

Notat 2002 : 3

Post- og teletilsynets intranett

Analysenotat basert på
brukerundersøkelse

Forord

I henhold til Post- og teletilsynets (PT) informasjonsstrategi er intranettet det strategiske valget for å distribuere informasjon internt.

Post- og teletilsynet etablerte et intranett i 1998 som et pilotprosjekt. I løpet av denne tiden har innholdsmengden vokst jevnt og framstår ifølge etatens informasjonsavdeling som noe uoversiktlig. Etter tre års drift ble Statskonsult kontaktet for å bistå i en total gjennomgang av PTs intranettløsning. I første omgang ønsket man en brukerundersøkelse for å få fram behov/ønsker som intranettet bør tilfredsstillere.

Den første fasen av arbeidet, fram til dette analysenotatets ferdigstilling, ble organisert som et prosjekt med Statskonsult som prosjektleder. Gjennomføringen har stort sett vært etter tidsplanen med oppstart i januar, gjennomføring av brukerundersøkelse før påske og ferdigstilling av analysenotat rett etter påske.

Veien videre er at Post- og teletilsynet overtar ansvaret for framdriften i intranettprosjektet med utgangspunkt i notatets anbefalinger ved utformingen av webdesignen. Statskonsult har tilbudt seg å være rådgiver og samtalepartner i denne prosessen.

Rådgiverne Bente Nordnes og Carl-Erik Christoffersen har stått for arbeidet med brukerundersøkelsen og dette analysenotatet.

Oslo, april 2002

Arne Simonsen
Fung. direktør

Innhold

FORORD	2
1 OM PROSJEKTET	1
1.1 <i>Bakgrunn</i>	1
1.2 <i>Prosjektets mål</i>	1
1.3 <i>Organisering</i>	1
1.4 <i>Prosjektets rammer</i>	2
2 UNDERSØKELSENS OMFANG OG METODEVALG	2
2.1 <i>Internt forarbeid</i>	2
2.2 <i>Innhenting av eksterne erfaringer</i>	3
2.3 <i>Gruppesamtaler</i>	3
2.4 <i>Svarprosent og svaralternativer</i>	4
2.5 <i>Hva ville vi vite?</i>	4
2.6 <i>Respons og hvem svarte?</i>	5
3 BRUKERNES HOLDNINGER TIL INTRANETT GENERELT	5
3.1 <i>Hvilke kanaler er viktige?</i>	6
3.2 <i>Forholdet viktige kanaler og bruk</i>	7
3.3 <i>Intranetts plass i internkommunikasjonen</i>	9
3.4 <i>Brukernes holdninger til dagens intranett</i>	11
4 HOVEDKONKLUSJONER OG ANBEFALINGER	16
4.1 <i>Konklusjoner fra undersøkelsen</i>	16
4.2 <i>Anbefalinger</i>	17
5 VEDLEGG	19

1 Om prosjektet

1.1 Bakgrunn

I henhold til Post- og teletilsynets (PT) informasjonsstrategi er intranettet det strategiske valget for å distribuere informasjon internt. Intranettet ble etablert som et pilotprosjekt i 1998, og har siden den gang i liten grad endret struktur. Innholdsmengden har vært jevnt økende, og sidene framstår i dag som noe uoversiktlige. I løpet av disse tre årene har intranettet blitt akseptert som organisasjonens viktigste interne informasjonskanal, og siden våren 2001 har åpningssiden kommet opp automatisk når pc'en slås på av den enkelte medarbeider.

I samarbeid med Informasjonsavdelingen i PT har Statskonsult (SK) deltatt i en undersøkelse om PTs intranettløsning. Parallelt med dette arbeidet skal PT gå til innkjøp av publiseringsverktøy som skal dekke flere av PTs webtjenester eksternt. PTs IT-avdeling er ansvarlig for innkjøpet. Innkjøp av publiseringsverktøy er en viktig rammefaktor i prosjektet fordi løsningen kan inneholde begrensninger, men også muligheter for intranettløsningen.

I første fase av prosjektet har SK gjennomført en brukerundersøkelse blant de ansatte, med sikte på å avklare hvilke behov og ønsker som intranettet bør tilfredsstille. SK har oppsummert resultatene i dette notatet. Denne delen av prosjektet har blitt drevet med SK som prosjektleder.

Resultatet av brukerundersøkelsen skal tjene som beslutningsgrunnlag for en informasjonsfaglig kravspesifikasjon for webdesign. Arbeidet med å utforme kravspesifikasjonen utføres av PT med bistand fra SK etter at dette notatet er levert. I det videre arbeidet skal SK delta som samtalepartner og prosessveileder, og PT vil overta prosjektledelsen.

1.2 Prosjektets mål

SK skal i samarbeid med PT foreta en total gjennomgang av etatens intranettløsning, og på bakgrunn av en brukerundersøkelse, legge grunnlaget for forbedringer av brukervennlighet, struktur, layout og innhold i intranettet.

1.3 Organisering

PT står som oppdragsgiver for SK. Arbeidet organiseres som et prosjekt ledet av SK i første fase, som omfatter brukerundersøkelse og produksjon av analyserapport.

Avdelingsdirektør Arne Simonsen har vært prosjektansvarlig på vegne av SK, mens seksjonsleder Egil Jacobsen har hatt ansvar for den løpende oppfølging av prosjektgruppens arbeid.

Prosjektgruppen har bestått av:

- ✍ Rådgiver Bente Nordnes, SK (Prosjektleder)
- ✍ Rådgiver Carl-Erik Christoffersen, SK
- ✍ Informasjonsdirektør Anne Marie Storli, PT
- ✍ Rådgiver Turid Birkenes, PT
- ✍ Webredaktør Unni Saeves, PT

1.4 Prosjektets rammer

Ifølge avtale mellom SK og PT er det fra SKs side satt av i alt fem ukeverk til arbeidet i prosjektet.

1.4.1 Valg av programvareleverandør

PT har gjennom sitt valg av samarbeidspartner (Evita) for ny internett/intranettløsning, satt relativt frie rammer for endringer i forhold til ny webdesign og funksjonalitet. Derfor har undersøkelsen blitt utført med mulighet for respondentene til å gi innspill til et framtidig intranett. Dersom undersøkelsen gjennom uttalte brukerbehov gir tilstrekkelig grunnlag for nye saksbehandlertjenester, eller andre interaktive løsninger, er det pr. dags dato ingen faktorer som skulle gå imot det. Dette gir derfor spennende muligheter for PT.

