

Masteroppgave

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet
Fakultet for samfunnsvitenskap og
teknologiledelse
Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Vanja Gjelstenli

Internkommunikasjon og bruk av intranettet blant ansatte ved Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet

- En kvalitativ analyse av Innsida 2.0

Masteroppgave i Medier, kommunikasjon og
informasjonsteknologi

Trondheim, våren 2013

Vanja Gjelstenli

Internkommunikasjon og bruk av intranettet blant ansatte ved Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet

- En kvalitativ analyse av Innsida 2.0

Masteroppgave i Medier, kommunikasjon og informasjonsteknolog

Trondheim, våren 2012

Innhold

Forord.....	iv
Sammendrag.....	vi
1. 0 Innledning.....	1
1.1 Aktualisere problem	1
1.2 Studiens avgrensing og relevans.....	1
1. 3 Gjennomgang av oppgavens struktur	2
1.4.1 Innsida 1.0 blir til Innsida 2.0	3
1.4.2 Forskning på andre intranett	4
2.0 Teoretisk rammeverk.....	5
2.1 Kommunikasjon.....	5
2.1.1 Internkommunikasjon	7
2.1.2 Kommunikasjonskanaler.....	8
2.2 Informasjonsteknologi	9
2.3 Webdesign	9
2.3.1 Overgangen fra web 1.0 til web 2.0	10
2.3.2 Teknisk design	11
2.3.2 Grafisk design	14
2.4 Intranettdesign	14
2.4.1 Funksjoner.....	15
2.4.2 Den optimale Intranettsiden	15
2.4.3 Vedlikehold.....	16
2.4.4 Tilbakemeldinger fra brukere.....	16
2.4.5 Brukertest av intranett.....	16
3.0 Metode.....	17
3.1 Kvalitativ metode	17
3.1.1 Hvordan skaffe informanter?	17
Snøballmetoden.....	18
3.2 Korte fokuserte intervjuer.....	19
3.3 Brukertest.....	20
3.4 Fokuserte intervjuer	21
3.5 Forskning i eget felt.....	21
3.6 Transkribering og HyperResearch.....	24

3.7 Hvordan det er å intervju noen om et tema som berører alle?	25
3.8 Pålitelighet og gyldighet	25
4.0 Analyse	27
4.1 Kommunikasjon blant ansatte internt på NTNU	27
4.1.1 Ansikt til ansikt	27
4.1.2 E-post	28
4.1.3 Telefon	28
4.2 Intranettet og Innsida 2.0	29
4.2.1 Brukergrensesnitt	29
4.2.2 Søkemotoren	33
4.2.3 Design	36
4.2.4 Teknisk	38
4.2.5 Generasjonsvariabel	39
4.2.6 Ressurser	40
4.2.7 Orientering og opplæring	42
4.2.8 Forbedringer	43
4.3 Brukertest på brukere og ansvarlige	44
4.3.1 Oppgave 1 - finne telefonnummeret til rektor, Torbjørn Digernes:	45
4.3.2 Oppgave 2 - Bestille et undervisningsrom	46
4.3.3 Oppgave 3 - Finne et åpent arrangement	48
5.0 Diskusjon	52
5.1 Internkommunikasjon ved SVT-fakultet ved NTNU	52
5.1.1 Kommunikasjonskanaler	52
5.1.2 Innsida 2.0	53
5.1.3 Faktorer som spiller inn i forhold til bruk av Innsida 2.0	53
5.2 Oppsummerende ord	60
5.3 Videre forskning	60
6.0 Referanseliste	62
7.0 Vedlegg	i
Vedlegg 1: Informasjonsbrev	i
Vedlegg 2: Intervjuguide for brukerne	iii
Vedlegg 3: Intervjuguide for de ansvarlige	iv

Forord

Å velge et tema for masteroppgaven min har ikke vært enkelt. Det er mange emner som er av interesse, og definitivt kan være givende å forske på. Likevel måtte jeg ta et valg, og valget falt på internkommunikasjon og bruk av kommunikasjonskanaler i organisasjoner. Inspirasjonen til valget har vært min deltidsjobb. Jeg har det siste året jobbet som PR- og medieansvarlig for DNV Fuel Fighter, et team bestående av ingeniører som bygger en elbil. Elbilen blir brukt i en internasjonal konkurranse ved navnet Shell Eco-marathon og er i regi av Shell AS.

Min jobb som PR- og medieansvarlig er å skape mest mulig blest om prosjektet, nasjonalt og internasjonalt, kontakte journalister, og være ansvarlig for stunts og eventer. I tillegg jobber jeg opp mot sponsorer og rekruttering av nye team-medlemmer for dette, og neste års team. Årets team består i dag av 14 studenter med ulike fagretninger og kunnskaper. De fleste tilhører Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), avdeling Gløshaugen, mens noen er fra Norges kreative fagskole og andre igjen er utvekslingsstudenter. Dette gjør ikke teamet bare tverrfaglig, men også flerkulturelt og bærer preg av ulike arbeidskulturer.

Teamet er bygd opp som en fungerende organisasjon, med prosjektleder og ledere for undergrupper. For å nå målet vi har satt oss er vi nødt til å samarbeide, dette gjennom kommunikasjon. Det viste seg at vi som et nyoppbygd team trengte litt innkjøringstid for å kommunisere effektivt internt. Det måtte prøves og feiles flere ganger. Hvordan skulle man kommunisere? Skal man møtes ansikt til ansikt? Skal man bruke digitale medier? Skal man gjøre begge deler? Det var mye å ta hensyn til og det viste seg til å bli et interessant internt prosjekt for å få dette til. Situasjonene ga meg ideen om å skrive oppgave om internkommunikasjon i organisasjoner for å forsøke og finne ut hvordan kommunikasjon kan, og ikke kan, fungere i en bedrift.

Jeg hadde lenge et ønske om å skrive om DNV Fuel Fighter; Det hadde blitt en stor del av hverdagen min og interessen for det var, og er, særdeles høy. Jeg ble imidlertid tipset om å tenke meg om før jeg kastet meg over en forskning med utgangspunkt i egen jobb. Jeg kom muligens til å slite med å holde meg til virkeligheten, og ikke la følelsene for prosjektet ta overhånd. Jeg valgte å følge rådet om å ta en annen organisasjon. Jeg var hele tiden bevisst på at jeg skulle velge en organisasjon jeg har interesse for i en eller annen grad.

Flere organisasjoner ble vurdert og avslått av ulike årsaker, og valget falt til slutt på NTNU. En nærmere forklaring på hvorfor jeg valgte akkurat denne organisasjonen kommer jeg tilbake til senere i teksten.

Før jeg introduserer analysen min ønsker jeg å benytte anledningen til å takke personer som har vært viktige for meg det siste semesteret som student ved NTNU.

Jeg vil først rette en stor takk til min veileder, Aksel Tjora. Han har siden starten av prosjektet vært meget engasjert i min oppgave, og har hjulpet meg gjennom det som har blitt en lang og lærerik prosess. Med hans hjelp har jeg klart å holde ambisjonene og motivasjonen oppe. Han har vært behjelpelig og tilgjengelig både ved opp- og nedoppturer. Han har kommet med gode råd underveis som har hjulpet meg på veien mot målet. Jeg setter stor pris på din hjelp, takk.

Jeg vil fortsette med å rette en stor takk til mine 15 informanter som er vitenskapelig og administrativt ansatt ved NTNU. Deres mottakelse av min undersøkelse og forskning har vært fantastisk. Dere har vært engasjerte og gitt meg verdifull informasjon slik at jeg kan fullføre min siste oppgave ved NTNU; Uten dere hadde ikke denne oppgaven eksistert, tusen takk. Jeg vil også takke de resterende informantene i min forskning, personene som er sentrale i forhold til intranettet ved NTNU: prosjektleder for Innsida 2.0, Tone Kvenild, tidligere prosjektleder og ansvarlig for forprosjektet, Per Hovde, NTNUs nettredaktør og koordinator for drift og utvikling av blant annet Intranettet, Jan Erik Kaarø, og seniorkonsulent ved SVT-fakultetet, Kari Støre Gullichsen. Deres engasjement og åpenhet om temaet har høynet verdien av denne forskningen, noe jeg setter meget stor pris på, takk.

Til slutt ønsker jeg å gi en stor takk til min nærmeste familie som har hatt troen på meg og støttet meg gjennom hele prosessen, det har hjulpet meg mye. Jeg vil også rette en stor takk til mine medstudenter som jeg har kunnet kontakte ved behov, enten for faglig assistanse eller bare det å kunne ta seg en lunsjpause i kantina for å få roet tankene. Jeg vil også gi en stor takk til mine teammedlemmer i DNV Fuel Fighter som i en hektisk hverdag har bidratt til en positiv og spennende hverdag. Enkelte av dere har vært til god hjelp i tider hvor jeg har vært frustrert og stresset, tusen takk. Jeg vil også gi en stor takk til mine nærmeste i vennekretsen, spesielt til Hedda som alltid er tilstede når det trenges. Du holdte motivasjonen min oppe og hadde troen på meg når jeg trengte det som mest, tusen takk.

Trondheim, våren 2013

Vanja Gjelstenli

Sammendrag

Internkommunikasjon og bruk av intranett i organisasjoner er temaet for denne teksten. Hvilke kommunikasjonskanaler og hvordan intranettet ved fakultetet for statsvitenskap og sosiologi ved Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet (NTNU) er blitt drøftet. Analysen og drøftingen baserer seg på totalt 19 intervjuer, hvor 15 av intervjuene er av vitenskapelige og administrativt ansatte, og 4 er av sentrale personer i forhold til oppbygging av Innsida 2.0 som er det nye intranettet på NTNU. På bakgrunn av disse informantene finner man ut at ansikt til ansikt-kommunikasjon er en av de mest brukte måtene å kommunisere på, deretter følger e-post og telefon etter. I tillegg brukes Innsida 2.0 av de ansatte. Benyttelsen er varierende. Implementering og bruk av Innsida 2.0 er hovedfokuset i analysen. De ansatte har ulike tanker om Innsida 2.0. Det er kommet fram at mange ikke er fornøyd med det nye systemet. Siden oppleves av flere å være uoversiktlig og vanskelig å bruke. Noen kritiserer brukervennligheten og designet, andre kritiserer lite informasjon og manglende opplæring. Andre ansatte liker den nye Innsida, og synes den fungerer som en god side som samler det man trenger av informasjon i arbeidshverdagen. Prosjektledelsen for Innsida 2.0 er fornøyd med jobben som er gjort så langt med siden med tanke på mengde ressurser de har hatt til rådighet. De erkjenner likevel at den ikke er feilfri, og jobber med den kontinuerlig. De er noe overrasket over funn som er gjort, men setter pris på tilbakemeldning slik at videre arbeid blir mer målrettet.

1.0 Innledning

1.1 Aktualisere problem

Kommunikasjon i organisasjoner er et interessant og omfattende tema. Enhver organisasjon, liten eller stor, har internkommunikasjon. Hvordan den er og om den er leverer vil nok variere. Kommunikasjonen er nødvendig for at en organisasjon skal leve, og ulike former for å kommunisere er påkrevet. Kommunikasjonen kan være muntlig og skriftlig, med bilder eller lyd, med penn og papir, eller digital. Dette inkluderer også hva internkommunikasjon kan bestå av (Nilsson & Waldemarson, 2007, Erlie, 2006).

Kommunikasjon i organisasjoner er blitt drøftet av svært mange, blant annet av Keyton og Shockley-Zalaback (2010), Bouwman, Van Den Hoof, Van De Wijngaert og Van Dijk (2005), og Thornquist (2009). I denne teksten er også kommunikasjon i organisasjoner hovedtemaet, da med fokus på bruk av informasjonsteknologi og intranett. Dette er også et tema som er forsket mye på, og man kan hevde at gurun innenfor feltet er Jakob Nielsen (Nielsen, 2002).

1.2 Studiens avgrensning og relevans

I de senere tiår har det skjedd en enorm utvikling innenfor informasjonsteknologi. Mennesker har gjort seg avhengige av å kunne kommunisere med andre mennesker gjennom teknologi, ikke bare i hverdagslivet, men også i arbeidslivet. Informasjonsteknologi kan defineres som: *"Kunnskap om redskaper og metoder for å frambringe, bearbeide, presentere, overføre, lagre og framhente informasjon"* (Sørensen, 2006, s. 4). Informasjonsteknologi kan betegnes som et teknologisk verktøy som formidler informasjon i en eller annen form. Internett kan hevdes å være en form for informasjonsteknologi, da det ved bruk av dette kan kommuniseres med andre gjennom maskiner. Internett har de siste to tiårene eksplodert, og det er utrolig mye man kan gjøre ved hjelp av nettet. Man kan kommunisere med andre ved hjelpa av tekst, lyd, og bilde, man kan spille spill, produsere ting og man kan handle ting (Hannemyr, 2005). Internett er blitt en del av hverdagen til folk, og blir benyttet i stor grad (Schwebs & Østbye, 2007).

Internett blir brukt som underholdning, men også som et arbeidsverktøy i organisasjoner og lignende. Internett er i utgangspunktet offentlig og har i utgangspunktet anledning til å finne det som ligger ute. Likevel er det også begrensinger i enkelt områder som er passordbeskyttet. Intranett kan kort forklares som et avgrenset område på Internett som kan brukes av gitte

personer, og blir gjerne laget i organisasjoner for å forenkle kommunikasjonen blant ansatte. Det er blitt gjort mye forskning innenfor informasjonsteknologi som Internett, og i denne oppgaven skal det gjøres en nærmere drøfting av bruk av intranett som et kommunikasjonsverktøy i organisasjoner. For å drøfte dette tar jeg utgangspunkt i fakultetet for sosiologi og statsvitenskap (SVT) ved NTNU. På bakgrunn av et datamateriale med 19 kvalitative intervjuer og brukertester av ansatte ved universitetet og prosjektarbeidere for intranettet Innsida 2.0 skal jeg belyse hvordan kommunikasjonen fungerer og hvordan intranettet fungerer som et arbeidsverktøy. Analysen blir gjort med utgangspunkt fra følgende problemstilling:

"Hvordan kommuniserer administrative og vitenskapelig ansatte ved NTNU, og hvordan bruker de Innsida 2.0? Hvordan har implementeringen av Innsida 2.0 blitt opplevd av de ansatte, og hva tenker prosjektledelsen for Innsida 2.0 om produktutviklingen og implementeringen?".

Jeg skal forsøke å finne ut hvordan ansatte ved NTNU opplever internkommunikasjonen i organisasjonen. Hovedfokuset vil være bruken av Innsida 2.0 som er universitetets intranett. Innsida 2.0 ble lansert våren 2012 og har blitt et mye omtalt tema i organisasjonen.

1.3 Gjennomgang av oppgavens struktur

I denne oppgave skal jeg gjøre en analyse av hvordan internkommunikasjonen ved NTNU er, da med en vektlegging på den nye Innsida 2.0. Internsiden har siden lansering skapt mye debatt blant ansatte og studenter, og er for mange en stor del av arbeidshverdagen.

I denne oppgaven vil jeg begynne med å innlede temaet ved å fortelle litt om hvorfor jeg har valgt å forske på emnet samt legge fram tidligere forskning på feltet. Jeg vil også fortelle litt om hva Innsida er og overgangen fra Innsida 1.0 til 2.0. Etter denne gjennomgangen vil jeg presentere teori som blir sett på som sentral innenfor en slik analyse. Her vil teori om generell kommunikasjon og internkommunikasjon bli gjennomgått i tillegg vil jeg introdusere teori som omhandler internett, intranett, og webdesign dette i form av både det tekniske, designet og bruksaspektene rundt. Etter gjennomgang av teori vil jeg presentere metoden jeg har benyttet i denne forskningen. Her vil det bli gjennomgått hvorfor og hvordan jeg har gjennomført benyttet metode. Forskningsdesignet vil blir drøftet i forhold til validitet og reliabilitet. Etter gjennomgangen av metode empirien bli presentert. Dette vil bli gjort ved en analyse av funn som igjen skal sees i sammenheng med sentral teori som er presentert i et tidligere kapittel. Til slutt vil jeg avslutte oppgaven hvor jeg ser på hvilke funn som er gjort

og på bakgrunn av datamaterialet og analyse vurdere om man kan finne tendenser og eventuelt generalisere ut i fra jobben som er gjort.

1.4.1 Innsida 1.0 blir til Innsida 2.0

Hovedkommunikasjonskanalen for NTNU som universitet internt og eksternt er intranettet. Intranettet er en internettside som inneholder all offentlig informasjon om universitetet, alt i fra ansatte, fagopplysninger, skolekalendere, forskningsrelaterte nyheter og lenker til relevante internettsider.

Siden er bygd opp slik at den kan være til nytte for de som tilhører NTNU, men også for andre personer og organisasjoner som ønsker informasjon om organisasjonen. Som ansatt eller student ved NTNU får man i tillegg til intranettet også tilgang til det som kalles *Innsida* som krever brukernavn og passord.

Innsida er en side som utdyper informasjonen som står i intranettet med en enkel personlig skreddersydd vinkling. Felles for studenter og ansatte, får man ved *Innsida* tilgang til blant annet *It's learning*, webmail, Studentweb, timeplangenerator og telefonkatalog. I tillegg til dette, avhengig om man er ansatt eller student, og hvilken avdeling man tilhører, får man informasjon om spesifikk informasjon som er tilpasset egen jobb eller studieprogram. Eksempelvis får jeg tilgang til informasjon om mastergraden min som i hovedsak jeg og mine medstudenter finner av interesse, dette kan være praktisk informasjon om emner vi tar og lignende. Det samme gjelder for vitenskapelige ansatte, de får informasjon de har en rolle i.

Siden år 2000 har den første *Innsida* regjert hos NTNU - *Innsida 1.0* (Hovde, 2010). Fra våren/tidlig sommer 2012 ble *Innsida 2.0* publisert og innført hos NTNU. *Innsida 2.0* har samme prinsipp som *Innsida 1.0*, men er en videreutviklet generasjon som skal være en forbedret generasjon av den tidligere utgaven. Innføringen av *Innsida 2.0* har skjedd gradvis i den grad at alle ikke har fått tilgang til den på samme tid, og at endringer har blitt gjort underveis på siden.

Innføringen av *Innsida 2.0* har blant flere blitt et varmt samtaleemne, flere har latt seg engasjere av overgangen fra den første til den andre generasjonen. Personlig som student har jeg mine egne tanker om prosjekt og hørt tanker fra andre studenter, men også ansatte har pratet om denne innføringen, dette har nådd studentene. Både ansatte og studenter har undret seg over at resultatet på *Innsida 2.0* ble som det ble etter så mye jobb. De ansatte har påpekt at det er blitt brukt mye tid på planlegging av intranettet og noen forstår seg ikke på hvorfor den

ikke er blitt bedre enn det den er. Per Hovde, prosjektleder for Innsida 2.0 i forprosjektet og ut fase 1 uttalte allerede i 2011 at Innsida 2.0 kommer til å bli en god og effektiv side for de ansatte: " - *Det er ikke å ta munnen for full å si at Innsida 2.0 vil gjøre hverdagen enklere for den enkelte ansatte og student. Dermed vil den også være virksomhetskritisk for NTNU, fastslår Hovde*" (Oksholen, 2011).

Med tanke på slike utspill fra blant annet prosjektleder er det kanskje ikke overraskende at brukerne er noe skeptisk til resultatet, som vi vil se nærmere på i analysen.

Intranettet ved NTNU har blitt forsket på ved tidligere anledninger. Det er blitt gjort flere undersøkelser av både informasjonsavdelingen og studenter ved NTNU. Intensjonen med forskningen kan hevdes å ha vært ulik. Informasjonsavdelingen har utviklet et nytt intranett, Innsida 2.0 og har forsket og redegjort for dette gjennom flere undersøkelser. Disse undersøkelsene er blitt brukt konkret for å kunne videreutvikle intranettet på bakgrunn av det tidligere intranettet, teknologi og brukerne. Studentenes og ansattes ønsker og behov har vært i søkelyset (Hovde, 2010).

Det er flere studenter som også har forsket på intranettet og Innsida 2.0. Dette har blant andre blitt gjort av Ida Aalen, hun gjorde blant annet brukertest av intranettet og konkluderte at siden ikke fungerer optimalt og at studenter ikke finner fram til den informasjonen de trenger. Hun hevder også at det er nødvendig å knytte Innsida 2.0 opp til sosiale medier (Bach, 2009).

1.4.2 Forskning på andre intranett

Det er blitt forsket på andre intranett tidligere. Jakob Nielsen og hans forskningsgruppen Norman Nielsen Group har forsket mye på internett og intranett. De har gjort ulike undersøkelser som beskriver hvordan man bør bygge opp intranett for å få mest mulig ut av det, både for produkteiere, men også brukerne. De har også forsket på hvordan brukerne benytter seg av intranett, og hva de får ut av et slikt system. Oppsummert har de funnet ut at det er veldig lønnsomt med et intranett i en organisasjon. Dette kan skape en god kommunikasjon i organisasjonen og gjøre resultere i en effektiv jobbhverdag. For å få dette til avhenger det at intranettet er godt utviklet. Det er essensielt at brukervennligheten er høy og at de ansatte får den informasjonen de trenger og kan selv finne den på en enkel måte (Nielsen 2002, nngroup.com, 2008, & nngroup.com., 2013).

2.0 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil jeg presentere teori som vil være relevant i forhold til analyse av datamaterialet om intranett og internkommunikasjon ved NTNU. Teorien er blitt valgt ut på bakgrunn av datamaterialet, og metoden kan derfor defineres som induktiv. En induktiv drevet metode er en gammel metode, og har blitt brukt av kjente teoretikere i historien, for eksempel Freud og Newton. Metoden bærer preg av nysgjerrighet, og med utgangspunkt av det man finner som interessant i empirien vil man kunne bestemme teorien ut fra (Tjora, 2012). Teori om kommunikasjon, internkommunikasjon, internett, intranett og webdesign vil blir presentert.

2.1 Kommunikasjon

I følge Nilsson og Waldemarson (2007) er kommunikasjon er et omfattet begrep og stammer fra *communicare* og betyr at noe skal deles. Det finnes i ulike former for kommunikasjon, eksempelvis *mundtlig* og *skriftlig*, *digital*, *ikke-verbal*, *infrastruktur*, og *mellommenneskelig kommunikasjon*.

