av bedriften i 2010 og 2012. Dette vil jeg også diskutere avslutningsvis i besvarelsen.

At jeg kunne få et høyt frafall i undersøkelsen var også noe jeg var bevisst på i forkant av at undersøkelsen ble delt. Derfor var det viktig at jeg satte meg godt inn i digitale tjenester som publiseringssystemer, og reflekterte ordlyden og formuleringene folk i bransjen brukte når de diskuterte temaet. Dette for at respondenten både skulle gjenkjenne noe i spørsmålene, samtidig som at jeg forsøkte å holde formuleringene enkle og korte. Jeg tror også det hjalp at profesjonelle aktører som Netlife Research var de som delte undersøkelsen. Dette kan både ha tiltrukket seg både flere relevante respondenter, økt min troverdighet og resultert i at de svarene jeg fikk var såpass gode og informative. Men som nevnt vil jeg ikke kunne si at de funnene jeg har kan gjelde større deler av populasjonen, men jeg kan vise til tendenser. Jeg kan også sammenligne noen av funnene opp mot de tidligere undersøkelsene jeg har nevnt, og på den måten vurdere datamaterialets eksterne gyldighet og relevans (Jacobsen, 2015:17).

Utforming av spørreskjema

Under utarbeidelsen av undersøkelsen hadde jeg en klar idé om hva jeg ønsket å analysere knyttet til avhengig variabel og forklaringsvariablene. Dette hjalp meg å strukturere både spørsmål og oppsett av undersøkelsen. Spørreundersøkelsen i sin helhet ble fordelt på tre sider: en startside med informasjon om undersøkelsen og oppgaven, ni spørsmål om bruk og vurderinger av anvendt publiseringssystem og seks spørsmål om egenskapene til avdelingen. I spørreundersøkelser er det enkelt å inkludere spørsmål «bare for å spørre» og uten direkte tilknytning til oppgavens hypoteser (Halvorsen,2015:144). Jeg forsøkte å begrense antall spørsmål i hver del og utforme en oversiktlig og kortfattet undersøkelse. Under utarbeidelsen av spørreskjemaet inkluderte jeg noen faktorer som jeg på et senere tidspunkt måtte nedprioritere på grunn av oppgavens omfang. Jeg har likevel vurdert dem nyttige for samarbeidende bedrift, og jeg har heller ingen grunn til å tro at spørreundersøkelsen ble for lang. Publiseringssystemer er et tema de fleste har et mer nøytralt forhold til, kontra følsomme eller kontroversielle tema, og derfor trengte jeg ikke å vurdere oppsett etter slike faktorer. Det som derimot var viktig var å starte med enkle og konkrete spørsmål, og heller la vurderingsspørsmålene bygge på disse (Ringdal,2007:181). På denne måten ble det en naturlig oppbygging av tematikken hvor jeg åpnet for at respondenten kunne reflektere med utgangspunkt i svaret de hadde gitt i forgående spørsmål.

Undersøkelsen er av typen prestrukturert spørreskjema, som vil si et skjema med faste svaralternativer. Ved å bruke dette kunne jeg enkelt registrere svarene som tall når jeg førte over datamaterialet i Stata, som er programvaren jeg brukte for å analysere data. Fordi jeg i

stor grad benyttet lukkede spørsmål var det viktig at jeg vurderte svaralternativene å være både tilstrekkelige og formulert slik at jeg kunne få mest mulig informasjon ut av dem (Halvorsen, 2008:141-142). En ulempe ved denne type oppsett er at respondenten ikke har mulighet for å utdype, eller få oppklaring i eventuelle misforståelser.

Der jeg undersøkte respondentens opplevelse eller vurdering av noe, benyttet jeg Likert-formatet med graderte svaralternativer. Disse kunne være knyttet til en påstand, hvor respondenten kunne velge å svare helt uenig, uenig, verken/eller, enig eller svært enig, noe som er de vanligste svarkategoriene i slike format (Ringdal,2007:179).

Pretesting av spørreskjema

Jeg fikk innspill til spørreundersøkelsen fra kontaktpersonene mine i Netlife Research. Dette hjalp meg både å reflektere ordlyden fra bransjen, prioritere og avgrense spørsmål og sette meg bedre inn i tematikken for oppgaven. Før spørreundersøkelsen ble sendt ut ville jeg teste spørsmålene på et mindre utvalg. Derfor ble undersøkelsen delt til flere ansatte i Netlife Research og deres bekjente som jobbet i virksomheter som brukte publiseringssystemer vi var kjente med. Formålet med pretestingen var å sjekke at skjemaet fungerte etter hensikten, og ikke minst få kommentarer på struktur, formuleringer og uklarheter (Halvorsen,2008:147).

Analyse

I starten av behandlingen av datamaterialet fjernet jeg det materialet jeg ikke kunne bruke. Mer om dette i delen knyttet til etikk. Deretter gjorde jeg meg kjent med det datamaterialet jeg hadde, og begynte en lengre prosess med å dele opp variablene. Dette var hensiktsmessig for å kunne presentere funn oversiktlig i analysekapitlet til oppgaven. Jeg har hatt en kritisk vurdering for hvordan variablene skulle deles opp, og har hele tiden hatt intensjon om å behandle datamaterialet på en måte som ikke endret den sannferdige informasjonen det ga. For å belyse denne prosessen har jeg startet hvert delkapittel i analysen med å beskrive både de avhengige og uavhengige variablene. For presentasjon av funn benyttet jeg univariat og bivariat analyse, og illustrerte de gjennom krysstabeller. Gjennomgående i oppgaven vil jeg benytte meg av prosent. Jeg har også inkludert tall for å presentere fordelingen på de uavhengige variablene, og de avhengige har blitt beskrevet ytterligere i starten av hver del.

Validitet og reliabilitet

Ved å forholde meg kritisk til kvaliteten av datamaterialet kan jeg drøfte om det tilfredsstillende kravene til validitet og reliabilitet (Jacobsen, 2015:17, 227). I forkant av utformingen av spørreundersøkelsen hadde jeg satt meg godt inn i tema ved å ha flere møter med samarbeidende bedrift i tillegg til å lese meg opp på publiseringssystemer og fagdiskusjoner tilknyttet programvaren. Dette ga meg et godt grunnlag for å lage et førsteutkast på spørreskjemaet. Utkastet ble lagt inn i SelectSurvey, og testet på flere i samarbeidende bedrift og deres nettverk. Tilbakemeldingene jeg fikk hjalp meg å strukturere både skjema og spørreundersøkelsen slik at det var minst mulig rom for misforståelser fra respondentens side. Derfor kan jeg si at jeg målte det jeg ønsket å måle, også kalt begrepsvaliditet (Skog, 2013:89-90).

Det er derimot et valg av begrep jeg vil trekke frem i diskusjonen om forståelse av spørreskjema. Som jeg gjorde rede for innledningsvis så har jeg i oppgaven konsekvent brukt begrepet publiseringssystemer. Men fordi Netlife Research brukte den engelske termen CMS (Content Management System), og fordi dette var et begrep jeg så gikk igjen på ulike fagforum på nett, valgte jeg å bruke dette i spørreundersøkelsen. I første spørsmål valgte jeg formuleringen «Hvilket Content Management System (CMS) bruker dere mest i dag?» og deretter kun forkortelsen CMS. Det er nærliggende å tro at de fleste av respondentene var kjent med begrepet, siden de var i samarbeidende bedrift sitt nettverk, som blant annet består av fagfolk som jobber på digitale plattformer. Men selvfølgelig må jeg ta høyde for at det kan ha vært årsaken for at noen valgte å ikke svare.

Jeg vurderer at det ikke mangler noen svaralternativer i spørreundersøkelsen. I de fleste spørsmålene har respondenten hatt mulighet til å velge nøytrale alternativer som «vet ikke», «helt greit» eller verken eller. To spørsmål hadde kun ja/nei-svaralternativ, men fordi spørsmålene tok utgangspunkt i så essensielle aspekter ved respondentens virksomhet er det ikke vurdert nødvendig å legge til et nøytralt svaralternativ. Og svaralternativene er formulert på bakgrunn av dialog med Netlife Research, tilbakemelding fra test og det vanlige oppsettet av et Likert-format.

Intern validitet er knyttet til spørsmålet om kausalitet og stiller spørsmål om det er bakenforliggende eller mellomliggende variabler som frembringer sammenhengen (Skog, 2013:107). Fordi denne målingen er gjennomført på ett tidspunkt, og ikke re-testet eller

gjennomført over en lengre periode, er det vanskelig å sikre årsakssammenhenger. Det kan altså hende at andre forhold har betydning for de sammenhengene jeg har funnet i datamaterialet, såkalt spuriøse sammenhenger (ibid). Ekstern validitet handler om hvorvidt det er mulig å generalisere funn, og dette har jeg så vidt vært inne på tidligere i metodedelene. Jeg har ikke grunnlag for å generalisere funnene i undersøkelsen til å gjelde hele populasjonen, og vil derfor kun beskrive tendenser.

Signifikans og hypoteser

I slike undersøkelser vil det alltid være en mulighet for at utvalget er helt forskjellig fra populasjonen. Spørsmålet da blir hvor stor sannsynlighet for å ta helt feil kan man akseptere? (Jacobsen, 2015:366). Denne besvarelsen tar utgangspunkt i spørreskjemabasert data, og da kan jeg egentlig ikke forkaste eller bekrefte hypoteser men heller hevde at noen tabeller er med å styrke hypotesene mens andre svekker de.

I analysen har jeg lagt meg på et sikkerhetsnivå på 95 prosent, illustrert med p-verdien i krysstabellen som bør ligge under 0,05 som tilsvarer en usikkerhet på 5%. 5 prosent signifikansnivå er da sannsynligheten for å trekke en feilaktig konklusjon (Ringdal, 2007:239). Fordi jeg ikke har innsyn i bruttoutvalg må jeg også ta høyde for at jeg finner signifikante funn som kanskje er tilfeldige, og ikke-signifikante funn som kanskje burde vært signifikante, også kalt type I og type II-feil. Derfor mener jeg det er viktig at jeg verken forkaster eller bekrefter hypotesene, men heller ser etter tendenser og støtter meg både på besvarelsens teoretiske rammeverk i tillegg til tidligere undersøkelser som en re-analyse i diskusjonsdelen av oppgaven.

Etikk

Spørreundersøkelsen inkluderte ikke spørsmål som kunne identifisere hvem respondenten var. Likevel kunne datamaterialet potensielt spores tilbake til respondentens IP-adresse og derfor søkte jeg godkjenning fra Personvernforbundet for Forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Behandlingen av datamaterialet tilfredstilte kravene i personopplysningsloven og jeg fikk godkjenning 02.mars 2017 (Vedlegg 2).

På første side av spørreundersøkelsen beskrev jeg først formålet med undersøkelsen og beskrev både oppgaven min og samarbeidet med Netlife Research (Vedlegg 1). Følgende setning benyttet jeg for å få respondentens godkjenning for å bruke datamaterialet:

«Vennligst besvar alle spørsmålene i én økt. Bryter du av underveis, vil du ikke kunne komme tilbake til dine svar. Du samtykker i å delta undersøkelsen ved å svare på spørsmålene og sende dem inn ved å klikke på «Ferdig» på siste side. Det er frivillig å delta, og alle opplysninger behandles konfidensielt. Datamaterialet vil bli anonymisert når datainnsamlingen avsluttes, senest ved utgangen av mars 2017. Arbeidet er meldt fra til personvernombudet (NSD)»

Jeg har fulgt de retningslinjene jeg beskrev over. Formuleringene ga meg også retningslinjer på hvordan jeg skulle starte behandlingen av datamaterialet den første gangen jeg la de inn i Stata. Jeg kunne kun bruke de svarene hvor respondentene hadde trykt «Ferdig», og derfor slettet jeg de svarene hvor respondenten kun hadde svart på (noen) spørsmål, men ikke godkjent at jeg brukte dataen i undersøkelsen.

[Samarbeidet med Netlife Research](#)

Jeg har gjort rede for hvilken rolle samarbeidende bedrift har hatt gjennomgående i oppgaven. Spesielt i starten av prosjektet fikk jeg masse god hjelp knyttet til forberedelsene til prosjektet. Rundt årsskiftet fikk jeg beskjed om at den opprinnelige kontaktpersonen min i Netlife Research skulle slutte i virksomheten, og at jeg derfor skulle få to nye; en fra avdelingen deres i Bergen som hadde god kompetanse med akademisk skriving og en fra avdelingen i Oslo som har jobbet som innholdsrådgiver i lang tid. Vi har hatt møte via Skype og en videre dialog gående via samarbeidsverktøyet Slack. Jeg må også poengtere at begge kontaktpersonene mine har hatt en svært travel periode, og derfor har det også vært begrenset hvor ofte vi har snakket sammen. Det kan tenkes at oppgaven min kunne reflektert behovene til Netlife Research bedre dersom vi hadde hatt tettere dialog. Men jeg har likevel fått god hjelp når jeg har trengt det, og er veldig fornøyd med samarbeidet totalt sett.

Analyse

I denne delen vil jeg undersøke de avhengige variablene hypotesene tar utgangspunkt i. Analysen vil deles inn i to underkapitler, likt som inndelingen av både det teoretiske rammeverket og spørreundersøkelsen. I hvert underkapittel vil de avhengige variablene undersøkes opp mot tre uavhengige variabler. Som nevnt i metodekapitlet vil jeg starte hvert delkapittel med å beskrive variablene jeg bruker og hvordan de er omkodet. På slutten av hver del vil jeg oppsummere de viktigste funnene fra analysen.

Teknologi og publiseringsystem

Første del av analysen vil ta utgangspunkt i tre hypoteser. Hypotese 1 som sier at flertallet av utvalget føler misnøye med publiseringsystemet, hypotese 2 som sier at mindretallet mener publiseringsystemet er brukervennlig og hypotese 3 som sier at brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringsystem. Hypotesene vil undersøkes opp mot tre uavhengige variabler:

- Stor og liten publiseringsavdeling
- Sektor
- Årsak for valg av løsning

I analysen vil jeg benytte meg av frekvenstabeller og krysstabeller, og gjengi funn i prosent. Jeg vil også inkludere noen teoretiske perspektiver, som jeg vil utdype videre i diskusjonskapitlet. Før analysen av de ulike hypotesene vil jeg beskrive variablene hypotesene tar utgangspunkt i.

Innledningsvis i spørreundersøkelsen skulle respondentene vurdere hvorvidt de var fornøyd med publiseringsystemet de brukte i dag. Dette tok utgangspunkt i hypotese 1 som sier at flertallet føler misnøye med publiseringsystemet. Spørsmålet hadde fem kategorier, og rangerte fra svært misfornøyd til svært fornøyd. Disse er i dette delkapitlet delt opp i to kategorier, slik at de respondentene som har vurdert å være fornøyd og svært fornøyd med løsningen står i egen kategori. 77 respondenter svarte på spørsmålet. Av disse svarte 46 prosent å være generelt fornøyd med løsningen de brukte i dag, og tilsammen 53 prosent svarte de andre alternativene som viser til å være svært misfornøyd, lite fornøyd og helt greit.

Hypotese 2 tar utgangspunkt i et annet vurderingsspørsmål, hvor respondentene svarer på hvorvidt de er enige i at publiseringssystemet er enkelt å bruke. Variabelen inneholdte fem kategorier, som rangerte fra svært uenig til svært enig. 77 respondenter svarte på spørsmålet, og kategoriene ble delt opp i tre. Datamaterialet viste at 25 prosent vurderte å være uenig i at publiseringssystemet var enkelt å bruke, 22 prosent svarte verken/eller og 51 prosent svarte at de var enige.

Hypotese 3 sier at brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringssystem. I spørreundersøkelsen fikk respondentene oppgitt seks egenskaper der de skulle vurdere tre av disse med 1=mindre viktig, 2=nest viktigst og 3=viktigst. Egenskapene de kunne velge mellom var pris, brukervennlighet, stabilitet, fleksibilitet (lett å integrere/utvikle), skreddersøm og sikkerhet. Verdiene av 3=viktigst er satt sammen i en egen variabel. 76 respondenter svarte på spørsmålet, og brukervennlighet fikk 28 prosent av stemmene.