1.4.2 Bruk av undersøkelsesverktøy

Undersøkelsen ble utført med et internettverktøy som heter Refleks. Respondentene ble invitert til å delta i undersøkelsen via e-post, og selve besvarelsen ble avgitt via internettskjema. Det var utlovet premie til alle som svarte. Premien var et Flaxlodd. Alle ansatte i PT ble forespurt om å delta.

Det ble sendt en purring etter 5 dager, og undersøkelsen ble stoppet etter 7 dager. Da hadde i alt 71 % av de ansatte svart.

Før undersøkelsen ble foretatt, foretok SK og PT et forarbeid med selve intervjuguiden (spørsmålene i undersøkelsen), se vedlegg.

Undersøkelsesverktøyet gir svar med to desimaler etter komma. Vi avrunder svarene til nærmeste hele prosent. Dette gjøres etter vanlige avrundingsregler.

2 Undersøkelsens omfang og metodevalg

Gjennom brukerundersøkelsen ønsket vi å få vite noe om hva brukerne selv mener er viktig å få med i framtidens intranett.

2.1 Internt forarbeid

Prosjektgruppen gjennomførte i starten av prosjektet flere planleggingsmøter. Her ble opplegget rundt gruppesamtalene avklart. I tillegg gjennomgikk vi undersøkelser av tidligere prosjekter om internkommunikasjon utført av SK.

Gruppesamtalene var en nødvendig tilnærming til oppsettet av intervjuguiden. Spørsmålene ble nyansert ut fra kommentarene i samtalene.

Informasjonsenheten i PT forberedte de ansatte på undersøkelsen via intranett og på ledermøter.

2.2 Innhenting av eksterne erfaringer

I tillegg til de erfaringer prosjektgruppen allerede satt med, ble det i løpet av prosjektperioden innhentet ulike erfaringer som andre statlige etater hadde gjort i tilsvarende prosjekter. Det ble således gjennomført erfaringsinnhenting på to områder:

1. Andre statlige etater
2. Kompetanseoverføring fra andre

Under pkt. 1 har det vært gjennomført ekskursjoner til:

- ~~///~~ Direktoratet for utviklingshjelp - NORAD
- ~~///~~ Utenriksdepartementet
- ~~///~~ Statsbygg

I tillegg bygger denne rapporten på erfaringer som SK har gjort i tidligere prosjekter:

- ~~///~~ BFDs internkommunikasjon
- ~~///~~ Internkommunikasjonen i Husbanken
- ~~///~~ Internkommunikasjonen i Fiskeridepartementet

Under pkt. 2 har det vært innhentet erfaringer fra andre aktører i metodeanvendelse ved internundersøkelser samt bruk av IT-basert undersøkelsesverktøy.

2.3 Gruppesamtaler

Samtalene ble gjennomført dels for å gi brukerne en mulighet til å kunne påvirke de temaer som skal tas med i spørreundersøkelsen, dels for å sikre at vi ikke har uteglemt temaer/problemstillinger som brukerne oppfatter som viktige, og dels for å sikre et best mulig *eierskap* i både brukerundersøkelse og det kommende intranett. Generelle suksesskriterier for intranett understreker bl.a. viktigheten av at brukerne opplever intranettet med høy grad av nytteverdi og at det er tatt tilstrekkelig hensyn til brukernes behov. Dette var et viktig tema for både gruppesamtaler og den påfølgende brukerundersøkelse.

Det var enighet om at samtalene skulle organiseres i grupper avdelingsvis. Grunnet praktiske problemer med å få samlet hele avdelinger, bisto Informasjonsavdelingen i tilsynet avdelingslederne med å plukke ut representative grupper fra hver avdeling. Gruppene skulle utgjøre rundt ¼ av avdelingens totale antall medarbeidere.

I løpet av de tre samtalene møtte det opp ca.15 av de ansatte. Mange av de fram møtte var svært engasjerte, og SK benyttet seg av innspillene.

2.3.1 Resultat

En fylldigere oppsummering fra gruppesamtalene ligger som vedlegg til dette notatet. Her presenteres bare hovedpunktene:

Deler av dagens intranett som oppleves som problematiske

- ~~///~~ Struktur/organisering av intranettet
- ~~///~~ Informasjonens gyldighet
- ~~///~~ Teknisk tilgjengelighet
- ~~///~~ Manglende informasjon på intranett/mangelfull informasjon

Klart uttrykte ønsker om framtidens intranett

- ~~///~~ Intranettets aktualitet
- ~~///~~ Bedre søkefunksjonalitet
- ~~///~~ Finne fram til personer og ressurser i PT
- ~~///~~ Mer aktiv og utbygget kunnskapsbank *)
- ~~///~~ Egne sider for avdelinger og seksjoner
- ~~///~~ Intranett som mer praktisk saksbehandlervertøy

*) "Kunnskapsbanken" i PT er en informasjonsbase der saksbehandlerne selv kan lagre informasjon de har utviklet til gjenbruk for andre saksbehandlere.

2.4 Svarprosent og svaralternativer

Brukerundersøkelsen ga en svarprosent på 71 (122 ansatte). Dette er normalt en representativ respons. Man kan allikevel alltid stille spørsmål om responsen er fullt ut representativ. Er det slik at de 50 ansatte som ikke har svart er svært negative til bruk av intranett? Hvis det er slik, ville det hatt en stor effekt på resultatene. Nå er det slik at bortsett fra én avdeling, ligger den avdelingsvise svarprosenten for det meste over den samlede for hele etaten. Det er dermed liten sannsynlighet for at den gruppen som ikke har svart, ville kunne gi noen store utslag i én bestemt retning.

Vi har foretatt metodiske valg i forhold til de svaralternativer som det var lagt opp til i spørsmålene. På flere av spørsmålene var det svaralternativer på skalaer fra 1 til 6. Under oppsummeringen var det nødvendig å knytte begreper til graderingene. Der har vi eksempelvis benyttet 6=Helt enig, 5=Enig og 4=For det meste enig. I andre enden av denne skalaen finner vi: 1=Helt uenig, 2=Uenig og 3=For det meste uenig.

2.5 Hva ville vi vite?

I denne undersøkelsen har det bl.a. vært viktig for oss å finne ut om det forelå noen terskler i det å innføre et nytt intranett i PT basert på negative holdninger/erfaringer som brukerne allerede satt med. Vi delte inn spørsmålsguiden for undersøkelsen i tre hoveddeler, som gjenspeilet de områder vi ønsket å vite mer om:

- ~~///~~ Brukernes holdning til intranett generelt samt forventninger til framtidig intranett
- ~~///~~ PTs intranetts plass i internkommunikasjonen (sammenlignet med andre kanaler)

✍ Brukernes holdninger til dagens intranett.