Kommunikasjon er i kontinuerlig forandring, noe som også gjør det utfordrende å studere, spesielt kommunikasjon mellom mennesker både i private og offentlige sammenhenger. En av årsakene for at kommunikasjon er blitt vanskeligere å studere gjennom tiden er at folks bagasje inneholder mer, årsaken er blant annet at man i dag møter flere personer gjennom livet enn hva man gjorde før. Dette har medført til flere misforståelser og utfordringer med å håndtere konsekvensene.

Antallet personer i et samspill påvirker kommunikasjonen i stor grad, men også det faktum at man er i et samspill, det å være avhengig av hverandre, kan også føre til kommunikasjonsproblemer. En person jobber for eksempel sjelden isolert fra andre, men er heller avhengig av andre for å få jobben gjort. Man er tvunget til å samarbeide med andre noe som kan føre til implikasjoner da det ofte blir flere variabler å ta hensyn til.

Kommunikasjon er dagligdags og blir og er en del av alle mennesker uansett alder, kjønn, rase eller identitet, men hvorfor er det da viktig å studere kommunikasjon? Er man ikke eksperter på dette, med tanke på all erfaring man har? Nei, det er slik at man har et behov for å studere det for å vite hvordan kommunikasjon skal optimaliseres. Hvordan skal man formidle, vinkle og oppfatte kommunikasjon, og hvordan knytter kommunikasjon mennesker sammen? (Nilsson & Waldemarson, 2007).

Nilsson og Waldemarson hevder at mennesker oppfatter kommunikasjon som et *pingpong-spill*. Med dette mener de at kommunikasjon består av en sender, en mottaker og et budskap, hvor det er en veksling av hvem som har rollen, eller som de sier: hvem som har ballen i et pingpong-spill. Forfatterne hevder å tolke kommunikasjon som dette er misvisende, da kommunikasjonen blir tolket forløpende. Dette blir gjort gjennom analyse av det verbale og det ikke-verbale språk (kroppsspråk etc.).

Det man vil kommunisere forsøker man som sender å kode før det formidles videre. Budskapet blir igjen tolket av mottaker med et håp om at den skal skjønne det på den måten som var intensjonen. Kommunikasjon kan av forfatterne beskrives med å være sammensettingen av de signaler man sender/mottar, både verbalt og ikke-verbalt. Kommunikasjon er kontekstavhengig, hvis man analyserer et budskap isolert fra kontekst vil det sannsynligvis bli forstått feil. Forfatterne påpeker at kommunikasjon har flere funksjoner; *informere, handle, emosjonell, sosial, fatiske¹, og poetisk²* (Nilsson & Waldemarson, 2007).

Det finnes flere kommunikasjonsmodeller, noen enklere enn andre. En av kommunikasjonsmodellene er *Barrieremodellen* (Nilsson & Waldemarson, 2007, s. 23), modellen forsøker å vise hvordan kommunikasjon ikke kan formidles direkte fra sender til mottaker, da det alltid vil oppstå hinder eller barrierer. Med dette menes at den erfaringen, kunnskapen og bagasjen mottaker og sender innehar påvirker deres formidling og tolkning. Variabler som kan spille inn er eksempelvis kultur, språk, identitet, holdninger og andre personlige egenskaper. Mottakerens tolkninger vil alltid blir gjort i samspill med sine egne karakteristikk i likhet med senderens valg om måten å formidle et budskap på - i samsvar med sine egenskaper (Nilsson & Waldemarson, 2007).

Sender-mottakermodellen er en annen kommunikasjonsmodell som kan tas i betraktning. Modellen stammer fra Carl Hovland og ble publisert på 1950-tallet. Modellen viser fire elementer som eksisterer i kommunikasjon: *hvem sier hva, i hvilket medium, til hvem og med hvilken effekt?* (Nilsson & Waldemarson, 2007, s. 25). Modellen problematiserer hvem avsenderen er, senderens formidlingsmåte kan variere selv om det er det samme budskapet som skal sendes. Senderen justerer budskapet i forhold til hvem som skal motta det. Innholdet

¹ Dette er samtaler som blir startet for å oppnå kontakt med noen uten og nødvendigvis faktisk ville de noe spesielt. Eksempler på dette kan være "Hvordan går det?", uten å forvente et utdypende svar tilbake.

² Dette kan defineres som en lek med ord, for eksempel gjennom ordspill, rim og lignende.

i budskapet er det som betegnes som *hva* i modellen. Mottakeren er i denne modellen *til hvem*, budskapet som skal sendes må avpasses i forhold til den som skal motta det, dette i forhold til blant annet senderens og mottakerens relasjon til hverandre. Hvis dette ikke gjøres vil man muligens ikke oppnå ønsket resultat. *I hvilket medium* viser til kommunikasjonskanal som blir brukt, dette er ikke nødvendigvis kanal som i form av fjernsyn, telefon eller andre elektroniske utstyr, men også om kommunikasjonen skjer verbalt ansikt til ansikt, skriftlig eller ikke-verbalt, for eksempel gjennom et klapp på skulderen og lignende. Det siste elementet i modellen er *effekt* og viser til hvilken påvirkning budskapet får på mottakeren. Effekten kan vise om budskapet er mottatt riktig eller feil, dette kan man for eksempel se i forhold til kampanjer. Når senderen av en kampanje fram til sin målgruppe gjennom den vinklingen av budskapet som er gjort eller ikke? Effekten kan tolkes som resultatet av formidlingen av kommunikasjon (Nilsson & Waldemarson, 2007).

2.1.1 Internkommunikasjon

Internkommunikasjon er blitt definert på flere ulike måter. Bente Erlien (2006) er en av de som har definert internkommunikasjon. Erlien hevder at internkommunikasjon er strømmen av informasjon og utvekslingen som skjer i en organisasjon. Dette kan være tanker, meninger og perspektiver, mellom ansatte uansett hierarkisk tilhørighet. Det vil si at det kan være dialog mellom ledelse og medarbeidere, men også kommunikasjonen innad i en gruppe. Det hevdes at all kommunikasjon som skjer i en organisasjon mellom de ansatte er internkommunikasjon, dette uavhengig om den er planlagt eller ikke. Dette kan tolkes som om en tilfeldig samtale mellom kollegaer kan betegnes som internkommunikasjon i like stor grad som et møte som har vært planlagt i mange uker i forveien (Kommunikasjon.no, 2012).

Hvorfor har man internkommunikasjon? Det er naturlig at uformell internkommunikasjon oppstår. Man kan ikke i gjennomsnitt jobbe sammen med personer 8 timer om dagen 5 dager i uken uten å prate sammen med hverandre, det ligger i menneskets natur å være sosial. Men vi har også planlagt internkommunikasjon, for eksempel møter, e-poster, telefonsamtaler, skriftlig dokumentasjon og så videre. Hva gjør internkommunikasjon med oss? Det kommer fram på kommunikasjon.no (2012) at internkommunikasjon har flere hensikter, hvor det er fire som regelmessig blir vektlagt.

Den første funksjonen er av sosial karakter. Internkommunikasjon bidrar til følelsen av fellesskap og samhörighet. Samvær bidrar til at man føler seg trygg og tatt vare på. Den andre

hensiktene som ofte blir vektlagt er det som kalles *ekspresiv funksjon*, denne funksjonen handler om identifikasjon. Gjennom internkommunikasjon viser og bekrefter man for andre og seg selv hvilken person man er. En tredje hensikt er funksjonen om informasjon. Ved internkommunikasjon formidler man informasjon til andre mennesker og på denne måten også skaffer seg viten og innsikt i ting. Det fjerde aspektet som ofte blir vektlagt i forhold til kommunikasjon er funksjonen om kontrollering. Gjennom kommunikasjonen jobber man for resultater for å justere situasjoner og kunnskap (Kommunikasjon.no, 2012).

Det er naturlig at det vil oppstå kommunikasjon internt i en organisasjon da vi som nevnt er sosiale dyr som vil mistrives uten å være i non-verbal og verbal interaksjon med hverandre. Men det er helt klart ikke bare derfor det er kommunikasjon i en organisasjon, vi er avhengig av intern kommunikasjon for å kunne samarbeide om å drive en bedrift.

Som nevnt innledningsvis kan kommunikasjonen være av varierende grad, det kan være mye kommunikasjon og lite kommunikasjon og det kan være god og dårlig kommunikasjon. For å kommunisere, dele informasjon, er det flere måter å gjøre dette på i en organisasjon, og man kan bruke ulike kommunikasjonskanaler.

2.1.2 Kommunikasjonskanaler

Det er naturligvis flere kommunikasjonskanaler som kan benyttes, det ses ikke på som hensiktsmessig å gjennomgå alle mulige kommunikasjonskanaler i denne teksten, men jeg vil gjennomgå noen utvalgte.

Mennesker i seg selv kan hevdes å være er en kommunikasjonskanal, et medium som kan formidle noe til noen. Mennesker kan kommunisere sammen både verbalt ved å snakke sammen, men også ikke-verbalt, gjennom for eksempel kroppsspråk (Nilsson & Waldemarson, 2007). Denne formen for kommunikasjon blir naturligvis gjort både i formelle og uformelle situasjoner, og kan være av praktiske og sosiale årsaker. Fordeler med ansikt til ansikt-kommunikasjon er å kunne være tilstede i samme rom som den du kommuniserer med, på denne måten kan man høre personen og lese hans kroppsspråk. Man får også være sosial gjennom en slik intern kommunikasjon (Erlien, 2006).

Gjennom historien har det utviklet seg andre former for kommunikasjon enn mennesket, skriftspråket og lignende. Teknologien har gjort sitt inntog, deriblant har informasjonsteknologien blitt gradvis utviklet og har bidratt til ulike kommunikasjonskanaler (Sørensen, 2006). Senere i teksten vil informasjonsteknologi bli presentert nærmere.

Internett kan hevdes å være en overordnet kanal som gir muligheter til mange former for kommunikasjon, en av de formene er blant annet å sende e-post (Fagerjord, 2006). Det er flere fordeler ved å sende e-post, men det har også sine ulemper, alt sett i forhold til kontekst. E-post kan være fordelaktig (Nielsen, 2002) hvis man må nå en person som ikke befinner seg i samme rom, eller ikke kan nås ved andre kommunikasjonskanaler eksempelvis telefon, eller hvis man ikke er avhengig av et svar øyeblikkelig. E-post kan også være hensiktsmessig hvis man trenger å sende elektroniske filer til noen, eller at du trenger å notere ned informasjon for å huske det i ettertid. En annen årsak som er positivt med e-poster er hvis man skal sende ut beskjeder med lik informasjon til et flertall personer. Dette er effektivt og tidsbesparende.

Det å bruke e-post i arbeidshverdagen er ikke bare positivt selv om man føler seg uavhengig og tidseffektiv, e-post må brukes i en avmålt mengde, hvis ikke blir det ikke effektivt i jobbsammenheng. Det kan tolkes som om diskusjoner og informasjon med stort omfang bør gjøres gjennom andre kommunikasjonskanaler enn ved e-post. Her kan intranett være positivt. Korte beskjeder eller diskusjoner med få involverte kan fungere (Nielsen, 2002).

2.2 Informasjonsteknologi

Kommunikasjon handler om å dele informasjon med noen gjennom noe, en av de nyere formene for å kommunisere er ved hjelp av informasjonsteknologi. Informasjonsteknologi kan være forståelse av teknologisk verktøy, men kan også være selve verktøyet for å kommunisere med (Sørensen, 2006). Internett og intranett kan hevdes å være informasjonsteknologi, og det vil bli gjort en videre beskrivelse av ulike aspekter ved dette. Det blir presentert informasjonsteknologi som både omhandler Internett og web generelt, men det vil også bli spesifisert i forhold til intranett. Temaer som vil bli presentert er teknisk og grafisk design, hvor det blir vurdert ulike funksjoner som er viktig for Internett og intranett, eksempel brukergrensesnitt, lenking og søkemotorer. Det vil også vurderes hva som er et effektivt og fungerende intranett.

2.3 Webdesign

Oppbygging og bruk av design i forhold til Internett og intranett blir betegnet som et viktig aspekt. Hvordan designet er, hvordan det blir brukt og verdien av det for både produsenter og brukere varier. Oppbyggingen av webdesignet kan forklares med utviklingen til weben i sin helhet, både generelt og i intranett.

I delkapitlene under vil jeg prøve å skille mellom designet som kjennetegner web generelt, med designet til intranett. Skillene kan være vanskelig å definere enkelte steder, da de samme egenskapene kan kjennetegne begge systemene, så enkelte steder vil jeg ikke skille på de.

2.3.1 Overgangen fra web 1.0 til web 2.0

Det å følge med på teknologien i forhold til utvikling av websider og brukersystemer gjør at man også bør ha i bakhodet hva det overordnede systemet er. Internett har utviklet seg fra midten av 1990-tallet (Hannemyr, 2005). Internett kan defineres som system som tillater å sende digital informasjon mellom forskjellige datanettverk. Web er en del av Internettet som gir lov til å sende og motta filer, web inneholder ulike nettadresser, HTML-koder og HTTP (Fagerjord, 2006). I begynnelsen kalte man web for web 1.0, men i dag er det web 2.0 som er aktuelt. Skillet fra 1.0 til 2.0 innebærer brukernes endring og rolle i weben. Det har gått fra å være et nærmest passivt system til å bli et interaktivt system, hvor det blir lagt opp til at brukerne kan være mer aktiv og selvstendig (Corneil, 2007). Man må la brukerne få lov til å være interaktive, hvis man ikke tillater dette vil ikke brukerne henge seg på (Thackeray, Neiger, Hanson & McKenzie, 2008).

Internett brukes i den vestlige verden i dag av majoriteten. Det blir brukt i arbeidslivet og i hverdagslivet, det blir brukt av eldre, voksne og barn, det blir brukt av kvinner og menn. Hvordan det blir brukt er naturligvis varierende og det er flere faktorer som kan spille inn, en av disse er alder (Schwebs & Østbye, 2007) , og vi skal nå se litt nærmere på dette .

Det er blitt gjort undersøkelser av hvordan bruken av nett og orientering av nettsider blir gjort sett i forhold til alder. Har det noe å si om man er eldre, eller takler man det tekniske like godt som de som er yngre? Undersøkelser gjort av Norman Nielsen Group viser at alder har noe å si for hvordan man jobber på nett. Undersøkelsen er gjort med 61 personer mellom 25 og 60 år. Resultatene viser med et signifikansnivå på fem prosent at for hvert år man blir eldre øker tiden man bruker på å løse en oppgave på nett med 0,8 %. Basert på denne undersøkelsen konkluderes det med at det er to årsaker til at det tar lengre jo eldre du blir. Hovedgrunnen ser ut til å være fordi at eldre trenger mer tid på det å skal lese igjennom siden og se over teksten enn hva yngre gjør. Variabel nummer to er det faktum at jo eldre man blir jo vanskeligere er det å navigere inne på en side. En eventuell tredje variabel kan være at Internett og bruk av web er nytt, så en som er 60 begynte naturligvis å bruke web senere enn hva en som er 30 år (nngroup.com, 2008).

2.3.2 Teknisk design

Utseende og design på en nettside, ekstern eller intern har mye å si for brukervennligheten. Med dagens teknologi har man veldig mange muligheter for å bygge opp en nettside, og det blir også derfor større muligheter for å feile på designet samt tilpassning av siden til ønsket brukere kan også gjøre jobben utfordrende.

Jakob Nielsen er spesialist innenfor webfunksjonalitet, og har uttalt at designet på et nettsted er en avgjørende faktor for brukerfunksjonaliteten. Hvis ikke strukturen på en nettside er brukervennlig kan man ikke forvente at brukerne når fram til sidene de ønsker, for å få til dette må man ha et navigeringssystem som hjelper å finne veien til målet. Navigeringssystemet må fungere godt, noe som viser seg å være utfordrende for mange å få til. Det er flere nettsider som inneholder mindre av den informasjonen som siden er tenkt til enn navigeringsmulighetene. Nielsen påpeker at navigering er påkrevet, men at det ikke må overdrives, heller brukes minst mulig.

Brukergrensesnitt

En teknologisk plattform som intranett kan ofte inneholde flere brukergrensesnitt. Et brukergrensesnitt beskriver en plattform bestående av operativsystem og programvarer som er bindeleddet mellom en fungerende side og en bruker av siden (Rossen, udatert).

Uansett websider er man avhengig av å ha brukergrensesnitt for i det hele tatt ha en side, men et brukergrensesnitt bør ikke bygges opp og designes på hvilken som helst måte. Brukervennligheten og opplevelsen av et brukergrensesnitt er viktig og bør samsvare med brukernes behov og velbehag i forhold til bruk. Brukergransnittet er særdeles viktig og et best mulig brukergrensesnitt er når man ikke tenker over grensesnittet under bruk. I dagens teknologiske samfunn er det forventet av brukere at brukergrensesnittet fungerer både i forhold til funksjonalitet og design. Et brukergrensesnitt skal ikke føre til ubehagelig bruk for brukeren (Karde.no, 2010).

Hypertekst

En internettside betegnes som en hypertekst. Hypertekst som begrep ble først definert i 1965, og betydningen av begrepet har utviklet seg. Begrepet kan i dag defineres som samtlige varianter av tekst som er elektronisk, hvor en tekst hurtig kan føre deg fra en *node*³ til en annen node. Dette vil si at siden består av koblinger til andre dokumenter som kan dukke opp i det aktuelle brukergrensesnittet som man benytter (Fagerjord, 2006).

³ Node er en side i et hypertekstsystem (Fagerjord, 2006, s. 182).

Nielsen (2002) hevder at for hypertexter er lenker det mest essensielle. Lenker knytter sider sammen samtidig som de også tillater å bevege seg rundt på nettet og oppdage nye sider. Fagerjord (2006) definerer en lenke for å være en kodet nettside som åpner opp for en annen nettside hvis du klikker på den. I følge Nielsen finnes det ulike former for lenker, blant annet *lenker for strukturert navigering*. Dette er lenker som guider deg igjennom sidene på nettet slik at du holder deg innefor samme temaet, men også likevel får ny informasjon. Slike lenker finner man både på eksterne og interne websider.

Nielsen (2002) har også gjort studier som viser bruken av funksjoner som navigering og søkemotorer. I hans undersøkelser kan man se at litt over 50 % av brukerne faktisk bruker søkemotorer framfor å følge lenker, dette er det ca. bare 20 % som gjør.

Hvem som bruker søkemotorer og hvem som benytter lenker kan man plassere i ulike grupper. De som benytter seg av søk bruker som regel søkeknappen aktivt og det første de gjør når de besøker er å oppsøke søkemotoren. Ved hjelp av denne slipper de å skimme over informasjon som de ikke føler de har behov for, og sparer seg på grunn av dette tid. Dette er i motsetning til de som aktivt bruker lenker, denne gruppen med brukere ønsker å følge lenkene, selv om dette tar lengre tid å finne ønsket informasjon. De synes ikke det gjør noe at de kommer over informasjon som de ikke søker, i det minste til å starte med. Når de har etter en rekke forsøk via lenker ikke funnet det de ønsker gir de opp og bruker til slutt søkemotoren likevel. Det er også en gruppe hvor det er varierende hva de bruker, de brukere ikke den ene funksjonen i stedet for den andre. Hva som blir benyttet blir vurdert ut i fra den aktuelle situasjonen og nytteverdi.

Søkemotorer er i følge Nielsen (2002) brukt av majoriteten, men likevel hevdes det av andre at selv om søkemotorer blir brukt ofte er det ikke slik at de nødvendigvis finner det man skal. Mange begynner med å søke, men de vet likevel ikke hvordan de skal søke, og finner derfor heller ikke fram. Mange gir dermed opp med et halvgodt resultat etter søket. På grunn av den ulike kompetansen folk har angående søking på nett, anbefales det av enkelte at det bør være et godt navigeringssystem som støtter brukerne underveis ved behov. Kan man begrense og hjelpe, så bør man muligens også gjøre det. Det hevdes også å være forskjell på søkemotorer for intranett. Søkemotorer til intranett viser seg ofte til å være veldig dårlige, og gir få treffende resultater, derfor har brukere av intranett vent seg til å ikke bruke søkemotorer her. Om en organisasjon har en god eller dårlig søkemotor varierer selvfølgelig. En mulighet for å bedre søk, kan være å komme med alternativer for søk når man skriver inn ord. Dette kan

likevel ha en negativ side også, da man kan risikere at søkemotoren ikke får med seg alle gjeldende sider og dermed ender man kanskje opp med å overse sider man kanskje kan tenke seg å besøke (nngroup.com, 2013).

Selv om søkemotorer blir brukt av majoritetene i følge Nielsen (2002) er man avhengig av navigeringsmuligheter. En nettside må ha rammer og muliggjør å finne fram ting ut i fra strukturer. Årsaken til at navigering er vesentlig på en nettside er naturligvis å ha et alternativ for de som ikke liker å benytte seg av søkemotorer, men også fordi at man må ha en struktur som man vet hvilken funksjon siden har og hva man kan forvente seg på siden. Det er også en fordel med mulighet for navigering da man tvilsomt, uansett side, finner alt man ønsker og må derfor bevege seg til andre sider.

I likhet med at det må finnes en navigeringsmulighet må det også være en søkemotor. I følge Nielsen (2002) bør søkemulighetene være åpne, og ikke begrenses for underliggende sider. På denne måte kan søkeren være sikker på at alt blir gjennomgått i søket og at man som leter vet hvilken side det hører til. Avanserte søk er heller ikke til å anbefale, da man må vite det korrekte ordet eller frasen for å få resultater, hvis ikke kommer det opp at det ikke er noe om dette på siden. Nielsen (2002) hevder at en god søkemotor inneholder en kontroll av stavelser på ord, komme med forslag til synonymer og ulike måter å stave på (Nielsen, 2002).

Svartid

Siden webens opprinnelse har det blitt gjennomført forskning om den og hvordan brukerne opplever ulike løsninger og systemer. Nielsen (2002) har gjennomført en rekke ulike undersøkelser med et stort utvalg, ene undersøkelsen var basert på 400 brukere med forskjellige bakgrunner som over 6 år brukte et stort antall nettsider. På bakgrunn av blant annet denne undersøkelsen har han blant annet opplevd at alle brukere krever det samme i forhold til funksjonalitet når det kommer til hurtighet. Brukerne ber om at nettsider skal kan lastes ned raskere.