I begge delkapitlene skal avhengig variabel knyttes opp mot de uavhengige variablene. I dette delkapitlet viser det til stor og liten publiseringsavdeling, sektor og årsak for valg av løsning. Første uavhengige variabel tar utgangspunkt i størrelsen på avdelingen som kontinuerlig jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis. Fordi Netlife Research har interessenter og kunder fra både store og små virksomheter, kunne respondentene velge mellom åtte alternativer som rangerte fra <10 til >1000. Av 77 respondenter jobbet 47 stykker i en virksomhet hvor <10 jobbet i systemet regelmessig. Dette tilsvarer 60 prosent som jobbet i virksomheter hvor 10 eller færre ansatte jobbet regelmessig med publiseringssystemet, 25 prosent hvor antallet var 11-50 og 14 prosent i avdelinger på 51-1000. Av den grunn tok jeg en avgjørelse om å dele variabelen i to, og kalle de stor og liten avdeling. På denne måten ble datamaterialet en mer riktig representasjon av virkeligheten og ble dermed mer gunstig å bruke i krysstabeller videre i analysen.

Andre uavhengige variabel tar utgangspunkt i sektor. I spørreundersøkelsen kunne respondentene velge mellom offentlig sektor, privat sektor, frivillig eller annet. Variabelen er delt inn slik at offentlig-alternativet står som egen kategori slik at eventuelle forskjeller mellom privat og offentlig skal komme tydeligere frem, noe som er gunstig for hypotese 5 i neste delkapittel. Det var totalt 78 respondenter som svarte på spørsmålet og av utvalget var

det 33 prosent av respondentene som jobbet i offentlig sektor og 66 prosent som jobbet i privat eller frivillig sektor.

Tredje uavhengige, og dette delkapitlets siste, variabel tar utgangspunkt i årsak for valg av løsning. Dette viser til hva respondentene mener var hovedårsaken til at publiseringssystemet de bruker i dag ble valgt. I spørreundersøkelsen kunne respondentene velge mellom de seks alternativene utviklingskostnader, lisenskostnader, utbredelse, sikkerhet, intern kompetanse og vet ikke. På grunn av få respondenter i kategoriene lisenskostnader og sikkerhet, er disse kategoriene slått sammen til én.

Hypotese 1: Flertallet av utvalget føler misnøye med publiseringssystemet

Innledningsvis i oppgaven har jeg beskrevet hva et publiseringssystem er, og i teorikapitlet redegjorde jeg for hvordan en slik teknologi kan påvirke organisasjonen og at publiseringssystemet spiller en avgjørende rolle for den digitale satsningen. Likevel er det ikke alltid tilfelle at publiseringssystemet møter forventningene til verken forbruker eller ansatte som jobber i det:

«Jeg har aldri likt et publiseringssystem. Det er i og for seg kanskje ikke så oppsiktsvekkende. Men siden publiseringssystemer har vært et av mine viktigste arbeidsredskap i ti år, er det jo kanskje litt trist» (Eivind Lund,2012).

Sånn beskrev Eivind Lund (2012) publiseringssystemer for fem år siden. For å undersøke om andre ansatte også deler denne opplevelsen, og på bakgrunn av hypotese 1, skal neste del ta for seg respondentenes generelle vurdering av sitt anvendte publiseringssystem. Ved å krysstabulere avhengig variabel og de ulike uavhengige, skal jeg også se om størrelse på publiseringsavdeling, sektor eller årsak for valg av løsning kan ha noe å si for vurderingen.

Som nevnt innledningsvis i analysekapitlet, vurderte 53 prosent av utvalget på et generelt grunnlag å ikke være fornøyd med publiseringssystemet de brukte i dag. I det neste avsnittet er jeg interessert i å undersøke hvorvidt sektor påvirker denne vurderingen, og om vi kan se noen forskjeller i samspillet mellom disse variablene.

Tabell 1: Vurderingen av publiseringssystemet i de ulike sektorene

	Offentlig sektor	Privat og frivillig sektor	Total
Ikke fornøyd	61 %	49 %	53 %
Fornøyd	38 %	50 %	46 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(26)	(51)	(77)

p=0,298

Krysstabellen viser helt klart forskjeller på vurderingen av publiseringssystemet i de to kategoriene offentlig sektor og privat og frivillig sektor. Av de som jobber i offentlig sektor vurderte 61 prosent å være ikke fornøyd med systemet de brukte på arbeidsplassen. Dette viser til alternativene svært misfornøyd, lite fornøyd og helt greit. Funnene innad privat og frivillig sektor er mer jevne. Her ser vi at 49 prosent vurderer det samme. Det betyr at færre i offentlig sektor vurderer å være fornøyd med sitt publiseringssystem enn hva de gjør innad privat og frivillig sektor. P-verdien forteller at hvilken sektor respondentene jobber i, ikke er bestemmende for hvorvidt de er fornøyd med publiseringssystemet sitt.

Som nevnt i teorikapitlet om teknologi og organisasjon så har informasjons- og kommunikasjonsteknologi påvirket en rekke aspekter, deriblant arbeidsplassen. Bouwman og Van der Hooff (Bouwman et al,2005:4-5) mener forholdet mellom teknologi og organisasjon er en gjensidig interaksjon av krav og muligheter. For at bedriften skal ha en god opplevelse av teknologien må deres behov og mulighetene teknologien gir samsvare. I forbindelse med tabell 1 vil det være nærliggende å tro at et eller annet i denne interaksjonen ikke har fungert, og at dette er spesielt tilfelle innad offentlig sektor.

Neste steg vil være å undersøke hvorvidt antall ansatte som regelmessig jobber i publiseringssystemet har noe å si for respondentens vurdering av systemet. Denne sammenhengen vil jeg også undersøke ytterligere i andre delkapittel av analysen under hypotese 6.

Tabell 2: Fornøydhets i størrelse på avdeling

	Liten avdeling	Stor avdeling	Total
Ikke fornøyd	51 %	56 %	53 %
Fornøyd	48 %	43 %	46 %
Sum	100 %	100%	100 %
N=	(47)	(30)	(77)

p=0,631

Forrige krysstabell viste markante forskjeller mellom sektor og fornøydhets. Nå vil jeg fokusere på hvordan størrelse på avdelingen har noe å si for den generelle vurderingen av publiseringssystemet. Umiddelbart ser jeg ikke de store forskjellene mellom liten og stor publiseringssavdeling. Både i store og små avdelinger er den generelle vurderingen av publiseringssystemet tilnærmet lik, og altså rundt 50 prosent. Den mest markante forskjellen ser vi i kategorien store avdelinger, hvor kun 43 prosent anser å være fornøyd med sitt publiseringssystem.

Tabell 3: Fornøydhets knyttet til årsak for valg av løsning

	Utviklings- kostnader	Lisens og sikkerhet	Utbredelse	Intern kompetanse	Vet ikke	Total
Ikke fornøyd	30 %	55 %	38 %	44 %	89 %	53 %
Fornøyd	69 %	44 %	61 %	55 %	10 %	46 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(13)	(9)	(18)	(18)	(19)	(77)

p=0,005

Det var 53 prosent av utvalget som vurderte å være ikke fornøyd med publiseringssystemet. For å undersøke om dette kan ha en sammenheng med respondentenes utgangspunkt for valg av løsning, er avhengig variabel krysstabulert med årsak for valg av løsning. Med utgangspunkt i totalt antall respondenter og totalt antall på kategorien, ser jeg at nesten en av fire respondenter svarer å ikke vite hvorfor de valgte publiseringssystemet de bruker. Og av disse vurderer kun 10 prosent å være fornøyd. I forhold til at en så stor gruppe respondenter svarer at de ikke vet årsaken til at publiseringssystemet de bruker i dag er valgt, kan vise noe av de samme tendensene som Dalen og Rønjum (2015) beskriver. De ser en ukultur i enkelte

virksomheter hvor digitale kanaler lever på siden av resten av organisasjonen og som bare er noe «noen driver med» (Dalen og Rønjum, 2015:199-201).

Av de respondentene som svarte at utviklingskostnader var årsaken for at de valgte løsningen de har i dag, vurderer 69 prosent av disse å være fornøyd. Også de som valgte løsning på bakgrunn av muligheten for utbredelse har større andel av fornøyde respondenter. 61 prosent av de som valgte løsning på bakgrunn av utbredelse er fornøyde. Av de som valgte løsning basert på lisens og sikkerhet, eller intern kompetanse, er prosentandelen av fornøydhetsnivået noe jevnet ut. Av de som tok valget basert på lisens og sikkerhet svarte 55 prosent å ikke være fornøyd. Av de som valgte løsning på bakgrunn av intern kompetanse svarte 55 prosent å være fornøyde. P-verdien i krysstabellen forteller oss også at årsak for valg av løsning er betinget for hvorvidt respondentene er fornøyde med løsningen generelt.

Oppsummering

Hypotese 1 sa at flertallet av utvalget føler misnøye med publiseringssystemet. Funnene fra utførte krysstabeller mellom avhengig og uavhengig variabel, viser tendenser til at dette kan variere på bakgrunn av de ulike forklaringsvariablene. Blant annet vurderer 60 prosent av de som jobber i offentlig sektor å ikke være fornøyd med sitt publiseringssystem. Av de som jobber i virksomheter med store publiseringsavdelinger, som viser til en mengde av 11-1000 ansatte, vurderer 56 prosent det samme. De som har valgt publiseringssystem på grunn av utviklingskostnader viser tydelige tendenser til å være mer fornøyde med sitt system, da 69 prosent av gruppen vurderte å være fornøyd eller svært fornøyd. Noe av de samme tendensene ser vi i kategorien hvor publiseringssystem ble valgt på bakgrunn av muligheten til utbredelse. Av de som ikke vet hvorfor systemet ble valgt er 89 prosent misfornøyd eller helt greit fornøyd med systemet de bruker i dag.

Hypotese 2: Mindretallet mener publiseringssystemet er brukervennlig

Det er to hovedperspektiver i vurderingen av publiseringssystem- både forbruker som besøker siden må synes det er enkelt å finne den informasjonen man søker (Bonvik og Lunde, 2014:111), og de ansatte må oppleve at det er enkelt å publisere stoff. Er det noe publiseringssystemer ikke mangler så er det ofte funksjonalitet (Dalen og Rønjum,2015:168), men hvorvidt dette er ensbetydende med god brukeropplevelse er ikke sikkert.

«Kanskje er det CMS-utviklerne som vet altfor lite om hvordan kundenes dere faktisk jobber, (...). Kanskje er det kundene som forlanger ting de ikke burde forlange, (...). Kanskje er det usability-miljøet som har sviktet, som ikke har stilt krav, fordi de ikke har skjønt at et brukervennlig CMS er en viktig forutsetning for brukervennlige nettsider. Mest sannsynlig er det alt dette og mer til» (Lund, 2012)

Som nevnt innledningsvis i oppgaven er CMS den engelske forkortelsen for publiseringsystem. Tanken bak programvaren var jo å gjøre det lettere for administrator å sette opp enkle og/eller avanserte innstillinger på en enkel måte, slik at de slapp det mest tidkrevende arbeidet med innholdsforvaltning (Verens, 2010:24-25). Et godt publiseringsystem er uvurderlig for virksomheter som ønsker å møte forbrukernes forventninger til informasjon og digital tilstedeværelse. Derfor blir det spennende å se hvordan respondentene i undersøkelsen vurderer det systemet de bruker per i dag.

«Og når det gjelder brukeropplevelse er jeg mest bekymret for de profesjonelle verktøyene. Jeg vet ikke hvordan det er i deres bedrift men jeg må innrømme at jeg gang på gang ser slurv i forhold til brukeropplevelse hva egne interne verktøy angår.» (Solheim,2009)

I undersøkelsen vurderte respondentene sitt publiseringsystem etter fem oppgitte egenskaper: hvorvidt det var lett å bruke, enkelt å vedlikeholde, hadde lave driftskostnader, var stabilt og driftssikkert og integrert med andre IT-systemer. Her kunne respondentene vurdere hver påstand etter svaralternativene som strakk seg fra svært uenig til svært enig. På bakgrunn av H2 som sier at mindretallet mener publiseringsystemet er brukervennlig, vil jeg i denne delen av kapitlet fokusere på brukervennlighet.

Tabell 4: Publiseringsystemet er brukervennlig

	Frekvens
Uenig	25 %
Verken/eller	22 %
Enig	51 %
N	(77)

Ved å sette opp variabelen i en frekvenstabell (tabell 4) ser vi at majoriteten vurderer publiseringsystemet å være brukervennlig. H2 sier at mindretallet mener valgt system er brukervennlig, noe som ikke stemmer overens med hva vi ser i frekvenstabellen. For å få et bedre innblikk i om variabelen kan ha noen forskjeller knyttet til andre faktorer, vil den krysstabuleres med sektor, størrelse på publiseringsavdeling og årsak for løsning. For at du som leser kan få et bedre overblikk over sammenhengene med de uavhengige variablene, vil

alternativene uenig og enig bli oversatt til ikke brukervennlig og brukervennlig i de kommende avsnittene.

Tabell 5: Brukervennlighet i store og små publiseringsavdelinger

	Liten avdeling	Stor avdeling	Total
Ikke brukervennlig	26 %	25 %	25 %
Verken/eller	19 %	25 %	22 %
Brukervennlig	54 %	48 %	51 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(46)	(31)	(77)

p=0,418

I tabellen over er vurderingen av brukervennlighet satt opp mot variabelen størrelse på publiseringsavdeling. Funnene viser at i bedrifter hvor det er flere ansatte som kontinuerlig jobber i publiseringsystemet, er det 48 prosent som vurderer det å være brukervennlig. Også i mindre avdelinger er det størst prosentdel som vurderer systemet brukervennlig. Alt i alt vurderer 51 prosent av respondentene å være enig i at systemet er brukervennlig, som underbygger at H2 må forkastes. Svaralternativet verken/eller vurderer jeg ikke som forsvarlig å slå sammen med alternativet ikke enig, kanskje også naturlig nok. Det er likevel flere som har svart ikke enig og verken/eller, enn det er som har svart enig. Med en p-verdi på over 0,05 ser vi også at vurderingen av brukervennlighet ikke er betinget av hvor mange som jobber i publiseringsystemet på regelmessig basis.

Ny teknologi løser ingenting for bedrifter som allerede har et problem med nettstedet (Dalen og Rønjum, 2015:168). Som vi skal se i neste delkapittel er brukervennlighet en viktig egenskap for respondentene. Det er et krav bedriften har til teknologien, og da publiseringsystemet, for å kunne ha en god opplevelse (Bouwman et al,2005:4-5). Ut i fra tabell 5 viser tendensen at interaksjonen mellom muligheten publiseringsystemet gir, her brukervennlighet, og organisasjonens krav, også brukervennlighet, har samsvart for majoriteten av utvalget.

Tabell 6: Vurderingen av brukervennlighet i sektor

	Offentlig sektor	Privat og frivillig sektor	Total
Ikke brukervennlig	34 %	21 %	25 %
Verken/eller	23 %	21 %	22 %
Brukervennlig	42 %	56 %	51 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(26)	(51)	(77)

p=0,397

For å undersøke om vurderingen av brukervennlighet kan ha sammenheng med hvilken sektor respondentene jobber i, er disse to variablene satt opp i en krysstabell. Som tidligere er sektorvariabelen delt inn i to kategorier, og avhengig variabel i tre. Av de som jobber i offentlig sektor er 42 prosent enig i at publiseringsløsningen er brukervennlig, og av de som jobber i privat og frivillig sektor er 56 prosent enig i dette. Av de som er uenig jobber den største andelen i offentlig sektor. Likeså med de som har valgt alternativet verken/eller. Altså ser vi noe av de samme tendensene her som jeg gjorde i krysstabuleringen ovenfor. Dersom ordlyden i H2 hadde vært at flertallet av utvalget ikke ville være enig i at publiseringsystemet var brukervennlig, ville vi også sett markante forskjeller innad offentlig sektor der 57 prosent vurderte noe annet enn at systemet var brukervennlig. Men i dette tilfelle er jeg interessert i å se på prosentandelen for uenighet, eller ikke brukervennlig, da H2 sier at mindretallet mener valgt system er brukervennlig og fordi jeg mener alternativet verken/eller ikke bør inkluderes i kategorien ikke brukervennlig eller brukervennlig. Både innad offentlig og i privat/ frivillig sektor er prosentandelen størst hos de som vurderer publiseringsystemet å være brukervennlig.