I utvelgelsen av kriterier for hvilke momenter brukerne skulle fokusere på i sin vurdering av dagens intranett i PT, benyttet vi oss av de kvalitetskriterier SK har satt opp for nettstedet. Disse omhandler:

- ✍ Aktualitet
- ✍ Brukervennlighet
- ✍ Åpenhet og dialog
- ✍ Teknisk tilgjengelighet som nedlasting, skalerbarhet, alternativ tekst til grafiske elementer, utskrifter m.m.
- ✍ Organisering/Arbeidsmetoder

2.6 Respons og hvem svarte?

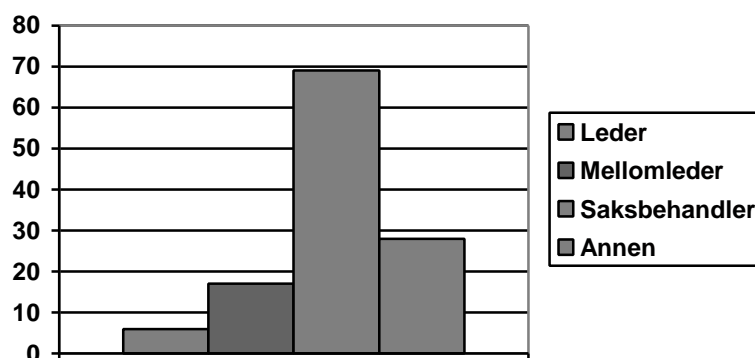
Det er SKs oppfatning at det IT-baserte undersøkelsesverktøyet som ble benyttet fungerte godt i denne sammenhengen. Totalt kom svarprosenten opp på 71 %, noe som vi må kunne si er svært tilfredsstillende.

Svarene fra brukerne fordelte seg som følger på de avdelingene de tilhørte:

- ✍ Administrasjonsavdelingen - 24 svar (75 %)
- ✍ Avd. for teknisk tilsyn og standardisering - 42 svar (78 %)
- ✍ Avd. for nett - 22 svar (58 %)
- ✍ Avd. for tjenestemarkedet – 16 svar (96 %)
- ✍ Avd. for strategi, adressering og sikkerhet – 13 svar (72 %)
- ✍ Internasjonal stab – 1 (staben er avviklet)
- ✍ Informasjonsavdelingen – 4 (100 %)

Totalt kom det inn 122 svar.

Fordelt på stillingsfunksjoner blir det:



(Stolpene viser antall besvarelser fra hver gruppe.)

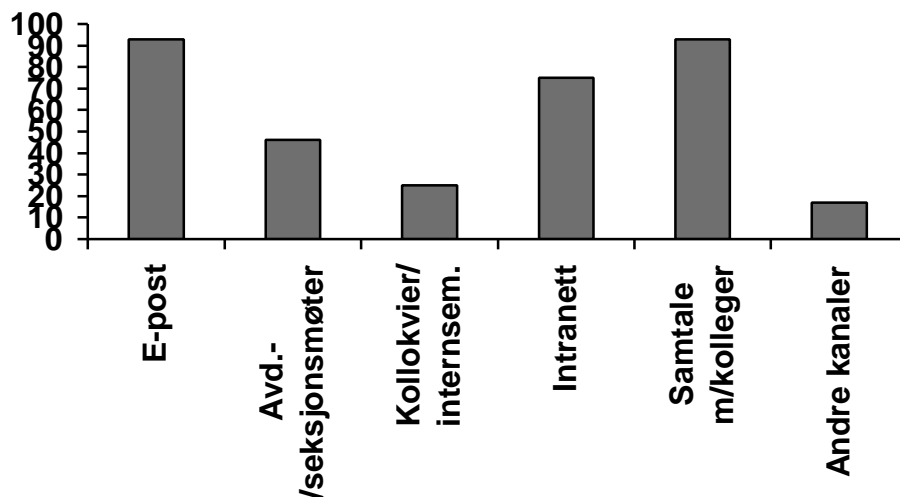
3 Brukernes holdninger til intranett generelt

Vi ønsket å finne ut hvilke holdninger brukerne hadde til elektroniske kommunikasjonskanaler og intranett generelt, om slike kanaler ble mye brukt eller om brukerne hadde holdninger som ville gjøre det vanskelig å få integrert et nytt intranett i organisasjonen.

Vi spurte derfor om hvilke kommunikasjonskanaler som ble oppfattet som viktig for brukerne i deres daglige arbeid.

3.1 Hvilke kanaler er viktige?

Summen av prosentene for hver kategori blir mer enn 100, da det var mulig å krysse av for flere alternativer.



(Tallene viser svarprosenten for hver kategori.)

På spørsmål om hvilke kanaler som er viktige for brukerne internt i PT fant vi i direkte svar:

- ?? 93 % svarer at "E-post" er viktig for dem i deres daglige arbeid.
- ?? 93 % svarer "Samtale med kollegene".
- ?? 75 % svarer "Intranett". Av i alt seks foreslåtte kanaler, skilte disse tre seg vesentlig ut.

Vi hadde også gitt muligheten for å komme med andre svaralternativer enn dem vi hadde ført opp. Her kom det fram ytterligere 18 kommentarer, som ved første øyekast så ut til bare å skape et ytterligere variert bilde av interne kommunikasjonskanaler. Ved nærmere ettersyn var det ikke slik. Så mange som 7 av de 18 svarene omtalte muntlig samtale med en kollega/overordnet i en eller annen form.

3.1.1 Vår analyse

Vi vurderer at selv om *samtale med kolleger* kom på en andreplass i rangeringen, blir denne kanalen den klart viktigste interne kommunikasjonskanalen dersom vi tar med de kommentarene som kom i tillegg. Dette overrasker ikke, da erfaringen fra tilsvarende undersøkelser peker klart i samme retning. E-post er en godt innarbeidet kanal, enkel å bruke og vil også i framtiden fungere som en mye benyttet kommunikasjonskanal. Vi må kunne si at PTs intranett ser ut til å ha markert seg som en viktig kanal for de fleste og at den er høyt oppe i bevisstheten hos de ansatte.