Svartid er viktig for nettsider (Nielsen, 2002). Brukerne er opptatt av at en side skal respondere kjapt når man sitter å jobber. Brukerne krever i hvert fall under et sekunds svartid når man jobber på nettet. Undersøkelser har vist at brukerne vil føle at siden reagerer og søkene flyter hvis systemet responderer med en grense på ett tidels sekund (0,1). Hvis søkene og navigeringen mellom ulike sider tar rundt ett sekund (1.0) vil brukerne fortsatt føle at det går greit og at strømmen fortsatt flyter, går det lengre tid enn dette mister brukerne fokus og man kan risikere at han begynner å gjøre andre ting (Nielsen, 2002).

2.3.2 Grafisk design

Det grafiske designet på en nettside er veldig viktig og en side med informasjonsoverflod er ikke nødvendigvis det ideelle. Når man designer en nettside er det viktig å tenke på at layouten ikke skal være overfylt med masse bilder, tekst, annonser og så videre - man må ikke være redd for luft. Årsaken til at man ikke bør fylle skjermbildet er fordi at det kan forstyrre brukeren i søken etter informasjon. Hvis en side er luftig kan det være fruktbart for å styre blikket til brukeren slik at det blir lettere å orientere seg på siden.

Når man designer en nettside grafisk har man som designer ofte kontroll på hele skjermbilde, hvert bildepunkt. Ved å ha informasjon om den tekniske plattformen kan man som designere har kontroll over absolutt alt i forhold til utseende på siden blir for brukerne.

Det som er spesielt med utvikling av en nettside sammenlignet med for eksempel en film eller annen digitale artefakter er at weben er under kontinuerlig utvikling, og skjer med innsyn fra offentligheten. Dette fører også til at brukerne blir en del av utviklingsprosessen og hele tiden fungerer som en form for forsøkskaniner. Alt det utviklerne gjør, feil eller rett påvirker brukernes bruk.

Det som er interessant med en intern side sammenlignet med en ekstern side er at designet har til tross for at det betyr en del, ikke alt å si. Brukerne er avhengig av å bruke intranettet og på den måten trenger ikke designet å være like godt, for eierne av siden vil ikke miste brukere på lik måte som en ekstern side. Likevel er det fordelaktig med en appellerende side for å virke positivt på brukerne. Designet kan påvirke holdningene og interessen til de ansatte og den jobben de gjør (Nielsen, 2002).

2.4 Intranettdesign

Det er mange likheter mellom eksterne og interne websider, derfor kan man se på teori på eksterne websider når man jobber med de interne. Det finnes likevel noe teori som skiller seg ut med tanke på at det er interne sider og intranett. Det som er essensielt å ha det i minne når man lager et intranett at det skal være optimalt slik at det effektiviserer produktiviteten.

En av de store forskjellene mellom eksterne og interne websider er at den interne websiden skal fungere som et konkret verktøy i jobbsammenheng i den enkelte organisasjonen. Et intranett er ofte delt opp i flere deler og det er ofte ulike parter som styrer de enkelte delene.

I oppbyggingen av en intranettside er det viktig å tenke helhetlig og langsiktig, det er derfor vesentlig at klargjør for endringer som kan skje i framtiden. Man er ofte avhengig av ulike

systemer og aktører og derfor blir ikke alt gjort til samme tid. For å hindre problemer og omveier på grunn av teknologien er man avhengig av å planlegge. Hvorfor er det viktig med en brukervennlig intranettside? En effektiv intranettside kan spare organisasjonen for penger, og vil være økonomisk lønnsomt om den fungerer slik det er tenkt de skal (Nielsen, 2002).

2.4.1 Funksjoner

Nielsen (2002) hevder det er tre ting en intranettside bør inneholde: *hierarkisk katalogtjeneste, søkefelt, løpende nyheter*. En hierarkisk katalogtjeneste betegner at intranettet skal være ordnet i forhold til innholdet. Søkefeltet skal være godt nok slik at man kan finne det man ønsker ut i fra søkekriterier som tar med alle sidene i et intranett. Det er også et viktig poeng å ha en oppdatering av nyheter som skjer i organisasjonen og de nyhetene som påvirker organisasjonen. Ideelt sett så kan en god intranettside godtgjøre for beskjeder som blir sendt ut til de ansatte ved e-poster og lignende. Ved å kunne gjøre dette vil man kunne øke effektiviteten og produktiviteten blant de ansatte (Nielsen, 2002).

2.4.2 Den optimale Intranettsiden

Nielsen (2002) har presentert noen faktorer som han mener er særdeles viktig i et intranett. Det som er vesentlig er at siden er slagkraftig, enkelt å huske og inneholder minst mulig feil. En intranettside blir ofte brukt daglig, og det vil fort bli irriterende for brukerne om den ikke fungerer optimalt og heller ikke er så og si feilfri, dette tar energi og ressurser som kan brukes på mer fruktbare måter. En intranettside inneholder veldig mye informasjon og har nesten en uendelig lagringskapasitet noe som gjør at det blir mer og mer og forholde seg til. Da må den være effektiv.

Brukervennligheten og designet kan føre til både økt og senket produktivitet, alt ettersom hvordan brukerne opplever siden. Hvis en bruker ikke klarer å benytte seg av intranettet effektivt er dette tidstjeldene og økonomisk negativt (Nielsen, 2002). Hvis en bruker kan minske tidsbruken med ett minutt per dag vil dette i løpet av et år spare over 17 timer pr person.

En intranettside er ikke bare en informasjonsbase, men blir ofte fort en kommunikasjonskanal mellom ansatte, både direkte og indirekte, derfor er det også viktig at den er optimalisert. Det hevdes av Nielsen (2002) at en god intranettside kan forbedre kommunikasjonen mellom de ansatte, men for at den skal bli bedre må siden oppleves helhetlig. God kommunikasjon skjer ved at en intranettside åpner opp for dialoger mellom ulike avdelinger i organisasjonen. En

helhetlig side opplever man kun ved samarbeid mellom de som jobber med de tekniske funksjonene og de som jobber med innhold (Nielsen, 2002).

2.4.3 Vedlikehold

For at en intranettet skal fungere er det nødvendig å holde det ved like. Man må hele tiden jobbe for å forbedre det, både teknisk og innholdsmessig, og det må jobbes fra alles kanter. Både det overordnede systemet, men også underliggende systemer. Det å ikke holde ved like intranettet fører ofte til negative konsekvenser slik som at brukerne mister tillitten til systemet og den gode kommunikasjonen synker (Nielsen, 2002).

2.4.4 Tilbakemeldinger fra brukere

Weben er under kontinuerlig utvikling samtidig som brukerne kan benytte seg av siden. Kan brukerne være til hjelp for utviklingen på grunn av bruken av siden? Det er flere som hevder at fordelene med websider er det faktum at brukerne kan hjelpe, de kan komme med tilbakemeldinger om hvordan de opplever websiden. Nielsen på sin side påpeker likevel at å åpne opp for å få tilbakemeldinger fra brukerne avhenger av at man har tid og ressurser til å ta i mot dem. Det krever mye å skal forholde seg til brukerne underveis og vil ta mye tid, spesielt hvis det er veldig mange brukere. Hvis det skal være en form for kommunikasjon bør det være i form av et fora på nett som flere kan delta i samtidig og som produktutviklingene kan svare på i åpenhet, men også slike nettdiskusjonsfora koster penger å vedlikeholde (Nielsen, 2002).

2.4.5 Brukertest av intranett

Det å kjøre brukertester på sitt eget intranett er en stor fordel. Man får på denne måte se hvordan de ansatte bruker intranettet. Brukertestene kan gjøres ved intervju, men det er også fordelaktig med observasjonsstudier hvor du ser hva brukerne faktisk gjør når de gjennomfører arbeidsoppgavene sine. Helst skal dette gjøres ved å ikke forstyrre deltakeren i sitt arbeid. Man skal heller ikke hjelpe deltakeren ved spørsmål om design og lignende som ofte kan forekomme. Intranett er gjerne lukkede områder så det kan være vanskelig å få inspirasjon og kunnskap om andre intranett, det er derfor også lurt å forske på sin egen. Man kan gjerne ta med nyansatte, muligens kan man få informasjon fra de om de har erfaring med andre intranett (Nielsen, 2002).

3.0 Metode

I denne oppgaven skal jeg redegjøre for hvordan implementering av Innsida 2.0 ved NTNU har blitt opplevd av ansatte. Implementeringen skal sees i lys av hvordan Innsida 2.0 fungerer som en hovedkommunikasjonskanal digitalt for de administrativt og vitenskapelig ansatte. NTNU er en stor og godt etablert organisasjon. I november 2012 var det registret om lag 22 000 studenter fordelt på universitetets 7 fakulteter, i tillegg er det ca. 5100 årsverk (ntnu.no, 2012).

På grunn av oppgavens omfang har det ikke vært anledning til å forske med grunnlag av hele organisasjonen, og har derfor valgt å begrense dette til et fakultet – fakultetet for samfunnsvitenskap (SVT). SVT-fakultet er det største fakultetet ved NTNU med 12 institutter (ntnu.no, udatert). Ved å forske i det største fakultet ved NTNU vil man få et innblikk i hvordan noe av kommunikasjonen ved universitetet er, men om man kan ut fra dette datamaterialet kan generalisere er usikkert da det kan være store forskjeller mellom fakulteter.

3.1 Kvalitativ metode

Jeg har valgt å benytte kvalitativ forskningsmetode for å besvare problemstillingen. Metoden består av å intervju enkeltpersoner som er ansatt ved instituttene under SVT-fakultet, både administrativt og vitenskapelig ansatte. Intervjuene er korte og har en varighet på gjennomsnittlig 15 minutter. Jeg hadde et ønske om å intervju 40 ansatte, hvor ca. 10-15 skulle være administrativt ansatte, og resterende skulle være vitenskapelig ansatte. Det viste seg, til tross for en stor populasjon at det var vanskelig å få ansatte til å delta i undersøkelsen. I tillegg til intervjuene med de ansatte ønsket jeg å intervju de ansvarlige som står bak oppbyggingen av Innsida 2.0. Jeg så det som fruktbart å få snakket med flest mulig, for å oppnå størst mulig forståelse fra denne gruppen av informanter. Resultatet ble intervju med fire personer. Alle har vært med på Innsida 2.0-prosjektet siden begynnelsen, mens en av de var kun med fram til og med den første fasen av prosjektet, hvor det var prøveprosjekt og planlegging av den tekniske plattformen.

3.1.1 Hvordan skaffe informanter?

Det å skaffe respondenter til forskningen har vært en krevende prosess, hvor jeg har måtte brukt tiden godt og vært tålmodig. Med høye ambisjoner om antall respondenter har ting tatt tid.

E-post

Jeg opprettet kontakt med potensielle informanter via e-post og har sendt invitasjon for deltakelse til 88 ansatte. Det var dessverre mindre respons enn ønsket, og jeg endte til slutt med 15 informanter. 9 av informantene var vitenskapelig ansatt og 6 av informantene var administrativt ansatt.

Hvorfor folk takket nei til invitasjonen om å delta i denne forskningen varierer blant de gjeldende. Årsaken til at noen har valgt å takke nei har blant annet vært fordi de ikke har hatt tid eller ikke har sett seg som en egnet person i denne sammenheng. Det er også flere av de jeg spurte som valgte å ikke svare på e-posten. For den sistnevnte gruppen valgte jeg å sende en påminnelse via e-post, hvor jeg på nytt skrev at jeg fortsatt ikke hadde tilstrekkelig stort antall med informanter og ville ha satt stor pris på om de ville ha deltatt. Dette fungerte på enkelte, mens andre fortsatt unnlot å svare. På den gruppen som hevdet de ikke egnede seg til å delta godtok jeg dette, uten å gå i dybden på hvorfor de ikke hadde lyst til å delta, jeg ønsket ikke å tvinge folk. Likevel kan det være synd med tanke på datamaterialet at de ikke deltar, da disse muligens sitter på verdifull informasjon. Det var kun ett kriterium for deltakelse, og det var at de hadde vært ansatt i hos NTNU i minimum fem år. Dette kan igjen belyse at et svar som "ikke egnet til å delta" ikke begrunner valget godt. Jeg antar at om det hadde vært for at de ikke hadde vært ansatt lenge nok, ville de ha sagt dette.

Snøballmetoden

Det å sende e-poster til ansatte viste seg å ikke være effektivt nok for å finne tilstrekkelig med informanter, spesielt med tanke på at jeg har jobbet under tidspress og hadde et ønske om å bli ferdig med intervjuene innen jeg tok påskeferie. For å sette fart i prosessen med å finne informanter, valgte jeg å benytte meg av *snøballmetoden*. Dette vil si å benytte seg av nettverket man allerede har skaffet med informanter for å få tak i enda flere informanter (Thagaard, 2003 og Tjora, 2012). Etter intervjuene som jeg hadde, valgte jeg å påpeke for den jeg hadde intervjuet at det var et ønske at flere fra samme institutt deltok i undersøkelsen. De fikk da kontaktinformasjon som de igjen kunne ta kontakt med meg hvis de hadde interesse av å delta. Dette fungerte ikke i den grad at jeg ble kontaktet i etterkant, men det fungerte i noen grad likevel underveis. Etter det ene intervjuet ble jeg tipset om å gå til en bestemt person for å høre om vedkommende kunne delta, dette med hell. Etter et annet intervju tok respondenten jeg hadde intervjuet meg med rundt på instituttet og banket på dørene til folk jeg kunne spørre om intervju. Dette gjorde at jeg fikk to ekstra personer, som jeg da måtte intervju på sparket. Dette fungerte godt, da jeg fikk flere informanter, men *snøballmetoden* kan også medføre

negative konsekvenser er at personene som blir funnet med denne metoden ofte er i samme nettverk som den opprinnelige informanten, dette kan gjøre datamaterialet mindre verdifullt. Man kan forsøke å hindre dette ved i utgangspunktet ta kontakt med informanter fra flere kretser, slik at når man begynner å bruke *snøballmetoden* tar man høyde for å i utgangspunktet ha ulike grupper/nettverk (Thagaard, 2003).

I tillegg til intervju med de ansatte som er brukerne av Innsida 2.0, gjennomførte jeg intervjuer med tre personer som er ansatt ved Informasjonsavdelingen ved NTNU, og som også har vært sentrale i utvikling av Innsida 2.0. Jeg intervjuet også en seniorkonsulent ved SVT-fakultetet som har jobbet med Innsida 2.0 og brukerne. Personene kontaktet jeg ved hjelp av e-post. Jeg fikk et tips fra en av de ansatte om at jeg kunne ta kontakt med prosjektleder for Innsida 2.0 og en annen sentral person i prosjektet. Der fikk jeg svært positiv respons samt forslag til andre sentrale personer i prosjektet som jeg kunne kontakte. Jeg endte opp med å få intervju fire personer fra Innsida 2.0-prosjektet: Tone Kvenild (prosjektleder), Per Hovde (tidligere prosjektleder og ansvarlig for forprosjektet), Jan Erik Kaarø (NTNUs nettredaktør og koordinator for drift og utvikling av blant annet Intranettet) og Kari Støre Gullichsen (seniorkonsulent ved SVT-fakultetet). Intervjuene med disse førte til at jeg totalt har 19 informanter for denne undersøkelsen.

3.2 Korte fokuserte intervjuer

Intervjuene har vært korte fokuserte intervjuer av enkeltpersoner. Denne form for intervjuer kan defineres som å være intervjuer som ikke bærer preg av en veldig sterk struktur, men som likevel har et godt innsnevret tema (Tjora, 2012). På grunn av at informantene ikke skulle takke nei til å gjennomføre intervjuet på grunn av de var skeptiske til å dele egne tanker valgte jeg å intervju en og en. Dette er ofte noe man tar høyde for i kvantitativ forskning, men også i kvalitativ forskning kan det hevdes å være av betydning da informantene sitter i samme rom under intervjuet.

I samråd med veileder avgjorde vi at det var mest fruktbart for resultatene å gjennomføre korte fokuserte intervjuer av informantene. Vi så det ikke som nødvendig å ha et langt dybdeintervju, da det gjennom en idèmyldring viste seg at det var kun noen få spørsmål jeg hadde et ønske om å få svar på. På grunnlag av dette valgte jeg å benytte korte fokuserte intervjuer som er en dialog mellom intervjuer og informant som er noe strukturert med et helt klart tema (Tjora, 2012). I hovedsak var det et ønske om å finne ut hvordan informantene kommuniserer internt på instituttet og opp mot fakultet. Det var også et ønske å finne ut hva

de tenker om overgangen fra Innsida 1.0 til 2.0, om endringene har vært positive og hvordan Innsida 2.0 er som kommunikasjonskanal. Spørsmål om brukervennlighet og design er essensielt (se vedlegg 2 for intervjuguide).

3.3 Brukertest

I tillegg til spørsmål hadde jeg et ønske om å teste hva brukerne av Innsida 2.0 faktisk kunne, og hvordan de opplevde å bruke Innsida 2.0 der og da. Å gjennomføre observasjonsstudier i organisasjoner har begynt å utbrede seg innefor forskning, og kan med fordel gjennomføres om det lar seg gjøre i praksis. På denne måten kan man få innhentet enda mer empiri og verdifull data i tillegg til intervjuer i ulike former (Tjora, 2012).

For å teste brukerne laget jeg en test som brukerne skulle gjennomføre etter at jeg hadde intervjuet de. Jeg hadde et ønske om å finne ut om det i praksis var slik som de hadde i intervjuet hevdet at det var. Er brukervennligheten og designet slik de fortalte og hvordan fungerer Innsida 2.0 som en kommunikasjonskanal.

Respondenten fikk tre oppgaver som skulle løses ved hjelp av intranettet og Innsida 2.0:

1. Finn telefonnummeret til rektor ved NTNU, Torbjørn Digernes
2. Bestill et undervisningsrom til x antall personer på x dag på Dragvoll
3. Finne ut om det blir arrangert noen åpne arrangementer i uke x

Brukertesten skulle gjennomføres på fire minutter, og hvis respondenten ikke klarte oppgavene innen den gitte tiden avbrøt vi testen. Det var ingen pause i brukertesten, så snart første oppgave var gjennomført annonserte jeg neste oppgave og respondenten fortsatte da med å løse den. Som intervjuer hjalp jeg ikke respondenten for å løse oppgaven, jeg ga kun korte beskjeder ved eventuelle spørsmål for gjennomføring av testen. Informantene fortalte uoppfordret hva de gjorde for å løse oppgaven. Da brukertesten var gjennomført fulgte jeg opp med et avsluttende spørsmål som skulle nok en gang være en kvalitetssikring av det de hadde fremmet tidligere. Spørsmålet var *Hvordan opplever du nå brukervennligheten og designet?* Dette ble gjort for å se om de hadde endret synet etter de hadde gjennomført oppgavene.

Intervjuene ble tatt opp med lydopptaker i tillegg til det ble registret på papir om oppgavene ble gjennomført eller ikke, enkelte ganger noterte jeg også ting som ikke kom fram gjennom lyd. Til tross for at jeg gjennomførte en brukertest valgte jeg å ikke filme situasjonen, men heller observere med egne øyne samt følge med hvor lang tid de brukte. På de første

intervjuene gjorde jeg et forsøk med å telle hvor mange klikk de brukte for å løse oppgavene, men dette viste seg å være en umulig oppgave. I ettertid har jeg konkludert med at det ville ha vært fruktbart å benytte seg av video-opptak av testene for å lettere se hva de gjorde.

3.4 Fokuserte intervjuer

Jeg vurderte det som særdeles nyttig å intervjuer de ansvarlige for Innsida 2.0. Dette for å finne ut bakgrunnen for hvorfor de valgte å lage en ny Innsida og hvordan de har jobbet med den. For å få mest mulig ut av disse intervjuene valgte jeg å vente med å intervjuer de ansvarlige til etter jeg har intervjuet de ansatte. Denne stegvise metodiske oppbyggingen gjorde at jeg fikk bruke den kunnskapen jeg hadde skaffet gjennom egen empiri til å skaffe enda mer kunnskap på bakgrunn av dette. Jeg laget en ny intervjuguide (se vedlegg 3) som var direkte knyttet til spørsmål om Innsida 2.0, spørsmålene var tilpasset til de midlertidige funnene. Intervjuguiden bestod også av noen sitater fra de ansatte som jeg fortalte til de ansvarlige bak Innsida 2.0, slik at de kunne få høre og komme med tilbakemeldinger på det de ansatte hadde uttrykt seg på. På denne måten måtte også de ansvarlige forsvare jobben sin og samtidig få bekreftet/avkreftet noen av sine egne tanker om hva brukerne mener om Innsida 2.0. Intervjuene med de ansvarlige varte imidlertid litt lengre enn hos de ansatte, med et gjennomsnitt på 31 minutter.

For å hevde forskningen enda en grad valgte jeg å kjøre samme brukertest på de ansvarlige som jeg kjørte på de ansatte. På denne måten kunne jeg få sjekke ut om de som selv stod bak Innsida 2.0 klarte å løse oppgavene de mener de ansatte skal klare. På det første intervjuet med en av de ansvarlige for Innsida 2.0 var det ikke mulig å gjennomføre oppgave tre, da det ikke fantes noen arrangement som han kunne finne. Det ble derfor kun gjennomført de to første oppgavene, og på den tredje fikk informanten muligheten til å forklare hvordan delen med arrangementer fungerer. Ellers ble brukertesten gjennomført på lik måte som hos de ansatte hvor de fikk bruke like lang tid og oppgitt nødvendige opplysninger fortløpende gjennom testen.

3.5 Forskning i eget felt

Temaet for intervjuet karakteriseres som ufarlig og i liten grad personlig. Likevel er det enkelte ansatte som kan oppleve dette som nært, da noen i organisasjonen kjenner meg som student og eller veilederen min Aksel Tjora. Dette ble en av utfordringene jeg så ved å forske på SVT-fakultetet og dets institutter. Min egen rolle som forsker i dette miljøet kan by på implikasjoner. Jeg er student og har tilhørt dette fakultet, og institutt for Sosiologi og

statsvitenskap i over et og et halvt år. Jeg kjenner flere ansatte ved instituttet gjennom tidligere fag og masterprogrammet mitt som helhet.