Van der Hooff (Bouwman et al,2015:4-5) sin krav og mulighet-modell viste reaksjonslinjene i interaksjonen mellom teknologi og organisasjon. Den ene reaksjonslinjen tok utgangspunkt i det organisatoriske perspektivet og viste hvordan virksomheter stiller krav til teknologien. Den andre tok utgangspunkt i teknologien og viste hvordan den ga muligheter til organisasjonen. Avslutningsvis i H2 vil jeg undersøke om utgangspunktet for valg av løsning vil vise de samme tendensene som vi har sett så langt for vurderingen av brukervennlighet. Satt opp mot Van der Hooff (ibid) sin modell kan vurderingen av brukervennlighet trekkes

opp mot vurderingene, eller kravene, til publiseringssystemet, og egenskapene bak årsaken for valg, oversettes som mulighetene teknologien kan tilby.

Tabell 7: Vurderingen av brukervennlighet knyttet til årsak for valg av løsning

	Utviklings- kostnader	Lisens eller sikkerhet	Utbredelse	Intern kompetanse	Vet ikke	Total
Ikke brukervennlig	15 %	22 %	17 %	21 %	47 %	25 %
Verken/eller	0 %	33 %	17 %	21 %	36 %	22 %
Brukervennlig	84 %	44 %	64 %	57 %	15 %	51 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(13)	(9)	(17)	(19)	(19)	(77)

p=0,020

Fordi den uavhengige variabelen inneholder såpass mange kategorier, vil jeg fokusere på de mest interessante funnene fra tabellen. Blant annet viser krysstabellen at 84 prosent av de som valgte løsning på bakgrunn av utviklingskostnader, opplever publiseringssystemet å være brukervennlig. Av denne gruppen er det kun 15 prosent som er uenige i dette. Vurderingen av god brukervennlighet er altså rimelig solid i dette kategorien. Også i kategoriene lisens eller sikkerhet, utbredelse og intern kompetanse, er majoriteten enige i at løsningen de bruker er enkel å bruke. Med tanke på tendensene jeg har sett så langt knyttet til H2, er det derimot et funn jeg mener skiller seg ut. Hos de som ikke vet årsaken til at løsningen er valgt, som representerer en av de største gruppene i utvalget, opplever kun 15 prosent løsningen som brukervennlig. Hele 47 prosent er uenige. Kravene til de som ikke vet hvorfor løsningen ble valgt, er da ikke møtt hva gjelder brukervennlighet. Kun når publiseringssystemet møter organisasjonens krav og behov, kan man få en suksessfull adaptasjon av publiseringssystem (Bouwman et al,2015:5). Samtidig forteller P-verdien i krysstabellen at årsak for valg av løsning er betinget for vurderingen av brukervennlighet

Oppsummering

Så selv om jeg i tabell 5 og 6 så tendenser til at majoriteten av utvalget vurderte publiseringssystemet sitt å være brukervennlig, så jeg i tabell 7 at dette ikke stemte i alle kategorier. Av de som ikke visste hvorfor publiseringssystemet de brukte i virksomheten ble valg, mente kun 15 prosent systemet å være brukervennlig og hele 47 prosent var uenige. Jeg

vil diskutere hva dette betyr for hypotese 2 i neste kapittel av oppgaven.

Hypotese 3: Brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg

Så langt i analysen har vi sett tendenser til enkelte grupper som opplever å ikke være helt fornøyd med publiseringssystemet de bruker i dag. For noen er løsningen å investere i et helt nytt publiseringssystem fremfor å reparere den såkalte grunnmuren i systemet (Dalen og Rønjum, 2015:201). Dette mener Dalen og Rønjum (ibid) er typisk for såkalte digitalt umodne virksomheter, et fenomen jeg skal undersøke mer i neste analysekapittel.

«Jeg hører stadig oftere at folk med ansvaret for til dels ganske store nettsted, sier de vil gå for en WordPress-løsning heller enn et stort CMS neste gang de skal skifte system. For CMS-folket burde dette egentlig være littALARM! For argumentet som brukes, er nemlig bare unntaksvis prisen. Det er enkeltheten, hastigheten, brukervennligheten og ikke minst friheten som trekkes frem som de store fordelene med gratisverktøyet WordPress» (Lund,2012)

I spørreundersøkelsen spør jeg respondentene hvilke egenskaper som vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringssystem. Av en liste oppgitte egenskaper, skulle respondenten velge tre stykker og rangere de fra 1= mindre viktig, 2=nest viktigst og 3=viktigst. I tabell 8 ser jeg resultatet av 3=viktigst.

Tabell 8: Hva vil være viktigst neste gang dere skal velge publiseringssystem?

	F
Fleksibilitet	30 %
Brukervennlighet	28 %
Sikkerhet	13 %
Skreddersøm	10 %
Pris	9 %
Stabilitet	7 %
Sum	100 %
N	(76)

Hypotese 3 sier at brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg og dette skal i de neste avsnittene undersøkes opp mot de uavhengige variablene. Som nevnt innledningsvis er brukervennlighet nest mest populær som viktigst egenskap ved et eventuelt nytt valg, noe som er illustrert i tabell 8.

Tabell 9: Viktigst ved neste valg knyttet til størrelse i avdelingen

	Liten avdeling	Stor avdeling	Total
Fleksibilitet	23 %	40 %	30 %
Brukervennlighet	28 %	30 %	28 %
Sikkerhet	19 %	3 %	13 %
Skreddersøm	8 %	13 %	10 %
Pris	8 %	10 %	9 %
Stabilitet	10 %	3 %	7 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(46)	(30)	(76)

p=0,526

I tabell 9 får vi et innblikk i hvilken sammenheng størrelse på publiseringsavdelingen har med hvilke egenskaper som er ønsket i neste publiseringsystem. Fra tabellen får man mye informasjon, og derfor vil jeg kun trekke ut de mest interessante funnene. I frekvenstabellen så vi at det var brukervennlighet og fleksibilitet som var de egenskapene som var mest ettertraktet hos respondentene ved et eventuelt nytt valg av system. Men fra krysstabellen ser jeg at 28 prosent av de som jobber i en virksomhet med mindre publiseringsavdelinger mener brukervennlighet er den aller viktigste egenskapen ved et nytt valg av system. Altså utkonkurrerer brukervennlighet egenskapen fleksibilitet i denne kategorien. Hos større avdelinger er det fleksibilitet som er den mest attraktive egenskapen, noe som også gjenspeiler noe av tendensen vi så i frekvenstabellen innledningsvis. Det er faktisk et ganske stort hopp i prosent knyttet til fleksibilitet og størrelse på publiseringsavdeling. Dette betyr at antall ansatte som jobber i publiseringsystemet kan ha noe å si for hvorvidt brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringsystem.

Det er også interessant å se forskjellen på hvilken egenskap færrest vurderer å være viktigst ved neste valg i sammenheng med størrelse på publiseringsavdelingen. I store avdelinger vil dette være sikkerhet og stabilitet, men hos mindre avdelinger er det skreddersøm og pris.

Tabell 10: Viktigste ved neste valg knyttet til sektor

	Offentlig sektor	Privat og frivillig sektor	Total
Fleksibilitet	32 %	29 %	30 %
Brukervennlighet	36 %	25 %	28 %
Sikkerhet	0 %	19 %	13 %
Skreddersøm	4 %	13 %	10 %
Pris	16 %	5 %	9 %
Stabilitet	12 %	5 %	7 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(25)	(51)	(76)

p=0,083

Fra tabell 9 så vi at størrelse på publiseringsavdelingen kan ha noe å si for vurderingen av den viktigste egenskapen til et nytt valg av system. I dette avsnittet skal vi om sektor har noe å si for den avhengige variabelen. Også her har vi mye informasjon fra krysstabellen, og derfor vil jeg fokusere på de funnene jeg mener utmerker seg. Dette er blant annet hvordan egenskapene rangeres ulikt i offentlig sektor og privat eller frivillig sektor. Hos sistnevnte kategori er fortsatt fleksibilitet ansett å være den viktigste egenskapen med 29 prosent. Men i offentlig sektor har favorittegenskapene byttet plass. Av respondentene som jobber i offentlig sektor, anser 36 prosent brukervennlighet å være viktigst ved et eventuelt nytt valg av løsning. 32 prosent mener fleksibilitet.

Fokus på brukervennlighet er også noe som går igjen hos Direktoratet for forvaltning og IKT, DIFI, som nå er i gang med revidering av retningslinjer for å bidra til økt grad av blant annet brukervennlighet i offentlig sektor (Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold, 2017).

I kategorien offentlig sektor er det sikkerhet og skreddersøm som kommer dårligst ut, med 0 prosent og 4 prosent. Hos privat og frivillig sektor er det færrest som mener pris og stabilitet vil komme til å være den viktigste egenskapen. Alternativene får begge 5 prosent av stemmene. Altså kan vi utfra tabellen konkludere med at hvilken sektor respondentene jobber i kan påvirke hvilken egenskap de anser som viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringssystem. P-verdien her er litt høyere enn hva som hadde vært optimalt, men det

kan også argumenteres for at den er tilnærmet godkjent og at sektor kan være betinget hva respondentene anser som viktigste egenskap ved et eventuelt valg av nytt publiseringssystem.

Det er også undersøkt hvorvidt årsak til valg av løsning har betydning for hva respondentene mener vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av løsning. Funnene vil jeg kun beskrive og ikke illustrere med en krysstabell. Dette gjør jeg fordi krysstabellen ville inkludert ni rader og syv kolonner, og muligens blitt mer forstyrrende enn informativt. En p-verdi på 0,049 viste at årsak for valg av løsning var betinget for vurderingen. Kun i kategoriene hvor publiseringssystemet ble valgt på grunn av lisenskostnader eller sikkerhet hadde brukervennlighet høyest prosent. I kategorien der utbredelse var årsak for valg av løsning, var brukervennlighet, stabilitet eller sikkerhet jevnt populært. Og hos de som ikke visste årsaken for hvorfor publiseringssystemet de brukte i dag ble valgt, fikk brukervennlighet og fleksibilitet mest stemmer, noe som også gjenspeiler frekvenstabellen innledningsvis i delkapitlet.

Oppsummering

Siste del av dette delkapitlet har vist at ulike uavhengige variabler viser tendenser til at brukervennlighet kan være viktigst ved et eventuelt nytt valg av publiseringssystem. Dette vil blant annet være tilfelle for respondentene som jobber i en virksomhet med en liten publiseringsavdeling. I krysstabellen så jeg en ganske stor forskjell i prosent hos to av de mest attraktive egenskapene fra liten til stor avdeling, og dette kan da tyde på at antall ansatte som jobber i publiseringssystemet kan ha noe å si for hvorvidt brukervennlighet vil være viktigst ved et eventuelt nytt valg av system. Jeg så også forskjeller innad sektor. Hele 36 prosent av respondentene som jobbet i offentlig sektor vurderte brukervennlighet å være viktigst ved neste valg. Siste uavhengige variabel tok utgangspunkt i årsak for valg av publiseringssystem. Her så jeg at de som valgte system på grunn av lisenskostnader eller sikkerhet hadde høyest prosent på at brukervennlighet ville være viktigst, og for resten av kategoriene lå egenskapen jevnt med fleksibilitet og stabilitet og sikkerhet.

Organisering og struktur

Andre del av analysen vil ta utgangspunkt i tre hypoteser. Hypotese 4 som sier det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringssystem, hypotese 5 som sier offentlige virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet og hypotese 6 som sier at i organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringssystemet på

regelmessig basis er det større grad av fornøydhhet. Hypotesene vil undersøkes opp mot fire uavhengige variabler:

- Fornøydhhet
- Kompetanse
- Arbeidsflytfunksjonalitet

I analysen vil jeg benytte meg av frekvenstabeller og krysstabeller, og gjengi funn i prosent. Teori vil flettes inn ved relevans. I likhet med første delkapittel vil jeg først beskrive variablene hypotesene tar utgangspunkt i samt de uavhengige variablene.

I spørreundersøkelsen svarte respondentene på hvem som var ansvarlig for valg av publiseringsystem i organisasjonen. Alternativene de kunne velge mellom var IT-avdelingen, kommunikasjonsavdelingen, markedsavdelingen eller annet. Totalt var det 78 respondenter som svarte på spørsmålet. Av utvalget så jobber 27 respondenter i en organisasjon hvor IT-avdelingen velger publiseringsystem. Dette tilsvarer 34 prosent av utvalget. Resterende 51 respondenter jobber i en organisasjon hvor kommunikasjonsavdelingen, markedsavdelingen eller andre er ansvarlige for valg av løsning, og dette tilsvarer 65 prosent. Begrunnelsen for å dele variabelen inn i disse to kategoriene er at hypotese 4 tar utgangspunkt i IT-avdelingen og sier det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringsystem. Derfor vil IT-avdelingen trekkes ut som egen kategori i de kommende krysstabellene.

Neste hypotese i delkapitlet er H5 som sier at offentlige virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet. Det er gjort rede for digital modenhet i teorikapitlet, og dette vil også implementeres i denne delen. Spesielt vil det legges vekt på de uavhengige variablene vurdering av kompetanse og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet. Hypotesen bygger også spørsmålet i undersøkelsen hvor respondentene har svart på hvilken sektor de jobber innen. I likhet med første del av analysen, er variabelen delt inn i to slik at offentlig sektor står som en egen kategori. På denne måten blir det mer oversiktlig å lese funnene som oppstår, både i forhold til krysstabellen og H5.

Hypotese 6 sier at i organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringsystemet på regelmessig basis er det større grad av fornøydhhet. Hypotesen tar her utgangspunkt i to variabler. Antallet ansatte som regelmessig jobber i publiseringsystemet er delt inn på samme måte som forklart innledningsvis i analysekapitlet, altså i liten og stor avdeling. Som

nevnt i forrige kapittel er dette kun forsvarlig fordi majoriteten jobber i en liten avdeling, og derfor kan de resterende kategoriene slås sammen til én. Vurderingen av fornøydhetsnivå er delt inn i kategoriene misfornøyd, helt greit og fornøyd.

To av de tre uavhengige variablene i dette delkapitlet er også delt inn. Vurderingen av hvorvidt respondenten er generelt sett fornøyd med publiseringssystemet er inndelt som forklart i avsnittet over. Neste uavhengige variabel tar utgangspunkt i respondentenes vurdering av kompetansen til de som jobber med publiseringssystemet. I spørreundersøkelsen kunne man velge mellom fem alternativer som strakk seg fra veldig lav til veldig høy. I krysstabellene er variabelen delt inn i de tre kategoriene lav, middels og høy. Siste uavhengige variabel er bruk av arbeidsflytfunksjonalitet. Variabelen er et ja/nei-spørsmål og er ikke endret i krysstabellene.

Under hypotese 4 har jeg valgt å legge til en ekstra krysstabell innledningsvis. I spørreundersøkelsen svarte respondentene på «hvordan synes du denne avgjørelsesprosessen fungerer i praksis», som spesifikt retter seg mot hvilken avdeling i virksomheten som velger publiseringssystem. Det ville ikke gitt noe mening å bruke variabelen som en uavhengig variabel gjennom hele delkapitlet. Så på grunn av sin relevans til hypotese 4 vil jeg derfor gjøre et unntak i denne delen av analysen, og se om jeg finner sammenhenger mellom uavhengig variabel og denne krysstabellen samt med de andre uavhengige variablene. Variabelen er delt inn i tre kategorier, hvor jeg har samlet svært dårlig og dårlig i én kategori og bra og svært bra i en annen kategori. I denne krysstabellen vil jeg inkludere alle avdelingene i den uavhengige variabelen. Dette mener jeg er med å skape et bilde av hva vi muligens kan komme til å se av tendenser videre i analysedelen.