3.2 Forholdet viktige kanaler og bruk

Ved å krysstabulere hvilke kanaler som ble regnet som viktige med hvilke som ble mest brukt, kunne vi se sammenhengen mellom disse. Dette ga følgende resultater:

3.2.1 Intranett

Ikke overraskende svarer så mange som 71 % av de som mener at "Intranett" er viktig, at de også bruker det ofte.

Det viser seg at 60 % av de ansatte som svarer at "E-post" er viktig for dem også bruker intranett ofte.

3.2.2 E-post

I motsetning til de som prioriterer andre kanaler enn e-post, svarer 100 % av gruppen som framhever "E-post" som viktig, at de også bruker den ofte.

Stort sett svarer denne gruppen at de bruker alle de seks foreslåtte kanalene ofte. Faktisk er svarmønsteret for denne krysstabuleringen helt signifikant.

3.2.3 Avdelings- og seksjonsmøter

Krysstabuleringen på dette punktet gir et mer variert svar enn de foregående. Selv blant de som mener at avdelings- og seksjonsmøter er viktige, er det bare halvparten som faktisk møter opp ofte på disse møtene.

3.2.4 Kollokvier/internseminarer

Selv blant de som mener kollokvier/internseminarer er viktige, er det ingen som svarer at de benytter dette tiltaket svært ofte. Selv blant denne gruppen svarer 62 % at de sjelden møter opp på dette. Generelt er det flere som sjelden benytter seg av slike tilbud enn de som gjør det ofte. I prosent ligger tallene mellom 82 og 77.

3.2.5 Samtaler med kolleger

Dette spørsmålet gir svært klare svar. Det viser seg at de respondenter som har prioritert de andre kommunikasjonskanalene, også svarer at de bruker "Samtale med kolleger" "Svært ofte" eller "Ofte".

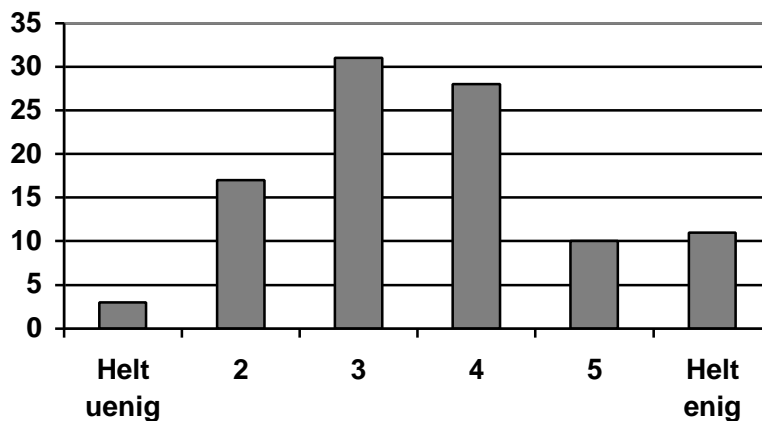
3.2.5.1 Vår analyse

De som mener at intranett er viktig i deres arbeid, svarer også at de svært ofte velger denne kanalen til å hente informasjon i sitt daglige arbeid. Gruppen som framhever e-post, svarer også at de bruker intranett ofte. Det er grunn til å tro at de som allerede er fortrolig med noen elektroniske kommunikasjonskanaler, også vil ha lett for å bruke andre.

Det klareste bildet får vi imidlertid for "Samtale med kolleger". Det er ingen andre kanaler som har like mange brukere som denne. I alle grupper (som framhever andre kommunikasjonskanaler) har mer enn halvparten svart at de bruker denne kanalen "Ofte" (svaralternativ 5).

3.2.6 Oppfattes intranett som et nyttig verktøy?

På dette spørsmålet svarer 21 % at de er ”Helt enig” eller ”For det meste enig” i påstanden om at intranettet er et nyttig verktøy i det daglige arbeid. Like mange, 20 %, svarer at de ikke er ”Helt uenig” og ”For det meste uenig” i påstanden. Ser vi på svaralternativene under ett, er det altså bare halvparten av respondentene som mener det eksisterende intranettet er et nyttig verktøy.



(Tallene viser svarprosent.)

3.2.6.1 Vår analyse

Dette spørsmålet kan gi et bilde av en generell holdning til intranett, men vil selvsagt være påvirket av de praktiske erfaringer brukerne har gjort. Vi oppfatter resultatene slik at det er de praktiske erfaringene med et intranett, som kunne hatt en bedre organisering og funksjonalitet, som påvirker svarene. Som vi har sett tidligere i undersøkelsen er det en generell positiv holdning til intranettet (71 % mener det er viktig og bruker det ofte). Det er derfor grunn til å tro at svarene ville vært mer positive etter en periode med nytt intranett.

3.2.7 Forventninger til bruk av intranett i framtiden

På spørsmål om hva slags rolle som vil være den viktigste for intranettet i framtiden, var det bred enighet (62 %) om at intranettet ville være med å sikre informasjonsflyten i PT. Det var også forholdsvis bred enighet (42 %) om at intranettet måtte bidra til å øke kunnskapsdelingen i organisasjonen. 64 % mente at rollen å gi god tilgang til informasjon var viktig. At intranettet bør ha en rolle i spredning av kompetanse innad i organisasjonen, var det færre (21 %) som mente var viktig. Det samme (26 %) med rollen i å øke samarbeidet på tvers i organisasjonen.

Selv om mange hadde meninger om ulike saksbehandlerverktøy som framtidens intranett burde inneholde, var det begrenset oppslutning rundt intranett som et nyttig saksbehandlerverktøy. Bare 18 % av respondentene svarte at de mente denne rollen var ”Svært viktig” eller ”Viktig”.

3.2.7.1 Vår analyse

Svarene gir størst oppslutning rundt det vi kan kalle for tradisjonelle og opplagte intranett-roller. Det kan se ut som om svarene er mye styrt av den erfaring man

har og hva man er vant til og at man har vanskelig for å se for seg nye roller som intranettet kan ha.

3.2.8 Hvilke funksjoner vil øke nytteverdien av intranettet?

Responsen for hva brukerne mener vil øke nytteverdien for dem i framtidens intranett, gir noen klare svar.

I alt 63 % av respondentene legger stor vekt på "Fritekst søkefunksjon". Det samme antallet prioriterer en "Avansert søkefunksjon". Derneft la 45 % stor vekt på en integrert "E-postfunksjon, kalender og møteromsbooking", mens 43 % vektla "Søkefunksjon i Topas".

Det var også mulig å skrive inn individuelle kommentarer og det kom inn svært mange forslag. Ett som gikk igjen var å få tilgang til et system for "hvem-er-hvem" for PT.