Jeg så det som en fare av å bli innhabil på grunn av min tilhørighet til organisasjonen. Muligens kom det til å bli vanskelig å forholde seg nøytralt og objektivt under forskningen. Det ble og er viktig for kvaliteten av forskningen å ikke la mine personlige interesser for en vellykket kommunikasjon i organisasjonen overstyre engasjementet. Jeg ble tvunget til å være særdeles bevisst på min rolle som forsker med bakgrunn som student i organisasjonen. Dette er ikke bare vesentlig under innsamling av data, men også under analyse av data. Det er avgjørende for en god forskning å få fram informantenes meninger, ikke mine egne, eller la mine egne meninger farge informantenes. Forskningen kan da resultere i å ikke være pålitelig (reliabilitet). Idealet for en forsker er i en positivistisk tradisjon å være nøytral eller objektiv. Dette er ikke oppnåelig i full grad, men det er et ønske å være det i størst mulig grad (Tjora, 2012). Aksel Tjora som er veilederen min for denne masteroppgaven er professor og forsker ved institutt for sosiologi og statsvitenskap og har vært det i flere år. Dette gjør også at jeg må være bevisst på valgene jeg tar for oppgaven, så den ikke heller ikke blir farget i avgjørende grad av hans erfaringer og meninger om internkommunikasjonen. Likevel skal man heller ikke se på sine egne kunnskaper i feltet som negativt (Tjora, 2012).

Til tross for disse utfordringene har jeg valgt å forske innenfor denne organisasjonen da feltet interesserer meg. I tillegg interesserer skole/universitetssektoren meg. Valget på organisasjonen har også vært lønnsomt med tanke på tilgjengelighet, noe som har gjort forskningen enklere og mer overkommelig.

Det er ikke bare av praktiske årsaker at jeg har sett dette som fordelaktig, også av forskningsmessige grunner kan det ha en fordel av å være kjent med feltet man skal forske i (Tjora, 2012). Siden jeg selv har vært student i snart fem år ved NTNU, og det siste halvannet året ved SVT-fakultetet er jeg i stor grad kjent med hvordan systemet med fakultet og mitt institutt er. Jeg er klar over de fleste av deres funksjoner og har også erfaring med de samme kommunikasjonskanalene som de benytter for internkommunikasjon. Jeg har derfor på en enkel og legitim måte en høy forståelse av bruk, fordeler og ulemper ved verktøyene. Jeg kan på bakgrunn av dette sette meg inn i deres situasjon på en lettere måte enn hvis jeg ikke hadde kjennskap til oppbyggingen av organisasjonene og kommunikasjonskanalene deres. Totalt sett kan det altså være positivt å være forsker i eget felt (Paulgaard, 1997).

Siden valget har falt på å forske i eget felt, og med et brennende ønske om valide svar har det vært viktig for meg å ta forhåndsregler. Jeg har til en hver tid vært bevisst på min egen rolle som student og forsker til samme tid fordi jeg har hatt kjennskap til organisasjonen i lengre tid og skal fortsatt ha en tett relasjon til organisasjonen under forskningen på et faglig nivå som student. Det er nødvendig å være bevisst på hva man gjør og hvilke konsekvenser valgene kan få for forskningen for å oppnå høy validitet samt ivareta den gode kommunikasjonen jeg har med organisasjonen privat, både som organisasjon og til enkeltmennesker som er ansatte i organisasjonen. Samtidig er forskningen basert på hele SVT-fakultet, og jeg har jo kun kjennskap til personer ved ett av fakultets tolv institutter. Ansatte ved fakultet har jeg imidlertid ingen relasjon til.

Det ble krevende å finne like mange informanter som jeg hadde lyst til å skaffe, så etter jeg hadde spurt flere ansatte som jeg ikke kjente valgte jeg likevel å spørre noen av de jeg har kjennskap til fra tidligere fag. Intervjuene med personer jeg har kjennskap til synes jeg fungerte bra, jeg følte ikke at relasjonen mellom meg som intervjuer og respondenten ble påvirket av dette. Jeg valgte også etter spørsmålene om internkommunikasjon og Innsida 2.0 å spørre vedkommende som jeg kjente om han synes at vår relasjon hadde påvirkning på intervjuet, og hvor svaret da var nei, det hadde ikke noe betydning.

En annen forhåndsregel jeg har tatt har vært i forhold til utvalget av informanter. For i størst mulig grad å unngå intervjuer med personer som jeg har en nær relasjon til har jeg valgt å gjøre et strategisk utvalg av informantene. Dette vil si at man velger personer som kan snakke om det aktuelle temaet på en besindig måte samtidig som personene blir berørt av situasjonen jeg forsker i.

For å få dekt begge aspektene i problemstillingen, både om internkommunikasjon hos ansatte og innføringen av Innsida 2.0 ble det gjort et valg om å intervjuer både ansatte og sentrale personer bak prosjektet Innsida 2.0. De ansatte ble i størst mulig grad valgt ut tilfeldig, men personer som jobber med utvikling av Innsida 2.0 var ikke valgmulighetene så mange. Jeg hadde et ønske om å intervjuer fem av de som jobber med Innsida 2.0, og grunnet at prosjektet har lite ressurser er det heller ikke flere som jobber med prosjektet, og jeg endte da opp med å invitere alle som var involvert i utviklingen av Innsida 2.0, blant andre prosjektlederen. Responsen fra utviklerne var positiv og de stilte gledelig opp til intervju.

3.6 Transkribering og HyperResearch

Etter at intervjuene var gjennomført måtte de transkriberes og klargjøres for analyse. På bakgrunn av at dette temaet kan oppleves sensitivt for deltakerne garanterte jeg aidentifisering. Gjennom transkriberingen ga jeg informantene fiktive navn slik at de ikke i ettertid kan oppsøkes på bakgrunn av forskningen. I tillegg ble dette gjort under transkribering slik at heller ikke veilederen for oppgaven hadde mulighet til å forstå hvem som hadde blitt intervjuet. For de ansvarlige for Innsida 2.0 så jeg det ikke som mulig å kunne garantere at de ble aidentifiserende, da prosjektgruppen er liten og jeg hadde interesse av å kunne fortelle hvem i gruppen som hadde sagt hva. Imidlertid åpnet jeg opp for *sitatsjekk* for de ansvarlige slik at vi alle unngår feilsitering. Ved feilsitering vil dette påvirke validiteten av forskningen samt at det kan skape negative konsekvenser for deltakerne i ettertid noe som ikke er ønskelig fra min side.

Etter transkribering av datamaterialet benyttet jeg meg av HyperResearch, et analyseprogram for kvalitativ metode, for å klargjøre materialet før selve analysen. Dette ble gjort ved at alle intervjuer ble lagt inn i programmet og jeg gikk igjennom intervjuene ett for ett. Første trinn av analysen var å kode intervjuene. Dette vil si å dra ut essensen av det som har blitt fortalt i kortere stikkord, gjerne ved å bruke samme ord og uttrykk som informanten selv for å ikke miste verdifull informasjon. Det er fordelaktig å benytte samme uttrykk og ord som er i selve transkriberingen for å være sikker på at man får med seg nyanser og verdier som ligger i språket til informantene. Det er viktig at man koder tekstnært, og kun basert på empirien. Kodene skal ikke inneholde noe teori eller annen informasjon som ikke kom fram i intervjuene. Hvor mange koder man får vil variere, dette avhengig av hvor detaljrik kodene er. Jo flere detaljer, jo flere koder ofte (Tjora, 2012). På alle intervjuene ble det totalt 143 koder. Neste steg i prosessen var å kategorisere kodingen. Dette innebærer at jeg ser på like koder og fordeler de etter ulike tema. Her kan det ved enkelte tilfeller være fordelaktig å slå sammen flere koder slik at det blir et mindre og mer oversiktelig materiale å jobbe ut fra. Ved å kategorisere kan er hensikten å luke ut koder som man ikke samsvarer med problemstillingen samt får sortert de kodene man vil beholde i grupper (Tjora, 2012). Når koding og kategorisering var ferdig ble selve analysen gjort, med et godt forarbeid med transkribering og jobbing i HyperResearch ble analysedelen et kvalitetssikret arbeid hvor man i liten grad stod i fare for å ha mistet verdier underveis.

3.7 Hvordan det er å intervju noen om et tema som berører alle?

Som forsker og intervjuer angående et slikt tema oppstod det noe jeg ikke hadde forutsatt på forhånd, nemlig informantenes trang til å finne støtte hos meg i det de sa. Underveis i intervjuene var det flere av informantene som spurte ladete spørsmål til meg som jeg av og til følte de ønsket jeg skulle svare på. Det ble da viktig for meg at jeg som forsker i eget felt forholdte meg nøytralt og ikke ga for mye av mine meninger. Jeg ville ikke farge deres tanker, og hadde et ønske fra starten av å gjøre en objektiv og nøytral forskning i feltet. Det var også merkbart hos flere når jeg skrudde av lydopptakeren at det var et ønske om å prate mer om temaet, enten at jeg viste de hvordan de kunne gå fram for å løse de ulike oppgavene i brukertesten, eller fortelle litt om hva jeg selv tenkte om Innsida spesielt. Med tanke på at jeg gjorde dette i etterkant av intervjuet hevder jeg at det i liten grad hadde påvirkning for forskningen, men at muligheten er til stedet. På flere av intervjuene jeg gjorde følte jeg samtalen hadde nærmest en terapeutisk funksjon hos den jeg intervjuet da de fikk snakke om hva de tenkte om internkommunikasjonen og Innsida 1.0 og 2.0.

Noen av informantene virket til å ha et behov for å forsvare det de selv gjorde under brukertesten, og søkte bekreftelse og sympati hos meg. Jeg oppdaget at det var en fordel å la de gjøre dette slik at de ble mindre stresset over situasjonen. Andre stilte spørsmål som de trodde jeg hadde svar på, eksempelvis bakgrunn for innføring av Innsida 2.0 og budsjett. Dette visste jeg i liten grad på forhånd, og svarte de ikke.

3.8 Pålitelighet og gyldighet

For å vurdere kvaliteten i kvalitativ forskning er det vanlig å vurdere ut i fra tre begreper: *pålitelighet*, *gyldighet* og *generaliserbarhet*.

Pålitelighet omhandler om forskningen i sin helhet er sammenhengende, dette inkluderer alle delene; empiri, analyse og resultater. I tillegg påvirkes påliteligheten av om forskningen bærer preg av forskerens personlighet, politikk eller lignende som ikke er blitt gjort rede for i forskningen (Tjora, 2012). I analysen som jeg har gjort har det blitt forsøkt å tatt høyde for pålitelighet underveis. Ved å forske i eget felt/kultur var jeg i fare for å farge forskningen ved personlig kunnskap til feltet. I tillegg er veilederen min også kjente med feltet. Disse to faktorene kan påvirke påliteligheten, men ved å ta være bevisst på dette på forhånd og underveis i hele prosessen, kan det hevdes at dette ikke har påvirket påliteligheten i stor grad. Det er mulig at jeg selv ikke klarer å være objektiv nok til å vurdere dette, noe som igjen kan senke påliteligheten. *Transparens*, det vil si gjennomsiktighet av forskningen påvirker

påliteligheten. Man skal som forsker spille med åpne kort slik at lesere av forskningen får kunnskap om hvordan prosessen har blitt gjort (Tjora, 2012). Ved å gjennomgå det metodiske arbeidet jeg har gjort, vil jeg påstå at gjennomsiktigheten er høy og øker dermed påliteligheten.

Gyldighet i en forskning skal kunne bekrefte om man har fått svar på de spørsmålene som man stilte. Har deltakerne forstått spørsmålene rett, og har de svart rett i forhold til det de har forstått. Det er også fordelaktig om man kan sammenligne sine egne studier med andre, for å kvalitetssikre de funn som er blitt gjort. Ikke for å nødvendigvis få like resultater, men for å sikre at man er på rett spor (Tjora, 2012). Det kan hevdes at denne forskningen er gyldig i den grad at jeg føler å ha fått svar på de rette spørsmålene underveis. Dette har blant annet blitt understreket med gjennomføring av brukertestene, som har bevist at svarene til informantene samsvarer med det de gjør i praksis. En faktor som jeg føler muligens senker gyldigheten i analysen er oppgave 3 i brukertesten. Enkelte av informantene gjorde meg bevisst på at de slet med å forstå denne oppgaven, og jeg måtte underveis forklare hva som skulle gjøres. Om informantene til slutt skjønnte hva jeg mente, eller ikke, kan påvirke gyldigheten. Det faktum at jeg selv føler jeg ikke hadde gjort et godt nok forarbeid til denne oppgaven med tanke på alternative løsninger for å finne svaret kan også påvirke gyldigheten. Likevel vil jeg generelt hevde at gyldigheten for brukertesten er høy, da den i stor grad gir svar på hvordan ting fungerer i praksis, og hva som blir sagt av samtlige informanter.

Generalisering handler om forskningens gyldighetsområde. Kan man ut i fra forskningen si at funnene representerer andre enn de som faktisk har vært med i undersøkelsen? Det finnes tre ulike former for generalisering: *naturalistisk*, *moderat* og *konseptuell*. Den *naturalistiske* formen er en metode som beskriver så godt og detaljert at den som leseren kan vurdere dens gyldighet. *Moderat* generalisering er en metode hvor det er opp til forskeren å vurdere når forskningen kan klassifiseres som gyldig. Den *konseptuelle* formen avhenger om at forskningen kan åpne opp for å utvikle teorier, konsepter eller typologier (Tjora, 2012).

Det er vanskelig å si med sikkerhet om denne forskningen er kan brukes andre relevante steder i annen forskning. Denne forskningen kan man hevde er en *moderat* generalisering, da jeg som forsker både har beskrevet flere detaljer i forskningen, og har vurdert hvor det kanskje kan være svakheter i forskningen (se delkapitler i metodekapitlet samt delkapittel 4.3.3).

4.0 Analyse

Med 15 intervjuer av ansatte ved SVT-fakultetet og 4 intervjuer av de ansvarlige av Innsida 2.0 har jeg fått et innholdsrikt datamaterial. Ved hjelp av materialet jeg forsøke å besvare problemstillingen min som stiller spørsmål om hvordan internkommunikasjonen på NTNU er blant de ansatte og hvordan de bruker Innsida 2.0 Det skal også forsøkes å gi svar på hvordan de ansatte har opplevd implementeringen av intranettet og hva prosjektledelsen tenker om produktutviklingen og implementeringen. Funnene som blir gjort ut i fra dette datamaterialet skal analyseres ved aktuell teori som er blitt presentert i kapitlet *Teoretisk rammeverk*.

Ved hjelp av analyse i HyperResearch kan man se at det er veldig mange temaer som blir berørt i intervjuene, men det er likevel enkelte som skiller seg mer ut og vil dermed bli drøftet i denne analysen. Før de ulike aspektene blir drøftet vil jeg gjennomgå generelt hvordan kommunikasjonen fungerer internt blant ansatte på NTNU som har vært med i undersøkelsen.

I denne analysen kan man definere informantene i to hovedgrupper: *brukerne* og *de ansvarlige*. Brukerne består av de administrativt og vitenskapelige ansatte som er intervjuet, mens de ansvarlige består av gruppen på fire personer som er sentrale i forhold til utvikling og bruk av Innsida 2.0. I analysen vil det bli brukt disse benevnelsene for å skille på informantene.

4.1 Kommunikasjon blant ansatte internt på NTNU

Internkommunikasjon er i følge Erlie (2006) strømmen av informasjon som flyter mellom de ansatte i en organisasjon. Den interne kommunikasjonen ved NTNU blant ansatte er høy, organisasjonen er stor og det er mye som skal kommuniseres. De ansatte er avhengig av å dele kunnskap og informasjon med hverandre, både med sine kollegaer på sitt institutt, men også med fakultetet og studenter. I denne oppgaven vil fokuset være hvordan ansatte kommuniserer med hverandre, hvordan de kommuniserer med studentene er ikke tema for denne teksten.

4.1.1 Ansikt til ansikt

Ved å snakke med informantene finner jeg ut at det er flere kommunikasjonskanaler som blir brukt, dette avhenger ulike ting, blant annet tid og sted, men også hvilken form for kommunikasjon som skal formidles. Flere påpeker det er et ønske å kommunisere ansikt til ansikt med hverandre, og gjør det i den grad de har mulighet til det, dette er både praktisk og sosialt. Ansikt til ansikt-kommunikasjonen tyder på å være både formell og uformell internkommunikasjon, kommunikasjon som er både uplanlagt og planlagt. Både ansattes intensjon om det praktiske og det sosiale rundt kommunikasjonen internt støttes av teorien om

internkommunikasjon. To av de viktigste funksjonene som internkommunikasjon har er det å kunne kommunisere med andre for å kunne være sosial. Dette skaper fellesskap og trygghet blant de ansatte. Den andre funksjonen er det å kunne informere andre om ting de ønsker å dele. I denne sammenheng kan man også se på en tredje funksjon som synes å være viktig, det å kunne bruke kommunikasjonen for å kontrollere kunnskap med hverandre for å sikre progresjon i arbeidet (Erlie, 2006). Mange av de vitenskapelige og administrativt ansatte påpeker at de kan hente mye informasjon og hjelp fra sine kollegaer, og at det er spesielt lett å kunne snakke ansikt til ansikt med de man trenger å kommunisere med.

I tillegg til ansikt til ansikt-kommunikasjon i små grupper er det hos alle instituttene som er med i denne undersøkelsen arrangert regelmessige arbeidsmøter hvor de kan diskutere ting som dukker opp og berører fellesskapet. Det varierer hvor ofte disse arbeidsmøtene er blant instituttene, men et par møter i måneden er det på hvert institutt. Denne formen for kommunikasjon kan hevdes å defineres som formell internkommunikasjon da den er planlagt og rutinepreget. Også her vil internkommunikasjonens essensielle funksjoner prege. Slike møter blir både sosialt, informativt og kontrollerende (Erlie, 2006).

4.1.2 E-post

I intervjuene kommer det fram at det fleste ansatte bruker e-post for å kommunisere med sine kollegaer eller administrasjonen/fakultetet. E-post blir sett på som effektivt å bruke da man ikke bestandig er i umiddelbar nærhet med den man skal kommuniserer med. De vitenskapelige synes det er greit å benytte seg av e-post mye på grunn av avstand. De administrativt ansatte på sin side foretrekker det for å nå ut til mange med samme budskap. De ansattes årsaker til bruken av e-post støttes av teori som tilsier at e-post kan være effektivt for å nå personer som er på et annet sted, eller som ikke er mulig å nå ved andre kommunikasjonskanaler. E-post er også effektivt for å nå ut til flere slik som de administrative ofte bruker e-posten til (Nielsen, 2002).

4.1.3 Telefon

En tredje kommunikasjonskanal som synes å være aktivt brukt blant enkelte av de ansatte er telefonen. Telefonen blir brukt for å kommunisere med andre, hvis de eller den de ønsker å komme i kontakt med ikke befinner seg i samme bygg. Dette kan skje ved hjemmekontor eller reiser. Telefonen blir også brukt av flere for å ringe administrasjonen, eksempelvis for å be om å få bestilt et undervisningsrom.

4.2 Intranettet og Innsida 2.0

Kommunikasjonen på NTNU skjer også ved hjelp av intranettet Innsida 2.0. Intranettet blir brukt av administrativt ansatte så vel som vitenskapelig ansatte. Intranett er et kjent verktøy for å kommunisere internt i en organisasjon og kan gjøre kommunikasjonen bedre om systemet fungerer (Nielsen, 2002). Bruken av intranettet er varierende blant de ansatte, men intensjonen bak nettverket er at de skal bruke det i stor grad. Selv om det er ulik bruk av Innsida 2.0 er man likevel i noen grad avhengig av å benytte seg av Innsida 2.0 hvis man jobber ved NTNU. Det å være avhengig av å benytte seg av Innsida 2.0 samsvarer med hva andre er i forhold til sine egne intranett i sin organisasjon (Nielsen, 2002). Det er i Innsida 2.0 informasjonen til ansatte blir publisert. I tillegg er de avhengig av siden for å komme seg til andre brukersystemer som de må benytte i sin arbeidshverdag, for eksempelvis webmail eller Ephorte.

Innsida 2.0 har siden den første planleggingen av den påberopt seg mye oppmerksomhet, men også påberopt seg en enorm oppmerksomhet etter at den ble lansert for de første brukerne våren 2012. I denne analysen skal jeg ta for meg ulike aspekter ved Innsida 2.0 som beskriver hva ansatte tenker om implementering og bruk av siden.

4.2.1 Brukergrensesnitt

Et av de store temaene hos de ansatte og de ansvarlige er *brukergrensesnitt*. Innsida 2.0 er et intranett som inneholder veldig mye informasjon til veldig mange, både til ansatte og studenter (Hovde, 2010). Det kommer fram gjennom intervjuene av de ansvarlige at kravet om mengde informasjon om mye ulikt fører til at Innsida også inneholder mange ulike systemer som ikke direkte er en del av Innsida 2.0, men skal kunne kobles til ved hjelp av Innsida 2.0. Det vil si at Innsida 2.0 skal i mange tilfeller fungere som et bindeledd eller en paraply for flere andre systemer, i tillegg til den informasjonen som kun Innsida 2.0 inneholder. På grunn av man ved hjelp av denne siden skal kunne nå ut til andre systemer blir Innsida 2.0 berørt av flere brukergrensesnitt.

I intervjuene med de ansatte kom det fram blant flere at de irriterte seg over at det store antallet med brukergrensesnitt innenfor Innsida 2.0. De påpeker at Innsida 2.0 ofte blir brukt på grunn av at de må for å komme seg til andre systemer, blant annet Ephorte som er arkivsystemet til NTNU, men også til læringsstøttesystemet It's learning og ikke minst webmail. Det er altså flere som bruker Innsida 2.0 for at de må, ikke fordi at de finner det særlig praktisk å bruke den. Intranett er kjent for å bli brukt for at man må, ikke nødvendigvis

for at man har lyst. Det er et verktøy som ofte blir innført for at det skal brukes i stor grad i løpet av arbeidsdagen (Nielsen, 2002). Alle de nevnte brukersystemene kan og må man finne ved hjelp av Innsida 2.0.

I følge de ansatte, da spesielt blant de vitenskapelig ansatte, er det flere aspekter som er problematiske ved et flertalls brukergrensesnitt.

Brukerne er avhengig av å benytte seg av blant annet webmail og It's learning i deres arbeidsdag. For å bruke disse verktøyene må de logge seg på Innsida 2.0. Dette er det flere som synes er tungvint. Mange ønsker å kunne logge seg inn på It's learning uten å måtte gå gjennom Innsida 2.0.