Hypotese 4: Det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringssystem

«Det var selvfølgelig IT som bestemte at vi skulle kjøpe dette. De syntes sikkert det var fint og trygt å være en ganske liten kunde på et ganske stort system. IT liker å ha det trygt. Nettstedet vi skulle lage var ikke mer komplekst enn at vi kunne ha greit oss helt uten CMS» (Lund,2012)

Ove Dalen (2015:172-174) argumenterer for at det er en tendens hvor andre avdelinger enn de som faktisk skal benytte publiseringssystemet, er ansvarlig for valg av løsning og at dette kan

fungere dårlig i praksis. Dette gagnar både publiseringsavdelingen og organisasjonen dårlig, da behovene knyttet til publisering på nett ofte ikke blir møtt.

Tabell 11: Hvilken avdeling velger bedriftens publiseringsystem?

	Frekvens
IT-avdelingen	34 %
Kommunikasjonsavdelingen	35 %
Markedsavdelingen	12 %
Annet	16 %
Sum	100 %
N	(78)

H4 sier det er opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringsystem. Fra frekvenstabellen ser jeg at det oftest er slik at IT-avdelingen eller kommunikasjonsavdelingen velger publiseringsystem hos respondentenes arbeidsplass. Respondentene svarte også på hvordan de opplevde denne avgjørelsesprosessen i praksis.

Tabell 12: Hvordan synes du denne avgjørelsesprosessen fungerer i praksis?

	Dårlig	Verken/eller	Bra	Total
IT-avdelingen	69 %	29 %	25 %	33 %
Kommunikasjonsavdelingen	15 %	35 %	42 %	36 %
Markedsavdelingen	7 %	11 %	14 %	12 %
Annet	7 %	23 %	17 %	16 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(13)	(17)	(47)	(77)

p=0,148

Fra krysstabellen ser jeg at kun 25 prosent av de som vurderer avgjørelsesprosessen å fungere bra i praksis, jobber i en virksomhet hvor IT-avdelingen står for valg av løsning. Til sammenligning er det 42 prosent som jobber en plass hvor kommunikasjonsavdelingen velger løsning. Av de som vurderer avgjørelsesprosessen å fungere dårlig jobber 69 prosent i en virksomhet hvor IT-avdelingen velger, og kun 15 prosent der kommunikasjonsavdelingen velger. Dette er interessante funn i forhold til H4, men før hypotesen vurderes ytterligere skal variabelen hvor IT-avdelingen velger publiseringsystem knyttes opp mot delkapitlet sine uavhengige variabler.

Tabell 13: Avdelingsvalg av løsning og vurderingen av fornøydh

	Misfornøyd	Helt greit	Fornøyd	Total
IT-avdelingen	50 %	24 %	33 %	33 %
Andre avdelinger	50 %	76 %	66 %	66 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(16)	(25)	(36)	(77)

p=0,228

Krysstabellen over illustrerer hvordan det at IT-avdelingen står for valg av løsning påvirker respondentenes vurdering av fornøydh med publiseringsystemet generelt. Ut i fra frekvenstabellen innledningsvis i kapitlet så vi at majoriteten av utvalget jobbet i virksomheter hvor enten IT-avdelingen eller kommunikasjonsavdelingen hadde valgt publiseringsystem, og her ser vi at vurderingen er svært delt. Av de som generelt angir å være misfornøyd med publiseringsystemet de bruker i dag, jobber 50 prosent i en virksomhet hvor IT-avdelingen velger løsning og 50 prosent i en virksomhet hvor andre avdelinger velger. Det er også viktig å huske på at gruppen «andre avdelinger» viser til de tre alternativene kommunikasjonsavdelingen, markedsavdelingen og annet. Derfor vil 50 prosent på IT-avdelingen være en nokså høy andel.

Funnene fra tabell 13 reflekterer også argumentene til Dalen og Rønjum (2015:170-173). Som vi så i teoridelen av oppgaven hadde de skissert både fordeler og ulemper ved at IT-avdelingen valgte virksomhetens publiseringsystem. De har også sett en tendens tidligere hvor kommunikatører og markedsførere blir frustrerte i tilfeller hvor IT-avdelingen har valgt løsning, noe som kan også forklare den lave prosentdelen i kategorien fornøyd.

Tabell 14: Avdelingsvalg av løsning og vurderingen av kompetanse

	Lav	Middels	Høy	Total
IT-avdelingen	60 %	22 %	35 %	34 %
Andre avdelinger	40 %	77 %	64 %	65 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(15)	(35)	(28)	(78)

p=0,040

For å undersøke om variabelen kan være betinget av vurdering av kompetanse, er disse to variablene satt opp i en ny krysstabell (tabell 14). Av de som vurderer kompetansen til de som jobber i publiseringsystemet som lav, jobber 60 prosent i en virksomhet hvor IT-avdelingen er ansvarlige for valg av publiseringsystem. Av de som vurderer kompetansen som høy, jobber 64 prosent i virksomheter hvor andre avdelinger enn IT-avdelingen, altså kommunikasjonsavdelingen, markedsavdelingen eller andre, står ansvarlige for valg av publiseringsystem. P-verdien viser også at kompetanse er betinget for hvilken avdeling som velger publiseringsystem.

Et av argumentene for at IT-avdelingen *ikke* skal velge publiseringsystem har vært at det ikke er de som skal bruke publiseringsystemet i lik grad som en webredaktør for eksempel skal. Det er sagt at de fokuserer på teknologi og ikke nødvendigvis på målene til nettsatsningen (Dalen og Rønjum,2015:172) og da er det også sannsynlig at mulighetene publiseringsystemet gir og behovene publiseringsavdelingen har ikke vil samsvare (Bouwman et al,2005:4).

Tabell 15: Avdelingsvalg av løsning og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

	Nei	Ja	Total
IT-avdelingen	40 %	29 %	35 %
Andre avdelinger	60 %	70 %	64 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(40)	(37)	(77)

p=0,345

Det er også undersøkt hvilken sammenheng variabelen har med bruk av arbeidsflytfunksjonalitet. Krysstabellen viser større prosent i kategorien andre avdelinger, men det er også å forvente. Det som er spesielt spennende er hvordan de som ikke benytter seg av arbeidsflytfunksjonalitet så jobber 40 prosent i virksomheter hvor IT-avdelingen står for valg av publiseringsystem. Hos de som benyttet seg av en slik gitt arbeidsstruktur jobbet 29 prosent på samme type arbeidsplass. For å få mer informasjon om de ulike avdelingene og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet, kjørte jeg samme krysstabulering der avhengig variabel separerte de ulike avdelingene. Her så jeg at bruk av arbeidsflytfunksjonalitet var mest vanlig i virksomheter hvor kommunikasjonsavdelingen, som i krysstabellen inkluderes i «andre avdelinger»-kategorien, eller IT-avdelingen valgte publiseringsystem.

Oppsummering

Innledningsvis i denne delen ble vi kjent med forholdet mellom hvilken avdeling som valgte publiseringssystem og vurderingen av denne prosessen. Her så vi blant annet at 69 prosent av de som vurderte prosessen å fungere dårlig jobbet i en virksomhet hvor IT-avdelingen sto for valg av løsning. Ved å krysstabulere den avhengige variabelen med vurdering av generell fornøydhhet til løsningen, så vi en jevnere fordeling i prosent. Her var også avhengig variabel fordelt på to kategorier, for å ta utgangspunkt i hypotese 4 som viser direkte til IT-avdelingen. Men som jeg også nevnte i dette avsnittet tilsvarer 50/50 en relativt stor mengde respondenter til IT-avdelingen, da kategorien «andre avdelinger» viser til tre stykker. Av de som angir kompetansen til de som jobbet i publiseringssystemet som lav, jobbet 60 prosent i en virksomhet hvor IT-avdelingen sto for valget. Til sammenligning var det 35 prosent av de som vurderte kompetansen som høy som jobbet i samme avdeling. Av de som ikke benyttet seg av arbeidsflytfunksjonalitet jobbet 40 prosent i en bedrift hvor IT-valgte løsning og av de som benyttet seg av dette jobbet 29 prosent i samme type virksomhet.

Hypotese 5: Offentlige virksomheter vil i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet

Som nevnt i teorikapitlet er det flere i bransjen som har hoppet på debatten om digital modenhet. Norske bedrifter er ikke like flinke som svenske bedrifter på den digitale satsningen (Sverige slår Norge på digital modenhet, 2016) og DIFI mener befolkningen er mer enn klar for å ta i bruk digitale tjenester (Brukerorientering, 2016). Men selv om det er en økning i digital satsning, spesielt i offentlig sektor, så har de et stykke å gå før de kan måle seg med det mest digitale modne markedet. Med utgangspunkt i hypotese 5 skal jeg i de neste avsnittene fokusere på offentlig sektor og de uavhengige variablene for å undersøke tendenser til digital modenhet.

Tabell 16: Sektor

	Frekvens
Offentlig sektor	33 %
Privat og frivillig sektor	66 %
Sum	100 %
N	(78)

I frekvenstabellen ser vi at kun 33 prosent av respondentene jobber i offentlig sektor. Dette vil jeg også ta høyde for når jeg analyserer datamaterialet og presenter videre i analysen.

Tabell 17: Sektor og generell fornøydh

	Misfornøyd	Helt greit	Fornøyd	Total
Offentlig sektor	37 %	40 %	27 %	33 %
Privat og frivillig sektor	62 %	60 %	72 %	66 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(16)	(25)	(36)	(77)

p=0,574

Første uavhengige variabel tar utgangspunkt i respondentenes vurdering av generell fornøydh av publiseringssystemet. Krysstabellen over viser at av de som generelt anser seg fornøyd med publiseringssystemet, jobber 27 prosent i offentlig sektor, som tilsvarer litt mindre enn en tredjedel av utvalget. Av de som anså seg helt greit fornøyd, jobbet 40 prosent i offentlig sektor og av de som anså seg som misfornøyd med publiseringssystemet jobbet 37 prosent i offentlig sektor. Den største differansen mellom offentlig sektor og de andre finner vi hos kategorien fornøyd. 27 prosent av de som vurderte å være generelt fornøyd med systemet de brukte jobbet i offentlig sektor, og 72 prosent i de andre sektorene. Dette betyr at det er under halvparten så mange som anser seg som fornøyd med publiseringssystemet i offentlig sektor, enn hva det er i andre sektorer.

Tabell 18: Avdelingsvalg av løsning og vurdert kompetanse i publiseringsteam

	Lav	Middels	Høy	Total
Offentlig sektor	26 %	40 %	28 %	33 %
Privat og frivillig sektor	73 %	60 %	71 %	66 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(15)	(35)	(28)	(78)

p=0,526

Kompetanse-variabelen er et interessant aspekt å undersøke opp mot hvilken sektor respondentene jobber i. Krysstabuleringen viste meg at det ikke var markante forskjeller i vurderingen av kompetanse knyttet til hvilken sektor respondenten jobbet i. Det som er mest interessant er innad kategorien middels (kompetanse), hvor jeg ser den største prosenten innad offentlig sektor. 40 prosent av de som vurderer kompetansen til de som jobber i

publiseringssystemet som middels jobber i offentlig sektor. Majoriteten har altså vurdert kompetansen som middels. Dette kan tyde på at respondentene mener det er kompetansehull, noe som mangler, hos de ansatte som regelmessig jobber i publiseringssystemet.

Direktør i DIFI sier det er store forskjeller på såkalt digital modenhet mellom virksomhetene og at dette gjelder både ens holdninger, kunnskap og faktiske prioriteringer av informasjonsteknologi som virkemiddel (Grindheim, 2011 og Dalen og Rønjum (2015:201) sier det er helt essensielt å etablere en grunnmur i virksomheten i form av kompetanse og struktur for å ikke bli digital umoden. Direktoratet sine funn viser også til at brukerne ikke er tilfredse med tjenestene som eksisterer i dag (Brukerorientering, 2016), og at dette spesielt er tilfelle innad offentlig sektor (Sverige slår Norge på digital modenhet, 2016).

Tabell 19: Avdelingsvalg av løsning og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

	Nei	Ja	Total
Offentlig sektor	30 %	25 %	32 %
Privat og frivillig sektor	70 %	64 %	67 %
Sum	100 %	100 %	67 %
N=	(40)	(37)	(77)

p=0,631

Ved å krysstabulere sektor og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet ser jeg umiddelbart at det er litt flere respondenter som jobber i en virksomhet som ikke bruker arbeidsflytfunksjonalitet, men tallene er relativt jevne. Av de som ikke benytter seg av arbeidsflytfunksjonalitet, jobber 30 prosent i offentlig sektor, og 70 prosent i andre sektorer. Begge tilsvarende omtrent jevne prosentandeler. Av de som benytter seg av arbeidsflytfunksjonalitet jobber 25 % prosent i offentlig sektor og 64 prosent i andre. Ved å ta en tredjedel som utgangspunkt, så ser jeg at det er færre i offentlig sektor som benytter seg av arbeidsflytfunksjonalitet enn hva det er av de som ikke gjør det. Men som jeg også påpekte innledningsvis så er det naturlig å se lavere prosenter i offentlig sektor da majoriteten av utvalget jobbet i privat sektor.

Oppsummering

I starten av dette delkapitlet så vi at under halvparten så mange anser seg som fornøyde med sitt publiseringssystem innad offentlig sektor enn hva de gjør i andre sektorer. Jeg så også at de største forskjellene mellom sektor og vurderingen av kompetanse, var i kategorien middels.

Dette kan bety at mange av respondenter i offentlig sektor mener å se kompetansehull hos de ansatte som regelmessig jobber i publiseringssystemet. I krysstabellen med arbeidsflytfunksjonalitet så relativt jevne presenter i fordelingen. Det var noe lavere prosentdel av respondenter i offentlig sektor som brukte arbeidsflytfunksjonalitet, men dette så jeg også innad privat og frivillig sektor.

Hypotese 6: I organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis er det større grad av fornøydhets.

Jo flere kokker, jo mer søl er det noe som heter. Ordtaket viser til at når man involverer flere mennesker til å utføre noe, kan dette gå utover effektiviteten hvis alle går i veien for hverandre. I denne delen vil jeg undersøke om antall ansatte som jobber i publiseringsavdelingen har sammenheng med vurderingen av fornøydhets.

Tabell 20: Antall ansatte som jobber i publiseringssystemet

	Frekvens
Liten avdeling	60 %
Stor avdeling	39 %
Sum	100 %
N	(78)

Jeg nevnte tidligere at majoriteten av utvalget jobbet i virksomheter hvor 10 eller færre ansatte regelmessig jobbet i publiseringssystemet. Derfor må vi også forvente større prosentandeler i denne kategorien. For å illustrere størrelsen på publiseringsavdelingen i utvalget er disse satt opp i frekvenstabellen over. 60 prosent tilsvarer 47 respondenter og 39 prosent, som viser til en avdeling på 11 eller flere, tilsvarer 31 stykker.

Tabell 21: Størrelse på avdeling og fornøydhets

	Misfornøyd	Helt greit	Fornøyd	Total
Liten avdeling	62 %	56 %	63 %	61 %
Stor avdeling	37 %	44 %	36 %	38 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(16)	(25)	(36)	(77)

p=0,817

I tabellen over har jeg krysstabulert avdeling og respondentens generelle vurdering av publiseringssystemet. Med en gang registrerer jeg at det er en liten prosentforskjell på totalen mellom denne tabellen og frekvenstabellen innledningsvis. Forklaringen for dette er at 77 respondenter svarte på hvor fornøyd de var med løsningen, og 78 svarte på hvor mange ansatte som jobbet i publiseringsavdelingen. Eller så kan det være at den ene respondenten ikke klikket på «Ferdig»-knappen på slutten av spørreundersøkelsen, og som jeg forklarte i metoddelen har jeg da måtte slette dette materialet.