3.3 Intranetts plass i internkommunikasjonen

Det er viktig å få slått fast hvilken plass PTs intranett har i dagens internkommunikasjon og hvor ofte de ansatte bruker de forskjellige kanalene.

3.3.1 Ofte brukte kanaler

På spørsmålet om hvor ofte man bruker kanalene fordeler svarene seg slik:

- ✍ Intranett: Godt over halvparten svarer at de bruker kanalen "Ofte" – "Svært ofte".
- ✍ E-post: Omtrent alle svarer at de bruker denne kanalen "Ofte" – "Svært ofte".
- ✍ Avdelings-/seksjonsmøter: Godt over halvparten av de ansatte svarer at de "Sjelden" – "Svært sjelden" stiller opp på slike møter.
- ✍ Kollokvier/internseminarer: Godt over halvparten av de ansatte svarer at de "Sjelden" – "Svært sjelden" stiller opp på slike tiltak.
- ✍ Samtale med kolleger: Over to tredjedeler av de ansatte sier at dette er en kanal de bruker "Ofte" – "Svært ofte".

3.3.1.1 Vår analyse

Svarene på dette spørsmålet bare bekrefter svarene fra tidligere spørsmål i undersøkelsen, at intranettet er en viktig og mye brukt kanal. Likevel viser svarene at e-post er den klart mest brukte kommunikasjonskanalen i PT i dag. Samtidig ser vi at svært mye av internkommunikasjonen foregår fra "munn-til-munn" (samtale mellom kolleger).

Det er interessant at så få deltar på avdelings- og seksjonsmøter, og at kollokvier og internseminarer ikke er hyppig besøkte fora.

3.3.2 Avdelingsvis fordeling

For å finne ut om det lå mulige avdelingsvise terskler for bruk av intranettet valgte vi å krysstabulere hvem som hyppigst benyttet seg av de ulike kanalene. Her må det understrekes at det ikke er mulig å lese direkte ut av tallene, da antall be-

svarelses fra hver avdeling blir forholdsvis få, når de blir brutt ned på ulike kategorier.

Blant de som svarer at intranett er viktig, men samtidig svarer at de svært sjelden bruker det, finner vi Avd. for teknisk tilsyn og Avd. for nett. Samtidig er det like mange fra disse avdelingene som svarer at intranett er viktig og at de bruker det svært ofte.

3.3.2.1 Vår analyse

Svarene på dette punktet gir ikke noe entydig bilde. Når tallene brytes ned, fordeles de mer eller mindre jevnt utover alle kategoriene. Vi må derfor slå fast at det er egentlig ingen signifikante avdelingsvise forskjeller.

3.3.3 Hva slags informasjon henter du og hvor ofte?

For å finne ut hvilken plass intranettet har i internkommunikasjonen, er det interessant å finne ut hva slags informasjon de ansatte henter der og hvor ofte de bruker denne kanalen.

Rundt en tredjedel av de ansatte henter ”Administrativ informasjon” fra intranettet én eller flere ganger pr. dag.

Den største gruppen som bruker ”Presseklipp” (29 %), svarer at de henter opp ”Presseklipp” én gang pr. uke, mens 30 % svarer at de ”Aldri” eller ”Sjelden” bruker dette. Dette tilsier at nesten 60 % av de ansatte bruker dette tilbudet til å holde seg oppdatert fra én gang i uken til aldri.

Over halvparten (54 %) svarer at de ”Aldri” eller ”Sjelden” henter opp interne skjemaer fra intranett.

Under gruppesamtalene ble det lagt stor vekt på ”Kunnskapsbanken” som en nyttig del av intranettet. Undersøkelsen viser at ingen svarer at de bruker denne flere ganger pr. dag. I alt 76 % svarer at de ”Aldri” eller ”Sjelden” bruker ”Kunnskapsbanken”.

”Cullen” er et verktøy for saksbehandlerne. Svarene viser at nesten alle (88 %) at de bruker dette verktøyet ”Aldri” eller ”Sjelden”. Samtidig svarer 14 av respondentene at de bruker verktøyet én eller flere ganger pr. uke.

”Tidemann Tidsskrift/Bok” skal også være et saksbehandlerverktøy. Så mange som 95 % svarer at de ”Aldri” eller ”Sjelden” bruker dette. Fem respondenter svarer at de bruker dette én eller flere ganger pr. uke, mens én person svarer at han bruker det flere ganger pr. dag.

3.3.3.1 Individuelle svar

Tilgang til lysark og foredrag blir av flere understreket som nyttige. Andre understreker at forsidens nyhetsoppdatering er nyttig for dem.

3.3.3.2 Vår analyse

”Administrativ informasjon” peker seg ut som en type informasjon som er mye brukt. ”Kunnskapsbanken” blir i samtaler framhevet som viktig, men få svarer at de ofte bruker den. ”Interne skjemaer” er heller ikke mye brukt, spørsmålet er om de kan finne disse andre steder. Bruken av ”Presseklipp” er heller ikke stor. Det kan tenkes at de ansatte finner mye av denne informasjonen andre steder, eller at tilbudet må markedsføres bedre. Det skal legges til at den erfaringen som ble gjort i PT, er den samme som gjøres i andre organisasjoner.

Heller ikke saksbehandlerverktøyene brukes mye. Dette kan tyde på at både ”Kunnskapsbanken” og saksbehandlerverktøyene må settes inn i en videre sammenheng og integreres med andre tiltak. For eksempel kan ”Kunnskapsbanken” brukes i forbindelse med interne fagseminarer slik at bruken av denne basen stimuleres.

3.4 Brukernes holdninger til dagens intranett

Det var viktig for oss å fastslå om det eksisterte klare og negative holdninger til intranettet generelt i organisasjonen. Vi hadde derfor noen spørsmål i undersøkelsen som skulle avdekke dette.

3.4.1 Hvordan opplever du intranettet totalt sett?

Det var i alt 70 % av de ansatte i PT som hadde et positivt forhold til dagens intranett. Så mange som 30 % av de som svarte opplevde dagens intranett som ”Meget bra” eller ”Svært bra”. Vi mener dette resultatet gir et godt utgangspunkt for et nytt intranett i PT.

3.4.2 Hvilke kanaler fungerer?

På spørsmål om hvordan brukerne synes de ulike kanalene fungerer for seg, svarer:

- ~~1/3~~ over halvparten av de ansatte at dagens intranett fungerer bra
- ~~1/3~~ over to tredjedeler at e-post fungerer bra for dem

Det er omtrent like mange som mener at avdelingsmøter/seksjonsmøter og kollokvier/internseminarer er velfungerende for dem, som antallet som ikke mener det.