En argumenterer for at det var lettere å ha sine egne bokmerker på sin personlige browser enn å ha flere bokmerker inne på Innsida 2.0. Det å være avhengig av Innsida 2.0 virker til å være irriterende. Det blir også påpekt av informantene at en ting er at man må innom Innsida 2.0 for å få tilgang til andre systemer, men det hele toppes med at du i tillegg til å være pålogget Innsida 2.0, også må logge seg inn på andre systemer i tillegg. Et eksempel på dette er hvis man skal logge seg på webmail, da må man logge seg på enda en gang når man er inne i Innsida 2.0. Dette er negativt grunnet kravet om flere tastetrykk. Noen mener at det blir for mange tastetrykk og ønsker ikke å bruke systemene på grunn av antall tastetrykk, men at de blir tvunget til det likevel.

Det er negativt at det ikke er mulig å gå til webmail utenfra. Det gjør at det blir noen ekstra tastetrykk hver gang jeg skal sjekke mailen.

- Knut (Vitenskapelig ansatt)

Sitatet av Knut gjenspeiler flere informanternes syn på hvordan de opplever å må gå fra et brukergrensesnitt til et annet. Et høyt antall tastetrykk oppleves som negativt for samtlige i undersøkelsen. Det at flere brukergrensesnitt irriterer de ansatte er ikke overraskende. Det er naturlig å være misfornøyd med å forholde seg til flere brukergrensesnitt. Med dagens teknologi kan man forvente at brukergrensesnittene nesten skal være usynlige og du helst ikke skal legge merke til at du befinner deg i et brukergrensesnitt (Karde.no, 2010). I det øyeblikket de ansatte må begynne å logge seg inn på andre brukergrensesnitt i Innsida 2.0 kan man kanskje hevde at Innsida 2.0 ikke er et optimalt brukergrensesnitt. Det skal fungere som en paraply som har underliggende systemer, men du skal likevel kunne bevege deg fritt skal det fungere som en paraply. Dette gjør man ikke ved Innsida 2.0.

Det faktum at Innsida 2.0 inneholder flere systemer og brukergrensesnitt irriterer likevel ikke alle. En av de administrative påpeker en av fordelene ved Innsida 2.0 faktisk er muligheten til å få samlet alle systemene. Det er positivt å ha en base hvor man kan finne alt. Dette samsvarer med det Nielsen (2002) hevder er intensjonen med et intranett, det å ha muligheten til å samle informasjonen som man trenger i en arbeidsdag slik at det jobben blir enklere og mer effektiv. Man kan ved intranettet få tilgang til det man trenger uansett fra hvilket system eller avdeling i organisasjonen kilden er fra. Et eksempel på dette kan være hvis en administrativt ansatte på et institutt trenger informasjon fra en et annet institutt, kan man benytte seg av Innsida 2.0 for å finne informasjonen (Hovde, 2010). Vedkommende trenger ikke å oppsøke personen ansikt til ansikt, hvis dette ikke er ønskelig.

Det kan tenkes at de administrative ansatte synes det er greiere med flere brukergrensesnitt enn hva vitenskapelige ansatte synes. De administrative er ansatt for å mesteparten sitte på kontoret å jobbe med pc, mens de vitenskapelige har mindre tid til dette, da det skal gjøres andre praktiske ting som eksempelvis undervise. På grunn av de administrative har bedre tid kan de muligens synes det går greit å skulle bruke tid på å trykke litt flere ganger på tastaturet for å nå ut til de brukergrensesnittene de trenger. De administrativt ansatte jobber i tillegg mer med slike systemer, da administrasjon er deres jobb. Det vil si, de er avhengig av systemene. Så hvis ikke Innsida 2.0 har samlet brukergrensesnittene så måtte de ansatte uansett søkt opp eksplisitt de ulike systemene, og har kanskje resultert i enda mer jobb enn det det gjør i dag. Sonja er vitenskapelig ansatt og har gjort seg noen tanker angående dette:

Men jeg synes en del av de andre systemene er tungvindt og byråkratisk, og inneholder alt for mye som... hvis du ikke sitter og jobber med administrative ting, og har det som sin hovedoppgave, så er rett og slett for tungvindt å komme til de tingene som jeg synes jeg har bruk for. Du må gjennom for mye, som ikke er relevant for meg.

Sonja (Vitenskapelig ansatt)

Dette kan kanskje understreke at de vitenskapelige synes det er mer stress enn de administrative, selv om datamaterialet dessverre ikke kan fortelle hva de administrative tenker konkret om dette.

Informanten som sa det er positivt med Innsida 2.0 på grunn av siden samler ulike systemer, forteller også at Innsida 2.0 kan på grunn av dette også være positivt for de som er nyansatt. Vedkommende mener samlingen av lenker og ulike systemer vil gjøre det lettere for nyansatte å få en oversikt over det de trenger å vite. De har heller ikke vært vant med å bruke Innsida 1.0, så de har derfor heller ingen gamle vaner å vende.

En intensjon om at man under bruk ikke skal legge merke til at man jobber i et brukersnitt (Karde, 2010) er ikke bare enkelt å få til. Flere av de ansvarlige sier seg enige med sine brukere om at antallet brukergrensesnitt i Innsida 2.0 er problematisk. De ansvarlige er klar over at det er irriterende med et system som ikke er sømløst, da det krever flere tastetrykk og øker tidsbruken for å finne fram til ønsket side. De forstår at det tar tid og krever unødige ressurser (Nielsen, 2002). Ut fra intervjuene som er blitt gjort kan man si at de ansvarlige ønsker at Innsida 2.0 ikke skal ha mange ulike brukergrensesnitt, men at det er særdeles utfordrende å få redusert antallet.

Brukergrensesnitt som eksempelvis Ephorte og It's learning har ikke NTNU som organisasjon ansvaret for, og de ansvarlige for Innsida-prosjektet kan derfor heller ikke bestemme reglementene rundt brukene av disse systemene. Per Hovde, prosjektleder for forprosjektet og fase 1 av hovedprosjektet for Innsida 2.0 forteller at det kjennes ut som å jobbe i motvind med de ulike brukergrensesnittene. Hovde kan også orientere om at det har kommet fram i en tilsynsrapport hos NTNU at brukergrensesnittene ikke er positivt for noen:

I en kommentar i en tilsynsrapport kommer det fram at NTNU hadde veldig mange forskjellige brukergrensesnitt. En bruker må innom veldig mange systemer, med ulike grensesnitt i løpet av en dag, og det gir høy kognitiv belastning og blir en arbeidsbelastning.

- Per Hovde

Sitatet belyser alvoret med antall brukergrensesnitt, noe de ansvarlige for Innsida-prosjektet har prøvd å ta hensyn til, nettopp med Innsida 2.0:

Innsida var og er tenkt å skulle hjelpe på det behovet eller problemet med mange brukergrensesnitt. Du får ved Innsida 2.0 en arbeidsflate å forholde deg til og med sterkere integrasjon av fagsystemene bak så vil du kunne gjøre mye fra Innsida.

- Per Hovde

Slik Hovde hevder har de under utviklingen av Innsida 2.0 forsøkt å ta høyde for brukergrensesnitt, selv om det blant brukerne synes å ikke være tilstrekkelig. Hovde mener det optimale i forhold til brukergrensesnitt er at Innsida 2.0 skal være et vindu mot verden slik at man kan se hva som skjer i de ulike systemene uten å eksplisitt logge seg inn på ønsket system. Det er viktig å få fram at Innsida 2.0 altså i seg selv er et brukergrensesnitt, uavhengig av andre brukergrensesnitt som It's learning, rombestilling og så videre. Men selv om det er

det kan man likevel ønske at Innsida 2.0 som brukergrensesnitt skal fungere bedre sammen med de andre grensesnittene.

4.2.2 Søkemotoren

Søkemotor er en funksjon som også har dominert som samtaleemne under intervjuene, denne funksjonen har vært av varierende oppfattelse av de ansatte. Dette er muligens ikke et overraskende funn, selv om det er verdifullt å ta med seg. Årsakene vil jeg komme tilbake til litt senere i dette avsnittet.

I intervjuene kommer det fram at enkelte av de ansatte mener søkemotoren på Innsida 2.0 er god. De mener at hvis man treffer på søket (søker med de rette ordene) så får man opp gode resultater.

Det er ikke alle brukerne som mener søkefunksjonen er tilstrekkelig, enkelte finner den ubrukkelig. De ansatte opplever at søkemotoren ikke er justert og optimalisert slik at man ikke finner fram til det man vil når man bruker den. Hvis man skal søke etter noe må man vite helt konkret hva man skal søke etter, og finne det rette ordet, slik at man kommer seg inn på rett spor. *Andreas* som er vitenskapelig ansatt påpeker at det ikke er noe muligheter for fleksibilitet eller slurvskrivning. Dette støttes av andre informanter som også mener søkemotoren ikke er optimal når man skriver inn søkeord, for eksempel hvis man søker opp en person og bommer på en bokstav, så kommer det ikke opp rett personen eller forslag til rett person. Søkemotorer til intranett generelt hevdes å være vanskelig og sjelden god, selv om dette varierer blant organisasjoner (nngroup.com, 2013).

Foretrekker Google

Flere brukere av Innsida 2.0 argumenterer for at søkemotoren er så dårlig at Google er å foretrekke. Finner man ikke det man vil ved å søke på Innsida 2.0 så går man rett til Google for å finne det. Enkelte sier de ikke bruker søkemotoren i Innsida 2.0 i det hele tatt og Google blir brukt fra første forsøk. *Sonja* (vitenskapelig ansatt) sier hun kommer raskere frem med Google. *Ingrid* som er vitenskapelig ansatt forteller hvis nyansatte leter etter ting de trenger på Innsida, så bruker de å svare de om å søke på Google hvis de vil ha informasjon fra Innsida.

Det er altså flere aspekter ved søkemotoren som ikke faller i smak og det er mulig at *Andreas'* utsagn om søkemotoren oppsummerer inntrykket om funksjonen til flestparten av brukerne:

Akkurat den søkemotoren virker til å være litt pling i bollen.

- *Andreas* (Vitenskapelig ansatt)

Søkemotoren er blitt bedre

De ansvarlig for Innsida 2.0 ser flere positive variabler med den nye søkemotoren enn hva det virker som brukerne selv gjør. Søkemotoren har blitt mye bedre enn det den var på Innsida 1.0, og Kaarø kan orientere om at de har lagt opp til at brukerne skal bruke søkemotoren.

Hovde argumenterer for at søkemotoren er bedre nå enn før. Tidligere kunne man bare søke på personer, mens nå er søkemotoren bedre og man kan søke innenfor fire ulike grupper som er blitt definert av de ansvarlige: *Innsida (alt)*, *personer*, *meldinger*, *innhold*.

Utviklingen av søkemotoren er blitt gjort med tanke på at det er et ønske fra de ansvarlige om at de ansatte skal benytte seg av søkemotoren hvis de vil finne ut av noe. Hvis man eksempelvis vil finne et lønnskjema så skal det være mulig å søke dette opp i søkemotoren, i stedet for å trykke seg gjennom en rekke ulike lenker. De ansvarlige virker likevel til å være enige om at det er viktig forbedre søkemotoren slik man lettere finner akkurat det man er ute etter. Det påpekes likevel at dette vil ta tid og skje gradvis. I henhold til teori om søkemotorer vil en søkemotor kunne optimaliseres ved å over litt tid følge med på hvordan brukerne søker, og ved logger kan man justere seg inn på det nivået som brukerne selv er på. Man kan benytte seg av de ord som de bruker for å finne fram og så videre (Nielsen, 2002).

De ansvarlige er bevisst på at søkemotoren er utfordrende, Tone Kvenild, nåværende prosjektleder forteller det er ganske vanskelig å få folk til å bruke søk. Hun mener det er en vanesak om man bruker søk eller ikke, og det varierer blant brukerne hva de gjør. Hun hevder noen av brukerne er vant med å bruke søk, mens noen er vant med å klikke seg gjennom ulike hierarkier for å komme fram til det man ønsker. Kvenild kan fortelle om en bruker hun selv har vært i kontakt med, han hadde hver gang han skulle ha tak i en spesiell ting måtte trykke 11 ganger for å finne fram. Han hadde ikke forstått at søkemotoren kunne minske antall tastetrykk.

Det å benytte seg av en søkemotor er generelt den mest brukte funksjonen på nett for å finne fram til ting, dette i stedet for å navigere. Likevel er det slik at det er dessverre flere som ikke har god nok digital kompetanse for å søke, noe som gir dårlige søkeresultater (nngroup.com, 2013). Dette kan være tilfelle hos brukerne i denne undersøkelsen, men det er ikke gjort tilstrekkelig med undersøkelse i denne forskningen for å begrunne brukernes opplevelsen med søk med dette.

Kvenild forteller videre at det virker til å være en forskjell mellom de yngre og eldre brukerne. De eldre er vant med å klikke seg fram, mens de yngre vet å søke seg fram.

Hovde ser en annen utfordring med søkemotoren som samsvarer med flere av brukernes oppfatning, nettopp det at det er vanskelig å finne fram uten å skrive de rette ordene:

Utrolig mye skjulte ting på NTNU som du nesten bare må vite om for å finne.

- Per Hovde

Utfordringen med å ikke vite konkret hva man skal søke etter resulterer dermed også i et negativt resultatet for søket. Man finner ikke det man vil ha, hvis man ikke vet hva man vil eller de rette ordene for å finne det man vil.

Som nevnt innledningsvis i dette delkapitlet og slik man har sett, blir ikke søkemotoren sett på som optimal av verken brukerne eller de ansvarlige. Hovedårsaken til dette kan hevdes å være den lange tiden det tar for å optimalisere en søkemotor.

Det er vanlig at man begynner med en søkemotor som er planlagt å justere på underveis. Ved å oppføre en logg over hvordan søkene til brukerne er over tid, kan man ved hjelp av denne informasjonen endre søkemotorfunksjonen etter hvordan brukeren har brukt den. På denne måten vil søkemotoren etter litt tid kunne bli optimalisert. Dette støttes både av teori om søkemotorer (Nielsen, 2002) og kan bekreftes av nåværende prosjektleder for Innsida 2.0 Tone Kvenild.

Årsaken til at det kan være verdifullt å drøfte søkemotoren i denne analysen, til tross for at funnet kanskje ikke er overraskende, er verdien av å kunne få bekreftet at søkemotoren ikke er optimalisert, selv om den har vært i bruk i over et år. I tillegg kan man benytte seg av kommentarene fra brukerne til enda mer konstruktiv innstilling av søkefunksjonen. For eksempel *Sonjas* (vitenskapelig ansatt) opplevelse av å finne telefonnummeret til rektor. Hun kunne ikke sitt søk finne Digernes' nummer, men kun kommende rektors telefonnummer. Dette opplevde hun som et dårlig søkeresultat. Det kan hevdes det er positivt at den kommende rektoren er inkludert i søkeresultatet, men det burde også komme opp nåværende rektor. Man kan også stille seg spørsmål om brukernes evne til å søke, det å bruke en søkemotor trenger ikke å være enkelt, og det er flere som ikke kan søke på en måte som sikrer gode resultater (nngroup.com, 2013).

4.2.3 Design

Noe som fikk stor oppmerksomhet under samtalene med brukerne var designet. Majoriteten av brukerne misliker designet, noen på grunn av utseendemessige årsaker, andre poengterer at designet utfordrer brukervennligheten og gjør den meget lav. De som ikke misliker designet er nøytrale, noe som resulterer i at designet har ikke fått ros fra noen:

Jeg er skuffet over det nye Intranettet. Det er dødskjedelig og intetsigende. Det er ganske kjedelig layout og det appellerer ikke til noen ting.

- Ingrid (Administrativt ansatt)

Ingrid er en av informantene som har mest å si om designet på Innsida 2.0. Slik man kan se i sitatet over er hun meget misfornøyd med designet og føler ikke det gir henne noe. Hun påpeker hun synes Innsida 1.0 var mye finere enn Innsida 2.0. Som eier av et produkt/side på nettet er man avhengig av at brukerne er fornøyde med designet, men når det kommer til intranett er man ikke så avhengig som på eksterne sider, da eierne ikke må konkurrere med andre for å beholde på brukerne (Nielsen, 2002). Dette kan være noe av grunnen til designet for Innsida 2.0 så langt ikke er prioritert.

De ansvarlige for Innsida 2.0 har siden lansering av siden selv fått kjenne på kritikken fra brukerne. Kvenild har hørt flere som ikke liker det nye designet, men har gitt beskjed til brukerne at de må forvente at det tar tid før designet bli ferdig utviklet. Det kan ta opp til et og et halvt år. *Ingrid* nevner akkurat dette, men påpeker det nå er over ett år siden den ble lansert og hun kan ikke se noen forbedringer. Selv om det i følge Nielsen (2002) ikke trenger å være et optimalt design på intranettet vil det likevel være lønnsomt, spesielt når det går ut over brukervennligheten. Dette kommer Hovde inn på når han snakker om design og funksjoner:

For meg er det arbeidsoppgavene som teller, det skal ikke være en fancy side, det skal være et daglig verktøy.

- Per Hovde

Slik man kan se ut fra Hovdes kommentar er det ikke designet som er i fokus i følge han, det viktigste er at funksjonene er gode. Men da han får høre flere sitater fra meg fra informantene om skuffelsen rundt Innsida 2.0, forstår han de ikke har nådd fram med det de selv trodde. Han blir overrasket over mine funn og påpeker at hvis mine intervjuer er representative så har de ansvarlige ikke lyktes i forhold til hvordan interaksjonsdesign og innhold er. Han er selvfølgelig klar over at selv om designet ikke er av ypperste kvalitet og ikke faller i smak, så må funksjonene fungere godt. Et intranett som ikke fungerer kan i verste fall føre til dårlig

kommunikasjon i bedriften samt en ineffektiv arbeidshverdag hvor ressursene til de ansatte blir brukt på feil plass (Nielsen, 2002).

Problemet med designet og brukervennligheten kan bekreftes av en informant. Han mener det i tillegg til å ikke se bra ut, heller ikke fungerer godt. Han mener det er uoversiktig og utrolig vanskelig å finne fram. Dette støttes av en annen informant som er administrativt ansatt, hun forteller hun ikke har fått helt dreisen på hvordan Innsida 2.0 fungerer, og tror ikke hun klarer å nyttegjøre seg av siden i den grad det er lagt opp til. Dette er synd, intensjonen med en intranettside er å kunne effektivisere arbeidshverdagen (Nielsen, 2002).

Det at designet er dårlig og gir lav brukervennlighet tar også unødige ressurser blant ansatte, men også økonomisk på sikt for organisasjonen. En av de ansatte som poengterte at et intranett som ikke er effektivt krever ressurser:

[...] jeg må sette meg ned å gå gjennom grundig og studere alt. Men det, det det har jo da et alternativkostnad ikke sant, den tiden kunne jeg ha brukt forskning eller undervisning.

- Knut (Vitenskapelig ansatt)

Det krever ressurser av de ansatte å bruke tiden sin på å forstå et verktøy for å kommunisere, ressurser som kan brukes andre steder. Dette kan skape negative konsekvenser for organisasjonen i forhold til økonomiske tap hvis det gjelder mange ansatte og det foregår over lengre tid (Nielsen, 2002).

Kvenild har fått flere tilbakemeldinger på Innsida 2.0 angående design og brukervennlighet. Dette er en av fordelene med at intranettet ble lansert før det ble ferdig, de kunne på grunn av dette ta i mot tilbakemeldinger fra de ansatte. De har fortløpende forsøkt å ta høyde for dette og blant annet laget et standardoppsett på Innsida 2.0 for å gjøre det enklere for brukerne, men uten å lykkes hundre prosent. Hun påpeker hovedfokuset har vært på innhold og litt funksjonalitet. Hvis man skal involvere brukerne på denne måten er det viktig at man klarer å ta i mot tilbakemeldingene, noe som kan være spesielt vanskelig for en stor organisasjon (Nielsen, 2002).

Kaarø som også jobber med Innsida-prosjektet sier seg enig med brukerne, og mener designet er traust og kjedelig. De ansvarlige virker til å ta tilbakemeldingene på alvor og Kvenild konkluderer med at designet skal bli bedre. Det er ikke godt nok, og de er nødt til å ta noen grep forteller hun.

Selv om designet og brukervennligheten har fått mye kritikk er det ikke alle informantene som synes det er ubrukelig, selv om det ikke har kommet fram direkte skryt heller. Noen bruker tenker ut fra sine egne behov, og tenker så lenge man finner det man trenger så er det greit. Noen påpeker det er greit å må lete litt for og finne fram til det de vil, og andre stiller spørsmålet om hvor fort det egentlig skal gå.

4.2.4 Teknisk

Brukervennligheten og designet kan man hevde henger strekt knyttet til den tekniske plattformen, og gjennom intervjuene fra begge grupper merker man det tekniske betyr noe.

En av de vitenskapelige brukerne mener Innsida 2.0 ser mer teknisk ut enn hva Innsida 1.0 gjorde. Andre stiller spørsmålet om hvorfor Innsida 2.0 ble innført: har dette noe å gjøre med den teknologiske utviklingen generelt i verden? De stiller spørsmål om man faktisk trenger Innsida 2.0.

Det at Innsida 2.0 blir innført kan hevdes å være på grunn av den teknologiske utviklingen. Allerede få år etter innføringen av Innsida 1.0 oppdaget prosjektledelsen at det var på tide med en forbedring på grunn av den teknologiske utviklingen. Det er viktig å påpasse at teknologien til Innsida henger i takt med resten av den teknologiske utviklingen slik man drar best mulig nytte av den. I 2009 fortalte Hovde at man må huske at Innsida 2.0 har fått det navnet av en grunn, nemlig med tanke på Web 2.0. Man må huske å følge med på teknologien (Back, 2009). I 2011 poengterte Hovde poengterte dette på nytt ved å fortelle mulighetene for ulike plattformer. Det vil være mulig å benytte Innsida 2.0 på andre plattformer, eksempelvis på telefoner og nettbrett (Oksholen, 2011).

Flere har oppdaget at Innsida 2.0 bærer preg av en nyere form for teknologi når det kommer til plattform. En av de vitenskapelig ansatte påpeker man kan se at den tekniske plattformen er inspirert av sosiale medier eller mobiltelefoner samt Windows 8, det siste operativsystemet til Windows. Antakelsen som brukerne har er rette, Kvenild påpeker nettopp dette, de skjønnte fort de måtte legge seg veldig tett opp mot sosiale medier. Dette har blitt påpekt av Aalen under tidligere forskning (Bach, 2009).

Per Hovde påpeker også at den tekniske plattformen er applikasjonsbasert og har et håp om den skal bli enda mer basert på dette i framtiden. Det handler om at brukerne får være interaktive, slik som web 2.0 som teknologi representerer (Corneil, 2007). Man må la brukerne få lov til å være interaktive, hvis man ikke tillater dette vil ikke brukerne henge seg

på (Thackeray, Neiger, Hanson & McKenzie, 2008). I et sosio-teknisk syn kan man si at mennesker styrer teknologien, men teknologien styrer også mennesket (Sørensen, 2006).