Den største kategorien i krysstabellen er fornøyd, hvor 63 prosent jobber i en virksomhet med liten publiseringsavdeling og 36 prosent i stor. Noe av de samme prosentdelene finner vi også i kategorien misfornøyd, men som vi ser så er det betydelig færre respondenter som har svart dette alternativet. P-verdien forteller at fornøydhet ikke er betinget for størrelse på publiseringsavdeling, men dette var også forventet. Det jeg er interessert i er hvorvidt vi kan fange opp forskjeller i de ulike strukturene.

I andre delkapittel av teorien beskrev jeg hvordan Dalen og Rønjum (2015:224-225) mente bedrifter tjente på å satse på små, tverrfaglige team fremfor voldsomme hierarkiske organisasjonsstrukturer og fagavdelinger. De mente at kombinasjonen av disse teamene kunne variere men at det viktigste var at de ikke var avhengige av andre for å jobbe i publiseringssystemet.

Tabell 22: Antall ansatte i publiseringssystem og vurdering av kompetanse

	Lav	Middels	Høy	Total
Liten avdeling	66 %	45 %	75 %	60 %
Stor avdeling	33 %	54 %	25 %	39 %
Sum	100 %	100 %	100 %	100 %
N=	(15)	(35)	(28)	(78)

p=0,053

Neste tabell gir et innblikk i sammenhengen mellom avdelingsstørrelse og delkapitlets andre uavhengige variabel- vurderingen av kompetansen til de ansatte som jobber i publiseringssystemet. Av de som vurderer kompetansen som lav, jobber 66 prosent i en virksomhet hvor 10 eller færre ansatte kontinuerlig jobber i systemet. 75 prosent av de som vurderte kompetansen å være høy jobber i samme type virksomhet. Av de som jobber i en virksomhet med større publiseringsavdeling, har majoriteten vurdert kompetansen å være

middels. Dette tilsvarer 54 prosent av de som vurderte kompetansen som middels, og er den eneste kategorien hvor stor avdeling har den største prosentandelen.

P-verdien i krysstabellen er ikke perfekt, men tilfredsstillende godkjent verdi. Dette betyr at vurderingen av kompetansen til de som jobber i publiseringssystemet er betinget for strukturen til publiseringsavdelingen.

Tilhengere av sentralisert publiseringsmodell sier innholdsproduksjon og vedlikehold krever god kompetanse og poengterer at dette ikke er noe fagavdelingene har eller skal ha (Dalen og Rønjum, 2015:18, 158-160). Det er viktig å skille på ansvaret med hvem som skal gjøre hva for å unngå gnisninger og resignasjon. En klar publiseringsmodell kan også være med å øke kvaliteten og følelsen av kontroll (ibid). På den ene siden vil et publiseringsystem øke farten på den kreative prosessen, men den legger også opp til at ansatte må ha litt kunnskap overalt (Deuze,2007:97).

Tabell 23: Antall ansatte i publiseringsystem og bruk av arbeidsflytfunksjonalitet

	Nei	Ja	Total
Liten avdeling	67 %	54 %	61 %
Stor avdeling	32 %	45 %	38 %
Sum	100 %	100 %	100 %
N=	(40)	(37)	(77)

p=0,474

Siste uavhengige variabel viser til spørsmålet «brukes redaktør-/rolle-/arbeidsflytfunksjonalitet?». Krysstabellen viser noenlunde jevne tall i både liten og stor publiseringsavdeling. Jeg vil riktig nok ta utgangspunkt to prosentandeler som jeg mener er interessant å trekke frem. 67 prosent av de som ikke benytter seg av arbeidsflytfunksjonalitet jobber i en virksomhet med liten publiseringsavdeling, altså med 10 ansatte eller færre. Det andre funnet jeg vil trekke frem er at 45 prosent av de som bruker arbeidsflytfunksjonalitet jobber i en virksomhet med større publiserings-team. P-verdien forteller at arbeidsflytfunksjonalitet ikke er betinget for struktur av publiseringsavdeling.

Med tanke på hvor mye kritikk bruken av arbeidsflytfunksjonalitet har fått (Lund, 2012, Eckman,2013), er det interessant å se såpas store prosentandeler i både virksomheter med

liten publiseringsavdeling og stor publiseringsavdeling. Som nevnt i beskrivelsen av variablene så vises stor og liten publiseringsavdeling til antall ansatte som kontinuerlig jobber i publiseringsystemet. Spesielt i virksomheter som har mange ansatte som jobber i systemet, og i forhold til prosessen Lund (2012) beskrev for å få en tekst endret til den er godkjent og publisert, så kan det tenkes at dette kan være kilde til både frustrasjon og lang ventetid.

Oppsummering

I den siste delen av analysen har jeg krysstabulert liten og stor publiseringsavdeling med de uavhengige variablene i dette delkapitlet. Som en oppsummering vil jeg trekke frem de viktigste funnene fra krysstabellene. 63 prosent av de som er fornøyd med publiseringsystemet sitt jobber i en virksomhet med en liten publiseringsavdeling. 75 prosent av de som synes kompetansen til de ansatte i publiseringsystemet er høy jobber i en virksomhet hvor 10 eller færre ansatte jobber kontinuerlig i publiseringsystemet. 54 prosent av de som vurderer kompetansen som middels jobber i en bedrift med større publiseringsavdelinger. Jeg så også at majoriteten av respondentene hadde vurdert kompetansen som middels, og dette kan tyde på at det tilsynelatende er såkalte kompetansehull hos de som jobber i systemet. I siste krysstabell illustrerte jeg hvordan 67 prosent av de som ikke benytter seg av noen form for arbeidsflytfunksjonalitet jobber i en bedrift med en liten publiseringsavdeling. 45 prosent av de som bruker arbeidsflytfunksjonalitet jobber i en virksomhet med større publiseringssteam.

Diskusjon

Jeg har nå analysert datamaterialet og presentert de tendensene jeg har sett. I dette kapitlet vil jeg diskutere disse opp mot teoretiske perspektiver, tidligere undersøkelser og egne betraktninger.

Føler flertallet av utvalget misnøye med publiseringssystemet?

Fra tabell 1 så jeg en størst forskjell i vurderingen av fornøydhet i offentlig sektor. Her svarte 61 prosent av respondentene at de ikke var fornøyd med publiseringssystemet de brukte i dag. Samtidig rapporterer Tieto (Sverige slår Norge på digital modenhet, 2016) at det er virksomheter innad offentlig sektor som gjør det dårligst i klassen hva gjelder digital satsning. Jeg vil trekke frem to teoretiske perspektiver som kan være en forklaring på dette. For det første så kan det være et behov for visse egenskaper innad offentlig sektor som publiseringssystem i dag ikke har klart å møte (Bouwman et al, 2015:4-5). Dette blir en såkalt mismatch som verken gagnar teknologien eller organisasjonen. Kanskje har overordnede systembeskrivelser stått i veien for den enkelte sektor sitt frie valg av publiseringssystemer? En annen forklaring viser til organisering og kulturen innad bedriften. Dersom tendensen er slik at ledelsen anser webarbeid, og da arbeidet i publiseringssystemet, som «noe noen driver med» er det klart at ansatte som sitter og jobber med digitalt innhold og forvaltning ikke møter forståelse for de behovene avdelingen, og da organisasjonen har, hva gjelder nettsted og verktøy.

I boken «Slik lykkes du endelig med innhold på nett» skrev Dalen og Rønjum (2012:24-25) at webredaktøren er en ensom figur og at gapet mellom hva virksomheten forventer av resultater og ressursene den er villig til å bruke, er enormt. Funn fra oppgaven «Arbeidshverdagen som webredaktør» i 2016 reflekterte noe av de samme tendensene ved at de som sitter i publiseringssystemet har en rekke arbeidsoppgaver og tidvis møter liten forståelse for enkelte prioriteringer og ressurser de etterlyser (Vedlegg 4).

Uansett er det gode sjanser for at ansatte som jobber i publiseringssystemet ikke får sine/avdelingens, og til syvende og sist organisasjonens, behov møtt. Eivind Lund (2012) beskrev hvordan han på et tidspunkt jobbet i et vanskelig publiseringssystem fordi noen som ikke skjønnte webavdelingens behov hadde vært ansvarlig for valg av løsning. Kanskje er dette spesielt tilfelle innad offentlig sektor? Det blir spennende å se hvordan den nye revisjonen

kommer til å påvirke vurderingen av publiseringssystemet på sikt (Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold, 2017).

Av de som jobbet i virksomheter hvor flere enn 10 kontinuerlig jobber i publiseringssystemet, så vurderer 56 prosent å ikke være fornøyd. Hva som ligger til grunn for vurderingen er vanskelig å vite utfra datamaterialet- det kan være funksjonaliteten i publiseringssystemet, en ukultur innad virksomheten eller det kan være måten webarbeidet er organisert på. Men ved å ta utgangspunkt i den uavhengige variabelen, og da organiseringen av arbeidet, vil jeg gjerne trekke frem de to publiseringsmodellene oppgaven har inkludert. Tidligere funn har vist at en desentralisert publiseringsform, hvor produksjon og ansvar for nettinhold blir delegert til fagpersoner i virksomheten, kan medføre lav kvalitet og følelse av liten kontroll for webredaktøren (Dalen og Rønjum,2015-18-19,148). En av de vanligste begrunnelsene for at denne modellen ble valgt var fordi den var billig, som igjen kan være et resultat av at webarbeidet ikke prioriteres (Vedlegg 3). Dette kan være en mulig forklaring for funnet fra tabell 2. Men også ved en sentralisert publiseringsmodell kan det være utfordringer ved arbeidsprosessen dersom det på forhånd ikke er bestemt klare ansvarsområder. Dette vil jeg diskutere videre under delkapitlet for hypotese 6.

Det har vært undersøkt hvilken effekt årsak for valg av løsning hadde på vurderingen av fornøydhet. De som har valgt publiseringssystem på grunn av utviklingskostnader viser tydelige tendenser til å være mer fornøyd med sitt system, da 69 prosent av gruppen vurderte å være fornøyd eller svært fornøyd. Noe av de samme tendensene så jeg i kategorien hvor publiseringssystem ble valgt på bakgrunn av muligheten til utbredelse. Dette tror jeg også kommer til å være interessant for Netlife Research og deres videre arbeid med å konsultere virksomheter i valg av publiseringssystem. Men i denne oppgaven har jeg som nevnt ikke fokusert på spesifikke publiseringssystem eller egenskaper, sett bort fra brukervennlighet.

Det jeg derimot vil trekke frem fra tabell 3 er at 89 prosent av de som ikke vet hvorfor løsningen ble valgt ikke er fornøyd med publiseringssystemet de bruker. Det er en sjanse for at disse respondentene ikke jobber i den delen av virksomhetene som har publiseringssystem som et sentralt verktøy i arbeidshverdagen. Men det vil også være naturlig å anta at respondenten har en viss interesse for IKT eller innholdsforvaltning, da de enten følger Netlife Research på Facebook eller har meldt seg på nyhetsbrevet deres. Eller det kan være en respondent som jobber i en organisasjon hvor en annen avdeling har valgt systemet de bruker.

Sistnevnte skal jeg også diskutere knyttet til hypotese 4. Uansett er det mulig å anta at dette kan ha sammenheng med graden av misnøye til publiseringssystemet. Analysen har vist klare tendenser på at mange ikke er fornøyde med publiseringssystemet de bruker i dag, noe som har forsterket hypotese 1.

Mener mindretallet at valgt system er brukervennlig?

Hypotese 2 sa at mindretallet mener valgt system er brukervennlig. Majoriteten i utvalget både innad frekvenstabellen og i krysstabellen med liten og stor avdeling og de ulike sektorene vurderte publiseringssystemet å være brukervennlig. Altså er tabell 4, 5 og 6 med å svekke hypotesen. Prosentandelen varierte riktig nok fra kategori til kategori, men det var spesielt én som skilte seg ut og det var igjen de som ikke visste hvorfor publiseringssystemet ble valgt. 47 prosent av denne gruppen vurderte systemet som ikke brukervennlig. I forrige kapittel drøftet jeg mulige forklaringene for hvorfor respondenten ikke visste hvorfor publiseringssystemet ble valgt. Men her vil det være naturlig å anta at de respondentene som har vurdert løsningen å være ikke brukervennlig også har testet ut eller jobbet endel med publiseringssystemet.

En annen ting jeg mener er interessant er alternativet verken/eller. Svaralternativet fikk rundt 20-30 prosent av stemmene i krysstabuleringene. Det er viktig å gi respondenten et nøytralt svaralternativ i tilfeller hvor de ikke føler at de kunne svare på spørsmålet. Det vekker likevel nysgjerrigheten for hva som ligger bak dette alternativet- har ikke respondenten noe kjennskap til det vi snakker om? Mener han/hun at det verken er brukervennlig eller ikke? Er det vurdert som midt på treet? Dette er riktig nok en vanlig ulempe ved bruk av elektroniske spørreskjema, da man ikke har muligheter for å gå i dybden på respondentens opplevelser og vurderinger.

Tabellene for delkapitlet svekket hypotese 2 og jeg kan ikke se tydelige tendenser på at mindretallet mener publiseringssystemet er brukervennlig. Dette så jeg også gjaldt innad offentlig sektor, noe som er interessant med tanke på at DIFI skal satse hardt på brukervennlighet for systemene i denne sektoren. Dette får meg også til å tenke at andre uavhengige variabler muligens kunne forklart mer om respondentenes forhold til brukervennlighet i publiseringssystemet. Er det noe publiseringssystemer ikke mangler så er det ofte funksjonalitet (Dalen og Rønjum,2015:168), og derfor hadde det vært interessant å

undersøke om dette kunne være en medvirkende faktor i hvorvidt publiseringsystemet oppleves som enkelt å bruke.

Vil brukervennlighet være viktigst ved et eventuelt nytt valg?

Dalen og Rønjum (2015:169) nevner brukervennlighet som en av de tre viktigste punktene i kravspesifikasjonen for et nytt publiseringsystem.

«Enkelt å bruke? Ja. Banalt? Ja. Likevel ser vi at mange anerkjente CMS-er gjør webarbeidet til et våkent mareritt. (...) Under innsalgsmøter virker måten å jobbe på genial. Ikke stol på selgeren. Snakk med andre som bruker CMS'et. Krev å få teste det selv (å teste selv er ingen demonstrasjon fra en selger).» (Dalen og Rønjum,2015:169)

Allerede i frekvenstabellen innledningsvis så jeg at brukervennlighet var en svært populær egenskap for et eventuelt nytt publiseringsystem. 28 prosent av utvalget mente brukervennlighet ville være det som var viktigst hvis du skulle implementere et nytt system på arbeidsplassen, og 30 prosent mente fleksibilitet. De egenskapene som fikk minst stemmer var pris og stabilitet, men dette varierte også innad de ulike sektorene for eksempel. Analysen viste også at de som hadde valgt et publiseringsystem på grunn av lisenskostnader eller sikkerhet mente brukervennlighet ville være viktigst ved neste valg. Dette tror jeg også kommer til å være interessant for Netlife Research sitt videre arbeid.

Det varierte riktig nok hvilken egenskap som var mest populær når jeg satt den avhengige variabelen opp mot avdeling, sektor og årsak for valg av løsning. Flere respondenter i kategorien liten avdeling vurderte brukervennlighet å være viktigere enn fleksibilitet og de andre egenskapene. Jeg så også variasjon i hvilken egenskap som var minst attraktiv. Dette kan tyde på at antall ansatte som jobber i systemet har en innvirkning på hvilken egenskap som er vurdert å være viktig. At enkelte kategorier i de ulike uavhengige variablene viste at brukervennlighet ville være viktigst styrket også hypotese 3.

Også sektor spilte en rolle i forhold til denne vurderingen. Hele 36 prosent av respondentene som jobbet i offentlig sektor vurderte brukervennlighet å være viktigst ved neste valg. Ikke bare styrker dette hypotese 3, men tendensen underbygges også ved at de nye retningslinjene for systemer innad offentlig sektor vil prioritere brukervennlighet (Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold, 2017). Derfor burde også spørsmål knyttet til

brukervennlighet i publiseringssystemene innad offentlig sektor blitt inkludert i en potensiell neste spørreundersøkelse. Innad privat og frivillig sektor var det fleksibilitet som fikk flest stemmer med 29 prosent.