Det er 31 % av de ansatte som mener samtaler med kolleger fungerer svært bra.

3.4.2.1 Vår analyse

Fortsatt er den direkte muntlige samtalen med andre ansatte den kommunikasjonskanalen som oppfattes mest velfungerende. Samtidig ser vi at mange bruker e-post og føler at denne er velfungerende for dem i deres arbeid. Argumenter lik ”for mange e-poster som oppleves som støy”, som av og til dukker opp i diskusjoner, ser ikke ut til å skape en negativ holdning til e-post som en velfungerende kommunikasjonskanal.

3.4.3 Effekt av intranettet?

Med utgangspunkt i SKs kvalitetskriterier for internettsider ville vi se nærmere på hvilke positive effekter intranettet hadde hatt internt i etaten (hvordan de ansatte oppfattet dette). Undersøkelsen ga følgende resultat:

3.4.3.1 Informasjonsflyten i PT

På dette punktet var resultatet signifikant. Hele to tredjedeler av de ansatte i PT mener at intranettet har hatt en positiv påvirkning på informasjonsflyten.

3.4.3.2 Tilgang til kunnskap og informasjon

Svarene som kom inn tyder på at brukerne har en klar oppfatning av at intranettet har bidratt i høy grad til å gjøre kunnskap og informasjon tilgjengelig i etaten.

3.4.3.3 Åpenhet, dialog og samarbeid i virksomheten

Det var like mange som svarte at dagens intranett hadde hatt effekt på dette området, som de som mente det ikke hadde hatt det.

3.4.3.4 Resultater i saksbehandlingen

På dette punktet kom det fram et klarere svar enn på det foregående. Her mente hele 84 % at intranettet bare i liten grad hadde hatt effekt.

3.4.3.5 Kompetanseutvikling

Et intranett gir en enestående mulighet til å samle organisasjonens samlede kompetanse på ett sted og gjøre den tilgjengelig for alle ansatte. Oppfatningen hos PTs ansatte var at dagens intranett bare i liten grad hadde bidratt til kompetanseutvikling i etaten.

3.4.3.6 Individuelle kommentarer

Av de åtte kommentarene som kom inn under dette spørsmålet gikk hele seks av dem på "Tilgang til fellesinformasjon" og "Åpenhet i virksomheten". Økt samhold og tilhørighet er også stikkord som kommer fram i kommentarene.

3.4.3.7 Vår analyse

De viktigste effektene av intranettet oppfattes som:

- ~~///~~ bedre tilgjengeliggjøring av kunnskap og informasjon
- ~~///~~ bedre informasjonsflyt
- ~~///~~ økt åpenhet og samhold.

Dette er noe vi vet erfaringsmessig at intranett vanligvis vil påvirke. Samtidig ser vi et potensial i PTs nye intranett til å kunne gi effekter på områder som saksbehandling og kompetanseutvikling. Det vil da være nødvendig ha et bevisst forhold til at effektene ikke kommer av seg selv. Man må ha en plan for hvordan få disse tatt i bruk.

3.4.4 Er dagens innhold oppdatert?

I gruppesamtalene kom det fram at mye av innholdet i dagens intranett ble oppfattet som lite oppdatert. Dette var også noe som kom fram i gruppesamtalene. Indirekte vil dette kunne medføre en lavere tillit til innholdets validitet.

På spørsmål om man var enig eller uenig i påstanden om at innholdet i dagens intranett er oppdatert, svarer godt over halvparten (64 %) av respondentene at dette er de enige i.

3.4.4.1 Vår analyse

Til tross for at det faktisk er noe av innholdet som ikke er oppdatert (iflg. Informasjonsavd.) og at enkelte kan ha kommet over slik informasjon, har brukerne høy tillit til at informasjonen er oppdatert.

3.4.5 Er innholdet i dagens intranett relevant?

I responsen på påstanden om at innholdet er relevant i arbeidssituasjonen blir bildet noe mer variert. Tyngdepunktet av svarene fordeler seg rundt midten av skalaen, men det er i alt 60 % som svarer at de er uenige i påstanden.

3.4.5.1 Vår analyse

Det er over halvparten av respondentene som oppfatter dagens intranett som mindre relevant i deres arbeidssituasjon. Vi mener at også dette skyldes den organisering dagens intranett har i dag. Selv om dagens intranett får forholdsvis godt skussmål av brukerne, er det vår oppfatning at det kan gjøres forholdsvis mye for å gjøre dagens intranett mer brukervennlig, både på innhold og organisering.

3.4.6 Lett å finne informasjon?

Det er like mange av respondentene som er enige i påstanden om at det er lett å finne informasjon som man har bruk for i arbeidssituasjonen, som de som er uenige. Tyngdepunktet av svarene ligger noe over på negativ side, at man er uenig i påstanden.

3.4.6.1 Vår analyse

Denne responsen tolker vi som at det ikke er spesielt enkelt å finne fram til all informasjon i dagens intranett. I en større organisasjon vil det alltid være stor variasjon av kompetanse i bruk av elektroniske verktøy. For å heve organisasjonens samlede kompetanse på dette området, bør det derfor settes inn tiltak som bidrar til å styrke denne hos den gruppen som ikke har så mye.

3.4.7 Hva slags informasjon er viktig?

Det er forholdsvis bred enighet om at strategi- og policydokumenter er viktige å ha på intranettet. Ca. halvparten av respondentene svarer at dette er "Viktig/Svært viktig". Bare tre av 122 respondenter svarer at dette er "Svært lite viktig". Omtrent samme svarmønster finner vi om "Nytt fra ledermøtet". Informasjon som "Interne instruksjoner" skiller seg heller ikke mye ut fra dette mønsteret. Heller ikke informasjon om "Høringer" og "Prosjekter" skiller seg vesentlig ut, selv om flere svarer at denne typen informasjon er "Svært lite viktig".

Informasjonen om "PT-foredrag holdt eksternt" blir av de fleste oppfattet som lite viktig. Det samme med "Tertialrapporter til SD".

"Hotelltips" blir betegnet som lite viktig av hele 83,6 %, mens tilsvarende prosent for "Konkursmeldinger" er 95.

3.4.7.1 Vår analyse

Selv om mye av denne informasjonen vi spør om blir vurdert som lite viktig av det store flertallet, svarer også flere at dette er viktig for dem i deres arbeid. Mye tyder på at informasjonen bør være tilgjengelig for disse medarbeiderne. Det vil derfor være en intern vurdering hvor og på hvilken måte denne informasjonen skal være tilgjengelig.