Gjennom intervjuene jeg har hatt samt brukertestene kommer det fram en del problematiske aspekter ved den tekniske plattformen, nettopp det at brukerne ikke finner fram til det de trenger. Brukerne synes det er tungvindt og er rett og slett usikre på hvordan man skal komme fram til ønsket side. En av oppgavene i brukertesten var å bestille et undervisningsrom i et gitt bygg et gitt tidspunkt for et minimums antall personer. Enkelte av de ansatte sliter med å finne fram og som forsker stiller jeg meg spørsmålet om Innsida 2.0 faktisk er for fancy og teknisk allerede, spesielt for de av brukerne som ikke er høyforbruker av datamaskiner og teknologiske artefakter.

Etter at jeg orienterte de ansvarlige for Innsida 2.0 om at det kan virke som om siden er for teknisk erkjenner noen av de at den muligens er det. Kari Støre Gullichsen jobber ved SVT-fakultet som seniorkonsulent og har jobbet mye med Innsida 2.0 opp mot brukerne for hennes fakultet. Hun kan fortelle at i begynnelsen tenkte hun ikke den var vanskelig å bruke, men hun ser det når man skal begynne å bruke den at den muligens er det. Hun tror den digitale kompetansen brukerne har i dette feltet kan være overvurdert. Enkelte ting påpeker hun er vanskeligere enn andre ting, og sier rett ut at dette er for videregående brukere.

Kaarø kommenterer også den tekniske plattformen etter å fått vite hva brukerne tilsynelatende mener. Han sier man har hoppet over til et helt nytt system med helt ny logikk, og innser at den kanskje er for teknisk komplisert:

Jeg tror vi har lagt lista for høyt teknisk sett. Jeg tror vi overvurderte hvor enkelt det her skulle være å bruke for brukere flest.

- Jan Eirik Kaarø

Ansvarlig for Innsida 2.0 ser altså at det kan være problematisk for enkelte.

4.2.5 Generasjonsvariabel

Hvorfor fungerer ikke Innsida 2.0 for alle? En variabel som ser ut til å komme fram blant både brukere og ansvarlige er aldersgruppene som bruker systemet. Brukerne selv vurderte under intervjuene hvem som er flinkest med Innsida 2.0, og om hvem som liker den best. Det at de ansatte føler alder kan ha noe å si for engasjement og bruk støttes av tidligere undersøkelser som har blitt gjort. Her kommer det fram at de eldre er generelt tregere med å bruke Internett og digitalt utstyr, dette av flere grunner. Den ene grunnen er at eldre er tregere

med å orientere seg på siden og lese informasjon, mens en annen grunn er at de kom senere i gang med opplæring av teknologien, i den grad at de var eldre og kan også derfor være mer tunglært (www.nngroup.com, 2008).

I intervjuene har flere av informantene vurdert og konkludert med at den eldre generasjonen syns Innsida 2.0 er mer tungvindt enn den yngre. Det ble hevdet at de yngre har en større digital kompetanse enn den eldre generasjonen, da de bruker mer digitalt utstyr i dagliglivet, ved for eksempel å være aktiv på Facebook, Twitter og andre sosiale medier.

Ingrid som er administrativt ansatt tror kanskje de yngre ansatte er litt mer positiv. Dette støttes av *Lise* som også er administrativt ansatt, hun tror den yngre garde tar det lettere enn de andre. Hun poengterer også at hun tror at de vitenskapelig ansatte syns det er tungvindt å skal tilpasse siden:

Jeg syns det er ganske greit, må jo sette seg opp noe der [tilpasse siden] i første omgang, det tror jeg kanskje vitenskapelige syns var veldig tungvindt, dem som er litt yngre tar det jo veldig fort.

- Lise (Administrativt ansatt)

Det er ikke bare brukerne som tror alder har noe å si for forståelsen av bruken. Kaarø tror blant annet det å skal bruke søkemotor i stedet for å klikke seg gjennom et hierarki kan være lettere for de yngre enn de eldre. Det handler om hva man er vant med:

Jeg tror kanskje det er en generasjons-greie ute å går, jeg tror kanskje mange unge brukere er vant med at man bare går til søkefeltet og begynner å lete seg fram.

- Jan Erik Kaarø

Kaarø får støtte fra sine kollegaer, og Hovde argumenterer for akkurat det samme. Unge brukere er vant med at man bare går til søkefeltet, eldre er mer vant til å navigere seg gjennom en struktur. Slik som Nielsen (2002) argumenterer for varierer det hvordan folk ønsker å finne informasjon, noen vil søke andre vil bruke navigasjoner og lenker.

4.2.6 Ressurser

Ressurser var ikke et direkte tema blant brukerne, men det var likevel nysgjerrighet om hvor mye ressurser og penger som ligger i prosjektet. Ressurser vurderes som en underliggende faktor i forhold til utviklingen av Innsida 2.0, og ble dermed et samtaleemne under intervjuene med de ansvarlige.

Innsida 2.0 er et prosjekt som har blitt jobbet med i flere år tilbake i tid, allerede i 2002/2003 var de i gang å jobbe med prosjektet. Innsida 1.0 ble lansert i år 2000 og var den gang veldig bra i følge Hovde. NTNU ble ofte et eksempel og brukt som inspirasjon for et vellykket Intranett. Likevel tok det ikke mange årene før NTNU på nytt igjen innså at det var behov for endringer, og planleggingen av Innsida 2.0 var dermed i gang. Innsida 2.0 har hatt et budsjett på ca. 20 millioner i følge Hovde.

Arbeidsprosessen for Innsida 2.0 har vært omfattende og preget av nøye vurderinger og analyser (Hovde, 2010). Våren 2012 ble den lansert for sine over 20 000 brukere, og dette før den var ferdig. De ansvarlige var spente og hadde lyst å få den ut raskest mulig, og tok dermed sjansen og lanserte den, men har i ettertid måtte tåle mye kritikk for Innsida 2.0.

Alle som er ansvarlige for Innsida 2.0 begrunner mye av hvordan siden er i dag med ressursene de har hatt tilgjengelig. Kvenild sier det handler om ressurser for å få det til, men føler de har fått til kjempe mye med de ressursene de har hatt. Det har vært manko på både penger og folk.

Hovde sier seg enig med Kvenild og forteller at det ikke er bare å knipse og få noe nytt på plass. Ting tar tid og krever penger. Kaarø på sin side er enig i dette, men kan også orientere om at ting også har tatt lengre tid en forventet, både på grunn av ressursmangel, men også fordi de har undervurdert kompleksiteten.

Vi er jo et år forsinket i forhold til første tidsplan som ble laget.

- Jan Erik Kaarø

Konklusjonen blant de ansvarlige er at de er fornøyde med resultatet så langt, selv om de ser siden har stort forbedringspotensial. De forventet å få en del kritikk med tanke på at siden ikke var ferdig lansert, men samtidig har ikke dette vært bare negativt. Brukerne har fått kommet med tilbakemeldinger underveis, noe som har gjort at de ansvarlige har kunnet tatt høyde for det som har kommet fram i videre arbeid.

Det vil jeg virkelig si, jeg tror kanskje vi er det prosjektet som har jobbet mest ut mot brukerne ut der, av alle prosjekter på NTNU.

- Tone Kvenild

Det har altså hatt sine fordeler at Innsida 2.0 ble lansert uferdig, selv om det har resultert i noen negative ting for brukerne underveis. Det å benytte seg av hjelp fra brukerne kan være fordelaktig, men krevende i forhold til tid og ressurser (Nielsen, 2002).

4.2.7 Orientering og opplæring

Som forsker når jeg forstår at Innsida 2.0 ikke fungerer optimalt eller som ønsket, stiller jeg meg spørsmål rundt grunnlaget for implementeringen. Jeg prøver dermed å finne ut gjennom intervjuene med de to ulike gruppene hvordan det har vært i forhold til orientering og opplæring av Innsida 2.0. Funnene virker til å være varierende og tvetydige.

Noen av brukerne påpeker de ikke har fått noe opplæring og dermed påvirker det deres bruk av systemet. Det gjør det vanskelig for de å være effektive når de skal bruke Innsida 2.0 for de må bruke mye ressurser på å lete fram til det de vil ha. *Andreas*, en av brukerne sammenligner dagens Innsida med Innsida 1.0. Han mener den forrige var grei, for den har man jo blitt opplært i. Man kan se ut fra dette at vaner og opplæring har betydning for bruken av Innsida 2.0. Andre hevder likevel de har fått en form for opplæring ved at en konsulent fra fakultet kom å informerte om Innsida 2.0 og hjalp til med å tilpasse siden etter behov. Dette opplevdes som positivt, men det er likevel tydelig at alle ikke har hatt denne muligheten. En tredje bruker kunne informere om å ha deltatt på et informasjonsmøte om Innsida 2.0 uten å føle det ga noe positivt for videre bruk av systemet:

Hvis noen satt og tvang meg til å sitte en halv dag på opplæring, så ville jeg kanskje tenkt litt annerledes, men jeg var med på to timer med informasjon om det nye Intranettet, og jeg må si at jeg satt igjen med 100 000 spørsmål etterpå.

- Sonja (Vitenskapelig ansatt)

Til tross for at *Sonja* hadde vært på informasjonsmøte var ikke dette tilstrekkelig for henne. Hun satt igjen med flere spørsmål enn hun hadde når hun kom.

I intervjuene med de ansvarlige fant jeg det også interessant å snakke om orientering og opplæring av Innsida 2.0. Samtlige av ansvarlige erkjenner at det har vært lite med opplæring og at dette har fått negative konsekvenser for brukerne. *Kvenild* mener de burde ha forberedt organisasjonen mye bedre enn det de har fått til. Hovde medgir at han tror brukerne sliter med Innsida 2.0 nettopp fordi det har vært manglende opplæring:

Jeg tror det går veldig mye på mangelfull opplæring av brukerne, vi hadde svært begrenset med ressurser i prosjektet for å drive med opplæring.

- Per Hovde

Ressursmangel har i følge Hovde gjort at det ikke har vært muligheter for å ha tilstrekkelig opplæring i organisasjonen, selv om det er vanlig å ha det man kaller et *mottaksprosjekt*, hvor brukerne blir fulgt tett opp i forhold til implementeringen, og kan få brukerstøtte når det er behov for det, store som små problemer.

Kaarø bekrefter også at det ikke har vært noen form for opplæring av Innsida 2.0, men henviser til bruksanvisninger og videosnutter av de viktigste funksjonene som er lagt ut på Innsida 2.0. Likevel vurderer han underveis i intervjuet om bruksanvisningene og videosnittene ikke er synlig nok. Det kan virke som om det er de færreste av brukerne som visste om dette tilbudet, og enda færre som har benyttet seg av det:

Det har ikke vært nok, det er en lærdom. Vi burde ha lagt mye større vekt på implementeringen, kjørt kurs, kanskje lage noen trykksaker og så noe brosjyrer, gjort mye mer jobb med det.

- Jan Erik Kaarø

Kaarø mener det kan ha vært mer orientering ut til brukerne og at dette har vært en lærerik erfaring, men forklarer også mangelen på opplæring med for få ressurser.

Gullichsen på sin side har vært med på å orientere og hjelpe brukerne i den grad hun kan. Hun har ledet noen kurs og er tilgjengelig for å hjelpe de som har behov for det.

4.2.8 Forbedringer

På bakgrunn av datamaterialet fra både brukere og ansvarlige for prosjektet kan man hevde Innsida 2.0 ikke er optimal enda. Spørsmålene, eller frykten rundt at Innsida 2.0 ikke er ferdig utviklet har vært dominerende under intervjuene. Brukerne ønsker en bedre Innsida 2.0, men hva tenker de ansvarlige?

Svaret er klart, Innsida 2.0 er ikke ferdig i de ansvarliges øyne heller. Prosjektet er tenkt å jobbes videre med helt til utgangen av 2013, og Gullichsen forteller at så lenge det er penger, så blir det utviklet ting.

Hovde som har vært med på forprosjektet og 1. fase av hovedprosjektet har stor forståelse for utviklingen og teknologien bak Innsida 2.0. Hovde forteller i likhet med Gullichsen at utviklingen vil fortsette:

Det er ikke slik at du lanserer et produkt som Innsida her og så lar du det leve sitt eget liv, det må være en forvaltning av det, det må være folk parat til å gjøre funksjonelle endringer når det er behov for det.

- Per Hovde

Utviklingen vil fortsette framover, de er tvunget til å gjøre ting underveis skal det være progresjon og en innsida som er mulig å benytte for brukerne. Det er daglig personer som jobber med funksjoner og innhold i Innsida 2.0. Et intranett må jobbes med kontinuerlig og vedlikeholdes skal det fungere. Det må jobbes fra alle kanter, både med funksjoner og innhold (Nielsen, 2002). Til tross for at det jobbes hver dag og at de ikke har ønsket med ressurser er det ikke bare det som holder tilbake utviklingen av Innsida 2.0, også her blir brukergrensesnitt et tema:

Du klarer ikke å gjøre så veldig mye mer med Innsida i dag, før du har gjort klar plattformen under og integrerer og så videre, og begynner å tilby arbeidsprosessstøtte.

- Per Hovde

Innsida 2.0 er jobbet med som en overflate og skal være en paraply for flere systemer, men det er ikke kun dette som må jobbes med. Hvis man forestiller seg at man jobber med Innsida ovenfra og ned så er det også et poeng å jobbe nedenfra og opp også, på denne måten samarbeider man med systemene for å få de til å fungere sammen. Det er viktig at det jobbes fra alle kanter (Nielsen, 2002).

4.3 Brukertest på brukere og ansvarlige

Gjennom intervjuene kom det fram veldig mye informasjon om hva brukerne, og de ansvarlige tenker om implementering, og benyttelse av Innsida 2.0 er og har vært. I tillegg til denne informasjonen ønsket jeg å innhente informasjon ved hjelp av en brukertest som informantene skulle gjøre. Jeg hadde lyst til å sjekke ut om de klarte å løse oppgaver som de kan ha behov for regelmessig. Dette ble gjort for å observere hvordan de klarte å løse oppgavene, men også for å se om det de sa på forhånd, stemte med det de gjorde under testen samt om de endret syn på brukervennligheten underveis, eller etter brukertesten. For å optimalisere et intranett er det anbefalt å kjøre brukertester av systemet (Nielsen, 2002). Det er blitt gjort undersøkelser av prosjektledelsen før, samtidig som det er blitt jobbet med systemet, noe som har gjort at de har hatt god kontakt med brukerne. I likhet med deres tester kan være lønnsomme, kan også testene jeg har gjennomført være fruktbare.

Testen ble ikke bare gjort på de administrativt og vitenskapelig ansatte, men ble også gjort på de ansvarlige for Innsida 2.0. Det var av interesse å finne ut om de ansvarlige som står bak

oppbyggingen av Innsida 2.0 selv vet hvordan man skal løse ulike oppgaver som de mener brukerne selv skal klare.

4.3.1 Oppgave 1 - finne telefonnummeret til rektor, Torbjørn Digernes:

Den første oppgaven som ble gitt til de ansatte var å finne telefonnummeret til nåværende rektor, Torbjørn Digernes. Oppgaven kan vurderes som å være enkel og bør være lett å løse. Alle brukerne klarte å finne telefonnummeret til rektor, men det varierte hvor fort og på hvilken måte de gjorde det på.

Den som var raskest å finne telefonnummeret var en administrativt ansatt som brukte 13 sekunder. Den som brukte lengst tid var en vitenskapelig ansatt som brukte 1 minutt og 53 sekunder. Flere påpekte under testen at dette var en relativt lett oppgave og at telefonnumre er noe de søker opp en gang i blant.

Det var likevel flere som argumenterte for det å skal finne telefonnummer ikke er like enkelt som det har brukt å være, og derfor tar det ekstra tid. En vitenskapelig ansatt sier før testen settes i gang at han må nok tippe hvordan han skal gjøre ting underveis, å finne telefonnummer virker ikke til å være noe han gjør ofte. En annen vitenskapelig ansatt forteller før vi setter i gang testen at han hadde forsøkt å finne et telefonnummer på forhånd og øvd seg på å gjøre ting før jeg kom. Dette selv om at han ikke visste på forhånd hvilke oppgaver jeg hadde tenkt å gi han. En tredje vitenskapelig ansatt, vedkommende som brukte lengst tid på å løse denne oppgaven, slet med å finne fram telefonnummeret. Jeg ba om å finne telefonnummeret til nåværende rektor, men spesifiserte ikke at det er Torbjørn Digernes. Informanten søkte på telefonnummer og rektor, og kom fra til nummeret til kommende rektor, Gunnar Bowim. Jeg måtte derfor be vedkommende å finne telefonnummeret til Torbjørn Digernes, noe som tilsynelatende virket til å irritere informanten. Brukeren mente søkemotoren er ustabil og det er dårlig at det er Bowims telefonnummer som kommer i søket, og ikke Digernes'.

De ansvarlige måtte også gjennomføre oppgave 1. I likhet med brukerne fikk alle de ansvarlige til å finne telefonnummeret, den laveste tiden som ble brukt var 10 sekunder og den høyeste var 18 sekunder. Det vil si det gikk raskere for de ansvarlige å finne telefonnummeret til rektor enn hva det gjorde for brukerne. Det er likevel viktig å ha i minnet at spredningen på de ansvarlige kan være mindre på grunn av antall deltakere sammenlignet med brukerne.

4.3.2 Oppgave 2 - Bestille et undervisningsrom

Oppgave 2 i brukertesten var å bestille et undervisningsrom på Dragvoll, en gitt dag, for et gitt antall personer og en gitt lengde.

Av brukerne var denne oppgavene raskest gjennomført av en administrativt ansatt som brukte 47 sekunder for å gjennomføre den. Den som brukte lengst tid var en vitenskapelig ansatt som brukte 2 minutter og 48 sekunder. Enkelte av brukerne hadde godt mot før de startet på oppgaven da de er vant med å bestille rom. De visste hvordan de skulle gjøre det, da de gjør det til vanlig.

Andre brukere, spesielt vitenskapelig ansatte, var skeptiske til om de klarte å gjennomføre oppgaven da de aldri eller sjelden bestiller rom. Det var tre ansatte som mente det nesten ikke var et poeng å prøve og bestille fordi at de selv ikke hadde tro på at de kom til å klare det. Alle brukere klarte likevel å bestille rom, bortsett fra en administrativt ansatt, men dette var på grunn av at det kom opp en teknisk feilmelding under bestilling, og vi valgte å gå videre på neste oppgave.

De ansvarlige fikk også i oppgave å bestille et undervisningsrom. Den raskeste her brukte 49 sekunder, mens den som brukte lengst tid brukte 3 minutter og 53 sekunder. Ut fra tallene kan man forstå at de som er ansvarlige for Innsida 2.0 faktisk ikke klarer å bestille rom raskere enn brukerne selv, samtidig som man ser maksimumstiden var lengre hos de ansvarlige enn hva det er hos brukerne.

Å introdusere denne oppgaven for de ansvarlige var en interessant opplevelse, jeg merket med en gang at de ikke likte oppgaven, de mente den var vanskelig. Alle ansvarlige var rask med å påpeke at rombestilling ikke er en del av Innsida 2.0 og at dette er et annet brukergrensesnitt. Til tross for det er et annet brukergrensesnitt så var ikke intensjonen min at de absolutt skal klare å gjøre selve bestillingen, men å heller finne fram til siden hvor man kan bestille fra. På denne måten fikk jeg testet hvor effektiv Innsida 2.0 fungerer som en paraply og bindeledd for andre systemer. Om ikke det er lett å bestille selve rommet, burde det i det minste være enkelt å finne fram til siden hvor man skal bestille fra.

Da jeg leste opp oppgaven til Kvenild var første kommentar fra henne:

Nei, nei, nei. Rombestillingen er jo helt håpløst.

- Tone Kvenild

Det er interessant å se at dette er det første som blir sagt når oppgaven er gitt. Rombestilling er tydeligvis ikke det man syns er det beste selv om hun klarte å gjøre bestillingen. Dette har ikke noe med Innsida 2.0 å gjøre direkte, men at brukergrensesnittet som rombestillingen er i, er vanskelig.

De tre andre fikk også i oppgave å bestille rom, og det viste seg at en av de ansvarlige ikke klarte å bestille rom, selv om han hadde nesten fire minutter til å gjøre denne oppgaven på. Ved å sitte og observere hva som blir gjort underveis når rommet skulle bestilles kunne jeg se hva problemet var i dette tilfellet og hvorfor. For å bestille et rom kan man velge flere muligheter, den enkleste muligheten er kanskje å gå inn på hovedsiden på Innsida 2.0 under fanen *felles* og trykke på rombestilling. Derfra kan man lett finne fram til hvordan man bestiller rom. Man kan også søke etter rombestilling for å finne fram til siden hvor man kan gjøre bestillingen fra.

Den ansvarlige som ikke klarte å bestille rommet forsøkte lenge å finne ut hvordan man kunne bestille rom ved å søke etter rombestilling, synonymer og andre ord som kunne hjelpe han på veien. Det var en tydelig frustrasjon som kom fram når han ikke fant fram, og han påpekte at søkemotoren burde "tunes".

Det jeg observerte som forsker var at han hadde snevret inn søkene sine slik at det stod søk i "*personer*", en av de fire alternativene som er i søkemotoren til Innsida 2.0. Det at søket var snevret inn oppdaget han ikke selv før det var kun få sekunder igjen før tiden utrant. Da justerte han søket slik at det stod på "*Innsida, alt*" som også er en av de fire alternativene. Han fikk for liten tid til å finne det fram, men hadde han hatt litt lengre tid hadde han kanskje klart det. Kaarøs utsagn om å må justere søkemotoren bekrefter prosjektledelsens utsagn om at det tar tid før man finner ut hvordan den kan optimaliseres. Dette samsvarer også med Nielsen (2002) som poengterer det samme. Ved å se hvordan brukerne bruker søkemotoren kan den endres underveis for å forbedre den.

Da tiden var ute fikk jeg forklart hva som ble gjort feil og hvordan man kunne bestille rom. Han poengterte at oppgaven jeg ga er et godt eksempel på at ting ikke er som det bør være. Kaarø poengterte at dette var dårlig løst av han, men et godt eksempel for meg som forsker for å få vist hvordan søkemotoren ikke er optimal.