Med utgangspunkt i krav og mulighet-diskusjonen vil jeg også poengtere viktigheten av at det ikke kun blir stilt krav til teknologien, men også at de sosiale relasjonene innad i virksomheten åpner for en suksessfull implementering. Lillian Olsen, administrerende direktør i Halogen, mener at årsaken til bedriftene feiler i prosessen med digital satsning handler ikke alltid om mangelen av kompetanse eller feil teknologi. Like mye som et teknologiskifte handler digitalisering også om endring i kultur, hvor tankemønstre, prosesser og organisatoriske hierarkier utfordres og endres (Olsen, 2017). Jeg kan se antydninger til at profesjonelle aktører i større grad vil satse på brukervennlighet i publiseringssystemet, men jeg mener det også må rettes et større fokus på både web som fag og hvordan virksomheten skal organisere seg og arbeidet knyttet til web og den digitale satsningen.

[Er det opplevd misnøye når IT-avdelingen står ansvarlig for valg av publiseringssystem?](#)

I noen bedrifter vet jeg det har vært vanlig at andre avdelinger enn den tilknyttet virksomhetens nettsted velger publiseringssystem og da funksjonalitet tilgjengelig for de ansatte (Dalen og Rønjum, 2015:17). Ofte har dette vært virksomhetens IT-avdeling, noe som også gjenspeiles i tabell 4. Hos 34 prosent av respondentene var det denne avdelingen som var ansvarlig for avgjørelsen av publiseringssystemet.

Jeg inkluderte en ekstra variabel i denne delen av analysen på grunn av sin relevans og resulterte i tabell 12. Her så jeg at 69 prosent av de som vurderte denne avgjørelsesprosessen som dårlig fikk sitt system valgt av IT-avdelingen. Dette utgjorde den største prosentandelen i kategorien dårlig. Til sammenligning utgjorde kommunikasjonsavdelingen 15 prosent og markedsavdelingen 7 prosent i denne kategorien. Dalen og Rønjum (2015:170-173) har gitt mulige forklaringer for hvorfor denne misnøyen oppstår. De mener at IT-avdelingen blant annet kan ha en tendens til å fokusere for mye på selve teknologien og ikke nok på satsningen rundt firmaets digitale posisjon. Det er heller ikke de som først og fremst skal bruke verktøyet på en daglig basis. Enten ved tilfeldigheter eller ei, så kan dette ende opp med å gå utover publiseringssystemets brukervennlighet.

Tendensene forsterker både hypotese 4 og gir et inntrykk av at mange bedrifter opplever en slags dra-kamp mellom teknologifaget og kommunikasjonsfaget. Hva er viktigst å tenke på? Hva må prioriteres? Hvorfor fungerer det ikke? Tabell 14 viste at 60 prosent av de som vurderte kompetansen til de ansatte som jobbet med publiseringsystemet som lav fikk publiseringsystemet sitt valg av IT. Av de som vurderte kompetansen som høy var det 65 prosent som fikk løsningen valgt av andre avdelinger enn IT. Dalen og Rønjum (2015:173-174) mener løsningen må bli at de to avdelingene, og fagperspektivene, må komme overens. På den måten kan de muligens optimalisere den digitale satsningen, og spille på hverandre sine styrker. Det er også nødvendig med en forventningsavklaring og en felles forståelse for å kartlegge virksomhetens faktiske ønsker og behov. Manglende felles forståelse for mål og behov – både internt og utad- er en av hovedingrediensene i et mislykket webprosjekt (ibid).

En såkalt god organisasjonskommunikasjon kan føre til bedre beslutninger (Brønn og Arnulf, 2014:271), og er viktig for å holde seg aktuell i det digitale markedet og møte brukernes forventninger til nettsted og andre digitale tjenester (Brukerorientering,2016). Dette krever kontinuerlig arbeid og vedlikehold (Bonvik og Lunde, 2014:18) samt en felles forståelse for virksomhetens beste kost/nytte-verdi. Ved å mislykkes på dette kan virksomheten ende opp med å bli akterutseilt (Dalen og Rønjum, 2015:174, 210).

Vil offentlige virksomheter i mindre grad enn andre sektorer vise tegn til digital modenhet?

Analysen til hypotese 5 viste blant annet at det var langt flere innad privat og frivillig sektor som var fornøyde med sitt publiseringsystem enn hva det var i offentlig sektor. Kun 27 prosent av de som vurderte å være generelt fornøyd med løsningen de brukte i dag jobbet i offentlig sektor, og det var også i denne kategorien differansen mellom offentlig og andre sektorer var størst.

Regjeringens funn viste i 2016 at offentlige virksomheter har ulike utgangspunkt for sin digitalisering og at mange sektorer har mye igjen å hente. Meldingen utarbeidet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet inkluderer også en del som åpner for at statlige virksomheter tar et større ansvar for å utvikle tjenester som kommunesektoren kan benytte (Digital agenda for Norge, 2016). Disse satsningsområdene sammen med rapporten fra DIFI (Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold,2017) viser at satsningen på IKT i offentlig sektor vil øke. Hvordan dette påvirker de ansattes vurdering av

publiseringssystemer gjenstår å se. 37 prosent av respondentene innad offentlig sektor i denne undersøkelsen vurderer å være misfornøyd med det publiseringssystemet de bruker i dag og 40 prosent vurderer at det er helt greit.

Denne tendensen så jeg også videre i analysen. Kun 28 prosent av respondentene i offentlig sektor mente at kompetansen til de ansatte som jobbet med publiseringssystemet var høy. Til sammenligning vurderte 71 prosent av respondentene innad privat og frivillig sektor det samme. Dette kan minne litt om ukulturen Dalen og Rønjum (2015:199-201) beskriver, hvor digitalt arbeid står på siden av resten av organisasjonen og er bare noe *noen* driver med. Undersøkelsen Netlife Research gjennomførte i 2010 viste at det var liten aksept for web som fag og de etterlyste mer bruk av «sjef» om webredaktør-stillingene (Vedlegg 3). Dalen og Rønjum (2015:23) sier at selv om makt og myndighet mangler, har webredaktøren en uoppnåelig lang liste av arbeidsoppgaver. De skal drifte nettstedet, intranettet og andre virksomhetens andre digitale plasseringer, stå for strategisk utvikling for alle sider, gi opplæring, evaluere og måle, lede satsningen i sosiale medier i tillegg til øvrige kommunikasjonsoppgaver. Dersom de ansatte som jobber med publiseringssystemet, som en webredaktør ofte gjør, skal rullere på alle disse oppgavene er det enkelt å se for seg at det blir vanskelig å strekke til. For utenforstående kan dette også være en mulig forklaring på vurderingen av kompetanse.

Deuze (2007:13,97) poengterer også at implementasjon av ny teknologi på arbeidsplassen også krever en rekke omstillinger for de ansatte, da de må kunne «litt om alt» og regelmessig kunne omskolere seg for å holde tritt med de nyeste oppdateringene. I så måte vil publiseringssystemer både forsterke og automatisere menneskelige handlinger innad bedriften. Dersom de som jobber med publiseringssystemet i tillegg ikke har gjennomslagskraft for forslag til forbedringer knyttet til web, betyr det også at de kun må underlegge seg krav satt av teknologien og andre i virksomheten. Kanskje vil større aksept for web som fag, og ikke minst anerkjennelse av webansatte sine arbeidsoppgaver, føre til at de ansatte i større grad kan legge føringer til teknologien?

Debatten rundt digital modenhet trekker frem flere viktige faktorer knyttet til struktur, kompetanse og ledelse i en virksomhet. Det kan virke som at norske bedrifter ikke lengre har et valg og at alle samfunnsborgere forventer en konkret satsning mot et bestemt mål om å bli digitalt modne. Noe debatten derimot mangler er det sosiale aspektet, og i den forståelse ligner

et teknologideterministisk syn som baserer seg på at teknologi er synonymt med endring i samfunnet. Her tar man utgangspunkt i at teknologien er den primære forandringskraften. Professor og senterleder ved Senter for tverrfaglig kjønnsforskning ved Universitetet i Oslo, Anne-Jorunn Berg (1998:6), åpner for en tredje mulighet hvor brukere selv velger hvordan teknologien brukes og også hvordan effekten blir. Et såkalt teknologifleksibelt syn åpner for en gjensidig interaksjon hvor ikke bare teknologien stiller krav til bruker, men bruker også stiller krav til teknologien, likt krav og mulighet-modellen til Bouwman (et al,2005:4).

Gjennomgående i besvarelsen ser jeg klare tendenser på at det er større misnøye i offentlig sektor, og at det er færre som mener kompetansen innad i publiseringsteamet her er særlig høy. På grunnlag av dette kan jeg se tendenser til at offentlige virksomheter i mindre grad enn andre sektorer viser tegn til digital modenhet. En fullverdig analyse om digital modenhet må også inkludere strategi og ledelse.

[Er det større grad av fornøydhet i organisasjoner hvor det er få som jobber i publiseringssystemet på regelmessig basis?](#)

I siste del av analysen tok jeg utgangspunkt i virksomheter hvor få ansatte jobbet med publiseringssystemet og hvorvidt de var mer fornøyde enn større publiseringsteam. Analysen viste at 63 prosent av de som er fornøyde med løsningen jobber i en virksomhet hvor 10 eller færre ansatte kontinuerlig jobber i publiseringssystemet. En slik type avdeling hadde også størst prosent innen kategorien høy kompetanse.

Det er to faktorer her jeg mener er viktige å trekke frem. Den ene er verdien av en avdeling med tverrfaglig kompetanse, som ikke er avhengige av andre for å jobbe med publiseringssystemet (Dalen og Rønjum:2015:224-225, Eckman,2013). Og den andre er tilfeller hvor en klar ansvarsfordeling fremfor å prioritere arbeidsflytfunksjonalitet er å foretrekke. Samtidig ser jeg at forholdet mellom teknologi og organisasjon er langt mer komplekst enn hva krav og mulighet-modellen til Van der Hooff (Bouwman et al,2005:4) først illustrerer. Før man i hele tatt kan begynne å tenke på hvilket publiseringssystem virksomheten skal gå for, må de ha klare ansvarsroller og retningslinjer knyttet til bedriftens publiseringsmodell og ikke minst en organisasjonskommunikasjon som faktisk fungerer. Delkapitlene tilknyttet hypotese 6 indikerte at det er virksomheter med de små publiseringsavdelingene som har fått til dette best, men som jeg også var inne på i beskrivelsen av variablene jobbet majoriteten av utvalget i bedrifter hvor 10 ansatte eller

færre jobbet fast i løsningen. Derfor er det også rimelig å anta at det er flere faktorer som påvirker. Uansett er det ut ifra det datamaterialet jeg har målt størst fornøydhet hos de små publiseringsteamene, noe som forsterker hypotese 6.

Avslutning

I denne besvarelsen har jeg studert hvordan ansatte opplever sitt publiseringsystem. Med utgangspunkt i teknologiske og organisatoriske faktorer har jeg vurdert oppgavens seks hypoteser opp mot datamaterialet. Hovedproblemstillingen i oppgaven har vært følgende:

Hvordan opplever bedriften sitt publiseringsystem? En vurdering av publiseringsystemer med utgangspunkt i teknologiske og organisatoriske faktorer.

Problemstillingen har jeg besvart med de to tematikkene teknologi og organisasjon, og organisering og struktur. I de neste avsnittene vil jeg oppsummere hver del, før jeg gir mine betraktninger på hva videre undersøkelser burde inkludere.

Teknologi og organisasjon

Jeg ser tydelige tendenser på at ansatte er minst fornøyd med publiseringssystemet sitt i offentlig sektor, og at denne vurderingen er mer jevnt i privat og frivillig sektor. De bedriftene som i tillegg har mange ansatte som regelmessig jobber i publiseringssystemet viser en mindre grad av generell fornøydhet. Ut i fra analysen er det tydelig at publiseringssystemene ikke møter behovene til offentlig sektor (Bouwman et al, 2005:4). Tanken bak et slikt system er jo å automatisere prosessen for nettpublisering hos bedrifter (Boiko, 2005:x) men likevel ser jeg tendenser på at publiseringssystemet skaper frustrasjon og muligens også forsterker menneskelige handlinger (Deuze,2007:97) hos de bedriftene som har utfordringer internt. Ut i fra analysen å bedømme er nok dette mest tilfelle innad offentlig sektor.

En av fire respondenter visste ikke hvorfor virksomheten hadde valgt den løsningen de brukte i dag, og denne gruppen var også lite fornøyd med løsningen. Jeg har stilt spørsmål til om dette tyder på at de ansatte føler liten tilhørighet til den digitale satsningen, eller om dette var et resultat av at en annen avdeling hadde valgt systemet de brukte. Ut i fra datamaterialet jeg har kan jeg ikke vite årsaken for sikkert, men det er likevel et interessant funn når tidligere undersøkelser har sett en organisasjonskultur hvor web er bare «noe *noen* driver med» i bedriften (Dalen og Rønjum,2005:199-201). Jeg har også sett at årsaken for valg av løsning hadde betydning for den generelle vurderingen av publiseringsystemet. For eksempel var de som hadde valgt system basert på utviklingskostnader eller utbredelse veldig fornøyd.

Majoriteten av utvalget vurderer løsningen de bruker i dag å være brukervennlig. Fordi vi ser at dette er en egenskap som skal satses mer på (Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold, 2017, Digital agenda for Norge, 2016), har jeg vurdert om andre faktorer enn de jeg har inkludert i analysen har sammenheng med vurderingen av brukervennlighet. Den eneste kategorien som var uenig i at publiseringssystemet er brukervennlig er de som ikke aner hvorfor løsningen ble valgt. Samtidig har analysen også vist klare tendenser på at brukervennlighet vil være viktig ved et eventuelt nytt valg av løsning. Også fleksibilitet kommer til å være viktig, imens egenskaper som pris og stabilitet fikk minst stemmer.

At pris er vurdert som mindre viktig mener jeg er interessant når denne egenskapen var en av hovedargumentasjonen for å bruke desentralisert publiseringsmodell (Dalen og Rønjum, 2015:18-19). I «Arbeidshverdagen som webredaktør» vurderte vi om vi kunne se tendenser til at web som fag fikk mer aksept. Ved at pris er ansett som mindre viktig i forhold til valg av publiseringssystem, kan kanskje dette også tyde på en økt prioritering av bedriftens digitale satsning? Tabellene viste også at antall ansatte som jobbet med publiseringssystemet hadde innvirkning på hva de ansatte mente var den aller viktigste egenskapen, og innad offentlig sektor fikk brukervennlighet et klart flertall.

Organisering og struktur

Tabellene har vist at det er vanligvis IT-avdelingen eller kommunikasjonsavdelingen som velger publiseringssystem. Når kommunikasjonsavdelingen velger løsning mener majoriteten at det fungerer bra. Dette har ikke vært tilfelle når IT-avdelingen har valgt løsning, noe som også reflekterer ulempene skissert av Dalen og Rønjum (2015:170-173). Dette kan også tyde på at de to fagretningene har et dårlig samarbeid i den forstand at det mangler en felles forståelse for hva publiseringsavdelingen, og da virksomheten, trenger. Av de som mente kompetansen til de som jobber med web var lav, jobbet også majoriteten i en virksomhet hvor IT-avdelingen hadde valgt løsning. Som jeg også var inne på i diskusjonskapitlet så kan løsningen være å åpne for en bedre organisasjonskommunikasjon (Brønn og Arnulf, 2014:51-52), kanskje spesielt mellom de to fagretningene. Dra-kampen mellom teknologi og kommunikasjon er verken de ansatte eller virksomheten tjent med, og ved å åpne for en felles forståelse av hva som gagnar den digitale satsningen for bedriften best, kan dette påvirke både vurderingen av teknologi og måloppnåelse på web.

De som jobbet i privat og frivillig faktor var mye mer fornøyd med publiseringssystemet de brukte i dag enn det ansatte innad offentlig sektor var og hadde generelt en bedre prosent på mange av krysstabuleringene. De fleste tjenester som brukes fra offentlig sektor er kommunale og derfor har også regjeringen lagt opp til at statlige virksomheter skal ta et større ansvar for å utvikle tjenester som kommunesektoren kan benytte (Digital agenda for Norge,2016). Både et slikt samarbeid, samt økt satsning på brukervennlighet innad offentlig sektor, tror jeg kan åpne for at vi ser endringer i de tendensene jeg har sett i besvarelsen knyttet til offentlig sektor.