3.4.8 Har du hatt problemer med bruk av intranett?

Hvis det hadde vært en generell negativ holdning i organisasjonen til bruk av intranett, ville det være interessant å finne ut om denne var grunnlagt på oppfatninger som "det er for mange tekniske problemer med intranettet".

På spørsmål om de noen gang har opplevd tekniske problemer svarer 57 % at det har de. 31 % av de med tekniske problemer tok ikke kontakt med driftspersonalet av diverse grunner, blant annet oppgir en del at problemet ble løst på andre måter, eller at informasjonen de søkte ikke var så vesentlig.

86 % av de som tok kontakt, fikk hjelp til å løse problemet.

27 % svarte at de har hatt utskriftsproblemer, 42 % svarte at de har hatt problemer med søkefunksjonen, 27 % svarte at de har hatt behov for veiledning, men fant den ikke og 35 % svarte "Andre problemer".

3.4.9 Hvordan tok du kontakt med IT-personalet?

Ifølge Informasjonsavdelingen i PT finnes det et intranett-basert brukerstøttesystem for å få hjelp fra IT-personalet. Det kunne derfor være interessant å finne ut i hvilken grad dette systemet ble benyttet.

På spørsmål om hvordan man tok kontakt med IT-personalet, svarte 62 % at de tok kontakt pr. telefon. 55 % tok kontakt pr. e-post, 21 % tok personlig kontakt og 10 % benyttet seg av tilbakemeldingssystemet via intranettet.

Svarene viser altså at det spesielle systemet som er lagt opp for brukerstøtte via intranettet faktisk er sistevalget for de fleste når man har behov for kontakt med IT-personalet.

3.4.10 Ble problemet løst?

På spørsmål om problemet ble løst når man meldte ifra, svarer 24 av 28 positivt på det.

3.4.11 Hvorfor tok du ikke kontakt?

Da vi åpnet for mulighet til å skrive inn individuelle svar, kom det inn i alt 25 skriftlige kommentarer. Flere av svarene går på at det ble kjent at det var et generelt problem, andre svar går på at feilen ble rettet ved å spørre kolleger.

3.4.11.1 Vår analyse

Det er lite som tyder på at det ligger noen stor og akkumulert frustrasjon blant de ansatte i PT over hyppige tekniske problemer som de ikke får hjelp til. Mange av problemene rettes på stedet av brukeren selv eller nærmeste kolleger, mens andre problemer er midlertidige og allmenne. Noen skriver at informasjonen de søkte ikke var så vesentlig der og da.

Dersom imidlertid intranettet i PT skal fungere som det sentrale informasjonsvirkemiddelet, iht. informasjonsstrategien, bør teknisk brukerstøtte bli mer prioritert. I dag kan det virke som brukerne er avslappet fordi informasjonen som ligger på intranettet ikke er så kritisk i det daglige arbeidet.

Av de områdene som var oppgitt som mest problematisk, hadde 44 % oppgitt søkefunksjonen. Søkefunksjonen har helt klart et forbedringspotensial, men det er usikkert om søkefunksjonen skal sortere under tekniske problemer.

4 Hovedkonklusjoner og anbefalinger

4.1 Konklusjoner fra undersøkelsen

Undersøkelsen viser at intranettet har en del forbedringsområder. Nedenfor oppsummerer vi de viktigste konklusjonene.

- ✂ Vi må alt i alt kunne konkludere med at det gjennom brukerundersøkelsen ikke er avdekket noen uoverstigelige terskler som vil skape problemer for innføringen av et nytt intranett i Post- og teletilsynet.
- ✂ Dagens intranett har en etablert plass i organisasjonens internkommunikasjon.
- ✂ Selv med enkelte svakheter gir mange uttrykk for at de både har nytte av og at de bruker dagens intranett.
- ✂ Holdningene til medarbeiderne er for en stor del enten positive eller nøytrale.
- ✂ Det er en gjennomgående oppfatning at intranettet medvirker til god informasjonsflyt og øker kunnskapsdelingen i PT. I mindre grad blir intranettet sett på som et nyttig saksbehandlerverktøy eller som medvirkende til kompetanseoppbygging, eller at intranettet øker samarbeidet på tvers i organisasjonen.
- ✂ Brukerne i PT mener at bedre søkefunksjoner, både enkle og mer avanserte, vil øke nytteverdien av intranettet. En del mener også at e-postfunksjoner, kalender- og møteromsbestilling, vil øke nytteverdien. Et system som viser Hvem er hvem i PT, eller Hvem gjør hva i PT, var et forslag som gikk igjen. Også søkefunksjon i Topas arkivsystem ble vektlagt.
- ✂ Når det gjelder bruk av dagens intranett, viser fra 95-86 % av de ansatte at de aldri eller sjelden bruker hhv. ”Tidemann Tidsskrift/Bok”, ”Cullen” eller ”Kunnskapsbanken”. Spesielt ”Kunnskapsbanken” ble i gruppesamtalene nevnt som et system som man kunne tenke seg å bruke hyppigere.
- ✂ Også utnyttelse av skjemaer som er lagt ut på intranettet, ble lite brukt. Over halvparten oppga at de ”Sjelden” eller ”Aldri” henter eller bruker interne skjemaer.
- ✂ Det er noe avvik mellom gruppesamtalene og undersøkelsen hvorvidt informasjonen på intranettet er godt nok oppdatert.
- ✂ 60 % er ”Helt uenig” eller ”Uenig” i at innholdet på intranettet er relevant for dem i det daglige arbeidet.
- ✂ 52 % er ”Helt uenig” eller ”Uenig” i at det er lett å finne informasjon på intranettet.
- ✂ De ansattes avslappede holdning til tekniske problemer kan tyde på at intranettet ikke er et kritisk verktøy i det daglige arbeidet. Det kan også tyde på at intranettet stort sett fungerer som forventet, eller at det fungerer på linje med andre IT-verktøy, og dermed ikke står i noen særklasse. Noen entydig konklusjon kan derfor ikke trekkes, men resultatet er interessant å merke seg.