Selv om Kaarø er en av de ansvarlige for Innsida 2.0 klarte han ikke å bestille rom, han fant ikke fram til siden han skulle gjøre bestillingen fra. Med dette forsøket kan man muligens

bekreftede at det ikke er selve rombestillingen som er vanskelig, men å faktisk finne fram til siden, selv om det skal være lett tilgjengelig på Innsida 2.0. Dette beviser at man ikke kan skynde på at selve rombestillingen er vanskelig, problemet er faktisk å finne fram til dette brukergrensesnittet. Kaarø var etter dette enig om at problemet ligger hos Innsida 2.0, og ikke nødvendigvis bare innenfor brukergrensesnittet til rombestillingen. Om det hadde vært rombestillingssystemet i seg selv, kan ikke prosjektledelsen ansvarliggjøres for dette.

4.3.3 Oppgave 3 - Finne et åpent arrangement

Den tredje oppgavene som brukerne skulle løse var ved hjelp av Innsida 2.0 prøve å finne ut om det ble arrangert et åpent arrangement i en gitt uke. Et åpent arrangement defineres her som gjesteforelesninger, disputas, temadager, konserter og lignende. For å finne et åpent arrangement tok jeg utgangspunkt i at dette skulle kunne finnes i *meldinger* som er listet opp på Innsida 2.0. Det er også mulighet for å abonnere på en kanal som heter "Arrangementer og konferanser", men denne kanalen ble ikke sett på som løsningen for denne oppgaven.

Det å skulle finne et åpent arrangement var en vanskelig oppgave å løse for brukerne. Det var kun en av brukerne som konkluderte med at det ikke fantes noen åpne arrangementer i gitt uke, dette ble konkludert med på bakgrunn av *meldingene*. For å finne ut dette brukte vedkommende 1 minutt og 43 sekunder. En annen informant fant kanalen "Arrangementer og konferanser" som man kan abonnere på, men jeg ba da informanten om å finne ut dette uten denne kanalen. Dette var ikke mulig.

Det som viste seg å være dominerende i letingen etter åpne arrangementer var at brukerne gikk inn på fanen som heter "*Hva skjer?*". Her forventet brukerne å kunne finne ut om det var noe som skjedde. Under denne fanen er alle meldinger listet opp, og brukerne begynte å lete igjennom meldingene i håp om å finne fram til et arrangement, men uten hell.

Flere brukere trodde de hadde funnet åpne arrangementer, men oppdaget at arrangementet allerede hadde funnet sted. Alle brukerne var forvirret med tanke på datoen som hver melding er merket med, dette var en dato som de forventet betegnet datoen arrangementet skulle skje. Tilfellet er at denne datoen viser når arrangementet er lagt ut på Innsida 2.0, og ikke når det faktisk skjer. Dette var det mange som kritiserte når de fikk vite, da det ikke gir de noe fruktbar informasjon.

Da jeg skulle kjøre denne oppgaven på de ansvarlige var det ikke noe arrangement å finne, og jeg fant det heller mer lønnsomt å prate med de ansvarlige om dette. De ansvarlige kan

bekreftede at det ikke finnes noe godt kalendersystem som viser en oversikt over slike arrangementer, og grunnen til det er ressursmangel og nedprioritering.

De har et ønske om at det skal komme i framtiden slik at ansatte og studenter faktisk får vite hva som skjer. De henviser til abonneringsmuligheten av arrangementer og konferanser, men bekrefter at det ikke er noe god løsning. Det er tvilsomt mange som kjenner til denne muligheten. Hovde kan bekrefte at en kalenderløsning har ligget i produktkøen lenge. I framtiden er det ønske om en applikasjon som gjør at du får oppdateringer om hva som skjer og om noe endres. Det ideelle sier Hovde ville ha vært hvis ansatte og studenter selv kan legge inn arrangementer fortløpende i kalenderen.

Alle ansvarlige er enig om dagens ordning i forhold til orientering om aktiviteter er for dårlig, og at det med tiden er et ønske å forbedret dagens system på det.

Nedenfor kan man se en tabell som beskriver tidsbruken i brukertesten.

	Minimum tidsbruk	Maksimum tidsbruk
Oppgave 1		
Brukere	13 sek (Adm.)	1 min og 53 sek (Vit.)
De ansvarlige	10 sek	18 sek
Oppgave 2		
Brukere	47 sek (Adm.)	2 min og 48 sek (Vit.)
De ansvarlige	49 sek	3 min og 53 sek
Oppgave 3		
Brukere	1 min og 43 sek	-
De ansvarlige	-	-

Tabell 1: Tidsbruk på brukertest av ansatte og de ansvarlige.

Brukertestene kan hevdes å ha vært et vellykket prosjekt både hos brukere og ansatte. Ved hjelp av brukertestene er det kommet ut mye informasjon som kan bekrefte og avkrefte funn fra empirien fra intervjuene. Det kan likevel stilles en del spørsmål angående den metodiske jobben.

På et generelt grunnlag har oppgavene vært godt gjennomtenkt og ser ut til å gi ærlige svar, men man må ta høyde for enkelte faktorer som har kommet fram underveis. Resultatene i

forhold til om informantene har klart oppgaven kan være påvirket av tidsrammen de måtte forholde seg til, og presset til å føle at man må klare oppgavene. Disse variablene kan ha ført til stress, noe som man kunne se tendensen av når brukertesten ble kjørt. Dette kan leses ut fra kroppsspråk og hva som blir sagt før, underveis og etter. Noen påpekte at hvis de hadde litt mer tid så kunne de ha klart å gjennomføre det.

En annen ting man kan vurdere er en påvirkende faktor er at informantene var på forhånd klar over at de skulle testes, dette medførte at enkelte av de hadde tatt en ekstra kikk og øvd seg på enkelte ting før intervjuet og testen ble gjennomført. Noen hadde blant annet prøvd å søke opp telefonnummer til enkeltpersoner. Det var likevel ikke mange som hadde gjort dette, så i hvor stor grad det faktisk har å si er ikke sikkert. De fleste hadde tilsynelatende ikke øvd, noe som er positivt for oppgaven. Det er mulig at dette påvirker gyldigheten.

Likevel kan man hevde at oppgavene var verdifulle å gjennomføre for man får et inntrykk om hvordan ting fungerer, og selve det å skulle gjennomføre oppgavene åpnet for mange tanker om hva de sliter med og tenker til daglig. Jeg fikk da en ypperlig mulighet til å vite hva de faktisk mener. Ved å kjøre en brukertest og la informantene fortelle hva de gjorde underveis for å løse oppgaven ga meg også verdifull informasjon:

Jaha ja.. Går jeg tilbake til hvor jeg begynte, jeg vet ikke... jeg... Nei det er kanskje bedre hvis jeg hvis jeg jeg går inn på nytt... ja... nei, nå er jeg her.. Innsida, alt.. Melding, meldinger... meldinger... Okay... neh... Innehold, Innsida alt, kanskje... Åpne arrangementer, nå, besøke....

(Intervjuer: Det kan være alt i fra temadager...)

Ja, ja, jeg vet jeg vet. Nei, jeg burde starte fra, kanskje, så jeg vet ikke en gang hva jeg skal, dette er da kanskje første steget å søke... Så fans det, her fans det, her er her er alle slags meldinger, okay... Åpne arrangement... Her! Her finns jo alt... Her, dette, det er vel dette, dette, nei...

- Petter (Vitenskapelig ansatt)

Jeg får et innblikk i hvordan informantene tenker og resonnerer seg fram for å løse oppgaver. På denne måten kan man kanskje se hvor de trår feil, og kan ut fra det gjøre endringer i systemer. Det å observere i tillegg til å intervju gir ofte forskningen enda mer verdifull informasjon (Tjora, 2012).

Det som jeg som forsker stiller meg mest kritisk til i forhold til metoden i forhold til brukertestene er oppgave 3 - å finne et åpent arrangement. Det kan hevdes å være lite metodisk rett å bruke dette som en oppgave hvor svaret skulle være å finne ut av oppgaven ved hjelp av meldingssystemet. I ettertid ser jeg det som en fordel for *påliteligheten* hvis jeg hadde tillatt at å finne abonneringskanalen som et tilstrekkelig svar. Problemet med å gjøre det var at jeg ikke visste om muligheten før en av informantene tilfeldigvis kom over den. Som forsker burde jeg ha gjort en bedre gjennomgang av mulighetene. Det viste seg også at enkelte informanter var usikre på hva jeg mente med oppgave tre, slik at man måtte bruke tid for forståelse av den.:

Jeg syns det var vanskelig å finne åpne arrangement på Dragvoll, jeg var usikker på hva du mente med det.

- Lise (Administrativt ansatt)

Dette sitatet illustrerer at det var enkelte ganger informantene ikke forstod hva jeg mente, og jeg måtte forklare dette underveis. Dette kan ha gått ut over gyldigheten i denne delen av forskningen.

5.0 Diskusjon

I denne teksten har jeg forsøkt å svare på problemstillingen som stiller spørsmål om hvordan internkommunikasjonen på NTNU er blant ansatte og hvordan de bruker og har opplevd innføringen av intranettet. Det er også forsøkt å gis svar på hvordan de ansvarlige bak intranettet tenker om utviklingen og implementeringen av den.

Intensjonen med forskningen har vært å prøve å gjøre rede for hvordan de ansatte synes Innsida 2.0 fungerer som et daglig kommunikasjonsverktøy i arbeidsdagen. Dette har blitt gjort i sammenheng med at de ansvarlige skulle få muligheten til å forklare hvordan prosessen har vært for deres del, samtidig som alle parter skal få en større innsikt om den andre parts rolle i prosjektet. I dette kapitlet skal det gjøres en diskusjon og oppsummering av hvilke funn som er blitt gjort.

5.1 Internkommunikasjon ved SVT-fakultet ved NTNU

Gjennom en analyse med et datamateriale som har basert seg på 19 intervjuer av 15 informanter som er vitenskapelig og administrativt ansatt, og 4 intervjuer av personer som har vært sentrale i forhold til jobbing med Innsida 2.0 har jeg gjort flere funn.

Jeg har fått et innblikk i hvordan internkommunikasjonen ved SVT-fakultet ved NTNU er. Det å kommunisere internt handler både om å dele informasjon som er faglig, men også ikke-faglig. Kommunikasjonen kan være formell eller uformell (Erlien, 2006). Kommunikasjonen kan være skriftlig eller muntlig (Nilsson & Waldermarson, 2007). Internkommunikasjonen hos de ansatte ved SVT-fakultet har alle de nevnte formene for kommunikasjon, noen kommunikasjonskanaler og metoder er foretrukket framfor andre. Noen kommunikasjonskanaler er godt likt, fungerer effektivt og tilfredsstillende også sosiale behov. Andre kommunikasjonskanaler blir benyttet selv om de ikke oppleves som optimal fordi en er tvunget til det.

5.1.1 Kommunikasjonskanaler

Ved å ha intervjuet 15 ansatte kan man se at den mest brukte kommunikasjonskanalen for de ansatte i denne undersøkelsen er e-post. De ansatte foretrekker å sende e-post grunnet at de er uavhengig av tid og sted. De når dem de vil når det passer seg selv, uansett hvor de involverte befinner seg. E-poster blir ikke bare brukt for å kommunisere med en annen, men kan også bli brukt for å nå flere. Blant de vitenskapelig kan det fungere når man skal diskutere ulike saker, mens for de administrativt ansatte benyttes det ofte for å sende ut

felleseposter til vitenskapelige ansatte. E-post er kjent for egenskapen av å være uavhengig av tid og sted (Nielsen, 2002).

En annen informasjonskanal som blir brukt av veldig mange, både vitenskapelige og administrativt ansatte, er telefonen. Den blir brukt både for å nå personer som er i samme bygg, men naturligvis også for å nå personer som ikke er i umiddelbar nærhet. Hvis man er på forretningsreise eller har hjemmekontor er telefon fordelaktig. Noen av de vitenskapelig ansatte bruker telefonen for å ringe studiekonsulenter og andre administrativt ansatte for å få hjelp med ting, for eksempel bestille undervisningsrom.

En tredje kommunikasjonskanal er intranettet, Innsida 2.0. Denne kanalene blir brukt av alle vitenskapelig og administrativt ansatte, men det er veldig varierende hvor mye den blir brukt. Enkelte benytter den flere ganger daglig og er deres hovedkommunikasjonsverktøy, mens for andre blir den kun brukt i den grad som er høyst nødvendig. Hvorfor bruken er varierende kan forklares på bakgrunn av ulike årsaker som jeg vil oppsummere videre i teksten.

5.1.2 Innsida 2.0

Innsida 2.0 er en kommunikasjonskanal som blir sett på som hovedkanalen for NTNU. Intranettet er opprettet for å være et samlingssted på nettet hvor ansatte og studenter kan finne nødvendig informasjon om organisasjonen. Innsida 2.0 skal fungere som en paraply som dekker over de ulike systemene som ansatte og studenter er avhengig av, for å få gjort det de skal. De ansvarlige bak Innsida 2.0 har et ønske om at siden skal kunne brukes som et effektivt verktøy i arbeidsdagen for de ansatte, og skal bidra med å gjøre arbeidsoppgaver lettere. De ansvarlige har jobbet mye og målrettet for å prøve å nå den optimale utgavene av intranettet og slik vil det også fortsette ut år 2013 (Hovde, 2010).

5.1.3 Faktorer som spiller inn i forhold til bruk av Innsida 2.0

Det er flere faktorer som spiller inn i forhold til hvor mye og hvordan Innsida 2.0 blir brukt av de vitenskapelig og administrativt ansatte. Enkelte faktorer skiller seg ut og virker til å være mer gjennomgående for alle informantene enn andre. Det er også ulike ting som blir vektlagt av de ansvarlige for Innsida 2.0. På bakgrunn av dette, og oppgavens omfang har jeg valgt å dra ut noen av de tingene som skiller seg ut for å vurdere disse i dybden.

Brukergrensesnitt

En av faktorene som skiller seg ut i mengden er brukergrensesnittene i Innsida 2.0, dette er felles for de ansatte og ansvarlige. Begge gruppene er enige om at det er for mange brukergrensesnitt.

Innsida 2.0 skal fungere som en paraply og samler på denne måte alle systemene som de ansatte er avhengig av i løpet av en arbeidsdag, men likevel er den ikke sømløs noe som skaper frustrasjon. Det at ansatte må etter å ha logget seg inn på Innsida 2.0 fortsette å logge seg inn for å benytte seg av systemer som ligger på Innsida 2.0 er irriterende og stjeler tid hos de ansatte. Det er plagsomt ved for eksempel bruk av webmail, Ephorte og bestilling av undervisningsrom, å må eksplisitt trykke inn brukernavn og passord på nytt når de allerede har gjort det tidligere for å bruke Innsida 2.0. Slike krav gjør at det ikke er like positivt å benytte seg av systemet som det ville ha vært hvis siden har vært sømløs. Flere av brukergrensesnittene hvor en ny pålogging er krevd skal ideelt sett brukes hver dag, men flere av de ansatte ønsker ikke dette, da det stjeler deres ressurser og tid. Når et intranett stjeler ressurser går det ut over økonomien til organisasjonen samt muligens kommunikasjonen. Å dele kunnskap og informasjon med andre kan bli ineffektivt ved et intranett som ikke fungerer optimalt (Nielsen, 2002).

De ansvarlige er i hovedsak enige med sine brukere om grensesnittene, det er langt fra ideelt for brukerne, likevel er det ikke bare enkelt å få gjort noe med saken. Hovde, som over lengre tid har hatt ansvar for det tekniske sier det er vanskelig å få gjort noen med dette, da de fleste brukergrensesnitt ikke er eid og styrt av NTNU som organisasjon. Brukergrensesnitt som gir tilgang til læringsstøttesystemet It's learning, Webmail og Ephorte rår ikke NTNU over, og det blir derfor vanskelig å implementere dette inn i Innsida 2.0. Hovde sier det kjennes ut som man jobber i motvind til tider, og synes dette er negativt for brukervennligheten og brukernes opplevelse av Innsida 2.0.

Søkemotoren

En annen funksjon som har skilt seg ut er søkemotoren. Denne funksjonen er det blandede tanker om. Noen av vitenskapelig ansatte synes denne fungerer bra, og man finner det man trenger. Mens flertallet av ansatte, inkludert administrativt ansatte synes ikke søkemotoren er optimal. Flere påpeker det er vanskelig å finne fram, fordi de ikke finner fram til de riktige søkeordene. Om de ikke kommer på rette ord får de beskjed om at siden ikke finner noe, eller det kommer opp alternativer som ikke samsvarer med søket. Det er altså vesentlig at man treffer med de rette søkeordene, fordi man får ikke opp alternativer for sider, retting av slurv- og tastefeil.

Det virker som om at det er mange av de ansatte som foretrekker å bruke søkemotorer i utgangspunktet, framfor å benytte seg av lenker og hierarkisk oppdeling av siden. Søkemotorer er ofte det mest populære (Nielsen, 2002).

Opplevelsen av at søkefunksjonen ikke er optimal samsvarer både med teori og de ansvarlige for Innsida 2.0. For å spisse en søkemotor må man belage seg på å bruke tid slik at man får logge hvordan brukerne selv søker i en periode. På bakgrunn av dette kan man justere søkemotoren slik at den samsvarer med brukernes preferanser (Nielsen, 2002).

De ansvarlige på sin side hevder søkemotoren er blitt bedre nå, enn den var i Innsida 1.0. Det er muligheter for å søke innenfor flere sider med denne utgavens søkefunksjon, og den er også oppdelt slik at man kan søke innenfor ulike temaer.

Sett i forhold til teori om bruk av søkemotor er det flere interessante funn. Nielsen (2002) hevder at søkemotorer er nødvendig i både eksterne og interne websider. Den viktigste grunnen virker til å være på grunn av hensyn til hva brukere ønsker å benytte seg av. Flesteparten av brukere på nett foretrekker i følge tidligere undersøkelser å bruke søkemotorer når man leter etter sider. En søkemotor er derfor nødvendig for å tilfredsstille brukernes ønsker. Nielsen (2002) påpeker at det er likevel en del kriterier som bør følges for å oppnå en god søkemotor. En av de sentrale kriteriene er at det ikke bør være en avansert søkemotor. Den skal være åpen for alle sidene, slik at brukerne vet hvor de hører hjemme. Søkemotorer til intranett hevdes å være vanskelige og sjelden gode, selv om dette naturligvis varierer fra organisasjon til organisasjon (nngroup.com, 2013).

Innsida 2.0 kan man hevde har både en enkel, men også avansert søkemotor, man har mulighet til å begrense søket samtidig som man kan søke innefor alt. Det kan argumenteres for at dette er positivt, de som vil kan bruke den avanserte og avgrensede, mens de som ikke har ønske om dette kan søke innefor alt. Likevel kan det ut i fra brukertestene som er blitt gjort være tegn til at dette ikke er bare positivt. Da en av de ansvarlige ikke fikk til å bestille undervisningsrom var det nettopp dette som mest sannsynlig hindret han i å finne fram til rombestillingen. Han brukte mange minutter på å søke på rombestilling, men la ikke merke til at han søkte innenfor "*personer*" og ikke "*Innsida (alt)*", på grunn av dette kunne han ikke finne fram selv om han forsøkte med ulike søkeord. Etter noen minutter oppdaget han dette, og endret funksjonen på søkemotoren. Han fant likevel ikke siden for rombestillingen, men nå var han i hvert fall på rett spor. Ut i fra dette kan det tenkes at en avgrenset søkemotor ikke er bare positivt. Likevel var det bare en person som gikk i denne fellen under brukertesten, men

det viser seg at muligheten for å trå feil på dette punktet er til stede. Hvis søkemotoren skal gi anledning til å søke innenfor alt som eksisterer samt kunne begrenses, er det essensielt at brukerne er klar over denne funksjonen. De må vite at de kan gjøre begrensninger, og de må i tillegg huske dette når den blir brukt. Mest sannsynlig var den ansvarlige som gjorde denne feilen klar over det, men hadde glemt det, kanskje på grunn av en stressende situasjon.

Design

Designet er en variabel som samtlige av informantene hadde tanker om, enten direkte i forhold til layout, men også design i forhold til påvirkning av brukervennligheten.

Noen av brukerne synes designet på Innsida 2.0 er usmakelig, det appellerer ikke til noe og ser ikke fint ut. Mange sier at fokuset ikke blir fanget på rett måte, og at den oppleves uoversiktlig. Enkelte poengterer at de syns Innsida 1.0 var bedre og finere.

Brukerne som ikke henger seg opp i nødvendigvis design, påpeker at det likevel påvirker de med tanke på at designet går ut over brukervennligheten. Designet er ikke optimalt noe som gjør at brukervennligheten synker. Innsiden 2.0 oppleves som rotete og uoversiktlig og det blir derfor vanskelig å finne fram til ønsket informasjon. Siden er heller ikke sømløs noe som gjør at brukervennligheten går ned. Enkelte benytter Innsida 2.0 minst mulig på grunn av brukervennligheten, mens andre bruker den bare når de absolutt må. For eksempel for å komme seg inn på It's learning eller andre systemer som man må logge seg inn på via Innsida 2.0.

Nielsen (2002) påpeker oppbygging av designet på websider. På eksterne websider er designet avhengig å være veldig bra og tilfredsstillende brukernes ønsker, for man konkurrerer med andre nettsider og taper penger på folk ikke besøker siden, på interne sider er situasjonen en annen. Som noen av brukerne påpeker, så er de avhengig av å bruke siden til en viss grad, uavhengig av hvordan designet er. Nielsen (2002) argumenterer med nettopp dette, brukerne er avhengig av siden uansett om de vil eller ikke, og man kan derfor nedprioritere designet i noen grad. Likevel påpeker Nielsen (2002) at brukervennligheten må være god og oversiktlig, så man kan ikke hvile på laurbladene av den grunn. Om ikke eierne av siden taper penger på få besøk, kan organisasjonen i seg selv tape økonomisk på det da brukerne må bruke sine ressurser på å finne fram til ting som ligger gjemt. Hvis noen personer hver dag må bruke 1 minutt ekstra for å finne fram til en side vil det tapes mye arbeidstid på sikt. Hvis man tenker seg at 1000 av NTNUs ansatte bruker 60 sekunder hver dag ekstra for å finne fram til ting, vil det da være misbruk av 16,6 timers jobbing hver dag, noe som utgjør at i overkant av 2 av

1000 personer har fri en dag. På sikt vil dette kunne gjøre at man taper veldig mye arbeidstid, og økonomiske tap.

De ansvarlige er klar over at designet per dags dato ikke er optimalt, men at det heller ikke har vært høyst prioritert, funksjonene og innholdet har så langt vært det essensielle. De forstår likevel at brukerne er misfornøyde med designet, men at de orienterte brukerne om at det kunne ta opp til et og et halvt år før det begynner å skje store endringer innenfor design. Hovedpoengter er at designet er ikke alt, Innsida 2.0 skal fungere som et daglig verktøy og det bør ikke kreves en veldig sprek side, funksjonene bør telle mest.

Teknisk

Den tekniske plattformen har også vært oppe til vurdering. Det kom fram i noen intervju at den nye Innsida oppleves som mer teknisk enn den forrige, noe som ikke er bare positivt.

Flere personer bak Innsida-prosjektet forteller at de har etter lansering vurdert om siden er for teknisk, dette på bakgrunn av at folk ikke finner fram til det de ønsker, eller ikke får til å bruke den effektivt. Enkelte funksjoner hevdes være for viderekommende, da den krever en høyere digital kompetanse enn de enkleste funksjonene.

Yngre versus eldre

En faktor som har blitt vurdert i sammenheng med bruk av Innsida 2.0 er aldersperspektivet på brukerne. Det er flere av de ansatte som tror at alder har noe å si for hvor godt man får brukt intranettet. De eldre virker til å ikke klare det like godt som de yngre. Også de ansvarlige for Innsida-prosjektet har vurdert om alder kan være en variabel for bruken. Om alder faktisk har en betydning er vanskelig å bekrefte, det er ingen av de eldre brukerne som selv har påpekt at de tror de er tregere eller dårligere å bruke intranettet på grunn av dette. Jeg har likevel oppdaget i intervjuene at flere av de eldre har brukt lengre tid på brukertesten enn de yngre, men om dette er i stor nok grad til å konkludere med vites ikke, det kan også være tilfeldig i et så lite materiale. Undersøkelser har vist at eldre bruker lengre tid enn yngre for å orientere seg på en nettside, mye på grunn av at de faktisk er eldre og ting går naturlig saktere, en annen grunn er at de ble opplært i en senere alder enn den yngre generasjonen, da teknologien er ny (nngroup.com, 2008).

Ressurser

Et underliggende tema for samtalene om Innsida 2.0 har vært ressursene. Med tanke på resultatet har flere av informantene vært interessert i hvor mye ressurser som er lagt inn i

prosjektet, og de ansvarlige på sin side forklarer noe av resultatet med ressurser. Innsida 2.0 har hatt et budsjett på rundt 20 millioner i følge Hovde. Innsida 2.0 er et kompleks system som tar tid og penger for å bygge opp. På den tiden de har hatt har det vært for få til å jobbe med prosjektet, og ting har vært komplisert med tanke på at ikke alle systemene som berører Innsida 2.0 eies av NTNU. Dette fører til blant annet et intranett som ikke er sømløst.

Orientering og opplæring

I sammenheng med at brukerne har kritisert brukervennligheten på Innsida 2.0 er det flere som påpeker at det ikke har vært noe opplæring på det nye systemet. Dette gjør at de må bruke veldig mye av tiden sin på å finne ut hvordan ting fungerer, noe som er ineffektivt. En annen informant kan orientere om at det har blitt varslet og gitt informasjon om det nye systemet. Vedkommende har selv hatt besøk av en konsulent fra fakultet som stilte opp ved behov, blant annet hjalp til med å tilpasse innsida til enkeltpersoner. Et tredje perspektiv i denne sammenheng er at opplæring og orientering ikke nødvendigvis fungerer. En av brukerne har vært på et to timers orienteringsmøte om innføring og bruk av Innsida 2.0, men endte opp med å sitte igjen med flere spørsmål enn hva hun hadde når hun kom. Møtet var for hennes del mot sin hensikt.

De ansvarlige synes selv at det har vært mangel på opplæring og orientering om prosjektet. De hadde ønsket at de kunne jobbet mer med dette, og ideelt sett hatt et *mottaksprosjekt*, på denne måten ville de ansatte fått bedre orientering om intranettet. Prosjektledelsen forklarer manglende opplæring med for lite ressurser, de har ikke hatt folk eller penger nok til å prioritere dette. I ettertid ser de at dette er negativt.

Forbedringer

Flere brukere ytrer at de tror og håper at ikke Innsida 2.0 er ferdig utviklet da de ikke er fornøyd med intranettet per dags dato. Alle som er ansvarlige for Innsida 2.0 kan bekrefte at siden ikke er ferdig, og det jobbes videre med den til ut 2013. Et intranett kan ikke lanseres uten å forvaltes videre og bli oppdatert. Det må jobbes både med innhold og design poengterer Hovde. Nielsen (2002) argumenterer også for at intranett må holdes ved like. Et godt intranett må jobbes med og kan gi god kommunikasjon om det fungerer godt. Det vil derfor være store fordeler å forbedre og holde ved like systemet.

Brukertest

For å kvalitetssikre intervjuene jeg har gjennomført valgte jeg også å kjøre en brukertest på ansatte og ansvarlige. På denne måten kunne jeg se hvordan de bruker systemet samtidig som jeg kunne finne ut om de endret syn på intranettet etter jeg hadde testet de.

Testen hevdes å være fruktbar. Den har vist at noen opplever at enkelte oppgaver er lett å gjennomføre, slik som å finne telefonnummer var enkelt for majoriteten, både for brukerne og de ansvarlige. Rombestillingen som var oppgave to viste seg å være en noe vanskeligere oppgave. Her er det viktig å være klar over at når man er inne på selve rombestillingen, så er dette et annet brukergrensesnitt enn Innsida 2.0, så prosjektledelsen kan ikke ansvarliggjøres for selve bestillingen av å rom.

Det viste seg at det ikke var her problemet var, brukerne slet heller med å finne selve rombestillingen. De viste ikke hvordan de kunne navigere seg fram til det, og det var ikke like enkelt å finne rette søkeord for å finne det fram. Det kan konkluderes med at Innsida 2.0 som brukergrensesnitt ikke fungerer optimalt i dette tilfellet. En av de ansvarlige hadde også problemer med å finne fram til brukergrensesnittet for rombestillingen, og det kan muligens forklares med at bruken av søkemotoren var feil innstilt der og da (søkte innenfor feltet *personer*) og dermed ikke fant dette. Om man kan hevde at brukergrensesnittet er for vanskelig å finne eller om det var tilfeldig, er vanskelig å konkludere med. Funnet kan likevel muligens brukes som en pekepinne og et bevis på at det er mulig å trække feil når man er inne på Innsida 2.0.

En siste oppgave brukerne fikk var å finne ut om det finnes noen åpne arrangementer på Dragvoll en gitt uke. Det viste seg å være en vanskelig oppgave for brukerne å løse. Det var kun en som klarte å finne ut om det skjedde noe, i det tilfelle var det ikke det. Løsningen skulle gjøres ved bruk av "*Hva skjer?*", meldingssystemet til Innsida 2.0, men her var ikke alt oppdatert, og i tillegg var brukerne forvirret over systemet. Blant annet ble det poengter at de datoene som viser når innlegget er publisert ikke er når arrangementet finner sted er forvirrende.

Denne oppgaven ble ikke gitt til de ansvarlige. De fikk heller anledning til å forklare hvordan det er med tanke på en kalenderfunksjon. En aktivitetskalender som jeg har ønsket å finne ut av, eksisterer ikke i følge de ansvarlige. Det har lenge ligget i produktkøen, det er et behov for det, men har ikke vært prioritert. Dette vil forhåpentlig komme i fremtiden. Nielsen (2002) hevder at et intranett skal blant annet ha en informasjonskanal som forteller alt som skjer i

organisasjonen. Det vil si, er det en disputasforelesning en dag, skal man kunne finne ut av det uten særlig anstrengelse.

5.2 Oppsummerende ord

Forskningen om internkommunikasjon ved NTNU og implementering og opplevelse av det nye intranettet har gitt noen funn. Noen av funnene er overraskende, andre mindre overraskende, men likevel verdifulle. Internkommunikasjonen ved NTNU basert på denne undersøkelsen virker til å være god, og de ansatte får ting til å fungere, selv om at kommunikasjonen kan være bedre, spesielt mellom de ulike avdelingene. Hvordan kommunikasjonen internt skal forbedres kan sannsynligvis gjøres på flere måter, en av måtene er kanskje fortsettelse av forbedring av intranettet. Dette kan bidra til en bedre kommunikasjon (Nielsen, 2002).

5.3 Videre forskning

Selv om det er blitt gjort en del forskning innenfor feltet internkommunikasjon og intranett er det nok en del som kan forskes videre på. Tidligere forskning om webdesign og intranett kan hevdes å være dominert av Norman Nielsen Group, med Jakob Nielsen i lederstolen. Det er blitt gjort mye forskning fra deres side, og mye av forskningen ser ut til å være god og dekker flere aspekter rundt problematikken. Det kan likevel være en fordel om det kommer innspill fra andre fronter også. En konkurranse i forskningen hvor flere ulike perspektiver blir dekt fra ulikt hold kan være fruktbart for feltet.

Når det kommer til den konkrete forskningen som er gjort i denne analysen, kan det også hevdes at videre forskning er lønnsomt. Innsida 2.0 er et stort og omfattende prosjekt til tross for at det ikke er meget ressursrikt i følge de ansvarlige. Det er blitt gjort en del forskning og undersøkelser på forhånd og underveis av prosjektgruppen selv, for å på en god og gjennomtenkt måte jobbe seg gjennom en lang utviklingsprosess med oppbygging av Innsida 2.0. Undersøkelsen har i følge de ansvarlige for prosjektet kommet til nytte.

Analysen som er gjort i denne oppgaven vil forhåpentlig kunne hjelpe i forhold til innsikt om intranett på et generelt grunnlag, men også direkte mot prosjektgruppen for Innsida 2.0. Ved hjelp av mine undersøkelser kan de, som allerede vist, få mulighet til å få en innsikt i hva brukerne tenker om systemet. Prosjektledelsen har ikke i hele utviklingsfasen hatt mulighet for å være i kontakt med brukerne til enhver tid, selv om at det er blitt hevdet av en av de ansvarlige at Innsida 2.0-prosjektet har vært det prosjektet ved NTNU som har hatt mest kontakt med sine brukere. Ved å kunne få tilgang til rapporten som er skrevet basert på mitt

datamateriale vil de kunne innhente ny informasjon om brukernes opplevelse av Innsida 2.0, og kan dermed, om ønskelig, ta dette i betraktning for videre arbeid. Det ble poengtert av de ansvarlige ved intervjuene av dem at de syns det er svært positivt at jeg har gjort den forskningen som jeg har, og at de alle ønsker å få anledning til å lese gjennom analysen. De fant det også fruktbart at jeg har gjennomført brukertest på brukerne, i tillegg var det fornøylelig i følge de at jeg kjørte samme test på de ansvarlige også.

Innsida 2.0 er ikke ferdig utviklet enda, så lenge det er ressurser vil det bli jobbet videre med, og uansett vil det bli jobbet med prosjektet ut 2013. Uansett hvor lenge utviklingen av Innsida 2.0 vil vare, vil det være fordelaktig å forske mer på prosjektet av flere årsaker. Den første årsaken er at det kan være fruktbart for de ansvarlige å benytte seg av mitt datamateriale for å lage flere undersøkelser som kanskje er mer spesifikt i forhold til mine funn. De kan bruke mine funn som en forstudie for videre forskning. En annen grunn for at det kan være fordelaktig å forske videre på prosjektet, er fordi det er lurt å følge opp hva brukerne tenker om videre bruk. Når Innsida 2.0 er ferdig i 2013 kan det være fordelaktig å gjøre forskning på hvordan statusen er da. I tillegg kan det være lurt med videre forskning med tanke på utvikling av en eventuell neste generasjons variant av Innsida 2.0, dette i form av Innsida 2.1 eller Innsida 3.0.

6.0 Referanseliste

- Bach, D. (2009). *Innsiderne*. Hentet 05. juni 2013 fra <http://dusken.no/articles/details/21488/innsiderne/>
- Corneil, M., K. (2007). Usynlige offentligheter?: Dokumentarfilm og web 2.0. I Levold, N. & Spilker, H., S. (Red.), *Kommunikasjonssamfunnet: Moral, praksis og digital teknologi* (521-265). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fagerjord, A. (2006). *Web-medier: Introduksjon til sjangre og uttrykksformer på nettet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hannemyr, G. (2005). *Hva er internett*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hovde, P. (2010). *Sluttrapport fra forprosjektet*. Trondheim: Informasjonsavdelingen ved NTNU.
- Karde.no. (2010). *Brukergrensesnitt*. Hentet 1. juni 2013 fra http://www.karde.no/Brukergrensesnitt_norsk.html
- Kommunikasjon.no (2012). *Internkommunikasjon - hva og hvorfor*. Hentet 6.mai 2013 fra <http://www.kommunikasjon.no/fagstoff/internkommunikasjon/intern-kommunikasjon-hva-og-hvorfor>
- Nielsen, J. (2002). *Funksjonell webdesign*. Norge: Vett & Viten.
- nngroup.com. (2008). *Middle-Aged Users' Declining Web Performance*. Hentet 1. juni 2013 fra <http://www.nngroup.com/articles/middle-aged-web-users/>
- nngroup.com. (2013). *Converting Search into Navigation*. Hentet 1. juni 2013 fra <http://www.nngroup.com/articles/search-navigation/>
- Nilsson, B., & Waldemarson, A., K. (2007). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Polen: Studentlitteratur.
- ntnu.no (2012). *Fakta om NTNU*. Hentet 5. april 2013 fra <http://www.ntnu.no/tall-og-fakta>
- ntnu.no (udatert). *Fakulteter og institutter*. Hentet 5. april 2013 fra <http://www.ntnu.no/fakulteter>

- Oksholen, T. (2011, 18. august). DIN innside. *Universitetsavisa*. Hentet fra <http://www.universitetsavisa.no/campus/article10056.ece>
- Paulgaard, G. (1997). Feltarbeid i egen kultur – innenfra, utenfra eller begge deler? Fossåskaret, E., Fuglestad, L., O., & Aase, T., H (Red.), *Metodisk feltarbeid : produksjon og tolkning av kvalitative data* (s. 70-93). Oslo: Universitetsforlaget.
- Rossen, E. (udatert). *Brukergrensesnitt - IT*. Hentet 1. juni 2013 fra <http://snl.no/brukergrensesnitt/IT>
- Schwebs, T., & Østbye, H. (2007). *Media i samfunnet*. (5. utgave). Norge: Det Norske Samlaget.
- Sørensen, H. K. (2006). På vei inn i informasjonssamfunnet? I Sørensen, H.K (Red.), *Informasjonsteknologi, kultur og samfunn* (s.1-15). Trondheim: Tapir Akademiske forlag.
- Thackeray, R., Neiger, B. L., Hanson, C. L., & McKenzie, J. F. (2008). Enhancing Promotional Strategies Within Social Marketing Programs: Use of Web 2.0 Social Media. *Health Promot Pract*, 9(4), 338-343.
- Thagaard, T. (2002). *Systematikk og innlevelse*. (2. utgave). Polen: Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*.(2. utgave). Oslo: Gyldendal Akademisk.

7.0 Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsbrev

Invitasjonsbrev

Invitasjon til å delta i undersøkelse om internkommunikasjon ved fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse (SVT)

Mitt navn er Vanja Gjelstenli og studerer master i Medier, kommunikasjon og informasjonsteknologi ved Dragvoll. Masteroppgaven min skal handle om internkommunikasjon ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU).

For å undersøke internkommunikasjonen vil jeg snakke med ansatte ved fakultetet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse (SVT) og institutter underlagt SVT. Jeg inviterer deg som er ansatt ved institutt eller fakultet, som vitenskapelig eller administrativt ansatt, til å delta. Jeg har, fra din institusjon, fått opplyst om at du er ansatt ved en av de ovennevnte avdelingene, og jeg håper du har interesse av å delta i undersøkelsen.

Målet med undersøkelsen er å få bedre kunnskap om hvordan internkommunikasjonen er i instituttene og fakultetet samt mellom institutt og fakultet. Jeg ønsker å påpeke at jeg ikke gjør dette på oppdrag for noen, ønsket er kun studere erfaringer med internkommunikasjon, slik at jeg har et dekkende tema for mastergraden. Jeg har likevel et håp om at oppgaven i ettertid skal kunne brukes i forbindelse med spørsmål rundt internkommunikasjon og teknologi i lignende sektorer.

Undersøkelsen er basert på et kort intervju på ca. 15 minutter, og en kort brukertest av intranettet "innsida". Intervjuene vil skje i perioden 01.03.2013-15.03.2013. Temaer som vil bli tatt opp under intervjuet er blant annet innsida og andre kommunikasjonskanaler i arbeidssammenheng, brukervennlighet og design. For å delta må du ha vært ansatt i organisasjonen i minimum fem år, enten som vitenskapelig eller administrativt ansatt.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen og du kan på hvilket som helst tidspunkt trekke deg og kreve personopplysningene som er gitt anonymisert, uten å måtte begrunne dette nærmere. Kun jeg, Vanja Gjelstenli, vil ha tilgang til personidentifiserbare opplysninger. Intervjuene vil bli transkribert av meg selv og aidentifisert før datamaterialet vil bli brukt videre, for eksempel i diskusjon med veileder. Jeg er underlagt taushetsplikt og opplysningene vil bli

behandlet strengt konfidensielt. Lydopptak vil bli slettet og alle data anonymiseres senest innen prosjektslutt. Resultatene av studien vil bli publisert nasjonalt, uten at den enkelte deltaker kan gjenkjennes. Prosjektet skal avsluttes i løpet av juni 2013. Jeg vil informere deltakerne om publisering.

Prosjektet er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Har du spørsmål i forbindelse med undersøkelsen, kan du gjerne ta kontakt med undertegnede eller veileder på adresse eller telefonnummer under.

Med vennlig hilsen

Masterstudent Vanja Gjelstenli, epost: vanja.gjelstenli@gmail.com, tlf 416 60 955

Veileder: Professor Aksel Tjora, epost: aksel.tjora@svt.ntnu.no, tlf 918 97 611

Vedlegg 2: Intervjuguide for brukerne

Intervjuguide: Vitenskapelige og administrative ansatte ved institutter underlagt fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse

Innlede med "fortell litt om din arbeidshverdag, hva er dine arbeidsoppgaver".

- 1. Informasjon om arbeidsrelaterte ting.
 - Henter informasjon?
 - Mottar informasjon?
 - Kommunisere?
- 2. Hva bruker du intranettet til ("innsida")?
- 3. Hvordan opplever du intranettet som en kommunikasjonskanal:
 - internt på instituttet?
 - mellom institutt og fakultet?
 - for kommunikasjon i forbindelse med undervisning
- 4. Hva syns du om brukervennligheten og designet til intranettet?
- 5. Har du tilpasset intranett (din startside) til personlige behov?
- 6. Har du fått med deg endringen som har skjedd med intranettet det siste året?
 - Hvis ja: Hva tenker du om endringen? Bruker du det i lik grad som tidligere?
 - Hvis nei: gå over til testen.
- 7. En kort brukertest med "talk along".
 1. finn telefonnummer til rektor
 2. bestill undervisningsrom på Dragvoll
 3. finn ut om det er åpne arrangementer på Dragvoll i uke x.
- 8. Hvordan opplever du nå innsida og brukervennligheten?

Vedlegg 3: Intervjuguide for de ansvarlige

Intervjuguide - innsida, ansvarlige

Innlede med: "fortell litt om din arbeidssituasjon og dine arbeidsoppgaver".

- 1. Hva er bakgrunnen for innføringa av innsida 2.0?
- 2. Kan du fortelle litt om prosessen med utviklingen av innsida 2.0?
 - Hvor lang tid har utviklingen tatt?
 - Hvor mye ressurser har dere brukt på prosjektet?
- 3. Er du fornøyd med innsida 2.0?
 - Hvilke fordeler har innsida 2.0 som ikke innsida 1.0 har?
- 4. Har dere som utviklere av Innsida 2.0 fått tilbakemeldinger fra brukerne?
 - Hvis ja: Hva har dere hørt?
 - Hvis nei: Gå videre på neste spørsmål
- 5. Hva tror dere brukerne syns om Innsida 2.0?
- 6. Er Innsida 2.0 ferdig utviklet, eller skal det gjøres endringer?
 - Hvis ja: Hvilke endringer?
 - Hvis nei: Gå videre
- Forteller litt om hva jeg har funnet ut av informantene: Gjennom intervju av 15 personer fordelt på ulike institutt under SVT-fakultet har jeg blitt fortalt at veldig mange av de ansatte, vitenskapelige så vel som administrative er lite fornøyd med Innsida 2.0.
 - «nei, det er bare så som så... det hadde nok vært hadde nok vært enklere hvis det hadde vært atskillig færre steder å trykke på. litt mer sånn oversiktlig, du trykker på en knapp og så kommer du til fire nye knapper og så trykker du på en av dem... sånn som det er i dag så kan det være ganske mye arbeid å finne fram til det informasjonen man skal ha»
 - «[brukervennligheten og designet til intranettet] det syns jeg er veldig dårlig. jeg syns den er utrolig vanskelig å finne fram, og ikke brukervennlig, jeg syns den forrige utgaven var faktisk mye mye mye bedre».
 - «Jeg må jo si at jeg er litt sånn skuffet over det nye intranettet. for det første er det jo dødskjedlig. Vi kommenterte jo at det er jo ganske kjæedelig layout. altså, det appellerer ingen ting, det var på det forrige så var det masse farger og og greier ikke sant».
 - «for min del fungerer det ikke så veldig godt. det ligger jo sikkert en del informasjon der og som kunne ha vært nyttig,

men det er litt vanskelig tilgjengelig. jeg syns det er litt sånn rotete oppsett».

- «det har forbauset meg at det var, dette som ble resultatet etter så mye arbeid» .

- 7. Hva syns du om innspillene/tankene jeg har funnet ut fra informantene?
- 8. Vil det ut i fra tilbakespill kunne gjøres endringer for å tilfredsstille brukernes behov?

- 9. En kort brukertest med "talk along".
 1. finn telefon til rektor
 2. bestill undervisningsrom på Dragvoll
 3. finn ut om det er åpne arrangementer på Dragvoll i uke x.

- 10. Hva tenker du nå om brukervennligheten og designet selv?