Nesten halvparten av respondentene jobbet i en virksomhet som benyttet seg av arbeidsflytfunksjonalitet. Jeg synes dette er interessant med tanke på de poengene Eckman (2013) har hatt om at arbeidsfunksjonalitet ikke alltid er det beste. Det er nærliggende å tro at jeg har stor variasjon i hvilke typer bedrifter/ansatte som har svart på denne undersøkelsen. Det er vanskelig å tro at omlag halvparten av disse er tjent med en ansvarsfordeling som byr på en potensiell svært tidkrevende arbeidsprosess til fordel for sikkerhet og sporing. Dette mener jeg kan tyde på at flere må ta en runde til på anvendt organisering knyttet til kost/nytte-verdi.

Tabellene for hypotese 6 viste også tendenser til at de som jobbet i bedrifter hvor 10 eller færre ansatte jobbet regelmessig publiseringssystemet, her illustrert med ordlyden liten avdeling, er generelt mer fornøyd med løsningen de bruker i dag enn hva de er i større avdelinger. Også kompetansen i slike team er ansett høy. Dette kan også underbygge det Dalen og Rønjum (2015:224-225) sier om at virksomheter er tjent med å satse på små, tverrfaglige team som har et fast ansvar for webarbeidet. Til kontrast fra arbeidsfunksjonalitet og desentralisert publiseringsmodell kan de ansatte slippe å være avhengige av andre for å jobbe med web.

Perspektivering

Hensikten med denne oppgaven har ikke vært å gi et fullstendig bilde av faktiske forhold, men heller fungere som et bidrag til å forstå tendensene mellom publiseringssystem, virksomhet og ansatte. Selv om publiseringssystemer har eksistert i over 20 år, og selve praksisen med informasjonsforvaltning enda lengre, så er det begrenset antall med undersøkelser som måler forholdet mellom publiseringssystem og organisasjon i Norge.

Jeg nevnte innledningsvis i besvarelsen at Netlife Research hadde gjennomført to undersøkelser tidligere. Også disse fikk i underkant av 100 svar, og får meg til å sette spørsmål til om elektroniske spørreundersøkelser er den beste formen for å måle sammenhenger knyttet til publiseringssystem. Selv hadde jeg et frafall i materialet, og jeg kan bare spekulere i om dette skyldes tema, formuleringer, distribuering eller andre faktorer. Uansett så hadde det vært interessant for videre undersøkelser å samlet inn kvalitative data i form av intervju som berørte noe av de samme tematikkene jeg har presentert i denne besvarelsen:

- Egenskaper ved virksomheten: hvordan organiseres arbeidet?
- Hvordan opplever IT-avdelingen publiseringssystemet?
- Er avdelingens behov kartlagt og reflektert i anvendt publiseringssystem?
- Hva påvirker ansatte innad offentlig sektors vurdering av publiseringssystemet?
- Hvorfor er andre sektorer enn offentlig flinkere i digital satsning? Hva kan virksomheter i offentlig sektor lære?

Jeg hadde nok ikke fått så mange svar hadde det ikke vært for at samarbeidende bedrift distribuerte den i sine kanaler. Men dette har også betydd at jeg har hatt lite innsikt i størrelsen på nettoutvalget, og hatt mindre muligheter til å teste for systematiske skjevheter. Besvarelsen som sådan gir derfor et innblikk i enkelte tendenser, men for å bedre kunne forstå publiseringssystemers rolle på arbeidsplassen kreves gjentatte og mer spesifikke målinger.

Referanser

Ask, B. (2016) *Hvordan velge riktig publiseringssystem (CMS) for din bedrift?* Hentet 03.03.17 fra <http://innholdspartner.no/blogg/hvordan-velge-riktig-publiseringssystem-cms-for-din-bedrift/>

Berg, Anne-Jorunn (1998) *Fra et automatiseringsspøkelse til kyborgvirkelighet? Om teknologisk determinisme og hverdagslig teknologibruk* i Nilssen, Tore: Mot et bedre arbeidsliv. Bergen: Fagbokforlaget

Boiko, B. (2005) *Content management bible* Wiley Publishing, Inc.

Bonvik, Ø., og Lunde, A.L. (2014) *Suksess med egne medier – strategier for kanalvalg, innhold og spredning* Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Bouwman,H., Van den Hooffm, B., Van de wijngaert,L., Van Dijk,J. (2005) *Information & communication in technology in organizations* SAGE publication Ltd

Brukerorientering (2016) hentet 03.03.17 fra <https://www.difi.no/rapporter-og-statistikk/undersokelser/nokkeltall-om-digitalisering/status-digitalisering-i-offentlig-sektor/brukerorientering>

Brønn,P.S, og Arnulf, J.K. (2014) *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner* Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Dalen, O. og Rønjum, E.H. (2012), *Slik lykkes du endelig med innhold på nett.* Bergen: Fagbokforlaget.

Dalen, O. og Rønjum, E.H. (2015), *Digital strategi for alle.* Bergen: Fagbokforlaget.

Deuze, M. (2007), *Media Work.* USA: Polity Press

Digital agenda for Norge (2016) *IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* hentet 15.04.17 fra fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/sec1>

Eckman, J. (2013) *The CMS workflow myth* hentet 05.03.17 fra <http://www.cmsmyth.com/2013/09/the-cms-workflow-myth/>

Grindheim, J.E. (2011) *Digitale tjenester – et strategisk valg* hentet 17.03.17 fra <https://www.idunn.no/stat/2011/02/art50>

Halvorsen, K. (2008) *Å forske på samfunnet- en innføring i samfunnsvitenskapelig metode.* 5.utgave, Cappelen akademisk forlag

Halvorson, K. og Rach, M. (2012), *Content strategy for the web 2* <http://ptgmedia.pearsoncmg.com/images/9780321808301/samplepages/0321808304.pdf>

Halvorson, K. (2009), *Content strategy for the web* hentet 06.03.2017 fra [https://books.google.no/books \(...\)](https://books.google.no/books (...))

Hammer, M. and Mangurian, G.E. (1987) *The Changing value of communications technology* Sloan management Review hentet 10.04.2017 fra http://search.proquest.com/docview/224963361?rft_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprimo

Jacobsen, D.I. (2015) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* Cappelen Damm Akademisk

Lund, E. (2012) hentet 10.05.2017 fra <http://iallenkelhet.no/2012/11/09/death-by-cms/>

Malik, O. (1998) *Vignette is the story* hentet 05.04.2017 fra <https://www.forbes.com/1998/10/14/side1.html>

Ness, B. (2014). *Del 5: Alminneliggjøringen av Internett (1993 til i dag)*. Hentet 03.05.2017 fra: <http://www.usit.uio.no/om/organisasjon/sst/stab/ansatte/bness/tilkoplet/web/5/>

Olsen, L. (2017) *Vi mangler digital forståelse – ikke digital kompetanse* Hentet 21.05.2017 fra <http://www.aftenbladet.no/meninger/debatt/Vi-mangler-digital-forstaelse--ikke-digital-kompetanse-543918b.html>

Revisjon av standarder for publisering av multimediaminnhold (2017) hentet 29.04.2017 fra <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/standarder/forslag-og-utredninger/revisjon-av-standarder-publisering-av-multimediaminnhold>

Ringdal, Kristen. (2007). *Enhet og Mangfold*. Bergen: Fagbokverket Vigmostad & Bjørke AS.

Skog, Ole-Jørgen (2013). *Å forklare sosiale fenomener. En regresjonsbasert tilnærming*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Solheim, E. (2009) *Revolusjonen ligger i brukeropplevelsen* hentet 20.03.2017 fra <https://nrkbeta.no/2009/10/28/revolusjonen-ligger-i-brukeropplevelsen/>

Sverige slår Norge på digital modenhet (2016) hentet 10.03.2017 fra <https://www.ntbinfo.no/pressemelding/sverige-slar-norge-pa-digital-modenhet?publisherId=89470&releaseId=12138550>

Verens, K. (2010) “*CMS Design Using PHP and JQuery: Build and Improve Your In-house CMS by Enhancing PHP with JQuery*”. Birmingham: Packt Publishing Ltd. s. 8. (s.24-25) <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ntnu/reader.action?docID=951146>

Walters, K. (2016) *The Facebook Algorithm: What You Need to Know to Boost Organic Reach* hentet 20.05.2017 fra <https://blog.hootsuite.com/facebook-algorithm/#whatis>

Vedlegg 1: Spørreskjema



Spørreundersøkelse CMS

Undersøkelsen er knyttet til undertegnede mastergradsoppgave ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), som gjennomføres i samarbeid med Netlife Research. Formålet med undersøkelsen er å bli bedre kjent med bruken av og prosessene rundt CMS, samt kartlegge organisasjoners ønsker og utfordringer knyttet til systemet.

Vennligst besvar alle spørsmålene i én økt. Bryter du av underveis, vil du ikke kunne komme tilbake til dine svar. Du samtykker i å delta i undersøkelsen ved å svare på spørsmålene og sende dem inn ved å klikke på «Ferdig» på siste side. Det er frivillig å delta, og alle opplysninger behandles konfidensielt. Datamaterialet vil bli anonymisert når datainnsamlingen avsluttes, senest ved utgangen av mars 2017. Arbeidet er meldt fra til personvernombudet (NSD).

Takk for at du er villig til å delta!

Nora Stølan Ødegaard
mastergradsstudent

Hendrik Storstein Spilker
førsteamanuensis
Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU



Spørreundersøkelse CMS

CMS

1. Hvilket Content Management System (CMS) bruker dere mest i dag?

- Episerver
- Sharepoint
- Wordpress
- Drupal
- Craft
- Enonic
- eZ Publish
- Annet

2. Dersom du valgte alternativ "annet" på spørsmål 1: hvilket CMS bruker dere mest i dag?

3. Generelt hvor fornøyd er du med CMS'et dere bruker i dag?

- Svært misfornøyd
- Lite fornøyd
- Helt greit
- Fornøyd
- Svært fornøyd

4. Hva er den viktigste årsaken til at dere valgte dette CMS'et?

- Utviklingskostnader
- Lisenskostnader
- Utbredelse
- Sikkerhet
- Intern kompetanse
- Vet ikke

5. Hvordan vil du vurdere systemet dere bruker i dag?

	Svært uenig	Uenig	Verken /eller	Enig	Svært enig
Enkelt å bruke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enkelt å vedlikeholde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lave driftkostnader	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stabilt og driftsikkert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integrert med andre IT-system	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Har dere integrert CMS'et mot andre systemer?

Ja
 Nei
 Vet ikke

7. Brukes CMS'et til flere kanaler enn nettsiden?

Yes No

8. Har dere brukt et annet CMS før, isåfall hvilket?

Nei
 Ja, Episerver
 Ja, Sharepoint
 Ja, Wordpress
 Ja, Drupal
 Ja, Craft
 Ja, Enonic
 Ja, eZ Publish
 Ja, annet
 Vet ikke

9. Hva vil være viktigst neste gang dere skal velge CMS?
 Velg tre egenskaper og kryss av for 1= mindre viktig, 2= nest viktigst, 3= viktigst.

	1	2	3
Pris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brukervennlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stabilitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fleksibilitet (lett å integrere/utvikle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skreddersøm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikkerhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Egenskapene til avdelingen

10. Hvilken sektor tilhører organisasjonen du jobber i?

Offentlig
 Privat
 Frivillig
 Annet

11. Brukes redaktør-/rolle-/arbeidsflytfunksjonalitet?

Yes No

12. Hvordan synes du arbeidsfordelingen fungerer i praksis?
 Fortsettelse av spørsmål 10.

	Svært dårlig	/Dårlig	Verken /eller	/Bra	Svært bra
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Hvem er ansvarlig for valg av CMS i organisasjonen?

IT-avdelingen
 Kommunikasjonsavdelingen
 Markedsavdelingen
 Annet

14. Hvordan synes du denne avgjørelsesprosessen fungerer i praksis?

	Svært dårlig	Dårlig	Verken /eller	Bra	Svært bra	Vet ikke
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Hvor mange jobber i CMS'et på regelmessig basis?						
<input type="radio"/> <10						
<input type="radio"/> 11-50						
<input type="radio"/> 51-100						
<input type="radio"/> 101-200						
<input type="radio"/> 201-300						
<input type="radio"/> 301-500						
<input type="radio"/> 501-1000						
<input type="radio"/> >1000						
16. Hvordan vurderer du kompetansen til de ansatte som jobber i CMS'et?						
<input type="radio"/> Veldig lav						
<input type="radio"/> Lav						
<input type="radio"/> Middels						
<input type="radio"/> Høy						
<input type="radio"/> Veldig høy						

Vedlegg 2 Godkjennelse NSD



Hendrik Storstein Spilker
 Institutt for sosiologi og statsvitenskap NTNU
 Dragvoll
 7491 TRONDHEIM

Vår dato: 02.03.2017

Vår ref: 52312 / 3 / MSS

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 19.01.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

52312	<i>Valg og bruk av bedrifters CMS - hvilke effekter har de, hvorfor er de viktige</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Hendrik Storstein Spilker</i>
<i>Student</i>	<i>Nora Ødegaard</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstillter kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.03.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Marie Strand Schildmann

Kontaktperson: Agnete Hessevik tlf: 55 58 27 97

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 52312

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet, forutsatt at du oppgir egne og veileders kontaktopplysninger.

Personvernombudet legger til grunn at du etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet.

Forventet prosjektslutt er 31.03.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

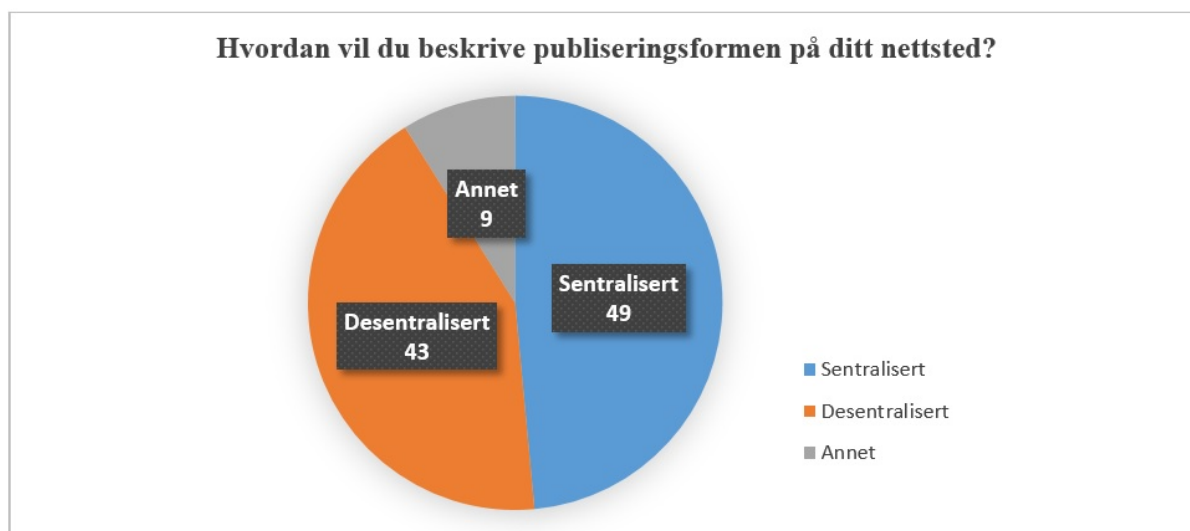
- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)

Vedlegg 3: Netlife research undersøkelser

Utdraget er fra oppgaven «Arbeidshverdagen som webredaktør».

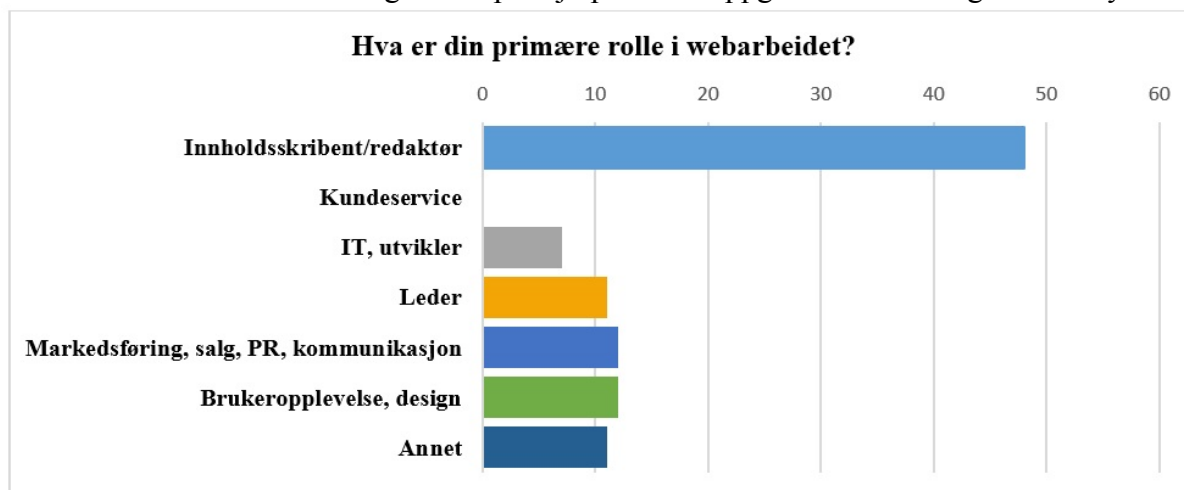
2012

I 2012 gjennomførte Netlife Research en spørreundersøkelse hvor om lag 100 webredaktører, eller personer med tilsvarende yrker, deltok. Av disse arbeidet 49 i privat sektor og 43 i offentlig sektor.



Netlife Research (2012), spørreundersøkelse

I 2012 svarte 48,5 prosent at de hadde en sentralisert publiseringsform hvor «nettredaktøren publiserer eller godkjenner alt innhold». 42,5 prosent oppga at de hadde en desentralisert publiseringsform hvor «hver del av organisasjonen styrer sin del av nettstedet.» De resterende 9 prosent valgte alternativet «annet». Cirka 40 prosent svarte at de var misfornøyde med måten innholdsarbeidet var organisert på. Sju personer oppga å være «veldig misfornøyd».



Netlife Research (2012), spørreundersøkelse

Som diagrammet illustrerer, oppga de aller fleste at deres primære rolle var «innholdsskribent» eller «redaktør». 11 respondenter svarte at deres primære oppgave var «leder». På spørsmålet om respondentene var en del av ledelsen i sin virksomhet svarte 7

«ja», mens 13 oppga at de var en del av mellomledelsen. 81 svarte at de ikke var en del av ledelsen i sin virksomhet.

2010

Undersøkelsen Netlife Research gjennomførte i 2010 viste at de største utfordringene for webredaktøren handlet om organisering, og hvordan håndtere omgivelsene rundt. Netlife Research konkluderte den gang med at det var liten aksept for web som fag. De etterlyser mer bruk av «sjef» om webredaktør-stillingene.

50,8 prosent oppga å ha en sentralisert publiseringsform, mens 39,2 prosent hadde en desentralisert publiseringsform. 9,9 prosent svarte «annet». De fleste virksomhetene som deltok i 2010-undersøkelsen oppga at Google Analytics var viktigste kilde til evaluering av nettstedet.

Her er noen av svarene Netlife Research fikk da de spurte om hva som var de største utfordringene:

- «Mangler bevis nok til å få gjennomslag for endringer.»
- «Tid til å tenke langsiktig og strategisk. Planlegging.»
- «Opplever at fokus på elektroniske kanaler ikke er stort nok. Ledelsen er ikke særlig opptatt av å videreutvikle det som allerede fungerer, selv om det er mye å ta tak i.»
- «Strategisk styring og endring av forretningens adferd (les: bruk av nettet for å spare og tjene penger).»
- «Å få tid til utvikling av ny funksjonalitet og planlegging og strategisk styring.»
- «Innholdsproduksjon, opplæring og support tar mye tid»
- «Tid - det er alt for masse som skal publiseres»
- «Ressurser»
- «Få aksept og forståelse for at innholdsarbeid er viktig - ikke bare en funksjon som 'legger ut' stoff på oppfordring fra andre. Få nødvendig tid og fokus til å jobbe med nettstedet og innholdet på fulltid – ikke bli pålesset masse 'sekretær' – oppgaver til stadighet.»

På bakgrunn av 2010-undersøkelsen oppsummerte Netlife hva som kjennetegnet de «beste i klassen»

- Etablerer sterke tverrfaglig webteam (UX, innhold, design, analytics, utviklere)
- Jobber etter enkle og tydelige mål
- Websjef som er tett på ledelsen
- Synliggjør resultater for resten av organisasjonen
- Sier «nei» og «hvorfor» hele tiden

Vedlegg 4: Viktigste funn fra «Arbeidshverdagen som webredaktør»

Avslutning og råd til Netlife Research

I dette kapitlet skal vi sammenligne våre funn med Netlife Researchs spørreundersøkelser i 2010 og 2012. Oppdragsgiver ønsket å vite om noe har endret seg de siste årene, og hva de bør fokusere på i en ny, planlagt spørreundersøkelse.

Vi fant det hensiktsmessig å samle våre viktigste funn fra analysen i tre deler;

- Behov for omorganisering?
- Hvordan innhold (ikke) forvaltes
- Økende aksept for faget?

Gjennom disse delene skal vi svare på problemstillingen:

Hvordan ser arbeidshverdagen til webredaktørene ut i dag sammenliknet med Netlife Researchs tidligere undersøkelser? Hva er de sentrale utfordringene, og hva fungerer bra i ulike virksomheter?

Avslutningsvis i hvert tema vil vi gi konkrete råd til oppdragsgiver, med utgangspunkt i spørreskjemaet fra 2012. Disse rådene baserer vi på funn fra vår datainnsamling, som vi mener bør videreutvikles i den planlagte, nye spørreundersøkelsen. Vi vil også poengtere hva vi fant som fortsatt er relevant for webredaktørene i dag, både utfordringer og ting som fungerer bra.

Behov for omorganisering?

I 2010 og 2012 viste Netlife Research sine undersøkelser at litt over halvparten av virksomhetene brukte en sentralisert publiseringsmodell. Dette er også tendensen vi så hos våre informanternes virksomheter. Utfordringene vi fant samsvarte også med eksisterende teori om publiseringsmodeller. Ved desentralisert publiseringsmodell, følte informantene at det var vanskelig å holde oversikt over innholdet og hvor mange som var involvert. Med denne modellen følte webredaktørene at de hadde liten kontroll. Sentralisert publiseringsmodell var tilsynelatende å foretrekke, og én av informantene hadde nylig gått over til denne organiseringen. Ved en sentralisert publiseringsmodell er det enklere å fremstå helhetlig på nettstedet, men flere pekte på at det også var skjørt om webredaktøren satt med eneansvar. Da var det blant annet problematisk å få oppgavene gjennomført hvis vedkommende ble syk eller tok ferie. Vi fant også at fagpersoner var bekymret for at innhold ble forenklet, men webredaktørene argumenterte for at innhold må tilpasses til målgruppen. Derfor kan en sentralisert publiseringsmodell være gunstig når det kommer til kommunisere med brukerne.

Men basert på våre funn begrenser ikke publiseringsmodeller seg kun til nettsteder. Sosiale medier og mobilapplikasjoner er blitt viktige digitale plattformer, og publisering av innhold må også skje her. Flere av informantene oppgir at virksomhetene er til stede både på Facebook, Twitter, Instagram og blogger, i tillegg til at noen også har egne mobilapplikasjoner. Hvor ansvaret for sosiale medier er plassert i virksomhetene varierer. Dette kan tyde på at andre digitale plattformer enn nettstedet har blitt gråsoner som mangler en tydelig strategi og publiseringsmodell.

Disse plattformene stiller også andre krav til tilgjengelighet, noe som også må løses i virksomhetene. For å fremstå helhetlig utad er det fordelaktig med klare retningslinjer og maler for innholdsproduksjon og språk på alle digitale flater, slik at det ikke legges opp til for stor frihet til den enkelte skribent. Én av informantene peker på at dette kan være

problematisk når kundene henvender seg til virksomheten på Facebook og forventer et raskt svar. Da er det viktig at informasjonen som formidles er i tråd med virksomhetens visjon, og ikke minst at informasjonen er korrekt.

Basert på våre funn mener vi publiseringsmodell for sosiale medier og applikasjoner bør prioriteres på lik linje med nettstedet. Men med en sentralisert publiseringsmodell, hvor én eller få skal godkjenne alt innhold, kan dette medføre ytterligere belastninger for webredaktørene som allerede har enormt mange arbeidsoppgaver. I tillegg må andre oppgaver dekkes i de sosiale mediene, som for eksempel kundeservice og markedsføring. Det er viktig at dette ansvaret fordeles, og gjøres i samarbeid på tvers av avdelinger. Som Netlife påpekte i 2010, er etablering av tverrfaglige team et kjennetegn hos «de beste i klassen.»

Enkelte av informantene har allerede delegert ansvaret for digitale medier til andre deler i virksomheten, eller innad i avdelingen. Basert på våre funn kan det tyde på at det fungerer best når dette ansvaret delegeres til ansatte med kommunikasjon som fagfelt. Fordi virksomhetene må produsere og publisere innhold til en rekke plattformer er det ikke nødvendigvis tilstrekkelig kun å snakke om en klar sentralisert eller desentralisert publiseringsmodell. Kanskje fører den nye, komplekse mediehverdagen til behov for nytenkning når det gjelder modeller for publisering.

Råd til spørreskjema

- Ved neste spørreundersøkelse mener vi det vil være hensiktsmessig å skille mellom innholdsarbeidet på nettstedet og på sosiale medier.
- Det burde også undersøkes hvem som har ansvar for sosiale medier i virksomhetene.
- Siden våre funn om publiseringsmodeller på nettstedet samsvarer med spørreundersøkelsene fra 2010 og 2012, er spørsmål åtte og ni fortsatt relevante. Basert på våre funn er det fortsatt utfordringer knyttet til dette.

Hvordan innhold (ikke) forvaltes

Våre funn tyder på at virksomhetene i større grad har flyttet nyhetsformidlingen til sosiale medier. De begrunner blant annet dette med at desktop-versjonen blir mindre besøkt, og at sosiale medier kan brukes til å trekke besøkende til nettstedet. En informant mente også at de sosiale mediene ville overta den daglige informasjonsflyten, mens nettstedet ble mer som et «oppslagsverk». Dette tyder på at behovet for å slette irrelevante nyheter fra nettstedet etter hvert forsvinner, fordi det ikke er nødvendig å publisere dagsaktuelle nyheter i «oppslagsverket». Likevel er det ingenting som tyder på at utfordringer knyttet til forvaltning har endret seg, basert på våre funn. Selv om mange har fått øynene opp for at nettstedet har for mange sider, har vi funnet at flere mangler klare rutiner for innholdsforvaltning. Fordelen med færre sider er mindre mengde innhold å forvalte. Selv om relansering eller opprydning kan få ned sideantallet, må klare rutiner på plass for å holde mengden innhold nede på et overkommelig nivå.

Mangelen på innholdsforvaltning skyldes ikke mangel på vilje hos webredaktørene, men de har enormt mange andre arbeidsoppgaver. Når webredaktøren har eneansvaret, er derfor innholdsforvaltning noe som ofte nedprioriteres. Derfor er de avhengige av at andre i virksomheten bidrar, for eksempel ansatte i fagavdelingene, som har innsikten som kreves for å kontrollere om innhold fortsatt er relevant. Ved desentralisert organisering av webarbeidet, kan innholdsforvaltning bli en utfordring fordi det er vanskelig å holde oversikt over hvor mange som er involvert i innholdet, og etablere klare forvaltningsrutiner som følges av alle.

De fleste virksomhetene som deltok i 2010-undersøkelsen oppga at Google Analytics var viktigste kilde til evaluering av nettstedet. Våre funn tyder på at nettgiganten fortsatt troner høyest på verktøylista hos våre informanter. I tillegg nevner flere at Facebook insight brukes for overvåking av statistikk på plattformen. Våre funn tyder på at webredaktørene gjerne skulle hatt mer tid til å bruke statistikk til innholdsforvaltning, men også for å skape nytt, brukerrettet innhold. Dette kom også frem i 2010-undersøkelsen: «Å få tid til utvikling av ny funksjonalitet og planlegging og strategisk styring.» Tid er fortsatt en gjennomgående utfordring, som vi ser går på bekostning av bruk av statistikk.

Råd til spørreskjema

- Nå som mange flere plattformer er tilgjengelige, kunne det vært interessant å se hvor virksomhetene publiserer ulike typer innhold, som nyheter.
- Utfordringer knyttet til innholdsforvaltning er fortsatt relevant.
- Det ville også vært interessant å undersøke om bedriftene har en språkmal og retningslinjer for ekstern kommunikasjon på ulike plattformer.

Økende aksept for faget?

Virksomhetene til våre informanter prioriterer tilsynelatende nett i større grad enn før. Flere av informantene forteller om nyansettelser og bruk av ekstern hjelp for å avlaste webredaktørens arbeidsmengde. Ekstern hjelp kan brukes over lengre tid, men også for å tilegne seg kunnskap i kortere perioder om for eksempel søkemotoroptimalisering (SEO) eller markedsføring på Internett. Flere sier ekstern hjelp er ressursparende sammenliknet med å sette av tid til å lære på egenhånd. Bruk av ekstern hjelp og nyansettelser kan resultere i at webredaktørene får mer tid til blant annet nytenkning, og fokusert arbeid med oppgaver direkte knyttet til nettstedet. Våre funn tyder på en større aksept for webarbeid som et eget fagfelt i virksomhetene. Men det bør også påpekes at økt bruk av ressurser ikke er ensbetydende med et godt resultat, da organisering av arbeidet også spiller en stor rolle. Dette ble også påpekt av Netlife i 2010: én ting som kjennetegner de som er gode, er at de jobber mot tydelige og enkle råd. I 2010 ønsket også en respondent «tid til å tenke langsiktig og strategisk.»

I 2010-undersøkelsen gjengir Netlife Research følgende utsagn: «Mangler bevis nok til å få gjennomslag for endringer.» Hos våre informanter fant vi at de hadde tillit hos ledelsen, som tildeler ressurser ved behov. Statistikk, krav forbundet med universell utforming og Googles forventninger til mobiltilpasset innhold var blant argumentene som ble brukt for gjennomslag. Ingenting tydet på at våre informanter manglet bevis for å få gjennomslag. En hindring for gjennomføring av endringer som gikk igjen hos informantene var manglende IT-ressurser.

Netlife Research etterlyser mer bruk av «leder» eller «sjef». I 2012 svarte 7 av rundt 100 respondenter at de var en del av ledelsen, mens 13 oppga å være en del av mellomledelsen. Av våre informanter, var kun én plassert i ledelsen hos sin virksomhet. Stort sett er webredaktørene plassert på andre eller tredje nivå i organisasjonskartet. Våre funn tyder på at flere mener ledelse er et definisjonsspørsmål. Informantene oppgir å ha frihet innenfor gitt budsjett, og at de kan forvalte midlene etter behov. Én av våre informanter sa også han ikke ønsket å være en del av ledelsen.

Råd til spørreskjema

- Basert på våre funn mener vi man kan spørre om webredaktørene faktisk ønsker/ har behov for å være i ledelsen. Spørsmål om hvor mange som er i ledelsen er fortsatt relevant.

- Da våre funn tyder på at nett blir prioritert i større grad, kunne det også vært interessant å undersøke bruk av ekstern hjelp og nyansettelser i bedriftene.
- Våre informanter føler de har mandat til å gjennomføre endringer. For å kartlegge om webredaktørene har mer mandat enn før, bør dette også inkluderes i neste spørreundersøkelse.