4.2 Anbefalinger

Intranettets styrke er, som et IT-basert verktøy for fellesinformasjon, at det skal gjøre det lett å gjenfinne informasjon i ettertid, når brukeren har behov for den. Det er med andre ord brukerens behov som bør stå i sentrum ved planlegging av et intranett. I det arbeidet har Statskonsult utviklet et hjelpeverktøy. Dette kan anvendes både til eksterne hjemmesider og til intranett. Ved å følge **Kvalitetskriterier for offentlige webtjenester** kan man sikre at tjenesten både er brukerorientert og kvalitetssikret. Det er således Statskonsults anbefaling at de ulike kvalitetskriteriene legges til grunn ved planleggingen av det nye intranettet.¹

Kriteriene inneholder momenter som:

- 1) Aktualitet. Med dette menes at tjenesten skal være oppdatert og korrekt. Den bør inneholde oppdaterte nyheter og aktuell informasjon fra eget fagområde og/eller tilstøtende fagområder.
- 2) Brukervennlighet. Med det mener vi at tjenesten bør være brukerrettet og utformet slik at brukeren raskt kan gjenfinne relevant informasjon og tjenester. Informasjonsstruktur og funksjonalitet må bidra til å understøtte en logisk navigasjon i tjenesten.
- 3) Åpenhet og dialog i etaten. Med dette mener vi at vev-tjenesten bør gi de ansatte tilgang til fora de selv ikke er en del av, eksempelvis ledermøter. Tjenesten må også kunne bidra til en intern dialog.
- 4) Teknisk tilgjengelighet som nedlasting, skalerbarhet, alternativ tekst til grafiske elementer, utskrifter m.m.
- 5) Organisering/Arbeidsmetoder. Organiseringen av arbeidet med intranettet må være gjennomtenkt og tilpasset de lokale forhold.

Våre anbefalinger er at PT bør satse på et nytt og enkelt intranett basert på medarbeidernes behov. Et intranett som ikke utnyttes effektivt av medarbeiderne, utgjør i praksis ikke noen forbedring. Konkret vil vi peke på følgende punkter som vi mener er viktige:

4.2.1 Generelt

- ☒☒ Det nye intranettet og dets innhold må parallelt med lanseringen markedsføres godt internt for at de mulighetene det gir, skal bli godt utnyttet. Ved overgang til et nytt intranett, bør det derfor lages en informasjonsplan.
- ☒☒ Det er en erfaring fra andre organisasjoner at selv små endringer i intranettet blir oppfattet som vanskelige. Vi vil derfor anbefale at det også lages en form for opplæringsplan ved overgangen til nytt intranett i tillegg til informasjonsplanen.
- ☒☒ PT bør utvikle intranettets potensial for samarbeid på tvers i organisasjonen, gjerne i et mindre prosjekt, for å skaffe seg erfaring med dokumentutveksling og prosjektsamarbeid via et intranett.

¹ Et nytt og utvidet sett med kvalitetskriterier vil bli publisert i mai 2002. Se www.kvalitetpanett.net

4.2.2 Informasjonsstruktur

- ✘✘ Arbeidet med ny informasjonsstruktur, dvs. den logiske oppbyggingen av innholdet i intranettet, bør vektlegges ved oppstart av arbeidet med intranettdesignen.
- ✘✘ Det bør være et mål med det nye intranettet at informasjonen blir lagret ett sted. Det betyr at man i framtiden vil ha samlet informasjonen mer i databaser enn enkelt dokumenter, som ofte er tilfellet i dag.
- ✘✘ Vi ser for oss en total revisjon av dagens førstesidemeny. Flere av dagens innholdselementer kan restruktureres ved å fjernes fra hovedmeny, eller organiseres på annen måte.
- ✘✘ Foruten den standardinformasjon som PTs ledelse mener bør finnes på intranettets åpningsside, bør det også være mulig for den enkelte å få lagt inn linker til informasjon som de selv føler de har behov for. En viss form for individualisering er derfor å anbefale, da dette kan øke nytteverdien. Dette kan også gjelde for organisasjonsenheter (avdelinger, seksjoner eller lignende).

4.2.3 Søkefunksjon

- ✘✘ PT bør utvikle søkefunksjonene. Det samme gjelder for Topas arkivsystem.
- ✘✘ PT kan med fordel gå videre med utvikling av "Kunnskapsbanken", men det bør foretas en grundig revisjon av innholdet. En emnekatalogisering kan dessuten bidra til bedre gjenfinning av fagstoff. Det samme kan en metamerking av dokumenter. SK anbefaler en kombinasjon av fritekst- og metadatasøk. Bruk av metadata krever en større ressursinnsats, men gir best resultat. Vi mener også at ved å øke tilgjengeligheten og brukervennligheten i "Kunnskapsbanken", vil denne kunne knyttes opp mot den generelle kompetanseutvikling i PT.

4.2.4 Innhold

- ✘✘ PT bør integrere e-postfunksjoner, kalender- og møteromsbestilling, samt utvikle en "Hvem er hvem i PT", eller "Hvem-gjør-hva-i-PT"-oversikt, som er lett tilgjengelig.
- ✘✘ En del av dagens innhold er lite brukt. Spesielt gjelder dette for "Cullen" og "Tidemann/bok" som undersøkelsen sier få benytter. Vi anbefaler derfor PT å gjøre en kost/nytte-vurdering av disse informasjonselementene. Dersom PT velger å beholde dem, bør det lages opplegg for å få en større del av medarbeiderne til å bruke disse verktøyene. De er lite nyttige om de blir liggende mer eller mindre ubrukt.

5 Vedlegg

5.1.1 Vedleggsliste:

- ~~☒~~ Spørsmålsguide
- ~~☒~~ Oppsummering av gruppesamtaler

REFERANSER

Tittel:	Post- og teletilsynets intranett
Forfatter(e):	Carl-Erik Christoffersen Bente Nordnes
Statskonsults notatnummer:	2002 : 3
Prosjektnummer:	0738
Prosjektnavn:	Post- og teletilsynets intranett
Prosjektleder:	Bente Nordnes
Oppdragsgiver(e):	Post- og teletilsynet
Resymé:	På oppdrag for Post- og teletilsynet har Avdeling for kommunikasjonsutvikling gjennomført en intern brukerundersøkelse for å se på holdninger, erfaringer og forventninger de ansatte i etaten har til intranett. På bakgrunn av undersøkelsen har vi gjort en analyse med anbefalinger for hvilke konsekvenser dette bør få for et nytt intranett i Post- og teletilsynet.
Arbeidsområde:	<input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering <input type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer <input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling <input type="checkbox"/> Internasjonalisering <input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
Emneord:	Intranett, internkommunikasjon, brukerundersøkelse
Dato:	25.04.02
Sider:	30
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO